

Université du Québec

Mémoire

présenté à

Université du Québec à Trois-Rivières

Comme exigence partielle

de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme

Par

Catherine Giroul

Étude des attentes et de la satisfaction de
la clientèle des croisières aux baleines dans le secteur du parc marin du
Saguenay—Saint-Laurent

Juin 2000

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Remerciements

L'étudiante tient à remercier chaleureusement Monsieur Gaétan Ouellet, directeur de recherche et de mémoire pour son importante collaboration, son soutien continu, ses idées sans bornes et sa grande disponibilité. Merci pour sa conviction et sa confiance tout au long du travail.

L'étudiante tient à remercier tout aussi chaleureusement Monsieur Robert Soubrier, co-directeur de la recherche et du mémoire pour son essentielle collaboration, pour sa rigueur, ses qualités de structure et de planification, et sa grande disponibilité. Merci pour son soutien et sa constance tout au long du travail.

L'étudiante tient aussi à remercier Madame France Bernard du parc marin pour sa confiance et sa grande disponibilité, Messieurs Daniel Gosselin et Pierre Thibodeau de Parcs Canada et Messieurs André Barabé et François de Grandpré de l'UQTR pour leur précieuse collaboration, ainsi que l'ensemble des membres de l'industrie des croisières aux baleines pour leur confiance et leur ouverture.

L'étudiante tient également à remercier Monsieur Philippe Giroul et Madame Anne-Marie Liber, Madame Fabienne Giroul, Monsieur Alain Rivard et Monsieur Jean Lemire pour leur aide précieuse, leur support et leurs encouragements.

Finalement, un grand merci à tous ceux qui ont, de près ou de loin, collaboré au déroulement de cette recherche.

Collaborateurs à la recherche

L'équipe de recherche tient à souligner la participation de plusieurs personnes à des tâches diverses. Nos remerciements à ces collaborateurs, souvent partiellement ou totalement bénévoles.

Consultants – méthodologie

Daniel Gosselin, Parcs Canada
Pierre Thibodeau, Parcs Canada
François De Grandpré, UQTR

Traduction

Janet Drury
Serge Gagnon, GTII
Donald Kellough
Alix Renault, GTII

Infographie

Danielle Gascon, UQTR

Impression

Modoc, Trois-Rivières

Révision et soutien logistique

France Bernard
Jean Desaulniers
Philippe Giroul
Diane Leclerc
Jean Lemire
Anne-Marie Liber
Nadia Ménard
Isabelle Morris
Marie-Thérèse Painchaud
Marco Rodriguez

Expérimentation

Frédéric Benoît
Patricia Côté
Jenni Sheldon
Serge Soulier

Responsables de la recherche

Catherine Giroul, chargée de projet, UQTR
Gaétan Ouellet, directeur de la recherche, UQTR
Robert Soubrier, codirecteur de la recherche, UQTR

Table des matières

Collaborateurs à la recherche.....	ii
Avant-propos.....	vii
Introduction.....	1

Chapitre 1

Cadre conceptuel

1.1 Thème de recherche.....	5
1.2 L'écotourisme.....	6
1.2.1 Tourisme.....	6
1.2.2 Écologie.....	7
1.2.3 Tourisme écologique.....	7
1.2.4 Écotourisme.....	7
1.2.4.1 Caractéristiques de l'écotourisme.....	11
1.2.4.2 Les écotouristes.....	12
1.2.4.3 Écotourisme et interprétation.....	13
1.3 Interprétation.....	14
1.3.1 Éducation relative à l'environnement.....	17
1.3.2 Bénéfices de l'interprétation.....	21
1.3.3 Principes de Tilden.....	22
1.4 Observation des mammifères marins dans le secteur du PMSSL.....	25
1.5 Interprétation, écotourisme et de l'observation des mammifères marins.....	30
1.5.1 Spécification du contexte de recherche.....	30
1.5.2 Problème spécifique de recherche.....	32
1.5.3 But de la recherche.....	33
1.5.4 Hypothèses d'investigation.....	33
1.5.5 Résultats attendus.....	33
Résumé et conclusions.....	35

Chapitre 2

Méthode de recherche

2.1 Stratégie de recherche.....	42
2.2 Population à l'étude.....	42
2.3 Base de sondage.....	42
2.4 Plan d'échantillonnage.....	42
2.5 Sélection des répondants.....	43
2.6 Matériel et administration des questionnaires.....	43
2.7 Résultats de l'expérimentation.....	45
2.7.1 Détail de la répartition des croisières.....	47
2.7.2 Marges d'erreur.....	48
2.7.3 Pondération de l'échantillon.....	49
2.8 Saisie et analyses des résultats.....	50
2.9 Observations particulières.....	50
Résumé et conclusions.....	52

Chapitre 3

Caractéristiques des croisières

3.1 Conditions d'excursion.....	55
3.1.1 Conditions climatiques.....	55
3.1.2 Achalandage.....	56
3.1.2.1 Taux d'occupation des bateaux.....	56
3.1.2.2 Achalandage durant la période d'observation.....	58
3.1.3 Contact avec les mammifères marins.....	58
3.1.3.1 Durée de l'excursion.....	59
3.1.3.2 Durée de la période d'observation.....	60
3.1.3.3 Éléments contextuels des AOM.....	61
3.2 Interprétation du milieu marin.....	64
3.2.1 Offre globale d'interprétation.....	64
3.2.2 Matériel d'interprétation utilisé.....	64
3.2.2.1 Diversité du matériel utilisé.....	65

3.2.3	Thèmes d'interprétation reliés aux baleines.....	66
3.2.3.1	Diversité des thèmes d'interprétation reliés aux baleines.....	67
3.2.4	Thèmes d'interprétation autres que les baleines.....	68
3.2.4.1	Diversité des autres thèmes présentés et visités.....	70
3.2.5	Rôle des guides : interprètes et capitaines.....	72
3.2.5.1	Diversité des rôles d'interprétation.....	74
3.2.6	Caractéristiques des guides : interprètes et capitaines.....	75
3.2.7	Styles d'interprétation.....	75
3.2.8	Compétence des guides : interprètes et capitaines.....	77
3.2.9	Qualité de l'interprétation.....	78
3.2.9.1	Indice de qualité de l'interprétation.....	79
3.2.10	Langue d'excursion.....	81
	Résumé et conclusions.....	82

Chapitre 4

Caractéristiques des touristes

4.1	Profil sociodémographique des visiteurs.....	87
4.1.1	Origine des répondants.....	87
4.1.1.1	Pays et régions d'origine.....	89
4.1.1.2	Variations des clientèles des différents pays.....	91
4.1.2	Données sociodémographiques.....	91
4.1.2.1	Répondants selon le sexe et l'âge.....	91
4.1.2.2	Répondants selon l'occupation, le niveau de scolarité et le revenu familial	92
4.2	Voyage dans lequel s'inscrit l'excursion.....	93
4.2.1	Type de voyage et mode d'accompagnement.....	93
4.2.2	Durée du séjour.....	96
4.2.2.1	Durée du séjour total et du séjour dans la région du PMSSL.....	96
4.2.2.2	Variations de la durée prévue du voyage et du séjour au PMSSL.....	97
4.2.3	Endroits visités au cours du voyage.....	99
4.2.3.1	Régions visitées durant le voyage.....	99
4.2.3.2	Autres activités reliées aux baleines.....	99
4.2.4	Activités, événements ou attraits préférés durant le voyage.....	100
4.2.5	Importance relative de l'activité d'observation en mer.....	101
	Résumé et conclusions.....	104

Chapitre 5

Attentes relativement à l'expérience d'AOM

5.1 Déterminants du choix de croisière d'observation en mer.....	108
5.1.1 Sources d'information.....	108
5.1.2 Choix du bateau.....	110
5.2 Motivations et attentes des visiteurs relativement aux AOM.....	112
5.2.1 Motivations et attentes relatives à l'excursion en mer.....	113
5.2.2 Attentes relatives à l'observation des baleines.....	115
5.2.3 Attentes relatives à l'interprétation.....	116
5.2.4 Connaissances que le visiteur aimerait acquérir au sujet des baleines et du milieu marin.....	118
5.2.5 Attraits que le visiteur aimerait découvrir en plus des baleines.....	119
5.3 Attitude des visiteurs relativement à l'impact de l'homme sur l'environnement.....	120
5.4 Réponse aux attentes des visiteurs après l'AOM.....	121
Résumé et conclusions.....	123

Chapitre 6

Évaluation de l'expérience d'AOM

6.1 Perception des conditions d'observation.....	128
6.1.1 Baleines observées.....	128
6.1.2 Mer, conditions climatiques et durée de la croisière.....	128
6.2 Évaluation de la satisfaction quant à l'expérience.....	130
6.2.1 Conditions d'excursion.....	130
6.2.2 Expérience vécue.....	132
6.2.3 Service d'interprétation.....	134
6.2.3.1 Autres commentaires relatifs à la qualité de l'interprétation.....	136
6.2.4 Valeur récréative de l'activité.....	136
6.3 Connaissances transmises lors de la croisière.....	139
6.3.1 Satisfaction relativement aux thèmes traités reliés aux baleines.....	139
6.3.2 Satisfaction par rapport aux autres thèmes d'interprétation.....	141

6.3.3 Niveau de connaissances relié aux AOM-quizz.....	143
6.4 Niveau de satisfaction relié à l'expérience dans la région du PMSSL.....	144
6.4.1 Degré de satisfaction relativement à l'AOM.....	145
6.4.2 Degré de satisfaction relié au séjour dans la région du PMSSL.....	146
6.4.3 Éléments les plus appréciés.....	146
6.4.4 Éléments les moins appréciés.....	147
6.5 Évaluation à long terme de l'expérience d'AOM dans le PMSSL.....	148
6.5.1 Éléments positifs observés pour protéger la ressource.....	148
6.5.2 Éléments observés pouvant nuire à la ressource.....	148
6.5.2.1 Mesures visant à améliorer l'expérience.....	149
6.5.3 Création de nouveaux attraits ou événements.....	150
6.5.4 Perception de l'impact des AOM sur la protection des baleines.....	151
Résumé et conclusions.....	152

Chapitre 7

Évaluation à long terme de l'expérience d'AOM

7.1 Facteurs liés à la satisfaction des visiteurs.....	159
7.1.1 Lien entre les caractéristiques des croisières et la satisfaction des visiteurs.....	161
7.1.1.1 Conditions d'excursion.....	161
7.1.1.2 Qualité et styles d'interprétation.....	167
7.1.2 Lien entre les attentes et la satisfaction des visiteurs.....	178
7.1.2.1 Liens entre les attentes reliées à l'écologie et les niveaux de satisfaction....	178
7.1.2.2 Liens entre les attentes reliées au divertissement et les niveaux de satisfaction.....	180
7.1.2.3 Liens entre les attentes reliées au spectacle et les niveaux de satisfaction...	182
7.1.2.4 Liens entre les attentes reliées au guide et les niveaux de satisfaction.....	184
7.1.2.5 Liens entre les attentes reliées aux connaissances au sujet des baleines et les niveaux de satisfaction.....	186
7.1.2.6 Liens entre les attentes reliées aux autres sujets d'interprétation et les niveaux de satisfaction.....	189
7.1.3 Lien entre l'attitude écotouristique et la satisfaction des visiteurs.....	191

7.1.3.1	Satisfaction et attitudes écocentriques et anthropocentriques.....	191
7.1.3.2	Satisfaction et intérêt pour la nature.....	195
7.1.3.3	Autres comportements reliés aux baleines.....	213
7.1.3.4	Perception des AOM.....	217
7.1.3.5	Participation à la phase 3 du questionnaire.....	219
7.1.4	Contribution de l'ensemble des facteurs à la satisfaction des visiteurs.....	221
7.1.4.1	Satisfaction relié aux conditions de l'excursion.....	222
7.1.4.2	Satisfaction reliée à l'expérience vécue.....	224
7.1.4.3	Satisfaction reliée aux valeurs récréatives.....	224
7.1.4.4	Satisfaction reliée au service d'interprétation et aux connaissances transmises.....	224
7.1.4.5	Satisfaction globale à la fin de la croisière.....	225
7.1.4.6	Satisfaction après le retour à la maison.....	227
7.2	Mesure des changements dans les comportements.....	230
7.2.1	Changements perçus dans les comportements reliés à l'environnement.....	230
7.2.2	Changements reliés à de l'attitude écotouristique.....	238
7.2.3	Changements dans les attitudes, les intérêts et les comportements reliés à la nature.....	239
7.2.4	Connaissances acquises lors de la croisière : quizz.....	240
	Résumé et conclusions.....	247
	Conclusion et Recommandations.....	261
	Références bibliographiques.....	270
	Appendices.....	
	Appendice 1 : Liste des bateliers	272
	Appendice 2 : Lettre d'entente avec les bateliers.....	275
	Appendice 3 : Questionnaires 1, 2 et 3.....	277
	Appendice 4 : Grille d'observation.....	297
	Appendice 5 : Liste des gagnants des vidéocassettes.....	300
	Appendice 6 : Détail de l'échantillon.....	302
	Appendice 7 : Homogénéité et consistance interne des échelles.....	307

Avant-propos

Le 29 juin 1999, un accord de collaboration est intervenu entre l'Agence parcs Canada (Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent), l'Université du Québec à Trois-Rivières et les Associations touristiques régionales de Manicouagan et du Saguenay—Lac-Saint-Jean afin de réaliser une *Étude des attentes et de la satisfaction de la clientèle des croisières aux baleines dans le secteur du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent*. Cette entente de collaboration s'est concrétisée grâce à l'importante collaboration des propriétaires de bateaux de croisières aux baleines qui ont accordé un droit de passage gratuit aux enquêteurs sur leurs bateaux.

L'Université du Québec à Trois-Rivières s'est engagée à ce moment à produire quatre types de rapports. Le premier, le *Rapport d'expérimentation*, a été déposé au parc marin du Saguenay—Saint-Laurent le 15 décembre 1999. Il rend compte des différents aspects reliés au déroulement de l'étude sur le terrain qui a débuté à la signature de l'accord de collaboration susmentionné et s'est terminée le 15 octobre 1999 avec la dernière administration des sections 1 et 2 du questionnaire. Le second, *Faits saillants (document de travail)*, a été spécifiquement demandé par les associations touristiques et les propriétaires de bateaux de croisières afin de leur permettre d'orienter leurs décisions en fonction de la saison 2000 des activités d'observation en mer (AOM). Le troisième, le *Rapport de recherche*, prévu pour le printemps de cette année, contient une analyse complète et détaillée des résultats obtenus au cours de la saison 1999 des AOM. Enfin, des *Rapports confidentiels* préparés exclusivement pour les propriétaires de bateaux de croisières aux baleines et à leur demande pourront être produits sur demande pour tracer le profil des clientèles de chacun.

Il est à noter que cette recherche origine de l'atelier régional sur les activités d'observation en mer des mammifères marins tenu à Tadoussac les 25 et 26 mai 1998. Lors de cet événement, les participants ont majoritairement exprimé leur accord quant à la création d'ententes de collaboration entre les intervenants de l'industrie des AOM et le PMSSL dont un des objectifs était de réaliser une étude des attentes de la satisfaction de la clientèle des croisières aux baleines dans le secteur du PMSSL.

Ce rapport s'adresse donc principalement au service de l'interprétation du PMSSL, aux ATR engagées dans le processus et aux propriétaires de bateaux de croisières aux baleines qui pourront, d'une part, dégager les principaux éléments susceptibles de les aider à la préparation de leur saison. D'autre part, les informations contenues dans ce document permettent de cibler les besoins précis

des visiteurs en matière d'interprétation et seront de première importance dans l'élaboration des démarches de support aux activités d'interprétation au sein de l'industrie et au développement de nouvelles stratégies dans ce contexte d'éducation relative à l'environnement.

Le cheminement de recherche de l'étudiante instigatrice du projet, Catherine Giroul, mènera à l'obtention d'un diplôme de maîtrise en loisir, culture et tourisme au Département des sciences du loisir et de la communication sociale de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Il est important de souligner ici que la rédaction du rapport, vu l'ampleur de l'étude, s'est faite en collaboration avec le directeur de la recherche, Monsieur Gaétan Ouellet, et le co-directeur de recherche, Monsieur Robert Soubrier, professeurs à l'UQTR. Ainsi, les sections du rapport à la charge unique de l'étudiante, hormis l'avant-propos et l'introduction, sont : le chapitre 1, portant sur la définition des concepts sous-jacent à la présente démarche de recherche; le chapitre 2 portant sur la méthodologie de recherche entièrement mise sur pied par l'étudiante; la section 2 du troisième chapitre portant sur le service d'interprétation; le chapitre 6 portant sur la satisfaction relative à l'expérience d'AOM; et les sections 7.1.1.2, et 7.2.1, 7.2.3 et 7.2.4 du chapitre 7 portant sur les éléments de satisfaction et les changements apportés par l'expérience d'AOM. Le dernier chapitre, conclusions et recommandations, a été produit par l'ensemble de l'équipe de recherche.

Introduction

Le projet de recherche sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des croisières aux baleines dans le secteur du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent (PMSSL) s'intègre à la démarche de concertation sur les activités d'observation en mer des mammifères marins (AOM) entreprise en 1997 par le PMSSL. Par suite des préoccupations soulevées lors de l'atelier de travail régional sur les AOM tenu en mai 1998 quant à la qualité de l'interprétation et de l'expérience des visiteurs, six objectifs de travail ou résultats à atteindre à court, moyen et long terme guident la démarche de concertation.

Les objectifs concernant l'interprétation sont de :

- diversifier les thématiques d'interprétation;
- rehausser la qualité de l'interprétation et des messages de conservation présentés à bord des bateaux de croisière;
- rehausser les compétences du personnel en interprétation;
- améliorer et augmenter les outils d'interprétation;
- concilier les approches des mammifères marins par les capitaines avec le discours des naturalistes;
- évaluer la satisfaction de la clientèle face à l'offre de service en interprétation.

Cette étude répond au sixième objectif de travail en interprétation présenté à l'atelier régional sur les AOM et s'insère dans le plan d'action 1999-2001 soumis en mai 1999 au comité de coordination des AOM. De plus, les AOM, comme elles sont offertes aujourd'hui, constituent un produit écotouristique. La présente étude répond donc également à une préoccupation quant à l'image de ce produit.

Dans ce contexte, les objectifs généraux de recherche consistent à :

- identifier, chez les visiteurs, la diversité des besoins reliés à l'expérience touristique d'observation en mer des mammifères marins, évaluer quels éléments rencontrent ces besoins, et définir, s'il y a lieu, des moyens supplémentaires afin de mieux satisfaire ces besoins;
- évaluer si la clientèle est écotouristique et jusqu'à quel point l'activité peut renforcer les attitudes et les comportements écotouristiques chez les visiteurs.

Plus spécifiquement, l'étude vise à :

1. Dégager les différents types de clientèle des activités d'observation en mer :
 - ses caractéristiques socio-démographiques;
 - ses intérêts et motivations pour le tourisme et le loisir en milieu naturel;
 - son profil d'expérience face à la faune et l'environnement;
 - le genre de voyage dans lequel s'inscrit l'expérience.
2. Déterminer les attentes et la satisfaction de la clientèle :
 - ses motivations et attentes face à l'excursion;

- ses critères de choix d'embarcation et ses sources d'information;
- ses attentes face au contexte de rencontre;
- ses attentes face à l'information et l'interprétation;
- son niveau de satisfaction à la suite de l'expérience;
- ses opinions face aux perspectives de développement.

3. Déterminer les relations entre la satisfaction de la clientèle et l'expérience vécue par rapport aux :

- conditions objectives d'observation;
- types d'interprétation fourni sur le bateau;
- attitudes et comportements reliés à l'environnement;
- attentes et intérêts du participant;
- bénéfices retirés de l'expérience;
- intentions pour les activités récréotouristiques ultérieures.

Afin d'atteindre ces objectifs, une démarche d'entente de collaboration a été enclenchée entre l'UQTR et le PMSSL pour la réalisation d'une enquête au cours de la saison d'observation de 1999. Cette démarche, nécessaire à la réalisation du projet, s'est faite avec la participation des ATR du Saguenay—Lac-St-Jean et de Manicouagan. De plus, dans un souci de concertation et d'intégration de l'industrie des croisières aux baleines, les bateliers ont été invités à y collaborer. Afin d'assurer une bonne compréhension des objectifs de l'étude, de ses retombées et de la participation au projet, une rencontre d'information s'est tenue à Tadoussac en mai 1999. Après cette rencontre et l'envoi d'une lettre d'entente (voir Appendice 2), l'ensemble des bateliers a collaboré au projet en fournissant au personnel d'enquête des laissez-passer pour les croisières.

L'enquête auprès des visiteurs des croisières aux baleines a eu lieu du 11 juin au 15 octobre 1999. Les derniers questionnaires postaux ont été expédiés le 15 novembre. Après cette période d'expérimentation, la réception des questionnaires postaux, la codification et la saisie des données, les analyses ont pu commencer en février 2000.

L'objectif de ce document consiste d'une part à rendre disponibles les résultats de l'étude aux collaborateurs, partenaires et membres de l'industrie touristique entourant les AOM, et d'autre part à être un outil de travail permettant d'orienter les démarches de travail du comité de concertation sur l'interprétation. Les résultats présentés permettront de donner des bases solides aux démarches de soutien et au développement d'activités d'interprétation sur les AOM dans le secteur du PMSSL.

Cette brève introduction est suivie du cadre conceptuel de la démarche et de la description de la méthodologie. Les résultats concernant les caractéristiques des croisières et celles des visiteurs sont présentés aux chapitres 3 et 4. Ceux obtenus aux sections du questionnaire concernant les attentes et la

satisfaction des visiteurs sont présentés aux chapitres 5 et 6. Le chapitre 7, cœur des résultats, présente les éléments pouvant expliquer la satisfaction ainsi que les changements apportés par l'expérience chez les visiteurs. Finalement, la section des conclusions et recommandations termine le rapport de recherche en rassemblant les conclusions et recommandations issues de l'ensemble des résultats. Il est à noter que les recommandations ont pour objectif non pas d'orienter les démarches d'encadrement de l'interprétation des AOM, ce qui serait le résultat d'un travail d'experts dans ce domaine, mais d'apporter des éléments de discussions pour les différents intervenants des AOM dans le secteur du PMSSL; elles pourront aussi servir de base aux travaux de concertation dans le domaine de l'interprétation et à l'élaboration de la stratégie orientant les démarches à venir.

Chapitre 1

Cadre conceptuel

1.1 Thème de recherche

1.2 L'écotourisme

1.2.1 Tourisme

1.2.2 Écologie

1.2.3 Tourisme écologique

1.2.4 Écotourisme

1.2.4.1 Caractéristiques de l'écotourisme

1.2.4.2 Les écotouristes

1.2.4.3 Écotourisme et interprétation

1.3 Interprétation

1.3.1 Éducation relative à l'environnement

1.3.2 Bénéfices de l'interprétation

1.3.3 Principes de Tilden

1.4 Observation des mammifères marins dans le secteur du PMSSL

1.5 Interprétation, écotourisme et observation des mammifères marins

1.5.1 Spécification du contexte de recherche

1.5.2 Problème spécifique de recherche

1.5.3 But de la recherche

1.5.4 Hypothèses d'investigation

1.5.5 Résultats attendus

1.1 Thème de recherche

La démarche de recherche enclenchée dans le cadre de la présente maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme fait suite à un emploi en interprétation dans le cadre d'activités d'observation en mer des mammifères marins dans la région de Tadoussac. Cet emploi de trois saisons au sein de l'industrie des croisières d'observation des mammifères marins a suscité chez l'étudiante une réflexion et un questionnement sur les aspects suivants :

- l'activité, sa forme actuelle et son développement;
- la qualité de l'interprétation offerte par les différents membres de l'industrie;
- le potentiel d'éducation et de sensibilisation à l'environnement qu'offre une telle activité.

Le choix du thème de recherche émerge de la réflexion suscitée par l'inquiétude face à la trop grande intensité de l'industrie actuelle de croisières aux baleines dans la région de Tadoussac, et face au discours actuel des naturalistes n'atteignant pas leur plein potentiel. Selon Sharpe (1982, in Masberg 1996) et Rosenow et Pulsipher (1979, in Masberg, 1996), l'interprétation devrait présenter certaines caractéristiques générales adaptées aux différentes ressources, à savoir :

- la sensibilisation des visiteurs, leur appréciation et leur compréhension des ressources visitées;
- des objectifs de gestion;
- la compréhension et l'appréciation par le public du rôle et des programmes des gestionnaires de parc;
- l'orientation des visiteurs dans la région.

En regard de ces caractéristiques, le thème général de recherche orientant la revue de littérature porte sur une meilleure connaissance du rôle de l'interprétation dans le cadre d'activités écotouristiques d'observation des mammifères marins.

Afin de bien cerner les éléments sous-jacents à cette thématique de recherche, quelques concepts sont définis : écotourisme, interprétation, et éducation relative à l'environnement. Ils seront présentés dans le contexte des activités d'observation des mammifères marins et serviront de base à la compréhension du contexte de recherche et à la précision de la question spécifique de recherche.

1.2 L'écotourisme

L'écotourisme est défini ci-après sous l'angle de ses composantes que sont le tourisme, l'écologie et le tourisme écologique. Les différentes définitions relatives à ce concept sont ensuite présentées ainsi que les caractéristiques de cette activité.

1.2.1 Tourisme

Boyer (1982) définit le tourisme comme :

Un ensemble de phénomènes résultant du voyage et du séjour temporaire de personnes hors de leur domicile quand ces déplacements tendent à satisfaire, dans le loisir, un besoin culturel de la civilisation industrielle.

Pour leur part, McIntosh et Goeldner¹ le définissent comme:

L'ensemble des phénomènes et relations issus de l'interaction des touristes, du milieu des affaires, des gouvernements et des communautés hôtes dans le processus d'attraction et d'accueil de ces touristes et d'autres visiteurs².

Si on se réfère à ces définitions, le tourisme est un ensemble dynamique d'interrelations entre un voyageur en situation de loisir cherchant à satisfaire une curiosité culturelle (patrimoines, ethnies, moeurs,...) et une communauté réceptrice (communautés, gouvernements, entreprises) qui gagne à satisfaire ses propres besoins par la venue de ces touristes, tout en préservant son identité. Cette définition s'avère cependant idéaliste; il faut bien sûr tenir compte des valeurs sous-jacentes à la pratique du tourisme et à son exploitation. Ainsi, si l'éthique touristique n'est pas bien établie, cette activité peut engendrer d'une part des impacts négatifs pour la communauté d'accueil et les ressources exploitées, et d'autre part une insatisfaction du touriste et son manque de fidélité à ce site. Dans le développement de l'industrie touristique, comme dans tout développement économique, les dangers d'atteinte à la durabilité sont latents. L'exploitation touristique fait souvent état d'une vision à court terme influencée par l'appât du gain. C'est face à ces dangers et aux observations de plus en plus fréquentes d'exploitation irréversible et destructrice des patrimoines naturels et culturels, matières premières de l'industrie, que le concept de développement durable

¹ L'année de parution n'est pas précisée, in recueil de textes cours LCT: Atelier de synthèse hiver 1998.

² Traduction libre

s'est vu rattaché au tourisme. Celui-ci se veut un compromis entre le développement économique et la nécessité de protéger l'environnement. Ainsi, afin d'exploiter les «ressources» touristiques tout en répondant à un besoin d'équité dans le temps (pour les générations actuelles et futures) et dans l'espace (pour l'ensemble des nations), on parlera de tourisme durable (Barabé, 1995).

1.2.2 Écologie

Selon Dajoz et al., l'écologie est une science qui étudie les interrelations des êtres vivants entre eux et avec leur milieu (Dajoz et al. 1983, in Sauvé, 1997). Ces auteurs s'intéressent aux facteurs du milieu qui influencent le vivant (biotiques et abiotiques), aux influences des vivants sur le milieu, aux relations intra et interspécifiques, à la structure et à la dynamique des populations, des communautés et des écosystèmes. Cette discipline se fonde sur l'approche systémique de la réalité, approche analytique et globale. Elle a une fonction descriptive, explicative et prédictive de l'évolution des populations, des communautés et des écosystèmes. La théorie écosystémique fait référence à un rôle de balancier, de pivot dans ce qui influence les jugements concernant les comportements humains, considérant que le bien-être de celui-ci passe par la santé de la biosphère (Lovelock, 1979, in Jaakson, 1997). Interdépendants, l'être humain et la biosphère sont en constante recherche d'équilibre d'exploitation mutuelle.

1.2.3 Tourisme écologique

Cette revue des concepts, permet de définir le tourisme écologique comme celui qui tient compte d'un équilibre entre une exploitation rationnelle des ressources (patrimoine naturel, historique, culturel) dans une communauté hôte et la satisfaction des besoins du touriste en situation de loisir étendu à un espace qui lui est étranger. Il s'agit ainsi d'une symbiose entre la communauté hôte et le visiteur, impliquant un gain pour chacune des parties. Pour sa part, Barabé (1995) parle d'une «symbiose entre l'écologie et le tourisme» ; et Blangy (1993, in Barabé 1995), d'«une forme de tourisme plus respectueuse du patrimoine naturel et humain des zones visitées».

1.2.4 Écotourisme

Depuis près d'une vingtaine d'années, l'idée d'intégrer le tourisme à la conservation de la nature s'est largement répandue. Selon Orams (1995¹), Budowski fut l'instigateur en 1976 du concept proposant un mutualisme possible dans la relation tourisme et conservation de la nature. Cette

analogie renvoie à une interaction entre le tourisme nature et l'environnement physique qui se caractérise par « sa contribution à la conservation ainsi qu'à l'utilisation récréative de la nature¹» (Bragg, 1990, in Valentine, 1993). Ce tourisme, qui implique un contact avec le milieu naturel ou sauvage s'est vu attribuer plusieurs appellations au cours des années : tourisme nature, tourisme vert, tourisme écologique, biotourisme, pour n'en nommer que quelques-unes. C'est en 1983 à Mexico qu'Hector Ceballos-Lascurain consacre le terme « écotourisme», qu'il définit comme:

Voyager vers des régions relativement non perturbées ou non contaminées avec l'objectif spécifique d'étudier, d'admirer et jouir du paysage, la faune et flore qui le composent ainsi que toute manifestation culturelle (relative au passé et au présent) y étant rattachées¹ (Barabé, 1995).

Selon Valentine (1993, in Orams 1995a), le concept serait apparu face à la popularité grandissante des activités récréatives et du tourisme basés sur la nature et, dans une moindre mesure, en réaction aux impacts négatifs causés par le tourisme de masse. Par conséquent, l'importance de conserver la qualité des environnements naturels est de plus en plus reconnue au sein de la communauté. De plus, l'idée de visiter et de vivre l'expérience de cet environnement de haute qualité, tout en le protégeant des impacts négatifs, s'est popularisée. Ainsi, Valentine définit l'écotourisme comme étant un tourisme en interaction avec la nature qui implique, à l'intérieur de cette interaction, le désir de minimiser ou réduire les impacts négatifs, c'est-à-dire:

- basé sur des zones naturelles relativement peu dérangées ;
- non préjudiciable, non dégradant et écologiquement durable ;
- contribuant directement à la protection continue et à la gestion des régions naturelles visitées ;
- sujet à un régime de gestion adéquate et appropriée¹.

Au cours des années, plusieurs définitions et connotations du terme écotourisme ont vu le jour. Miller et Kaae (1993, in Orams 1995) les ont rassemblées sur un continuum se définissant entre deux pôles, à savoir: faible responsabilité humaine et haute responsabilité humaine. Ainsi, si la responsabilité écologique est faible, l'Humain étant un organisme vivant dont le comportement est naturel, il n'a aucune obligation ou responsabilité face aux autres organismes vivants. Les gens ne pourraient donc agir de façon non naturelle ou non écotouristique ; il n'y aurait pas de différence entre l'environnement naturel et celui fabriqué par l'Homme, tout tourisme serait écotourisme. Si au contraire la responsabilité écologique est forte, l'écotourisme est impossible, car tout tourisme a un

¹ Traduction libre

impact négatif sur l'environnement. Selon Orams (1995a), ces deux pôles sont des extrêmes irréalistes ; les différentes définitions seraient comprises entre ces deux pôles et expliqueraient un comportement écologiquement passif (minimiser les dommages) ou actif (contribuer à protéger les ressources).

En dernier lieu, le conseil consultatif canadien de l'environnement intègre la relation avec les communautés d'accueil et définit l'écotourisme comme :

Une expérience de voyage pleine nature révélatrice qui contribue à la préservation de l'écosystème tout en respectant l'intégrité des collectivités d'accueil (1992, in Barabé, 1995).

Cette organisation intègre ici l'idée de respect des collectivités d'accueil que Barabé et al.(1995, in Barabé, 1995) signalent également. Pour ceux-ci, l'écotourisme est perçu comme un moyen de protéger l'environnement tout en stimulant l'économie des communautés d'accueil qui protègent leur capital nature. L'écotourisme a le mérite de faire comprendre à ces communautés qu'il est souvent avantageux du point de vue économique de préserver son environnement.

Un dernier auteur consulté, Jaakson (1997), a exploré l'épistémologie de l'écotourisme. Selon lui, c'est une déontologie qui distingue l'écotourisme des autres formes de tourisme; l'éthique est l'essence même de cette pratique. Pour cet auteur, l'écotourisme ne présuppose pas un environnement spécifique, mais une éthique spécifique définissant comment le tourisme prend place dans l'environnement. Ainsi, le sens donné à l'écotourisme ne se trouve pas dans la qualité de l'environnement physique, mais dans la qualité de l'état d'esprit des touristes dans cette situation. Il renvoie à l'éthique environnementale, aux valeurs, aux comportements, à l'attitude adoptée face à l'environnement.

Dans ce contexte, Dunlap & Van Liere (1978, in Jurowski et al. 1995), afin de démontrer l'émergence des valeurs environnementales dans la société américaine, ont développé le NEP, «New Environmental Paradigm scale», série de questions visant à discriminer une philosophie anthropocentrique et une philosophie écocentrique. La première est liée à une attitude impliquant l'idée que la nature existe en premier lieu pour servir les besoins des humains, alors que la seconde repose sur une attitude impliquant l'idée que l'humain doit vivre en interdépendance avec la nature. Cet instrument de mesure, construit afin de déterminer le fondement éthique de la relation de l'homme et son milieu, est utilisé dans différents contextes sociaux et culturels. Par exemple, l'étude de Jurowski et al. (1995) démontre que les visiteurs du parc national de Biscayne Bay en Floride

préfèrent un investissement des ressources pour la protection de l'environnement lorsqu'ils sont écocentriques, alors qu'une attitude anthropocentrique favorise une transformation de l'environnement afin de satisfaire les besoins récréatifs de la clientèle. Ainsi, la pratique et l'aménagement touristique d'une communauté hôte peut s'adapter aux besoins et attitudes de la clientèle, et une communauté ou une activité dite écotouristique se rattache à une clientèle écocentrique.

Enfin, une étude de Sirakaya et al. (1999) ayant comme objectif de redéfinir et d'enrichir la littérature sur l'écotourisme par une analyse de contenu des définitions en y ajoutant la perspective des *tours opérateurs*, présente une définition englobante de l'écotourisme et le détail de ses composantes. Selon ces auteurs, l'écotourisme est :

Une nouvelle forme de tourisme non destructrice, éducative et romantique, recherchant des régions relativement non perturbées et peu visitées d'un grande beauté naturelle, d'importance culturelle et historique et dont le but est de comprendre et d'apprécier l'histoire naturelle et socioculturelle de la destination hôte¹.

Selon les *tours opérateurs*, l'écotourisme est associé aux concepts suivants en ordre décroissant d'importance :

Favorable à l'environnement, voyage responsable, voyage éducatif, voyage à impact minimal, tourisme écoculturel, tourisme durable et non destructeur, et implication de la communauté¹.

Selon cette définition, il s'agit d'une forme d'expérience touristique définie par:

- des impacts négatifs minimaux sur l'environnement hôte;
- une contribution accrue à la protection de l'environnement et un programme dynamique de conservation des ressources;
- la création de fonds nécessaires à la promotion de la protection durable des ressources naturelles et socioculturelles;
- le rehaussement de l'interaction, de la compréhension et de la coexistence avec les locaux; et
- une contribution au bien-être économique (profits monétaires et création d'emplois) et social de la communauté d'accueil¹.

Après cette revue de la littérature qui visait à bien cerner le concept d'écotourisme et ses composantes, la section suivante présente les caractéristiques de cette réalité.

1.2.4.1 Caractéristiques de l'écotourisme

Afin de tenter d'opérationnaliser le concept d'écotourisme, Butler (1990, in Conseil consultatif canadien de l'environnement, 1992) a décrit huit caractéristiques de l'écotourisme moderne :

- Il doit promouvoir le sens de l'éthique environnementale: favoriser un comportement plus responsable chez ses participants.
- Il ne doit pas entraîner la dégradation des ressources. Le milieu naturel ne subit pas d'érosion inconsidérée due à la présence des visiteurs. Bien que la chasse et la pêche sportive comptent parmi de nombreuses activités du tourisme en milieu sauvage (tourisme vert), elles sont classées comme des activités de tourisme d'aventure plutôt que d'écotourisme.
- Il est axé davantage sur les valeurs intrinsèques qu'extrinsèques. Les installations et les services peuvent faciliter le contact avec les ressources intrinsèques ; ils ne deviennent toutefois jamais eux-mêmes des attractions et ne distraient pas le visiteur de l'environnement naturel même.
- Il repose sur une philosophie écocentrique plutôt qu'anthropocentrique. Les écotouristes acceptent le milieu tel qu'il est, sans s'attendre à ce qu'il se transforme ou qu'ils le modifient pour leur propre plaisir.
- Il bénéficie à la faune et à l'environnement. Les avantages de l'écotourisme pour l'environnement (et pas uniquement pour les gens) peuvent se mesurer de nombreuses façons: sur le plan social, scientifique, gestionnel ou politique. Si l'environnement n'a pas bénéficié de façon évidente de l'activité sur le plan de la durabilité et de l'intégrité écologique, c'est qu'il ne s'agit pas d'écotourisme.
- Il permet un contact direct avec l'environnement naturel. Les films et les parcs zoologiques ne comptent pas parmi les expériences écotouristiques. Les bureaux d'information touristique et les diaporamas d'interprétation font partie des activités d'écotourisme lorsqu'ils préparent les gens à un contact direct avec le milieu naturel.
- Il procure un sentiment de satisfaction qui se mesure en termes d'éducation ou d'appréciation, ou des deux, plutôt qu'en termes d'expérience passionnante ou de réalisation physique, ce qui appartient plutôt au tourisme d'aventure.
- Il procure une expérience cognitive et affective intense. L'écotourisme nécessite beaucoup de préparations et de connaissances de la part à la

¹ Traduction libre

fois des meneurs et des participants. La satisfaction que procure l'expérience est ressentie et expérimentée avec force et de façon émotive.

L'écotourisme s'avère un puissant outil de conservation dans de nombreuses régions du monde, car il constitue un moyen de protéger l'environnement et la faune tout en stimulant l'économie. Ce terme est devenu, à travers les années, synonyme d'éthique et de conscientisation environnementale accrue chez les touristes. Par contre, le risque qu'il soit associé à plusieurs types d'activités sans prise en compte de ses caractéristiques pourrait en minimiser la valeur éthique .

Barabé (1995) présente le concept de développement durable se rattachant à celui d'écotourisme. Pour cet auteur, l'écotourisme est une forme de tourisme durable puisqu'il tient compte du développement économique des communautés d'accueil tout en préservant l'intégrité des écosystèmes. Ces deux composantes majeures font partie du principe même d'écotourisme. Par contre, les caractéristiques de Butler ne prennent pas en considération la valeur de cette activité pour la communauté d'accueil. Il serait par conséquent intéressant d'approfondir la valeur de cette prise en compte et de réviser, s'il y a lieu, ces caractéristiques.

1.2.4.2 Les écotouristes

Le tourisme est un marché répondant à une demande fluctuant dans le temps et dans l'espace et dont les caractéristiques, attentes et motivations sont variables. Il est reconnu aujourd'hui que la demande touristique évolue vers l'environnement (Blangy, 1993). Comme le signale cette auteure, les attentes des clientèles écotouristiques vont vers une qualité de l'environnement, définie par un système d'aires protégées, une grande diversité biologique (faune et flore) et des petits aménagements légers; une qualité de l'encadrement, définie par la présence de guides naturalistes et une information bien conçue; la qualité de l'hébergement, définie par un accueil convivial et personnalisé; et une expérience culturelle liée à des interactions fréquentes avec les populations locales.

Les études de Wight (1996), Eagles (1992, 1995) et de Eagles et Cascagnettes (1995) permettent de déterminer certaines caractéristiques et motivations des visiteurs dits écotouristes. Ceux-ci souhaitent :

- visiter des destinations peu encombrées;
- expérimenter une nature lointaine et authentique;
- apprendre sur la nature et la culture;
- interagir avec les populations locales;

- participer à des programme stimulant physiquement.¹ (in Palacio et McCool, 1997).

La réponse à ces attentes et caractéristiques favorise une expérience touristique optimale, engendrant la satisfaction de la demande écotouristique. En ce sens, le lien entre les caractéristiques, attentes et motivations des visiteurs et les décisions de développement d'un site ou d'une activité peut s'avérer utile pour la détermination de stratégies de développement appropriées et de choix adéquats afin de protéger les ressources.

1.2.4.3 Écotourisme et interprétation

La quête de connaissances ressort donc comme une caractéristique importante de l'écotourisme. Une activité telle l'observation des mammifères marins peut ainsi constituer un contexte d'éducation à l'environnement pertinent. Comme le signale Blangy (1993), l'écotourisme peut être une «expérience d'éducation à l'environnement qui profite du temps de loisir et de vacances, donc d'une réelle disponibilité, pour faire passer un message sur la responsabilité que nous avons dans le devenir des espaces naturels de notre planète». L'auteure signale également que « les espaces naturels sensibles nécessitent un certain nombre d'outils pour être rendus accessibles, et être appréciés et respectés du public qui devient alors leur plus ardent défenseur». Ce fait est bien reconnu au sein des organismes de conservation comme les parcs nationaux et est à la base de l'importance accordée à l'éducation et la mise en valeur des écosystèmes représentés et protégés. Dans ce contexte, «les guides naturalistes ont un rôle primordial à jouer dans l'approche de la nature, ils sont la composante principale du produit» (Blangy, 1993). L'information et la communication ont le rôle clé dans la relation protection-accueil du public. Orams (1995b) signale également que l'interprétation s'avère une stratégie efficace dans la gestion de l'utilisation récréative des espaces naturels. Pour cet auteur, «un programme d'interprétation efficace pourrait être le moyen par lequel le tourisme basé sur la nature peut être vraiment considéré comme de l'écotourisme tel que le définit Valentine (1992), c'est-à-dire non dégradant, non préjudiciable et ultimement durable²». Une étude réalisée avec les écotouristes nourrissant les dauphins en Australie vient appuyer ce fait en démontrant que les comportements inappropriés étaient significativement réduits par suite de la mise en oeuvre d'un programme d'éducation (Orams, 1998).

¹ Traduction libre

² Traduction libre

Dans ce contexte, la section suivante présente le concept d'interprétation, sa définition, ses principes et ses bénéfices.

1.3 Interprétation

La revue de différents auteurs démontre la multiplicité des définitions données à l'interprétation. Tout d'abord, une des références de base dans le domaine est l'ouvrage de Freeman Tilden intitulé *Interpreting our Heritage* publié en 1967. Selon lui, l'interprétation est:

Une activité éducative qui vise à révéler la signification et les relations par l'utilisation d'objets originaux, par une expérience concrète et par des médias explicatifs, plutôt que par la simple communication de faits¹ (Tilden 1967, in Knudson et al. 1995).

Pour cet auteur, l'interprétation est plus qu'une simple communication de faits, elle va au-delà de l'instruction, de l'information, elle cherche une compréhension globale de ces faits en amenant le visiteur à voir, à observer avec un oeil différent les réalités auxquelles il fait face chaque jour. L'interprète joue le rôle de catalyseur de cette rencontre, de cette compréhension.

Parallèlement, Knudson et al. (1995) décrivent la profession d'interprétation:

Les interprètes servent de traducteurs de l'environnement naturel et culturel, ils aident leurs clients à mieux comprendre et apprécier les musées, camps et aires naturelles, et par conséquent, à mieux comprendre leur propre environnement¹.

Ainsi, pour ces auteurs, l'interprète est celui qui «traduit» pour le visiteur les réalités qu'il observe lors de son activité de loisir, afin qu'au retour, dans son propre environnement, il arrive à interpréter lui-même les réalités qui l'entourent dans son quotidien.

La définition de l'AQIP, l'Association québécoise d'interprétation du patrimoine, complète celles des auteurs précédents :

L'interprétation est une méthode de sensibilisation qui consiste à traduire, pour un public en situation, le sens profond d'une réalité et ses liens cachés avec l'être humain. Sa démarche privilégie une forme

¹ Traduction libre

vécue et descriptive de la connaissance, plutôt qu'une forme rigoureusement rationnelle (Congrès de l'AQIP, avril 1998)

Dans ce cas, l'accent est mis sur les liens à établir entre le visiteur et les réalités qu'il découvre lors de la participation à une activité d'interprétation. Pour ce faire, une implication de celui-ci dans l'apprentissage, provenant du fait que la transmission d'informations se produit au moyen d'une forme vécue (utilise les sens, touche l'individu dans ce qu'il connaît, dans son vécu), est privilégiée.

De son côté, Makruski (1978, in Knudson et al. 1995), à la lumière des concepts de base et des philosophies de cette discipline estime que l'interprétation est :

Un cheminement éducatif où le souci est ce qui intéresse le visiteur ou de ce qui pourrait être intéressant pour le visiteur, et non ce que quelqu'un d'autre croit que le visiteur devrait connaître, sans se soucier de son intérêt¹.

Cet auteur signale l'importance de prendre en compte l'intérêt du visiteur, par exemple de l'impliquer dans le cheminement d'une activité en fonction de ses questionnements, et non d'imposer ce qu'il semble intéressant de divulguer selon les ressources que le site met en valeur.

En conclusion, comme l'indiquent Knudson et al. (1995), la raison d'être de l'interprétation est d'aider les gens à acquérir un sentiment d'appartenance, de répondre de la beauté de leur environnement naturel, de l'importance de leur histoire et de leur environnement culturel. Parallèlement, Tilden (1967, in Knudson et al., 1995) soutient que l'ensemble des informations est utilisé comme de la matière brute, l'interprète l'utilise et la travaille de manière à séduire, à intéresser le visiteur et clarifier pour lui la signification. L'interprète fait son travail d'enrichissement et d'éducation en cultivant l'esprit des gens, en implantant de nouvelles idées et en réfutant parfois les vieilles; il aide à percevoir les choses que l'on voit souvent sans comprendre.

Ce survol des définitions et des descriptions permet de mieux comprendre le concept d'interprétation. La section suivante vise à approfondir davantage cette compréhension et dégager les caractéristiques et les principes de cette activité.

L'interprétation est une activité récréative. Comme l'indiquent Knudson et al. (1995), une interprétation bien réussie, ayant une bonne capacité récréative, peut aisément atteindre les objectifs

¹ Traduction libre

recherchés, puisqu'elle prend ainsi en compte l'état d'esprit des visiteurs. Ces objectifs, énoncés par Rennie (1980, in Knudson et al.) et adaptés aux ressources naturelles et culturelles, sont les suivants:

- Rehausser, chez le visiteur, la compréhension et l'appréciation du patrimoine naturel et culturel et des ressources du site de même que sa sensibilisation;
- Communiquer les messages reliés à la nature et à la culture, ainsi que les processus naturels et historiques, les relations écologiques et le rôle de l'humain dans cet environnement;
- Impliquer les gens face à la nature et la culture par une expérience personnelle et un contact privilégié avec cet environnement;
- Modifier les attitudes et les comportements du public en regard d'une utilisation rationnelle des ressources naturelles, de la préservation du patrimoine culturel et naturel, du respect et du souci de l'environnement naturel et culturel;
- Assurer une expérience agréable et remplie de sens;
- Augmenter la compréhension et le soutien du public vis-à-vis du rôle des agences (pourvoyeurs), de la gestion et des objectifs et politiques des sites exploités¹.

De cette façon, l'interprétation porte l'activité récréative au-delà d'un plaisir mondain, vers une utilisation intelligente du temps de loisir et une plus grande appréciation et compréhension de l'environnement naturel et culturel dans lequel on vit. En fait, pour Knudson et al. (1995), l'interprétation ajoute de la valeur à l'activité de loisir; elle permet aux visiteurs de développer un sentiment d'appartenance à leur milieu, de répondre de la beauté de leur environnement et de la signification de leur histoire et de leur culture.

Il ressort de ces définitions que l'interprétation est une activité de traduction, d'accompagnement, qui permet de faciliter l'émerveillement du public, la découverte et la compréhension d'une réalité. L'interprète est en quelque sorte une fenêtre² permettant la découverte et la compréhension de réalités que l'on côtoie quotidiennement sans s'y arrêter. À plus grande échelle, l'interprétation donne des outils permettant d'habiliter progressivement le visiteur à interpréter lui-même son

¹ Traduction libre

² Analogie empruntée à Diane Attenu au Congrès de l'AQIP, avril 1998

entourage; elle stimule souvent la curiosité et la motivation à acquérir par soi-même les connaissances permettant de mieux comprendre notre entourage. En d'autres termes, comme l'a démontré Diane Attendu au congrès de l'AQIP (avril 1998), l'interprétation peut agir comme un déclencheur pouvant amener le public à se conscientiser face à une réalité quelconque. C'est par cette conscientisation qu'un changement d'attitude surviendra chez le public, amenant éventuellement un changement de comportement et, dans le meilleur des cas, une prise en charge de la protection des ressources qu'il a ainsi appris à valoriser. C'est une démarche nécessaire pour la société dans laquelle nous vivons, les retombées d'une interprétation efficace sont souvent à long terme, mais elles enclenchent un écocivisme de nature à profiter à la collectivité.

Dans cette perspective, on peut intégrer l'interprétation dans un courant de développement individuel et collectif des individus s'insérant dans un souci de prise de conscience de la relation de l'être avec son milieu, courant en éducation défini comme l'éducation relative à l'environnement. La section suivante vise à décrire ce concept.

1.3.1 Éducation relative à l'environnement

Selon l'UNESCO-PNUE (1998, in Sauvé 1997), l'éducation relative à l'environnement (ERE) se définit comme :

Un processus permanent dans lequel les individus et la collectivité prennent conscience de leur environnement et acquièrent les connaissances, les valeurs, les compétences, l'expérience et aussi la volonté qui leur permettront d'agir, individuellement et collectivement, pour résoudre les problèmes actuels et futurs de l'environnement.

Ainsi, comme l'indique Sauvé (1997), l'ERE implique l'acquisition de savoir, de savoir-faire et de savoir-être au service d'un agir pour l'environnement. Par contre, il faut être prudent lorsqu'on utilise cette définition car, comme le démontre l'auteure, les questions d'éducation relative à l'environnement sont souvent prises en compte par des perspectives complémentaires, impliquant une réflexion et un agir variables. Ces perspectives sont :

- la perspective environnementale, où l'ERE est vue comme un outil de résolution de problèmes et de gestion de l'environnement biophysique, un facteur de changement social nécessaire à la protection de l'environnement et au développement durable ;

- la perspective éducative, où l'ERE est une dimension fondamentale de l'éducation globale, elle contribue au développement intégral de l'individu et par ricochet du groupe social où elle s'insère, «elle vise la qualité d'être en fonction des besoins d'actualisation de soi en relation avec son milieu»;
- la perspective pédagogique, où l'ERE est vue comme un processus, un mouvement éducationnel innovateur facteur de changements dans le domaine de l'éducation.

Pour répondre à ces différences et permettre une opérationnalisation de l'ERE, Sauvé (1997) présente une définition plus englobante:

L'éducation relative à l'environnement est une dimension intégrante du développement des personnes, des groupes sociaux, qui concerne leur relation à l'environnement. Au-delà de la simple transmission de connaissances, elle privilégie la construction de savoirs collectifs dans une perspective critique. Elle vise à développer des savoir-faire utiles associés à des pouvoir-faire réels. Elle fait appel au développement d'une éthique environnementale et à l'adoption d'attitudes, de valeurs et de conduites imprégnées de cette éthique. Elle privilégie l'apprentissage coopératif dans, par et pour l'action environnementale.

Ainsi, toujours selon Sauvé (1997), l'ERE vise, dans une perspective environnementale, à préserver, restaurer et améliorer la qualité de l'environnement. Dans une perspective éducative, elle vise à favoriser le développement optimal des personnes et des groupes sociaux à travers leur relation à l'environnement. Et finalement, dans une perspective pédagogique, elle veut contribuer à promouvoir le développement d'une éducation mieux adaptée aux réalités et aux besoins du monde actuel.

Pour réaliser ce projet, les objectifs globaux de l'ERE, selon Sauvé, sont :

- dans une perspective environnementale, de doter les citoyens d'un savoir-agir et d'un vouloir-agir face à la résolution de problèmes et à une écogestion éclairée, axée sur le développement durable et la co-évolution viable de l'espèce humaine et des autres formes de vie;
- dans une perspective éducative, de favoriser chez les individus le développement soutenu d'aspects cognitifs, affectifs, sociaux, moraux et pratiques permettant d'optimiser le réseau des relations personne-société-environnement, contribuant ainsi au développement de sociétés viables et harmonieuses;

- dans une perspective pédagogique, de contribuer à améliorer les conditions d'apprentissage par la mise en œuvre de pratiques pédagogiques rattachées à un paradigme éducationnel inventif.

Succinctement, l'ERE, dans sa démarche globale, préconise la prise de conscience, l'acquisition de connaissances, d'attitudes et de valeurs, de compétences, et la participation.

Dans la pratique, l'ERE utilise plusieurs types d'approches relatives au processus d'apprentissage. L'une d'elles est particulièrement reliée à l'interprétation, à savoir l'approche expérientielle, impliquant un contact direct avec le milieu. Selon Kolb (1981-84, in Sauvé 1997), l'expérience est à la base de l'apprentissage; elle est vécue en tout premier lieu, puis analysée, conceptualisée et finalement expérimentée pour d'autres sujets. Cette approche implique donc une rencontre personnelle, directe entre l'apprenant et les réalités, les phénomènes ou les problèmes à connaître, à comprendre et à résoudre. Comme l'indique Dansereau (1993, in Sauvé, 1997), il est important de se mouiller, de vivre une réalité pour bien la comprendre et saisir son sens profond.

Pour mettre en pratique le modèle pédagogique privilégié, différentes stratégies peuvent être préconisées¹. Dans le cas d'une activité d'interprétation, les approches relatives à l'objet d'apprentissage suivantes sont impliquées :

- L'approche cognitive, où l'objet d'apprentissage est un ensemble de savoirs d'ordre cognitif contribuant à l'alphabétisation environnementale. Cette approche est informative, elle permet d'élaborer les outils de réflexion du recevant, les instruments qui serviront à sa conscientisation par l'entremise de nouveaux liens entre son vécu et les nouvelles connaissances, influençant ainsi son système de croyances.
- L'approche affective, axée sur le développement d'attitudes et de sentiments qui susciteront un agir favorable à l'environnement. Il s'agit ici de développer la sensibilité environnementale, un sentiment d'appartenance au milieu de vie, un souci de protection.

¹ On se réfère ici à la typologie de Sauvé, 1997.

- L'approche morale, où l'objet d'apprentissage est le développement de valeurs morales et d'une éthique de l'environnement. Cette approche repose sur le postulat de la primauté des valeurs comme fondement à l'agir; elle concerne le domaine de l'engagement environnemental.
- L'approche behavioriste, où il s'agit de modifier ou de consolider le comportement grâce à des renforcements positifs ou négatifs. Cette approche peut sembler parfois radicale, mais la dissonance cognitive, provoquée par l'incohérence entre ce que l'on apprend et les anciennes croyances et valeurs, est une technique pertinente et souvent efficace pour provoquer un «déclic» environnemental.

Ces approches ne sont pas mutuellement exclusives ; leur combinaison s'avère, dans bien des cas, très pertinente et efficace. Ainsi, l'approche humaniste réunit par exemple les trois premières approches énoncées et est privilégiée dans une éducation en milieu naturel axée sur le développement de la compréhension de concepts écologiques fondamentaux et d'un sentiment d'appartenance au milieu naturel. L'approche sensualiste, mettant l'accent sur la relation sensorielle et sensuelle avec le milieu naturel, est également pertinente à une activité d'interprétation puisqu'elle rejoint les approches cognitive, affective et spiritualiste (cette dernière met l'accent sur le développement d'attitudes et de valeurs conformes à une croyance ou à une philosophie religieuse ou spirituelle).

Dans cette perspective, l'interprétation fait partie d'une démarche globale d'éducation relative à l'environnement, celle-ci s'intégrant au processus global d'éducation. En effet, comme l'indique Sauvé (1997), l'interprétation étant une forme d'éducation au milieu naturel, elle est une composante essentielle de l'ERE, et même une composante première. L'éducation à la nature vise à faire connaître, respecter et apprécier les êtres et les systèmes vivants; elle accentue le désir et la volonté de les préserver, de les favoriser.

L'interprétation est également liée à une éducation au plein air («outdoor education»), à savoir une éducation dans le milieu naturel, au sujet de ce milieu et pour ce milieu. Cette forme éducative fait particulièrement référence à l'éducation au loisir de plein air et se distingue du fait que les activités pédagogiques (non intégrées dans un processus d'apprentissage) ont nécessairement lieu dans et par l'environnement.

L'interprétation s'insère donc dans une réalité éthique liée à une préoccupation sociale actuelle. Dans ce contexte, la section suivante vise à présenter ce que l'interprétation, dans une vision idéaliste, pourrait apporter à l'individu et à la société.

1.3.2 Bénéfices de l'interprétation

Knudson et al. (1995) indiquent quatre valeurs importantes de l'interprétation pour la société. Tout d'abord, dans une société démocratique, le public doit être bien informé afin de remplir son rôle fondamental de décideur. Or, l'interprétation peut éveiller les gens à des réalités importantes de la société actuelle et, par conséquent, éclairer leur opinion sur les choix à faire pour une société viable.

En second lieu, s'identifier à sa terre et à sa culture aide à soutenir une société. L'interprétation, en amenant les gens à mieux connaître leur environnement, tant naturel que culturel, peut les aider à s'identifier à leur communauté et même à leur nation.

La troisième valeur reconnue à l'interprétation est une sensibilité écologique globale. En amenant les gens à mieux comprendre les différents processus ayant cours dans leur environnement, ainsi que les liens essentiels les joignant entre eux, elle permet un éveil à l'écologie, une meilleure compréhension globale de cet environnement et de l'importance d'en prendre soin afin qu'il puisse répondre longtemps à leurs besoins essentiels et à ceux des générations futures.

Finalement, l'interprétation pourrait aider les gens à développer leur sens éthique d'appartenance au milieu et à comprendre leur rôle dans la société. Elle est donc bénéfique à l'ensemble de la société.

Par ailleurs, elle est également utile à l'individu. Knudson et al. (1995) traitent de trois valeurs, à savoir: récréative, éducative et réflexive.

Sa valeur récréative est attribuable à l'espace et au temps de loisir dans lequel l'activité est pratiquée. Ce temps important et relaxant doit être agréable et non contraignant comme pourrait l'être une activité purement instructive (magistrale). Néanmoins l'interprétation, lorsqu'elle tient compte de sa nécessité récréative, peut être très instructive, et par le fait même éducative. En effet, elle permet de véhiculer des connaissances, de nous éclairer sur la signification de notre entourage, de traduire et d'amener à comprendre la signification des réalités de notre environnement tant naturel que culturel.

Cependant cette forme d'éducation privilégie un support attrayant et amusant permettant une absorption plus douce et facile des connaissances, une forme vécue d'apprentissage. Elle nécessite en fait un équilibre entre l'éducation et la «récréation». Par surcroît, l'interprétation est, une activité réflexive. En effet, en touchant les gens dans leur vécu et dans leur façon de voir leur entourage, elle les amène à réfléchir à la qualité esthétique et physique de leur environnement en rehaussant leur besoin de qualité et leur appréciation. Ces bénéfices répondent à des besoins essentiels de la personne humaine qui ont été énoncés par Maslow (1954, in Knudson et al. 1995). En effet, lorsque les besoins fondamentaux sont satisfaits (physiologiques, sécurité), l'interprétation peut répondre aux besoins sociaux d'appartenance et d'estime; aux besoins intellectuels de connaissance et de compréhension; et aux besoins esthétiques de beauté et d'actualisation de soi.

À travers la littérature relative à ce jeune champ d'étude qu'est l'interprétation, des auteurs comme Tilden et Sharpe ont amorcé par leurs recherches la construction des bases et des fondements utiles à ce concept. La section suivante présente ces principes afin de mettre en place certains éléments nécessaires à la justification de la présente recherche.

1.3.3 Principes de Tilden

Pour répondre aux différents objectifs énoncés et produire les bénéfices escomptés, l'interprétation doit suivre certains principes. Tilden (1967, in Knudson et al. 1995) en a énoncé six:

1. Relation ; une interprétation qui ne se rattache pas au vécu, à l'expérience, à la personnalité du visiteur et à ses intérêts sera stérile → *Faites appel à l'intérêt du visiteur*¹.

2. Révélation ; l'information en tant que telle n'est pas de l'interprétation. L'interprétation, c'est une révélation basée sur l'information. Ce sont des concepts distincts, mais l'interprétation contient toujours de l'information. → *Nous préférons une connaissance de l'humanité que de simples informations sur leurs actions*¹.

3. Interdisciplinarité ; l'interprétation est un art, qui combine plusieurs formes d'art, peu importe que le matériel présenté soit scientifique, historique ou architectural. Toute forme d'art peut être enseignée jusqu'à un certain degré → *L'histoire fait tout le travail*¹.

4. Provocation ; l'objectif ultime de l'interprétation n'est pas d'instruire mais de provoquer. → *À travers l'interprétation, la compréhension ; à travers la compréhension, l'appréciation; à travers l'appréciation, la protection*¹.

5. Globalité ; l'interprétation devrait viser à présenter un tout plutôt que des parties et doit s'adresser à une personne entière plutôt qu'à certaines de ses caractéristiques. → *La sagesse n'est pas la connaissance de plusieurs choses, mais la perception des liens cachés entre des faits paraissant non reliés*¹.

6. Adaptabilité ; la présentation qui s'adresse à des enfants ne devrait pas être une dilution de celle qui s'adresse à des adultes, mais devrait suivre une approche fondamentalement différente. Elle devrait requérir un programme distinct. → *De l'information, pas de l'écologie, de la sociologie ou de la théologie. En d'autres mots, les enfants absorbent des faits et des exemples, pas des processus abstraits*¹.

La prise en compte de ces six principes de base de l'interprétation (relation, révélation, interdisciplinarité, provocation, globalité et adaptabilité), assure, selon ces auteurs, la qualité de l'activité. Par contre, il importe de ne pas oublier un outil de réussite primordial à l'interprète pour susciter l'intérêt, la compréhension et la satisfaction du public: la passion. En effet, un interprète qui aime ce dont il parle et qui aime en discuter avec les visiteurs est un élément-clé primordial à l'accomplissement des autres principes. Comme l'indique Tilden (1967, in Knudson et al. 1995):

Si vous aimez ce que vous interprétez et les personnes qui viennent les apprécier, outre que vous aurez plus de facilité à apprendre sur ce sujet, jusqu'à la limite de votre capacité, vous comprendrez son importance et sa beauté au sein de l'environnement.¹

Par ailleurs l'interprète, catalyseur de la «réaction» environnement - visiteur, doit posséder certaines qualités essentielles afin de remplir son rôle adéquatement. Il accueille et oriente le visiteur; il établit un dialogue avec lui; il lui permet de réorganiser son savoir et stimule une nouvelle façon de percevoir les choses; il l'amène à se questionner, à revoir et chambarder ses idées préconçues et parfois même ses valeurs en lui faisant vivre de nouvelles émotions; il tente de l'amener à s'émerveiller devant la beauté de la nature et à développer un intérêt, une curiosité vis-à-vis de l'environnement et des ressources qui le composent; il l'accompagne dans sa réflexion et sa prise de conscience du rôle essentiel de chaque être vivant dans l'écosystème; il l'amène à comprendre que la qualité de vie de la faune et son propre bien-être sont liés à la qualité des habitats et que celle-ci est modifiée par les

activités humaines (il en va de même pour l'environnement social et culturel); il développe chez lui une attitude positive et, dans le meilleur des cas, un désir de s'engager personnellement pour protéger la nature. Selon, Knudson et al. (1995), «l'interprète éduque, divertit, informe, mais plus que tout, il enrichit l'expérience récréative»².

Ainsi, un interprète de bonne qualité aura des aptitudes diverses afin de répondre à ses responsabilités, dont notamment l'aptitude à la communication et l'animation; une ouverture aux gens et une capacité à stimuler leur intérêt; une bonne culture générale et une rigueur intellectuelle; un esprit d'équipe, de la créativité et un bon sens de l'humour.

Au regard de ces principes et caractéristiques, l'interprétation repose sur une relation privilégiée entre l'interprète et les visiteurs, apportant des bénéfices importants aux individus et à la collectivité. Orams (1996) fait ressortir un autre bénéfice important de cette activité. Tout d'abord, il la conçoit comme un type particulier d'éducation qui focalise sur les significations et les relations. Il ne s'agit pas d'une simple communication de faits, mais de la communication et de l'apprentissage d'idées et de concepts amenant une appréciation de l'environnement naturel en question. Orams rejoint ainsi la définition de Tilden. Par ailleurs, il ajoute qu'il est nécessaire d'intégrer une composante pratique à l'interprétation, à savoir son potentiel comme outil essentiel de la gestion des sites et des organisations. En effet, l'interprétation est bénéfique pour la gestion et la conservation des ressources engagées dans les installations récréatives. Comme l'indique Beckman (1989, in Orams, 1996):

Les interprètes australiens croient que l'interprétation a un rôle à jouer dans la gestion des parcs en réduisant le besoin de réglementation et sa mise en application. Elle permet d'élever la prise de conscience des visiteurs face aux comportements à adopter, permettant leur distribution adéquate afin de minimiser la pression sur la ressource et de réduire les impacts sur un environnement fragile.¹

Dans ce cas, l'interprétation s'avère un outil de gestion du domaine humain, de la relation existant entre les visiteurs s'intéressant à des ressources naturelles nécessitant un souci de protection et de sensibilisation accru.

¹ Traduction libre

² Traduction libre

Veverka (1997) étudie aussi l'interprétation en tant qu'outil de gestion. Selon lui, il s'agit d'un processus de communication fondé sur des objectifs de trois ordres : d'apprentissage, comportemental et affectif. Ces objectifs répondent à ceux qui guident un processus d'éducation relative à l'environnement. Dans cette démarche, comme nous l'avons signalé ci-dessus, les trois objectifs sont interreliés afin de conférer à l'interprétation sa pleine valeur et l'achèvement de sa pleine potentialité visant la prise de conscience des comportements de l'individu face à l'environnement. Dans ce processus, l'interprète véhicule des connaissances afin que le visiteur l'utilise comme de la matière brute nécessaire à la compréhension d'une réalité. Cette compréhension vise deux objectifs : affecter le visiteur dans ses comportements, l'amenant à reconsidérer son agir face à de nouvelles réalités; et le toucher dans ses émotions relatives à l'activité et au site qu'il a choisi de visiter, l'amenant à reconsidérer l'appréciation qu'il a d'une réalité et à développer un sentiment d'appartenance face à cette réalité.

En bref, l'interprétation constitue un outil privilégié de traduction, d'éducation, de sensibilisation et de gestion, qui peut s'intégrer à plusieurs contextes comme des musées, des camps, des parcs, etc. Dans le cas qui nous intéresse, ce concept s'intègre à une activité écotouristique d'observation des mammifères marins. Afin d'assurer une bonne compréhension du contexte d'investigation et une bonne mise en perspective des concepts clés de la présente démarche de recherche, il convient maintenant d'aborder ce domaine tel qu'il se pratique dans le cas qui nous intéresse particulièrement, à savoir les AOM dans le secteur du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. La section suivante vise à permettre de comprendre le contexte d'étude de la présente recherche et à en dégager les éléments de problématique afin de bien situer l'interprétation dans la perspective qui nous intéresse, à savoir : l'importance de l'interprétation dans le cadre d'activités écotouristiques d'observation des mammifères marins.

1.4 L'observation des mammifères marins dans le secteur du PMSSL

La région de Tadoussac est un site privilégié pour l'observation des mammifères marins. Cette expérience souvent riche d'émotions fortes, d'émerveillement et stimulant l'imaginaire, constitue un contact extraordinaire avec la nature. Ce moment souvent unique est recherché par les visiteurs venant de partout à travers le monde et semble souvent un point culminant de leur visite au Québec.

Au cours des dernières années, ce secteur de l'industrie touristique mondiale est celui qui a connu la plus forte croissance (Hvenegaard, 1997 ; Hoyt, 1995, in Guide du participant de l'atelier de concertation du PMSSL 1998); en 1996, plus de 65 pays offraient des excursions aux baleines (Carlson, 1996, in Guide du participant de l'atelier de concertation du PMSSL 1998). Le potentiel éducatif de cette activité est bien reconnu au sein des divers organismes oeuvrant dans l'industrie, et la contribution de cette activité à la sauvegarde des populations de baleines est aujourd'hui incontestable, notamment par la limitation de la chasse.

Dans la région de l'estuaire du Saint-Laurent, les activités d'observation en mer ont connu une forte croissance au cours des dernières années, ayant accueilli quelque 300 000 visiteurs au cours de la saison 1997 (Mazaudier, 1999). Ces croisières, moments privilégiés de découverte et d'émerveillement face à l'environnement marin, recèlent un potentiel énorme d'éducation et de sensibilisation à l'environnement, tant à cause du nombre de visiteurs impliqués que du contexte récréatif auquel elles sont associées.

Par contre, l'expérience d'observation des mammifères marins, comme elle se présente aujourd'hui dans la région, ne semble pas profiter adéquatement de cette rencontre privilégiée, ce qui en réduit l'efficacité éducative. En effet, vu l'intensité de l'industrie actuelle, le contact qu'ont les touristes avec les baleines contraste souvent avec les valeurs de conservation reliées à ces animaux. De plus, le discours actuel des naturalistes sur l'eau est généralement pauvre quant aux éléments de sensibilisation à la conservation et aux outils permettant de rehausser la conscientisation des visiteurs à leur place et leur rôle dans l'environnement.

En 1990, parallèlement au développement de l'industrie des AOM, une entente fut signée entre les gouvernements du Canada et du Québec visant la création du parc marin du Saguenay (devenu le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent en 1994). La création de ce parc s'inscrit dans un contexte mondial de protection des écosystèmes de notre planète, notamment les milieux marins, reconnus pour leur rôle majeur dans l'équilibre de la planète (in Plan directeur du PMSSL, 1995). Dans cette perspective, les gouvernements, associés aux partenaires du milieu, conjuguent depuis huit ans leurs efforts pour favoriser la conservation et la mise en valeur du PMSSL, territoire représentatif de l'estuaire du Saint-Laurent et du fjord du Saguenay. À l'intérieur de cette démarche, cinq objectifs guident les interventions des gouvernements en partenariat avec les intervenants régionaux, à savoir:

- la conservation;

- l'éducation;
- la recherche scientifique;
- l'utilisation du territoire;
- l'intégration au milieu régional.

Dans ce contexte, l'objectif général du parc marin est «de favoriser la concertation permettant la gestion intégrée des écosystèmes et des ressources naturelles qui les composent en vue d'assurer le maintien de la diversité biologique et des processus écologiques de ce milieu marin exceptionnel» (PMSSL, document de réflexion, février 1997).

Compte tenu de cet objectif, une des préoccupations majeures du PMSSL est le souci de la protection des mammifères marins, particulièrement des populations de cétacés fréquentant son territoire. Ainsi, c'est en concertation avec différents partenaires, dont le ministère des Pêches et Océans (MPO), le Groupe de recherche et d'éducation sur le milieu marin (GREMM) et le Fonds mondial pour la nature (FMN), que le PMSSL vise à rehausser le niveau de protection des écosystèmes marins tout en favorisant leur utilisation à des fins récréatives, éducatives et scientifiques.

Pour ce faire, une démarche de concertation a été effectuée en février 1997. Elle visait à assurer une gestion adéquate des activités d'observation en mer (AOM) en conformité avec les objectifs de conservation, et à veiller au développement et à l'application de normes de qualité favorisant la compréhension par le public des enjeux de conservation, tout en lui permettant d'avoir un contact privilégié avec l'environnement marin et ses diverses composantes.

Ainsi, depuis 1997, l'industrie des AOM dans la région du PMSSL travaille à l'élaboration d'une stratégie intégrée visant la protection des cétacés tout en permettant le maintien à long terme des activités. La démarche de concertation sur les AOM entreprise par le PMSSL vise un encadrement adéquat face à l'évolution des AOM, dans un souci de maintien durable des activités, en collaboration avec les intervenants du milieu.

Dans un cadre de conservation, la problématique actuelle du PMSSL se situe au niveau des efforts d'observation des mammifères marins concentrés sur trois populations d'espèces classées comme vulnérables d'extinction, à savoir : le rorqual commun, le rorqual bleu et le rorqual à bosse (rare). De plus, la population de bélugas du Saint-Laurent, reconnue comme espèce en danger de disparition, est

également la cible d'activités dirigées d'observation, malgré le fait que cette espèce est clairement indiquée comme hors des efforts d'observation par le code d'éthique régissant actuellement les AOM.

Dans un cadre éducatif, la problématique actuelle du PMSSL se situe d'abord au niveau du contraste entre les valeurs de conservation que l'on attribue aux visiteurs et le grand nombre d'embarcations aux approches parfois «cavalières» entourant les animaux observés. Elle est ensuite reliée aux valeurs de conservation que l'on attribue au contexte d'observation des cétacés qui ne font pas, ou font rarement, partie du discours actuel du naturaliste, altérant ainsi l'expérience éducative qui vise à favoriser, chez les visiteurs, l'acquisition d'attitudes positives à l'égard de la protection de l'environnement

Dans ce contexte, l'inquiétude se généralise quant à la qualité de l'expérience du visiteur. En effet, que ce soit par le nombre élevé de bateaux, les approches qualifiées par certains comme «dérangeant les baleines», un service d'interprétation parfois insuffisant ou insatisfaisant, un service à la clientèle parfois déficient et/ou une publicité ne reflétant pas la réalité, créant ainsi des attentes fausses (ou irréalistes), l'image de l'industrie des AOM semble fragile. Les enjeux de la démarche de concertation consistent donc à offrir aux visiteurs un produit cohérent avec le mandat du parc, c'est-à-dire un produit sécuritaire et de qualité qui reflète bien l'importance accordée à la sauvegarde de ce patrimoine marin. Ces enjeux sont formulés en quatre préoccupations soulevées lors des consultations avec les bateliers, capitaines, naturalistes et groupes d'intérêt au printemps et à l'automne 1997, à savoir :

- la protection de la ressource;
- la sécurité des passagers;
- l'interprétation;
- l'image du produit.

L'intervention dans laquelle le présent travail de recherche s'insère est liée à la préoccupation relativement à la qualité de l'interprétation présentée à bord des bateaux, et ce, afin de mieux répondre aux attentes de leur clientèle (PMSSL, cahier du participant, mai 1998). Cette préoccupation soulève six objectifs de travail ou des résultats à atteindre à court, moyen et long terme, à savoir :

- diversifier les thématiques d'interprétation à bord des croisières;

- rehausser la qualité de l'interprétation et des messages de conservation présentés à bord des bateaux de croisières;
- rehausser les compétences du personnel en interprétation;
- améliorer et augmenter les outils d'interprétation;
- concilier les approches aux mammifères marins, effectuées par les capitaines, avec le discours des naturalistes;
- évaluer la satisfaction de la clientèle face à l'offre de service en interprétation.

Afin de répondre à ces objectifs, les actions suivantes ont été proposées et discutées lors de l'atelier de travail régional de mai 1998 :

- conclusion d'entente de partenariat en interprétation;
- politique de certification en interprétation.

Les discussions rapportées dans le compte rendu de l'atelier (PMSSL, mai 1998, p.39) font l'unanimité sur l'offre de formation pour les naturalistes et capitaines-naturalistes; consensus sur la création d'ententes de partenariat et le recours à l'expertise locale, alors que l'idée d'une politique de certification semble intéresser la moitié des participants. Par suite de ces discussions, les engagements du parc, en plus d'un soutien à l'offre d'interprétation, incluent une étude sur la satisfaction de la clientèle participant aux AOM et visitant le PMSSL.

Compte tenu des éléments de la littérature décrit précédemment, de la définition des concepts relatifs aux questionnements initiaux de la présente démarche, et par suite d'un emploi de trois saisons comme guide-interprète au sein de l'industrie (sur l'eau et au centre d'interprétation), d'une recherche diagnostique effectuée dans le cadre d'un cours d'intervention en éducation relative à l'environnement et d'interrogations quant à la qualité de l'expérience vécue par les visiteurs, les éléments suivants ressortent comme soulevant des inquiétudes :

- le nombre élevé de bateaux;
- les approches qualifiées par certains comme «dérangeant les baleines»;
- un service d'interprétation parfois insuffisant ou insatisfaisant;
- un service à la clientèle parfois déficient;
- une publicité ne reflétant pas la réalité et créant des attentes fausses ou irréalistes.

Plus généralement, la démarche présentée fait émerger des questions relatives à la valeur écotouristique de l'activité telle qu'elle a été offerte jusqu'à ce jour, c'est-à-dire, quant au respect des principes de l'écotourisme.

1.5 Interprétation, écotourisme et observation des mammifères marins

1.5.1 Spécification du contexte de recherche

Dans ce contexte d'activité écotouristique, l'interprétation est un outil communicationnel qui permet l'atteinte des objectifs éthiques liés à l'écotourisme, c'est-à-dire des objectifs d'éducation relative à l'environnement.

En théorie, il est intéressant de voir tout le potentiel que l'on peut retirer de la discipline qu'est l'interprétation, mais en pratique, un point précis soulève des questions pour les chercheurs et les planificateurs, à savoir l'efficacité. Comment s'assurer de l'atteinte des objectifs de l'interprétation? Comment opérationnaliser ces objectifs et ces principes afin de conférer à l'interprétation toute sa valeur? Comment, par l'interprétation, s'assurer d'atteindre les objectifs de l'éducation relative à l'environnement, les objectifs éthiques de l'écotourisme, d'un tourisme durable? En ce qui nous concerne, jusqu'à quel point l'activité d'observation en mer des mammifères marins répond-elle à ces objectifs? Comment favoriser l'atteinte de ces objectifs?

Différentes voies sont explorées dans l'étude de l'efficacité de l'interprétation et certains résultats émergent. Par exemple, Moscardo (1988 et 1996) s'attarde à la perspective cognitive et au concept de «mindfulness». Celui-ci se définit comme un état d'esprit qui permet de reconnaître les différentes perspectives d'une même situation, et qui résulte d'une approche permettant de voir et percevoir sous un autre œil. Selon cet auteur, une interprétation efficace, c'est-à-dire qui amènera les gens à être actifs, intéressés, curieux et capables de réévaluer leur façon de voir le monde, passe par différents facteurs concernant la structure de l'interprétation, à savoir: la nouveauté des contenus présentés (actualité), la variété des stimuli et des expériences (différents médias), l'implication et la participation du visiteur. Dans une telle situation, l'auteur soutient que le visiteur sera plus attentif et

réceptif et ressortira avec une plus grande satisfaction, il aura appris davantage et il aura exprimé ses émotions et sa curiosité.

Orams (1994) s'attarde aussi à l'idée de créer une interprétation efficace et s'appuie également sur la psychologie cognitive. Il s'intéresse au lien entre l'apprentissage et le comportement, dans une perspective de protection des ressources naturelles exploitées à des fins touristiques. Le centre d'intérêt de son travail est la capacité de l'interprétation d'affecter les comportements des écotouristes. Il explore le domaine de la psychologie de l'éducation pour tenter de mieux comprendre comment les gens utilisent leurs connaissances et comment l'interprétation peut gagner en efficacité.

Masberg (1996a et b) est un troisième auteur qui s'attarde à l'efficacité. Elle s'intéresse aux besoins des visiteurs afin d'orienter la structure et le contenu de l'interprétation, dans une optique de satisfaction accrue. Sa démarche repose sur le premier principe de l'interprétation proposé par Tilden. Selon ce principe, «relier l'interprétation à la personnalité et l'expérience des visiteurs permet d'éviter une interprétation stérile» (1977, in Masberg 1996a). Par ses recherches, Masberg a démontré le besoin, chez les planificateurs en interprétation, d'informations externes aux agences et ressources, d'informations sur les visiteurs et leurs besoins, intérêts et motivations, afin d'orienter le contenu en fonction des caractéristiques des visiteurs. Cette idée concorde avec celle d'Adams et Hammitt (1995) qui soutiennent que :

Comme dans toute profession, les interprètes font parfois l'erreur de présumer savoir ce que les visiteurs veulent. Les théories de marketing insistent sur la nécessité de connaître, et non de présumer de ce que les clients veulent et de quoi ils ont besoin.

Ces auteurs indiquent quelques éléments de la littérature qui appuient les fondements de cette démarche. Selon Ham, 1983 et Tilden, 1977 (in Adams et Hammitt, 1995), «le public ne sera pas attentif ou ne comprendra pas l'interprétation qui n'est pas reliée à sa propre expérience». De plus, selon Johnson et Field (1984) et Deer (1974) (in Adams et Hammitt, 1995) «il est impératif qu'un interprète connaisse son auditoire et qu'il puisse relier son programme à ce public précis».

Toujours dans le relevé des écrits, Driver et Tocher (1974, in Adams et Hammitt 1995) signalent que:

Au-delà de la compréhension des caractéristiques générales de son auditoire (âge, sexe, scolarité), l'interprète doit savoir ce que son public veut et quelles sont ses attentes, afin de pouvoir offrir un programme d'interprétation qui réponde à ces attentes. Si le programme ne répond pas aux attentes, les participants ne seront pas satisfaits.

Un autre auteur vient appuyer la pertinence de la présente démarche de recherche. En effet, Duffus (1993), dans un article intitulé: «Recreational Use, Valuation, and Management of Killer Whales (Orcinus Orca) on Canada's Pacific Coast» a développé un cadre conceptuel pour la gestion des activités d'observation des baleines fondée sur l'utilisation récréative des épaulards dans l'Ouest canadien. Cet auteur intègre plusieurs composantes à son cadre conceptuel, dont l'importance de la gestion de l'aspect humain. Selon lui:

Pour maximiser les bénéfices récréatifs d'une activité, les gestionnaires doivent avoir une indication claire de la nature de la satisfaction. Plusieurs compléments au contact avec les baleines donnent de la valeur à l'expérience : le paysage, le programme d'éducation, d'autres espèces animales, sont des composantes compatibles de succès qui pourraient être structurées et gérées afin de donner davantage de valeur à l'observation simple des baleines.

Tout récemment, un mémoire de maîtrise en gestion des ressources maritimes a été réalisé par Laurence Mazaudier (janvier 1999), en collaboration avec le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. L'objet de cette démarche de recherche est la gestion des activités récréatives d'observation des mammifères marins. L'auteur y souligne le peu de connaissances des aspects psychologiques et du point de vue des visiteurs, et la nécessité de ces informations dans un processus de gestion de cette activité.

En dernier lieu, une étudiante au doctorat en éducation relative à l'environnement à l'Université de Toronto, Constance Russel, est en cours de rédaction de sa thèse portant sur le potentiel éducatif des croisières aux baleines et les attentes des visiteurs. Les résultats de cette enquête effectuée durant la saison 1996 auprès de 31 répondants révèle l'intérêt des visiteurs pour les questions relatives à la conservation et aux questions environnementales (87%), à l'écologie (écosystèmes, habitats, relations entre les espèces) (35%) et aux valeurs humaines (respect, compassion, empathie, émerveillement) (32%). Ces éléments sont les thèmes dont les visiteurs, interviewés après leur croisière, discuteraient s'ils étaient naturalistes. Les résultats de cette étude permettent également de penser que les excursions attirent des gens qui s'intéressent déjà aux baleines et qui estiment se comporter de façon responsable face à l'environnement (Résumé des projets de recherche scientifique, atelier de travail régional, mai 1998).

1.5.2 Problème spécifique de recherche

La problématique du présent travail relève donc de la méconnaissance des caractéristiques psychologiques (attentes, motivation, intérêts, satisfaction) et écotouristiques (attitudes, comportements, connaissances) des visiteurs relativement à l'expérience d'observation des mammifères marins dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, ainsi que des bénéfices (récréatifs, éducatifs et environnementaux) qu'ils peuvent retirer de cette activité.

1.5.3 But de la recherche

La présente recherche vise à déterminer les caractéristiques psychologiques et écotouristiques des visiteurs afin de dégager des outils permettant d'orienter le développement de l'activité d'observation en mer des mammifères marins dans une perspective écotouristique. Elle tente tout d'abord d'évaluer les attentes et la satisfaction des visiteurs relativement à l'activité d'observation en mer des mammifères marins ainsi que leurs attitudes écotouristiques. Elle vise ensuite à évaluer les bénéfices, en termes récréatifs (plaisir, satisfaction), éducatifs (connaissances, développement d'attitudes) et environnementaux (comportements, désir de protection), retirés de l'activité, et les facteurs susceptibles de modifier la satisfaction.

1.5.4 Hypothèses d'investigation

Les hypothèses de base de cette recherche sont les suivantes :

L'interprétation, si elle tient compte de la diversité des besoins et caractéristiques des visiteurs, peut constituer l'élément majeur permettant de satisfaire ces besoins.

L'interprétation peut stimuler ou augmenter l'intérêt des visiteurs pour la ressource et l'environnement visité et, dans un contexte de restriction et de réglementation quant à la ressource, être un élément qui permet de diminuer la pression d'exploitation tout en maintenant la satisfaction des usagers.

L'interprétation peut être l'élément qui permet d'amener le visiteur à développer des attitudes écotouristiques.

Des bénéfices récréatifs, éducatifs et environnementaux peuvent être retirés du contexte éducatif de l'activité d'observation en mer des mammifères marins.

1.5.5 Résultats attendus

Les résultats attendus de l'investigation de cette problématique seront présentés sous forme de résumés des résultats obtenus et de recommandations issus de l'évaluation des attentes et de la satisfaction des visiteurs, ainsi que de l'évaluation des bénéfices retirés de l'activité. Ces résumés seront utiles aux intervenants entourant les activités d'observation en mer des mammifères marins afin d'alimenter la démarche de concertation et d'orienter l'encadrement de l'interprétation.

Plus spécifiquement, les résultats portent sur:

- le profil général de la clientèle des excursions pour la saison 1999;
- les attentes et les sources de motivation des visiteurs face à l'activité et au contexte éducatif;
- le niveau de connaissance et de sensibilité au sujet des baleines, du milieu marin et de l'environnement;
- les bénéfices retirés de l'activité;
- les changements survenus après l'expérience d'observation en mer;
- le niveau de satisfaction et les facteurs qui la favorisent.

Résumé et conclusions

Le thème général de recherche porte sur une meilleure connaissance du rôle de l'interprétation dans le cadre d'activités écotouristiques d'observation des mammifères marins. Les concepts liés à l'écotourisme et à l'interprétation sont brièvement définis dans cette section.

A) Tourisme

Le tourisme est un ensemble dynamique d'interrelations entre un voyageur en situation de loisir cherchant à satisfaire une curiosité culturelle (patrimoines, ethnies, moeurs,...) et une communauté réceptrice (communautés, gouvernements, entreprises) qui gagne à satisfaire ses propres besoins par la venue de ces touristes, tout en préservant son identité. Si l'éthique touristique n'est pas bien établie, cette activité peut engendrer d'une part des impacts négatifs pour la communauté d'accueil et les ressources exploitées, et d'autre part une insatisfaction du touriste et son manque de fidélité à ce site. Dans le développement de l'industrie touristique, comme dans tout développement économique, les dangers d'atteinte à la durabilité sont latents. L'exploitation touristique fait souvent état d'une vision à court terme influencée par l'appât du gain. C'est face à ces dangers et aux observations de plus en plus fréquentes d'exploitation irréversible et destructrice des patrimoines naturels et culturels, matières premières de l'industrie, que le concept de développement durable s'est vu rattaché au tourisme. Celui-ci se veut un compromis entre le développement économique et la nécessité de protéger l'environnement. Ainsi, afin d'exploiter les «ressources» touristiques tout en répondant à un besoin d'équité dans le temps (pour les générations actuelles et futures) et dans l'espace (pour l'ensemble des nations), on parlera de tourisme durable (Barabé, 1995).

B) Tourisme écologique

Le tourisme écologique tient compte d'un équilibre entre une exploitation rationnelle des ressources (patrimoine naturel, historique, culturel) dans une communauté hôte et la satisfaction des besoins du touriste en situation de loisir étendu à un espace qui lui est étranger. Il s'agit ainsi d'une symbiose entre la communauté hôte et le visiteur, impliquant un gain pour chacune des parties.

C) Écotourisme

Cette forme de tourisme, qui implique un contact avec le milieu naturel ou sauvage s'est vu attribuer plusieurs appellations au cours des années : tourisme-nature, tourisme-vert, tourisme écologique,

biotourisme, pour n'en nommer que quelques-unes. C'est en 1983 à Mexico qu'Hector Ceballos-Lascurain consacre le terme « écotourisme », qu'il définit comme :

Voyager vers des régions relativement non perturbées ou non contaminées avec l'objectif spécifique d'étudier, d'admirer et de jouir du paysage, de la faune et de la flore qui le composent ainsi que de toute manifestation culturelle (relative au passé et au présent) y étant rattachées¹ (in Barabé, 1995).

Le conseil consultatif canadien de l'environnement intègre la relation avec les communautés d'accueil et définit l'écotourisme comme :

Une expérience de voyage pleine nature révélatrice qui contribue à la préservation de l'écosystème tout en respectant l'intégrité des collectivités d'accueil¹ (1992, in Barabé, 1995).

Cette organisation intègre ici l'idée de respect des collectivités d'accueil que Barabé et al. (1995) signalent également. Pour ceux-ci, l'écotourisme est perçu comme un moyen de protéger l'environnement tout en stimulant l'économie des communautés d'accueil qui protègent leur capital nature. L'écotourisme a le mérite de faire comprendre à ces communautés qu'il est souvent avantageux du point de vue économique de préserver son environnement. Le sens donné à l'écotourisme ne se trouve donc pas dans la qualité de l'environnement physique, mais dans la qualité de l'état d'esprit des touristes dans cette situation. Il renvoie à l'éthique environnementale, aux valeurs, aux comportements, à l'attitude adoptée face à l'environnement. En bref, il s'agit d'une forme d'expérience touristique définie par :

- des impacts négatifs minimaux sur l'environnement hôte;
- une contribution accrue à la protection de l'environnement et un programme dynamique de conservation des ressources;
- la création de fonds nécessaires à la promotion de la protection durable des ressources naturelles et socioculturelles;
- le rehaussement de l'interaction, de la compréhension et de la coexistence avec les communautés locales;
- une contribution au bien-être économique (profits financiers et création d'emplois) et social de la communauté d'accueil¹.

¹ Traduction libre.

D) Écotouristes

Les études de Wight (1996), Eagles (1992, 1995) et de Eagles et Cascagnettes (1995) permettent de déterminer certaines caractéristiques des visiteurs dits écotouristes. D'après ceux-ci, Palacio et McCool retiennent les 5 principales attentes ou motivations de ces visiteurs:

- visiter des destinations peu encombrées;
- expérimenter une nature lointaine et authentique;
- apprendre sur la nature et la culture;
- interagir avec les populations locales;
- participer à des programme stimulants sur le plan physique.¹

La réponse à ces attentes favorise une expérience touristique optimale, engendrant la satisfaction de la demande écotouristique. En ce sens, le lien entre les caractéristiques, attentes et motivations des visiteurs et les décisions de développement d'un site ou d'une activité peut s'avérer utile pour la détermination de stratégies de développement appropriées et de choix adéquats afin de protéger les ressources.

E) Écotourisme et interprétation

La quête de connaissances ressort comme une caractéristique importante de l'écotourisme. Une activité telle l'observation des mammifères marins peut ainsi constituer un contexte d'éducation à l'environnement. Comme le signale Blangy (1993), l'écotourisme peut être une «expérience d'éducation à l'environnement qui profite du temps de loisir et de vacances, donc d'une réelle disponibilité, pour faire passer un message sur la responsabilité que nous avons dans le devenir des espaces naturels de notre planète». L'auteure signale également que «les espaces naturels sensibles nécessitent un certain nombre d'outils pour être rendus accessibles, et pour être appréciés et respectés du public qui devient alors leur plus ardent défenseur». Ce fait est bien reconnu au sein des organismes de conservation comme les parcs nationaux et il est à la base de l'importance accordée à l'éducation et la mise en valeur des écosystèmes représentés et protégés. Dans ce contexte, «les guides naturalistes ont un rôle primordial à jouer dans l'approche de la nature, ils sont la composante principale du produit» (Blangy, 1993). L'information et la communication jouent un rôle clé dans la relation protection-accueil du public. Orams (1995b) signale également que l'interprétation s'avère une stratégie efficace dans la gestion de l'utilisation récréative des espaces naturels. Pour cet auteur, «un programme d'interprétation efficace pourrait être le moyen par lequel le tourisme basé sur la

¹ Traduction libre

nature peut être vraiment considéré comme de l'écotourisme tel que le définit Valentine (1992), c'est-à-dire non dégradant, non préjudiciable et ultimement durable¹».

F) Interprétation

La revue de différents ouvrages sur le sujet démontre la multiplicité des définitions données à l'interprétation. Tout d'abord, une des références de base dans le domaine est l'ouvrage de Freeman Tilden intitulé *Interpreting our Heritage* publié en 1967. Selon lui, l'interprétation est:

Une activité éducative qui vise à révéler la signification et les relations par l'utilisation d'objets originaux, par une expérience concrète et par des médias explicatifs, plutôt que par la simple communication de faits² (Tilden 1967, in Knudson et al. 1995).

Ainsi, l'interprétation est plus qu'une simple communication de faits; elle va au-delà de l'instruction, de l'information, elle cherche une compréhension globale de ces faits en amenant le visiteur à voir, à observer avec un oeil différent les réalités auxquelles il fait face chaque jour. L'interprète joue le rôle de catalyseur de cette rencontre, de cette compréhension. L'interprète est celui qui «traduit» pour le visiteur les réalités qu'il observe lors de son activité de loisir, afin qu'au retour, dans son propre environnement, il arrive à interpréter lui-même les réalités qui l'entourent dans son quotidien.

La définition de l'AQIP, l'Association québécoise d'interprétation du patrimoine, complète celles des auteurs précédents :

L'interprétation est une méthode de sensibilisation qui consiste à traduire, pour un public en situation, le sens profond d'une réalité et ses liens cachés avec l'être humain. Sa démarche privilégie une forme vécue et descriptive de la connaissance, plutôt qu'une forme rigoureusement rationnelle (Congrès de l'AQIP, avril 1998).

Dans ce cas, l'accent est mis sur les liens à établir entre le visiteur et les réalités qu'il découvre lors de la participation à une activité d'interprétation. Pour ce faire, on privilégie une implication de celui-ci dans l'apprentissage, provenant du fait que la transmission d'informations se produit en utilisant les sens, en touchant l'individu dans ce qu'il connaît, dans son vécu.

De son côté, Makruski (1978, in Knudson et al. 1995), à la lumière des concepts de base et des philosophies de cette discipline, estime que l'interprétation est :

¹ Traduction libre

² Traduction libre

Un cheminement éducatif ou préoccupé de ce qui intéresse le visiteur ou de ce qui pourrait être intéressant pour le visiteur, et non de ce que quelqu'un d'autre croit que le visiteur devrait connaître, sans se soucier de son intérêt¹.

Cet auteur signale l'importance de prendre en compte l'intérêt du visiteur, par exemple de l'impliquer dans le cheminement d'une activité en fonction de ses questionnements, et non d'imposer ce qu'il semble intéressant de divulguer selon les ressources que le site met en valeur.

En conclusion, comme l'indiquent Knudson et al. (1995), la raison d'être de l'interprétation est d'aider les gens à acquérir un sentiment d'appartenance, de répondre de la beauté de leur environnement naturel, de l'importance de leur histoire et de leur environnement culturel. Parallèlement, Tilden (1967, in Knudson et al., 1995) soutient que l'ensemble des informations est utilisé comme de la matière brute, que l'interprète utilise et travaille de manière à séduire, à intéresser le visiteur et à clarifier pour lui la signification. L'interprète fait son travail d'enrichissement et d'éducation en cultivant l'esprit des gens, en implantant de nouvelles idées et en réfutant parfois les vieilles; il aide à percevoir les choses que l'on voit souvent sans comprendre.

Problème spécifique de recherche

La problématique du présent travail relève donc de la méconnaissance des caractéristiques psychologiques (attentes, motivation, intérêts, satisfaction) et écotouristiques (attitudes, comportements, connaissances) des visiteurs relativement à l'expérience d'observation des mammifères marins dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, ainsi que des bénéfices (récréatifs, éducatifs et environnementaux) qu'ils peuvent retirer de cette activité.

But de la recherche

La présente recherche vise à déterminer les caractéristiques psychologiques et écotouristiques des visiteurs afin de dégager des outils permettant d'orienter le développement de l'activité d'observation en mer des mammifères marins dans une perspective écotouristique. Elle tente tout d'abord d'évaluer les attentes et la satisfaction des visiteurs relativement à l'activité d'observation en mer des mammifères marins ainsi que leurs attitudes écotouristiques. Elle vise ensuite à évaluer les bénéfices, en termes récréatifs (plaisir, satisfaction), éducatifs (connaissances, développement d'attitudes) et

¹ Traduction libre

environnementaux (comportements, désir de protection), retirés de l'activité, et les facteurs susceptibles de modifier la satisfaction.

Hypothèses d'investigation

Les hypothèses de base de cette recherche sont les suivantes :

L'interprétation, si elle tient compte de la diversité des besoins et caractéristiques des visiteurs, peut constituer l'élément majeur permettant de satisfaire ces besoins.

L'interprétation peut stimuler ou augmenter l'intérêt des visiteurs pour la ressource et l'environnement visité et, dans un contexte de restriction et de réglementation quant à la ressource, constituer un élément qui permet de diminuer la pression d'exploitation tout en maintenant la satisfaction des usagers.

L'interprétation peut être l'élément qui permet d'amener le visiteur à développer des attitudes écotouristiques.

Des bénéfices récréatifs, éducatifs et environnementaux peuvent être retirés du contexte éducatif de l'activité d'observation en mer des mammifères marins.

- 2.1 Stratégie de recherche
- 2.2 Population à l'étude
- 2.3 Base de sondage
- 2.4 Plan d'échantillonnage
- 2.5 Sélection des répondants
- 2.6 Matériel et administration des questionnaires
- 2.7 Résultats de l'expérimentation
 - 2.7.1 Détail de la répartition des croisières
 - 2.7.2 Marges d'erreur
 - 2.7.3 Pondération de l'échantillon
- 2.8 Saisie et analyses des résultats
- 2.9 Observations particulières

2.1 Stratégie de recherche

La stratégie de recherche préconisée afin de répondre aux objectifs de l'étude a consisté en une enquête effectuée à l'aide de questionnaires autoadministrés auprès d'un échantillon stratifié proportionnel de 125 croisières d'observation en mer des mammifères marins dans le secteur du PMSSL, à partir duquel un échantillon au hasard systématique de touristes a été sélectionné. Afin d'assurer une connaissance objective de l'expérience en mer, une observation systématique par grille d'observation de l'expérience a été effectuée lors de 123 des 125 croisières échantillonnées, deux d'entre elles n'ayant pas eu d'observateur à bord.

2.2 Population à l'étude

L'enquête s'adressait à toute personne participant à une croisière d'observation des mammifères marins dans le secteur du PMSSL au cours de la saison 1999, de la mi-juin à la fin octobre. Afin d'assurer la compréhension des questions et l'autonomie dans le choix de l'activité, seuls les visiteurs âgés de 12 ans et plus ont été considérés. Les questionnaires ont été traduits en anglais et en espagnol afin d'obtenir l'opinion des différentes clientèles. Finalement, les personnes liées aux croisières aux baleines par leur profession (employés de compagnies de croisières, du Service canadien des parcs, de groupes de recherche ou de groupes d'éducation locaux) ont été exclues de la population à l'étude.

2.3 Base de sondage

La base de sondage utilisée pour joindre cette population était constituée de tous les voyageurs (faisant partie d'un groupe organisé ou non) participant à une excursion d'observation des baleines à partir d'un port d'attache dont la destination de croisière se situait dans le secteur du PMSSL, à savoir : Tadoussac, Baie Sainte-Catherine, Grandes-Bergeronnes, Les Escoumins, Sainte-Anne-de-Portneuf, Rivière du Loup, et Trois-Pistoles. L'échantillon a été construit à partir de l'offre potentielle, c'est-à-dire des places disponibles et des heures de départ offertes par les différentes compagnies, pour la saison 1999.

2.4 Plan d'échantillonnage

Un plan d'échantillonnage stratifié proportionnel des croisières a été élaboré pour tenir compte de deux critères : la période de la saison et les types d'embarcations. L'affluence des visiteurs dans la région variant selon la saison, le mois et les jours de la semaine, la période d'échantillonnage devait être représentative de ces fluctuations. Ainsi, trois périodes ont été considérées : la pré-saison, du 12 au 23 juin; la pleine saison, du 24 juin au 5 septembre, et la hors saison, du 6 septembre au 15 octobre.

L'expérience de croisière aux baleines variant également selon les types d'embarcation, ceux-ci ont été représentés en fonction de l'offre potentielle au sein de l'échantillon. Les embarcations étaient divisées en 4 catégories :

- les très petites P-1, de 12 passagers et moins;
- les petites P-2, entre 13 et 50 passagers;
- les moyennes, entre 51 et 200 passagers;
- les grandes, de 201 passagers et plus.

La section des résultats d'expérimentation présente la répartition des croisières selon les saisons et les types d'embarcation. On y retrouve également la répartition de l'échantillon de visiteurs selon ces facteurs et selon les taux de réponses aux trois questionnaires.

2.5 Sélection des répondants

Une sélection au hasard systématique lors de l'embarquement des passagers à une croisière sélectionnée était prévue dans le respect des quotas alloués à chacune des croisières de l'échantillon. Par contre, vu le peu de temps alloué à l'attente lors du départ (entre 15 et 30 minutes selon les compagnies), les passagers ont dû être sélectionnés au hasard parmi les premières personnes se présentant pour la croisière. Le processus de sélection consistait en une brève présentation de l'étude, puis en la remise du document d'enquête. Pour les grandes et moyennes embarcations, les documents ont été distribués sur le quai ou sur le bateau lors de l'embarquement. Pour les très petites et les petites embarcations, les documents ont été distribués juste avant la période d'habillage, au point de rencontre prévu à cet effet.

2.6 Matériel et administration des questionnaires

Le document d'enquête nécessaire au travail des répondants se présentait dans un dossier cartonné avec une pince comprenant: les questionnaires Q1 et Q2, un feuillet présentant l'étude et ce que l'on attendait des répondants, un crayon et une cocarde (munie d'une pince) sur laquelle apparaissait un numéro de répondant. Cette cocarde permettait d'identifier le répondant et son questionnaire; elle était accrochée sur son vêtement ou son sac afin qu'elle soit facilement repérable pour la distribution de la seconde section du questionnaire et d'assurer la concordance entre les numéros des deux questionnaires.

Le temps prévu pour remplir le premier questionnaire était de 10 minutes. Ce temps a été généralement suffisant, mais il pouvait aller jusqu'à 15 minutes dans des cas où l'environnement était agité ou lorsque le questionnaire n'était pas dans la langue d'origine du répondant (italiens, allemands, etc.).

Lorsque le premier questionnaire était rempli, le document complet était récupéré, à l'exception du dépliant explicatif et de la cocarde. À cette étape, l'enquêteur s'assurait que cette dernière était bien accrochée et facilement repérable pour la seconde section de l'enquête. Lors du départ de la croisière (ou juste avant le départ sur les petites embarcations), l'enquêteur devait placer le second questionnaire en avant-plan dans le document et ranger tous les documents dans une boîte prévue à cet effet.

Pendant la croisière, l'enquêteur remplissait la grille d'observation de l'expérience en mer (voir Appendice 4).

Au retour de croisière (sur le bateau pour les grandes et les moyennes embarcations, et de retour à terre après le déshabillage pour les petites et les très petites), les répondants étaient repérés grâce à la cocarde, et la seconde section du questionnaire leur était remise. Le temps prévu pour remplir ce dernier était de 10 minutes. Ce temps était généralement suffisant (quelques répondants ont pris moins que ces dix minutes). À la fin de ce questionnaire, une section était prévue pour que les répondants laissent leur adresse afin de recevoir le troisième questionnaire par la poste un mois plus tard. Cette adresse leur permettait également de participer à un tirage de 20 vidéocassettes du documentaire québécois *Rencontres avec les baleines du Saint-Laurent*. Lorsque le tout était rempli, le dossier était récupéré, avec la cocarde, et un laissez-passer était remis aux répondants en guise de remerciement. Ce laissez-passer leur permettait de visiter gratuitement (pour quatre personnes) un des sites terrestre d'observation et d'interprétation du parc marin, à savoir: Pointe-Noire ou Cap-Bon-Désir.

Après la croisière, l'enquêteur remettait à jour les documents d'enquête et vérifiait les questionnaires remplis pour s'assurer que les numéros de croisières et de répondants étaient bien indiqués sur le questionnaire et sur la section comprenant l'adresse des répondants. Cette section était découpée et envoyée au bénévole attitré à l'envoi des questionnaires 3. Ce dernier compilait les adresses et préparait les envois postaux. Il imprimait en même temps ces adresses sur des étiquettes autocollantes pour envoyer, après deux semaines, une carte de rappel à toutes les personnes ayant reçu le troisième questionnaire.

Les envois postaux du troisième questionnaire se sont terminés le 30 novembre 1999. La réception des questionnaires était acceptée jusqu'au 30 janvier 2000, date de fin de la période de codification et de saisie des données.

Le jeudi 7 février 2000, le tirage des 20 vidéocassettes a été effectué au Département des sciences du loisir et de la communication sociale de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Les gagnants, provenant du Québec, de l'Ontario, de la France et du Luxembourg (voir Appendice 5) ont reçu leur prix dans la semaine suivant l'événement.

2.7 Résultats de l'expérimentation

Un total de 125 croisières ont été effectuées afin d'atteindre les objectifs d'échantillonnage selon la saison et les types d'embarcations. L'appendice 6 présente les détails de l'échantillon selon ces critères.

Le plan d'échantillonnage était fait en prévision d'un taux de réponse au Q2 de 84%, ce qui impliquait 1901 contacts pour récolter 1597 répondants. Le tableau 2.1 présente l'échantillonnage prévu afin d'obtenir les questionnaires valides désirés.

	Hors saison	Pleine saison	Total
Contacts prévus (Q-1 distribués)	915	986	1901
Réponses valides désirées (Q-1 et Q-2 complétés), taux de 84%	769	828	1597

Au cours de l'expérimentation, une vérification des questionnaires Q-2 remplis a montré que le taux de réponses valides était de 94%. Cette estimation a permis de réajuster le plan en cours de saison; un total de 1833 visiteurs ont accepté de remplir le premier questionnaire. Le tableau 2.2 présente le détail de l'échantillonnage prévu initialement, et celui des Q-1 distribués.

Tableau 2.2.
Distribution de l'échantillon selon le type d'embarcation et la période de la saison : questionnaires distribués (Q-1) prévus et obtenus

Embarcations	hors saison		pleine saison		total	
	prévu	obtenu	prévu	obtenu	prévu	obtenu
Petite-1	121	201	130	120	251	221
Petite-2	111	115	119	124	230	239
Moyenne	232	206	250	235	483	441
Grande	451	420	486	512	937	932
Total	915	842	986	991	1901	1833

Les vérifications effectuées en cours d'expérimentation ont permis de prévoir qu'un plus petit nombre de questionnaires distribués nous permettait même de dépasser les objectifs initiaux. Le tableau 2.3 confirme que ces prévisions se sont réalisées de façon très exacte: des 1833 visiteurs ayant accepté de répondre au Q-1, 1748 ont aussi rempli le Q-2, pour un pourcentage identique à celui estimé en cours d'expérimentation. En effet, il ressort de ce tableau que les objectifs d'échantillonnage (Q-2) ont été dépassés dans la plupart des cas.

Tableau 2.3
Distribution de l'échantillon selon le type d'embarcation et la période de la saison : questionnaires valides (Q-2) désirés et obtenus

	hors saison		pleine saison		total	
	désiré	obtenu	désiré	obtenu	désiré	obtenu
Petite-1	101	98	109	117	211	215
Petite-2	93	108	100	115	193	223
Moyenne	195	196	210	230	406	426
Grande	379	398	408	486	787	884
Total	768	800	827	948	1597	1748

En ce qui a trait au troisième questionnaire, un total de 1369 répondants ont laissé leur adresse, et les envois postaux ont été effectués. C'est donc dire que 79,4 % des visiteurs interpellés ont laissé leurs coordonnées afin que soit réalisée la phase 3 de l'étude. Un taux de retour de 30% pour cette troisième section du questionnaire était souhaité. En fin d'expérimentation, 735 questionnaires 3 remplis ont été

reçus et saisis, ce qui équivaut à un taux de réponse de 53,6% des envois postaux, et de 40,2% des répondants interpellés (Q-1 distribués).

Les sections suivantes présentent le détail de la répartition des croisières ainsi que le détail de l'échantillon après vérification de la validité des 3 questionnaires.

2.7.1 Détail de la répartition des croisières

Le Tableau 2.4 présente la répartition des croisières en fonction des périodes d'échantillonnage et des types d'embarcation.

Tableau 2.4
Répartition des croisières selon les saisons et les types d'embarcations

		SAISON3			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
taille du bateau	très petit (10-12)	4 3,2%	17 13,6%	11 8,8%	32 25,6%
	petit (13-50)	5 4,0%	12 9,6%	9 7,2%	26 20,8%
	moyen (51-200)	1 .8%	14 11,2%	13 10,4%	28 22,4%
	grand (201-500)	5 4,0%	21 16,8%	13 10,4%	39 31,2%
Total		15 12,0%	64 51,2%	46 36,8%	125 100,0%

Le tableau 2.5 présente la répartition des croisières selon les saisons et les ports d'attache

Tableau 2.5
Répartition des croisières selon les saisons et le port d'attache

		SAISON3			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
point de départ	Tadoussac, Baie Ste-Cath.	13 10,4%	47 37,6%	32 25,6%	92 73,6%
	Grandes Bergeronnes	2 1,6%	10 8,0%	10 8,0%	22 17,6%
	Les Escoumins		3 2,4%	1 .8%	4 3,2%
	Rivière-du-Loup		2 1,6%	2 1,6%	4 3,2%
	Trois-Pistoles		1 .8%	1 .8%	2 1,6%
	Ste-Anne de Portneuf		1 .8%		1 .8%
	Total		15 12,0%	64 51,2%	46 36,8%

La répartition des croisières selon les heures de départ est présentée dans le tableau 2.6.

Tableau 2.6
Répartition des croisières selon l'heure de départ

		SAISON3			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
heure du départ	8h30 - 10h00	7 5,6%	22 17,6%	21 16,8%	50 40,0%
	11h30 - 14h00	6 4,8%	26 20,8%	22 17,6%	54 43,2%
	15h00 - 18h30	2 1,6%	16 12,8%	3 2,4%	21 16,8%
Total		15 12,0%	64 51,2%	46 36,8%	125 100,0%

Finalement, le tableau 2.7 présente la répartition des croisières selon les jours de la semaine.

Tableau 2.7
Répartition des croisières selon les jours de la semaine

		SAISON3			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
jours de la semaine	lundi	3 2,4%	8 6,4%	5 4,0%	16 12,8%
	mardi	1 ,8%	7 5,6%	3 2,4%	11 8,8%
	mercredi	2 1,6%	10 8,0%	12 9,6%	24 19,2%
	jeudi	2 1,8%	5 4,0%	11 8,8%	18 14,4%
	vendredi	3 2,4%	16 12,8%	5 4,0%	24 19,2%
	samedi	3 2,4%	9 7,2%	4 3,2%	16 12,8%
	dimanche	1 ,8%	9 7,2%	6 4,8%	16 12,8%
	Total		15 12,0%	64 51,2%	46 36,8%

2.7.2 Marges d'erreur

Au total, 1833 questionnaires Q-1 ont été remplis, pour une précision relative de 2,0% 19 fois sur 20. De ce nombre, 1748 questionnaires Q-2 ont été remplis, pour une précision relative de même niveau. Sur les 1369 envois postaux effectués, 725 questionnaires Q-3 ont été retournés, pour une précision relative de 4,0%, 19 fois sur 20.

2.7.3 Pondération de l'échantillon

À la fin de l'exercice, nous avons comparé le pourcentage de répondants joints à la phase 1 avec les meilleures statistiques disponibles, celles portant sur la fréquentation des sites du parc marin (Pointe-Noire, Cap-Bon-Désir et le quai de Baie-Sainte-Catherine). Nous avons noté une sous-représentation des clientèles de la fin de semaine et de la pleine saison due aux limites imposées par le fait qu'une seule agente de recherche était responsable de l'expérimentation. Afin de représenter plus précisément la population des visiteurs participant à une croisière d'observation des mammifères marins dans le secteur du parc marin, une pondération de l'échantillon a été effectuée. Cette pondération vise à rétablir les pourcentages de visiteurs pour les moments de la saison et pour les jours de la semaine. Les tableaux 2.8 à 2.10 présentent les nouvelles répartitions des échantillons Q-1, Q-2 et Q-3. Les marges d'erreurs qui leur sont associées sont les mêmes que celle de l'échantillon non pondéré.

Tableau 2.8
Répartition de l'échantillon Q-1 pondéré selon les types d'embarcations et les saisons.

		SAISONS			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
taille du bateau	très petit (10-12)	29 1,6%	136 7,4%	35 1,9%	200 10,9%
	petit (13-50)	49 2,7%	162 8,8%	42 2,3%	253 13,8%
	moyen (51-200)	11 ,6%	327 17,8%	97 5,3%	435 23,7%
	grand (201-500)	91 5,0%	664 36,2%	193 10,5%	948 51,6%
Total		180 9,8%	1289 70,2%	367 20,0%	1836 100,0%

Tableau 2.9
Répartition de l'échantillon Q-2 pondéré selon les types d'embarcation et les périodes de la saison

		SAISONS			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
taille du bateau	très petit (10-12)	29 1,7%	133 7,6%	35 2,0%	197 11,2%
	petit (13-50)	47 2,7%	146 8,3%	39 2,2%	232 13,2%
	moyen (51-200)	10 ,6%	322 18,3%	92 5,2%	424 24,2%
	grand (201-500)	88 5,0%	632 36,0%	182 10,4%	902 51,4%
Total		174 9,9%	1233 70,3%	348 19,8%	1755 100,0%

Tableau 2.10
Répartition de l'échantillon Q-3 pondéré selon les types d'embarcations et les périodes de la saison

		SAISONS			Total
		pré-saison	pleine saison	post-saison	
taille du bateau	très petit (10-12)	3 ,4%	70 9,4%	13 1,7%	86 11,6%
	petit (13-50)	22 3,0%	62 8,3%	15 2,0%	99 13,3%
	moyen (51-200)	3 ,4%	151 20,3%	24 3,2%	178 24,0%
	grand (201-500)	38 5,1%	268 36,1%	74 10,0%	380 51,1%
Total		66 8,9%	551 74,2%	126 17,0%	743 100,0%

2.8 Saisie et analyse des résultats

La saisie des données recueillies s'est faite à l'aide du logiciel de base de données *D-Base III+*. Les grilles de saisie préparées avec les questionnaires ont permis un travail rapide et efficace qui a eu lieu de la mi-octobre à la fin janvier. L'analyse des résultats s'est effectuée à l'aide du logiciel *SPSS 10.0 sur Windows*. Les principales analyses effectuées pour répondre aux objectifs de l'étude sont des descriptions simples de fréquence et des moyennes, des comparaisons de distributions (*crosstab*), des corrélations, des analyses de variance (*ANOVA*), des analyses d'homogénéité d'échelles (*Reliability*) et des analyses de fonctions discriminantes multivariées (*Factor et Discriminant*).

Les corrélations ont permis de déceler les liens existant entre différentes variables. Les analyses de variance ont permis de vérifier si des variations de moyennes observées présentaient des différences significatives. Les tests d'homogénéité ont permis de vérifier la fiabilité des indices et indicateurs créés, et l'analyse des fonctions discriminantes a permis de définir l'importance relative des différentes variables explicatives sur les niveaux de satisfaction observés, en tenant compte des interrelations entre les variables.

2.9 Observations particulières

La saison 1999 a été riche en observations. Plusieurs espèces étaient présentes et en quantité intéressante, particulièrement en ce qui concerne les rorquals communs, les rorquals à bosse et les marsouins communs. Il est intéressant de noter que quatre baleines à bosse ont été observées dans le secteur, dont deux individus souvent simultanément. Cette espèce, qui est considérée rare dans la région

du PMSSL, a offert le spectacle tant recherché de la queue de baleine pour une bonne partie de la saison.

En ce qui a trait aux observateurs, il ressort que des touristes de 26 pays ont répondu à l'étude, ce qui permet de constater la diversité culturelle du marché des observateurs de baleines à Tadoussac. Ces derniers ont généralement bien accueilli l'étude et ont participé avec enthousiasme au travail exigé. Par contre, quelques refus sont à noter, particulièrement par les clientèles de groupes. Ces derniers arrivaient souvent à la dernière minute et semblaient stressés. Il serait suggéré, pour une étude ultérieure, de les interpellier plutôt dans un temps libre comme un déplacement en autobus et, pour ce faire, de demander la collaboration des guides-accompagnateurs. Dans le présent échantillon, quelques guides ont accepté de participer à l'enquête, et les échanges que nous avons eus avec certains permettent de signaler leur intérêt et d'envisager une collaboration.

Un fait important est à noter en ce qui concerne la relation entre les observateurs et l'industrie : l'incident Cousteau. Le 8 septembre 1999, au moment de notre 83^e croisière, l'équipe Cousteau a obtenu une couverture médiatique importante à la suite d'accusations d'approches dangereuses pour les baleines. Cet incident a soulevé la problématique du harcèlement et des approches des mammifères marins, et s'est avéré un véhicule important d'informations concernant les règles d'approches et les méthodes de travail des bateliers. Il pourrait ainsi avoir eu un impact important sur les réactions à notre enquête et sur les réponses. En effet, la problématique étant soulevée à travers les médias, la population aurait pu s'avérer plus sensible aux approches des baleines et plus critique par rapport à l'industrie. Afin de tenir compte de cet événement, nous avons vérifié l'impact possible sur les résultats à notre enquête en comparant certaines réponses reçues juste avant, pendant et juste après cet incident médiatisé. Les résultats des analyses ne révèle aucune différence significative explicable par cet incident.

Résumé et conclusions

L'étude des attentes et de la satisfaction de la clientèle des croisières aux baleines dans le secteur du parc marin s'adressait aux touristes ou aux excursionnistes participant à une croisière d'observation des mammifères marins dans ce secteur au cours de la saison 1999, c'est-à-dire de la mi-juin à la fin octobre. Pour se qualifier, le répondant devait être âgé de 12 ans et plus et pouvoir lire et s'exprimer en français, en anglais ou en espagnol.

Stratégie de recherche

La stratégie de recherche préconisée afin de répondre aux objectifs de l'étude a consisté en une enquête effectuée à l'aide de 3 questionnaires autoadministrés : un avant l'expérience d'AOM (Q1); un immédiatement après l'expérience (Q2); et un dernier, après le retour à la maison, un mois après l'excursion (Q3). Les répondants font partie d'un échantillon stratifié proportionnel de 125 croisières d'observation en mer des mammifères marins dans le secteur du PMSSL, à partir duquel un échantillon au hasard systématique de 1833 touristes a été sélectionné. Afin d'assurer une caractérisation objective de l'expérience en mer, une observation systématique à l'aide d'une grille d'observation a été effectuée pour 123 des 125 croisières échantillonnées.

Base de sondage

La base de sondage utilisée pour atteindre cette population était constituée de tous les voyageurs (faisant partie d'un groupe organisé ou non) participant à une excursion d'observation des baleines à partir d'un port d'attache dont la destination de croisière se situait dans le secteur du PMSSL, à savoir : Tadoussac, Baie Ste-Catherine, Grandes-Bergeronnes, Les Escoumins, Ste-Anne-de-Portneuf, Rivière du Loup et Trois-Pistoles. L'échantillon a été construit à partir de l'offre potentielle, c'est-à-dire du nombre de places disponibles et des heures de départ des différentes compagnies durant la saison 1999.

Plan d'échantillonnage

L'échantillonnage des croisières a été élaboré pour tenir compte de deux critères : la période de la saison et les types d'embarcation. Ainsi, trois périodes ont été considérées : la pré-saison, du 12 au 23 juin; la pleine saison, du 24 juin au 5 septembre; et la post-saison, du 6 septembre au 15 octobre. De plus, les embarcations étaient divisées en 4 catégories : les très petites, de 12 passagers et moins; les petites, entre 13 et 50 passagers; les moyennes, entre 51 et 200 passagers; et les grandes, de 201 passagers et plus.

Sélection des répondants

Une sélection au hasard systématique lors de l'embarquement des passagers à une croisière sélectionnée était prévue en respectant des quotas alloués à chacune des croisières de l'échantillon. Par contre, vu le peu de temps alloué à l'attente lors du départ (entre 15 et 30 minutes selon les compagnies), les passagers ont été sélectionnés au hasard parmi les premières personnes qui se sont présentées pour la croisière. Le processus de sélection consistait en une brève présentation de l'étude, suivie de la remise du premier questionnaire d'enquête. Pour les grandes et moyennes embarcations, les documents ont été distribués sur le quai ou sur le bateau lors de l'embarquement. Pour les très petites et petites embarcations, les documents ont été distribués juste avant la période d'habillage, au point de rencontre prévu à cet effet.

Marge d'erreur

Au total, 1833 questionnaires Q1 ont été distribués et remplis, pour une précision relative de 2,0 % 19 fois sur 20. De ce nombre, 1748 Q2 ont été remplis, 1369 ont laissé leur adresse et autant d'envois postaux effectués avec la troisième section du questionnaire. 725 Q3 ont été remplis, pour une précision relative de 4,0 % 19 fois sur 20.

Pondération de l'échantillon

Afin de représenter le plus précisément la population des visiteurs participant à une croisière d'observation des mammifères marins dans le secteur du parc marin, une pondération de l'échantillon a été effectuée. Les données ayant servi à faire les ajustements proviennent des statistiques de fréquentation des sites du parc marin de la saison 1999 (PMSSL, déc.99), à savoir Pointe-Noire, Cap-Bon-Désir et le quai de Baie-Ste-Catherine. Cette pondération vise à rétablir les pourcentages de visiteurs pour les moments de la saison et les jours de la semaine. Avec cette pondération, le nombre de sujets réels de 1833 passe à 1836.

Chapitre 3

Caractéristiques des croisières

3.1 Conditions d'excursion

3.1.1 Conditions climatiques

3.1.2 Achalandage

3.1.2.1 Taux d'occupation des bateaux

3.1.2.2 Achalandage sur le site d'observation

3.1.3 Contact avec les mammifères marins

3.1.3.1 Durée de l'excursion

3.1.3.2 Temps passé sur le site d'observation

3.1.3.3 Éléments contextuels des AOM

3.2 Interprétation du milieu marin

3.2.1 Offre globale d'interprétation

3.2.2 Matériel d'interprétation utilisé

3.2.2.1 Diversité du matériel utilisé

3.2.3 Thèmes d'interprétation reliés aux baleines

3.2.3.1 Diversité des thèmes d'interprétation reliés aux baleines

3.2.4 Thèmes d'interprétation autres que les baleines

3.2.4.1 Diversité des autres thèmes présentés et visités

3.2.5 Rôle des guides : interprètes et capitaines

3.2.5.1 Diversité des rôles d'interprétation

3.2.6 Caractéristiques des guides : interprètes et capitaines

3.2.7 Styles d'interprétation

3.2.8 Qualité des guides : interprètes et capitaines

3.2.9 Qualité de l'interprétation

3.2.9.1 Indice de qualité de l'interprétation

3.2.10 Langue d'excursion

Rappelons tout d'abord que les résultats proviennent d'un échantillon stratifié proportionnel de 125 croisières à partir duquel un échantillon de touristes a été sélectionné au hasard systématique. Afin de permettre de comprendre et d'expliquer les réactions des touristes, une évaluation systématique de toutes les croisières échantillonnées a été réalisée par une biologiste possédant une expérience de plusieurs années reliée aux activités d'observation en mer dans le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent.

Le présent chapitre rend compte des conditions objectives des activités d'observation en mer telles qu'elles ont été vécues par les touristes échantillonnés pour répondre aux trois sections du questionnaire nécessaires à la réalisation de cette étude. La première partie décrit les conditions objectives entourant les activités d'interprétation : le climat, l'achalandage des sites d'observation et les éléments contextuels reliés aux AOM. La deuxième partie porte directement sur les activités d'interprétation du milieu marin : l'offre globale en matière d'interprétation, le matériel d'interprétation, les points abordés par les naturalistes au sujet des baleines, les autres éléments traités relativement à la région du PMSSL, le rôle joué par le guide : capitaine ou interprète, pour intéresser les touristes, les éléments pouvant le caractériser, la qualité globale de l'interprétation, et la langue utilisée durant l'excursion.

Tous les résultats présentés dans ce chapitre ont été soigneusement et systématiquement notés sur une grille d'observation (voir Appendice 4) pour 123 des 125 croisières.

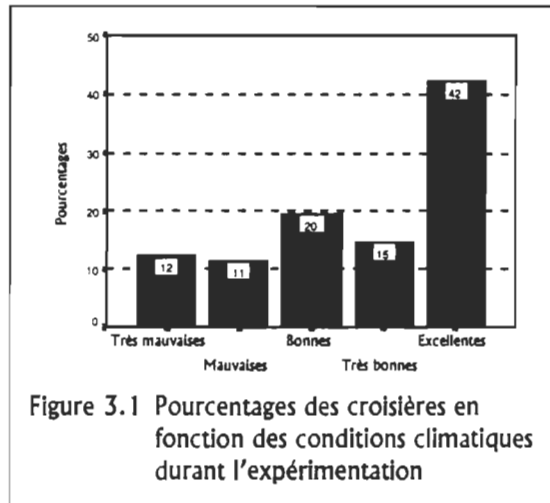
3.1 Conditions d'excursion

Cette partie traite spécifiquement des observations reliées au déroulement de l'excursion en mer : conditions climatiques, achalandage et contacts avec les mammifères marins. Des analyses de variance (ANOVA) ont été réalisées afin de vérifier si les différences de moyennes observées étaient réelles et significatives sur le plan statistique.

3.1.1 Conditions climatiques

En raison principalement de la manipulation des questionnaires, l'expérimentation ne pouvait pas facilement s'effectuer par temps de pluie ou de grand vent. Aussi, les données ci-dessous ne prétendent d'aucune façon représenter toutes les conditions d'excursion vécues durant la saison; elles reflètent néanmoins fidèlement celles de la présente expérimentation.

Cinq éléments ont été évalués au cours des croisières : la température, la présence du vent, l'importance des vagues, le degré d'ensoleillement et les précipitations. Ces éléments ont été regroupés pour former un indice unique caractérisant les conditions climatiques. La figure 3.1 montre que celles-ci ont généralement été excellentes durant toute la durée de l'expérimentation.



Pour chacun des éléments caractérisant les conditions climatiques - température, vent, vagues, ensoleillement, précipitations -, la comparaison des moyennes pour certaines variables reliées au contact avec les mammifères marins a été réalisée au moyen du test d'analyse de la variance ANOVA. Il s'agissait de déterminer s'il pouvait y avoir une certaine relation entre, d'une part, les conditions climatiques et, d'autre part, le déroulement de la croisière et le contact avec les mammifères marins.

On observe que l'absence de vagues d'une part, et le degré d'ensoleillement d'autre part, sont associés à la réalisation de croisières plus longues, durant lesquelles plus d'espèces d'animaux marins et plus d'observations de qualité peuvent être observés. Également, l'absence de pluie et de vent permet de détecter plus rapidement les premiers signes de la présence des baleines.

3.1.2 Achalandage

L'achalandage renvoie à deux types d'observation : 1) le taux d'occupation des bateaux, indiqué par la proportion du nombre de personnes qui participent à l'excursion par rapport à la capacité totale du bateau; et 2) le nombre d'embarcations différentes qui sont sur les lieux ou qui circulent pendant la période d'observation des baleines durant chaque croisière sélectionnée pour l'expérimentation.

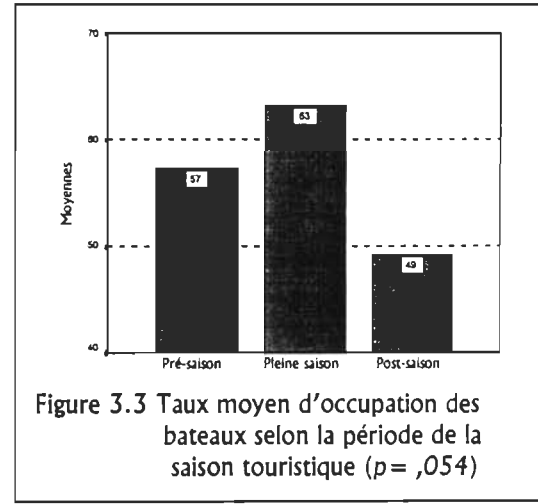
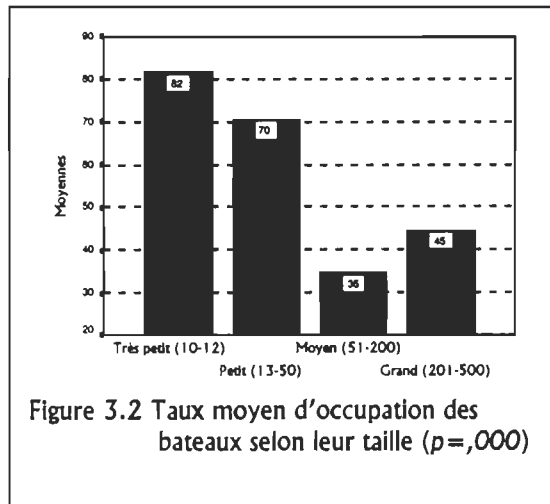
3.1.2.1 Taux d'occupation des bateaux

Cet indicateur a été développé afin de vérifier, d'une part, si le taux d'occupation des bateaux de croisière variait selon: la taille du bateau, la saison, les jours de la semaine, les jours de fin de semaine, le port d'attache et l'heure de départ de la croisière et, d'autre part, si ce taux influait sur

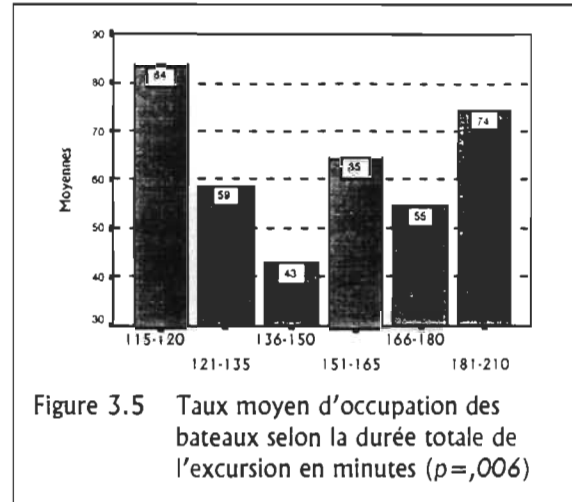
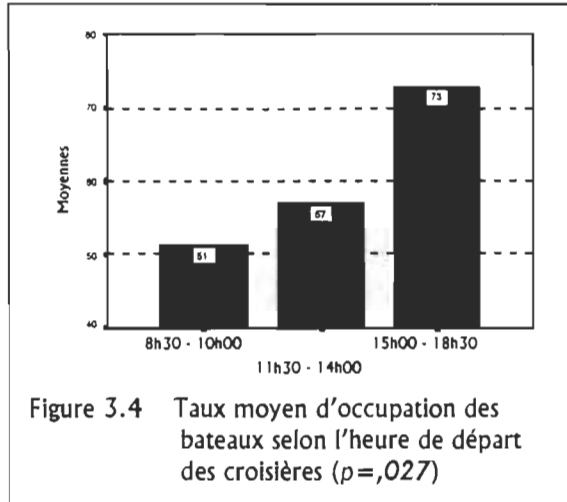
la durée de l'excursion, la durée d'observation sur le site et le pourcentage du temps de croisière passé sur le site.

Il est important de noter que les conditions d'expérimentation ont pu introduire un certain biais dans les résultats car, à la demande des bateliers collaborant à l'étude, lorsqu'une croisière était complète, l'agente de recherche devait attendre une croisière où une place était vacante.

La moyenne du taux d'occupation des bateaux pour l'ensemble des croisières observées se situe à 57,5%. Comme il fallait s'en douter, une très forte relation statistique s'observe entre le taux d'occupation du bateau et sa taille (figure 3.2). Plus le bateau est petit, plus le taux d'occupation est élevé et vice versa. On note également une relation significative entre le taux d'occupation et la saison d'une part (figure 3.3) et les heures de départ de la croisière d'autre part (figure 3.4). Ainsi, ce taux est plus élevé en pleine saison et minimum à la fin, et il varie selon les heures de la journée. C'est le matin qu'il est le plus bas, et il augmente progressivement jusqu'à la fin de l'après-midi. Par contre, il n'y a pas de différence significative entre les moyennes du taux d'occupation des bateaux observés selon le moment de la semaine ou selon le point de départ des croisières.

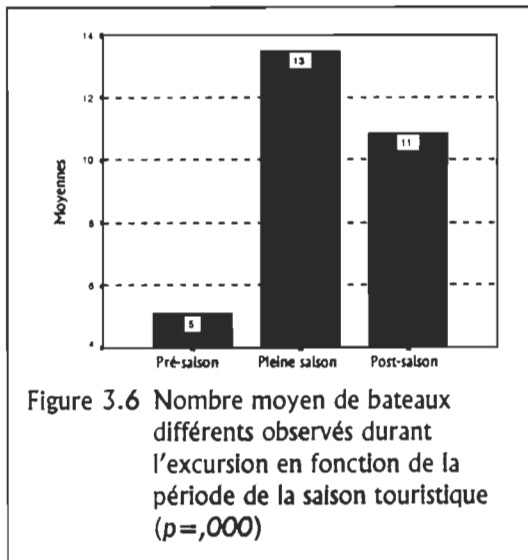


Par ailleurs, aucune relation ne ressort entre le taux d'occupation des bateaux de croisières et la durée de la période d'observation des baleines en mer d'une part, et le pourcentage du temps de l'excursion passé à observer les mammifères marins d'autre part. Par contre, la figure 3.5 révèle l'existence d'une différence significative entre les moyennes du taux d'occupation des bateaux selon la durée totale de l'excursion en mer.



3.1.2.2 Achalandage durant la période d'observation

L'achalandage durant la période d'observation a été mesuré par le calcul du nombre de bateaux



différents rencontrés à partir de l'observation des premiers signes d'un mammifère marin jusqu'au moment où le batelier décide de revenir au port d'attache. Jusqu'à 30 bateaux différents ont été rencontrés au cours d'une croisière. La moyenne s'établit à 11,7. On remarque que selon la période de la saison touristique (figure 3.6), le nombre d'animaux présents ($p=,021$) et leurs comportements spectaculaires ($p=,000$) – saut, queue, etc. – sont reliés à la présence plus importante d'embarcations.

Évidemment, la présence de mammifères marins et leurs comportements particuliers expliquent l'attraction des bateaux de croisière, de plaisanciers et de villégiateurs.

3.1.3 Contact avec les mammifères marins

Le calcul de la médiane montre que les visiteurs au cours d'une croisière ont pu observer en général 4 espèces différentes, 26 mammifères marins ou environ 21 baleines et 4 phoques. Le tableau 3.1

indique le nombre et le pourcentage d'espèces différentes de mammifères marins vus au cours de l'expérimentation sur chacune des croisières en pré-saison, en saison et en post-saison. Il existe des variations importantes entre les espèces, et ce, d'une période de la saison à l'autre. Dans ce tableau, les colonnes dans lesquelles sont présentés les pourcentages représentent le taux d'observation de chaque espèce de mammifères marins en pré-saison, saison et post-saison.

Tableau 3.1
Nombre et pourcentage de croisières au cours desquelles ont été observés des animaux marins durant la saison 1999

Animaux marins observés	Pré-saison 15 croisières		Saison 64 croisières		Post-saison 44 croisières		Total 123 croisières	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Petit rorqual	15	100	57	89,1	44	100	116	94,3
Rorqual commun	8	53,3	54	84,4	44	100	106	86,2
Phoque gris	7	46,7	47	73,4	42	95,5	96	78
Béluga	6	40,0	43	67,2	17	38,6	66	53,7
Rorqual à bosse	0	0	10	15,6	22	50	32	26
Marsouin commun	0	0	14	21,9	13	29,5	27	22
Phoque du Groenland	10	66,7	10	15,6	0	0	20	16,3
Rorqual bleu	0	0	10	15,6	0	0	10	8,1
Phoque commun	1	6,7	1	1,6	1	2,3	3	2,4

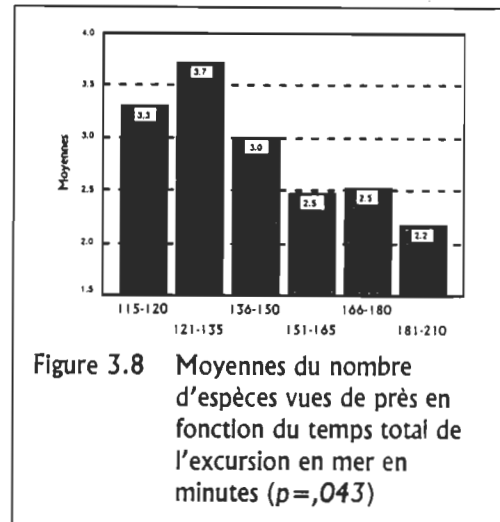
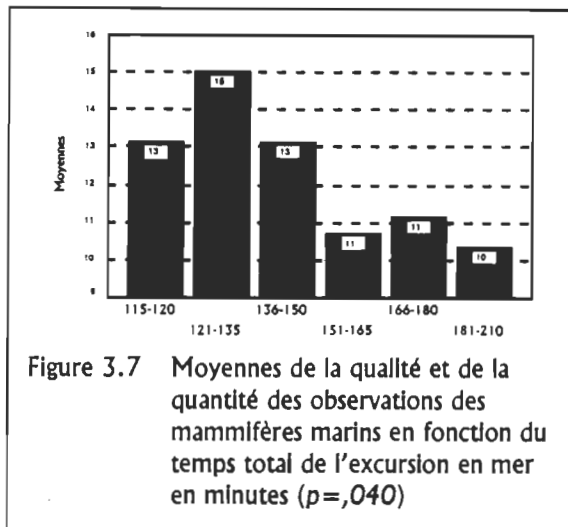
3.1.3.1 Durée de l'excursion

La durée de l'excursion est mesurée par le temps total qu'a duré l'excursion en mer, c'est-à-dire de l'heure de départ du qual d'embarquement à l'heure du retour au même endroit. Il convient de noter que la durée des croisières peut varier d'un batelier à l'autre. Selon le port d'attache, certaines croisières sont prévues pour une durée de 2 heures alors que d'autres le sont pour une durée de 3 heures.

Deux phénomènes semblent intervenir sur la durée moyenne d'une activité d'observation en mer : la qualité et la quantité des observations, ainsi que la proximité de l'observation des mammifères marins. Le premier phénomène a été mesuré au moyen d'un indicateur de la qualité et de la quantité des attrails observés permettant de rendre compte de l'ensemble des observations des mammifères marins durant une excursion. Cet indicateur combine le nombre et la variété des espèces d'animaux

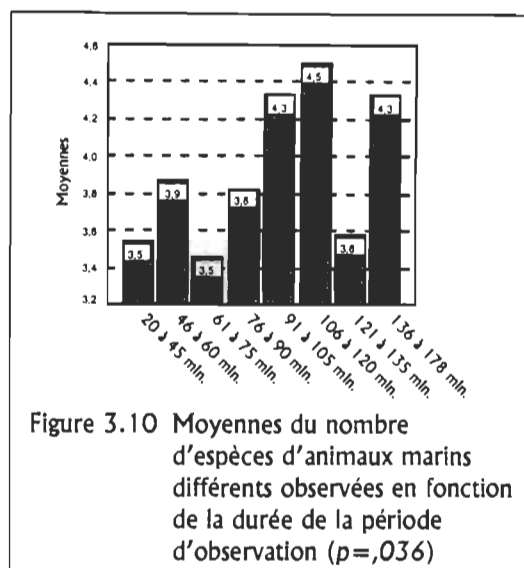
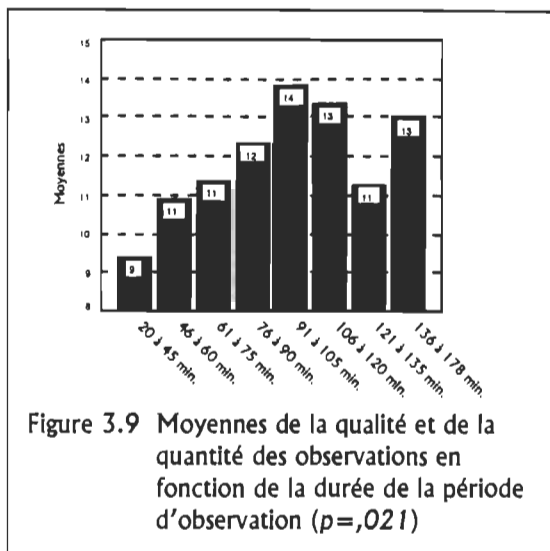
marins vus, la proximité de l'observation et les comportements particuliers ou spectaculaires notés tels une queue ou un saut de baleine. Le deuxième phénomène, la proximité de l'observation, a trait à la distance à laquelle un visiteur a pu observer un mammifère marin.

La durée d'excursion varie entre 115 et 210 minutes. La figure 3.7 révèle que moins on observe d'attraits au cours d'une AOM, plus le temps de l'excursion augmente; de la même manière, dans la figure 3.8, on constate que moins on voit d'espèces de près, plus le temps de l'excursion augmente. Dans l'ensemble, 86,2 % des croisières durent plus de 135 minutes, la moyenne se situant à 163 minutes ou 2h43.



3.1.3.2 Durée de la période d'observation

La durée de la période d'observation correspond à la période de temps écoulée entre la première observation et le moment où le batelier part pour retourner à son port d'attache. Seuls trois phénomènes montrent des variations significatives : le nombre moyen d'espèces vues de près, la qualité et la quantité des observations, ainsi que le nombre moyen d'espèces d'animaux marins différents observés. Les données montrent que le nombre moyen d'espèces vues de près ($p=,027$), la qualité et la quantité des observations (figure 3.9) et le nombre moyen d'espèces d'animaux marins différents observés (figure 3.10) sont proportionnels à la durée de la période d'observation. En général, le nombre moyen d'espèces vues de près, la qualité et la quantité des observations ainsi que le nombre moyen d'espèces d'animaux marins différents observés atteignent un maximum pour les croisières dont la durée de la période d'observation se situe entre 100 et 120 minutes.

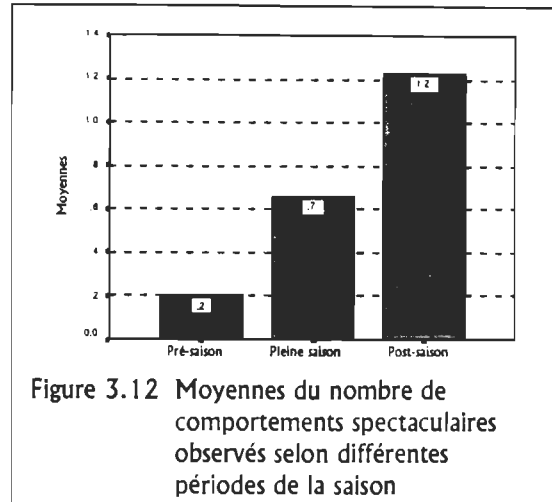
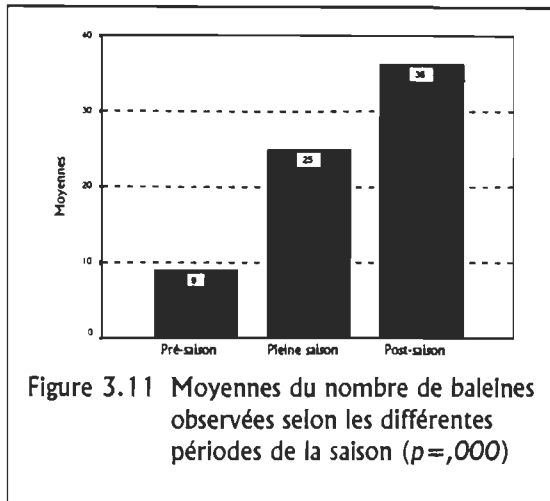


3.1.3.3 Éléments contextuels des AOM

Nous avons vérifié si la période de la saison, le jour et l'heure de l'excursion, la taille du bateau, le point de départ des croisières pouvaient avoir une relation avec les contacts que les touristes ont eus avec les mammifères marins au cours de l'été 1999. Ces variables ont été évaluées en fonction de la durée de l'excursion, de la durée de la période d'observation, du temps de contact avec les baleines, des espèces rencontrées et des comportements spectaculaires observés au cours de la croisière.

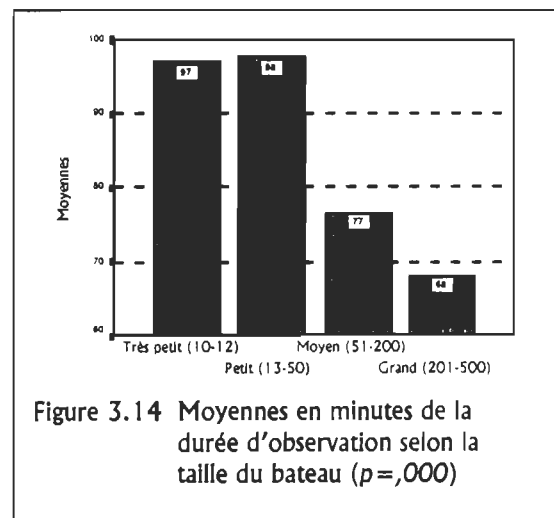
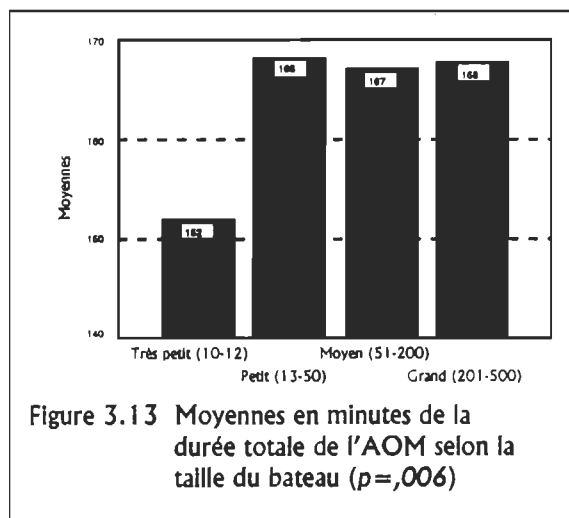
Les figures 3.11 et 3.12 montrent que la période de la saison touristique au cours de laquelle s'effectue la croisière a une incidence significative sur le nombre de baleines et les comportements particuliers que le visiteur peut observer au cours d'une croisière.

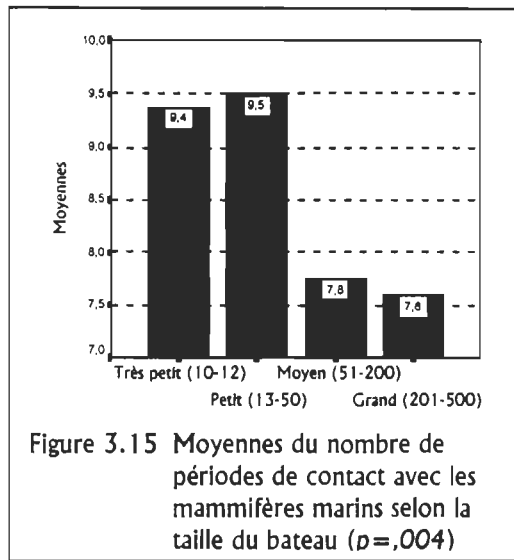
On observe que le nombre moyen de baleines observées augmente du début à la fin de l'été. Les comportements spectaculaires des baleines — queue, saut, etc. — s'observent plus fréquemment en pleine saison qu'au début, et encore davantage en post-saison ; ce phénomène est évidemment relié au nombre ainsi qu'aux différentes espèces de baleines observées. Cependant, l'heure où s'effectue la croisière n'a pas d'incidence sur les possibilités d'observer les mammifères marins.



La taille des bateaux de croisière a une relation significative avec la durée des croisières, le temps ou la durée de la période d'observation et le nombre de contacts que les visiteurs peuvent avoir avec les mammifères marins.

La figure 3.13 révèle que la durée moyenne de l'excursion est nettement plus courte sur les très petits bateaux que sur les autres types d'embarcation (certains offrant des croisières de 2 heures et d'autres de 3 heures et plus). De plus, la durée moyenne de la période d'observation est plus importante pour les très petites et les petites embarcations que pour les moyennes et les grandes (figure 3.14). Également, le nombre moyen de contacts avec les mammifères marins est plus élevé pour les très petites et les petites embarcations que pour les moyennes et les grandes (figure 3.15).

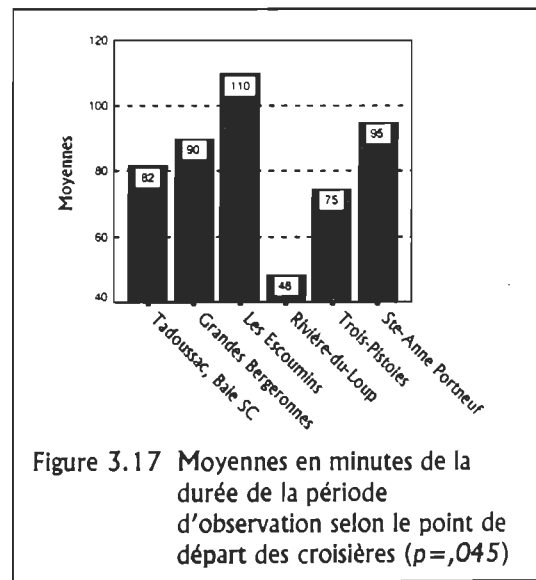
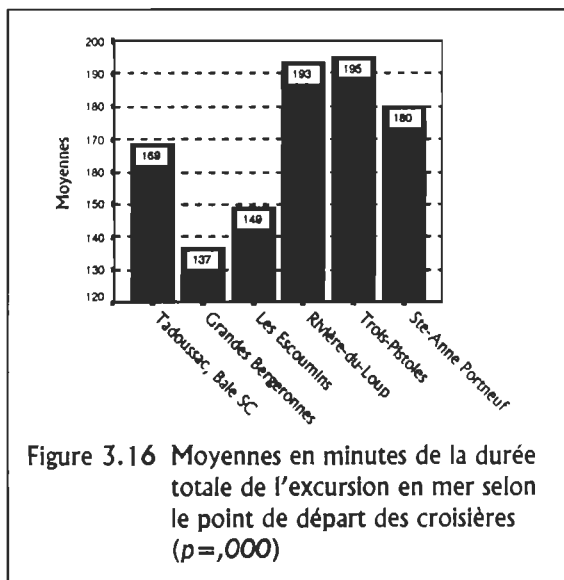




On peut donc conclure que la durée des excursions effectuées dans les très petites embarcations, même si elle est plus courte, ne réduit pas la possibilité d'observer des mammifères marins. Les moyennes et les grandes embarcations, par contre, offrent une excursion sur l'eau plus longue, mais un temps et des possibilités moindres d'observer un plus grand nombre de mammifères marins. Les petites embarcations permettent un temps d'excursion aussi long que les grandes tout en permettant autant de contacts avec les mammifères marins que les très petites

embarcations.

La durée moyenne de l'excursion en mer ainsi que la durée moyenne de la période d'observation varient de manière significative selon le point de départ de la croisière. En effet, la figure 3.16 montre que la durée moyenne de l'excursion est nettement plus longue pour les croisières dont le point de départ est situé sur la rive sud du Saint-Laurent — Rivière-du-Loup et Trois-Pistoles — ainsi que sur la rive nord à Sainte-Anne-de-Portneuf. Par contre, la durée de la période d'observation est plus courte pour les croisières qui partent de la rive sud du Saint-Laurent (figure 3.17) Toutefois, ce fait n'a aucune incidence sur le nombre de mammifères marins que les visiteurs peuvent observer au cours d'une croisière.



3.2 Interprétation du milieu marin

Le but de cette section est de décrire objectivement l'offre de service en interprétation telle qu'elle est vécue par les visiteurs des croisières aux baleines. Spécifiquement, il est question ici du matériel d'interprétation utilisé, des sujets d'interprétation reliés aux baleines et aux autres ressources patrimoniales de la région, des rôles assumés par les guides, de leurs caractéristiques et styles d'interprétation, de la qualité globale de l'interprétation et de la répartition des langues lors des excursions. Il est à noter que le terme guide englobe l'ensemble du personnel devant offrir de l'interprétation, les interprètes étant engagés spécifiquement pour cette tâche, et les capitaines jouant le double rôle de capitaine et d'interprète. Afin de déterminer si des différences existent entre les types d'embarcation et les périodes de la saison, un test ANOVA a été effectué avec ces variables. Les résultats sont décrits lorsque la différence est significative.

3.2.1 Offre globale d'interprétation

Globalement, des 123 croisières observées, on note que 92,6% offrent un minimum d'interprétation aux visiteurs et que 62,6% ont un membre d'équipage attiré à l'interprétation : l'interprète. Dans 37,4% des cas, un capitaine est chargé de l'interprétation.

En ce qui a trait au contenu et à la structure de l'activité d'interprétation, 68,3% des croisières utilisent du matériel afin d'agréments l'expérience et de favoriser la vulgarisation des connaissances. Pour ce qui est de la diversité des contenus, 87,8% des croisières observées ont présenté des thèmes d'interprétation autres que les baleines et 50,0% les ont visités, c'est-à-dire qu'elles incluent dans leur excursion un détour pour montrer des attraits de la région autres que les baleines.

Les sections qui suivent présentent le détail de ces résultats reliés à l'interprétation.

3.2.2 Matériel d'interprétation utilisé

Lors des croisières, plusieurs types de matériel agréments l'expérience d'interprétation et facilitant la vulgarisation des connaissances peuvent être utilisés. La présente section décrit les types de matériel utilisés sur les différents types d'embarcation.

Sur les 123 croisières observées, 84 guides ont utilisé du matériel d'interprétation. Le tableau 3.2 présente le nombre (n) et le pourcentage (%) de croisières où les différents matériels ont été utilisés globalement et selon les types d'embarcation.

Tableau 3.2
Fréquence d'utilisation du matériel d'interprétation selon les types d'embarcation

Type de matériel	Total (123)		Très petite (31)		Petite (25)		Moyenne (28)		Grande (39)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fanons, dents, os	70	83,3	9	12,9	9	12,9	19	27,1	33	47,1
Schémas, dessins, affiches	54	64,3	13	24,1	8	14,8	9	16,7	24	44,4
Krill	24	28,6	1	4,2	1	4,2	10	41,7	12	50,0
Modèles réduits	19	22,6	0	0	0	0	4	21,1	15	78,9
Catalogues de photo ID, photos	11	13,1	1	9,1	1	9,1	3	27,3	6	54,5
Enregistrements sonores	8	9,5	0	0	0	0	7	87,5	1	12,5
Livret (éventail) du GREMM	4	4,8	3	75,0	1	25,0	0	0	0	0
Caméra vidéo	3	3,6	0	0	0	0	3	100	0	0
Film, vidéo documentaire	2	2,4	0	0	0	0	2	100	0	0
Autres (organismes vivants, code d'éthique,..)	6	7,1	1	16,7	2	33,3	2	33,3	1	16,7
Total de croisières avec matériel d'interprétation	84	S.O.	16	S.O.	13	S.O.	20	S.O.	35	S.O.

On peut remarquer que plus de la moitié des guides (68,0%) utilisent du matériel d'interprétation comme support aux explications. Les fanons, dents ou os de baleines sont les éléments les plus fréquemment utilisés (83,3%), suivis des schémas, dessins et affiches (64,3%). On remarque également que les grandes embarcations sont celles qui utilisent le plus de matériel servant à l'interprétation.

3.2.2.1 Diversité du matériel utilisé

Afin d'évaluer la diversité du matériel d'interprétation utilisé et de la comparer selon les types d'embarcations, un indice de diversité a été créé, la regroupant de aucun à 6 et plus. La figure 3.18 présente le pourcentage de croisières selon la diversité du matériel d'interprétation.

On observe que 71,0% des guides utilisent au moins un outil d'interprétation, que la moitié des

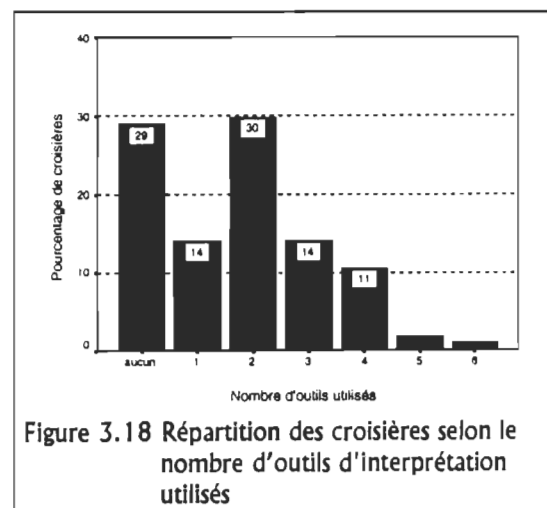


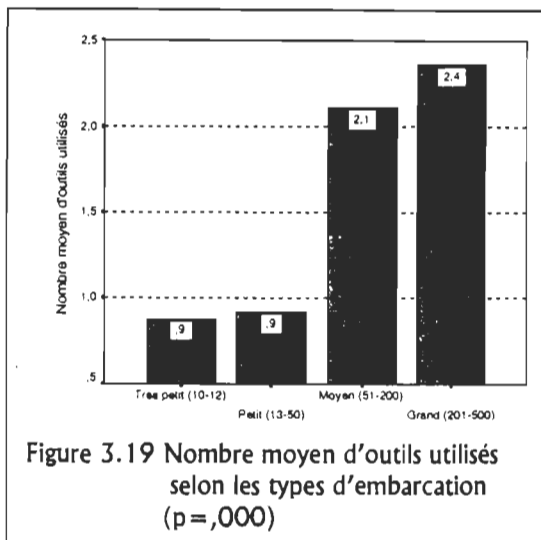
Figure 3.18 Répartition des croisières selon le nombre d'outils d'interprétation utilisés

guides (50,0%) ont présenté 1 ou 2 outils d'interprétation et qu'il est exceptionnel que plus de 4 outils soient utilisés (2,0%).

Selon les types d'embarcation

La figure 3.19 permet de comparer la diversité du matériel utilisé selon les types d'embarcation.

Il est intéressant de remarquer que les moyennes et grandes embarcations utilisent plus de matériel d'interprétation, et que les petites et les très petites embarcations utilisent en moyenne moins de un type de matériel.



3.2.3 Thèmes d'interprétation reliés aux baleines

L'observation des mammifères marins est propice à la divulgation d'informations les concernant et constitue un moment privilégié afin de sensibiliser le visiteur face à la ressource qu'il recherche. De plus, le fait de connaître les mammifères marins, les informations permettant de les trouver, de les reconnaître, leurs modes de vie et autres connaissances, peuvent amener le visiteur à apprécier davantage son expérience en conférant plus de signification à la rencontre avec ces animaux. Dans cette section, les thèmes d'interprétation exploités par les guides sont présentés, ainsi que l'indice de diversité permettant de comparer les contenus selon les types d'embarcation et les périodes de la saison.

Sur les 123 croisières observées, 9 n'avaient pas d'interprétation, le capitaine à bord ne faisait pas d'interprétation. Le tableau 3.3 présente la fréquence et le pourcentage auxquels les différents sujets ont été abordés au cours des 114 croisières qui offrent de l'interprétation globalement et selon les types d'embarcation. Les résultats montrent que la nourriture et les modes d'alimentation de même que les critères d'identification sont les thèmes les plus fréquemment abordés lors des croisières. La signification des comportements et les règles de sécurité du bateau sont les seconds thèmes en importance. Il est intéressant de noter que 57,9% des 114 croisières avec interprétation ont parlé de la réglementation et du code d'éthique, et que les questions reliées à la protection et la conservation ont été abordées dans moins de 50,0% des croisières offrant de l'interprétation.

Tableau 3.3
Fréquence à laquelle les sujets d'interprétation reliés aux baleines ont été abordés, globalement et selon les types d'embarcation

Sujets reliés à l'observation des baleines	Total (123)		Très petites (31)		Petites (25)		Moyennes (28)		Grandes (39)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nourriture et modes d'alimentation	105	92.1	24	22.9	17	16.2	26	24.8	38	36.2
Critères d'identification	104	91.2	23	21.9	18	17.1	25	23.8	39	37.1
Signification des comportements observés	94	82.5	24	25.0	14	14.6	25	26.0	33	34.4
Règles de sécurité du bateau	94	82.5	18	18.8	16	16.7	25	26.0	37	38.5
Migration	74	64.9	13	17.6	8	10.8	22	29.7	31	41.9
Réglementation	66	57.9	18	26.5	7	10.3	15	22.1	28	41.2
* Menaces à la santé des baleines	47	41.2	13	27.7	4	8.5	9	19.1	21	44.7
Comportements de surface	46	40.4	5	10.9	4	8.7	16	34.8	21	45.7
* Relation homme-baleines	43	37.7	12	27.9	4	9.3	8	18.6	19	44.2
Reproduction, soins parentaux	42	36.8	6	14.3	2	4.8	13	31.0	21	50.0
Recherche, VHF, photo-ID	40	35.1	7	17.5	1	2.5	8	20.0	24	60.0
Système d'orientation (horloge)	40	35.1	1	2.5	2	5.0	16	40.0	16	52.5
Moyens de communication des baleines	32	28.1	8	25.0	2	6.3	6	18.8	16	50.0
Distribution des populations	28	24.6	5	17.9	2	7.1	5	17.9	16	57.1
Sommell	27	23.7	5	18.5	2	7.4	7	25.9	13	48.1
* Problématique d'observation des bélugas	24	21.1	3	12.5	2	8.3	4	16.7	15	62.5
Pourquoi pas la queue	24	21.1	2	8.3	3	12.5	10	41.7	9	37.5
Raisons de la présence des baleines	22	19.3	2	9.1	4	18.2	9	40.9	7	31.8
Possibilités d'observations	17	14.9	3	17.6	1	5.9	11	64.7	2	11.8
Sujets d'interprétation et itinéraire	14	12.3	0	0	0	0	3	21.4	11	78.6
Mythes et légendes	12	10.5	1	8.3	0	0	6	50.0	5	41.7
Biologie et physiologie	8	7.0	1	11.1	1	11.1	2	22.2	5	55.6
Probabilités de rencontres	8	7.0	1	12.5	0	0	0	0	7	87.5
Quoi faire pour les photos	7	6.1	0	0	0	0	2	28.6	5	71.4
Dérangement, causes et prévention	6	5.3	1	16.7	1	16.7	1	16.7	3	50.0
Modes et durée des plongées	6	5.3	3	50.0	0	0	1	16.7	2	33.3
Durée de vie	6	5.3	2	33.3	0	0	3	21.4	3	50.0
Histoire et anecdotes d'observation	5	4.4	4	80.0	1	20.0	0	0	0	0
Autres	18	15.8	3	16.7	1	5.6	6	33.3	8	44.4
Total de croisières avec interprétation	114	S.O	28	S.O	19	S.O	28	S.O	39	S.O

* sujets reliés à la conservation et la protection des mammifères marins.

3.2.3.1 Diversité des thèmes d'interprétation reliés aux baleines

Afin de comparer les contenus en interprétation et de créer ultérieurement l'indice de qualité de l'interprétation, un indice de diversité a été créé pour les thèmes d'interprétation reliés aux baleines.

La figure 3.20 présente le pourcentage de croisières réparti selon la diversité des thèmes d'interprétation reliée aux baleines, qui varie de 0 à 14 et + de thèmes abordés. On remarque que la majorité des croisières (73,0%) abordent plus de 7 thèmes reliés aux baleines; que près du quart des croisières (23,0%) présentent une diversité très élevée (14 thèmes et +) et que plus du quart des croisières (27,0%) ont une diversité faible ou très faible (moins de 8 thèmes).

Selon les types d'embarcation et les périodes de la saison

Les figures 3.21 et 3.22 permettent de comparer la diversité des thèmes d'interprétation reliés aux baleines selon les types d'embarcation et les périodes de la saison.

Les résultats montrent que les petites et les très petites embarcations présentent une plus faible diversité de sujets reliés aux baleines, et que les croisières sur les grandes embarcations sont les plus diversifiées. En ce qui a trait à la différence selon les périodes de la saison, la diversité d'interprétation reliée aux baleines augmente au cours de la saison.

3.2.4 Thèmes d'interprétation autres que les baleines

En complément aux baleines, divers sujets d'interprétation peuvent être abordés et même visités. La diversification des contenus permet d'enrichir l'expérience de croisière et constitue en outre une façon de réduire l'achalandage des sites

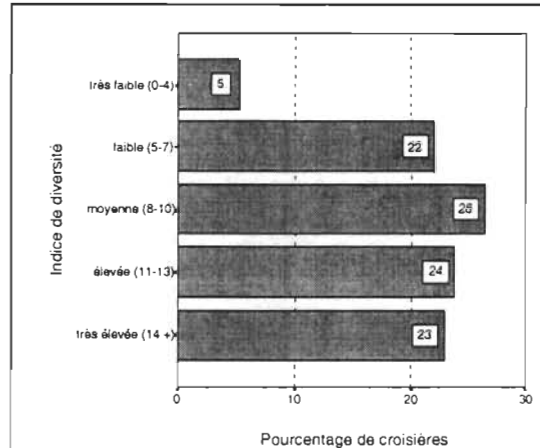
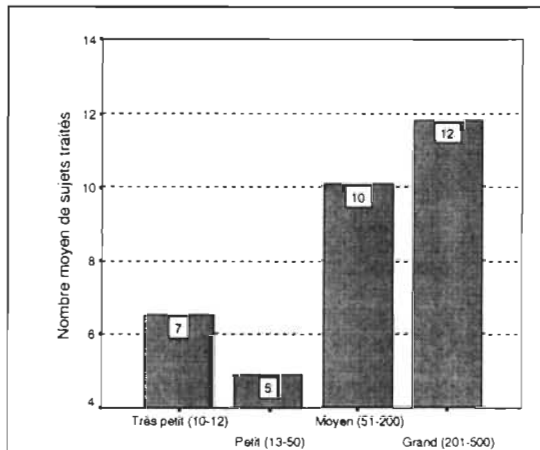
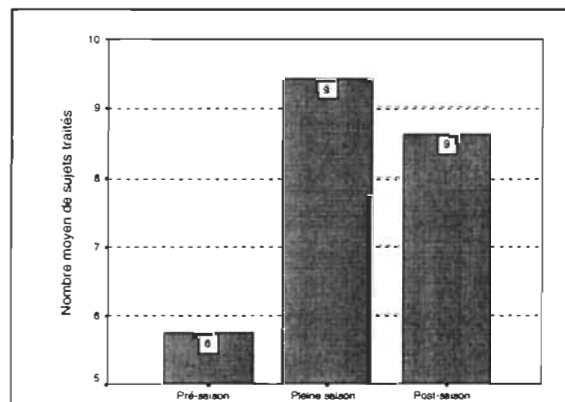


Figure 3.20 Pourcentage de croisières selon l'indice de diversité des thèmes d'interprétation reliés aux baleines



3.21 Nombre moyen de thèmes reliés aux baleines selon les types d'embarcation (p ,000)



3.22 Nombre moyen de thèmes reliés aux baleines selon les périodes de la saison (p =,011)

d'observation en passant moins de temps sur les lieux.

Cette section décrit les thèmes présentés et/ou visités et compare la diversité selon les types d'embarcation et les périodes de la saison.

A) Autres thèmes présentés

Le tableau 3.4 montre la fréquence à laquelle les différents autres thèmes ont été abordés.

Tableau 3.4
Fréquence des autres thèmes présentés

Autres thèmes présentés	Total (123)		Très petites (31)		Petites (25)		Moyennes (28)		Grandes (39)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Faune marine (phoques, oiseaux)	87	80.6	22	24.7	8	9.0	23	25.8	36	40.4
Océanographie	80	74.1	16	20.0	9	11.3	22	27.5	33	41.3
Navigation dans la région	65	60.2	14	21.5	5	7.7	16	24.6	30	46.2
Fjord du Saguenay	47	43.5	11	23.4	1	2.1	12	25.5	23	48.9
Attractions touristiques de la région	43	39.8	8	18.6	2	4.7	15	34.9	18	41.9
Parc marin et alres marines protégées	39	36.1	8	20.5	3	7.7	11	28.2	17	43.6
Îles du Saint-Laurent	23	21.3	5	21.7	2	8.7	5	21.7	11	47.8
Histoire de la région	17	15.7	7	41.2	0	0	7	41.2	3	17.6
Végétation dans le fjord	16	14.8	7	43.8	2	12.5	6	37.5	1	6.3
Culture et modes de vie des gens	15	13.9	7	46.7	2	13.3	2	13.3	4	26.7
Faune et flore sous-marine	9	8.3	1	11.1	1	11.1	3	33.3	4	44.4
Chute et grottes	8	7.4	6	75.0	0	0	2	25.0	0	0
Géomorphologie et géologie	1	0.9	0	0	0	0	0	0	1	100
Autres	21	19.4	1	20.0	0	0	4	80.0	0	0
Total de croisières avec autres thèmes présentés	108	S.O	26	S.O	17	S.O	26	S.O	39	S.O

Il est intéressant de remarquer que 108 (87,8%) des 123 croisières observées ont diversifié leur contenu narratif avec d'autres thèmes; la faune marine, l'océanographie et la navigation sont les sujets les plus fréquemment abordés. De plus, on remarque que 43,5% des croisières ayant diversifié leur contenu ont abordé le fjord comme sujet d'interprétation et que dans 36,1% des cas, le PMSSL est utilisé comme sujet d'interprétation.

B) Autres thèmes visités

Le tableau 3.5 présente la fréquence à laquelle les différents autres thèmes ont été visités.

Tableau 3.5
Fréquence des autres thèmes visités

Autres thèmes visités	Total (123)		Très petites (31)		Petites (25)		Moyennes (28)		Grandes (39)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fjord du Saguenay	40	64.5	9	22.5	6	15.0	8	20.0	17	42.5
Navigation dans la région	21	33.9	9	40.9	3	13.6	3	13.6	7	31.8
Faune marine (phoques, oiseaux)	15	24.2	10	66.7	5	33.3	0	0	0	0
Vie sous-marine	13	21.0	6	46.1	1	7.7	5	36.5	1	7.7
Océanographie	10	16.1	5	50.0	1	10.0	0	0	4	40.0
Attraits touristiques	6	9.7	3	50.0	1	16.7	0	0	2	33.3
Histoire de la région	5	8.1	4	80.0	0	0	1	20.0	0	0
Îles du Saint-Laurent	4	6.5	2	20.0	0	0	0	0	2	50.0
Végétation dans le fjord	4	6.5	1	25.0	2	50.0	1	25.0	0	0
Culture et modes de vie	3	4.8	3	100	0	0	0	0	0	0
Parc marin aires marines protégées	1	1.6	1	100	0	0	0	0	0	0
Autres	8	12.8	4	50.0	0	0	3	37.5	1	12.5
Total de croisières ayant visité d'autres attraits	62	S.O	18	S.O	11	S.O	8	S.O	25	S.O

On observe dans ce tableau que 62 croisières, c'est-à-dire 50,0%, ont diversifié leur itinéraire. De ces croisières, plus de la moitié ont visité le fjord (64,5%). La visite du phare du Haut-Fond Prince pour présenter la navigation suit et a été un choix dans un peu plus du tiers des cas (33,9%).

3.2.4.1 Diversité des autres thèmes présentés et visités

Afin de comparer la diversité des thèmes d'interprétation autres que ceux reliés aux baleines et de permettre l'analyse du lien entre celle-ci et la satisfaction des visiteurs, un indice de diversité a été créé en combinant le nombre de sujets abordés et visités. Les figures 3.23 et 3.24 présentent le pourcentage de croisières réparti selon la diversité des autres thèmes présentés et visités variant de très faible (0-1 thème) à très élevée (plus de 7 thèmes).

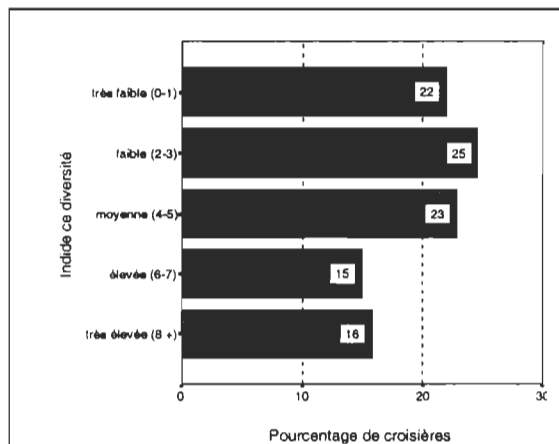


Figure 3.23 Pourcentage de croisières selon la diversité des autres thèmes présentés

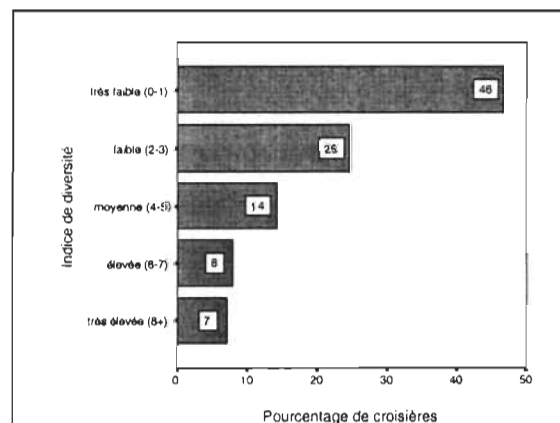
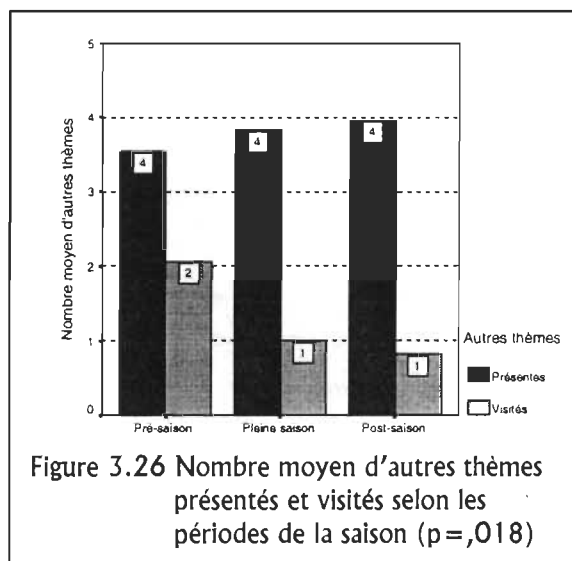
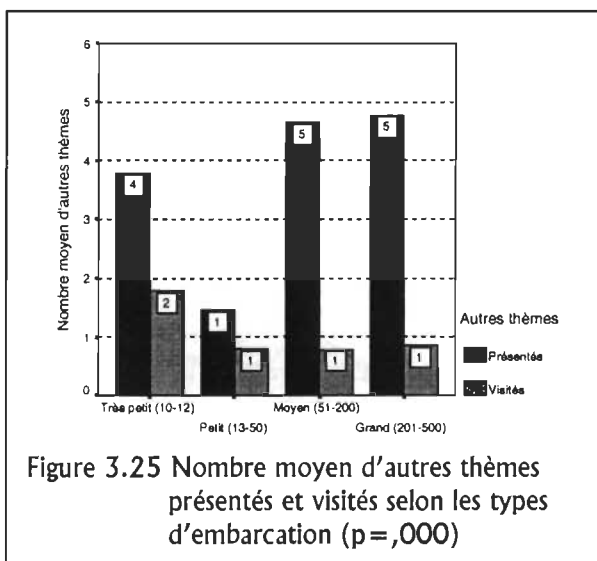


Figure 3.24 Pourcentage de croisières selon la diversité des autres thèmes visités

L'analyse des figures nous permet de remarquer que près de 15,0% des croisières observées offrent une diversité très élevée, avec 8 autres thèmes présentés ou plus. En outre, près de la moitié des croisières observées (47,0%) offrent une diversité d'autres thèmes présentés faible ou très faible (moins de 4 autres thèmes présentés). En ce qui a trait aux attraits visités, on remarque que 7,0% des croisières observées offrent une diversité de visite très élevée (8 attraits ou plus) et que près de 3 croisières observées sur 4 ont une diversité de visite faible ou très faible (3 attraits ou moins).

Selon les types d'embarcation et les périodes de la saison

Les figures 3.24 et 3.26 permettent de comparer la diversité des thèmes autres que les baleines selon les types d'embarcation et les périodes de la saison.



L'analyse des figures permet d'observer que les petites embarcations ont une diversité d'autres thèmes présentés très faible (0 à 1 thèmes) comparativement aux autres pour qui elle est moyenne (4 à 5 thèmes). Parallèlement, les très petites embarcations offrent une diversité d'autres thèmes visités plus élevée que les autres types d'embarcation. En ce qui a trait aux différences selon les périodes de la saison, on remarque que plus la saison avance, moins les croisières diversifient leurs visites. Ceci est probablement lié au fait que les observations de mammifères marins gagnent en quantité et en qualité au cours de la saison.

3.2.5 Rôle des guides : interprètes et capitaines

Afin d'atteindre les objectifs reliés à l'activité et à la ressource qu'il exploite, le guide, qu'il soit interprète ou capitaine, peut remplir certains rôles relatifs à l'interprétation. Cette section vise à décrire les observations faites à ce sujet.

Des 114 croisières offrant de l'interprétation, le tableau 3.6 présente les différents rôles assumés distinctement par les interprètes et par les capitaines durant la croisière. Il ressort que répondre aux

Tableau 3.6
Fréquence des rôles assumés par les interprètes et les capitaines

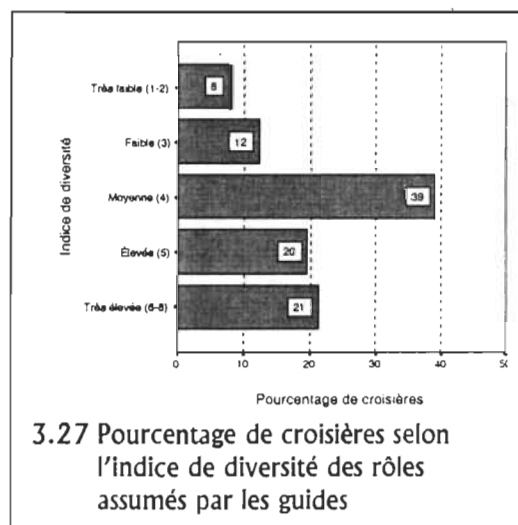
Rôles	Interprètes		Capitaines	
	F	%	F	%
Répond aux questions et préoccupations	76	98.7	37	100
*Laisse des moments de silence	71	92.2	35	94.6
Guide et oriente les observations	74	96.1	33	89.2
Informe sur la vie des baleines	74	96.1	31	83.8
Sensibilise aux problèmes des baleines et de leur environnement	27	35.1	10	27.0
Fait partager souci de l'environnement	19	24.7	8	21.6
Indique les actions pour protéger l'environnement	2	2.6	0	0
Autres	3	3.9	0	0
Nombre total de croisières	77		37	

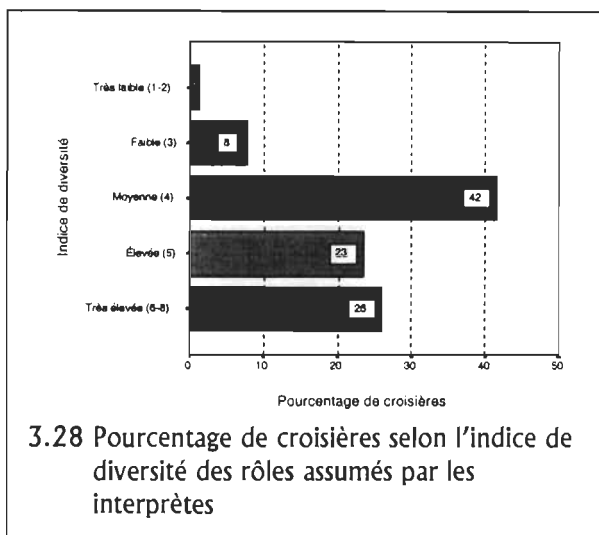
*Il est à noter que le rôle «moment de silence» peut porter à confusion car il signifie autant les guides qui laissent des moments de silence pour favoriser la contemplation que ceux qui ne parlaient pas.

questions et préoccupations est le rôle prédominant assumé par les interprètes et les capitaines (98,7% et 100%). De plus, un peu plus de 1 interprète sur 3 et 1 capitaine sur 4 remplit un rôle relatif à la sensibilisation à l'environnement. Finalement, les interprètes assument plus de rôles relatifs à l'interprétation que les capitaines.

3.2.5.1 Diversité des rôles d'interprétation

Afin de comparer les rôles remplis par les guides et de permettre l'analyse entre ceux-ci et la satisfaction des visiteurs, un indice de diversité a été créé en combinant le nombre de rôles assumés. La figure 3.27 présente le pourcentage de croisières réparti selon le nombre de rôles assumés par les guides : interprètes et capitaines.





Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

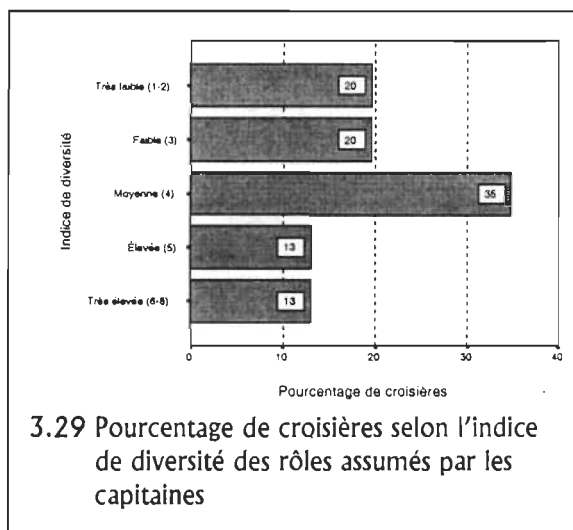
Le test d'ANOVA montre l'existence d'une différence significative à un degré de $p = ,000$ entre la diversité des rôles assumés par les interprètes et par les capitaines. Les figures 3.27 et 3.28 présentent le pourcentage de croisières selon l'indice de diversité des rôles assumés par les interprètes et les capitaines. Il est important de relever que près de 50,0% des interprètes présentent une diversité de

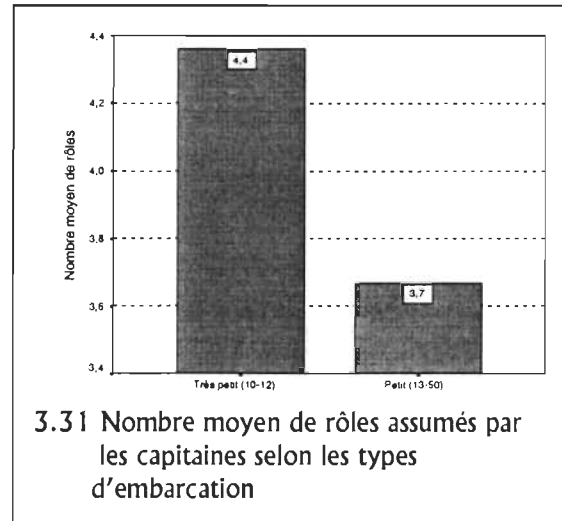
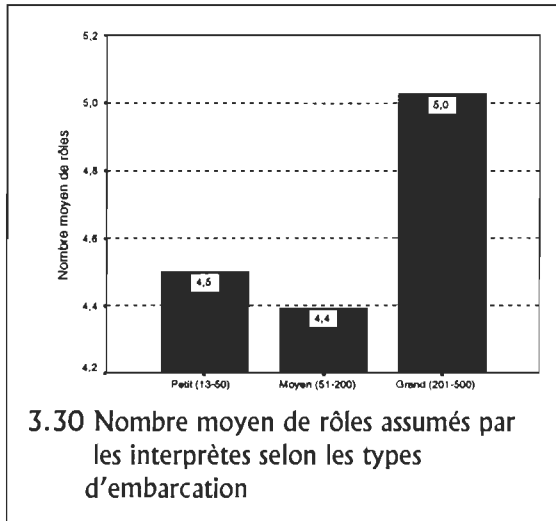
rôles élevée ou très élevée, et que 26,0% des capitaines présentent cette même diversité.

Selon les types d'embarcation

Le test d'ANOVA montre l'existence d'une différence significative à un degré de $p = .000$ entre la diversité des rôles assumés par les interprètes et par les capitaines selon les types d'embarcation. Les figures 3.30 et 3.31 présentent le nombre moyen de rôles assumés par les interprètes et les capitaines selon les types d'embarcation.

Il est intéressant de remarquer que les interprètes sur les grandes embarcations sont ceux qui assument le plus de rôles relatifs à l'interprétation et que les capitaines des très petites embarcations assument plus de rôles relatifs à l'interprétation que ceux des petites. Par ailleurs, les capitaines des très petites embarcations ont une diversité aussi élevée que les interprètes des petites et des moyennes embarcations.



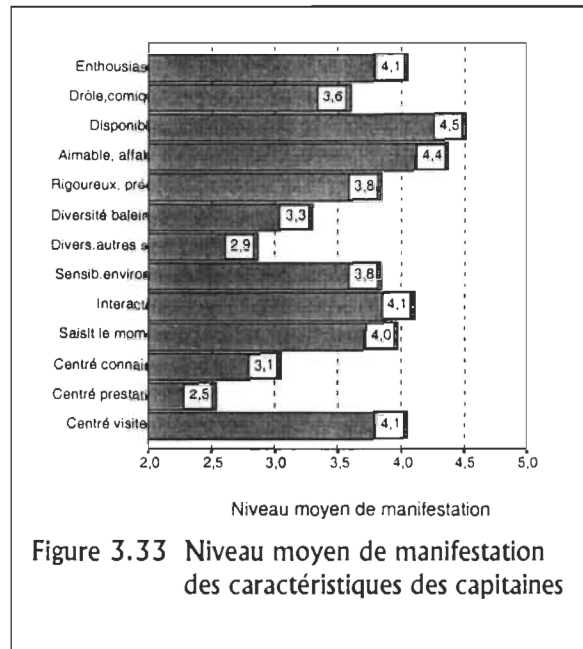
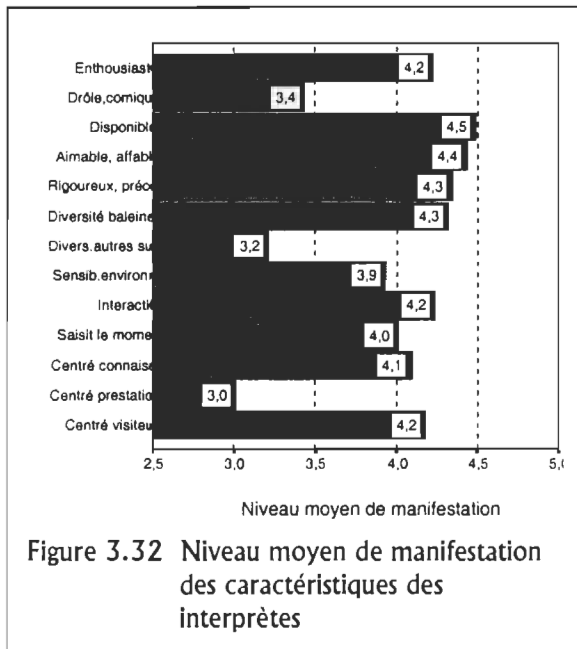


3.2.6 Caractéristiques des guides : interprètes et capitaines

Toujours dans l'optique de créer un indice de qualité de l'interprétation et de voir son lien avec la satisfaction des visiteurs, les caractéristiques des guides ont été observées lors des croisières échantillonnées. Cette section vise à décrire ces observations et à en dégager un indice global de qualité des guides.

Les figures 3.32 et 3.33 présentent le niveau moyen de manifestation de chacune des caractéristiques observées chez les interprètes et chez les capitaines pour les 114 croisières avec interprétation. Les moyennes les plus près de 5 représentent une plus grande manifestation de la caractéristique.

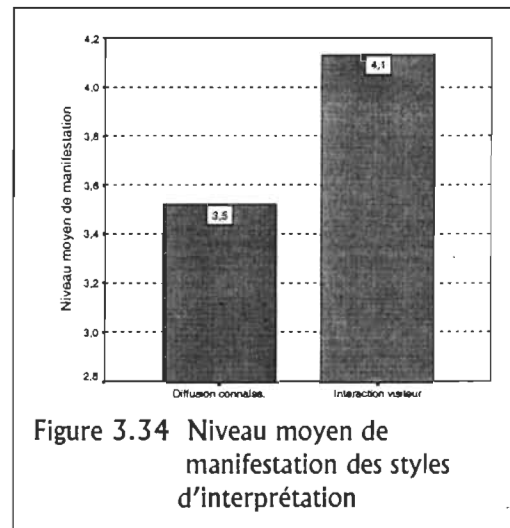
On remarque que la disponibilité, l'amabilité, la rigueur et la diversité des sujets baleines sont les caractéristiques prédominantes chez les interprètes et que les capitaines se caractérisent par leur disponibilité et leur amabilité. En contrepartie, les caractéristiques les moins observées chez les interprètes sont la diversité des sujets d'interprétation autres que les baleines, le sens de l'humour et le fait d'être centré sur la prestation. Chez les capitaines, la diversité de l'interprétation, tant sur les baleines que sur les autres thèmes, est moins élevée, ainsi que le fait d'être centré sur la connaissance et sur la prestation.



Afin de vérifier la fiabilité de l'indice de qualité des guides, interprètes et capitaines, et de le relier à la satisfaction des visiteurs, un test d'homogénéité a été effectué. Ce test présente un résultat de 0.9091 et permet d'exclure les caractéristiques qualité de la langue et moments de silence qui ne sont pas reliées aux autres caractéristiques observées au sein de l'échantillon.

3.2.7 Styles d'interprétation

L'analyse des caractéristiques et des rôles des guides ainsi que la diversité des sujets traités et du matériel utilisé permet de distinguer deux styles d'interprétation : centré sur la diffusion de connaissances ou centré sur la relation avec le visiteur. Le tableau 3.7 présente les éléments composant les deux styles d'interprétation ainsi que l'indice d'homogénéité des éléments mesurant chacun des styles. Le test permet l'exclusion de deux facteurs, à savoir : soucieux de l'environnement et centré sur la prestation, qui ne sont pas reliés à aucun des deux styles.



Ces deux styles orientent le contact que les guides ont avec les visiteurs et peut avoir une influence importante sur leur expérience. Globalement, la figure 3.34 présente la manifestation totale des

Tableau 3.7
Définition des styles d'interprétation et indice d'homogénéité des groupes

	Centré sur la diffusion de connaissance	Centré sur la relation avec le visiteur
Caractéristiques, rôles et diversité	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur • Diversité sujets baleines • Diversité autres sujets • Centré sur la connaissance • Diversité thèmes reliés aux baleines • Diversité autres thèmes présentés • Diversité des rôles 	<ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme • Sens de l'humour • Disponibilité • Amabilité • Centré sur le visiteur • Interactivité • Opportunisme
Indice d'homogénéité	0.8896	0.8662

deux styles d'interprétation au sein de l'échantillon de croisières interprétées (114).

Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

L'analyse du lien entre les styles d'interprétation selon que le visiteur est en présence d'un interprète ou d'un capitaine montre une différence significative du style centré sur la diffusion de connaissances en fonction du guide (ANOVA : $p = ,001$). Les figures 3.35 et 3.36 présentent la répartition des styles selon que le guide est un interprète ou un capitaine. La différence n'est pas significative en ce qui a trait au style centré sur la relation avec le visiteur. On observe que les interprètes sont plus centrés sur la diffusion de connaissances que les capitaines et que la relation avec le visiteur est à un niveau équivalent chez les deux groupes.

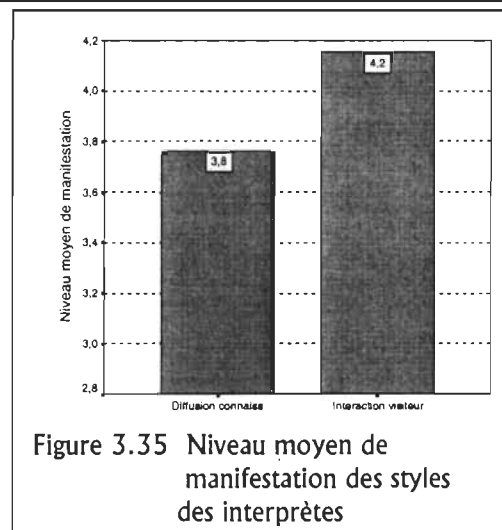


Figure 3.35 Niveau moyen de manifestation des styles des interprètes

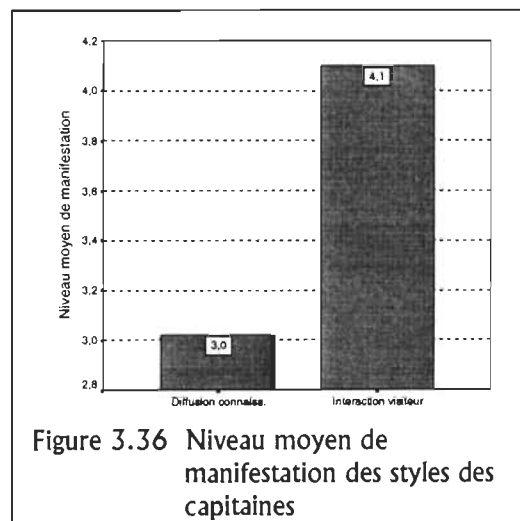
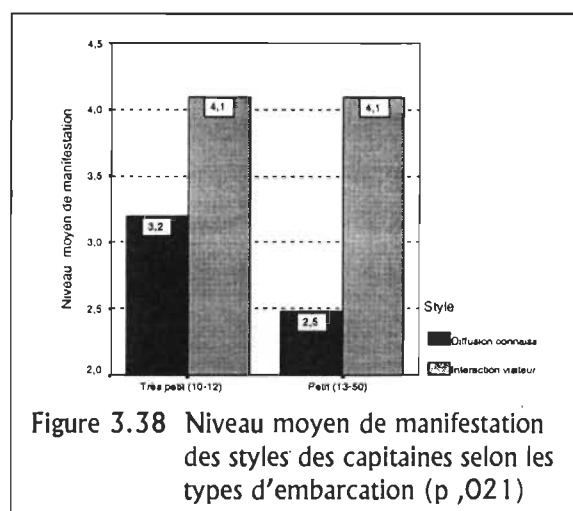
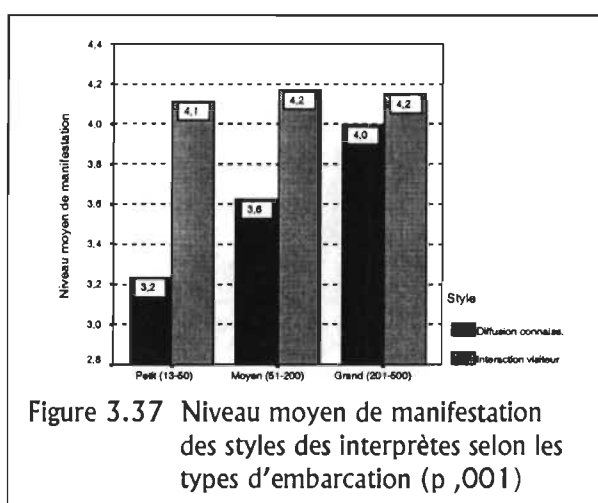


Figure 3.36 Niveau moyen de manifestation des styles des capitaines

Selon les types d'embarcation

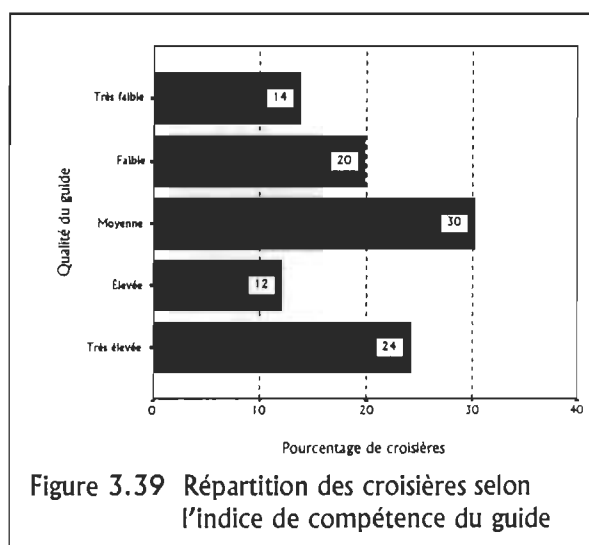
L'analyse du lien entre les styles d'interprétation et les types d'embarcation montre une différence significative du style centré sur la diffusion de connaissances en fonction du type d'embarcation (interprètes : ANOVA $p=,001$, capitaines : ANOVA $p=,021$). Il ne ressort aucune différence significative du style centré sur le visiteur selon les types d'embarcation.

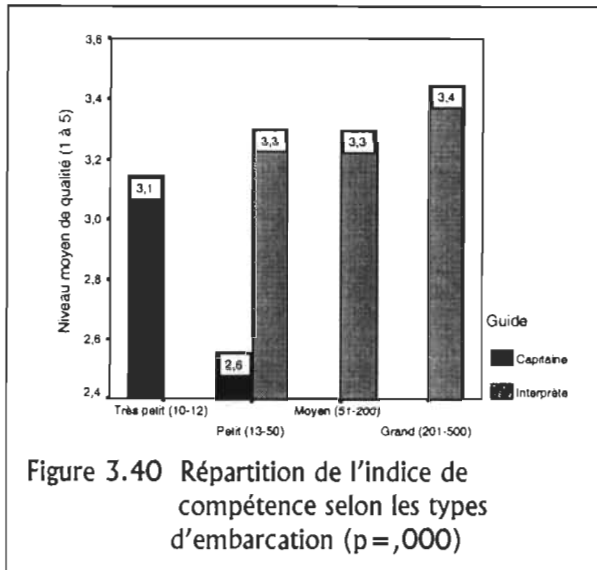
Les figures 3.37 et 3.38 présentent la répartition de chacun des styles pour les interprètes et pour les capitaines selon les types d'embarcation. L'analyse des figures permet d'abord d'observer que les guides sont plus centrés sur les visiteurs, peu importe le type d'embarcation, et que les résultats sont équivalents chez les capitaines et les interprètes. En ce qui a trait au style centré sur la transmission de connaissances, on remarque que chez les interprètes, plus l'embarcation est grande, plus le style va vers la diffusion de connaissances; et que chez les capitaines, plus l'embarcation est petite, plus le style va vers la diffusion de connaissances.



3.2.8 Compétence des guides : interprètes et capitaines

La combinaison des rôles, des caractéristiques et des styles des guides permet de dresser un indice global de compétence du guide. La figure 3.39 présente la répartition des croisières selon la compétence du guide.





Selon les types d'embarcation

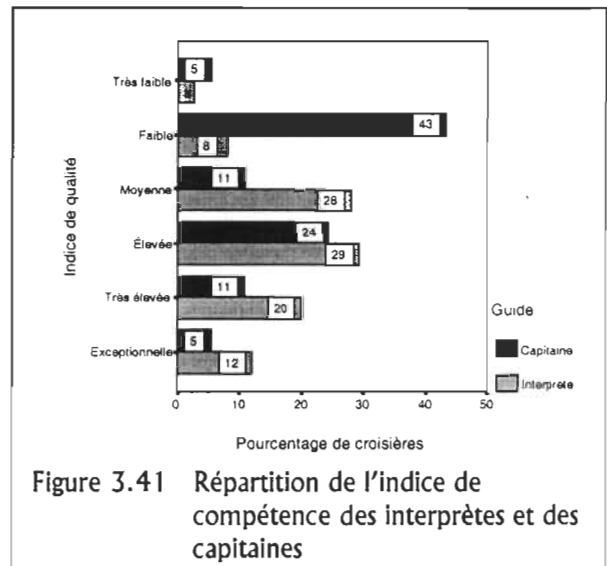
L'analyse du lien entre la compétence du guide et les types d'embarcation révèle une différence significative à un niveau de $p = ,000$. La figure 3.40 présente le niveau moyen de compétence des guides selon les types d'embarcation.

On observe que les interprètes des petites, des moyennes et des grandes embarcations s'équivalent en compétence. De plus, les capitaines des très petites embarcations ont un indice de compétence supérieur à celui des capitaines des petites embarcations. Pour l'ensemble, l'indice de compétence est plus élevé pour les interprètes.

Selon que le guide est un interprète ou d'un capitaine

L'analyse du lien entre la qualité du guide et le fait qu'il soit interprète ou capitaine révèle une différence significative à un niveau de $p = ,000$. La figure 3.41 présente l'indice de qualité des interprètes et des capitaines.

Il est intéressant de remarquer que près de la moitié (48,0%) des capitaines ont un indice de qualité de faible à très faible et que plus de la moitié (61,0%) des interprètes présentent un indice de qualité de élevé à exceptionnel.



3.2.9 Qualité de l'interprétation

L'observation des croisières avait pour principal objectif de créer un indice de qualité de l'interprétation afin de le relier à la satisfaction des visiteurs. Pour répondre à cet objectif, l'indice a été créé en combinant les différentes variables reliées à l'interprétation, à savoir: la diversité du

matériel d'interprétation utilisé, la diversité des thèmes reliés aux baleines et aux autres thèmes, les rôles, caractéristiques et styles des guides. Il ressort de cette analyse un indice qualifiant l'interprétation de très faible à exceptionnelle.

Le présente section montre l'indice de qualité globale de l'interprétation pour les 114 croisières offrant ce service, les autres croisières observées ayant été rejetées car elles n'offraient pas d'interprétation. Afin de distinguer l'offre, de voir les différences et de voir l'évolution, l'indice de qualité est présenté selon les types d'embarcation, les périodes de la saison et selon qu'un interprète ou un capitaine sert de guide.

3.2.9.1 Indice de qualité de l'interprétation

La figure 3.42 présente la répartition globale des croisières selon l'indice de qualité de l'interprétation. Il importe de noter que plus de la moitié des croisières (57,0%) présentent une qualité d'interprétation élevée, très élevée ou exceptionnelle. Il est aussi intéressant de constater le peu de croisières dont la qualité de l'interprétation est très faible (3,0%).

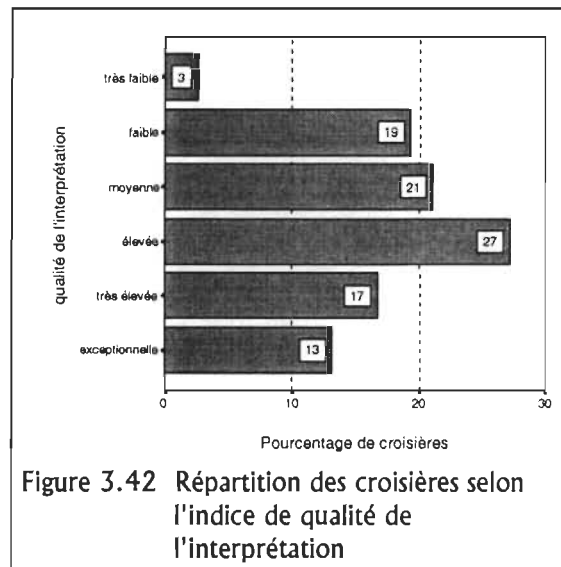


Figure 3.42 Répartition des croisières selon l'indice de qualité de l'interprétation

Selon les types d'embarcation

Le test d'ANOVA présentant un degré de signification de 0.000, la différence dans la qualité de l'interprétation selon les types d'embarcation est donc significative. La figure 3.43 illustre le niveau moyen de qualité de l'interprétation selon les types d'embarcation. Il ressort de l'analyse que les petites embarcations ont en moyenne une qualité globale de l'interprétation inférieure à celle des autres types d'embarcation. Par contre, les moyennes et les grandes embarcations affichent une indice de qualité de l'interprétation supérieur aux petites et aux très petites.

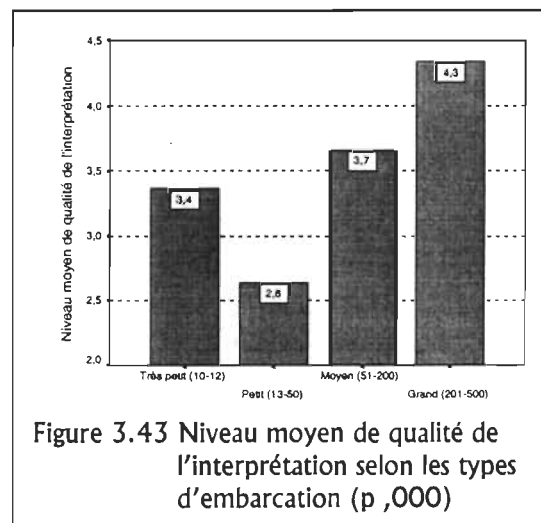


Figure 3.43 Niveau moyen de qualité de l'interprétation selon les types d'embarcation (p ,000)

Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

Les figures 3.44 et 3.45 montrent la répartition des croisières selon l'indice de qualité de l'interprétation pour les interprètes et les capitaines.

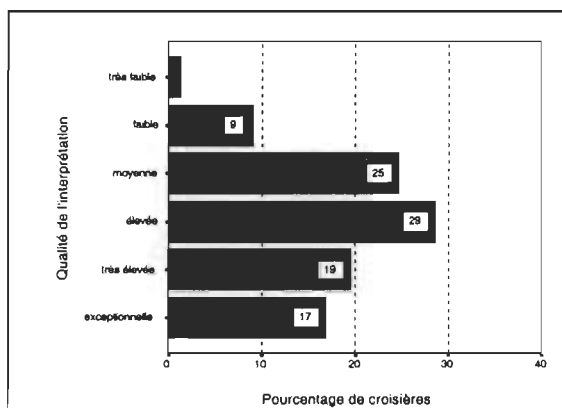


Figure 3.44 Répartition des croisières selon l'indice de qualité de l'interprétation des interprètes ($p = ,001$)

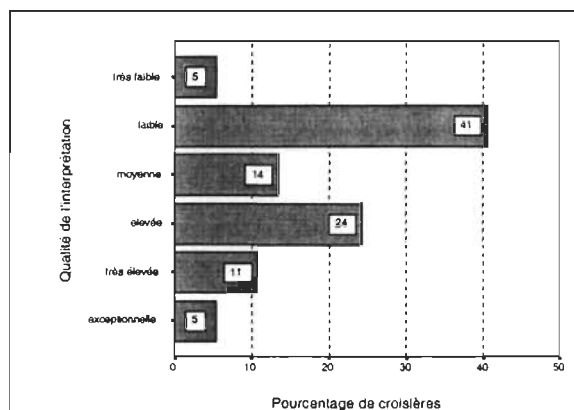


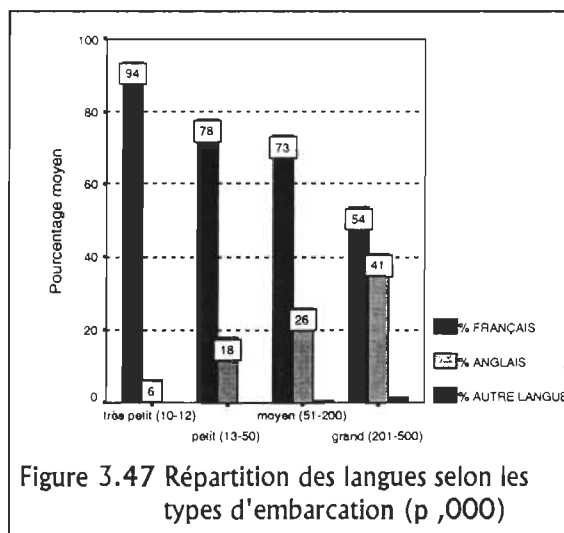
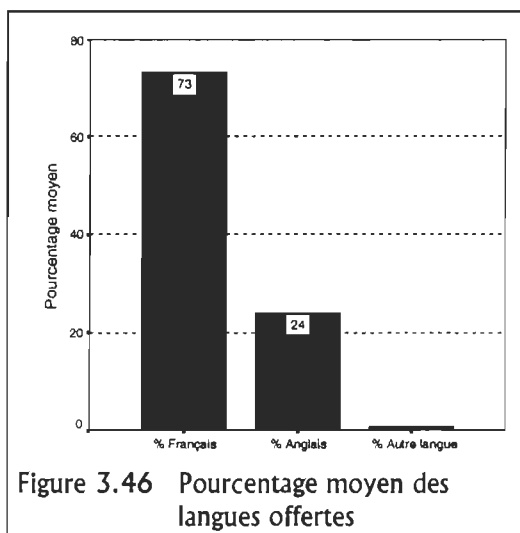
Figure 3.45 Répartition des croisières selon l'indice de qualité de l'interprétation des capitaines ($p = ,001$)

Les résultats révèlent que les croisières impliquant un interprète sont de qualité supérieure relativement à l'interprétation que celles sans personnel attiré uniquement à cette tâche. Spécifiquement, plus de 2 croisières sur 3 (65,0%) dotées d'un membre d'équipage attiré à l'interprétation ont un indice de qualité élevé, très élevé ou exceptionnel, et 25,0% sont moyennes. Seulement 10,0% sont de faible ou très faible qualité. Par ailleurs, près de la moitié (46,0%) des croisières guidées par un capitaine ont une qualité d'interprétation très faible ou faible, 14% moyenne et 40,0% d'éllevée à exceptionnelle.

3.2.10 Langue d'excursion

La figure 3.46 présente le pourcentage moyen de chacune des langues utilisées lors des 123 croisières observées. Globalement, près des trois quarts de l'interprétation se déroulent en français, un quart en anglais et 3,0% seulement dans une autre langue, en l'occurrence, l'espagnol.

La figure 3.47 montre la répartition des langues selon les types d'embarcation. Le test d'ANOVA révèle une différence significative ($p=,000$) de la répartition du français et de l'anglais selon ce facteur. La différence n'est pas significative pour l'autre langue. La majorité de l'interprétation se déroule en français, peu importe le type d'embarcation. On remarque aussi que plus le bateau est grand, plus le bilinguisme, et même trilinguisme, y ont cours. De plus, les grandes embarcations offrent en moyenne 41,0% du temps d'interprétation en anglais; les embarcations moyennes y consacrent 26,0% du temps.



Résumé et conclusions

Ce chapitre rend compte des conditions objectives des activités d'observation en mer telles qu'elles ont été vécues par les touristes et qu'elles se sont déroulées.

Conditions d'excursion

Les conditions atmosphériques et de navigation ont été généralement très favorables. On observe que l'absence de vagues et le degré d'ensoleillement sont associés à la réalisation de croisières plus longues durant lesquelles plus d'espèces d'animaux marins et plus d'attraites peuvent être observés. Également, l'absence de pluie et de vent permet de détecter plus rapidement les premiers signes de la présence des baleines.

La moyenne du taux d'occupation des bateaux pour l'ensemble des croisières analysées se situe à 57,5 %. Comme il fallait s'en douter, une très forte relation statistique s'observe entre le taux d'occupation du bateau et sa taille. Plus celui-ci est petit, plus le taux d'occupation est élevé et vice versa. Ce taux est également plus élevé en pleine saison et minimum à la fin, et il varie selon les heures de la journée; le matin, il est minimum, et il augmente progressivement jusqu'à la fin de l'après-midi.

Jusqu'à 30 bateaux différents ont été rencontrés au cours d'une croisière. La moyenne s'établit à 11,7. Évidemment, la présence de mammifères marins et leurs comportements particuliers expliquent l'attraction des bateaux de croisières, de plaisanciers et de villégiateurs.

Au cours d'une croisière, les visiteurs ont pu observer en moyenne 4 espèces différentes, 26 mammifères marins, soit 22 baleines et 4 phoques. Il existe des variations importantes entre les espèces, et ce, d'une période de la saison à l'autre.

La durée d'excursion varie entre 115 et 210 minutes. En fait, moins on observe d'espèces ou de comportement spectaculaire au cours d'une AOM, plus le temps d'excursion augmente; de la même manière, moins les espèces sont vues de près, plus le temps d'excursion augmente. Dans l'ensemble, 86,2 % des croisières durent plus de 135 minutes, la moyenne se situant à 163 minutes ou 2 h 43.

Le nombre moyen de baleines observées augmente du début à la fin de l'été. Les comportements spectaculaires des baleines se produisent -- queue, saut, etc. -- plus fréquemment en pleine saison qu'au début, et encore davantage en post-saison : ce phénomène est évidemment relié au nombre ainsi qu'aux espèces de baleines observées.

La durée des excursions effectuées dans les très petites embarcations est généralement plus courte, mais ne réduit pas la possibilité d'observer des mammifères marins. Les moyennes et les grandes embarcations, par contre, offrent une excursion sur l'eau plus longue, mais un temps d'observation plus court et des possibilités moindres d'observer des mammifères marins. Les petites embarcations offrent un temps d'excursion aussi long que les grandes tout en permettant autant de contacts avec les mammifères marins que les très petites embarcations.

Offre d'interprétation du milieu marin

L'observation objective des croisières révèle que 92,6 % des croisières offrent un minimum d'interprétation et que 62,6 % ont un membre d'équipage attiré à cette fonction, l'interprète; pour les autres, le capitaine répond aux deux fonctions. L'offre d'interprétation à bord des bateaux d'excursion en mer dans le secteur du PMSSL est très hétérogène, tant dans sa forme que dans sa qualité. La variabilité de l'offre se situe au niveau du matériel utilisé, de la diversité des thèmes reliés aux baleines et aux autres sujets, de la compétence des guides, interprètes ou capitaines (styles, rôles et caractéristiques) et de sa qualité globale.

A) Matériel d'interprétation

- 68,3 % des croisières utilisent du matériel afin d'agrémenter l'expérience par la manipulation d'objets et de favoriser la vulgarisation des connaissances.
- Les fanons, dents ou os de baleines sont les plus fréquemment utilisés, suivis des schémas, dessins et affiches.
- Les grandes embarcations sont celles qui utilisent le plus de matériel; il est rare que plus de 4 types de matériel différents sont utilisés lors d'une croisière.

B) Thèmes d'interprétation reliés aux baleines

- La nourriture et les modes d'alimentation ainsi que les critères d'identification des espèces sont les thèmes reliés à l'observation des baleines les plus fréquemment abordés.

- La signification des comportements observés et les règles de sécurité de l'embarcation sont les seconds thèmes en importance.
- 57,9 % des croisières ont traité de réglementation et du code d'éthique.
- Les questions reliées à la protection et la conservation ont été abordées dans moins de 50,0% des croisières offrant de l'interprétation.
- Les croisières sur les grandes embarcations sont les plus diversifiées, celles sur les petites et très petites le sont beaucoup moins.
- Plus la saison avance, plus les guides diversifient leur discours.

C) Thèmes d'interprétation autres que les baleines

- 87,8 % des croisières observées ont diversifié leur contenu narratif avec d'autres thèmes que les baleines.
- La faune marine, l'océanographie et la navigation sont les thèmes les plus fréquemment abordés.
- 36,1 % des croisières qui ont diversifié leur contenu ont abordé le PMSSL comme sujet d'interprétation.
- 50,0% des croisières ont adopté un itinéraire permettant d'autres observations que les mammifères marins.
- Plus de la moitié de celles-ci ont visité le fjord et plus du tiers ont fait un détour par le phare du Haut-Fond Prince pour parler de la navigation.
- Les très petites embarcations sont celles qui diversifient le plus les itinéraires; la diversification des contenus est équivalente sur les différents types d'embarcation, à l'exception des petites qui sont les moins diversifiées, tant en contenu qu'en itinéraire.
- Plus la saison avance, moins les itinéraires sont diversifiés.

D) Compétence des guides : interprètes et capitaines

- Les interprètes ont en général un indice de compétence plus grand que les capitaines.
- Les interprètes des petites, des moyennes et des grandes embarcations s'équivalent en qualité, et les capitaines des très petites embarcations s'en approchent.
- Les capitaines des petites embarcations présentent l'indice de compétence le plus bas.

E) Qualité de l'interprétation

- La qualité de l'interprétation est plus importante sur les grandes embarcations, suivies des moyennes et des très petites. Les petites embarcations présentent l'indice de qualité le plus faible.
- L'interprétation sur les croisières impliquant un interprète est de meilleure qualité.

F) Langue d'excursion

- Plus les bateaux sont grands, plus le bilinguisme y est offert, pour une proportion maximale sur les grandes embarcations de 54,0% de français, 41,0% d'anglais et 3,0% d'espagnol.

En résumé, le service d'interprétation présente des lacunes importantes sur les petites embarcations. Les grandes embarcations sont celles qui offrent le service le plus complet, tant en diversité de contenu et de matériel qu'en termes de compétence et de qualité de service. Les moyennes embarcations les suivent. Il est important de souligner que les très petites embarcations sont celles qui diversifient le plus leur itinéraire.

Chapitre 4

Caractéristiques des touristes

4.1 Profil sociodémographique des visiteurs

4.1.1 Origine des répondants

4.1.1.1 Pays et régions d'origine

4.1.1.2 Variations des clientèles des différents pays

4.1.2 Données sociodémographiques

4.1.2.1 Répondants selon le sexe et l'âge

4.1.2.2 Répondants selon l'occupation, le niveau de scolarité et le revenu familial

4.2 Voyage dans lequel s'inscrit l'excursion

4.2.1 Type de voyage et mode d'accompagnement

4.2.2 Durée du séjour

4.2.2.1 Durée du séjour total et du séjour dans la région du PMSSL

4.2.2.2 Variations de la durée prévue du voyage et du séjour au PMSSL

4.2.3 Endroits visités au cours du voyage

4.2.3.1 Régions visitées durant le voyage

4.2.3.2 Autres activités reliées aux baleines

4.2.4 Activités, événements ou attraits préférés durant le voyage

4.2.5 Importance relative de l'activité d'observation en mer

Après la description des croisières choisies pour effectuer les observations, ce chapitre présente les caractéristiques des visiteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires.

Dans un premier temps, il sera question de l'origine de ces visiteurs (pays et région), de même que leurs caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, niveau d'éducation, occupation, revenu). Nous décrirons ensuite le genre de voyage dans lequel s'inscrit la croisière aux baleines.

4.1 Profil sociodémographique des visiteurs

Dans cette première partie, on traite surtout des caractéristiques de l'échantillon obtenu lors du premier questionnaire, c'est-à-dire des 1833 personnes qui ont accepté de participer à la recherche et qui ont répondu au moins à la première phase de l'expérimentation (Q-1). Certaines données, qui proviennent des deux questionnaires subséquents, porteront nécessairement sur moins de cas, compte tenu des taux d'abandon d'une étape à l'autre, comme mentionné précédemment.

4.1.1 Origine des répondants

4.1.1.1 Pays et région d'origine

Les répondants proviennent de 26 pays répartis sur presque tous les continents. Le tableau 4.1 illustre l'importance relative de chaque pays d'origine.

Le Canada et la France comptent pour plus de 80,0% des touristes interrogés. Si l'on ajoute les autres pays d'Europe, on arrive à 95,0% des clientèles. Les Américains ne comptent que pour 3,6% des participants à l'étude.

Par ailleurs, on peut voir au tableau 4.2 que parmi les répondants en provenance du Canada, plus de 88,8% sont du Québec, et 10,8% de l'Ontario. Trois seulement proviennent de l'ouest de l'Ontario, et aucun ne provient des provinces maritimes.

Tableau 4.1
Pays d'origine des répondants

	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Canada	770	45,4	45,4
France	599	35,3	80,7
États-Unis	62	3,6	84,3
Suisse	58	3,4	87,8
Allemagne	46	2,7	90,5
Europe-autre	36	2,1	92,6
Espagne	31	1,8	94,4
Italie	31	1,8	96,2
Belgique	28	1,6	97,9
Royaume Uni	16	1,0	98,8
Autres pays	14	,8	99,7
Océanie	6	,3	100,0
Total	1696	100,0	
Données manquantes	140		
Total	1836		

* L'Océanie compte des répondants de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande;

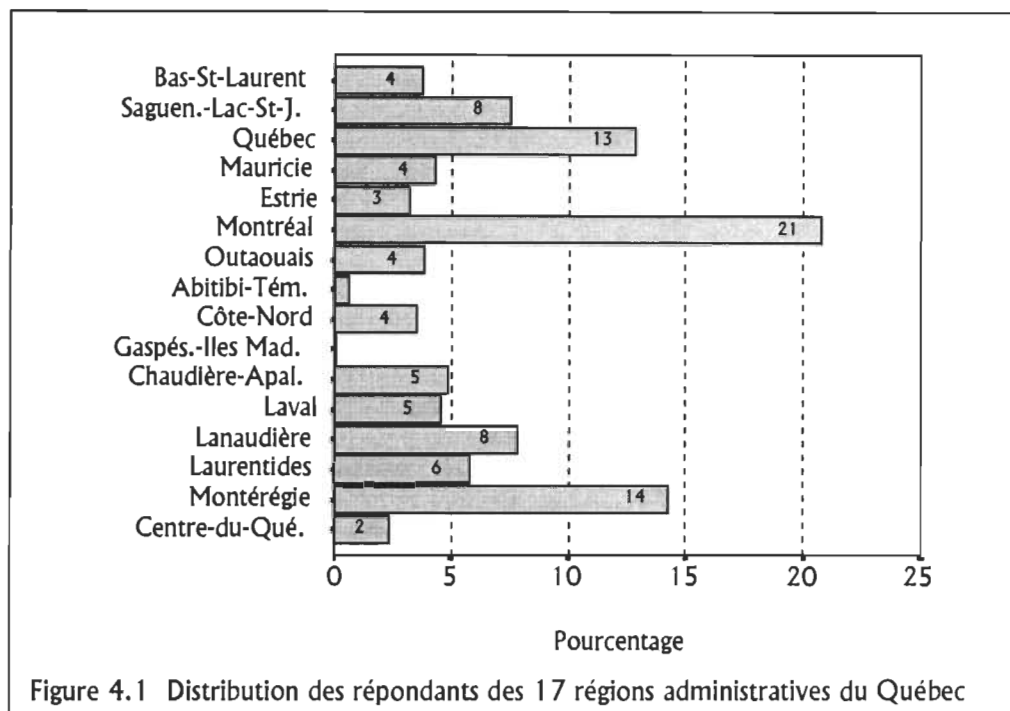
** Les Autres pays sont : Algérie, Guatemala, Japon, Île de la Réunion, Madagascar, Mexique et Taïwan

Tableau 4.2
Distribution de répondants canadiens selon la province de résidence

Province	Statistiques		
	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Québec	680	88,8	88,8
Ontario	82	10,8	99,6
Alberta	1	,1	99,7
Colombie Britannique	2	,3	100,0
Total	765	100,0	

Finalement, pour connaître plus en détail l'origine des clientèles du Québec, la figure 4.1 montre l'importance relative de chacune des 16 régions administratives desquelles proviennent les visiteurs (personne ne provient de la région Nord du Québec). Par ordre d'importance, les répondants viennent d'abord des régions les plus peuplées, Montréal et la Montérégie, ou des plus rapprochées du parc marin, Québec et Saguenay-Lac-St-Jean. La région de Lanaudière est

également très bien représentée. Les régions d'où il vient le moins de visiteurs sont la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Abitibi-Témiscamingue et le Centre du Québec.



À partir des données décrites précédemment, nous avons effectué un regroupement des clientèles selon les 6 principaux endroits d'origine : d'abord, en Amérique du Nord, vient le Québec (40,1%), suivi du Canada (5,4%) et des États-Unis (3,7); viennent ensuite la France (35,3%) et le reste de l'Europe (14,5%), et finalement, les Autres pays (1,1%). Un tel regroupement confère une image assez représentative de la répartition obtenue et permettra d'effectuer les analyses statistiques subséquentes avec un nombre raisonnable de sous-groupes homogènes, sans toutefois donner lieu à des regroupements trop artificiels ou à des comparaisons de groupes comportant de trop petits nombres de sujets.

4.1.1.2 Variations des clientèles des différents pays

Comme l'indique le tableau 4.3, les pourcentages des visiteurs varient aux différents moments de la saison touristique selon le pays d'origine. D'une part, les Québécois et les Canadiens sont en proportions plus fortes durant la pleine saison; par contre, les touristes français, les autres Européens et ceux provenant d'autres pays se répartissent davantage sur les 3 périodes. Pour ces groupes, les mois d'été sont toujours les moments privilégiés, mais leur proportion en périodes hors saison est

beaucoup plus importante. Il en résulte qu'en pleine saison, les Nord-Américains et les autres (France, Europe et Autres) se répartissent dans des proportions de 45,0-55,0 %; en pleine saison, les proportions passent à 57,0-43,0 % en faveur des Nord-Américains; mais en post-saison, on retrouve à nouveau plus d'Européens, avec des proportions de 75,0-25,0% cette fois. La figure 4.2 illustre ces variations.

Tableau 4.3
Variation des clientèles des divers pays selon la période de la saison touristique.

	Période de la saison touristique			Total
	Pré-saison	Pleine saison	Post-saison	
Québec	67 38,5%	549 46,1%	64 19,3%	680 40,1%
Canada	2 1,1%	78 6,6%	11 3,3%	91 5,4%
États-Unis	9 5,2%	47 3,9%	6 1,8%	62 3,7%
France	45 25,9%	373 31,3%	180 54,4%	598 35,3%
Europe	45 25,9%	135 11,3%	65 19,6%	245 14,5%
Autres	6 3,4%	8 ,7%	5 1,5%	19 1,1%
Total	174 100,0%	1190 100,0%	331 100,0%	1695 100,0%

Une autre observation digne de mention concerne le type de bateau que choisissent ces clientèles (figure 4.3). Les Nord-Américains ont tendance à opter davantage pour les plus gros bateaux, contrairement aux autres groupes, particulièrement les Français et les autres Européens, qui choisissent les petits bateaux en proportions plus élevées.

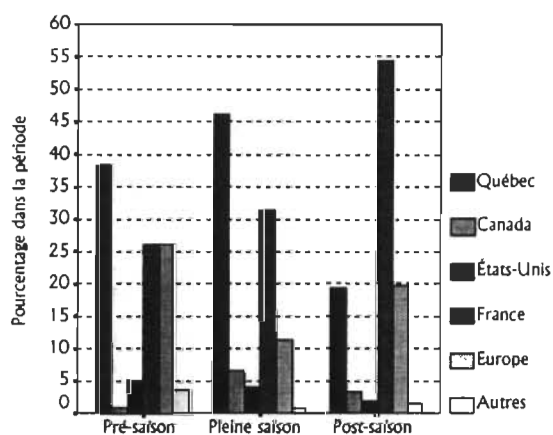


Figure 4.2 - Proportions de visiteurs des différents pays aux trois périodes de la saison touristique

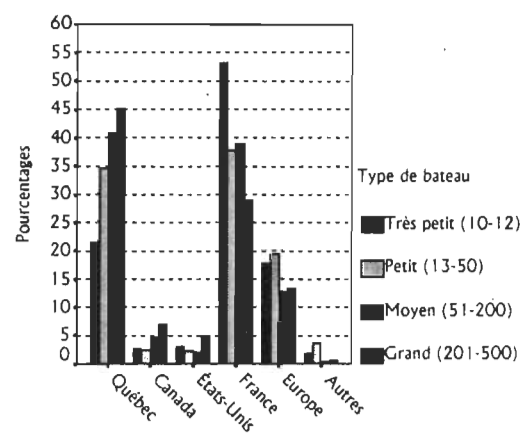


Figure 4.3 Proportions de touristes des différents pays selon le type de bateau choisi.

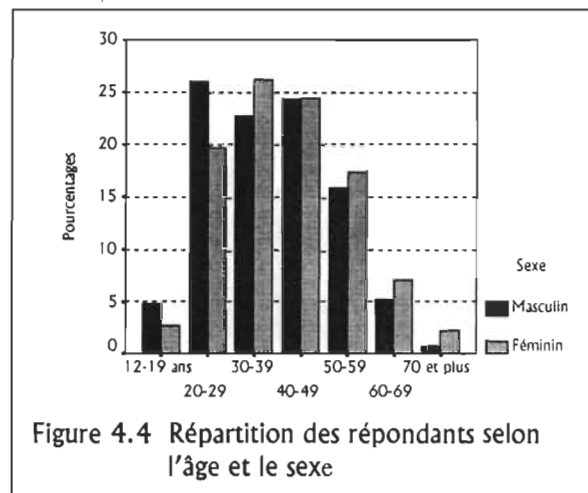
4.1.2 Données sociodémographiques

4.1.2.1 Répondants selon le sexe et l'âge

La figure 4.4 montre clairement que les répondants les plus nombreux sont ceux âgés entre 20 et 50 ans; les 50 à 59 ans sont légèrement moins nombreux. Il faut noter que chez les moins de 30 ans, on retrouve plus d'hommes que de femmes; pour tous les autres niveaux, les femmes sont plus nombreuses, particulièrement dans les groupes de 30-39 ans et chez les plus de 70 ans.

L'analyse comparative des moyennes d'âge révèle également que les femmes qui répondent au questionnaire sont plus âgées que les hommes; leur moyenne d'âge se situe à 40,7 ans, comparativement à 38,2 ans pour les hommes.

Les moyennes d'âge ne sont pas les mêmes non plus selon l'origine des répondants : les Américains sont significativement plus âgés (48,3 ans) que ceux qui viennent de tous les autres pays dont l'âge varie entre 37,2 et 40,9 ans.



On observe aussi des différences d'âge relatives au moment de la saison où sont effectuées les observations. En post-saison, les répondants sont âgés en moyenne de 45,5 ans, tandis que l'âge moyen est de 39,7 ans en pré-saison, et de seulement 37,8 ans en pleine saison. L'influence des gens à la retraite se manifeste ici.

Finalement, l'âge varie significativement selon le type d'embarcation choisi; sur les petits et les très petits bateaux, la moyenne d'âge se situe à 34,7 ans, tandis que sur les moyens et les gros bateaux, les moyennes sont respectivement de 40,8 et 41,3 ans.

4.1.2.2 Répondants selon l'occupation, le niveau de scolarité et le revenu familial

A) Occupation

L'analyse de l'occupation principale révèle que 68,7% des répondants ont un emploi à temps plein et 6,6% travaillent à temps partiel. On retrouve aussi des retraités (9,5%) et des étudiants (8,7%). Seulement 2% des répondants ont indiqué ne pas avoir d'emploi.

B) Niveau de scolarité

D'après les données de notre échantillon, les clientèles des AOM sont très scolarisées, nettement plus que la moyenne de la population. Le tableau 4.4 montre la répartition de ces sous-groupes, dont 40,8% au niveau universitaire supérieur (2^e et 3^e cycles); cette proportion s'élève au-dessus de 60,0% pour les pays en dehors de l'Amérique du Nord, mais est seulement de 15,6% pour le groupe de Québécois. Même s'il est vraisemblable que les gens les plus scolarisés s'intéressent plus à une telle activité et que seuls les plus aisés puissent s'offrir le voyage, il est possible que dans certains cas, la référence au système scolaire québécois ait amené certaines erreurs de la part des répondants.

C) Revenu familial

Les catégories de revenus familiaux les plus fréquentes sont : 20 à 40 000\$ can. (22,9 %) et 40 à 60 000\$ can. (24,2 %). La moyenne estimée, pour l'ensemble des 1164 personnes qui ont répondu à cette question, est de 60 067\$. Ce sont les revenus familiaux moyens des Américains et des Canadiens qui sont les plus élevés (82 959\$ et 77 214\$ can.); les Européens viennent ensuite avec 72 975\$, puis, les Français suivent à 59 656\$; enfin, les Québécois à 53 048\$ et les Autres à 36 893\$ sont ceux qui disposent du revenu familial le plus bas.

Tableau 4.4
Répartition des répondants selon le niveau de scolarité et le pays d'origine

							Total
	Québec	Canada	États-Unis	France	Europe	Autres	
Primaire	10 1,6%	2 2,4%	1 1,7%	10 1,9%	1 ,5%		24 1,5%
Secondaire	149 23,3%	17 20,7%	5 8,6%	22 4,1%	15 6,8%		208 13,4%
Collégial	210 32,8%	15 18,3%	9 15,5%	60 11,2%	40 18,2%	3 15,0%	337 21,7%
Université 1er cycle	171 26,7%	13 15,9%	16 27,6%	117 21,8%	31 14,1%	4 20,0%	352 22,6%
Université cycl.supér.	100 15,6%	35 42,7%	27 46,6%	327 61,0%	133 60,5%	13 65,0%	635 40,8%
Total	640 100,0%	82 100,0%	58 100,0%	536 100,0%	220 100,0%	20 100,0%	1556 100,0%

4.2 Voyage dans lequel s'inscrit l'excursion

L'excursion d'observation des baleines s'inscrit dans plusieurs types de voyages. Certains font partie d'un voyage organisé, d'autres voyagent de façon autonome, seuls, avec leur famille ou des amis. Ces groupes restreints varient également en nombre. De plus, la longueur des voyages, les itinéraires ainsi que les endroits visités changent considérablement. Cette partie fait ressortir les principales statistiques qui décrivent le voyage effectué lors de cette activité d'observation en mer dans la région du parc marin.

4.2.1 Type de voyage et mode d'accompagnement

A) Voyages de groupes organisés

Le tableau 4.5 présente les types de voyages auxquels les visiteurs des différents pays participent.

On peut observer, à propos des groupes organisés, que seulement 13,2% des visiteurs interrogés voyagent dans le cadre d'un groupe organisé. C'est de la France (25,8 %) et des États-Unis (17,7%) qu'en provient la plus grande proportion, et du Québec qu'on en compte moins (3,4%).

Tableau 4.5
Répartition des répondants selon le type de voyage dont ils font partie

								Total
		Québec	Canada	États-Unis	France	Europe	Autres	
Type de voyage	Organisé	23 3,4%	6 6,7%	11 17,7%	152 25,8%	26 11,0%	2 10,5%	220 13,2%
	Autonome	650 96,6%	83 93,3%	51 82,3%	437 74,2%	211 89,0%	17 89,5%	1449 86,8%
Total		673 100,0%	89 100,0%	62 100,0%	589 100,0%	237 100,0%	19 100,0%	1669 100,0%

Cependant, il faut noter qu'il était beaucoup plus difficile de rejoindre les touristes voyageant en grands groupes organisés à cause des contraintes dues à leurs horaires; il faut donc considérer qu'ils sont sous-représentés dans cet échantillon.

Il faut aussi remarquer, à propos des répondants des voyages organisés, qu'on en retrouve beaucoup plus en dehors de la saison touristique (17,1% en pré-saison et 30,8 % en post-saison) que durant la pleine saison (8,5 %), là où les Québécois sont d'ailleurs beaucoup plus nombreux.

La taille des bateaux fait aussi ressortir des différences importantes dans la répartition de ces touristes de voyages organisés : sur les petits et les très petits bateaux, on compte moins de 3,0% de ce type de touristes, comparativement aux 8,9 et 21,5 % sur les moyens et les grands bateaux.

Au niveau des groupes d'âge, ce sont les répondants de 70 ans et plus (34,6%) et ceux de 55-69 ans (30,5 %) qui voyagent le plus souvent avec des groupes organisés; les gens âgés de 25 à 39 ans sont ceux qui utilisent le moins ce genre de voyage (8,1%).

Finalement, les types d'organisations avec qui ces voyages ont lieu sont principalement les agences de voyages (70,6%). Dans plus de 20,0% des cas, il s'agit d'organismes ou de clubs sociaux d'employés; on en retrouve aussi 3,6% dans des voyages organisés par l'hôtel ou l'auberge, et 2,0% dans des groupes scolaires.

B) Voyages en groupes restreints autonomes

Par opposition aux groupes organisés, ces touristes ou excursionnistes voyagent par eux-mêmes, seuls, en famille ou avec des groupes d'amis. Ils représentent de loin le groupe le plus important (86,8%) joint par nos questionnaires.

Le tableau 4.6 présente la composition de ces groupes, ainsi que le nombre total de personnes voyageant avec les répondants. Ces groupes vont de 1 à 15 personnes,

et impliquent en tout 4359 personnes participant aux croisières. Les groupes de 2, 3 et 4 personnes sont nettement les plus fréquents, et représentent 72,4% des groupes autonomes; en tout, ils regroupent 2807 visiteurs, soit 64,4% des 4359 personnes impliquées dans ce type de voyage.

Le tableau 4.7, présente la distribution de ces 4359 visiteurs selon le sexe et le groupe d'âge auxquels ils appartiennent. Le nombre d'hommes et de femmes est à peu près identique. Les groupes d'âge 25-34 ans et 35-54 ans comptent pour 62,0% du total des visiteurs.

Tableau 4.6
Composition des groupes impliqués dans les voyages autonomes

Groupes de voyageurs autonomes			
	Nombre de groupes	Pourcentage de groupes	Nombre de personnes dans ces groupes
Nombre de personnes dans les groupes			
1	163	11,5	163
2	549	38,9	1098
3	187	13,2	561
4	283	20,3	1148
5	105	7,4	525
6	59	4,2	354
7	26	1,8	182
8	29	2,1	232
9	7	,6	96
Total	1413	100,0	4359

Tableau 4.7
Répartition du nombre total de voyageurs faisant partie des groupes restreints autonomes impliqués dans l'enquête par le biais des répondants

Groupes d'âge	Sexe			
	Masculin		Féminin	
	N	%	N	%
0-5 ans	109	5,0	92	4,2
6-16 ans	265	12,2	256	11,8
17-24 ans	165	7,6	228	10,5
25-34 ans	500	22,9	513	23,6
35-54 ans	845	38,7	830	38,1
55-64 ans	213	9,8	175	8,0
65 ans et +	83	3,8	83	3,8
Total	2181	50,03	2178	49,97

4.2.2 Durée du séjour

Dans le premier questionnaire, les répondants avaient à indiquer les prévisions quant à la durée totale de leur voyage, ainsi que le nombre de nuits projetées au Québec et dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. Les trois mêmes questions étaient posées dans le dernier questionnaire portant cette fois sur la durée réelle du voyage en jours.

4.2.2.1 Durée du voyage total et du séjour dans la région du parc marin

Parmi les visiteurs interrogés au début de la croisière, 9,9% sont des excursionnistes qui prévoient que leur voyage durera moins d'une journée, et 90,1% sont des touristes, en ce sens qu'ils prévoient passer au moins une nuit hors de chez eux. La proportion de touristes passe à 95,1% chez les répondants à la phase 3 du questionnaire.

Le pourcentage des visiteurs de moins d'une journée dans la région du parc marin est de 18,6, soit presque deux fois plus que le taux de voyages de moins d'une journée ; en effet, aux 163 excursionnistes décrits précédemment s'ajoutent 106 autres répondants, touristes en visite au Québec mais qui ne prévoient pas passer une nuit dans la région du parc marin.

Le tableau 4.8 présente aussi le nombre moyen de jours prévus pour l'ensemble du voyage (10,45 jours) et dans la région du parc marin (3,99 jours). Il est à noter que ces moyennes incluent les touristes et les excursionnistes. Aux fins de ce calcul, le séjour des excursionnistes est considéré comme une journée; celui des touristes se calcule sur la même base, soit le nombre de nuitées augmenté de 1.

Finalement, la seconde moitié du tableau 4.8 présente les mêmes données, mais cette fois pour la durée réelle du voyage et du séjour dans le secteur du PMSSL. Ces données ayant été recueillies dans le questionnaire postal portent sur un nombre plus restreint de personnes. Ce groupe comporte un pourcentage moins élevé d'excursionnistes (4,9%) et la durée moyenne de leur voyage est un tout petit peu plus longue (11,20 jours); par contre, leur séjour dans la région du PMSSL (3,86 jours) est pratiquement de même durée. Ces changements reflètent un plus haut taux de réponses au questionnaire postal chez les touristes que chez les excursionnistes.

Tableau 4.8
Prévision de la durée totale du voyage et du séjour
dans la région du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent

	séjour prévu			séjour réel		
	1 jour	2 jours et +	nombre moyen de jours	1 jr.	2 jours et +	nombre moyen de jours
Voyage total	163 9,9%	1473 90,1%	10,45	34 4,9%	664 95,1%	11,20
Séjour PMSSL	269 18,6%	1179 81,4%	3,99	118 17,0%	575 83,0%	3,86

4.2.2.1 Variations de la durée prévue du voyage total et du séjour au PMSSL

A) Selon la période de la saison

Les participants rejoints à différents moments de la saison touristique présentent des différences marquées dans la longueur de leur voyage. En effet, en pré-saison et en pleine saison, la durée projetée du voyage est en moyenne de 10,05 et 10,04 jours; en post-saison, elle se situe à 12,46 jours.

La durée du séjour dans la région du parc marin varie moins, et de façon différente. La moyenne augmente du début à la fin de la saison : 3,83 jours en pré-saison, 3,97 jours en pleine saison, et 4,21 jours en post-saison.

La proportion du temps de voyage passée dans la région du PMSSL est donc moindre en post-saison (33,17%) comparativement aux 38,1 et 39,54% retrouvés en pré- et en pleine saison.

B) Selon le pays d'origine

La durée du voyage, tout comme celle du séjour dans la région du parc marin, présentent des différences importantes selon l'origine du répondant. Le tableau 4.9 illustre ces différences. Les visiteurs des autres pays, qui passent le plus de temps dans la région (6,57 jours), sont aussi ceux qui effectuent le voyage le plus long en moyenne (27,77 jours). Les pays d'Europe autres que la France

viennent au second rang pour la durée du voyage (17,49 jours), mais ils sont parmi ceux qui restent le moins longtemps dans la région du parc marin (3,67 jours). Finalement, ce sont les Québécois, qui obtiennent l'écart le moins grand entre le voyage total (5,13 jours) et le séjour dans la région (3,97), suivis des autres Canadiens et des Américains. La dernière colonne du tableau indique la proportion que représente le séjour dans le PMSSL par rapport à la durée du voyage total.

Tableau 4.9
Durée moyenne des séjours prévus pour le voyage total
et dans la région du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent selon le pays d'origine

	Voyage total		Région du PMSSL		Pourcentage du voyage dans la région du PMSSL
	nombre de répondants	nombre moyen de jours prévus	nombre de répondants	nombre moyen de jours prévus	
Québec	650	5,13	559	3,97	77,4
Canada	86	8,30	79	3,30	39,8
Etats-Unis	61	10,20	59	3,84	37,6
France	533	14,56	460	4,53	31,1
Europe	221	17,49	207	3,67	21,0
Autres pays	17	28,77	17	6,57	22,4
Total	1568	10,71	1381	4,10	38,3

C) Variations selon les caractéristiques personnelles

La durée totale du voyage varie beaucoup selon les caractéristiques personnelles.

Au sujet de la durée prévue du voyage, on peut noter que les répondants plus jeunes (24 ans et moins) et plus âgés (55 ans et plus) prévoient une durée de voyage plus longue en moyenne. De plus, les visiteurs ayant une scolarité de niveau universitaire font des voyages plus longs que ceux qui sont moins scolarisés; de même, les gens ayant les plus hauts revenus familiaux ont aussi tendance à faire des voyages plus longs. En ce qui a trait à la durée prévue des séjours dans la région du parc marin, on remarque qu'elle ne varie pas autant selon ces caractéristiques. Les différences ne sont significatives que pour la scolarité, la durée du séjour augmentant à nouveau avec le niveau d'études atteint. L'âge, le sexe et le revenu n'ont pas de relation significative avec la durée projetée de séjour.

4.2.3 Endroits visités au cours du voyage

Dans cette partie, il est question des activités effectuées durant le voyage au cours duquel a eu lieu l'activité d'observation en mer. Ces données permettent de cerner les intérêts de ces touristes ou excursionnistes.

4.2.3.1 Régions visitées durant le voyage

Le tableau 4.10 présente les régions dans lesquelles sont situés les endroits ou les attractions visités durant le voyage. Ces renseignements proviennent du questionnaire 3 et comportent les réponses de seulement 709 des 737 personnes. On remarque que les 4 régions les plus fréquentées sont situées à proximité du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent. L'Ontario et la région de Montréal-Laval suivent dans les préférences des voyageurs.

Tableau 4.10
Régions visitées par les répondants
au cours de leur voyage (N= 709)

Régions visitées	f	%
Côte Nord	725	23,5
Québec	425	13,8
Saguenay-Lac-St-Jean	399	12,9
Charlevoix	375	12,1
Montréal-Laval	266	8,6
Bas Saint-Laurent	134	4,3
Gaspésie	109	3,5
Lanaudière-Laurentides	90	2,9
Mauricie-Centre du Québec	67	2,2
Autres rég. du Qué.	40	1,3
Ontario	316	10,3
Provinces Maritimes	52	1,7
Ouest Canadien	22	,7
États-Unis	66	2,1
Total des réponses	3087	100,0

4.2.3.2 Autres activités reliées aux baleines

Dans la région du parc marin, la plus fréquentée par nos répondants, d'autres activités reliées aux mammifères marins sont disponibles. Le tableau 4.11 présente le taux de fréquentation de ces ressources centrées sur la connaissance ou l'observation des baleines.

Comme autres activités reliées aux baleines effectuées durant ce voyage, les répondants mentionnent:

- faire du kayak de mer (8);

Tableau 4.11
Autres activités reliées aux baleines effectuées par les clients des AOM

Activités	n	%
Observation des baleines à partir des berges	292	51,5
Visiter le centre d'interprétation (CIMM)	227	40,0
Causeries thématiques sur les baleines	31	5,5
Soirées contes et légendes sur les baleines	17	3,0
Total	567	100

- acheter de livres ou lire sur les baleines (5);
- visionner ou rechercher des vidéos, des documentaires sur les baleines (5);
- visiter Archéotopo ou un village amérindien (2);
- se promener pour voir des bélugas, pour apprendre sur les fonds marins (2);
- visiter le Biodôme de Montréal (2);
- faire un tour d'hélicoptère pour observer les baleines (1).

4.2.4 Activités, événements ou attraits préférés durant le voyage

En plus de décrire les activités effectuées durant leur voyage, les répondants étaient invités à indiquer celles qu'ils avaient le plus appréciées. Ils pouvaient donner jusqu'à 6 réponses différentes, des réponses ouvertes que nous avons compilées à la suite d'une analyse de contenu. Le tableau 4.12 présente les résultats des regroupements de réponses effectuées pour ces questions. Il donne un aperçu du genre de voyage effectué, et surtout, des intérêts des clientèles des AOM. On y retrouve beaucoup d'éléments reliés à la nature, la faune, l'environnement physique et culturel, en commençant par l'observation des baleines, qui représente plus du quart de toutes les réponses.

Tableau 4.12
Activités ou attraits préférés durant le voyage

Activités ou attraits préférés	n	%
Observation des baleines	593	25,3
Visites attraits naturels	516	22,0
Randonnées, découverte	168	7,2
Visite villes-villages	165	7,0
Visite sites historiques	160	6,8
Activités aventure	140	6,0
Sites et paysages	106	4,5
Musées, centres interprétation	104	4,4
Sorties, événements	94	4,0
Croisières	64	2,7
Observation faune	56	2,4
Culture autochtone	33	1,4
Rencontres sociales	33	1,4
Magasins, boutiques, galeries	23	1,0
Édifices sportifs & touristiques	17	,7
Voyage & routes	13	,6
Érablières, fermes	11	,5
Activité à caractère religieux	8	,3
Autres	41	1,7
Total	2344	100,0

4.2.5 Importance relative de l'activité d'observation en mer

Une dernière question sur les activités effectuées durant le voyage concerne l'importance ou la place de l'AOM par rapport à l'ensemble du voyage. Le répondant devait situer la place qu'occupait pour lui cette activité; à un extrême, l'activité peut être définie comme le but principal du voyage, et à l'autre, elle est une activité non prévue qui s'est ajoutée au programme en cours de route.

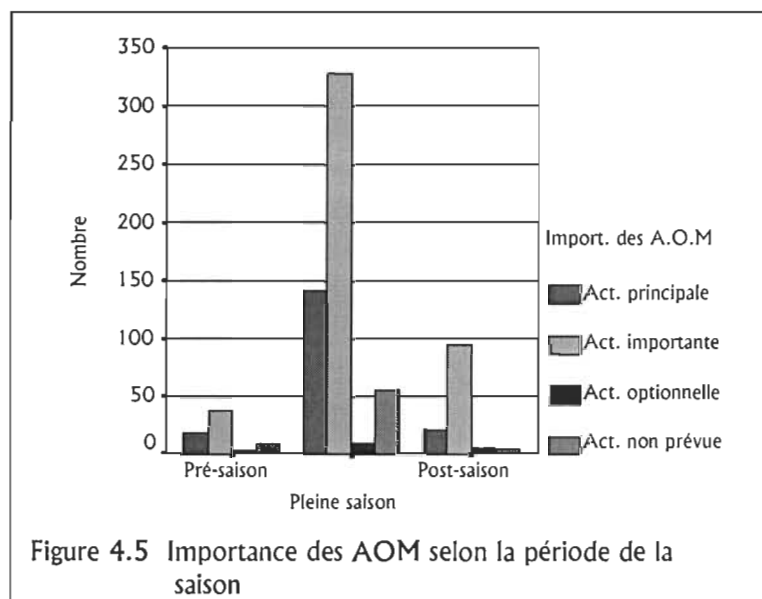
A) Importance pour l'ensemble des répondants et selon le moment de la saison

Le tableau 4.13 présente les réponses obtenues à la question sur l'importance de l'AOM. Pour près des deux tiers, il s'agit d'une des activités importantes prévues au voyage; cependant, le quart des répondants définissent cette activité comme le but du voyage, comme l'activité principale.

Tableau 4.13
Degré d'importance de l'AOM dans le voyage effectué

	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Activité principale	181	25,0	25,0
Activité importante	461	63,6	88,6
Activité optionnelle	17	2,3	90,9
Activité non prévue	66	9,1	100,0
Total	724	100,0	

La figure 4.5 fait ressortir cette tendance, en fonction du moment de la saison. Les tendances sont les mêmes d'une saison à l'autre, à l'exception de l'«activité non prévue» qui se retrouve beaucoup plus fréquemment durant la pleine saison qu'en dehors de la saison.



B) Importance selon le pays d'origine

C'est au niveau de l'origine des visiteurs que se retrouvent les plus grandes différences dans l'importance accordée à cette activité.

La croisière aux baleines constitue plus souvent la raison principale pour les visiteurs québécois et canadiens, et pour ceux d'autres pays. On remarque également que, chez les Américains et les gens d'autres pays, l'activité est plus fréquemment une activité imprévue qui s'est ajoutée. Pour les Français et les autres Européens, il s'agit plus souvent que chez les autres d'une activité importante prévue au voyage.

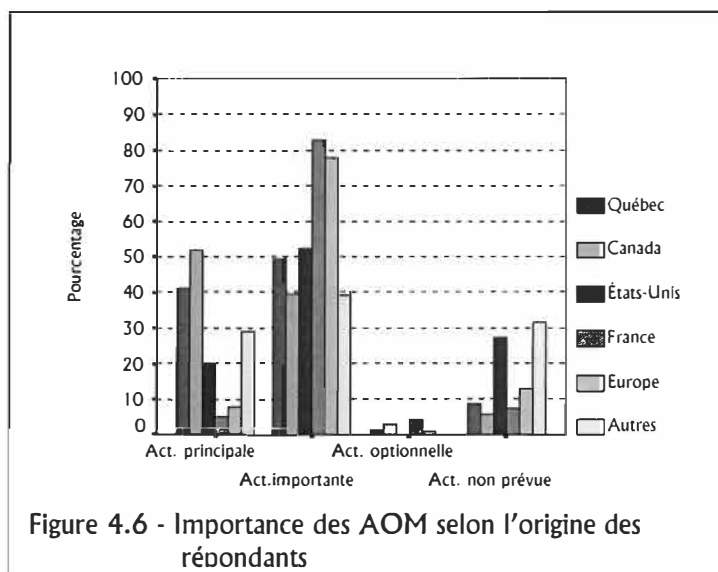


Figure 4.6 - Importance des AOM selon l'origine des répondants

C) Importance selon le type de voyage

Le type de voyage auquel appartient le visiteur détermine sa perception de l'importance des AOM à l'intérieur du voyage effectué. La figure 4.7 montre que dans les voyages en groupes restreints, les croisières constituent plus souvent le but principal du voyage, et plus souvent aussi une activité imprévue qui s'est ajoutée ou décidée en cours de route. Par contre, chez les clients des voyages organisés, il arrive plus souvent que dans les voyages autonomes que la croisière soit une activité importante prévue, ou encore une activité optionnelle pour les membres du groupe.

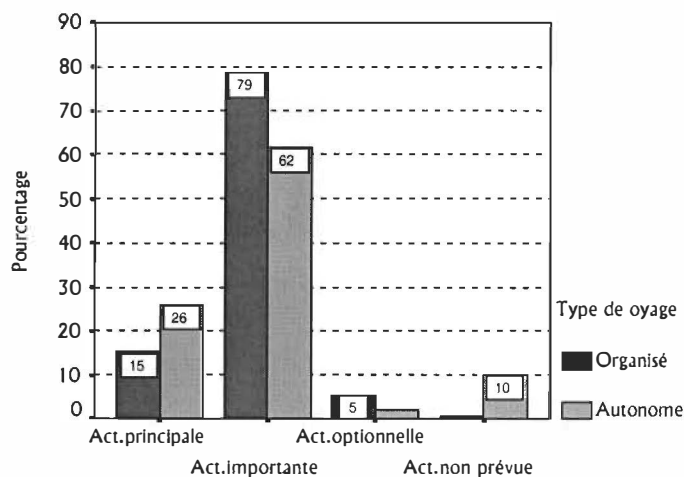


Figure 4.7 - Importance des AOM selon le type de voyage

Conclusion

Il faut rappeler, en terminant, que ce chapitre ne prétend pas définir de façon absolument exacte l'ensemble des clientèles qui ont participé aux croisières aux baleines durant l'été 1999. Il en donne une image que les habitués vont reconnaître en grande partie; parfois, ils vont être surpris par d'autres caractéristiques. Ceci est parfaitement normal, compte tenu des limites que nous imposait la situation dans la collecte des données.

Mais comme notre but principal est d'étudier les facteurs de la satisfaction des clients et de mesurer les effets de l'interprétation sur les attitudes et les comportements des visiteurs face à l'environnement, le nombre et la variété des répondants que nous avons obtenus nous permettent de réaliser ces buts sans problème important de validité.

L'utilité de ce chapitre consiste davantage à aider à interpréter les résultats obtenus, plutôt qu'à nous permettre de généraliser sur les caractéristiques des visiteurs de l'été 1999.

Résumé et conclusions

Même s'il ne peut prétendre à une parfaite représentativité par rapport à l'ensemble de la clientèle de la saison touristique 1999, l'échantillon a été recueilli à l'aide d'un nombre suffisant de paramètres pour fournir une bonne idée de la réalité. Il est possible d'en extraire des données fiables pour la poursuite de nos objectifs. Une brève description de ces clientèles permettra de mieux situer et d'interpréter les données principales sur les attentes et la satisfaction.

Caractéristiques sociodémographiques

Les répondants aux questionnaires proviennent de 28 pays différents, situés surtout en Amérique du Nord et en Europe. Le Canada (45,5 %) et la France (34,3 %) sont les pays d'où proviennent la très grande majorité. Au total, les Américains (3,7 %) et les Canadiens constituent près de 50 % des visiteurs. Les Français et les répondants en provenance des autres pays d'Europe (14,5 %) constituent un autre bloc aussi important. Le dernier 1,1 % provient de divers pays comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, le Guatemala, le Japon, Taiwan, etc.

La proportion de ces diverses clientèles varie selon la période de la saison touristique. Les Québécois et les autres Canadiens sont en proportions plus fortes en pleine saison; les Européens sont plus nombreux en pré-saison, tandis que les Français sont beaucoup plus nombreux en post-saison. Donc, en pleine saison, les Nord-Américains représentent 56,6 % de tous les visiteurs; en post-saison, ils représentent à peine 24,4 % des touristes rencontrés dans la région du parc marin, les Français et autres Européens comptant pour presque 75 %.

L'âge moyen des visiteurs est de 39,5 ans. La grande majorité se situe entre 20 et 60 ans; les moins de 20 ans représentent 3,9 % des répondants, tandis que les 60 ans et plus constituent 7,6 % de l'échantillon. On note également que :

- les moyennes d'âge varient selon les saisons (37,8 ans en pleine saison, 39,7 en pré-saison et 45,5 ans en post-saison;
- la moyenne d'âge se situe autour de 41 ans sur les moyens et les gros bateaux, et 34,7 ans sur les petits et les très petits.

L'occupation principale se répartit comme suit : 68,7 % ont un emploi à temps plein, et 6,6 % à temps partiel; 9,5 % sont des retraités et 8,7 % sont des étudiants. La clientèle des AOM est très scolarisée; près des deux tiers ont des études de niveau universitaire. Chez les Québécois, seulement 42 % ont atteint ce niveau et le quart de ceux-ci a des études de niveau primaire et secondaire.

En ce qui concerne les revenus familiaux, les Québécois sont aussi parmi les plus bas avec une moyenne de 53 000 \$ canadiens; pour l'ensemble des répondants, cette moyenne s'établit à 60 000 \$. Les Américains et les Canadiens ont les plus hauts revenus avec des moyennes respectives de 82 959 \$ et 77 214 \$ canadiens.

De ces données, on peut conclure que :

- Certains pays sont sous-représentés dans cet échantillon, dont les Américains et les Ontariens; les Sud-Américains et les Asiatiques sont presque absents.
- L'activité attire des gens plus fortunés, à l'exception de ceux qui proviennent du Québec pour qui l'activité est plus accessible et moins onéreuse, le voyage étant beaucoup moins long.
- L'activité intéresse des gens très instruits; même les touristes du Québec ont un niveau de scolarité plus élevé que la moyenne de la population générale.

Voyage dans lequel s'inscrit l'excursion

Seulement 13,2 % des visiteurs font partie d'un voyage organisé. Les Français (25,8 %) et les Américains (17,7 %) sont ceux qui en comptent le plus; seulement 3,4 % des Québécois voyagent ainsi. C'est en dehors de la saison touristique (17,1 % en pré-saison et 30,8 % en post-saison) que se retrouvent le plus grand nombre de personnes en groupes organisés, formule davantage utilisée par les gens âgés de plus de 55 ans (plus de 30 %).

La croisière aux baleines s'effectue dans le cadre d'un voyage qui dure en moyenne 10,45 jours, dont 3,99 jours passés dans la région du PMSSL. Ces moyennes incluent les excursionnistes autant que les touristes. Les voyageurs ne passant aucune nuit hors de chez eux (comptés pour une journée) représentent 9,9 % des répondants. Il s'agit de Québécois qui peuvent faire l'excursion et retourner chez eux dans la même journée. Par ailleurs, 18,6 % des répondants ne passent aucune nuitée dans la région du PMSSL; la différence provient de touristes qui incluent l'AOM dans leur itinéraire de voyage sans toutefois coucher dans la région.

En moyenne, les répondants passent donc 38,2 % de leur voyage dans la région du parc marin; ce pourcentage est le plus élevé pour les Québécois (77,4 %), et le moins élevé pour les Européens (21,0%) et les visiteurs des autres pays (22,4 %).

Au cours de ce voyage, les clients des AOM visitent différents sites ou attraits dans les régions les plus proches du parc marin, soit la Côte-Nord, le Saguenay—Lac-St-Jean, Charlevoix et le Bas-Saint-Laurent, ou encore dans les régions les plus visitées du Québec, soit Québec, Montréal-Laval et la Gaspésie. L'Ontario fait partie des destinations dans 10,3 % des cas.

Les activités ou les attraits les plus appréciés du voyage sont très diversifiés. En tête de liste vient l'activité d'observation des baleines, qui compte pour plus de 25,0% des activités citées et qui est mentionnée par plus de 80 % des répondants. Les autres attraits importants sont : la visite d'attrait naturels, les randonnées et découvertes, la visite de villes ou villages, de sites historiques, les activités d'aventure, les sites et paysages, les musées et centres d'interprétation.

En plus de l'excursion, d'autres activités reliées aux baleines sont très importantes : 51,5 % des visiteurs ont observé les baleines à partir des berges et 40 % ont visité le centre d'interprétation des mammifères marins (CIMM).

Finalement, l'évaluation de la place de l'excursion dans le voyage confirme le rôle primordial de l'activité d'observation en mer; pour le quart des répondants, et plus souvent chez les Québécois (40,0%) et les Canadiens (52,0%), elle constitue l'activité principale, le but même du voyage. Pour près des deux tiers de l'ensemble des répondants, il s'agit d'une activité très importante qui était prévue au voyage; ce pourcentage dépasse 80,0% pour les Français et les Européens.

On peut donc conclure de ces données que la présence des mammifères marins est une attraction majeure dans la région. Elle constitue un attrait extrêmement important, probablement capital pour la région. Et au niveau touristique, la présence de près de 60,0% de visiteurs provenant de l'extérieur constitue un phénomène exceptionnel au Québec.

Chapitre 5

Attentes

relativement à l'expérience d'AOM

- 5.1 Déterminants du choix de croisière d'observation en mer
 - 5.1.1 Sources d'information
 - 5.1.2 Choix du bateau

- 5.2 Motivations et attentes des visiteurs relativement aux AOM
 - 5.2.1 Motivations et attentes relatives à l'excursion en mer
 - 5.2.2 Attentes relatives à l'observation des baleines
 - 5.2.3 Attentes relatives à l'interprétation
 - 5.2.4 Connaissances que le visiteur aimerait acquérir au sujet des baleines et du milieu marin
 - 5.2.5 Attraites que le visiteur aimerait découvrir en plus des baleines

- 5.3 Attitude des visiteurs relativement à l'impact de l'homme sur l'environnement

- 5.4 Réponse aux attentes des visiteurs après l'AOM

Ce chapitre présente principalement les résultats obtenus par les personnes qui ont rempli le premier questionnaire (voir Appendice 3) distribué aux visiteurs sélectionnés avant la croisière. Ce questionnaire vise à faire ressortir un ensemble d'éléments reliés aux déterminants du choix de croisière d'observation en mer, aux motivations et aux attentes des visiteurs relativement aux activités d'observation en mer, et aux attitudes de ceux-ci face à l'impact de l'homme sur l'environnement. La dernière partie de ce chapitre traite des résultats obtenus à une question posée un mois après la fin de la croisière dans le troisième questionnaire. Cette question évalue dans quelle mesure les répondants estiment que l'excursion dans le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent a répondu à leurs attentes.

5.1 Déterminants du choix de croisière d'observation en mer

Afin d'aider l'industrie des AOM à déterminer les moyens à privilégier en matière de communication et de marketing, deux questions ont été posées : la première portait sur les sources d'information utilisées par les visiteurs, et la seconde, sur les facteurs du choix de bateau d'excursion.

5.1.1 Sources d'information

La question reliée aux sources d'information qui ont le plus stimulé l'intérêt des répondants et influencé leur décision de venir observer les baleines laissait la possibilité d'effectuer deux choix parmi les neuf premiers items de la liste du tableau 5.1. D'autres sources d'information supplémentaires ont été mentionnées par les répondants dans la case prévue à cet effet dans le questionnaire et apparaissent dans la partie inférieure du tableau.

Il ressort de ce tableau que la communication directe ou le bouche-à-oreille constitue de loin la source d'information privilégiée (54,7 % des répondants). Entre 15,5 % et 19,4 % utilisent les centres d'informations touristiques, les guides internationaux (Routard, Michelin), les guides touristiques régionaux et les livres (films, reportages, documents spécialisés). Si l'on tient compte de la marge d'erreur de 2,0 %, on peut considérer que ces quatre sources d'information sont utilisées par le même pourcentage de répondants. Il est étonnant d'observer que 3,0 % des répondants ont dit avoir utilisé Internet, et ce, en dépit de l'absence d'un site WEB affichant le parc marin Saguenay—Saint-Laurent.

Tableau 5.1
Sources d'information privilégiées par les répondants quant au choix de croisière pour l'observation des baleines

Sources d'information	Fréquence	% de répondants n = 1710
Bouche-à-oreille (parents, amis, ...)	935	54,7
Centre d'informations touristiques	332	19,4
Guide (Routard, Michelin, ...)	311	18,2
Guide touristique régional	297	17,4
Livre/film/reportage/documentation spécialisée	265	15,5
Agence de voyage/association	228	13,3
Publicité écrite (dépliants, journaux, ...)	216	12,6
Publicité radio, télévision	98	5,7
Internet	51	3,0
Autres sources d'information mentionnées		
Intérêt pour la nature et pour le milieu marin	25	1,4
Expérience antérieure	18	1,0
Études/cours/recherche personnelle	10	0,6
Milieu de travail	6	0,4
Hôtel/auberge	4	0,2
Habite la région	3	0,2
Total des réponses	2 814	S.O.

L'examen des sources d'information selon le pays d'origine (tableau 5.2) révèle que le bouche-à-oreille demeure important pour tous les répondants, surtout pour ceux du Québec, du Canada et des pays autres que les États-Unis, la France et les pays européens. Comme autres sources d'information, le Québécois utilise en proportion égale oscillant autour de 20,0 % les centres d'informations touristiques, les guides régionaux et la publicité écrite. La deuxième source d'information des Canadiens provient pour 24,1 % d'entre eux de la publicité écrite. Les Américains pour leur part ont été influencés dans une proportion de 27,0 % par des centres d'informations touristiques, alors que 35,2 % des Français et 36,4 % des Européens recourent davantage à un guide international – Routard ou Michelin. Quant aux visiteurs provenant des autres pays, 19% d'entre eux se renseignent plutôt dans des centres d'informations touristiques et 18,7 %, dans des livres, films et reportages.

Il faut remarquer qu'entre 10,2 % et 13,1 % de visiteurs en provenance du Canada, des États-Unis et des autres pays utilisent Internet, alors que cette proportion est inférieure à 2,8 % pour ceux du Québec, de la France et de l'Europe

Tableau 5.2
Sources d'information privilégiées selon le nombre de répondants quant au choix de croisière pour l'observation des baleines en fonction du pays d'origine

Source d'information	Pourcentage par pays					
	n = 1581					
	Québec n=642	Canada n = 82	É.-U n = 57	France n = 546	Europe n = 234	Autres n = 19
Bouche-à-oreille (parents, amis)	68,9	69,9	31,0	47,7	39,0	58,0
Centre d'informations touristiques	20,3	19,9	27,0	13,8	25,5	19,0
Guide (Routard, Michelin, ...)	2,2	5,2	15,0	35,2	36,4	8,7
Guide touristique régional	19,9	8,6	16,7	15,6	16,3	8,5
Livre/film/reportage/...	10,9	17,1	11,6	19,1	19,3	18,7
Agence de voyage/association	3,4	3,7	12,5	23,8	13,2	12,8
Publicité écrite (dépliants, ...)	19,6	24,1	17,6	4,4	8,2	4,5
Publicité radio, télévision	8,6	5,6	0,8	4,2	3,0	0
Internet	2,3	11,8	10,2	1,7	2,8	13,1
Autres sources	7,6	7,3	15,8	1,6	1,3	0

5.1.2 Choix du bateau

Le tableau 5.3 énumère la liste des facteurs privilégiés par les répondants pour choisir un bateau de croisière. Les onze premiers items étaient énumérés dans le questionnaire. Les autres qui figurent au bas du tableau ont été ajoutés par les répondants. Ceux-ci pouvaient effectuer trois choix parmi cette liste, y compris les facteurs qu'ils pouvaient ajouter eux-mêmes.

Les résultats révèlent qu'au-delà de 30,0% des répondants privilégient avant tout la taille du bateau et la possibilité d'être à proximité des animaux marins. Cependant, la présence d'un guide, le fait d'appartenir à un groupe organisé et la suggestion d'un parent, d'un ami ou de quelqu'un de la région sont des éléments qui ont été mentionnés par presque 20,0% des personnes. Le hasard compte également pour 17,4 % dans le choix du bateau de croisière. On remarque également qu'entre 10,2 % et 13,3 % des visiteurs disent choisir un bateau de croisière pour le sentiment de sécurité qu'inspire l'embarcation, le contenu de la croisière, la réputation ou l'image de la compagnie et enfin pour le confort et les services disponibles sur le bateau.

Le prix constitue un élément très secondaire dans le choix d'un bateau de croisière si l'on considère que seulement 7,3 % des répondants mentionnent avoir été influencés par ce facteur.

Tableau 5.3
Facteurs privilégiés dans le choix d'un bateau de croisière
d'observation des baleines

Critères de choix du bateau de croisière	Fréquence	% de répondants n = 1748
Taille du bateau (nombre de passagers)	624	35,7
Proximité des contacts avec la mer, les animaux	540	30,9
Présence d'un guide à bord	348	19,9
Choix fait par d'autres (forfait, groupe organisé,...)	338	19,3
Suggestion : parent, ami, quelqu'un de la région	336	19,2
Hasard	304	17,4
Sentiment de sécurité qu'inspire l'embarcation	233	13,3
Contenu de la croisière, variété de l'expérience	207	11,9
Réputation (image de la compagnie)	186	10,6
Confort et services sur le bateau	178	10,2
Prix	127	7,3
Autres facteurs mentionnés		
Sécurité et confort pour la santé	22	1,3
Conseil des intervenants touristiques	20	1,2
Bateau spécial : beauté, histoire	12	0,7
Horaire-durée	10	0,6
Prix gagné, promotion	9	0,5
Publicité	7	0,4
Conseil reçu à l'hôtel	4	0,3
Site : billet-départ	1	0,1
Autres	13	0,8
Total des réponses	3 520	S.O.

Le tableau 5.4 montre qu'entre 32,4 % et 39,5 % des répondants disent choisir un bateau de croisière principalement à cause de sa taille. Ce pourcentage augmente même à 49,0 % pour les visiteurs qui viennent des autres pays. Les Français et les Européens accordent autant d'importance à la proximité des contacts avec la mer et les animaux marins qu'à la taille du bateau. La proximité des contacts avec la mer et les animaux marins constitue le deuxième critère de choix d'une embarcation pour 29,0 % des Québécois, 24,4 % des Américains et 40,8 % des visiteurs des autres pays. Cependant, pour les Canadiens et les Européens, ce sont les suggestions d'un parent ou d'un ami et le simple hasard qui constituent le deuxième facteur de choix, alors que pour les Français, c'est la présence d'un guide à bord du bateau.

Troisième en importance, cinq facteurs sont privilégiés par environ 19,0 % des Québécois : la présence d'un guide à bord, la suggestion d'un parent ou d'un ami, le hasard, le sentiment de sécurité qu'inspire le

bateau et la réputation ou l'image de la compagnie. Pour les Américains, ce sont le hasard, le confort sur le bateau et la présence d'un guide à bord. D'ailleurs, ce dernier critère est également celui qui prévaut pour les Français, les Européens et les visiteurs des autres pays.

Quel que soit le pays d'origine, plusieurs visiteurs voyagent au moyen de forfaits et n'ont pas la possibilité de choisir leur bateau de croisière. On remarque cependant un contingent plus important de ce type de voyageurs pour 25,8 % de Canadiens, 34,2 % d'Américains et 29,2 % de Français.

Tableau 5.4
Facteurs privilégiés quant au choix d'un bateau de croisière d'observation des baleines selon le nombre de répondants et en fonction du pays d'origine

	Pourcentage par pays					
	n = 1619					
	Québec n = 646	Canada n = 84	É.-U. n = 59	France n = 573	Europe n = 237	Autres n = 20
Taille du bateau (nombre de passagers)	39,5	32,4	34,7	32,6	35,7	49,0
Proximité des contacts avec la mer/ animaux	29,0	21,8	24,4	33,5	33,1	40,8
Présence d'un guide à bord	19,3	14,2	16,5	22,9	17,7	34,0
Choix fait par d'autres (forfait, ...)	7,9	25,8	34,2	29,2	13,7	12,5
Suggestion : parent, ami, ...	21,2	27,8	7,9	17,2	21,8	17,9
Hasard	18,5	28,3	15,5	14,9	19,9	11,7
Sentiment de sécurité qu'inspire le bateau	17,6	17,3	1,9	11,0	10,1	5,8
Contenu de la croisière, variété d'expérience	13,7	11,4	12,1	10,3	10,1	20,3
Réputation (image de la compagnie)	17,9	7,6	7,0	4,0	6,8	24,4
Confort et services sur le bateau	12,9	14,4	17,2	6,1	10,6	4,5
Prix du billet	10,2	4,1	11,7	7,2	1,5	5,2
Autres	6,7	11,9	10,2	4,2	4,6	0

5.2 Motivations et attentes des visiteurs relativement aux AOM

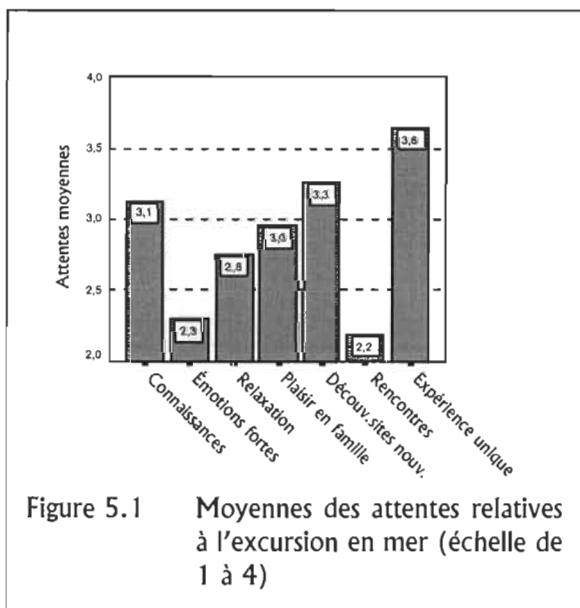
Cette partie traite des attentes exprimées par les répondants avant d'entreprendre leur croisière. Ces attentes portent sur l'excursion, l'observation des baleines, l'interprétation, l'acquisition des connaissances et l'intérêt quant à la découverte d'attraits complémentaires à l'observation des baleines. Après avoir conçu un indicateur qui cumule les items énumérés dans le questionnaire pour mesurer les différents niveaux d'attente, nous avons vérifié l'existence de différences significatives entre les moyennes en fonction du pays d'origine des répondants, du choix de bateau de croisière et de la saison. Seules les figures pour lesquelles nous avons trouvé des différences significatives sont présentées dans cette partie. Cependant, aucune figure

n'illustre les résultats obtenus de l'analyse pour le type de voyage – en groupe organisé ou autonome -, le genre de visiteur – excursionniste ou touriste -, le sexe et l'âge des répondants .

Les figures présentent les résultats des moyennes sur une échelle de 1 à 4, 1 étant la valeur la plus basse et 4, la plus élevée. Le lecteur devra donc apporter une attention particulière car ces figures font ressortir les différences qui sont statistiquement significatives entre les moyennes. Pour cette raison, l'origine de l'axe représentant les moyennes peut varier et commencer avec des valeurs différentes de 1. De plus, tout résultat égal ou supérieur à 2,5 doit être considéré comme satisfaisant ou important, et comme moins satisfaisant, peu important ou carrément insatisfaisant ou pas important lorsqu'il est inférieur à 2,5.

5.2.1 Motivations et attentes relatives à l'excursion en mer

Les répondants devaient indiquer le niveau d'importance qu'ils accordaient à sept items qui leur étaient proposés relativement à leurs attentes vis-à-vis de l'expérience d'excursion en mer. La moyenne totale obtenue pour l'ensemble des items est de 2,76 sur une échelle de 1 à 4.

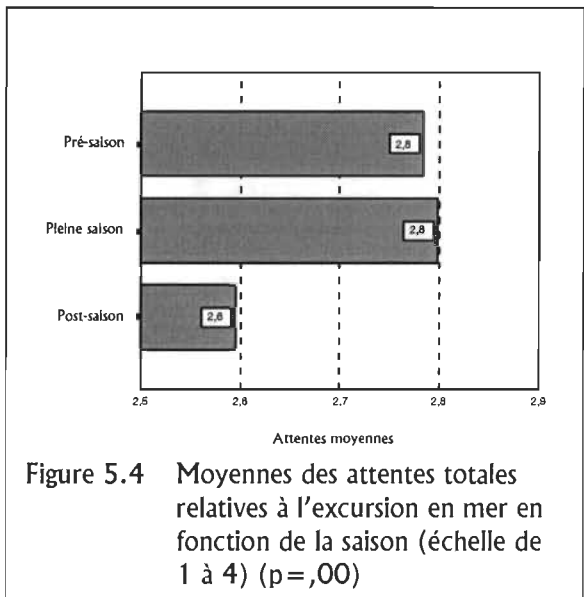
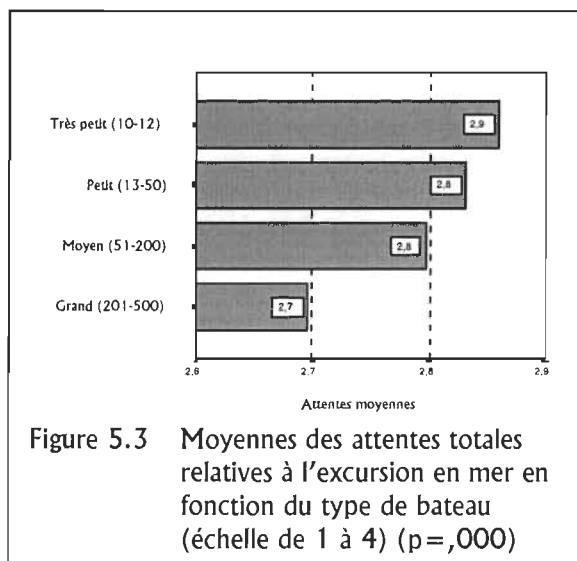
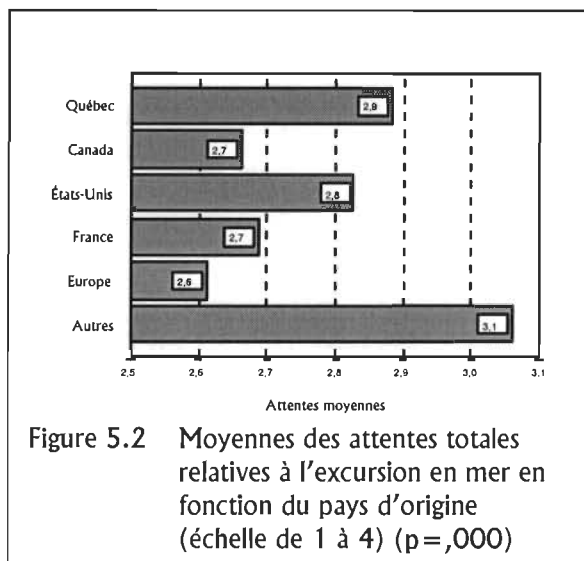


Toutefois, la figure 5.1 permet de constater que la possibilité de vivre une expérience unique par la rencontre de baleines, la découverte d'endroits ou de sites nouveaux et l'acquisition de connaissances sur l'environnement marin constituent les motivations les plus importantes pour entreprendre une excursion en mer et obtiennent des scores vraiment supérieurs à la moyenne totale. En revanche, la rencontre avec les gens qui partagent les mêmes intérêts pour la nature et la recherche d'émotions fortes constituent des éléments de motivation beaucoup moins importants pour ce genre d'excursion.

Si l'on compare les moyennes des attentes totales pour les répondants d'origines différentes face à l'excursion en mer, les écarts à la moyenne de 2,76 sont importants puisqu'ils varient de 2,6 à 3,1 ($p=,000$). On note dans la figure 5.2 que les visiteurs du Canada, de la France et des pays européens ont moins d'attentes que ceux du Québec et des autres pays.

La comparaison du total des attentes selon le type de bateau choisi par les visiteurs (figure 5.3) fait également ressortir une différence de moyennes significatives ($p=,000$). Ainsi, les personnes qui

participent à une AOM sur de très petits bateaux ont un niveau d'attente relativement élevé, et celui-ci baisse progressivement et de façon quasi linéaire en fonction de la croissance de la taille du bateau. Il faut néanmoins remarquer que le niveau d'attente le plus élevé se situe à 2,9 et le moins élevé à 2,7. La moyenne étant de 2,8, les écarts, bien que significatifs, demeurent très réduits.



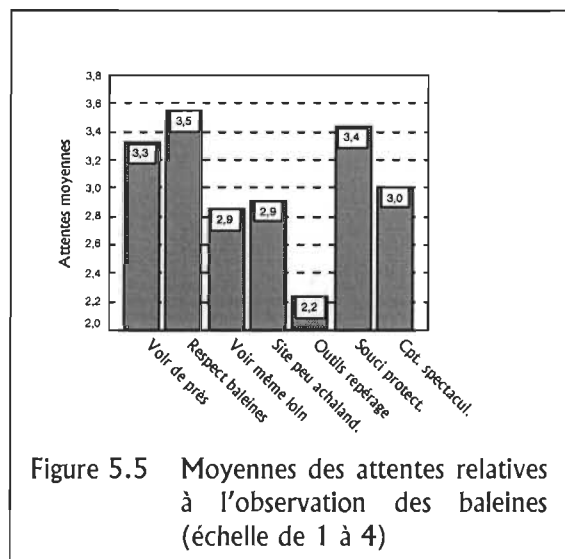
La différence des moyennes des attentes totales relativement à l'excursion en mer en fonction de la saison est beaucoup moins élevée en post-saison qu'en pré-saison et en saison (figure 5.4). Cette différence demeure cependant significative sur le plan statistique ($p=,000$). Les écarts à la moyenne de 2,8 sont assez faibles.

La différence entre les moyennes des attentes relatives à l'excursion en mer est également significative pour certaines autres variables. C'est notamment le cas pour le type de voyage - en groupes organisés ou autonomes et l'âge des répondants. Ainsi, les personnes voyageant en

groupes organisés ont un niveau d'attente nettement plus bas que celles qui voyagent seules ou en petits groupes. En ce qui concerne l'âge, la courbe baisse à partir du plus haut niveau d'attente pour les plus jeunes jusqu'au plus bas niveau pour les plus âgées, et elle baisse de façon linéaire avec chacun des cinq groupes d'âge formés pour cette étude. Par contre, nous n'avons noté aucune différence significative quant au type de visiteur - excursionniste ou touriste - ou quant au sexe du répondant.

5.2.2 Attentes relatives à l'observation des baleines

La moyenne totale de 2,89 obtenue pour l'ensemble des sept items présentés à la figure 5.5 permettant de mesurer les attentes face à la rencontre avec les baleines et leur environnement révèle que les répondants ont un très grand souci pour la protection du milieu.



Trois items obtiennent une moyenne égale ou supérieure à 3,3. Ainsi les visiteurs souhaitent vivre une expérience dans un contexte où l'on respecte les mammifères (3,5), où ils sentent que l'équipage a un souci de protection pour ces animaux (3,4); cependant, ils espèrent malgré tout pouvoir observer les baleines de près (3,3). Par ailleurs, ils montrent beaucoup moins d'intérêt pour utiliser des instruments de repérage des mammifères marins (2,2), ce qui est très inférieur à la moyenne générale de 2,89 et tombe même sous la barre du 2,5 indiquant le peu d'intérêt suscité par cet item.

La moyenne de ces attentes selon l'origine des répondants fait ressortir des différences significatives. On peut observer à la figure 5.6 que les Canadiens et les Français manifestent le moins d'attentes avec une moyenne de 2,8, alors que les Américains obtiennent un niveau d'attente vraiment supérieur à 3,2.

La figure 5.7 révèle également que le niveau moyen des attentes totales relatives à l'observation des baleines est beaucoup moins élevé en post-saison qu'en pré-saison et en saison. Toutefois, même si la différence entre les moyennes est statistiquement significative, il convient de noter que l'écart entre elles ne varie que d'un dixième de point.

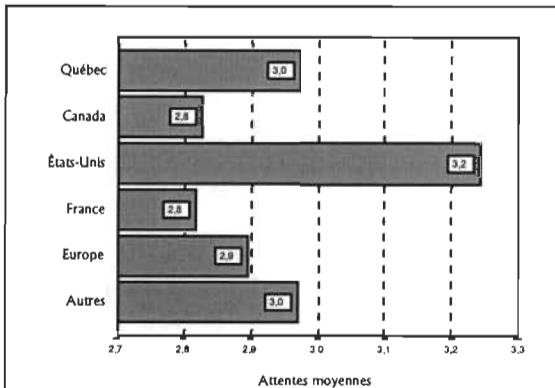


Figure 5.6 Moyennes des attentes totales relatives à l'observation des baleines en fonction du pays d'origine (échelle de 1 à 4) ($p = .000$)

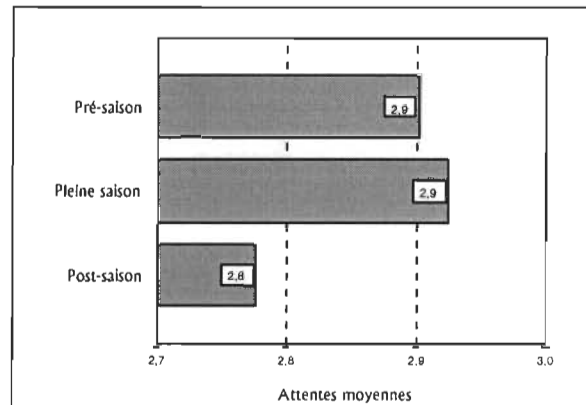


Figure 5.7 Moyennes des attentes totales relatives à l'observation des baleines en fonction des saisons (échelle de 1 à 4) ($p = .000$)

L'analyse des résultats pour le type de voyage ($p = .000$), l'âge ($p = .000$) et le sexe ($p = .009$) montre que les différences des moyennes sont statistiquement significatives. Comme dans le cas des attentes pour l'excursion, les personnes qui voyagent en groupes organisés présentent un niveau d'attente moins élevé que celles qui voyagent seules ou en groupes restreints. La courbe d'âge est également similaire. Les plus jeunes ont les plus grandes attentes, et les plus âgées en ont moins. Par contre, on note cette fois une différence significative dans l'analyse selon le sexe, les hommes ayant un niveau d'attente plus élevé que les femmes. Cependant, aucune différence significative ne ressort quant au type de bateau ou au type de visiteur - excursionniste ou touriste.

5.2.3 Attentes relatives à l'interprétation

À la question portant sur le genre d'intervention souhaité de la part du guide, on obtient des moyennes égales ou supérieures à 3 pour chacune des caractéristiques énumérées (figure 5.8). La moyenne pour l'ensemble de ces attentes se situe à 3,15. Les attentes à l'endroit du guide sont manifestement très élevées pour les sept items qui décrivent les rôles que pourrait jouer le guide au cours d'une croisière. On remarque que les attentes relatives à la manifestation d'un souci de l'environnement et à des suggestions d'action pour la protection de l'environnement sont les deux plus faibles attentes exprimées, alors que le souci de protection était précédemment très élevé.

La figure 5.9 révèle que les attentes moyennes totales quant à l'intervention du guide varient selon le pays d'origine des répondants. Les Américains nourrissent les plus grandes attentes, et les Français et les Européens, les moins élevées. En ce qui a trait aux Québécois, Canadiens et aux visiteurs des autres pays, les attentes manifestées occupent un rang intermédiaire.

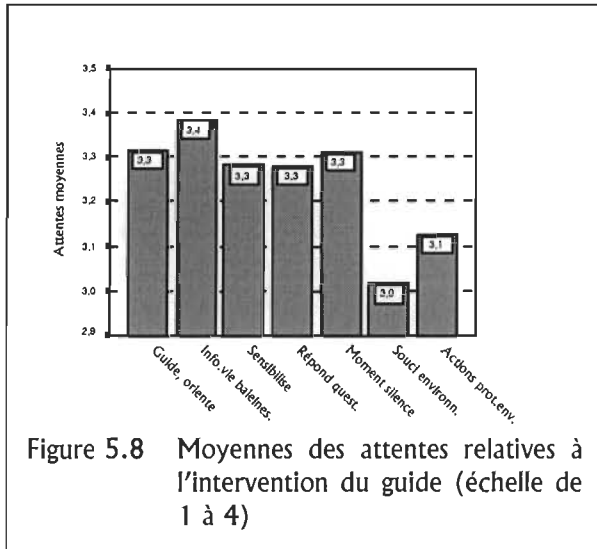


Figure 5.8 Moyennes des attentes relatives à l'intervention du guide (échelle de 1 à 4)

L'analyse réalisée en fonction du type d'embarcation révèle, dans la figure 5.10, que les répondants qui participent à une excursion sur les grands bateaux expriment moins d'attentes que ceux des autres embarcations. On note également une relation significative avec le type de voyage ($p=,001$), l'âge des répondants ($p=,000$) et le sexe ($p=,002$). Toutefois, aucune différence significative ne ressort entre les moyennes des attentes relatives à l'intervention du guide selon les périodes de la saison touristique ou selon que le répondant est un excursionniste ou un touriste.

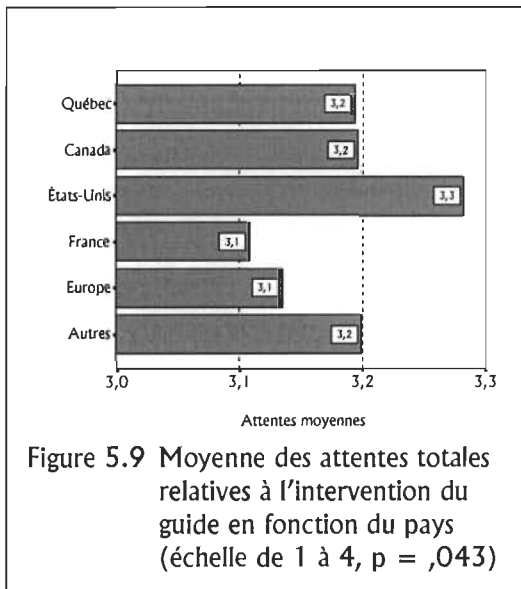


Figure 5.9 Moyenne des attentes totales relatives à l'intervention du guide en fonction du pays (échelle de 1 à 4, $p = ,043$)

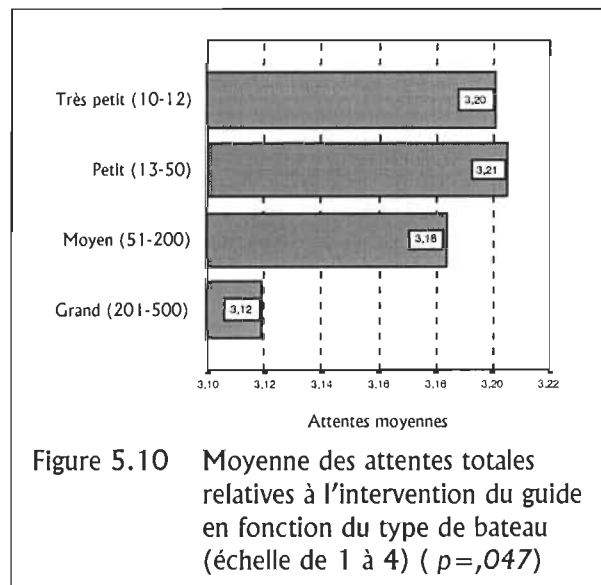
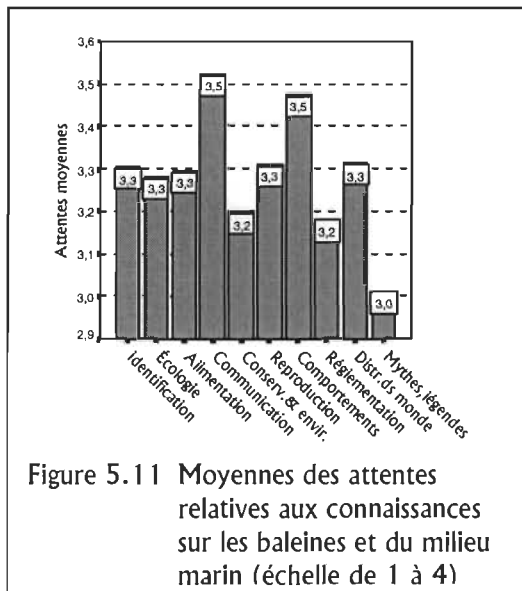


Figure 5.10 Moyenne des attentes totales relatives à l'intervention du guide en fonction du type de bateau (échelle de 1 à 4) ($p=,047$)

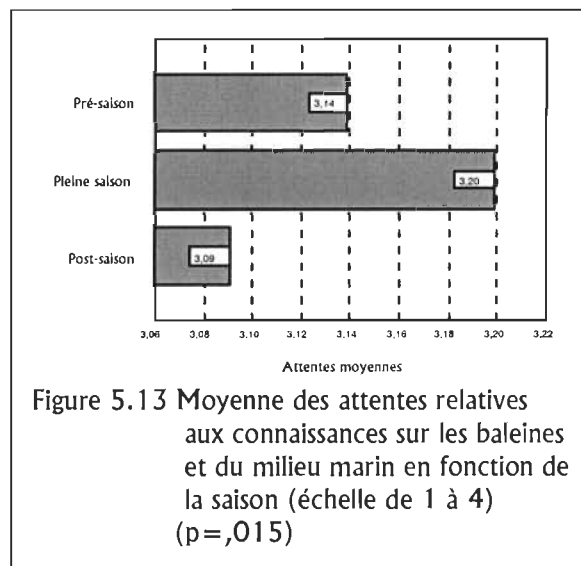
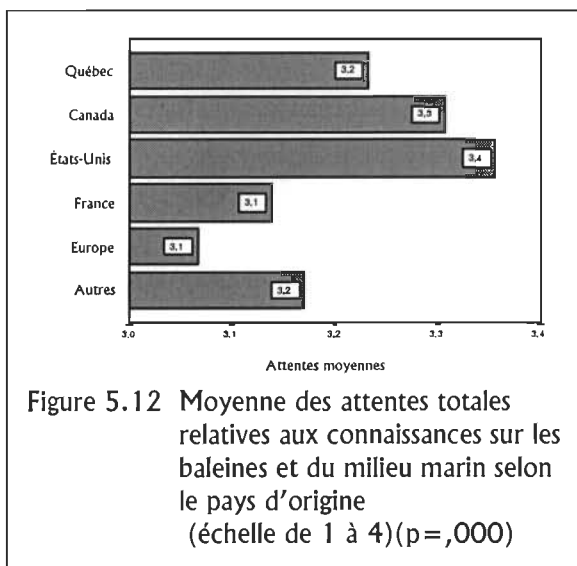
5.2.4 Connaissances que le visiteur aimerait acquérir au sujet des baleines et du milieu marin

En ce qui a trait aux informations susceptibles d'être véhiculées par le guide au cours d'une croisière (figure 5.11), les moyennes obtenues à chaque item du questionnaire sont supérieures à 3, et la moyenne pour tous les items confondus se situe à 3,17. Les répondants souhaitent donc tout connaître à propos des baleines; ils ont un intérêt plus marqué pour les moyens de communication utilisés par celles-ci et pour la signification des comportements observés, et moins marqué pour les mythes et les légendes.

Encore une fois, l'intérêt manifesté quant à une meilleure connaissance des baleines et du milieu marin



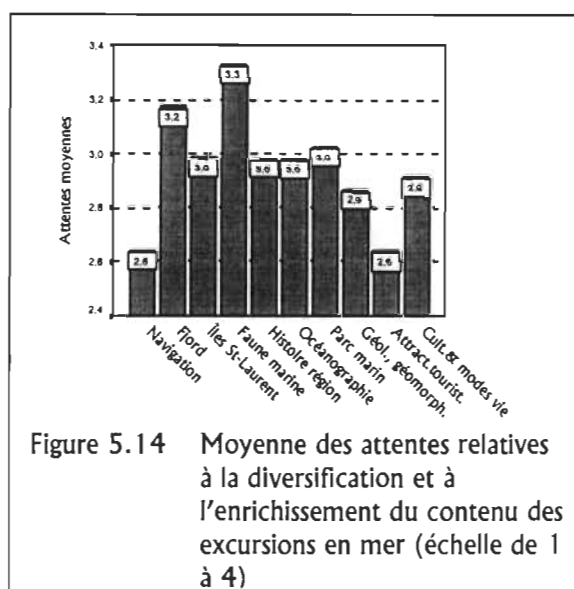
varie d'un pays à l'autre ($p=,000$) et d'une saison à l'autre ($p=,015$). La figure 5.12 montre ($p=,000$) que les Canadiens et les Américains manifestent le plus grand intérêt pour l'acquisition de connaissances au sujet des baleines et de leur environnement marin; cet intérêt est le plus bas pour les Français et les Européens. Les Québécois et les répondants des autres pays se situent entre les deux. Des différences significatives ($p=,000$) sont également observées selon la période de la saison touristique (figure 5.13). En pleine saison, les répondants ont des attentes beaucoup plus élevées qu'en pré-saison et encore plus qu'à la fin de la saison.



En ce qui concerne le type de voyages, on observe comme précédemment que les groupes organisés manifestent moins d'attentes ($p=,000$) que les personnes qui voyagent de façon autonome. Par contre, si la différence des moyennes en fonction de l'âge est statistiquement significative, cela est dû au groupe des 70 ans et plus pour qui le niveau d'attente est relativement bas, car pour tous les autres groupes d'âge, le niveau d'attentes est très élevé et presque identique. De plus, les hommes ont plus d'attentes que les femmes ($p=,000$). Encore une fois, il ne ressort aucune relation entre le niveau d'attentes et le type de bateau de croisière, ni le fait que les répondants sont des excursionnistes ou des touristes.

5.2.5 Attractions que le visiteur aimerait découvrir en plus des baleines

Dans l'optique de diversifier et d'enrichir le contenu des excursions en mer, une question portait sur les attractions que les répondants aimeraient découvrir en plus des baleines. Avec une moyenne totale de 2,83, la figure 5.14 indique que la faune marine et le fjord du Saguenay intéressent davantage les visiteurs. Cependant, tous les autres attractions proposés intéressent aussi les visiteurs. La navigation dans la région et les sites et attractions touristiques ne suscitent toutefois pas autant d'intérêt.



Les figures 5.15 et 5.16 présentent la moyenne des attentes quant à la diversification et à l'enrichissement du contenu des excursions en mer selon le pays d'origine des répondants ($p=,000$) et les saisons ($p=,006$). Il ressort que les Américains manifestent le plus d'intérêt, suivis des Québécois. Leur niveau d'attentes dépasse la moyenne, alors que celui des répondants de tous les autres pays se situe sous la moyenne, les Français étant ceux qui manifestent le moins d'attentes à ce sujet. On remarque également que les visiteurs en pleine saison se montrent plus intéressés qu'en pré- et en post-saison par des éléments susceptibles de diversifier le contenu de la croisière. Toutefois, même si les différences observées sont significatives sur le plan statistique, il reste que l'écart entre la moyenne la plus haute et la plus basse n'est que de 0,11.

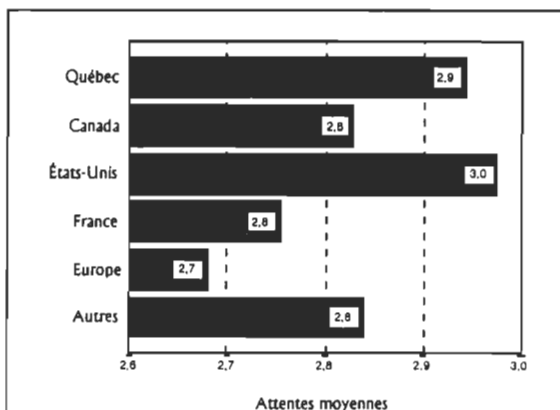


Figure 5.15 Moyenne des attentes totales relatives à la diversification du contenu des excursions en mer selon les pays (échelle de 1 à 4) ($p=,000$)

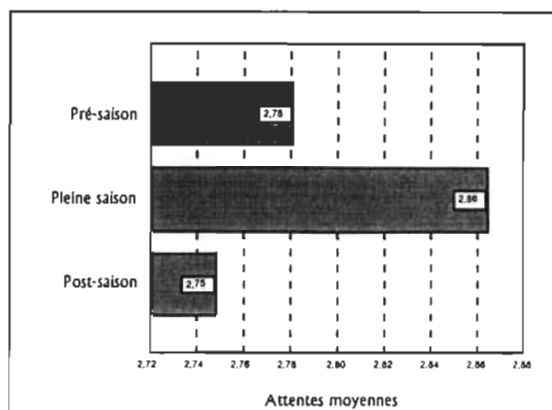


Figure 5.16 Moyenne des attentes relatives à la diversification du contenu des excursions en mer en fonction de la saison (échelle de 1 à 4) ($p=,006$)

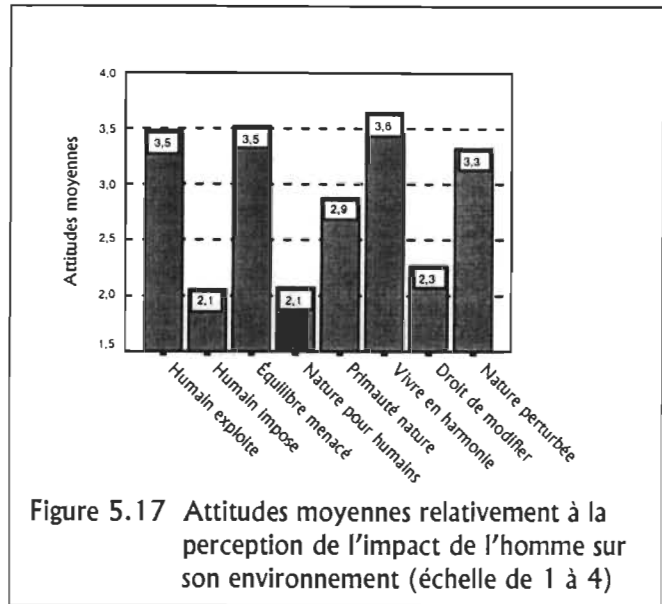
Encore une fois, les personnes qui voyagent de façon autonome indiquent un niveau d'attente supérieur à celles qui visitent en groupes organisés ($p=,004$). On note également une différence significative selon l'âge ($p=,000$) des répondants. Pour les groupes entre 12 ans et 69 ans, le niveau d'attente est supérieur à la moyenne et oscille entre 2,7 et 2,9. Par contre, pour les 70 ans et plus, la moyenne baisse à 2,1, ce qui correspond à la cote «peu intéressant» du premier questionnaire. Quant à la différence des moyennes selon le sexe, le modèle observé jusqu'à présent se maintient : les hommes ont toujours plus d'attentes que les femmes ($p=,010$). On n'observe aucune différence significative pour le type de bateau ou le type de visiteur – excursionniste ou touriste.

5.3 Attitude des visiteurs relativement à l'impact de l'homme sur l'environnement

La dernière question du premier questionnaire visait à déterminer le degré d'accord et de désaccord des répondants avec certains énoncés afin de mesurer leur attitude relativement à la relation de l'homme avec l'environnement en général. Ces résultats nous ont permis de déterminer deux types de visiteurs : l'anthropocentrique, qu'on pourrait qualifier d'*égotouristique* ; et l'écocentrique, qualifié d'*écotouristique*.

La figure 5.17 fait ressortir une tendance assez marquée de la part des visiteurs en faveur d'une interdépendance avec la nature, de sa protection et de sa conservation. Les moyennes aux énoncés qui sous-tendent cette observation sont supérieures à 3,3, alors que les moyennes reliées à la tendance opposée sont inférieures à 2,9, donc plutôt en désaccord.

Lorsqu'on regroupe les items du profil écotouristique des répondants en fonction de la perception qu'ils ont au sujet de l'impact de l'homme sur son environnement, en inversant les scores aux items anthropocentriques, on obtient une différence significative selon le pays d'origine des visiteurs ($p=,051$). La moyenne totale se situant à 3,35, on observe dans l'ordre que l'attitude écotouristique des Américains et des Français est la plus élevée, et celle des répondants de tous les autres pays plus basse.



En ce qui a trait à l'attitude anthropocentrique, on observe que les visiteurs qui voyagent en groupes organisés manifestent une attitude plus écotouristique que ceux qui voyagent de manière autonome. Dans ce cas, une moyenne inférieure signifie que les répondants sont en désaccord avec les propositions au sujet desquelles l'homme peut utiliser l'environnement comme il l'entend indépendamment des conséquences environnementales. Des résultats élevés indiquent que l'homme partage cette conception. On observe également une différence significative à cette attitude selon l'âge ($p=,000$). Les personnes de plus de 70 ans obtiennent une moyenne de 2,6, beaucoup plus élevée que celle des autres groupes d'âge, qui est inférieure à 2,2. Par contre, on n'observe aucune différence significative pour le type de bateau, la période de la saison, le sexe et le type de visiteur.

5.4 Réponse aux attentes des visiteurs après l'AOM

Un mois et demi après l'AOM, les répondants ont eu à indiquer sur une échelle de 1 à 10 si leurs attentes avaient été comblées. Une moyenne élevée se rapprochant de 10 indique que toutes leurs attentes ont été satisfaites. La moyenne totale obtenue se situe à 7,87, ce qui signifie que les attentes des visiteurs ont été dans l'ensemble satisfaites.

Toutefois, la comparaison des moyennes par pays ($p=,004$) et par saison ($p=,000$) fait ressortir quelques différences. Ainsi, on observe (figure 5.18), dans l'ordre décroissant, que les Canadiens, les Européens, les répondants des autres pays et ceux du Québec obtiennent une moyenne sensiblement supérieure à la tendance centrale, alors que les visiteurs américains et français obtiennent une moyenne inférieure. Les moyennes varient également selon les périodes de la saison (figure 5.19). En pré-saison, les attentes sont

moins satisfaites; en saison, elles se situent exactement à la moyenne générale; en post-saison, elles dépassent largement la moyenne. Il faut donc conclure que les AOM en post-saison satisfont davantage les attentes des visiteurs.

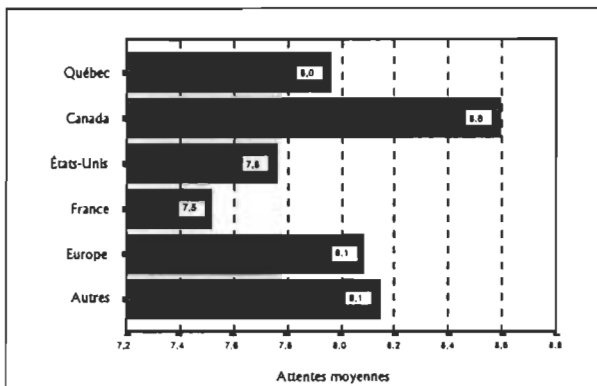


Figure 5.18 Moyennes de la réponse aux attentes des visiteurs en fonction du pays d'origine (échelle de 1 à 10) ($p = ,004$)

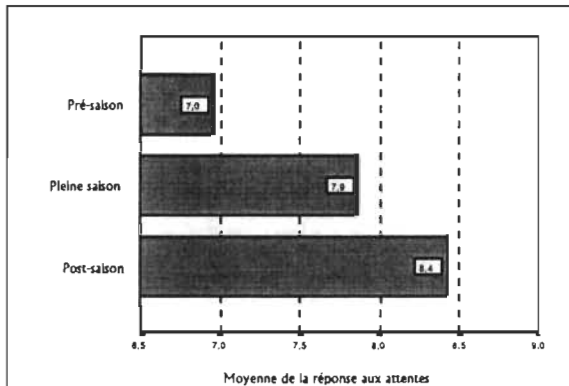


Figure 5.19 Moyennes de la réponse aux attentes des visiteurs en fonction de la saison (échelle de 1 à 10) ($p = ,000$)

Aucune différence significative n'a été notée entre les moyennes en fonction du type de bateau, du type de voyage, du sexe, de l'âge ou du type de visiteur.

Résumé et conclusions

Ce chapitre présente les éléments reliés aux déterminants du choix de croisière d'observation en mer, aux motivations et aux attentes des visiteurs relativement aux activités d'observation en mer, aux attitudes de ceux-ci face à l'impact de l'homme sur l'environnement et à la satisfaction de leurs attentes en général.

Déterminants du choix de croisière d'observation en mer

A) Sources d'information

La communication directe (le bouche-à-oreille) constitue de loin la source d'information privilégiée par 54,7 % des visiteurs. L'examen des sources d'information selon le pays d'origine révèle que le bouche-à-oreille est important pour tous les répondants, mais surtout pour ceux du Québec, du Canada et des pays autres que les États-Unis, la France et les pays européens.

Les principales autres sources d'information sont dans l'ordre : les centres d'informations touristiques (19,4 %), les guides internationaux — Routard, Michelin — (18,2 %), les guides touristiques régionaux (17,4 %) et les livres — films, reportages, documents spécialisés — (15,5 %). Il est toutefois étonnant d'observer que seulement 3 % des répondants ont dit avoir utilisé Internet.

B) Choix du bateau

Les résultats révèlent qu'au-delà de 30 % des répondants privilégient avant tout la taille du bateau et la possibilité d'être à proximité des animaux marins. Cependant, la présence d'un guide, le fait d'appartenir à un groupe organisé - forfaits - et la suggestion d'un parent, d'un ami ou de quelqu'un de la région sont des éléments mentionnés par presque 20 % des personnes. Le hasard compte pour 17,4 % dans le choix du bateau de croisière. On remarque également qu'entre 10,2 % et 13,3 % des visiteurs disent choisir un bateau de croisière pour le sentiment de sécurité qu'il inspire, le contenu de la croisière, la réputation ou l'image de la compagnie et enfin pour le confort et les services disponibles sur le bateau. Le prix constitue un élément très secondaire dans le choix d'un bateau de croisière si l'on considère le fait que seulement 7,3 % des répondants mentionnent avoir été influencés par ce facteur.

Motivations et attentes des visiteurs relativement aux AOM

Cette partie traite des attentes exprimées par les répondants avant d'entreprendre leur croisière. Ces attentes portent sur l'excursion, l'observation des baleines, l'interprétation, l'acquisition des connaissances et l'intérêt quant à la découverte d'attraits complémentaires à l'observation des baleines.

A) Motivations et attentes relatives à l'excursion en mer

La possibilité de vivre une expérience unique par la rencontre de baleines, la découverte d'endroits ou de sites nouveaux et l'acquisition de connaissances sur l'environnement marin constituent les premières motivations pour entreprendre une excursion en mer. En revanche, la rencontre avec les gens qui partagent les mêmes intérêts pour la nature et la recherche d'émotions fortes ne constitue pas une motivation très importante pour ce genre d'excursion.

B) Attentes relatives à l'observation des baleines

En ce qui concerne la rencontre avec les baleines et leur environnement, les répondants ont un très vif souci pour la protection du milieu. Ainsi, ils souhaitent vivre une expérience dans un contexte où l'on respecte les mammifères, où ils sentent que l'équipage a un souci de protection pour ces animaux; cependant, ils espèrent malgré tout pouvoir observer les baleines de près. Par ailleurs, ils montrent peu d'intérêt pour connaître les instruments de repérage des mammifères marins.

C) Attentes relatives à l'interprétation

Les visiteurs manifestent de très grandes attentes sur le genre d'intervention souhaité de la part du guide pour chacune des caractéristiques évaluées.

D) Connaissances que le visiteur aimerait acquérir au sujet des baleines et du milieu marin

En ce qui a trait aux informations pouvant être véhiculées par le guide au cours d'une croisière, là encore les répondants souhaitent tout connaître, avec un intérêt plus marqué pour les moyens de communication utilisés par les baleines et pour la signification des comportements observés, et moins marqué pour les mythes et les légendes.

E) Attraites que le visiteur aimerait découvrir en plus des baleines

La faune marine et le fjord du Saguenay sont susceptibles d'intéresser davantage les visiteurs, alors que les principes de navigation dans la région et les sites et attractions touristiques ne suscitent pas autant d'intérêt.

Motivations et attentes en fonction de certaines variables

Quelles que soient les motivations et les attentes évaluées, on remarque que :

- Les Québécois, les Américains et les visiteurs en provenance des autres pays manifestent un niveau d'attente beaucoup plus élevé que les Canadiens, les Français et les Européens.
- Les attentes sont également plus élevées en pleine saison qu'en début de saison et encore davantage qu'en fin de saison.
- Les personnes voyageant en groupes organisés ont un niveau d'attente nettement plus bas que celles qui voyagent seules ou en petits groupes.
- Les plus jeunes ont un niveau d'attente beaucoup plus élevé que les plus vieux, ce niveau baissant de façon parfaitement proportionnelle avec chacun des cinq groupes d'âge formés pour cette étude.
- Les hommes manifestent plus d'attentes que les femmes.

Les personnes qui participent à une AOM sur de très petits bateaux ont un niveau de motivation et d'attente par rapport à l'excursion en mer et à l'interprétation relativement élevé, et celui-ci baisse progressivement et de façon quasi linéaire en fonction de l'accroissement de la taille du bateau.

Attitude des visiteurs relativement à l'impact de l'homme sur l'environnement

Les résultats de la recherche révèlent une tendance assez marquée de la part des visiteurs en faveur d'une vie en harmonie avec la nature, de sa protection et de sa conservation.

Réponse aux attentes des visiteurs après l'AOM

Un mois après l'AOM, les répondants ont eu à indiquer sur une échelle de 1 à 10 si leurs attentes avaient été comblées. La moyenne totale obtenue se situe à 7,87, ce qui signifie que la plupart des attentes des visiteurs ont été satisfaites – une moyenne se rapprochant de 10 aurait signifié que toutes les attentes ont été satisfaites.

Toutefois, la comparaison des moyennes par pays et par saison fait ressortir quelques différences. Ainsi, on observe, dans l'ordre décroissant, que les Canadiens, les Européens, les répondants des autres pays et ceux du Québec obtiennent une moyenne sensiblement supérieure à la tendance centrale, alors que les visiteurs américains et français obtiennent une moyenne inférieure. Les moyennes varient également selon les périodes de la saison. En pré-saison, les attentes sont moins satisfaites; en saison, elles se situent exactement à la moyenne générale; en post-saison, elles dépassent largement la moyenne. Il faut donc conclure que les AOM en post-saison satisfont davantage les attentes des visiteurs.

Chapitre 6

Évaluation de l'expérience d'AOM

6.1 Perception des conditions d'observation

6.1.1 Baleines observées

6.1.2 Mer, conditions climatiques et durée de la croisière

6.2 Évaluation de la satisfaction quant à l'expérience

6.2.1 Conditions d'excursion

6.2.2 Expérience vécue

6.2.3 Service d'interprétation

6.2.3.1 Autres commentaires relatifs à la qualité de l'interprétation

6.2.4 Valeur récréative de l'activité

6.3 Connaissances transmises lors de la croisière

6.3.1 Satisfaction relativement aux thèmes traités reliés aux baleines

6.3.2 Satisfaction par rapport aux autres thèmes d'interprétation

6.3.3 Niveau de connaissances relié aux AOM-quizz

6.4 Niveau de satisfaction relié à l'expérience dans la région du PMSSL

6.4.1 Degré de satisfaction relativement à l'AOM

6.4.2 Degré de satisfaction relié au séjour dans la région du PMSSL

6.4.3 Éléments les plus appréciés

6.4.4 Éléments les moins appréciés

6.5 Évaluation à long terme de l'expérience d'AOM dans le PMSSL

6.5.1 Éléments positifs observés pour protéger la ressource

6.5.2 Éléments observés pouvant nuire à la ressource

6.5.2.1 Mesures pour améliorer l'expérience

6.5.3 Création de nouveaux attraits ou événements

6.5.4 Perception de l'impact des AOM pour la protection des baleines

6.1 Perception des conditions d'observation

6.1.1 Baleines observées

La région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent offre un potentiel d'observation des mammifères marins important en quantité et en diversité. Le tableau 6.1 présente le nombre de mentions quant aux baleines observées par les visiteurs dans le secteur observé. On peut remarquer que les espèces les plus fréquemment mentionnées sont en ordre d'importance : les bélugas avec 57,0%, les rorquals communs avec 52,9% et les petits rorquals avec 47,3%. De plus, 34,4% des observations font également partie des rorquals, mais les visiteurs ne pouvaient nommer les espèces exactes.

Afin de déterminer s'il y a une différence significative entre les observations rapportées par les visiteurs selon les types d'embarcation et les périodes de la saison, un test ANOVA a été effectué avec ces facteurs. Il ne ressort aucune différence significative quant au nombre de baleines observées selon les types d'embarcations ni selon les périodes de la saison.

Tableau 6.1
Nombre total de baleines observées par les visiteurs

Espèce	Nombre de mentions	%
Petits rorquals	671	47,3
Rorquals communs	750	52,9
Bélugas	808	57,0
Baleine bleue	142	10,0
Rorqual à bosse	225	15,8
Marsouin	75	5,3
Phoque gris	10	0,7
Phoque du Groënland	1	0,1
Rorqual n.s.	488	34,4
Phoques n.s.	77	5,4
Ne sais pas	33	2,3
Total de répondants	1368	S.O.

6.1.2 Mer, conditions climatiques et durée de la croisière

Les conditions de mer et la météo peuvent influencer l'expérience des visiteurs. Afin de connaître leur perception sur ces deux éléments, nous leur avons demandé leur perception concernant la mer, les conditions climatiques et la durée de la croisière. Les visiteurs devaient répondre en cochant une mer calme, agitée ou très agitée, des conditions climatiques confortables ou inconfortables et une durée trop courte, adéquate ou trop longue. Les tableaux 6.2 à 6.4 présentent les fréquences et pourcentages pour l'opinion

Tableau 6.2
Opinion des visiteurs quant aux conditions de mer

	n	%
CALME	1376	78,6
AGITÉE	334	19,1
TRÈS AGITÉE	41	2,3
Total	1376	100,0

des visiteurs quant aux conditions physiques de l'excursion.

Afin de déterminer s'il existe une différence significative entre les observations des visiteurs selon les types d'embarcation, les périodes de la saison et l'origine des visiteurs, un test ANOVA a été effectué avec ces facteurs. Le détail des résultats de ces tests est présenté en annexe statistique.

Tableau 6.3
Opinion des visiteurs quant aux conditions climatiques

	n	%
CONFORTABLES	1417	82,0
INCONFORTABLES	309	17,9
Total	1728	100,0

Tableau 6.4
Opinion des visiteurs quant à la durée de l'excursion

	n	%
TROP COURTE	198	11,3
DURÉE ADÉQUATE	1488	84,8
TROP LONGUE	68	3,9
Total	1755	100,0

A) Selon les types d'embarcation

Lorsqu'on analyse les différences de perception des visiteurs face aux conditions climatiques selon les types d'embarcations, on remarque que les conditions de mer sont perçues comme plus agitées par les visiteurs des petites et des moyennes embarcations. De plus, les visiteurs des petites et des grandes embarcations ont perçu les conditions climatiques comme plus inconfortables. Finalement, la durée de la croisière est perçue comme trop longue par les visiteurs des petites embarcations.

B) Selon les périodes de la saison

L'analyse des différences de perception des conditions d'excursion selon les périodes de la saison permet de relever que les conditions de mer sont perçues comme plus agitées en post-saison; les conditions climatiques sont perçues comme plus inconfortables en pleine et post-saison, et la durée de la croisière est plus souvent perçue comme trop longue en post saison.

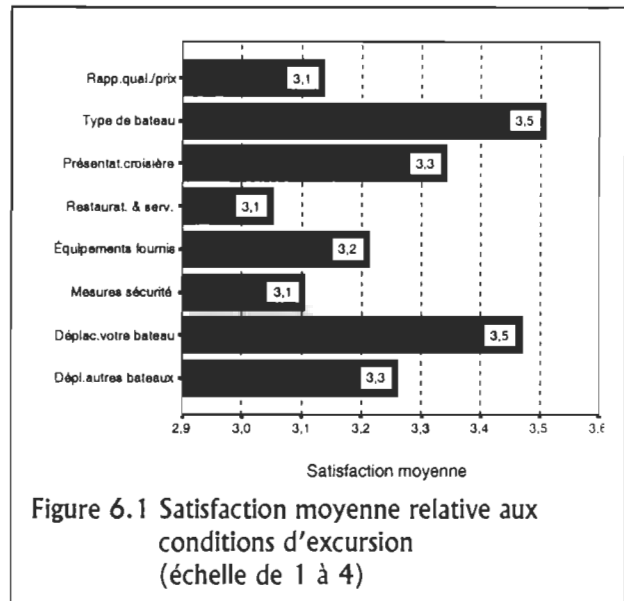
6.2 Évaluation de la satisfaction quant à l'expérience

La satisfaction des visiteurs face aux AOM peut être induite par plusieurs facteurs déterminant la qualité des expériences offertes. Afin de bien connaître et discerner les facteurs de satisfaction des visiteurs, la section qui suit vise à présenter leur évaluation des conditions d'excursion, de l'expérience vécue, du service d'interprétation et de la valeur récréative de l'activité. Pour y répondre, les visiteurs devaient s'exprimer sur une échelle de satisfaction de Likert en 4 points équidistants variant de 1, non satisfaisant, à 4, très satisfaisant.

Afin de déterminer l'existence de différences entre la satisfaction des visiteurs face aux différentes variables selon les types d'embarcation, les périodes de la saison, l'origine des visiteurs et la présence d'un guide, interprète ou capitaine, des tests d'analyse de variance (ANOVA) ont été effectués. Les observations sont présentées lorsque la différence est significative, c'est-à-dire quand elle présente un degré de signification égal ou inférieur à $p=,05$.

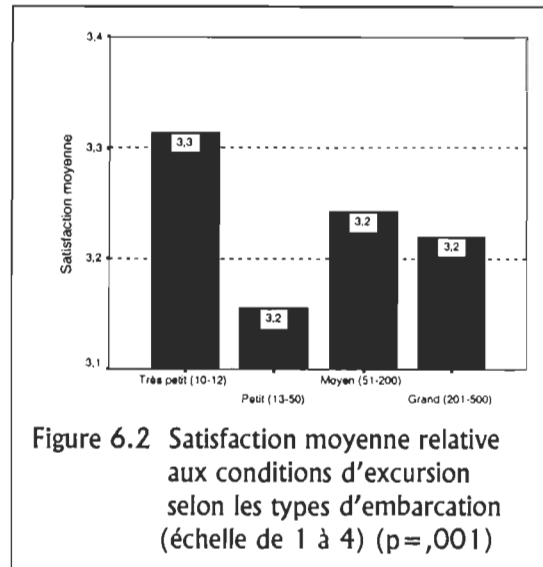
6.2.1 Conditions d'excursion

Les conditions d'excursion se définissent par les éléments présentés à la figure 6.1. Cette dernière présente la satisfaction moyenne relative aux conditions d'excursion pour l'ensemble des répondants au Q-2. L'analyse indique que la satisfaction moyenne face aux conditions d'excursion est de 3,24 et qu'aucun des points n'est globalement insatisfaisant. Le type de bateau choisi et les déplacements par leur embarcation sont les conditions d'excursion les plus satisfaisantes (3,5) ; le service de restauration et la présentation des mesures de sécurité sont les moins satisfaisantes (3,1).



A) Selon les types d'embarcation

L'analyse des différences de satisfaction relative aux éléments des conditions d'excursion selon les types d'embarcation permet d'observer que les très petites embarcations sont plus satisfaisantes pour les équipements (manteaux, bottes, etc.) et que la présentation des mesures de sécurité est plus satisfaisante pour les moyennes embarcations. De plus, la clientèle des grandes embarcations est plus satisfaite des déplacements des autres embarcations, mais l'est moins pour le type de bateau choisi. Le rapport qualité/prix est moins satisfaisant pour les clientèles des grandes et des petites embarcations; les

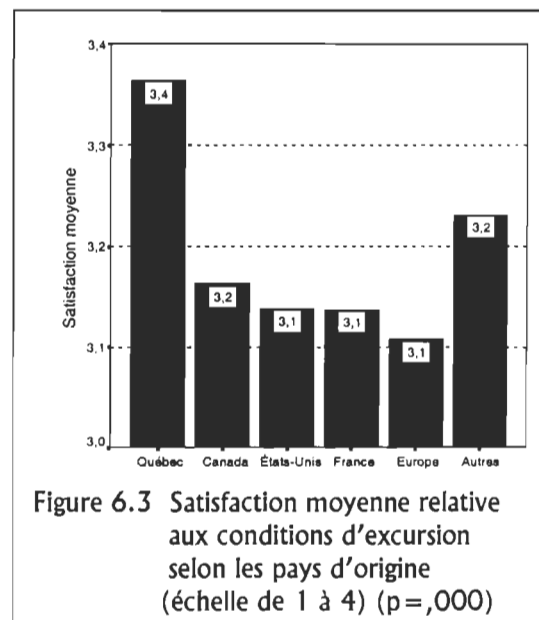


répondants des petites et des très petites embarcations sont moins satisfaits de la présentation de la croisière (itinéraire et contenu) et du service de restauration; évidemment ce service est absent sur ces types de bateaux.

Globalement, la figure 6.2 présente la satisfaction moyenne quant aux conditions d'excursion selon les types d'embarcation. Les petites embarcations sont celles qui offrent les conditions d'excursion les moins satisfaisantes.

B) Selon l'origine des visiteurs

L'analyse de la satisfaction des visiteurs relative aux conditions d'excursion selon leur origine, permet de constater que les visiteurs québécois sont plus satisfaits de l'ensemble des conditions d'excursion. Les visiteurs canadiens sont plus satisfaits des déplacements des autres embarcations, alors que les visiteurs en provenance des États-Unis sont plus satisfaits des déplacements de leur embarcation et des autres embarcations. Finalement, les visiteurs en provenance des autres pays sont plus satisfaits du



rapport qualité/prix, de la restauration, des équipements disponibles et de la présentation des mesures de sécurité.

La figure 6.3 présente la satisfaction moyenne relative aux conditions d'excursion selon les pays d'origine des visiteurs. Les visiteurs québécois et ceux des autres pays sont plus satisfaits des conditions d'excursion que les visiteurs des autres pays.

6.2.2 Expérience vécue

L'expérience vécue par les visiteurs se définit par les éléments présentés à la figure 6.4. Cette dernière montre la satisfaction moyenne relative à chacun des éléments évalués pour l'échantillon pondéré de l'ensemble des répondants au Q-2. L'analyse permet de constater que la moyenne de satisfaction est de 3.22; que la courtoisie est l'élément le plus satisfaisant; et que l'observation d'autres animaux et l'achalandage du site d'observation sont les éléments de l'expérience les moins satisfaisants.

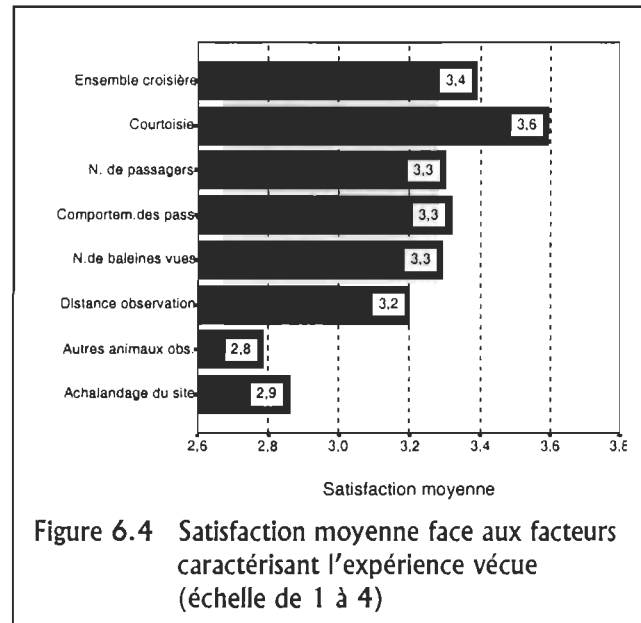


Figure 6.4 Satisfaction moyenne face aux facteurs caractérisant l'expérience vécue (échelle de 1 à 4)

A) Selon les types d'embarcation

L'étude des différences de satisfaction relative à l'expérience vécue selon les types d'embarcation révèle que les visiteurs des grandes embarcations sont moins satisfaits de l'ensemble de la croisière que ceux des autres types de bateaux; cependant, ils sont davantage satisfaits que les autres en ce qui concerne l'achalandage du site d'observation. De plus, les visiteurs des très petites et des moyennes embarcations sont plus satisfaits de la courtoisie des membres d'équipage, du nombre de passagers à bord,

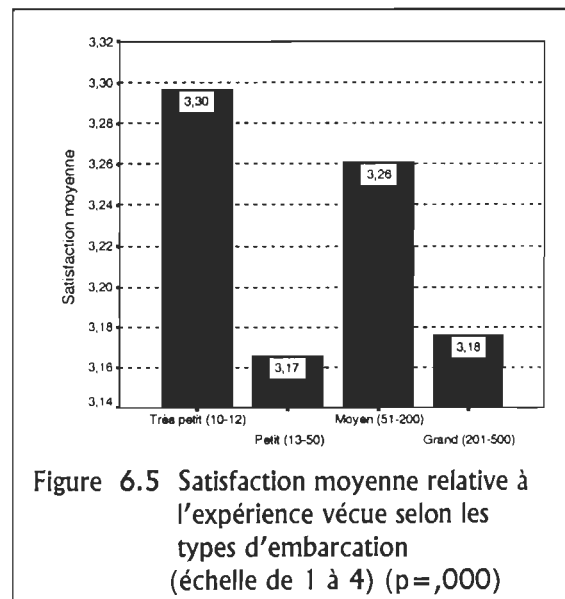


Figure 6.5 Satisfaction moyenne relative à l'expérience vécue selon les types d'embarcation (échelle de 1 à 4) (p=,000)

du comportement des autres passagers, du nombre de baleines observées et de la distance d'observation que ceux des autres types de bateaux. Finalement, les visiteurs des très petites et des grandes embarcations sont plus satisfaits de l'observation d'autres animaux. Globalement, la figure 6.5 présente la satisfaction relative à l'expérience vécue selon les types d'embarcation. Il est intéressant de noter que les très petites et les moyennes embarcations sont significativement plus satisfaisantes.

B) Selon les périodes de la saison

Des différences apparaissent également dans la satisfaction relative à l'expérience vécue par les visiteurs selon les périodes de la saison. On remarque qu'en pré-saison, l'achalandage du site est plus satisfaisant; qu'en pleine saison, le comportement des autres passagers est plus satisfaisant; et qu'en post-saison, la satisfaction est supérieure pour l'ensemble de la croisière, le nombre de baleines observées, la distance d'observation, l'achalandage du site et l'observation d'autres animaux. Globalement, la figure 6.6 montre que les expériences vécues en post-saison sont significativement plus satisfaisantes.

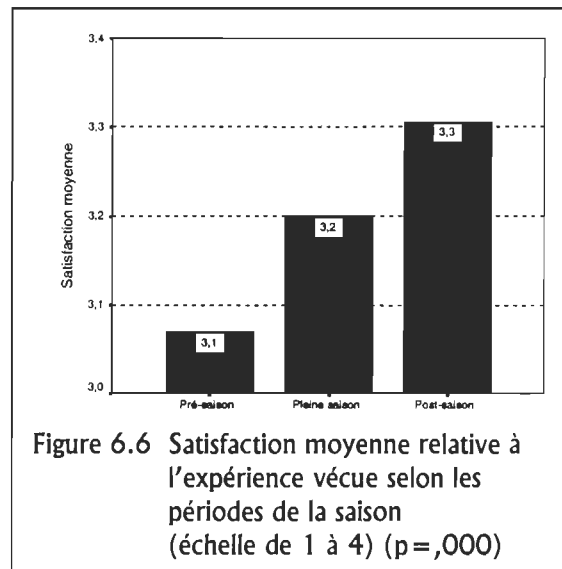


Figure 6.6 Satisfaction moyenne relative à l'expérience vécue selon les périodes de la saison (échelle de 1 à 4) ($p = ,000$)

C) Selon l'origine

La satisfaction relative à l'expérience vécue présente aussi des écarts selon l'origine des visiteurs. On remarque que les visiteurs québécois et canadiens sont plus satisfaits de l'ensemble de l'expérience vécue; que les Américains sont plus satisfaits de l'achalandage du site d'observation; et que les visiteurs provenant des autres pays sont plus satisfaits de l'ensemble de la croisière, de la courtoisie des membres d'équipage, du comportement des autres passagers, de l'observations d'autres animaux et de l'achalandage du site

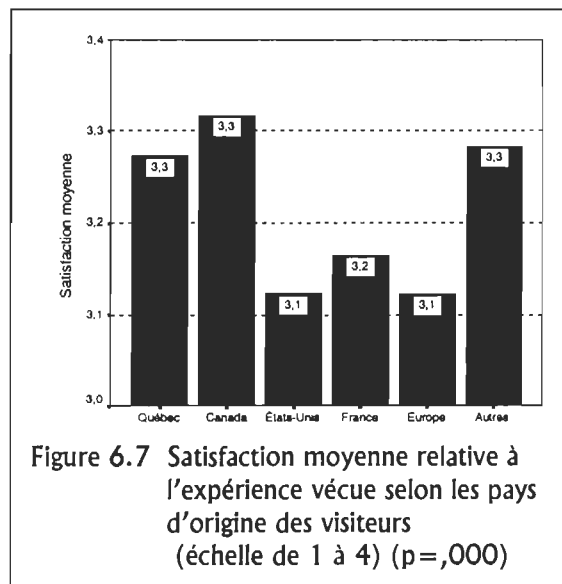


Figure 6.7 Satisfaction moyenne relative à l'expérience vécue selon les pays d'origine des visiteurs (échelle de 1 à 4) ($p = ,000$)

d'observation. La figure 6.7 présente la distribution de la satisfaction moyenne. Les visiteurs canadiens, suivis des québécois et de ceux provenant des autres pays, sont les plus satisfaits.

6.2.3 Service d'interprétation

Plusieurs éléments caractérisent une expérience d'interprétation et pourraient être conditionnels à la qualité de celle-ci. La présente section vise à déterminer quels éléments de l'interprétation sont plus ou moins appréciés. La figure 6.8 présente les éléments analysés ainsi que la satisfaction moyenne relative à chacun. L'analyse des résultats indique que la satisfaction moyenne relative au service d'interprétation est de 3,25. On remarque que la qualité de la langue, l'enthousiasme et la

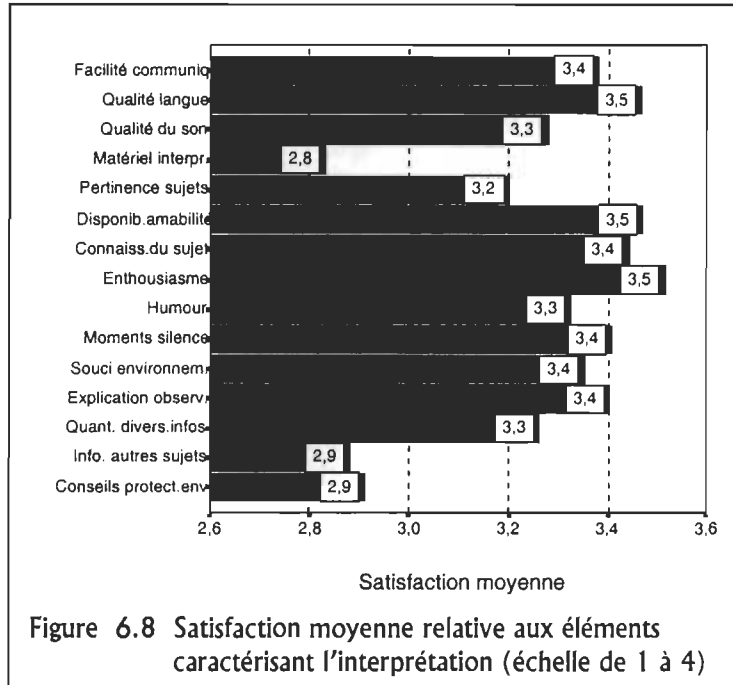


Figure 6.8 Satisfaction moyenne relative aux éléments caractérisant l'interprétation (échelle de 1 à 4)

passion des guides de même que leur disponibilité sont les éléments les plus satisfaisants. De l'autre côté, le matériel d'interprétation, les Informations sur d'autres sujets que les baleines et les conseils donnés pour la protection de l'environnement sont les moins satisfaisants.

A) Selon les types d'embarcation

Lorsqu'on analyse plus spécifiquement les différences obtenues selon les types d'embarcation, on remarque que les visiteurs des grandes embarcations sont plus satisfaits de l'ensemble des points, excepté pour les moments de silence. Les visiteurs des moyennes embarcations sont plus satisfaits de la facilité à communiquer, la qualité de la langue, la disponibilité et l'amabilité, ainsi que des moments de silence observés. Les visiteurs des petites embarcations ne

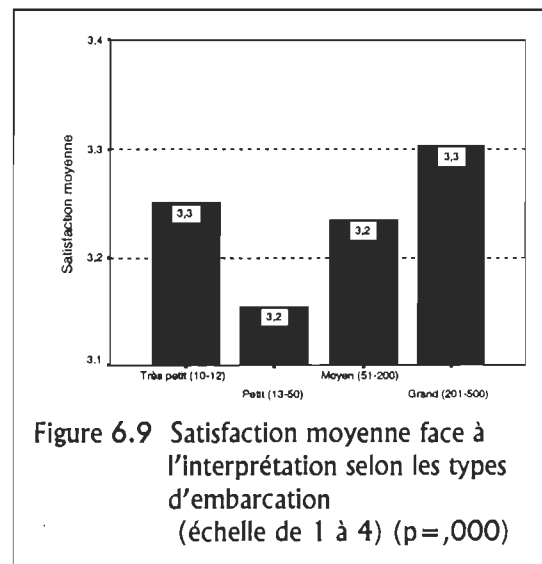


Figure 6.9 Satisfaction moyenne face à l'interprétation selon les types d'embarcation (échelle de 1 à 4) ($p = ,000$)

montrent aucun niveau de satisfaction supérieur à la moyenne. Finalement, les visiteurs des très petites embarcations sont plus satisfaits de la disponibilité et de l'amabilité, des moments de silence observés ainsi que du souci de l'environnement manifesté. Globalement, la figure 6.9 montre la satisfaction moyenne selon les types d'embarcation. Les grandes embarcations sont les plus satisfaisantes en ce qui a trait au service d'interprétation.

B) Selon l'origine

En s'attardant aux différences de satisfaction relative au service d'interprétation selon l'origine des visiteurs, on remarque spécifiquement que les visiteurs québécois sont plus satisfaits de l'ensemble des éléments. Les visiteurs canadiens sont plus satisfaits du matériel d'interprétation, de la pertinence des sujets traités, de la disponibilité, de la connaissance des sujets, de l'enthousiasme, du sens de l'humour, des moments de silence et du souci de l'environnement manifesté. Les visiteurs français sont plus satisfaits de la qualité de la langue. Les visiteurs des autres pays d'Europe et des États-Unis montrent une satisfaction inférieure à la moyenne pour l'ensemble des éléments. Finalement, les visiteurs des autres pays sont plus satisfaits des moments de silence, de la facilité à communiquer, de la qualité du son, du matériel d'interprétation et des infos sur d'autres sujets que les baleines. Globalement, la figure 6.10 montre la dispersion de la satisfaction selon les pays. Les Québécois sont les plus satisfaits et les Américains manifestent le plus bas niveau de satisfaction.

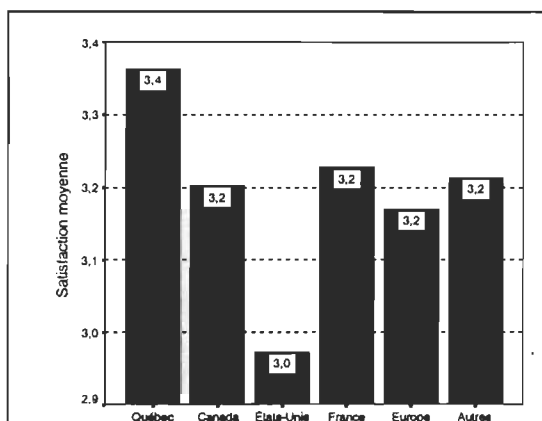


Figure 6.10 Satisfaction moyenne relative au service d'interprétation selon les pays d'origine (échelle de 1 à 4) ($p = ,000$)

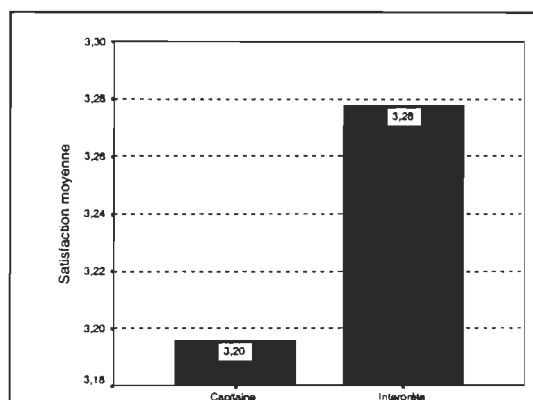


Figure 6.11 Satisfaction relative au service d'interprétation selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine (échelle de 1 à 4) ($p = ,000$)

C) Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

Nous avons vérifié s'il existe une différence dans la satisfaction des visiteurs selon que l'expérience est guidée par un capitaine ou un interprète. L'analyse permet de constater que les interprètes sont jugés plus satisfaisants pour l'ensemble des points du service d'interprétation.

Globalement, la figure 6.11 montre que le service d'interprétation est significativement plus satisfaisant en présence d'un interprète.

6.2.3.1 Autres commentaires relatifs à la qualité de l'interprétation

Certains visiteurs ont ajouté des commentaires relatifs à la qualité de l'interprétation; le tableau 6.2 les présente ainsi que le nombre de fois où ils sont mentionnés.

6.2.4 Valeur récréative de l'activité

Plusieurs éléments caractérisent la valeur récréative d'une activité et pourraient être conditionnels à la qualité de celle-ci. La présente section vise à déterminer le niveau d'appréciation exprimé par rapport à ces éléments. La figure 6.12 présente la moyenne de satisfaction obtenue pour chacun d'eux. L'analyse indique une moyenne de satisfaction aux différents items de 3,27. Le plaisir de l'observation (3,6) est la valeur à laquelle l'expérience a le mieux répondu; la rencontre de gens (2,9) et les connaissances acquises (3,1) sont les moins satisfaites.

Tableau 6.2
Commentaires relatifs à la qualité de l'interprétation

Commentaires	Nombre de mentions
Problème de son	32
Plus d'interprétation en anglais serait appréciée	21
Insatisfait car pas de guide-naturaliste	16
Excellent	8
De l'interprétation en espagnol ou en allemand	8
Passion et enthousiasme excellent	6
Commentaires parfois non pertinent	4
Parle trop	4
Très bon sens de l'humour	4
Devrait parler plus lentement	3
Nous dit toujours trop tard	2
Mentions non classifiables	21
Total de mentions	129

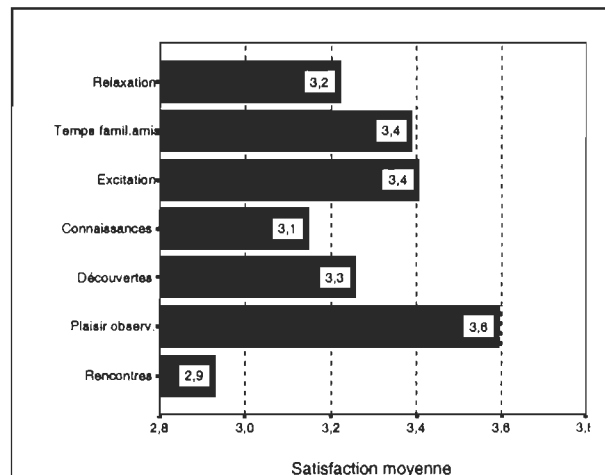


Figure 6.12 Satisfaction moyenne relative à la valeur récréative de l'activité

A) Selon les types d'embarcation

L'analyse des différences selon les types d'embarcation permet de constater que les très petites embarcations répondent à la satisfaction des visiteurs à tous les éléments, excepté l'acquisition de connaissances. On note également que les petites embarcations ne répondent pas aux valeurs récréatives des visiteurs, à l'exception du fait de vivre une expérience excitante. En ce qui a trait aux moyennes embarcations, l'expérience répond à toutes les valeurs récréatives excepté les valeurs sociales et familiales. Finalement, les grandes embarcations répondent positivement aux attentes

reliées à la famille, à la quête de connaissances, à la découverte de sites nouveaux et à la rencontre de gens. Globalement, la figure 6.13 montre la satisfaction moyenne selon les types d'embarcation. Les petites embarcations sont significativement moins satisfaisantes.

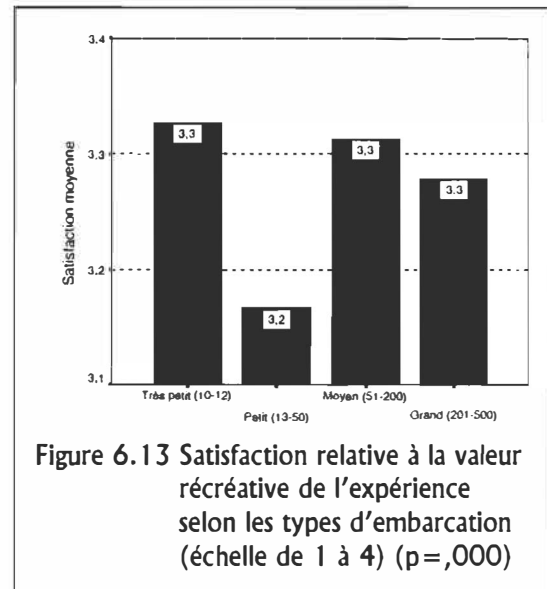


Figure 6.13 Satisfaction relative à la valeur récréative de l'expérience selon les types d'embarcation (échelle de 1 à 4) (p=,000)

B) Selon les périodes de la saison

L'étude des différences de satisfaction relative aux valeurs récréatives de l'activité permet de constater qu'en post-saison, l'expérience répond à toutes les valeurs, sauf la valeur familiale; en pré-saison, elle répond moins aux valeurs récréatives; et en pleine saison, elle répond mieux aux valeurs familiales et de connaissances. La figure 6.14 présente la satisfaction globale moyenne selon les périodes de la saison. Plus la saison avance, plus les valeurs récréatives sont jugées satisfaisantes.

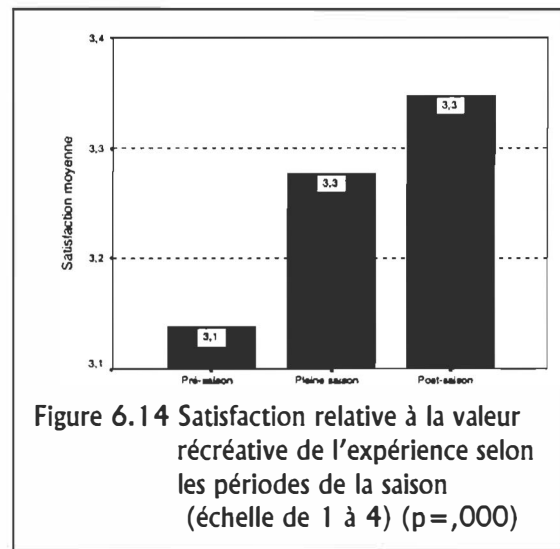


Figure 6.14 Satisfaction relative à la valeur récréative de l'expérience selon les périodes de la saison (échelle de 1 à 4) (p=,000)

C) Selon l'origine

En ce qui a trait aux différences selon l'origine des visiteurs, on remarque que les visiteurs québécois sont plus satisfaits de l'ensemble des valeurs récréatives de l'activité, excepté pour le plaisir de l'observation. Les visiteurs canadiens sont plus satisfaits de l'ensemble des éléments. Les Français montrent une satisfaction supérieure pour la découverte de sites nouveaux, et les Américains pour le côté excitant de l'expérience et le plaisir de l'observation. Finalement, les visiteurs des autres pays sont plus satisfaits des valeurs de détente, familiale et sociale de l'expérience et du plaisir de l'observation. La figure 6.15 montre les différences

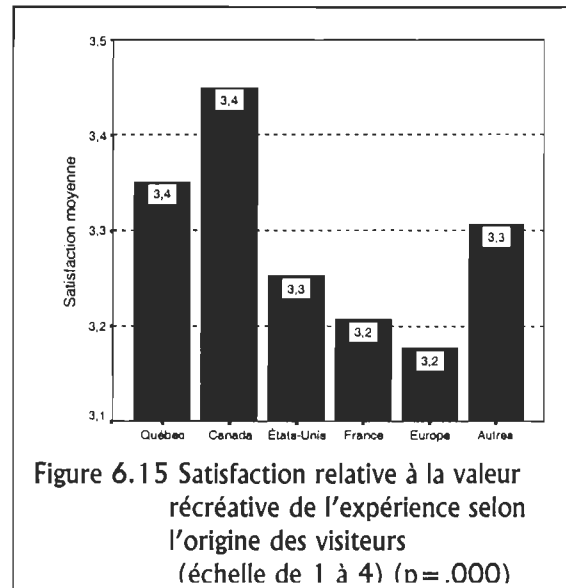


Figure 6.15 Satisfaction relative à la valeur récréative de l'expérience selon l'origine des visiteurs (échelle de 1 à 4) (p = .000)

des niveaux de satisfaction selon les pays d'origine des visiteurs. Les Canadiens, les Québécois et les visiteurs des autres pays sont significativement plus satisfaits de la valeur récréative de l'activité.

D) Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

Les différences de satisfaction relative à la valeur récréative de l'activité révèlent que les valeurs familiales, de connaissances et de découverte sont plus satisfaites pour les visiteurs ayant bénéficié d'un interprète. De plus, le côté excitant de l'expérience est plus satisfaisant lorsque les visiteurs sont avec un capitaine. La figure 6.16 montre que la valeur récréative globale de l'expérience est mieux satisfaite lorsqu'un interprète guide l'expérience.

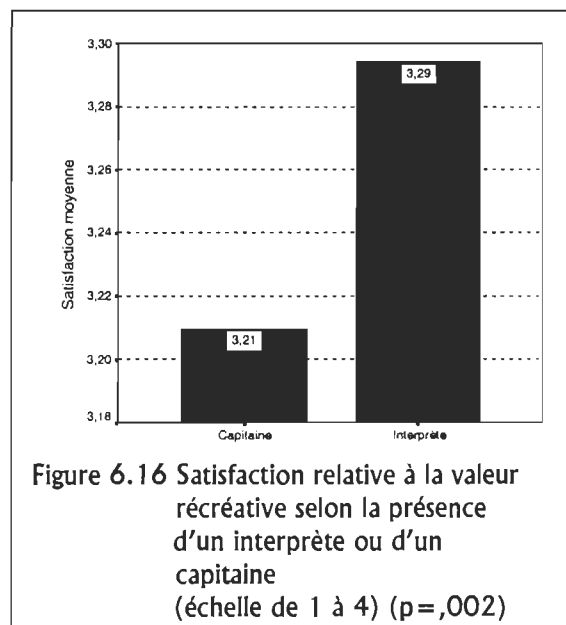


Figure 6.16 Satisfaction relative à la valeur récréative selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine (échelle de 1 à 4) (p = .002)

6.3 Connaissances transmises lors de la croisière

6.3.1 Satisfaction relativement à la quantité d'informations données sur les thèmes reliés aux baleines et leur environnement

Plusieurs thèmes d'interprétation peuvent être exploités lors d'une excursion d'observation des mammifères marins. La diversité et la qualité des connaissances transmises peuvent être liées à la qualité de l'interprétation et à la satisfaction des visiteurs face à leur expérience. La présente section vise à déterminer l'opinion des visiteurs quant aux sujets d'interprétation concernant les baleines et leur environnement. Afin de répondre à cette question, les visiteurs devaient indiquer si les sujets étaient suffisamment abordés sur une échelle de Likert à 5 points variant de 1, nettement trop peu, à 5, beaucoup trop, 3 étant suffisamment. Il est à noter que pour cette section, les résultats sont présentés pour les croisières ayant bénéficié d'un service d'interprétation (114 croisières), excluant les deux croisières non observées et les neuf n'ayant pas présenté d'interprétation.

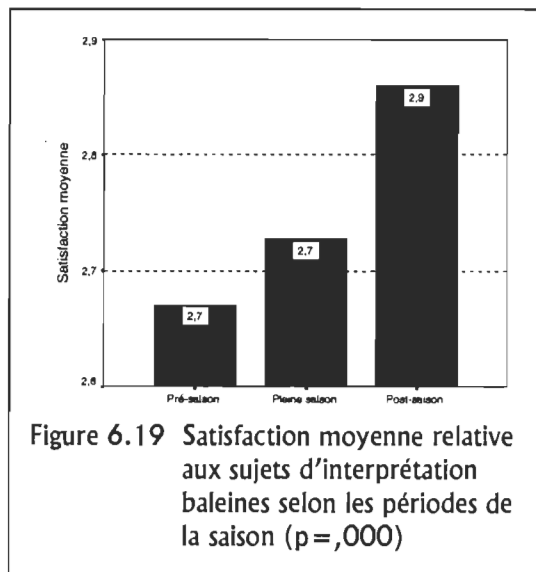
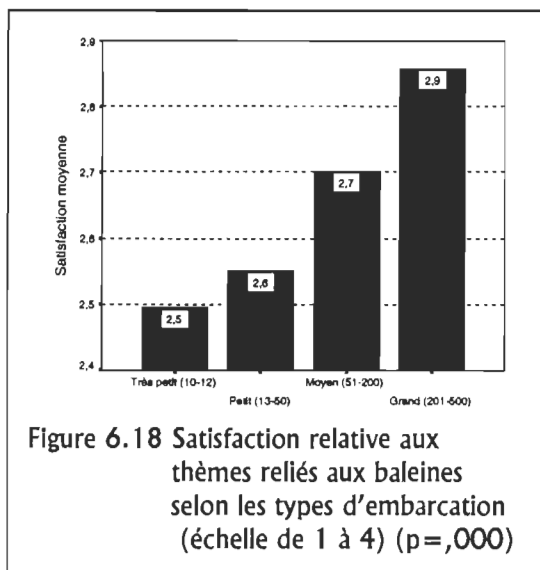
La figure 6.17 présente les éléments évalués et la moyenne obtenue pour chacun d'eux. L'analyse révèle que la moyenne se situe à 2,74. Les thèmes les plus satisfaisants sont les critères d'identification ainsi que la nourriture et, les modes d'alimentation. Tous les autres thèmes sont traités de façon moins satisfaisante, particulièrement les moyens de communication et les mythes et légendes.



A) Selon les types d'embarcation

L'observation des différences entre les quatre types d'embarcation permet de constater que les visiteurs des grandes embarcations sont légèrement plus satisfaits de l'ensemble des points et que les visiteurs des moyennes embarcations sont plus satisfaits des informations traitant de l'alimentation et de la

reproduction. De plus, la satisfaction des visiteurs des petites et des très petites embarcations concernant l'ensemble des sujets reliés aux baleines est inférieure à la moyenne. Globalement, la figure 6.18 présente la satisfaction moyenne relative à l'ensemble des sujets d'interprétation reliés aux baleines selon les types d'embarcation. Plus les embarcations sont grandes, plus la transmission de connaissances y est satisfaisante, mais jamais au-delà de 3.



B) Selon les périodes de la saison

Les différences de satisfaction relative aux connaissances transmises au sujet des baleines selon les périodes de la saison révèlent que tous les thèmes d'interprétation reliés aux baleines sont traités de façon plus satisfaisante en post-saison. En pleine saison, les critères d'identification sont les mieux traités, et en pré-saison, tous les thèmes sont traités de façon moins satisfaisante que les moyennes. La figure 6.19 présente la satisfaction globale moyenne relative aux sujets d'interprétation reliés aux baleines selon les périodes de la saison. Plus la saison avance, plus les sujets sont traités de façon satisfaisante.

C) Selon l'origine

L'analyse des différences de satisfaction révèle que les visiteurs québécois sont plus satisfaits que les autres de l'ensemble des thèmes abordés. Les Américains ont plus apprécié le thème de la reproduction, et les visiteurs des autres pays sont plus satisfaits du traitement des moyens de communication, de la conservation de l'environnement, de la reproduction et des mythes et légendes. Finalement, les visiteurs canadiens, de la France et des autres pays d'Europe sont moins satisfaits de chacun des thèmes abordés. Globalement, la figure 6.20 présente la satisfaction moyenne relative aux sujets d'interprétation sur les

baleines selon l'origine des visiteurs. Les Québécois et les visiteurs d'autres pays sont légèrement plus satisfaits, mais les thèmes ne sont toujours pas abordés suffisamment. Pour les quatre autres groupes, les thèmes seraient abordés à un niveau à peine satisfaisant.

D) Selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine

Lorsqu'on observe la différence existant dans la satisfaction des visiteurs selon que l'expérience a été guidée par un capitaine ou un interprète, la satisfaction relative à l'ensemble des thèmes liés aux baleines est plus importante chez les visiteurs ayant bénéficié d'un interprète. La figure 6.21 présente la satisfaction globale relative aux thèmes d'interprétation liés aux baleines selon que les visiteurs étaient en présence d'un capitaine ou d'un interprète. Ce dernier semble répondre mieux aux attentes des visiteurs.

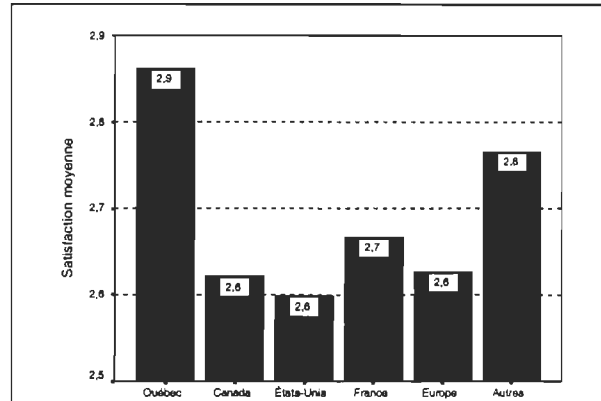


Figure 6.20 Satisfaction relative aux sujets d'interprétation baleines selon l'origine des visiteurs (échelle de 1 à 4) (p = ,000)

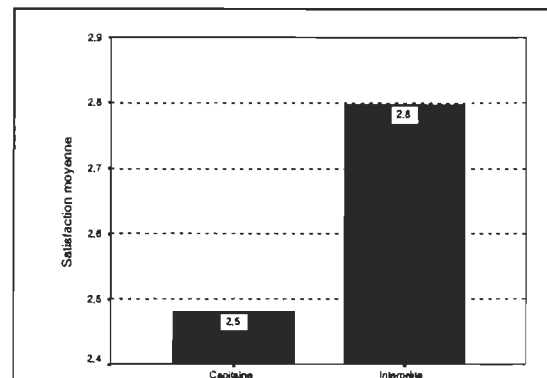


Figure 6.21 Satisfaction relative aux sujets liés aux baleines selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine (échelle de 1 à 4) (p = ,000)

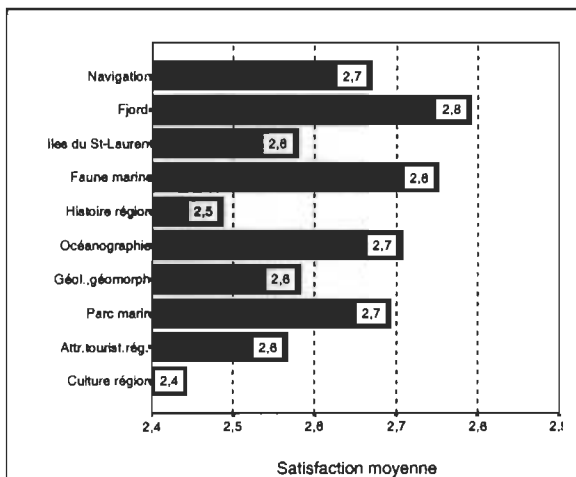


Figure 6.22 Satisfaction moyenne relative aux autres thèmes d'interprétation (échelle de 1 à 4)

6.3.2 Satisfaction relative aux autres thèmes d'interprétation

La région du parc marin foisonne de richesses patrimoniales pouvant être exploitées lors d'activités d'interprétation. L'idée de diversifier le contenu des croisières d'observation des mammifères marins s'avère une stratégie intéressante susceptible de réduire la concentration des embarcations sur les sites d'observation. À cet effet, nous avons voulu

savoir si les sujets d'interprétation concernant les autres thèmes d'interprétation ont été appréciés. Afin de répondre à cette question, les visiteurs devaient signaler leur degré de satisfaction sur une échelle de Likert à 4 points variant de 1, insatisfaisant à 4, très satisfaisant. La figure 6.22 présente la satisfaction moyenne obtenue pour chacun des éléments évalués. La moyenne est de 2.58, c'est-à-dire entre peu satisfaisant et satisfaisant. Les éléments jugés les mieux traités sont le fjord, la faune marine, l'océanographie et le parc marin. De l'autre côté, les éléments les moins satisfaisants sont l'histoire de la région, la culture et les modes de vie, les attractions touristiques et la géologie, géomorphologie.

A) Selon les types d'embarcation

Le calcul des différences selon les types d'embarcation nous permet de constater que les visiteurs des grandes embarcations sont plus satisfaits pour l'ensemble des autres thèmes. Ceux des moyennes embarcations le sont davantage pour le fjord, l'océanographie et la géologie, géomorphologie. Pour les très petites embarcations, la faune marine est traitée de façon plus satisfaisante. Finalement, sur les petites embarcations, les sujets sont toujours traités de façon moins satisfaisante. Globalement, la figure 6.23 présente la satisfaction moyenne selon les types d'embarcation. Les visiteurs des petites embarcations semblent significativement moins satisfaits que ceux des autres types.

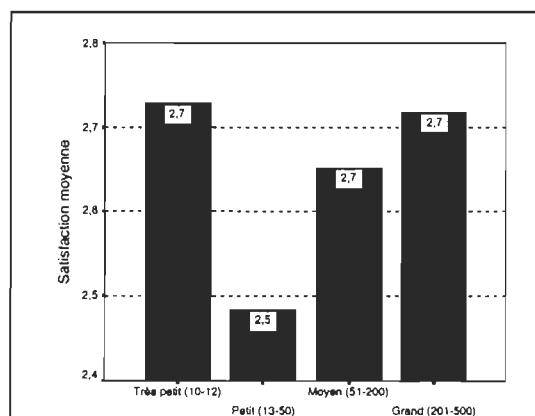


Figure 6.23 Satisfaction relative aux autres thèmes selon les types d'embarcation (échelle de 1 à 4) ($p=,000$)

B) Selon les périodes de la saison

L'étude des différences selon les périodes de la saison permet de souligner que le fjord, les attraits touristiques et la culture et modes de vie sont des thèmes plus satisfaisants en pré- et en post-saison. La figure 6.24 présente la satisfaction moyenne relative aux autres thèmes d'interprétation selon les périodes de la saison. Plus la saison avance, plus les visiteurs semblent satisfaits.

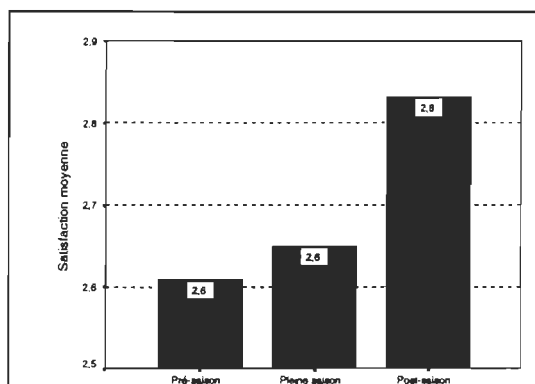


Figure 6.24 Satisfaction relative aux autres thèmes selon les périodes de la saison (échelle de 1 à 4) ($p=,001$)

C) Selon la présence d'un capitaine ou d'un interprète

L'analyse de la différence dans la satisfaction des visiteurs selon que l'expérience est guidée par un capitaine ou un interprète montre une satisfaction légèrement supérieure en présence d'un interprète. Globalement, la figure 6.25 présente la satisfaction moyenne relative aux autres thèmes d'interprétation selon la présence d'un interprète ou d'un capitaine. La présence du premier s'avère légèrement plus satisfaisante, mais la différence est minime.

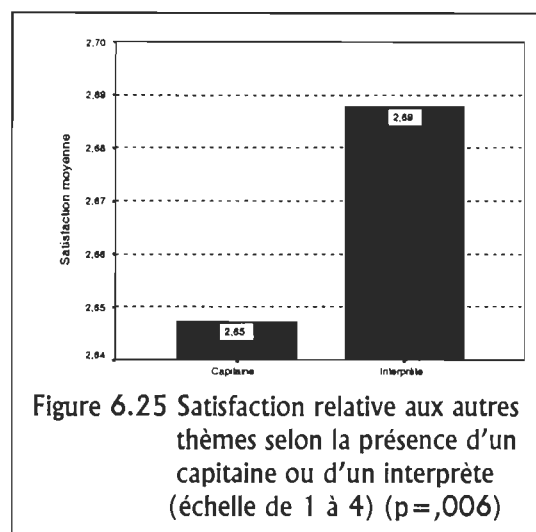


Figure 6.25 Satisfaction relative aux autres thèmes selon la présence d'un capitaine ou d'un interprète (échelle de 1 à 4) ($p = ,006$)

6.3.3 Niveau de connaissances reliées aux AOM-quizz

L'objectif de cette section consistait à évaluer le niveau de connaissance de la clientèle des AOM face à des éléments de contenu pouvant faire partie des sujets d'interprétation lors des croisières. Le quizz était présenté aux visiteurs dans le questionnaire 2, juste au retour de l'excursion (voir Appendice 3). La présente section montre les résultats obtenus pour chacune des questions posées. Le détail de l'analyse des éléments favorisant l'acquisition de connaissances sera présenté au chapitre 7. Le tableau 6.3 contient le résumé des réponses obtenues en ordre décroissant de bonnes réponses.

On remarque globalement que 91% des visiteurs savent que les baleines viennent dans l'estuaire pour se nourrir. On note aussi que les questions relatives aux autres thèmes d'interprétation (9,12,13,15 et 17) ont un taux de réussite moins élevé (moins de 50,0%). Il est intéressant de remarquer que 20,2% des 1572 visiteurs ayant répondu au quizz croient que les populations de baleines sont toutes stables ou en augmentation, 39,0% ne peuvent se prononcer et 40,8% ont répondu correctement.

Tableau 6.3
Résultats au quizz

Questions	vrai	faux	ne sais pas	% de bonne réponses
1- Les baleines viennent dans l'estuaire pour la nourriture	1431	47	94	91,0%
2- On peut reconnaître individuellement les baleines	1311	92	169	83,4%
3- Les baleines allaitent leurs petits	1226	60	286	80,2%
4- La pollution ne pose plus de problème aux baleines du Saint-Laurent	132	1047	393	66,7%
5- Aujourd'hui, aucun pays ne pratique la chasse commerciale des baleines	233	933	406	59,4%
6- Le fjord est une vallée glaciaire envahie par la mer	934	89	549	59,4%
7- Il n'y a aucune loi régissant l'observation des bélugas dans le Saint-Laurent	219	834	519	53,1%
8- La présence des bateaux influence le comportement des baleines	829	278	465	52,7%
9- Il y a deux marées par jour dans la région du parc marin	780	97	695	49,6%
10- Les bélugas habitent seulement le Saint-Laurent	280	771	521	49,0%
11- Certaines baleines utilisent des ondes sonores pour trouver la nourriture	770	197	605	49,0%
12- Tadoussac fut le premier poste de traite de fourrure en 1603	724	60	788	46,1%
13- Les phoques dépendent de la terre, des îles ou de la banquise pour la reproduction	703	48	821	44,7%
14- Les baleines sautent hors de l'eau dans la saison des amours uniquement	287	696	589	44,3%
15- Les oiseaux marins nichent en colonies sur les îles du Saint-Laurent	691	39	842	44,0%
16- Les populations de baleines sont toutes stables ou en augmentation	318	641	613	40,8%
17- Il y a encore des phares habités dans le Saint-Laurent	237	462	873	29,4%
Nombre total de répondants	1572			

6.4 Niveau de satisfaction relié à l'expérience d'AOM dans la région du PMSSL

La présente section vise à décrire la satisfaction globale des visiteurs face à l'expérience d'AOM et à leur séjour dans le secteur du parc marin. Dans la troisième section du questionnaire, c'est-à-dire : au retour à la maison, les visiteurs devaient exprimer leur niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10, de très insatisfaisant à très satisfaisant. Il importe de noter qu'à cette étape, les visiteurs avaient le choix de retourner ou non le questionnaire. Ce fait nous porte à croire que les répondants à cette question sont probablement des visiteurs qui ont apprécié davantage leur expérience et profité de ce questionnaire pour se remémorer de bons moments. Le chapitre 7 présente les caractéristiques des visiteurs qui ont répondu à la troisième section du questionnaire; la présente section vise simplement à exposer les réponses brutes aux questions globales relatives à la satisfaction. Comme pour les éléments de satisfaction provenant du Q-2, nous décrivons ici le niveau de satisfaction globale exprimé après le retour à la maison et l'analysons en fonction des mêmes variables, à savoir le type de bateau, la période de la saison et le

pays d'origine. Il faut noter que le détail et la fiabilité des éléments de satisfaction sont beaucoup plus importants au chapitre 7, qui devra être davantage considéré comme reflétant le niveau de satisfaction des visiteurs.

6.4.1 Degré de satisfaction relativement à l'AOM

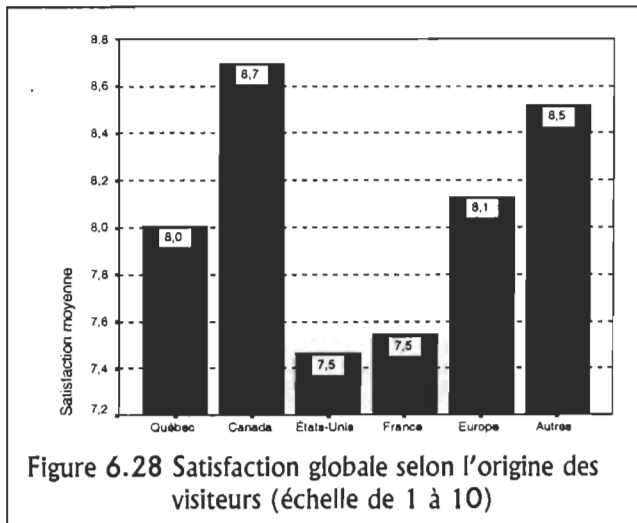
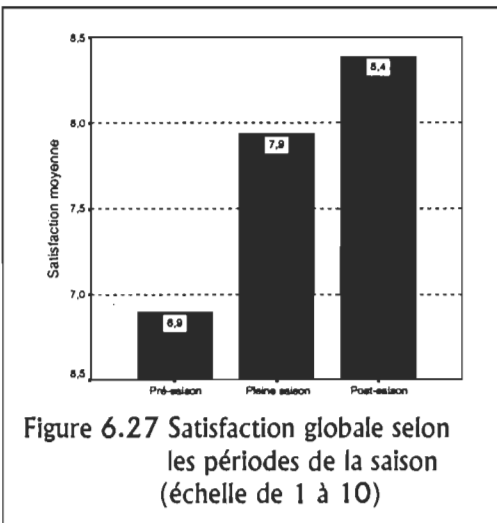
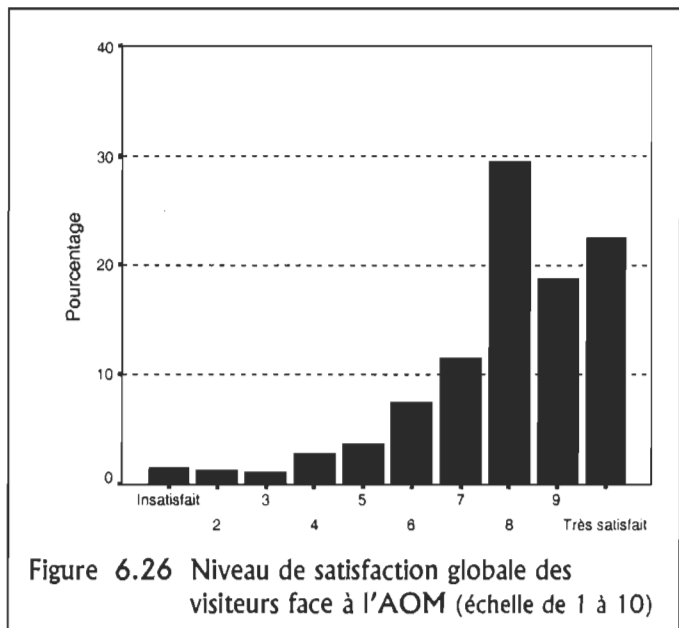
La figure 6.26 présente le pourcentage de réponses global à cette question (n=739). La moyenne se situe à 7,9.

A) Selon les périodes de la saison

La figure 6.27 présente la satisfaction globale relative à l'expérience d'AOM selon les périodes de la saison. Selon cet indicateur, plus la saison avance, plus les visiteurs sont satisfaits.

B) Selon l'origine

La figure 6.28 présente la satisfaction globale selon l'origine des visiteurs. Les visiteurs canadiens, des autres pays d'Europe et des autres pays sont plus satisfaits que les autres. Les Américains et les Français sont les moins satisfaits de tous.



6.4.2 Degré de satisfaction relié au séjour dans la région du PMSSL

La figure 6.29 présente la répartition des réponses portant sur la satisfaction globale des visiteurs face à leur séjour dans la région du parc marin (n= 729). La moyenne est de 8,3.

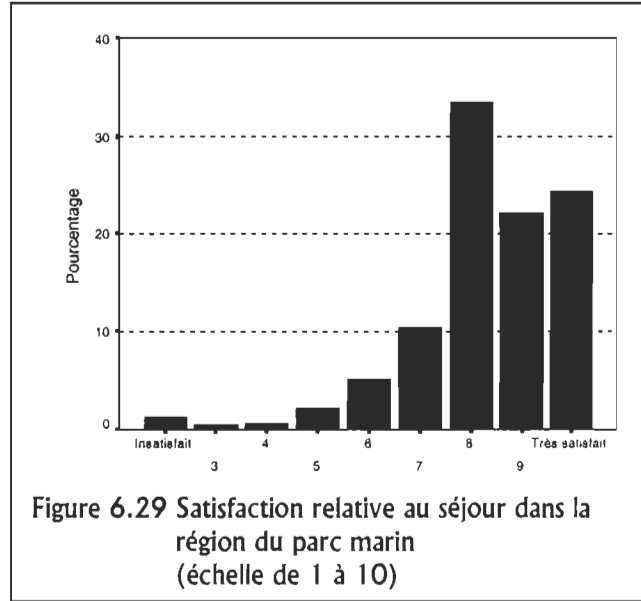


Figure 6.29 Satisfaction relative au séjour dans la région du parc marin (échelle de 1 à 10)

A) Selon les périodes de la saison

La figure 6.30 présente la satisfaction moyenne relative au séjour au parc marin selon les périodes de la saison. Plus la saison avance, plus les visiteurs sont satisfaits de leur séjour au parc marin.

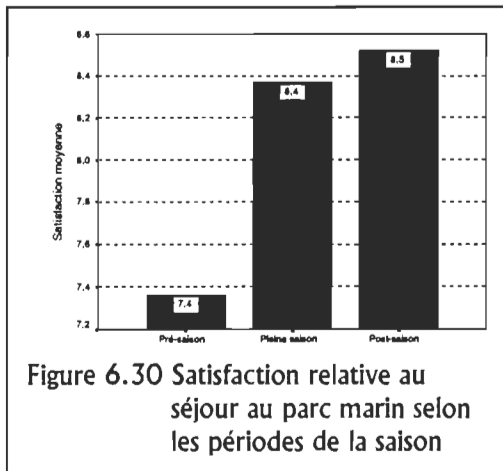


Figure 6.30 Satisfaction relative au séjour au parc marin selon les périodes de la saison

6.4.3 Éléments les plus appréciés

Dans le troisième questionnaire, les visiteurs devaient indiquer, en réponse à une question ouverte, ce qu'ils avaient le plus aimé de leur croisière. Cette question visait à révéler les éléments de satisfaction alors

Éléments les plus appréciés	Nombre de mentions	%
Voir les baleines	268	40,0
La transmission de connaissances	185	27,6
Avoir pu observer les baleines de près	89	13,3
Le nombre de baleines	63	9,4
La beauté du site	48	7,2
La courtoisie de l'équipage	34	5,1
Le bateau choisi	32	4,8
L'observation en zodiac	25	3,7
Le respect des baleines	25	3,7
Naviguer sur le Saint-Laurent	23	3,1
Les conditions atmosphériques	21	3,1
La baleine à bosse	18	2,7
Les comportements spectaculaires	15	2,2
Être allé dans le fjord	14	2,1
L'enthousiasme, la passion du guide	14	2,1
Pas trop de monde sur le bateau	12	1,8
La diversité des espèces observées	12	1,8
Voir les baleines dans leur milieu naturel	10	1,5
La possibilité de relaxer	9	1,3
Entendre les baleines	8	1,2
Tout	8	1,2
L'excitation de l'attente	8	1,2
La baleine bleue	7	1,0
L'organisation	4	0,6
Autres	90	13,4
Nombre de répondants	670	

que le visiteur est de retour à la maison, et il a le temps de revenir sur son expérience. Le tableau 6.4 présente le résultat de l'analyse de contenu.

6.4.4 Éléments les moins appréciés

Afin de faire ressortir les éléments d'insatisfaction, une question ouverte au sujet des aspects de la croisière que les visiteurs ont moins aimés a été posée dans le troisième questionnaire, de retour à la maison. Des 702 visiteurs qui ont répondu à cette question, 360 (51,0%) signalent avoir moins aimé des aspects de leur croisière. Le tableau 6.5 présente le détail des éléments d'insatisfaction.

Éléments les moins appréciés	Nombre de mentions	%
Le peu d'explications détaillées	50	13,9
Le grand nombre de bateaux	48	13,3
Les conditions météo (mer, vent, pluie)	44	12,2
Le froid	36	10,0
Le peu de baleines	34	9,4
La qualité du son (trop fort ou inaudible)	19	5,3
Les bateaux qui foncent sur les baleines	18	5,0
Trop loin des baleines	15	4,2
Trop de gens	15	4,2
Le peu d'informations en anglais	14	3,9
Le peu de diversité (béluga, bleue, bosse)	12	3,3
Croisière trop courte	12	3,3
Le comportement des autres touristes	11	3,1
La brume	11	3,1
Non respect de ce qui était prévu (fjord)	9	2,5
La densité et la qualité des commentaires	7	1,9
Service client (billetterie, équipement,...)	7	1,9
Croisière trop longue	6	1,7
Bruit des moteurs	6	1,7
La présence des gros bateaux	6	1,7
Impression d'avoir pourchassé les baleines	6	1,7
Le prix	4	1,1
La nourriture sur le bateau	4	1,1
L'inconfort du bateau	3	0,8
L'organisation pour les enfants	3	0,8
Le temps consacré au questionnaire	3	0,8
Bateau trop gros	3	0,8
Manque de mesures de sécurité du bateau	2	0,6
Autres	18	5,0
Nombre de répondants	360	

6.5 Évaluation à long terme de l'expérience d'AOM dans le PMSSL

6.5.1 Éléments positifs observés pour protéger la ressource

Afin de savoir si les visiteurs sont sensibles à la protection de l'environnement, la question ouverte portant sur l'observation d'éléments positifs concernant la protection des baleines et la conservation de leur environnement a été posée dans le troisième questionnaire, de retour à la maison. Des 691 visiteurs ayant répondu, 450 (65,0%) signalent avoir observé de tels éléments. Le tableau 6.6 présente le détail des éléments positifs observés.

Tableau 6.6
Éléments positifs observés pour protéger la ressource

Éléments positifs observés	Nombre de mentions
Le respect d'une distance d'approche	159
Le respect d'un code d'éthique	69
Les commentaires et explications du guide	47
La vitesse réduite des bateaux	44
L'attitude des capitaines et guides	43
La protection, la surveillance et la réglementation	31
Les bélugas qui ne sont pas harcelés	25
Le respect de l'environnement	19
L'arrêt des moteurs à l'approche des baleines	16
Pas de pollution apparente	15
Moteurs en marche pour que les baleines nous repèrent	5
La recherche (photo-ID)	5
L'excursion elle-même	4
Le capitaine qui rapporte par radio une infraction	3
Mentions non classifiables et autres	25
Total	510

Tableau 6.7
Éléments observés pouvant nuire à la ressource

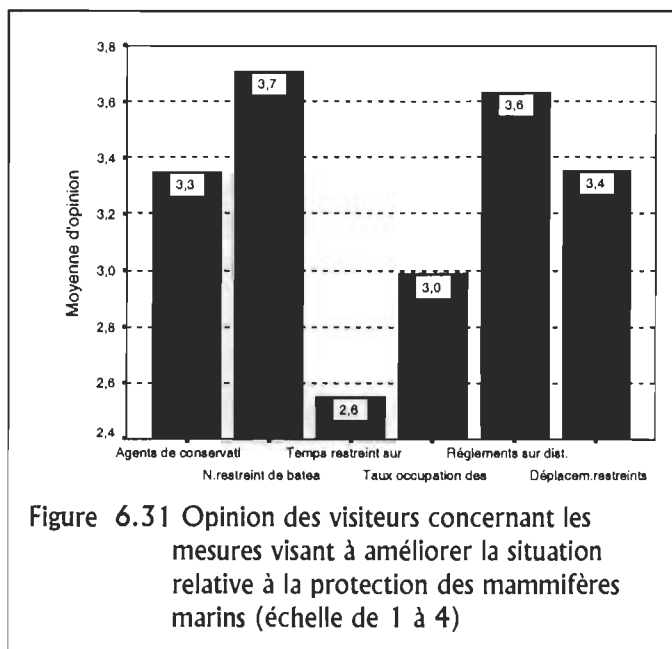
Éléments observés pouvant nuire à la ressource	Nd. De mentions
Trop de bateaux	205
Zodiacs qui approchaient trop les baleines	41
Trop près des baleines	40
Pollution (essence, mégots, Saint-Laurent)	37
Le fait d'être là, les croisières	18
Les gros bateaux	14
Les zodiacs à grande vitesse	14
Les bateaux qui entourent les baleines	13
Trop de bateaux à moteur	11
La poursuite des baleines	10
La vitesse des bateaux sur le site	8
Le non-respect des règles	8
Le bruit des bateaux	7
L'absence de gardes de parc	5
Le tourisme de masse	5
Les excursions trop fréquentes	5
Les hélices de bateaux	4
Consommation d'alcool dans l'embarcation	3
Mentions non classifiables ou autres	21
Total	469

6.5.2 Éléments observés pouvant nuire à la ressource

Dans la même optique, la question ouverte visait à déterminer si les visiteurs ont observé des éléments négatifs concernant la protection des baleines et la conservation de leur environnement a été posée dans le troisième questionnaire. Des 709 visiteurs ayant répondu à cette question, 369 (52,0%) signalent avoir observé de tels éléments dans leur croisière. Le tableau 6.7 présente le détail des éléments négatifs observés.

6.5.2.1 Mesures visant à améliorer l'expérience

Afin de connaître l'opinion des visiteurs quant aux mesures à adopter pour améliorer l'expérience, les 369 répondants ayant indiqué avoir observé des éléments négatifs liés à la conservation des ressources devaient se prononcer face aux mesures présentées sur une échelle de Likert de 1 à 4, c'est-à-dire de non souhaitable à très souhaitable dans la figure 6.31.



Le tableau 6.8 présente les autres mesures suggérées par les visiteurs.

Figure 6.31 Opinion des visiteurs concernant les mesures visant à améliorer la situation relative à la protection des mammifères marins (échelle de 1 à 4)

Tableau 6.8
Autres mesures visant à améliorer la situation

Autres mesures visant à améliorer la situation	Nombre de mentions
Limiter le nombre de bateaux	9
Encourager les visites à voile ou en kayak	4
Revoir les horaires	4
Aménager les berges pour l'observation de la côte	3
Fermer les moteurs si ça peut aider	2
Avoir des embarcations non polluantes	2
Étudier la nuisance créée par les bateaux sur les baleines et leur environnement	2
Baisser la puissance des micros	2
Mettre des contenants pour déchets fermés	1
Éliminer les bateaux avec peu de passagers	1
Imposer des amendes importantes aux délinquants	1
Révoquer les permis des capitaines qui ne respectent pas les règles	1
Bateaux moins bruyants	1
Réduire les déplacements sur l'eau	1
Imposer des zones d'exclusion	1
Supprimer l'approche des bateaux	1
Faire un topo sur les baleines avant de partir	1
Former les naturalistes	1
Prêt de jumelles et autre matériel sur le bateau	1
Des bateaux plus petits seraient souhaitables	1
Assurer une surveillance en pleine saison	1
Mentions non classifiables	9
Total	50

6.5.3 Création de nouveaux attraits ou événements

La figure 6.32 présente le détail des intérêts des visiteurs pour les activités, ajouts et modifications suggérées. On remarque que les visiteurs veulent plus d'information sur les espèces et aimeraient pouvoir compléter leur expérience par l'observation à partir d'un site d'observation terrestre ou par la visite d'un centre d'interprétation. Les boutiques et les activités d'animation du genre théâtre, contes et légendes ou reconstitutions historiques semblent moins les intéresser.

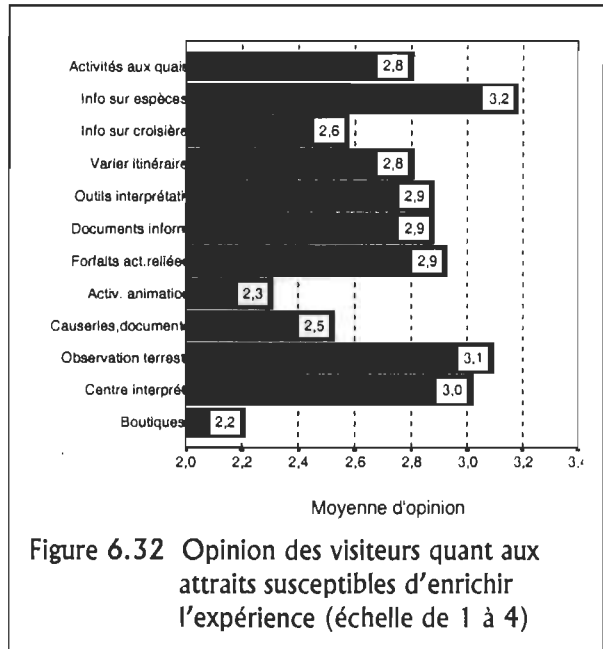


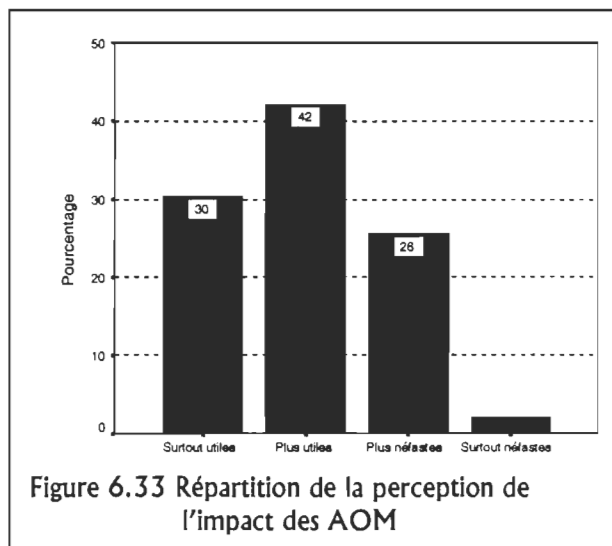
Figure 6.32 Opinions des visiteurs quant aux attraits susceptibles d'enrichir l'expérience (échelle de 1 à 4)

À titre informatif, le tableau 6.9 présente le détail des suggestions des visiteurs, en ordre d'importance du nombre de mentions concernant les autres éléments souhaitables.

Autres éléments susceptible d'améliorer l'expérience	Autres éléments susceptibles d'améliorer l'expérience
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plus d'information de la part du guide ▪ Forfait CIMM-baleines ▪ Réaménager le temps du circuit pour profiter davantage ▪ Avoir des lunettes d'approche à bord ▪ Écran vidéo à l'intérieur ▪ Forfait pour accompagner les chercheurs ▪ Adapter des activités pour les enfants ▪ Augmenter la durée du temps d'observation ▪ Avoir une session d'information avant ▪ Possibilité de choisir le zodiac ▪ Améliorer les bateaux (bancs, sièges en gradin) ▪ Observer sous l'eau, hublot ou fond transparent ▪ Impliquer public dans stratégies conservation ▪ Photos d'un photographe à bord ▪ Mongolfière ▪ Offrir des documents explicatifs en anglais ou autres langues 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enregistrement de sons de baleines ▪ Endroits où on peut voir les baleines de plus près ▪ Chasse au trésor dans Tadoussac ▪ Mieux informer sur quoi faire si le bateau renversait ▪ Vidéo faite par des pro qui s'approchent plus près ▪ Plus d'outils pour naturalistes, films, livres, photos ▪ Fournir images des silhouettes des baleines, photos, description afin de pouvoir les reconnaître ▪ Moins d'improvisation par les guides qui parfois ne savent pas quoi répondre ▪ Plusieurs guides pour différentes langues ▪ Meilleur son au niveau de la cabine ▪ Vendre des posters de baleines à bord ▪ Aquarium avec faune et flore du parc marin ▪ Reproduction grandeur nature d'une baleine ▪ Exposition de photos sur les baleines ▪ Faire plusieurs réunions d'information en même temps pour que tout le monde voie

6.5.4 Perception de l'impact des AOM sur la protection des baleines

Dans le troisième questionnaire, les visiteurs devaient donner leur perception de l'impact des AOM sur la protection des mammifères marins. Les choix de réponse sont présentés à la figure 6.33 ainsi que le pourcentage de visiteurs associés à chacun des choix. L'analyse révèle que près de 3 visiteurs sur 4 croient que les croisières sont plus utiles que néfastes ou surtout utiles pour la protection des baleines. Seulement 1 visiteur sur 4 croit que les croisières sont plus néfastes qu'utiles ou surtout néfastes.



Résumé et conclusions

La satisfaction des visiteurs relativement à l'expérience d'AOM est définie par plusieurs éléments et mesurée à deux moments distincts. Le premier moment, immédiatement après la croisière, permet d'évaluer les conditions d'excursion, l'expérience vécue, le service d'interprétation et la valeur récréative de l'activité concernant l'expérience; les informations transmises sur les baleines et leur environnement. Le deuxième, un mois après la croisière, rend possible l'évaluation de l'expérience des AOM, du séjour passé dans la région du PMSSL, des éléments positifs et négatifs reliés à la croisière ou à la protection des mammifères marins ainsi que des mesures appropriées pour les protéger, des nouveaux attraits susceptibles d'intéresser les visiteurs et enfin, de la perception de ceux-ci au sujet de l'impact que créent les AOM pour la protection des baleines.

Évaluation de la satisfaction immédiatement après la croisière

A) Conditions d'excursion

- La satisfaction moyenne face à l'ensemble des conditions d'excursion est la seconde plus élevée soit 3,24 sur une échelle de 1 à 4.
- Le type de bateau choisi et les déplacements par leur embarcation sont les conditions d'excursion les plus satisfaisantes; la restauration et la présentation des mesures de sécurité sont les moins satisfaisantes.
- L'ensemble des conditions sont mieux satisfaites sur les très petites embarcations que sur les autres (moyenne de 3,4).
- Les Canadiens sont les plus satisfaits, suivis des visiteurs des autres pays. Les Américains sont les visiteurs les moins satisfaits (3,1).

B) Expérience vécue

- La moyenne de satisfaction est de 3,22, la courtoisie étant l'élément le plus satisfaisant.
- L'observation d'autres animaux et l'achalandage du site d'observation sont les éléments de l'expérience les moins satisfaisants.
- Les très petites et les moyennes embarcations sont plus satisfaisantes que les autres types de bateaux en ce qui a trait à l'expérience vécue.
- L'expérience vécue est plus satisfaisante en post-saison, c'est-à-dire en septembre et en octobre.

- Les visiteurs canadiens sont les plus satisfaits, les visiteurs des autres pays suivent, et les Américains sont les moins satisfaits.

C) Service d'interprétation

- Le service d'interprétation et les guides obtiennent une satisfaction moyenne de 3,25.
- Le matériel d'interprétation, les informations sur d'autres sujets que les baleines et les conseils donnés pour la protection de l'environnement sont peu satisfaisants.
- Les grandes et les très petites embarcations sont celles qui procurent le plus de satisfaction relative au service d'interprétation.
- Les Canadiens sont les plus satisfaits du service d'interprétation, les Français et les visiteurs des autres pays suivent. Les Américains sont les moins satisfaits.
- La satisfaction relative au service d'interprétation est légèrement plus importante en présence d'un interprète.

D) Valeur récréative de l'activité

- La satisfaction relative à la valeur récréative de l'activité est la plus élevée avec une moyenne de 3,27.
- Le plaisir de l'observation est la valeur à laquelle l'expérience a le mieux répondu; la rencontre de gens (2,9) et les connaissances acquises (3,1) sont les moins satisfaisantes.
- Les petites embarcations sont moins satisfaisantes que les autres types de bateaux.
- Plus la saison avance, plus la valeur récréative de l'activité est satisfaisante.
- Les visiteurs canadiens sont les plus satisfaits, les Européens (Français et autres) sont les moins satisfaits.
- La satisfaction relative à la valeur récréative est plus importante lorsqu'un interprète est à bord.

E) Thèmes reliés aux baleines et à leur environnement

- La satisfaction moyenne est de 2,74 sur une échelle de 1 à 5.
- Les thèmes les plus satisfaisants sont les critères d'identification ainsi que la nourriture et modes d'alimentation.
- Tous les autres thèmes sont traités de façon moins satisfaisante, surtout les moyens de communication et les mythes et légendes.

- Plus le bateau est gros, plus les sujets sont traités de façon satisfaisante, mais la moyenne ne dépasse pas 2,9.
- Plus la saison avance, plus les sujets sont traités à la satisfaction des visiteurs, mais la moyenne est toujours inférieure à 3.
- Les visiteurs québécois et ceux des autres pays sont plus satisfaits que les autres des connaissances transmises au sujet des baleines et de leur environnement.
- La satisfaction relative à l'ensemble des thèmes reliés aux baleines est plus importante chez les visiteurs qui ont bénéficié des services d'un interprète (2,8 contre 2,5).

F) Satisfaction relative aux autres thèmes d'interprétation

- La satisfaction moyenne est de 2,58 sur une échelle de 1 à 4.
- Les éléments jugés les mieux traités par les guides sont le fjord, la faune marine, l'océanographie et le parc marin; les éléments jugés les moins satisfaisants sont l'histoire de la région, la culture et les modes de vie, les attractions touristiques et la géologie, géomorphologie.
- Les visiteurs des petites embarcations sont les moins satisfaits.
- Plus la saison avance, plus les visiteurs sont satisfaits.
- Tous les autres thèmes abordés sont plus satisfaisants lorsqu'il le sont par un interprète (2,69) plutôt que par un capitaine (2,56).

Ces données révèlent que les éléments concernant l'expérience et ses conditions sont évalués de façon très positive. Les connaissances transmises sur les baleines et sur les autres sujets sont cependant beaucoup moins satisfaisantes.

Évaluation de la satisfaction un mois après la croisière

A) Niveau de satisfaction relié à l'expérience dans la région du PMSSL

La présente partie vise à décrire la satisfaction globale des visiteurs face à l'expérience d'AOM et à leur séjour dans le secteur du parc marin telle qu'elle est évaluée un mois après la croisière dans la troisième section du questionnaire. Les visiteurs devaient exprimer leur niveau de satisfaction sur une échelle de 1, très insatisfaisant, à 10, très satisfaisant.

- La satisfaction moyenne relative à l'expérience d'AOM est de 7,9.
- Plus la saison avance, plus les visiteurs sont satisfaits.

- Les visiteurs canadiens, des autres pays d'Europe et surtout ceux des autres pays sont les plus satisfaits.
- La satisfaction moyenne relative au séjour dans la région du PMSSL est de 8,3.
- Plus la saison avance, plus les visiteurs sont satisfaits.

B) Éléments les plus et les moins appréciés lors de la croisière

- Voir les baleines est l'élément que les visiteurs signalent avoir le plus apprécié de l'expérience, suivi de la transmission de connaissances; le fait d'avoir pu observer les baleines de près et le nombre de baleines observées suivent en importance.
- Les éléments les moins appréciés par les visiteurs sont le peu d'explications détaillées et le grand nombre de bateaux ; les conditions météo et le froid suivent.

C) Éléments positifs et négatifs observés pour la protection de la ressource

- Les éléments positifs pour la protection de la ressource les plus fréquemment mentionnés sont le respect d'une distance d'approche et d'un code d'éthique, les commentaires et explications des guides, ainsi que la vitesse réduite et l'attitude des capitaines.
- Les éléments qui, selon les visiteurs, peuvent nuire à la ressource sont le nombre élevé de bateaux, les zodiacs qui s'approchent trop des baleines et le fait d'aller trop près des animaux.

D) Mesures susceptibles d'améliorer la protection des mammifères marins

- Les mesures que les visiteurs prioriseraient pour améliorer la protection des mammifères marins sont de restreindre le nombre de bateaux, de réglementer les distances d'approche et les déplacements sur les sites d'observation. Ils prioriseraient ensuite la présence d'agents de conservation sur les sites.
- La mesure la moins populaire serait de restreindre le temps d'observation sur le site.

E) Création de nouveaux attraits ou événements

- Les visiteurs veulent plus d'information sur les espèces et aimeraient compléter leur expérience par l'observation à partir d'un site d'observation terrestre ou par la visite d'un centre d'interprétation.
- Les boutiques et les activités d'animation genre théâtre, contes et légendes ou reconstitutions historiques les intéressent moins.

F) Perception de l'impact des AOM pour la protection des baleines

- Près de 3 visiteurs sur 4 croient que les croisières sont plus utiles que néfastes pour la protection des baleines.
- 1 visiteur sur 4 croit que les croisières sont plus néfastes qu'utiles à la protection des mammifères marins.

Après le retour à la maison, le niveau de satisfaction relié aux AOM reste aussi élevé, et les clients donnent de bonnes pistes pour évaluer les causes de leur satisfaction ou de leur insatisfaction. Il faut noter également que les autres attraits de la région sont tout aussi satisfaisants, et que le séjour global la meilleure cote.

Chapitre 7

Éléments de satisfaction et changements apportés par l'expérience d'AOM

7.1 Facteurs liés à la satisfaction des visiteurs

7.1.1 Lien entre les caractéristiques des croisières et la satisfaction des visiteurs

7.1.1.1 Conditions d'excursion

7.1.1.2 Qualité et style d'interprétation

7.1.2 Lien entre les attentes et la satisfaction des visiteurs

7.1.2.1 Liens entre les attentes reliées à l'écologie et les niveaux de satisfaction

7.1.2.2 Liens entre les attentes reliées au divertissement et les niveaux de satisfaction

7.1.2.3 Liens entre les attentes reliées au spectacle et les niveaux de satisfaction

7.1.2.4 Liens entre les attentes reliées au guide et les niveaux de satisfaction

7.1.2.5 Liens entre les attentes reliées aux connaissances au sujet des baleines et les niveaux de satisfaction

7.1.2.6 Liens entre les attentes reliées aux autres sujets d'interprétation et les niveaux de satisfaction

7.1.3 Lien entre l'attitude écotouristique et la satisfaction des visiteurs

7.1.3.1 Satisfaction et attitudes écocentriques et anthropocentriques

7.1.3.2 Satisfaction et intérêt pour la nature

7.1.3.3 Autres comportements reliés aux baleines

7.1.3.4 Perception des AOM

7.1.3.5 Participation à la phase 3 du questionnaire

7.1.4 Contribution de l'ensemble des facteurs à la satisfaction des visiteurs

7.1.4.1 Satisfaction reliée aux conditions de l'excursion

7.1.4.2 Satisfaction reliée à l'expérience vécue

7.1.4.3 Satisfaction reliée aux valeurs récréatives

7.1.4.4 Satisfaction reliée au service d'interprétation et aux connaissances transmises

7.1.4.5 Satisfaction globale à la fin de la croisière

7.1.4.6 Satisfaction après le retour à la maison

7.2 Mesure des changements dans les comportements

7.2.1 Changements perçus dans les comportements reliés à l'environnement

7.2.2 Changements reliés de l'attitude écotouristique

7.2.3 Changements dans les attitudes, les intérêts et les comportements reliés à la nature

7.2.4 Les connaissances acquises lors de la croisière : le quizz

Rappelons tout d'abord que les objectifs généraux de l'étude des attentes et de la satisfaction des visiteurs des croisières aux baleines dans le secteur du PMSSL sont de deux ordres. En premier lieu, ils consistent à déterminer, chez les visiteurs, la diversité des besoins liés à l'expérience touristique d'observation en mer des mammifères marins, à évaluer quels éléments apportent une réponse à ces besoins et à définir, s'il y a lieu, des moyens supplémentaires afin de mieux satisfaire ces besoins. En deuxième lieu, ils consistent à évaluer si la clientèle est écotouristique et jusqu'à quel point l'activité peut transmettre des valeurs écotouristiques aux visiteurs.

Comme suite à la présentation des résultats obtenus aux trois sections du questionnaire, le présent chapitre aborde les relations existant entre les variables étudiées aux différents moments de l'expérience d'AOM. Il permettra de répondre de façon plus spécifique et approfondie aux objectifs généraux de recherche.

Ce chapitre se divise en deux sections. Tout d'abord, la section 7.1 présente les liens existant entre les caractéristiques des croisières (conditions d'excursion et qualité et styles d'interprétation), les attentes, l'attitude écotouristique des visiteurs et leur satisfaction. L'analyse permet de cibler les éléments spécifiques de satisfaction ou d'insatisfaction concernant chacun des facteurs liés à l'expérience d'AOM et dégage plus spécifiquement les besoins liés à l'expérience. Ensuite, la section 7.2 présente les résultats de l'analyse des changements de comportement des visiteurs. Ces changements sont de quatre ordres : au niveau de l'attitude écotouristique, les changements perçus de comportements liés à l'environnement, les changements dans les intérêts et les comportements liés à la nature et finalement l'acquisition de connaissances induite par l'expérience d'AOM.

7.1 Facteurs liés à la satisfaction des visiteurs

La satisfaction des visiteurs des AOM peut être conditionnelle à plusieurs éléments. Afin de bien cibler ces dernières, les différents indicateurs de la satisfaction ont été regroupés et soumis à une analyse détaillée les mettant en relation avec des éléments susceptibles d'influencer. Les indicateurs utilisés sont de deux ordres : les éléments spécifiques de satisfaction et les indices globaux de satisfaction; ils seront utilisés tout au long du chapitre dans des analyses de variance ANOVA permettant de discerner quels éléments ont une plus forte influence sur la satisfaction des visiteurs.

Les éléments spécifiques de satisfaction sont issus de la somme des items regroupés dans chacune des sections du questionnaires 2 (voir Appendice 3) Les indicateurs créés sont les suivants :

- 1- Condition : regroupe les mesures de la satisfaction face aux conditions d'excursion comme le rapport qualité/prix, le type de bateau choisi, le service de restauration, etc.
- 2- Expérience : a trait à la satisfaction relative à l'expérience vécue et porte sur des éléments comme la courtoisie des membres d'équipage, le comportement des autres passagers, les baleines observées, l'achalandage du site, etc.
- 3- Valeur récréative : regroupe les éléments relatifs à la satisfaction face à la valeur récréative de l'activité comme la relaxation et la détente, le plaisir en famille, la recherche d'émotions fortes, la quête de connaissances, etc.
- 4- Service interprétation : a trait à la satisfaction relative au service d'interprétation et au guide, par exemple la facilité à communiquer, la qualité de la langue, le sens de l'humour, l'utilisation de matériel d'interprétation, la qualité du son, etc.
- 5- Connaissances baleines : a trait à la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur les baleines et leur environnement, comme les critères d'identification des espèces, l'écologie, la nourriture et les modes d'alimentation, etc.
- 6- Connaissances autres : indique la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur d'autres thèmes que les baleines comme la navigation, le fjord, l'océanographie, l'histoire, etc.

Les indices globaux de satisfaction sont issus des questionnaires 2 et 3 (voir Appendice 3) et sont formés de la somme des éléments spécifiques de satisfaction et des questions plus globales au sujet de l'appréciation des visiteurs posées dans le dernier questionnaire, de retour à la maison. Les indicateurs créés sont :

- 1- L'ensemble de la croisière : renvoie à une seule question située au début de la section concernant l'expérience vécue , tout de suite après l'évaluation des conditions de la croisière; elle se formule simplement comme suit : «La croisière dans son ensemble».
- 2- Satisfaction totale au Q-2 : est formé en combinant les six éléments spécifiques de satisfaction et l'évaluation de «l'ensemble de la croisière qui précède».
- 3- Réponse aux attentes : se rapporte à la question suivante du Q-3 : *Jusqu'à quel point l'excursion que vous avez faite a-t-elle répondu à vos attentes?*
- 4- Expérience AOM : se rapporte à la question suivante du Q-3 : *Quel est votre niveau de satisfaction global relativement à votre excursion d'observation?*

- 5- Séjour PMSSL : se rapporte à la question suivante du Q-3 : *Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction relativement à votre séjour dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent?*
- 6- Satisfaction totale au Q-3 : cet indicateur global est formé par la combinaison des trois indicateurs de satisfaction contenus dans le Q-3, décrits dans les points 3, 4 et 5 qui précèdent.

La présente section aborde les résultats des analyses de variance des niveaux de satisfaction des indicateurs selon les facteurs reliés aux caractéristiques des croisières (conditions d'excursion et service d'interprétation), aux attentes des visiteurs et à l'attitude écotouristique, et permet de comprendre à quel point ces éléments influencent la satisfaction ou l'insatisfaction des visiteurs.

7.1.1 Lien entre les caractéristiques des croisières et la satisfaction des visiteurs

D'une façon plus particulière, cette section vise à vérifier dans quelle mesure la satisfaction des visiteurs a été liée aux conditions de l'excursion ainsi qu'à la qualité et au style d'interprétation offert durant les AOM.

7.1.1.1 Conditions d'excursion

Dans le chapitre 3, les conditions d'excursion présentaient les données objectives observées durant les 125 croisières ayant servi à l'administration des questionnaires. Les observations recueillies avaient été regroupées sous quatre thèmes principaux. Le premier traitait des conditions climatiques – la température, la présence du vent, l'importance des vagues, le degré d'ensoleillement et les précipitations – ayant eu cours durant les croisières. Le deuxième, l'achalandage, rendait compte de deux types d'observation : le taux d'occupation des bateaux ou la proportion du nombre de personnes qui participaient à l'excursion par rapport à la capacité totale du bateau, et le nombre d'embarcations différentes qui étaient ou circulaient pendant la période d'observation des baleines durant chaque croisière. Le troisième portait sur le nombre des différentes espèces de mammifères marins rencontrées. Enfin, le quatrième, la durée de l'excursion, était composé de deux sous-thèmes : la durée de la période d'observation, c'est-à-dire la durée totale de l'excursion en mer et la période de temps écoulée entre la première observation et le moment où le batelier partait pour retourner à son port d'attache et les éléments contextuels – période de la saison, jour et heure de l'excursion, taille du bateau et point de départ des croisières.

Dans la présente partie, nous limitons notre vérification à l'existence d'un lien entre, d'une part, les indicateurs de niveaux de satisfaction décrits dans la partie introductive de ce chapitre et, d'autre part, les conditions climatiques, le taux d'occupation des bateaux et la qualité et la quantité des observations, c'est-à-dire le nombre d'espèces rencontrées, ainsi que les différentes manifestations observées des mammifères marins– sauts, queues, etc.

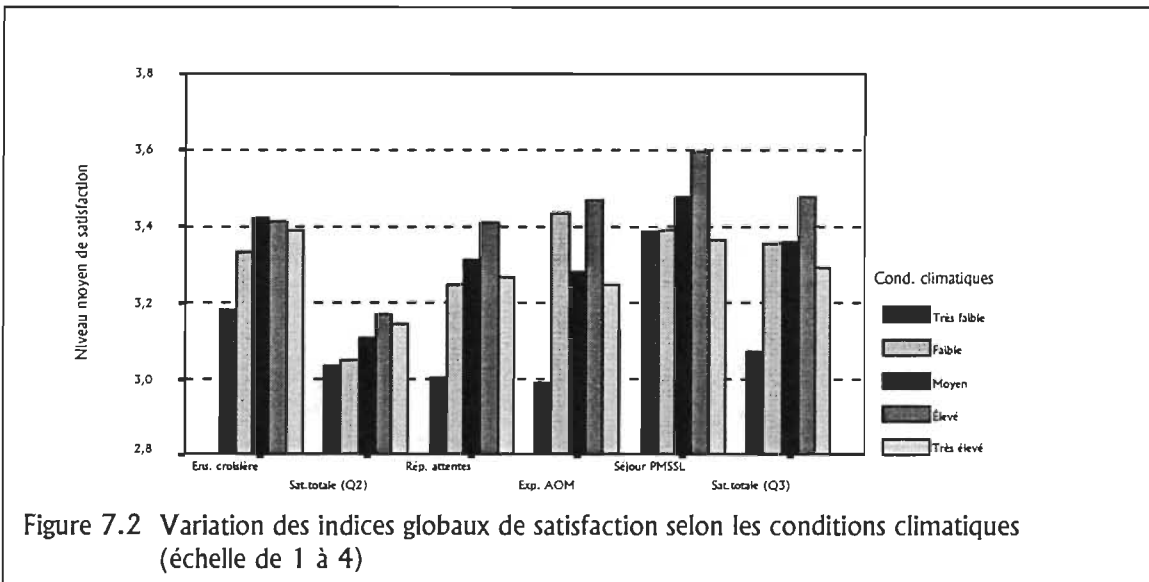
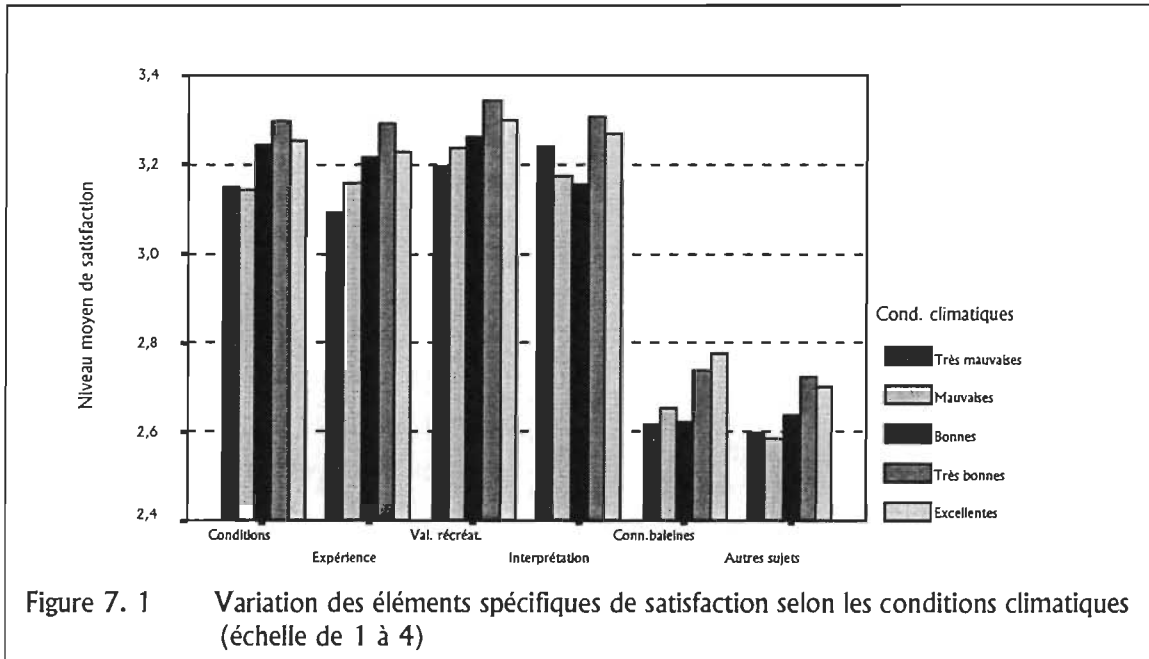
A) Conditions climatiques

Les résultats des analyses de la variance montrent, dans le tableau 7.1, qu'à l'exception des connaissances transmises durant la croisière sur des sujets autres que les baleines, tous les indicateurs de satisfaction sont statistiquement significatifs à un niveau de confiance de 95%. Il existe donc une relation entre le niveau de satisfaction des visiteurs et les conditions climatiques prévalant durant la croisière.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	6,396	,000
Expérience vécue	5,823	,000
Valeur récréative de l'activité	3,320	,010
Service d'interprétation	4,370	,002
Connaissances transmises sur les baleines	4,258	,002
Connaissances transmises sur d'autres sujets	2,026	,088
Ensemble de la croisière	5,176	,000
Satisfaction totale (Q2)	6,099	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	2,976	,019
Expérience d'AOM	5,371	,000
Séjour dans la région du PMSSL	2,404	,048
Satisfaction totale (Q3)	4,322	,002

Les figures 7.1 et 7.2 illustrent clairement les différences entre les niveaux moyens de satisfaction selon que les conditions climatiques sont très mauvaises, mauvaises, bonnes, très bonnes ou excellentes. Ainsi, pour chaque indicateur de satisfaction, qu'il soit spécifique ou global, et même pour la satisfaction liée aux connaissances sur d'autres sujets que les baleines, on peut observer une courbe ascendante : le niveau moyen de satisfaction augmente proportionnellement à l'amélioration des conditions climatiques.

La variation des éléments spécifiques de satisfaction s'atténue à partir du moment où le visiteur rencontre d'excellentes conditions climatiques. Ce modèle se maintient même dans la figure 7.2 qui illustre les résultats obtenus aux indices globaux de satisfaction dont ceux recueillis une fois le visiteur revenu chez lui, un mois après la croisière. Par contre, cette figure montre que la satisfaction mesurée à cette période présente une baisse importante quand les conditions sont excellentes. Autrement dit, à des conditions excellentes de croisière ne coïncide plus une augmentation du niveau de satisfaction global.



B) Taux d'occupation des bateaux

Le taux d'occupation désigne, comme nous l'avons précisé antérieurement, le rapport entre le nombre de places disponibles sur le bateau et le nombre de passagers qui ont participé à l'excursion. Rappelons encore que ce taux est inférieur à la réalité, puisque, après entente avec les bateliers, l'agente de recherche n'embarquait que lorsqu'il y avait une place disponible. Le tableau 7.2 présente les résultats de l'analyse de la variance des indicateurs de satisfaction selon le taux d'occupation des bateaux de croisière. Il convient de discuter du contenu de ce tableau en séparant les résultats obtenus immédiatement après la croisière de ceux recueillis un mois plus tard. Ainsi, les éléments spécifiques de satisfaction présentent une différence significative entre les moyennes du taux d'occupation des bateaux, sauf dans les cas des conditions de l'excursion, de la valeur récréative de l'activité et de l'indice global de satisfaction pour l'ensemble de l'excursion.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	1,552	,171
Expérience vécue	7,412	,000
Valeur récréative de l'activité	2,054	,069
Service d'interprétation	5,822	,000
Connaissances transmises sur les baleines	7,799	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	2,894	,013
Ensemble de la croisière	1,461	,200
Satisfaction totale (Q2)	3,854	,002
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,783	,114
Expérience d'AOM	1,733	,125
Séjour dans la région du PMSSL	1,362	,237
Satisfaction totale (Q3)	1,569	,167

En revanche, il faut souligner l'absence de différence significative entre les moyennes du taux d'occupation pour les indicateurs globaux de satisfaction après la croisière (Q-3), même si encore là, les niveaux de satisfaction ont tendance à être plus bas quand le taux atteint les 80%.

L'observation des histogrammes dans les figures ci-dessous fait bien ressortir les résultats obtenus dans le tableau 7.2. On remarque, dans la figure 7.3, pour les indicateurs de satisfaction pour lesquels il existe une différence significative que plus le taux d'occupation des bateaux est faible, plus le niveau de satisfaction augmente et vice versa, plus le taux d'occupation des bateaux est élevé. Cependant, on note une tendance inverse pour l'indicateur relié au niveau de satisfaction pour l'ensemble de la croisière - seul élément évalué immédiatement après celle-ci (voir figure 7.4). Dans ce cas, le niveau moyen de satisfaction est proportionnel au taux d'occupation des bateaux, c'est-à-dire que plus le taux d'occupation est élevé, plus le niveau de satisfaction augmente. Pour les indices globaux de satisfaction (fig. 7.4), on observe toujours une diminution de la satisfaction à mesure que le taux d'occupation augmente, surtout quand celui-ci dépasse les 80%.

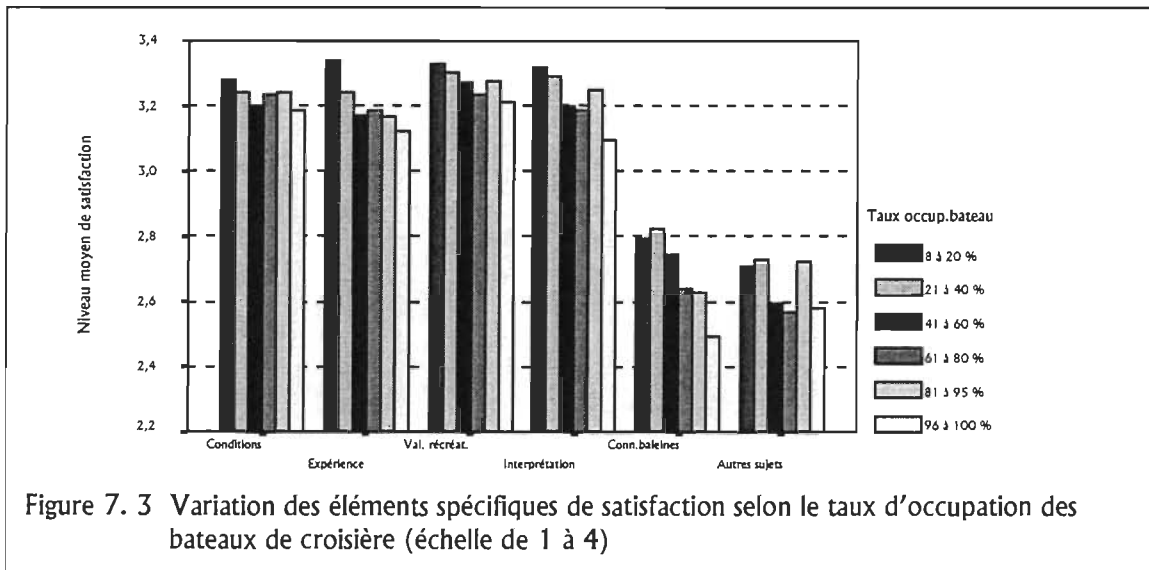


Figure 7.3 Variation des éléments spécifiques de satisfaction selon le taux d'occupation des bateaux de croisière (échelle de 1 à 4)

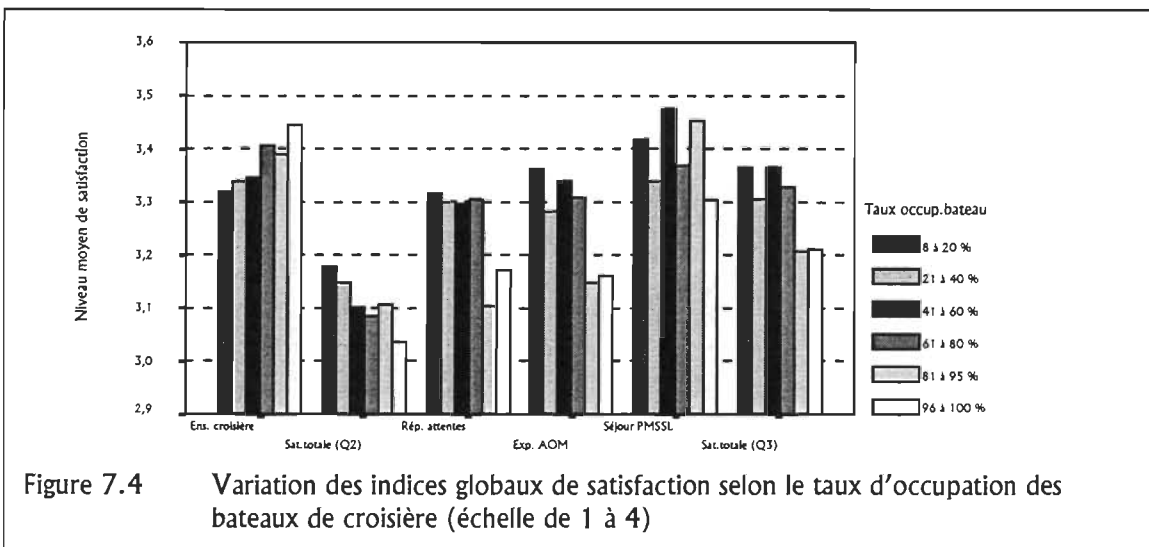


Figure 7.4 Variation des indices globaux de satisfaction selon le taux d'occupation des bateaux de croisière (échelle de 1 à 4)

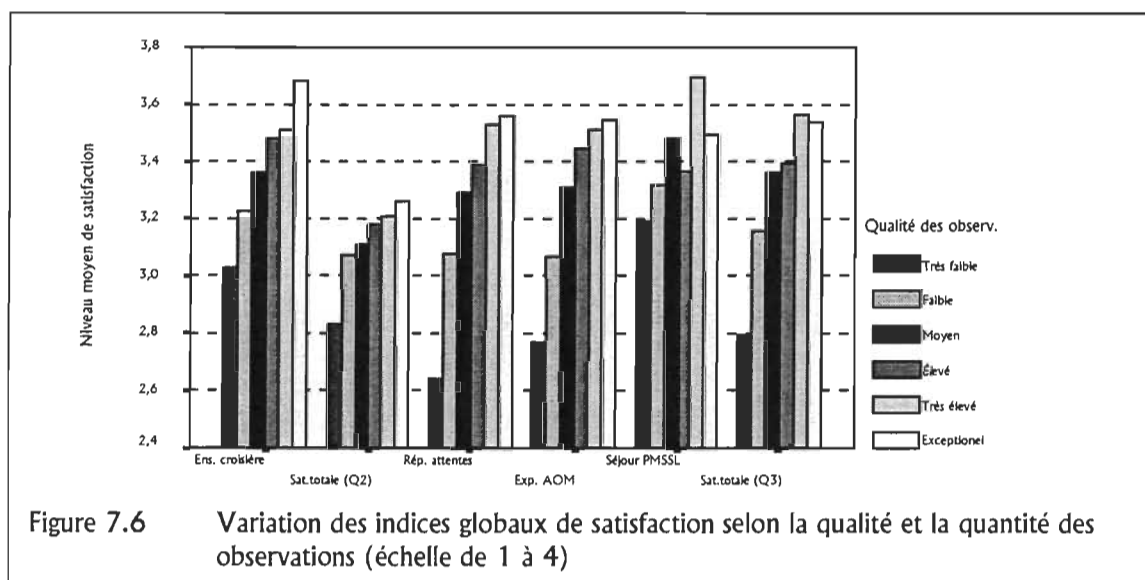
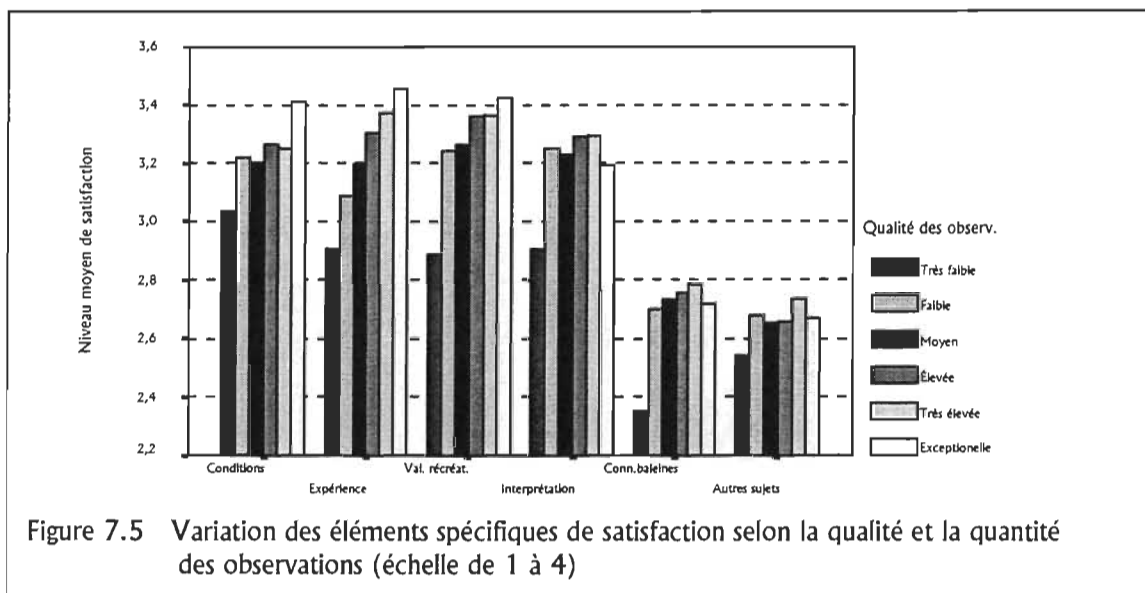
C) Qualité et quantité des observations

Comme il fallait s’y attendre, on observe dans le tableau 7.3, une relation significative entre tous les indicateurs de satisfaction – spécifiques ou globaux - et la qualité et la quantité des observations effectuées au cours de la croisière. Une exception apparaît en ce qui concerne l’indicateur de satisfaction relié aux connaissances transmises sur des sujets autres que les baleines.

Ainsi, la figure 7.5 révèle très nettement que le niveau moyen des éléments spécifiques de satisfaction augmente proportionnellement à la qualité et la quantité des observations effectuées au cours d’une croisière, sauf dans le cas des sujets autres. Cette tendance s’observe encore avec plus d’acuité dans la figure 7.6, qui illustre la variation des indices globaux de satisfaction. On peut effectivement noter un écart beaucoup plus important entre le niveau moyen de satisfaction lorsque la qualité et la quantité des observations passent de très faibles à exceptionnelles.

Tableau 7.3
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon la qualité et la quantité des observations

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l’excursion	9,128	,000
Expérience vécue	36,888	,000
Valeur récréative de l’activité	24,626	,000
Service d’interprétation	0,075	,000
Connaissances transmises sur les baleines	5,924	,000
Connaissances transmises sur d’autres sujets	,885	,490
Ensemble de la croisière	24,217	,000
Satisfaction totale (Q2)	22,049	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	14,576	,000
Expérience d’AOM	13,328	,000
Séjour dans la région du PMSSL	5,532	,000
Satisfaction totale (Q3)	14,577	,000



7.1.1.2 Qualité et styles d'interprétation

Dans le chapitre 3, la section sur le service d'interprétation présentait des données objectives observées durant les croisières à propos du matériel d'interprétation, de la diversité des sujets traités, ainsi que des rôles et caractéristiques des guides. L'observation de ces faits a permis de créer un indice de qualité de l'interprétation, de très faible à exceptionnelle, et de définir deux styles, l'un centré sur la transmission de connaissances et l'autre sur l'interaction avec le visiteur. Dans la présente section, la variation des indicateurs de satisfaction selon ces indices sera analysée à l'aide d'un test ANOVA. En plus, afin de bien

cibler l'importance de l'interprétation dans la satisfaction des visiteurs, cette même analyse sera effectuée selon la présence ou non d'interprétation et la présence d'un capitaine ou d'un interprète.

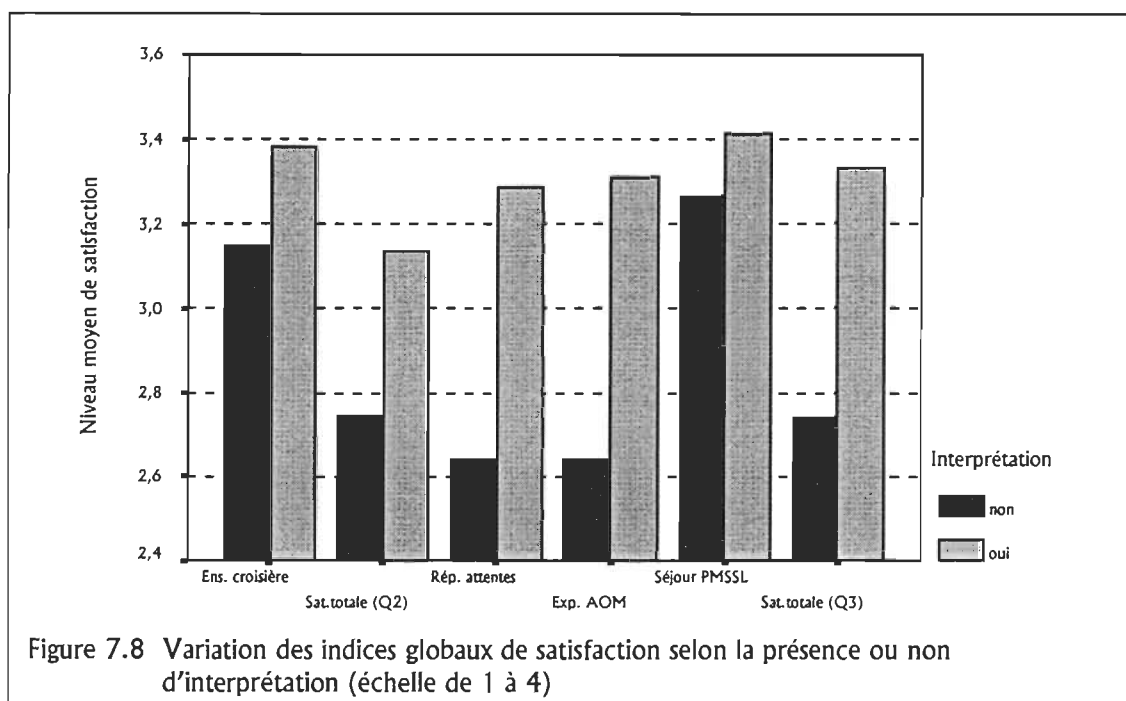
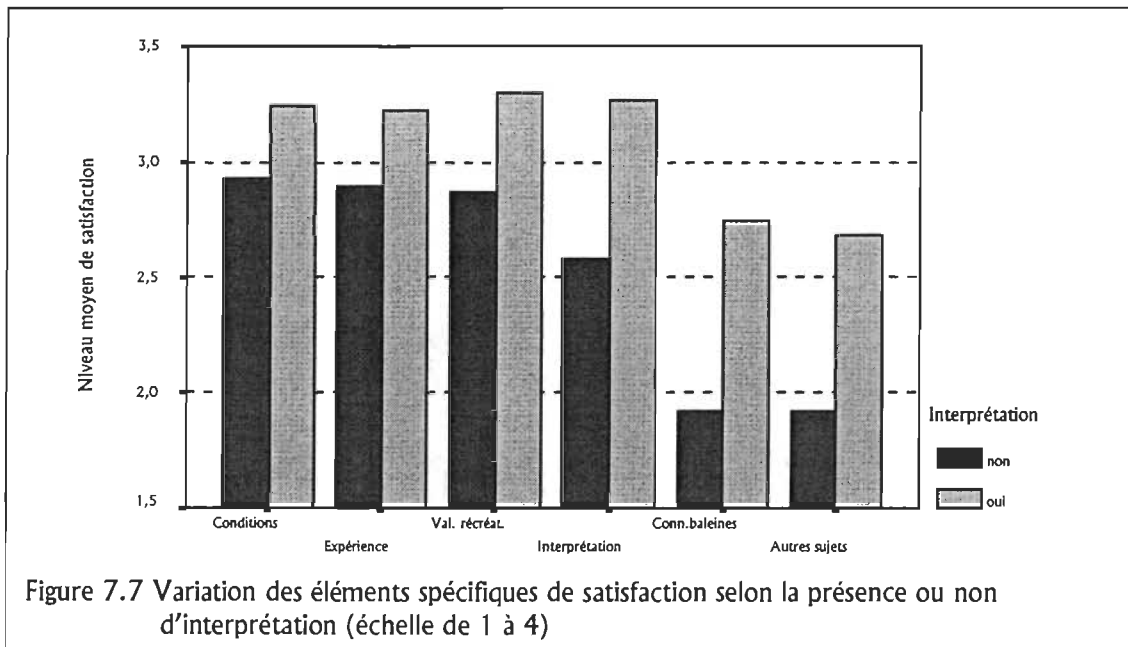
Les résultats sont d'abord présentés dans un tableau contenant les niveaux de signification des résultats des analyses de variance de la satisfaction selon chacun des éléments susceptibles de l'influencer. Par la suite, les figures présentant les moyennes relatives à chacun des sous-groupes relatifs à l'interprétation permettent de visualiser la variation des indicateurs de satisfaction lorsqu'elle est significative.

A) Présence ou non d'interprétation

Le tableau 7. 4 présente les degrés de signification pour chacun des résultats de l'analyse de variance des indicateurs de satisfaction selon la présence ou non d'interprétation. Il est intéressant de remarquer que l'ensemble des indicateurs montrent des différences significatives à l'exception de la satisfaction relative au séjour au PMSSL. Les figures 7.7 et 7.8 présentent le détail des moyennes des deux groupes d'indicateurs de satisfaction selon la présence ou non d'interprétation

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	54,067	,000
Expérience vécue	52,230	,000
Valeur récréative de l'activité	84,332	,000
Service d'interprétation	131,707	,000
Connaissances transmises sur les baleines	105,230	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	38,198	,000
Ensemble de la croisière	13,142	,000
Satisfaction totale (Q2)	102,467	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	24,642	,000
Expérience d'AOM	25,951	,000
Séjour dans la région du PMSSL	1,373	,242
Satisfaction totale (Q3)	3,825	,051

Il est intéressant de remarquer que l'expérience est globalement satisfaisante, avec ou sans interprétation, excepté en ce qui a trait à l'acquisition de connaissances. Celle-ci est nettement moins satisfaisante lorsqu'il n'y a pas d'interprétation, et moins satisfaisante que les autres indicateurs même lorsque l'expérience inclut de l'interprétation. Cette observation reprend ce qui a été observé au chapitre 6 où l'on note un niveau de satisfaction généralement moins élevé pour les éléments relatifs à l'acquisition de connaissances. En ce qui a trait aux indices globaux de satisfaction, on remarque que la satisfaction est significativement moins élevée lorsqu'il n'y a pas d'interprétation.

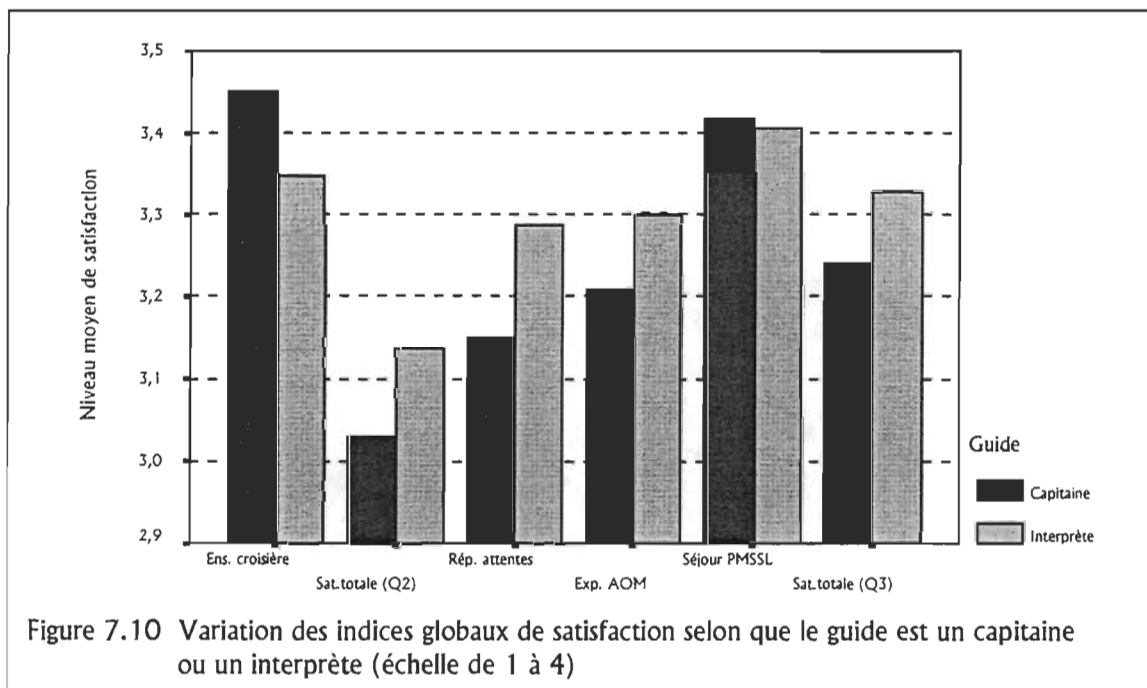
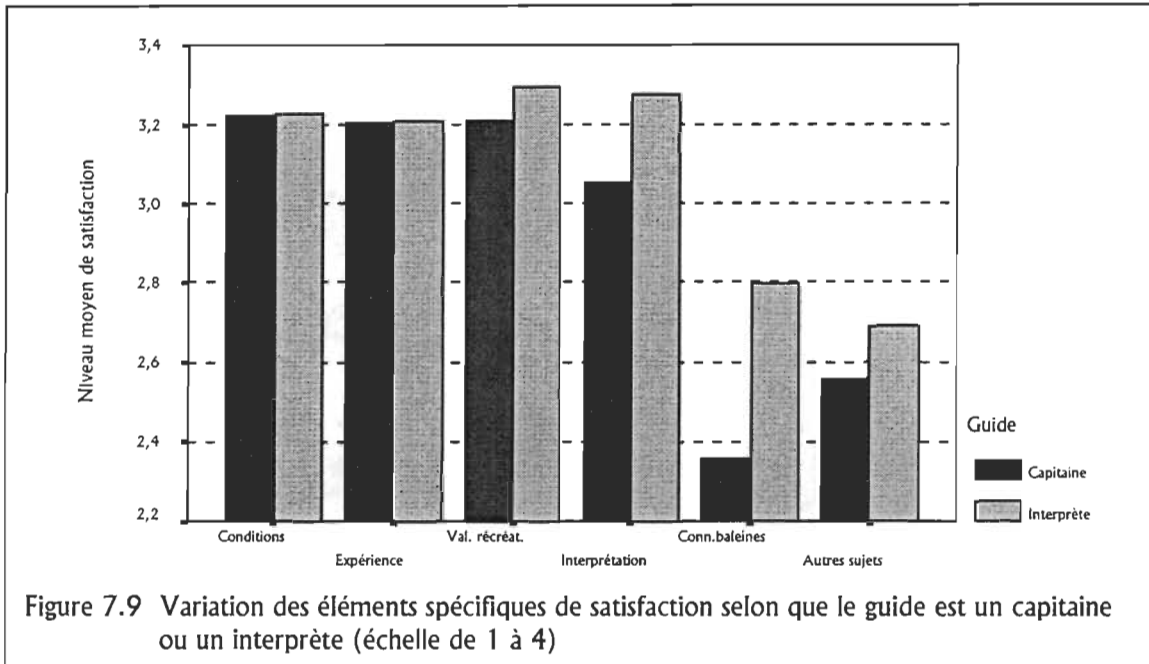


B) Le guide est un capitaine ou un interprète

Le tableau 7.5 présente les degrés de signification pour chacun des résultats de l'analyse de variance des indicateurs de satisfaction selon que le guide est un capitaine ou un interprète.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	,044	,834
Expérience vécue	,073	,787
Valeur récréative de l'activité	9,496	,002
Service d'interprétation	49,963	,000
Connaissances transmises sur les baleines	114,956	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	7,660	,006
Ensemble de la croisière	8,320	,004
Satisfaction totale (Q2)	21,413	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	4,305	,038
Expérience d'AOM	1,868	,172
Séjour dans la région du PMSSL	=,040	,841
Satisfaction totale (Q3)	0,239	,625

Les analyses révèlent la présence de différences significatives pour l'ensemble des éléments spécifiques de satisfaction à l'exception des conditions d'excursion et de l'expérience vécue. En ce qui a trait aux indices globaux, l'analyse de la variance de la réponse aux attentes selon que le guide est un capitaine ou un interprète est la seule qui compte une différence significative. Les figures 7.9 et 7.10 présentent les moyennes des indicateurs de satisfaction selon que le guide est un interprète ou un capitaine. En ce qui a trait aux éléments spécifiques de satisfaction, il convient de remarquer que la satisfaction est toujours significativement plus grande en présence d'un interprète. On constate de nouveau le niveau de satisfaction nettement inférieur pour l'acquisition de connaissances. Pour les indices globaux de satisfaction, l'analyse démontre que l'ensemble de la croisière est plus satisfaisant en présence d'un capitaine, mais que la satisfaction totale au Q-2 et la réponse aux attentes sont supérieures lorsque l'expérience est guidée par un interprète.



C) La qualité de l'interprétation

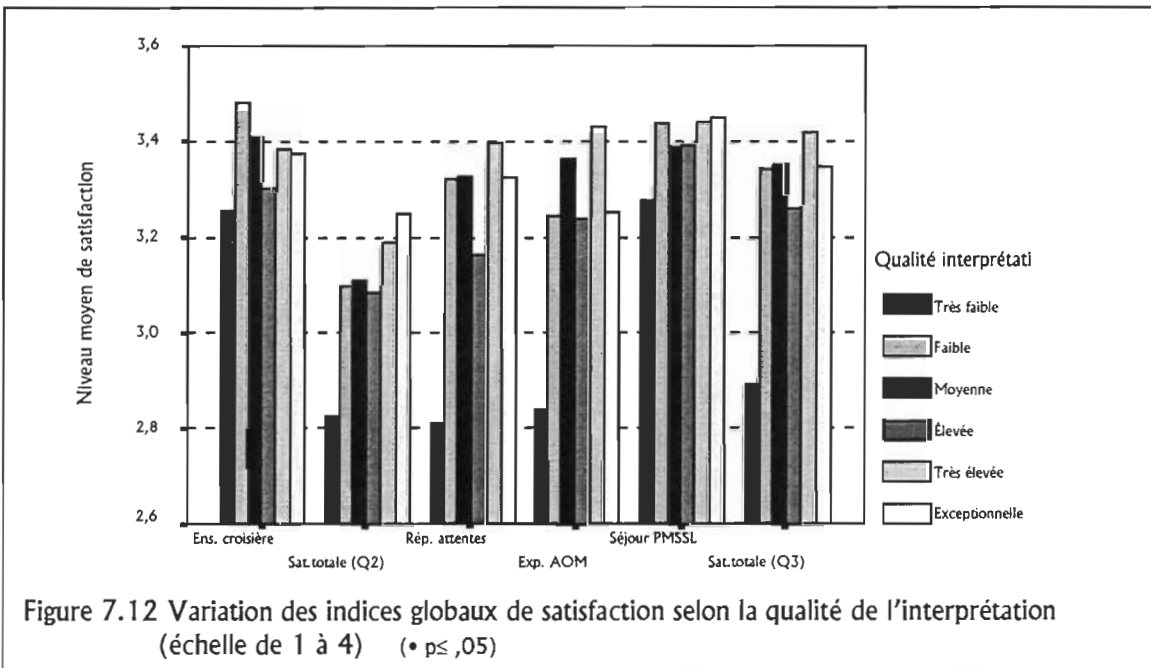
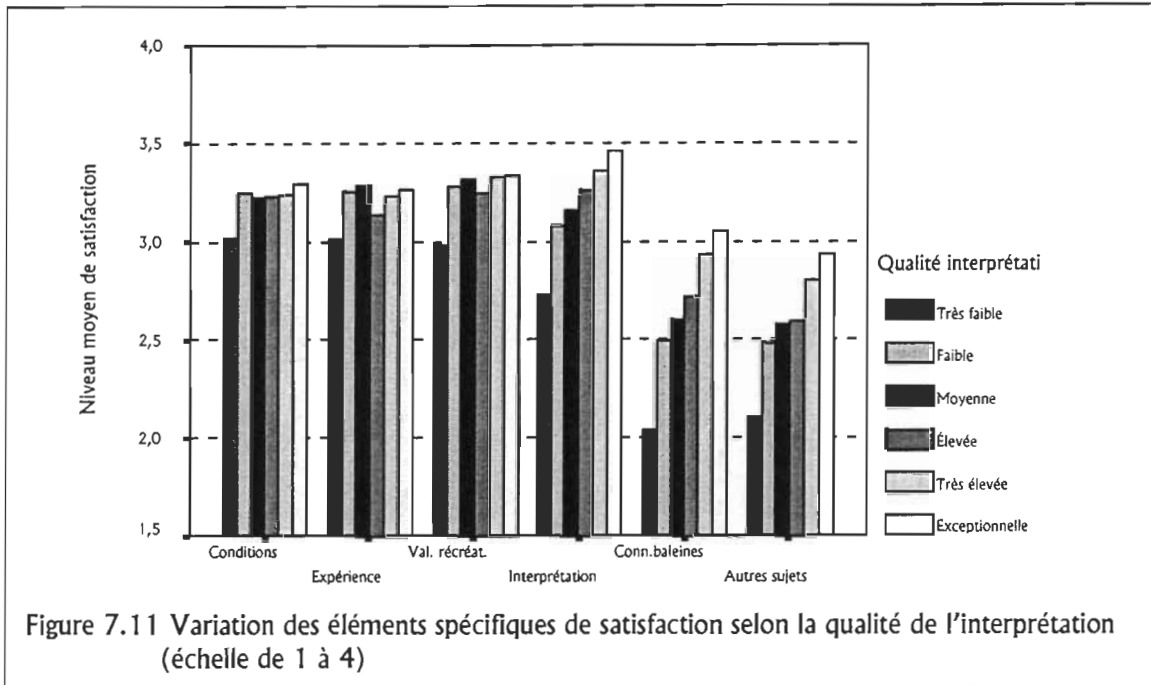
La qualité de l'interprétation renvoie à l'indice créé à l'aide de l'observation objective des croisières, clairement détaillé au chapitre 3. Le tableau 7.6 présente les résultats de l'analyse de la variance des indicateurs de satisfaction selon la qualité de l'interprétation.

Tableau 7.6
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon la qualité de l'interprétation

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	7,482	,000
Expérience vécue	11,516	,000
Valeur récréative de l'activité	13,850	,000
Service d'interprétation	39,979	,000
Connaissances transmises sur les baleines	47,180	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	20,089	,000
Ensemble de la croisière	3,767	,002
Satisfaction totale (Q2)	23,441	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	5,488	,000
Expérience d'AOM	5,000	,010
Séjour dans la région du PMSSL	0,535	,750
Satisfaction totale (Q3)	2,720	,019

On remarque que la différence des moyennes pour la qualité de l'interprétation est significative à l'exception du séjour dans la région du PMSSL. Les figures 7.11 et 7.12 montrent le détail des moyennes des indicateurs de satisfaction selon la qualité de l'interprétation. En ce qui a trait aux indicateurs de satisfaction relatifs à l'interprétation (interprétation, conns. baleines, autres sujets), plus la qualité de l'interprétation est élevée, plus la satisfaction est grande. La variation est nettement proportionnelle : plus la qualité de l'interprétation est grande, plus le niveau de satisfaction est élevé. Pour ce qui est des indicateurs de satisfaction plus contextuelle face à l'expérience, l'opinion des visiteurs est plus mitigée. Le niveau de satisfaction le plus faible est lié à une qualité très faible de l'interprétation.

Les indices globaux de satisfaction font ressortir une variation directement proportionnelle entre la qualité de l'interprétation et la satisfaction. La satisfaction totale au Q-2 est la plus nettement liée, l'expérience évaluée sur le fait est donc fortement marquée par l'interprétation. L'ensemble de la croisière est globalement très satisfaisant et la relation avec la qualité de l'interprétation est significative mais moins marquée. Les autres indicateurs font ressortir une variation plus nuancée mais proportionnelle, lorsque l'interprétation est de très faible qualité, le niveau de satisfaction est toujours moins élevé.



C) Le guide est centré sur la transmission de connaissances

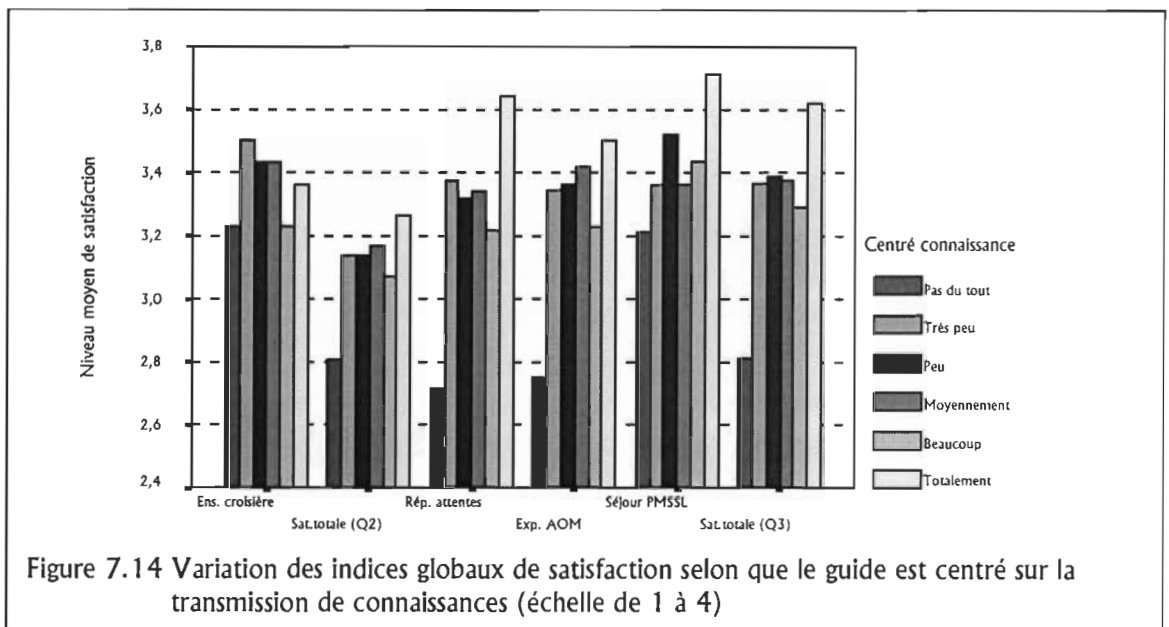
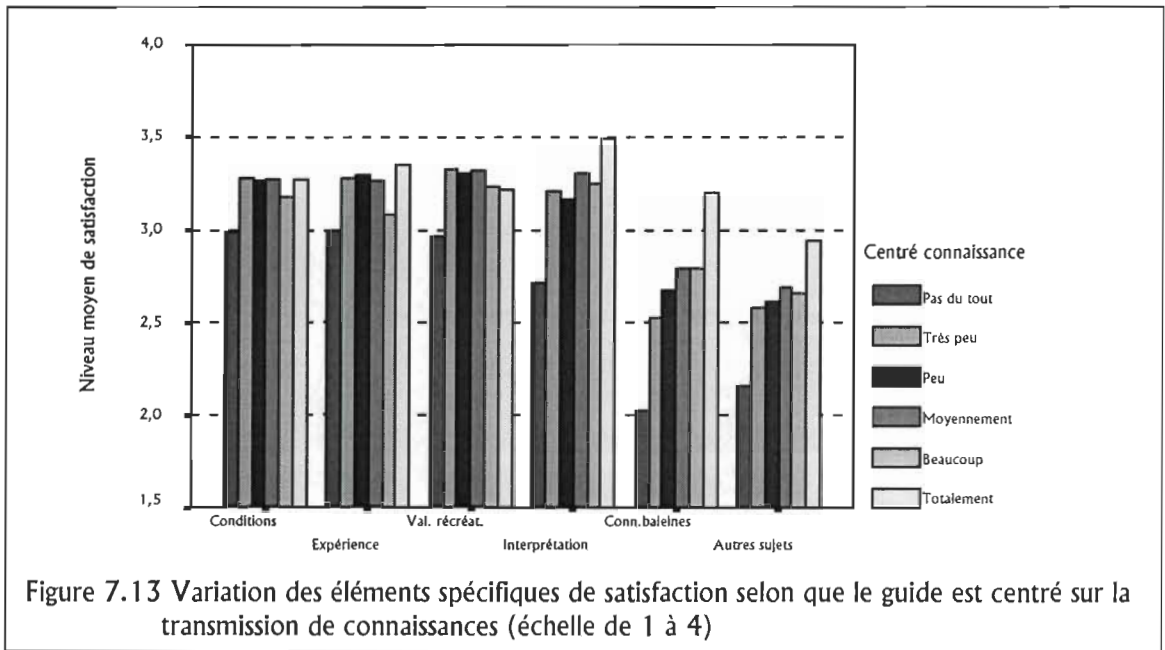
Le tableau 7.7 présente les résultats de l'analyse de la variation des indicateurs de satisfaction selon le niveau auquel le guide est centré sur la transmission de connaissances.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	11,610	,000
Expérience vécue	16,775	,000
Valeur récréative de l'activité	14,555	,000
Service d'interprétation	29,808	,000
Connaissances transmises sur les baleines	33,631	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	8,341	,000
Ensemble de la croisière	8,020	,000
Satisfaction totale (Q2)	21,534	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	7,286	,000
Expérience d'AOM	6,637	,000
Séjour dans la région du PMSSL	2,723	,019
Satisfaction totale (Q3)	2,980	,011

Il est intéressant de remarquer que l'ensemble des résultats de l'analyse de variance montrent une différence significative. Les figures 7.13 et 7.14 présentent les moyennes des indicateurs de satisfaction selon que le guide est centré sur la transmission de connaissances.

L'analyse des figures permet de remarquer que plus le guide est centré sur la transmission de connaissances, plus il engendre une grande satisfaction face à l'interprétation et à l'acquisition de connaissances. Par contre, les conditions d'excursion, l'expérience vécue et la valeur récréative de l'expérience ne suivent pas cette variation. En ce qui a trait à la valeur récréative de l'expérience, les moyennes démontrent que les visiteurs sont moins satisfaits lorsqu'il y a trop, ou à l'autre extrême, pas assez d'insistance sur la transmission de connaissances. En ce qui a trait aux indices globaux de satisfaction, on remarque qu'à l'exception de celui relatif à l'ensemble de la croisière, le niveau de satisfaction varie positivement avec l'orientation du guide sur la transmission de connaissances; plus un guide est centré sur la connaissance, plus le visiteur est satisfait. La relation est moins nette avec

l'indicateur de satisfaction relatif à l'ensemble de la croisière; à ce niveau, les visiteurs apprécient davantage leur croisière lorsque le guide n'est pas totalement centré sur la transmission de connaissances.



D) Le guide est centré sur le visiteur

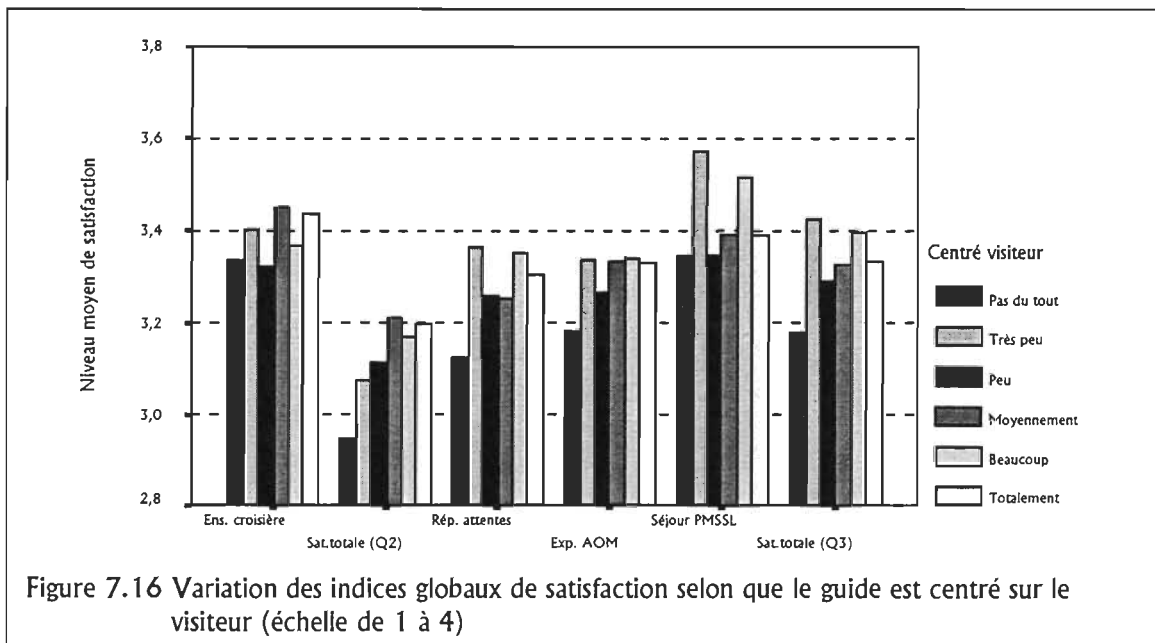
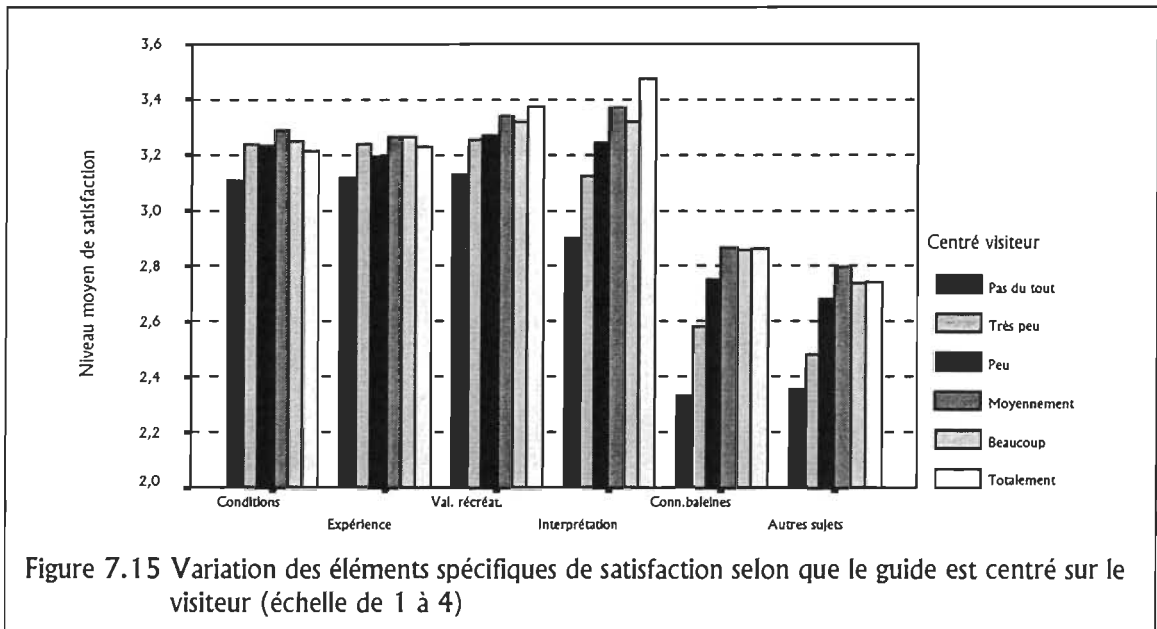
Le tableau 7.8 présente les résultats de l'analyse de la variation des indicateurs de satisfaction selon le niveau auquel le guide est centré sur l'interaction avec le visiteur.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	5,674	,000
Expérience vécue	4,067	,001
Valeur récréative de l'activité	8,469	,000
Service d'interprétation	35,424	,000
Connaissances transmises sur les baleines	23,049	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	11,771	,000
Ensemble de la croisière	2,097	,063
Satisfaction totale (Q2)	16,323	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,378	,230
Expérience d'AOM	0,719	,610
Séjour dans la région du PMSSL	2,525	,028
Satisfaction totale (Q3)	3,716	,002

On remarque que les éléments spécifiques de satisfaction présentent tous des différences significatives. Pour ce qui est des indices globaux, la variation de la satisfaction selon l'ensemble de la croisière, la réponse aux attentes et l'expérience d'AOM ne comptent pas de différence significative. Les figures 7.15 et 7.16 présentent les moyennes des indicateurs de satisfaction associées aux niveaux selon lesquels le guide est centré sur l'interaction avec le visiteur.

Il ressort de l'analyse du lien entre les éléments spécifiques de satisfaction et le fait que le guide est centré sur l'interaction avec le visiteur que la valeur récréative et l'interprétation sont davantage appréciées lorsque le guide est en interaction avec le visiteur. Les conditions d'excursion et l'expérience vécue présentent un profil plus mitigé, et les extrêmes, un niveau de satisfaction plus faible. En ce qui a trait à l'acquisition de connaissances, les résultats démontrent une satisfaction moins élevée lorsque le guide n'est pas du tout ou peu orienté sur l'interaction avec le visiteur. Par contre, la courbe indique

qu'un guide qui l'est totalement n'engendre pas une satisfaction beaucoup plus importante; le niveau maximal de satisfaction se trouve dans une interaction moyenne à élevée. Les extrêmes ne sont pas satisfaisantes. Les indices globaux des satisfactions présentent une relation moins claire. La satisfaction totale au Q-2 fait ressortir une variation nette de la satisfaction selon le niveau auquel le guide est orienté vers l'interaction. Les autres indices significatifs démontrent l'importance de doser son attitude avec le visiteur. Ces résultats démontrent l'importance de l'équilibre entre l'éducation et l'animation dans l'interprétation, mais l'importance de l'acquisition de connaissances est plus marquée.



7.1.2 Lien entre les attentes et la satisfaction des visiteurs

Dans le chapitre 5, nous avons présenté les résultats obtenus à la suite de l'administration du premier questionnaire, donc avant que les répondants n'aient effectué leur croisière, au sujet des attentes qu'ils entretenaient par rapport à l'excursion en mer, à l'observation des baleines, au guide, aux connaissances qu'ils aimeraient acquérir au sujet des baleines et, enfin, à ce qu'ils aimeraient connaître en plus des baleines relativement à l'environnement du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent et de la région. Une analyse d'homogénéité a démontré une très grande cohérence entre chaque item de chacune de ces parties du questionnaire (voir Appendice 3), sauf pour les attentes en fonction de l'excursion en mer et de l'observation des baleines. Aussi, à l'analyse factorielle (voir chapitre 2), trois facteurs sont ressortis et ont été utilisés pour remplacer les deux ensembles d'éléments ci-dessus. Il s'agit des attentes reliées à l'écologie, au divertissement et au spectaculaire.

Ce chapitre présente donc les résultats des analyses de la variance des indicateurs de satisfaction des visiteurs en fonction des attentes reliées à l'écologie, au divertissement, au spectaculaire, au guide, aux connaissances que les répondants aimeraient acquérir au sujet des baleines et également à celles qu'ils aimeraient acquérir en plus des baleines.

7.1.2.1 Liens entre les attentes reliées à l'écologie et les niveaux de satisfaction

Le tableau 7.9 fait ressortir l'existence d'une différence significative pour tous les indicateurs spécifiques de satisfaction en fonction des attentes reliées à l'écologie, à l'exception de celui qui porte sur les connaissances transmises sur les baleines lorsque les visiteurs répondent immédiatement après la croisière. Toutefois, lorsque ces derniers sont appelés à donner leur perception globale un mois après la croisière, aucun indicateur n'est significatif, mis à part l'item correspondant à la satisfaction des réponses aux attentes, ce qui est cohérent avec le premier groupe de réponses.

On remarque, dans la figure 7.17, que le niveau moyen de satisfaction des éléments spécifiques augmente proportionnellement au niveau d'attente des visiteurs tel qu'il a été mesuré avant la croisière pour tous les indicateurs pour lesquels a été observée une relation significative. Le niveau moyen de satisfaction au sujet des connaissances que les visiteurs aimeraient acquérir sur les baleines ne correspond pas à ce modèle. Ainsi, la moyenne pour chaque niveau de satisfaction se répartit assez également entre de très faibles attentes ou des attentes élevées.

Tableau 7.9
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon que les visiteurs ont des attentes reliées à l'écologie

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	11,538	,000
Expérience vécue	13,994	,000
Valeur récréative de l'activité	15,190	,000
Service d'interprétation	11,990	,000
Connaissances transmises sur les baleines	1,916	,105
Connaissances transmises sur d'autres sujets	3,144	,014
Ensemble de la croisière	9,225	,000
Satisfaction totale (Q2)	15,306	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	2,379	,050
Expérience d'AOM	1,910	,107
Séjour dans la région du PMSSL	1,518	,195
Satisfaction totale (Q3)	2,205	,067

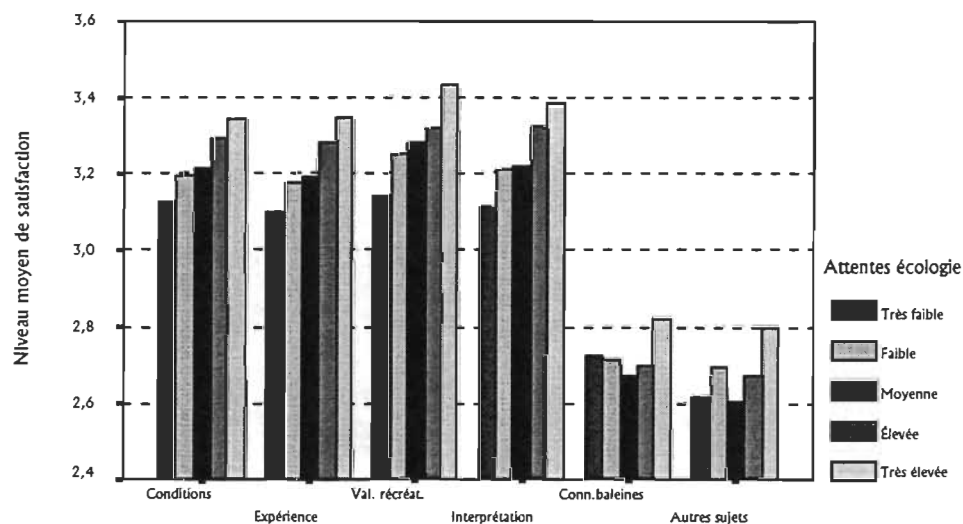
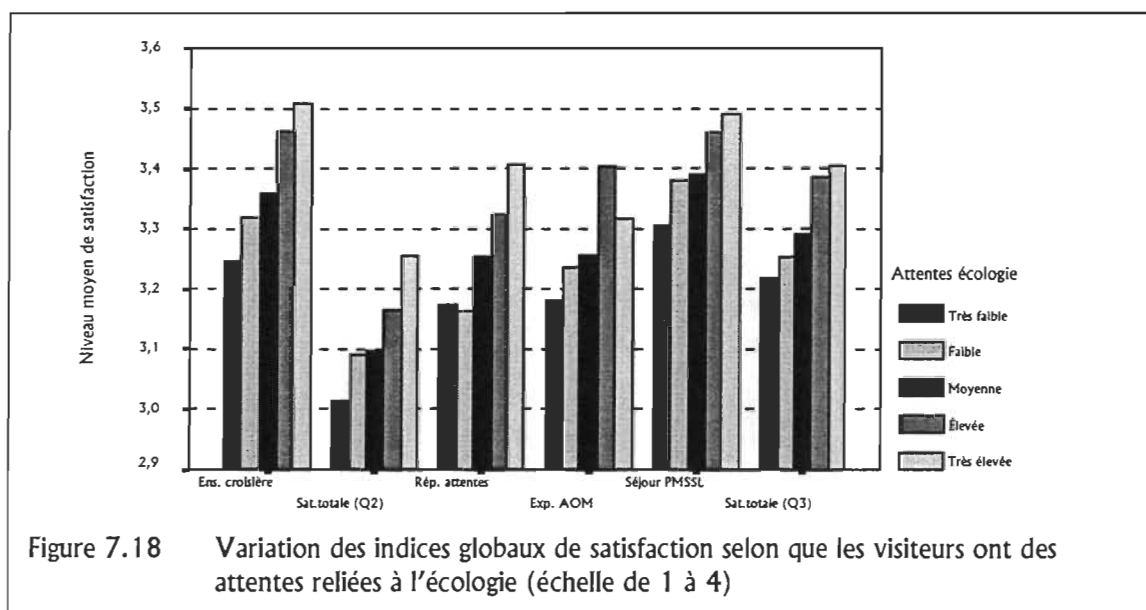


Figure 7.17 Variation des éléments spécifiques de satisfaction selon que les visiteurs ont des attentes reliées à l'écologie (échelle de 1 à 4)

Les trois premiers groupes d'indicateurs de satisfaction globaux, en comptant à partir de la gauche dans la figure 7.18, sont statistiquement significatifs et se comportent graphiquement exactement comme

ceux de la figure 7.17. Toutefois, les trois groupes d'indicateurs globaux suivants ne sont pas significatifs mêmes s'ils présentent des courbes similaires aux trois premiers. Ce qui signifie que la relation entre le niveau de satisfaction et le niveau d'attente des répondants s'estompe avec le temps dans la perception qu'ils ont de leur expérience d'observation en mer.



7.1.2.2 Liens entre les attentes reliées au divertissement et les niveaux de satisfaction

Lorsqu'on vérifie le lien entre le niveau moyen de satisfaction pour les indicateurs de satisfaction évalués immédiatement après la croisière et le niveau d'attente relié au divertissement (tableau 7.10), on observe l'existence d'une différence significative pour chacun d'eux et le niveau d'attente manifesté avant la croisière dans le premier questionnaire.

Toutefois, un mois après la croisière, un seul indicateur global de satisfaction demeure significatif : le séjour dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. Il semble donc que la valeur de divertissement soit, à long terme, plus rattachée à la perception que les visiteurs entretiennent de l'expérience vécue durant le séjour dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent qu'aux expériences spécifiques des activités d'observation en mer qui constituent pourtant une part importante de leur séjour.

Tableau 7.10
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon que les visiteurs ont des attentes reliées au divertissement

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	8,866	,000
Expérience vécue	5,944	,000
Valeur récréative de l'activité	16,312	,000
Service d'interprétation	11,883	,000
Connaissances transmises sur les baleines	6,533	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	5,325	,000
Ensemble de la croisière	3,055	,016
Satisfaction totale (Q2)	13,469	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,039	,386
Expérience d'AOM	,674	,610
Séjour dans la région du PMSSL	3,875	,004
Satisfaction totale (Q3)	1,858	,116

La figure 7.19 montre, pour chaque indicateur de satisfaction, comment et à quel rythme les éléments spécifiques de satisfaction évoluent, passant du plus bas au plus haut niveau de satisfaction. En fait, plus les attentes de divertissement sont fortes, plus le niveau moyen de satisfaction est élevé. Il est particulièrement intéressant de noter, dans la figure 7.20, la même observation pour le séjour passé dans la région du parc marin.

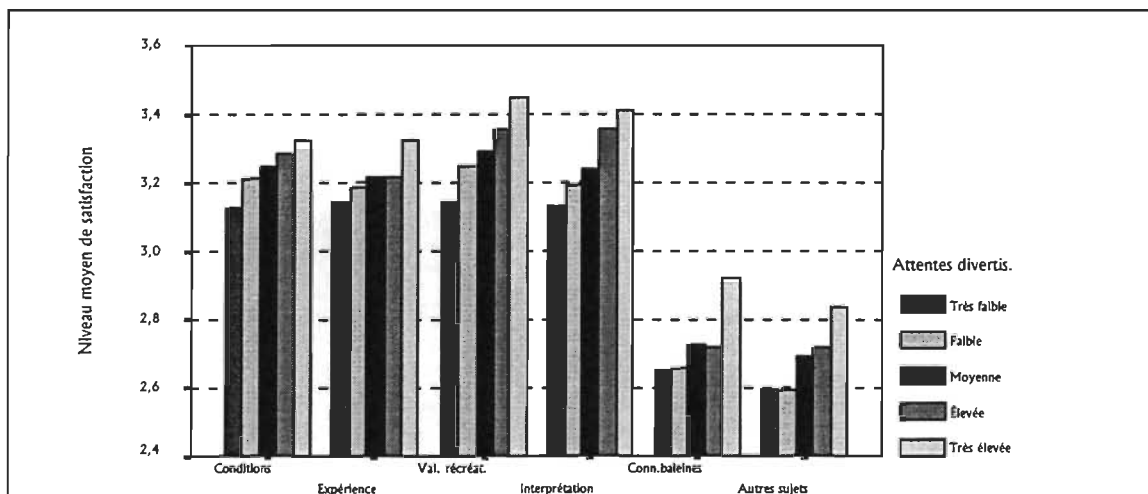
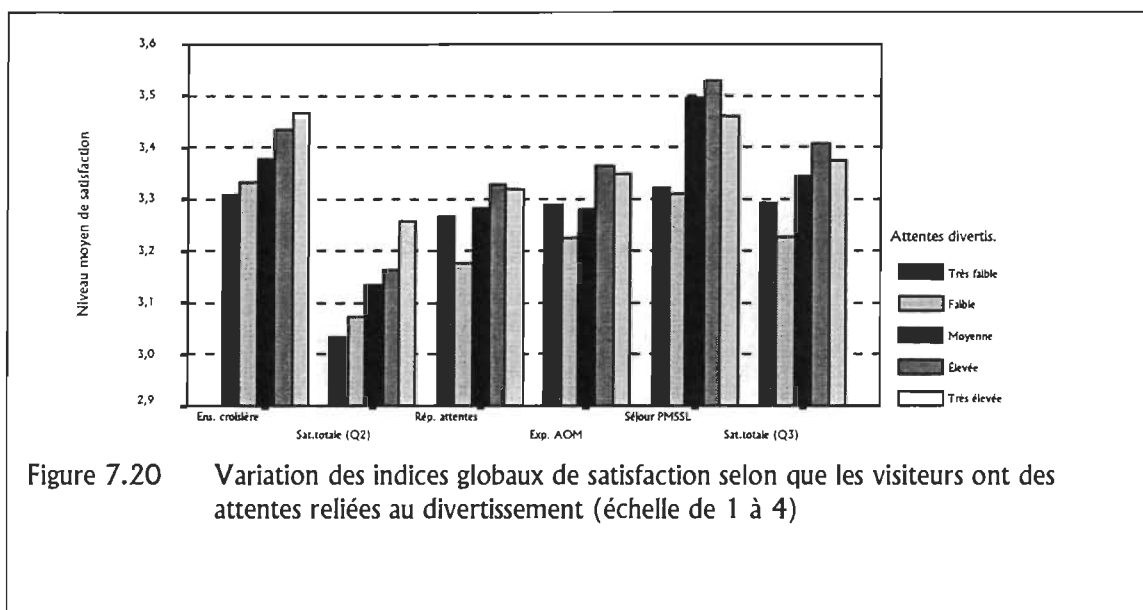


Figure 7.19 Variation des éléments spécifiques de satisfaction selon que les visiteurs ont des attentes reliées au divertissement (échelle de 1 à 4)



7.1.2.3 Liens entre les attentes liées au spectaculaire et les niveaux de satisfaction

Les résultats des analyses de la variance (tableau 7.11) relativement aux indicateurs de satisfaction en fonction des attentes des répondants liées au spectaculaire, c'est-à-dire aux items du premier questionnaire qui concernaient les manifestations concrètes des mammifères marins – vivre une expérience unique, voir les baleines de près, repérage électronique, voir des comportements spectaculaires –, révèlent l'existence d'une différence significative pour tous les indicateurs de satisfaction évalués immédiatement après la croisière. Cependant, on n'observe aucune différence significative en ce qui concerne les éléments globaux de satisfaction évalués un mois après la croisière.

Encore une fois, le niveau moyen de satisfaction est proportionnel au niveau d'attentes spectaculaires pour tous les éléments spécifiques de satisfaction (fig. 7.21). Les cinq premiers indicateurs de satisfaction présentent des courbes en forme de «U» alors que la relation est linéaire pour la transmission de connaissance sur d'autres sujets. Donc, dans ce dernier cas, plus le niveau d'attente pour le spectaculaire est élevé, plus le niveau moyen de satisfaction l'est également.

Tableau 7.11
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon que les visiteurs ont des attentes reliées au spectaculaire

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	2,955	,019
Expérience vécue	3,922	,004
Valeur récréative de l'activité	8,620	,000
Service d'interprétation	6,562	,000
Connaissances transmises sur les baleines	8,298	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	5,628	,000
Ensemble de la croisière	2,737	,027
Satisfaction totale (Q2)	9,961	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	,735	,568
Expérience d'AOM	,924	,449
Séjour dans la région du PMSSL	,597	,665
Satisfaction totale (Q3)	1,068	,372

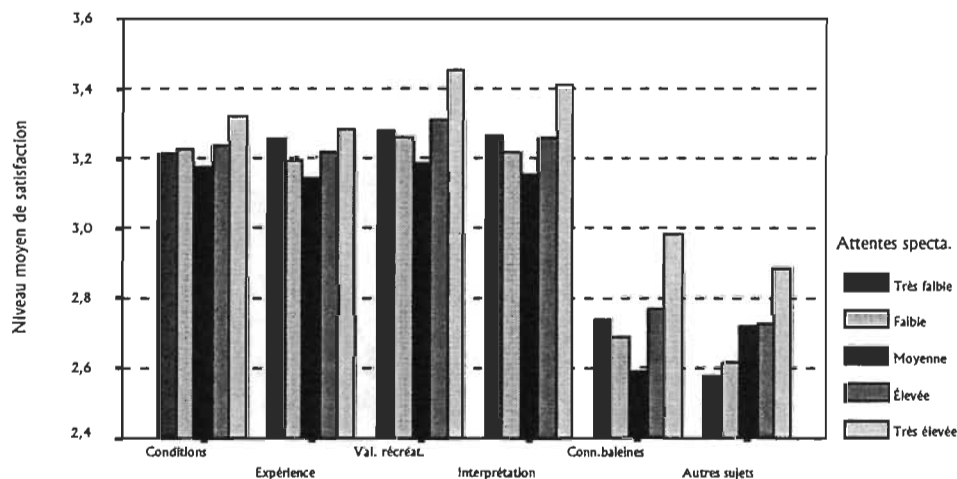
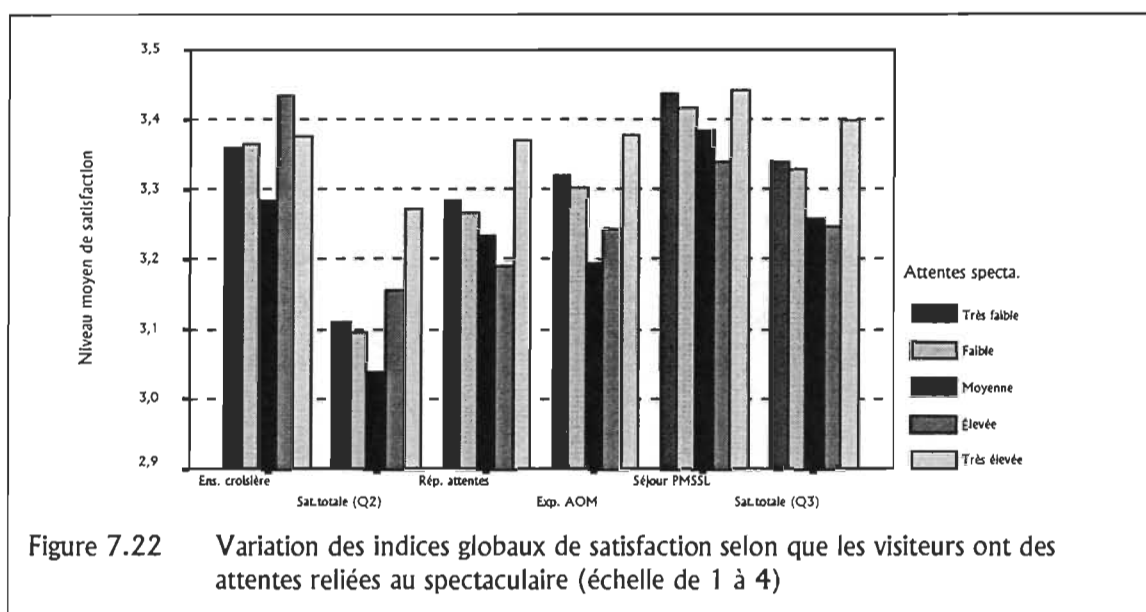


Figure 7.21 Variation des éléments spécifiques de satisfaction selon que les visiteurs ont des attentes reliées au spectaculaire (échelle de 1 à 4)

Le niveau moyen de satisfaction en fonction du niveau d'attentes liées au spectaculaire pour les deux premiers indicateurs globaux de satisfaction (fig. 7.22) est statistiquement significatif. Le premier illustre la différence de variation des indicateurs globaux de satisfaction pour l'ensemble de la croisière.

Malheureusement, à partir de cette figure, on ne peut dégager une tendance qui pourtant est significative sur le plan statistique. Par contre, le deuxième indicateur global, la satisfaction totale, qui a été constitué par le calcul de la somme des indicateurs spécifiques fait bien ressortir qu'à de très hautes attentes correspond un haut niveau de satisfaction. L'examen des autres indicateurs de satisfaction pourrait indiquer encore une tendance en forme de «U». Cependant, la différence entre les moyennes n'étant pas significative, il est impossible de relier le niveau d'attentes reliées au spectaculaire au niveau global de satisfaction ressenti par les visiteurs.



7.1.2.4 Liens entre les attentes reliées au guide et les niveaux de satisfaction

La variation du niveau moyen de satisfaction en fonction des attentes des visiteurs au sujet des rôles que devrait jouer le guide à bord des embarcations fait ressortir, dans le tableau 7.12, l'existence d'une différence significative pour la plupart des indicateurs de satisfaction évalués immédiatement après la croisière, à l'exception du service d'interprétation et des connaissances transmises sur des sujets autres que celui des baleines. Toutefois, on ne note aucune différence significative pour les indicateurs de satisfaction globaux évalués un mois après la croisière ni pour celui qui cumule les indicateurs de satisfaction évalués immédiatement après la croisière (Q2). Dans ce dernier cas, l'effet de nivellement entre les moyennes de chacun des indicateurs explique ce phénomène.

Tableau 7.12
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon les attentes des visiteurs au sujet du guide

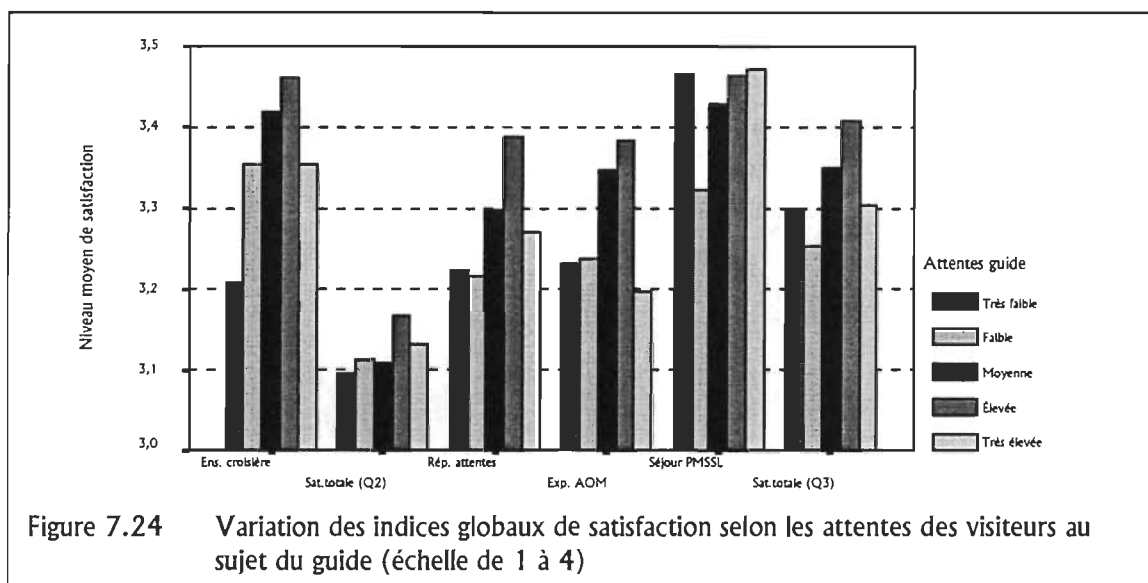
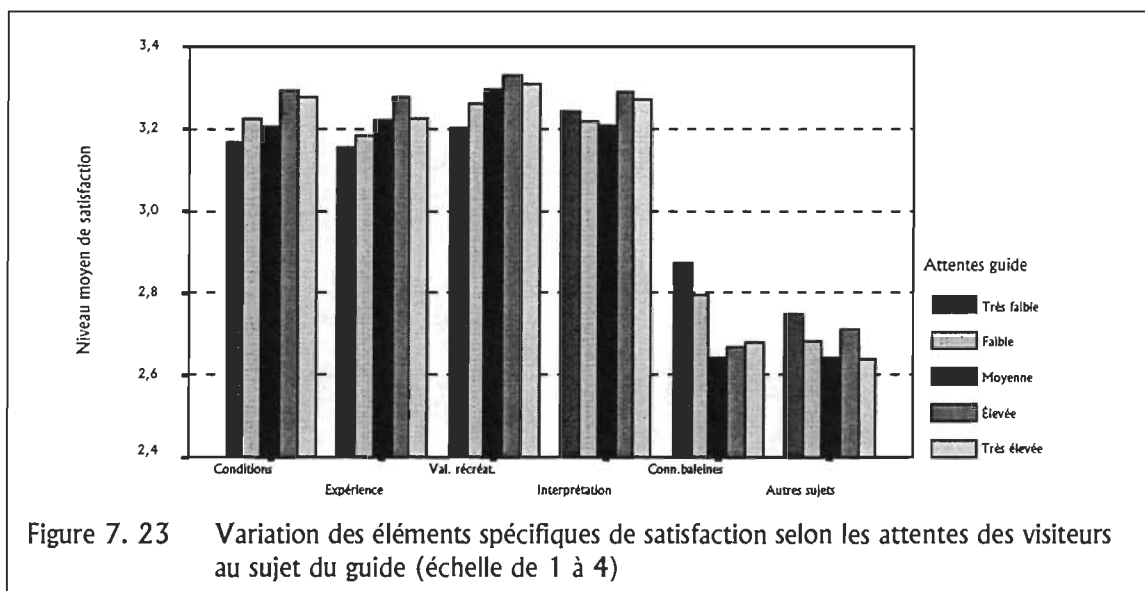
Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	3,733	,005
Expérience vécue	3,091	,015
Valeur récréative de l'activité	2,722	,028
Service d'interprétation	1,358	,246
Connaissances transmises sur les baleines	5,814	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,000	,407
Ensemble de la croisière	6,043	,000
Satisfaction totale (Q2)	1,433	,221
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,071	,370
Expérience d'AOM	1,446	,217
Séjour dans la région du PMSSL	1,402	,232
Satisfaction totale (Q3)	1,247	,290

La figure 7.23 illustre la variation des éléments spécifiques de satisfaction en fonction des attentes des visiteurs au sujet du rôle que le guide devrait jouer au cours d'une croisière. Le niveau de satisfaction augmente proportionnellement au niveau d'attente exprimé avant la croisière pour les indicateurs qui dénotent les conditions d'excursion, la satisfaction de l'expérience vécue et la valeur récréative des AOM. Par contre, cette relation, tout en étant significative, est négative pour les connaissances que les visiteurs auraient aimé acquérir au cours de la croisière. Dans ce cas, plus le niveau d'attente est élevé, plus le niveau de satisfaction est bas.

Il faut néanmoins noter l'absence de relation significative pour les indicateurs reliés au service d'interprétation, c'est-à-dire les qualités personnelles du guide – facilité à communiquer, qualité de la langue, etc.- et le contenu du message – quantité et diversité de l'information, autres sujets traités, etc.-, et pour celui des autres sujets pouvant être traités en plus des baleines.

Dans la figure 7.24, on observe qu'à l'exception de l'évaluation d'ensemble obtenue immédiatement après la croisière, aucun indice global de satisfaction en fonction des attentes au sujet du guide n'est

significatif. Malgré ce fait, on observe que la tendance reliée à la satisfaction totale obtenue par l'addition des indicateurs spécifiques suit le même profil graphique que ceux-ci.



7.1.2.5 Liens entre les attentes reliées aux connaissances au sujet des baleines et les niveaux de satisfaction

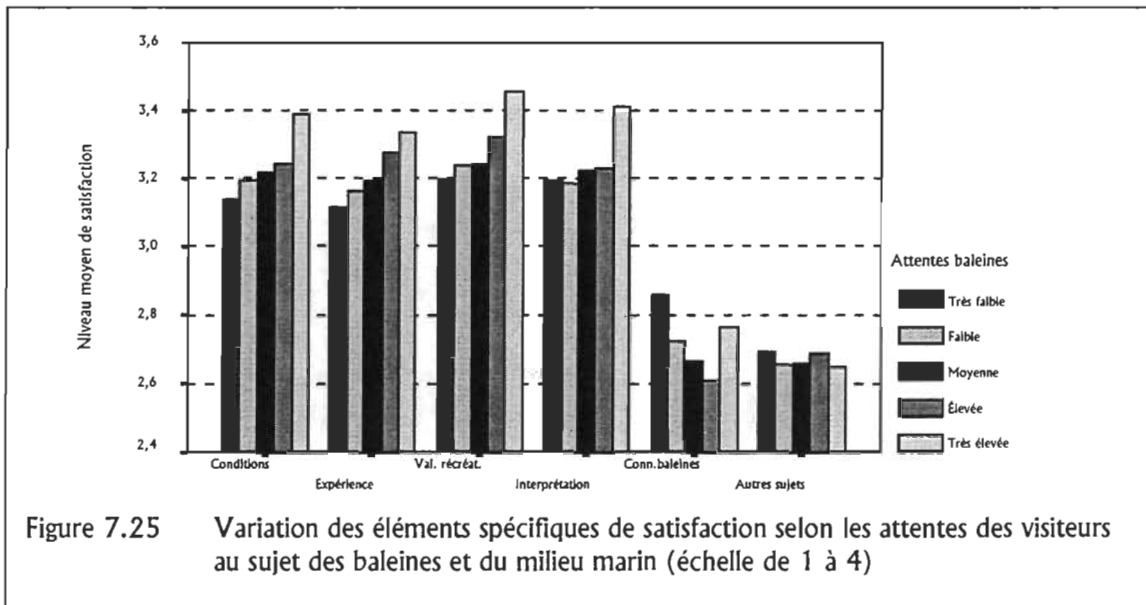
Lorsqu'on demande aux visiteurs quelles connaissances ils aimeraient acquérir au sujet des baleines et du milieu marin avant la croisière et, au retour, s'ils sont satisfaits de celles qu'ils ont acquises, on observe des différences statistiquement significatives pour tous les indicateurs spécifiques de satisfaction (tableau

7.13), sauf pour les connaissances transmises sur des sujets autres que celui des baleines. Par contre, les indicateurs globaux de satisfaction sont tous non significatifs, sauf pour celui qui a trait au séjour dans la région du parc marin Saguenay—Saint-Laurent.

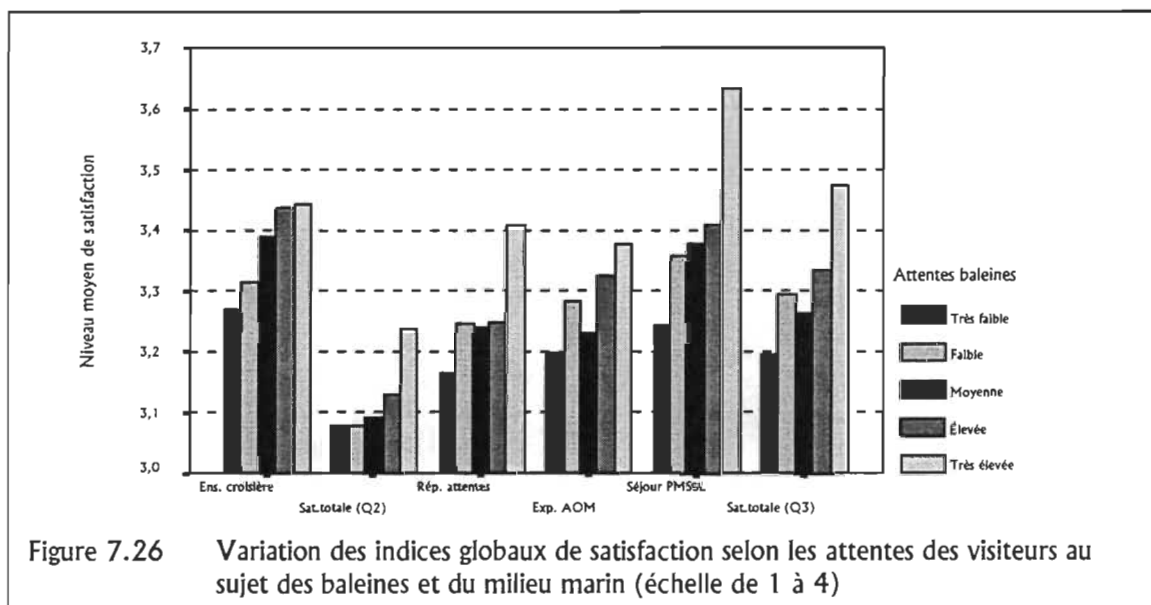
Tableau 7.13
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction selon les attentes des visiteurs au sujet des connaissances des baleines et du milieu marin

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	12,588	,000
Expérience vécue	11,567	,000
Valeur récréative de l'activité	13,295	,000
Service d'interprétation	8,476	,000
Connaissances transmises sur les baleines	5,636	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,252	,909
Ensemble de la croisière	4,889	,001
Satisfaction totale (Q2)	8,133	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,672	,155
Expérience d'AOM	1,201	,309
Séjour dans la région du PMSSL	5,953	,000
Satisfaction totale (Q3)	3,374	,010

La figure 7.25 indique clairement les tendances dans les différences des moyennes pour les indicateurs de satisfaction spécifiques en fonction des attentes manifestées avant la croisière par les visiteurs. On note toujours que plus les attentes sont élevées, plus le niveau moyen de satisfaction est haut, sauf évidemment pour les autres sujets pour lesquels nous n'avons noté aucune différence significative. On observe toutefois encore une relation significative négative avec le niveau de connaissances transmises au sujet des baleines. Ainsi, plus le niveau d'attente est élevé, plus le niveau de satisfaction est bas. Cette observation laisse supposer que le visiteur qui a un certain niveau d'attente possède également un minimum d'information pertinente que le guide devra dépasser pour pouvoir satisfaire sa curiosité. Ce dernier devra donc développer davantage le contenu de l'information reliée aux baleines.



L'examen de la figure 7.26 permet de constater que même si seulement les deux premiers indicateurs de satisfaction sont significatifs, les autres présentent les mêmes caractéristiques, les mêmes tendances. Cependant, on ne peut que conclure à l'absence de relation significative dans la variation des indices globaux de satisfaction en fonction des attentes des visiteurs au sujet des baleines et de leur environnement marin.



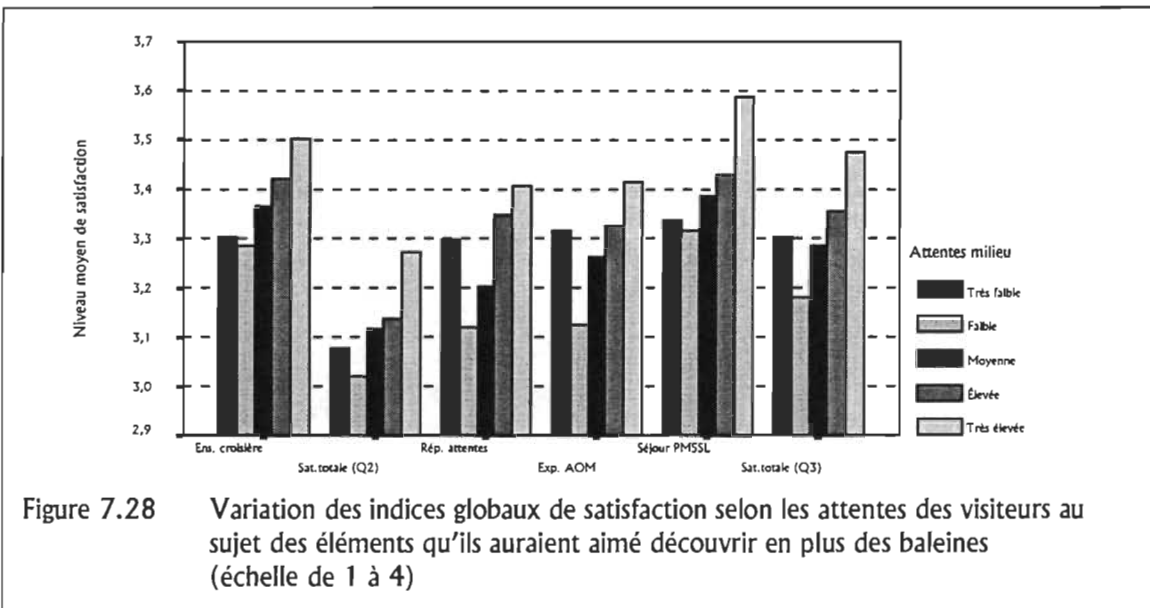
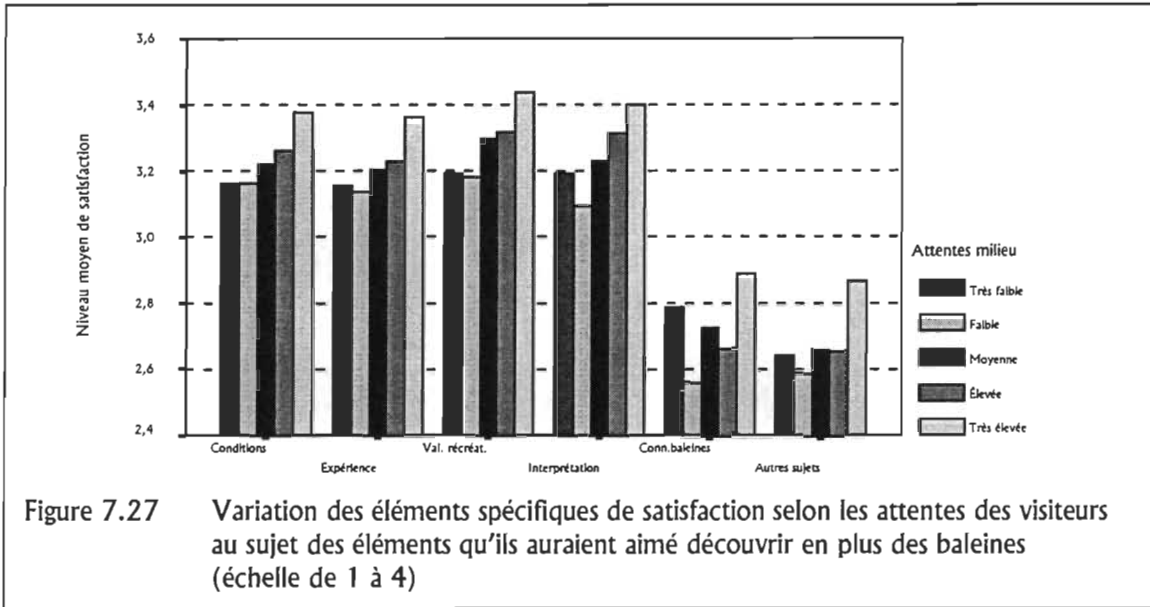
7.1.2.6 Liens entre les attentes reliées aux autres sujets et les niveaux de satisfaction

Les résultats des analyses de la variance des indicateurs de satisfaction en fonction des attentes (tableau 7.14) manifestées par les visiteurs avant la croisière au sujet des éléments qu'ils auraient aimé découvrir en plus des baleines font ressortir l'existence d'une relation significative pour tous les indicateurs de satisfaction, qu'ils soient spécifiques ou globaux, ou encore que les informations aient été collectées immédiatement après la croisière ou un mois plus tard.

Tableau 7.14
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction selon les attentes des visiteurs au sujet des éléments qu'ils auraient aimé découvrir en plus des baleines

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	11,428	,000
Expérience vécue	10,495	,000
Valeur récréative de l'activité	14,045	,000
Service d'interprétation	14,413	,000
Connaissances transmises sur les baleines	8,941	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	5,018	,001
Ensemble de la croisière	5,858	,000
Satisfaction totale (Q2)	15,374	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	3,322	,010
Expérience d'AOM	2,683	,031
Séjour dans la région du PMSSL	3,035	,017
Satisfaction totale (Q3)	3,590	,007

Les figures 7.27 et 7.28 illustrent clairement les différences notées pour la variation des éléments spécifiques et les indices globaux de satisfaction en fonction des attentes manifestées par les visiteurs au sujet de ce qu'ils auraient aimé découvrir en plus des baleines dans l'environnement du parc marin du Saguenay-Saint-Laurent. La même tendance ressort toujours, c'est-à-dire qu'à un niveau élevé d'attentes correspond un niveau élevé de satisfaction.



7.1.3 Liens entre les attitudes écotouristiques et la satisfaction des visiteurs

Les trois questionnaires comportent plusieurs éléments mesurant l'attitude écotouristique sous divers angles.

Les indicateurs sont d'abord faits de perceptions et de croyances, à commencer par la conception des rapports entre l'homme et l'environnement naturel; nous nous référons ici au nouveau paradigme environnemental (NEP) décrit antérieurement. Il s'agit d'abord des attitudes écocentriques (interdépendance homme-nature) et anthropocentriques (la nature au service de l'homme). L'instrument de mesure permet de combiner les énoncés pour obtenir un indice global décrivant une relation centrée sur le respect de l'environnement.

L'attitude écologique se manifeste également par un intérêt élevé pour la nature, la pratique d'activités ou de loisirs en milieu naturel, un souci pour la protection de l'environnement qui se traduit souvent par des actions concrètes, ainsi qu'une connaissance ou un désir de connaître l'environnement.

Dans cette partie, nous vérifions une hypothèse de départ voulant qu'une attitude écotouristique contribue à rendre l'expérience d'AOM plus satisfaisante, au même titre que les conditions objectives de l'excursion. Nous verrons donc comment les visiteurs se situant à différents niveaux d'attitudes sont susceptibles d'avoir des niveaux de satisfaction plus ou moins élevés.

7.1.3.1 Satisfaction et attitudes écocentriques et anthropocentriques

A) L'attitude écocentrique

Le tableau 7.15 présente d'abord les résultats des analyses de variance aux différents indicateurs de satisfaction spécifiques et globaux. On constate qu'à part la satisfaction du séjour dans la région du PMSSL, toutes les analyses montrent qu'il existe des différences significatives de satisfaction entre les sous-groupes définis par les niveaux d'attitude écocentrique.

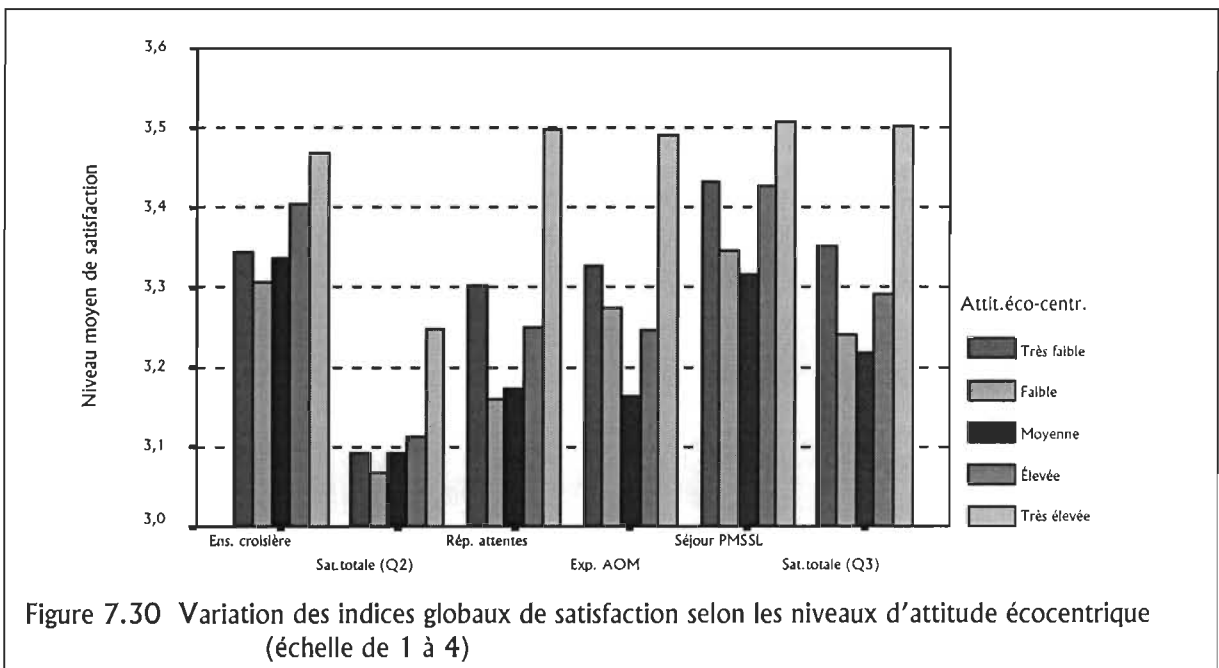
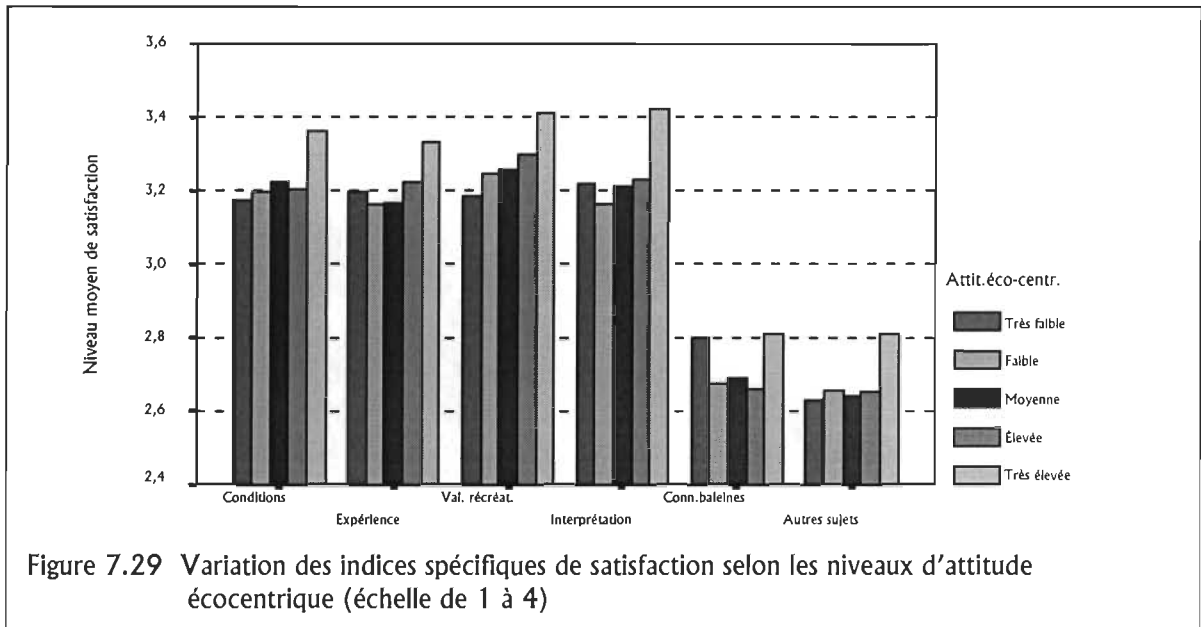
Les figures 7.29 et 7.30 illustrent le sens de ces différences. D'abord, les indices spécifiques de satisfaction, le niveau augmente au fur et à mesure que l'attitude augmente, particulièrement pour le niveau le plus élevé. Il faut noter également que pour la satisfaction reliée aux connaissances transmises

sur les baleines, le groupe de visiteurs ayant l'attitude écocentrique la plus basse se montre aussi satisfait que le groupe le plus écocentrique.

En ce qui concerne les indices globaux, les deux provenant de réponses au questionnaire 2 (ensemble de la croisière et satisfaction totale (Q2)) suivent sensiblement la même courbe. Par ailleurs, les mesures effectuées après le retour à la maison (Q3) montrent le même type de variations que celles observées pour la connaissance des baleines : les groupes les plus forts et les plus faibles à l'échelle d'écocentrisme sont aussi les plus satisfaits, quoique le groupe le plus fort demeure le plus satisfait de tous.

Tableau 7.15
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon l'attitude écocentrique

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	7,576	,000
Expérience vécue	6,634	,000
Valeur récréative de l'activité	8,113	,000
Service d'interprétation	9,174	,000
Connaissances transmises sur les baleines	3,037	,017
Connaissances transmises sur d'autres sujets	2,626	,033
Ensemble de la croisière	3,183	,013
Satisfaction totale (Q2)	8,730	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	4,234	,002
Expérience d'AOM	3,873	,004
Séjour dans la région du PMSSL	2,140	,074
Satisfaction totale (Q3)	4,417	,002



B) L'attitude anthropocentrique

La mesure de l'attitude anthropocentrique qui prône la suprématie de l'homme sur la nature fait ressortir des relations analogues avec les niveaux de satisfaction, quoique les différences ne soient pas toujours significatives. Comme le montre le tableau 7.16, toutes les différences sont significatives ($p < 0,05$), à l'exception des conditions de l'excursion, de l'ensemble de la croisière et de la réponse aux attentes.

,05), à l'exception des conditions de l'excursion, de l'ensemble de la croisière et de la réponse aux attentes.

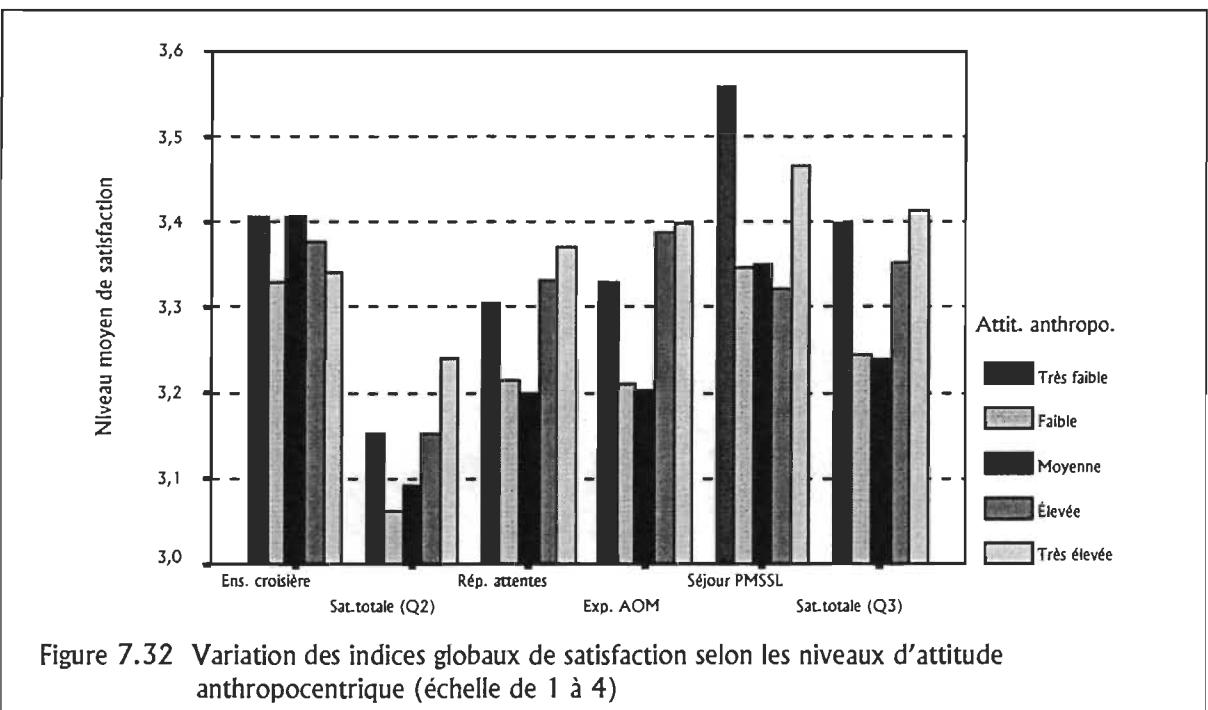
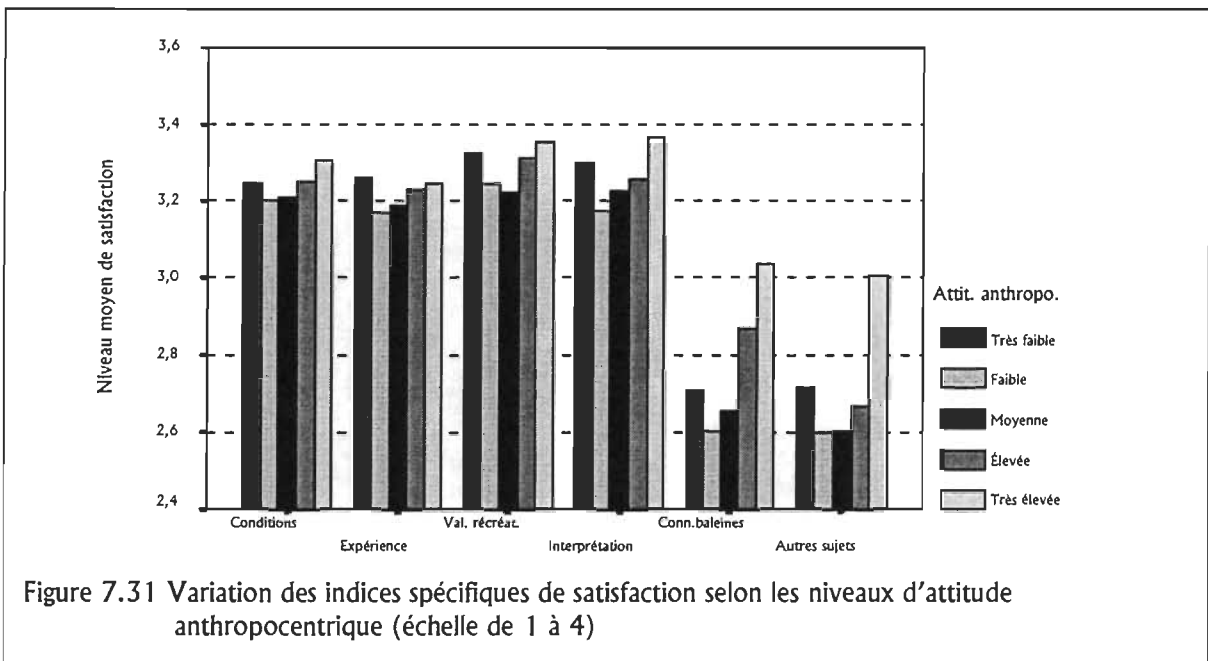
Tableau 7.16
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon l'attitude anthropocentrique

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	2,081	,081
Expérience vécue	2,741	,027
Valeur récréative de l'activité	3,920	,004
Service d'interprétation	4,986	,001
Connaissances transmises sur les baleines	13,928	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	8,017	,000
Ensemble de la croisière	1,355	,247
Satisfaction totale (Q2)	7,656	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,196	,311
Expérience d'AOM	2,084	,081
Séjour dans la région du PMSSL	3,806	,005
Satisfaction totale (Q3)	2,514	,040

Les figures 7.31 et 7.32 présentent le sens des différences entre les sous-groupes. Le fait le plus frappant est que ce sont les plus anthropocentriques qui manifestent les plus hauts niveaux de satisfaction à toutes les mesures spécifiques, et pour les mesures globales, à l'exception de l'ensemble de la croisière. Dans la plupart des cas également, on retrouve la courbe en «U», avec des niveaux de satisfaction pour les plus et les moins anthropocentriques.

Cette constatation tend à démontrer d'abord que ces deux attitudes ne sont pas nécessairement ou complètement opposées, mais plutôt indépendantes. Comme l'ont démontré les analyses des échelles, une même personne peut avoir des scores élevés aux deux échelles, c'est-à-dire être à la fois écocentrique et anthropocentrique.

Par ailleurs, ces chiffres indiquent que les croisières conviennent également aux deux types de personnes satisfaisant leur intérêt pour la nature qui est probablement équivalent.



7.1.3.2 Satisfaction et intérêt pour la nature

Une deuxième série de questions, posées dans le questionnaire 1 cette fois, permettent de situer le répondant quant à son intérêt pour la nature, ses activités en milieu naturel, son souci pour la protection de l'environnement, ainsi que sa connaissance des mammifères marins.

Même si elles ne sont mesurées que par une seule question chacune, les autres manifestations d'attitudes écologiques se sont également avérées en relation avec les diverses mesures de satisfaction. À ces analyses, nous avons joint des mesures plus élaborées des activités de loisirs en milieu naturel et des actions effectuées pour la protection de l'environnement : même si ces mesures sont effectuées après la croisière (Q3), elles renvoient aux pratiques antérieures à celle-ci.

A) Intérêt pour la nature

Tel que le révèle le tableau 7.17, les répondants indiquant divers niveaux d'intérêt pour la nature ont aussi des niveaux de satisfaction significativement différents pour les aspects spécifiques de la croisière, à l'exception des deux indicateurs portant sur l'acquisition de connaissances. Pour ce qui est des indicateurs plus globaux, les deux provenant de mesures prises immédiatement après la croisière (ensemble de la croisière et satisfaction totale (Q2)) montrent des différences significatives. Par ailleurs, parmi les indicateurs de satisfaction provenant du questionnaire postal administré un mois après, seul le séjour dans la région du PMSSL obtient des différences significatives, même si les moyennes varient généralement dans le même sens.

En effet, comme le montrent les figures 7.33 et 7.34, les gens se disant les plus intéressés par la nature sont aussi plus satisfaits que les autres pour tous les indicateurs de satisfaction, à l'exception de la connaissance des baleines et de la satisfaction globale de l'expérience des AOM provenant du questionnaire postal au retour à la maison. Au niveau des connaissances transmises au sujet des baleines, les personnes manifestant un faible intérêt pour la nature ont même un niveau de satisfaction légèrement supérieur à celui des deux autres groupes plus intéressés par la nature.

Tableau 7.17
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon l'intérêt pour la nature

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	4,308	,014
Expérience vécue	4,020	,018
Valeur récréative de l'activité	6,652	,001
Service d'interprétation	1,883	,152
Connaissances transmises sur les baleines	,249	,779
Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,167	,311
Ensemble de la croisière	5,898	,003
Satisfaction totale (Q2)	5,253	,005
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	,585	,557
Expérience d'AOM	,075	,927
Séjour dans la région du PMSSL	6,360	,002
Satisfaction totale (Q3)	1,558	,211

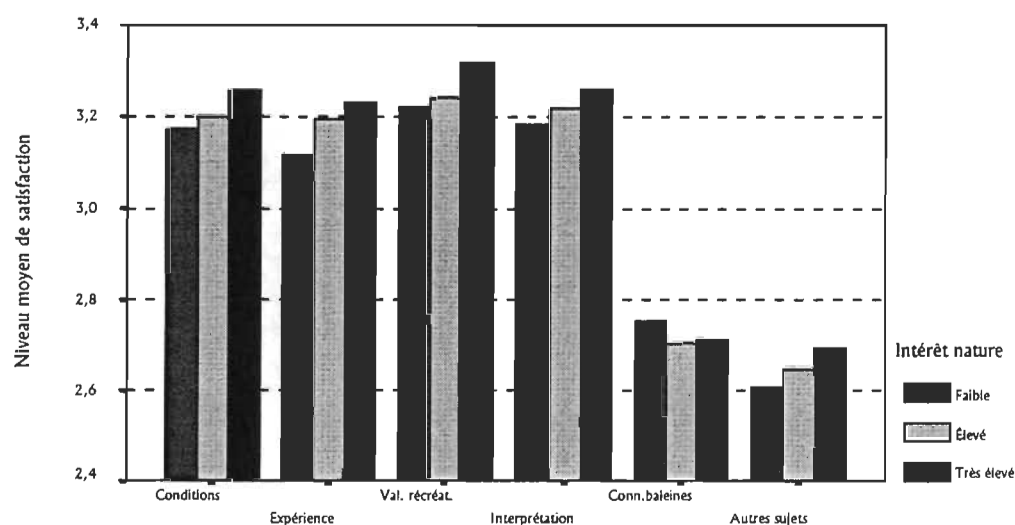
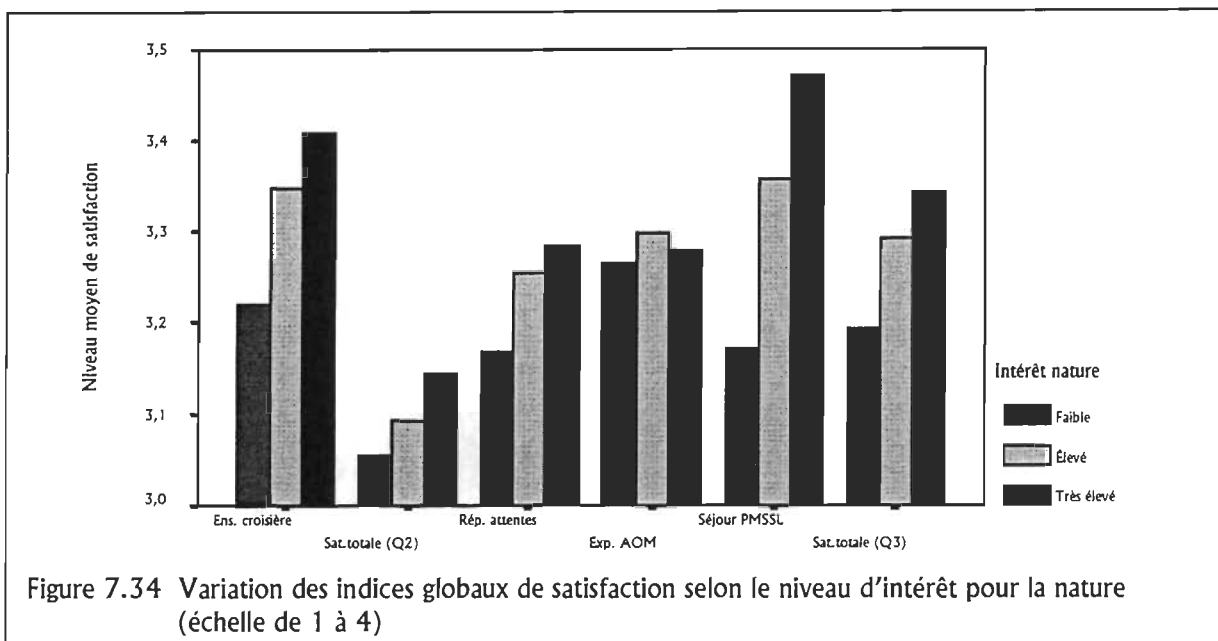


Figure 7.33 Variation des indices spécifiques de satisfaction selon le niveau d'intérêt pour la nature (échelle de 1 à 4)



B) Participation à des activités en milieu naturel

Les attitudes et intérêts pour la nature se traduisent par des comportements. Aussi, nous mesurons de deux façons différentes jusqu'à quel point les répondants s'impliquent activement dans des activités en milieu naturel : 1) par une évaluation globale dans le questionnaire 1 au sujet de leur degré de pratique d'activités en milieu naturel, et 2) par une évaluation de leur degré de participation, au cours des trois dernières années, à des activités de loisirs écotouristiques ; et du nombre de ces activités. Initialement au nombre de 14, ces dernières sont passées à 12 après l'élimination des énoncés 3 et 5 qui n'étaient pas homogènes avec le reste de l'échelle d'activités.

1- Pratique d'activités en milieu naturel

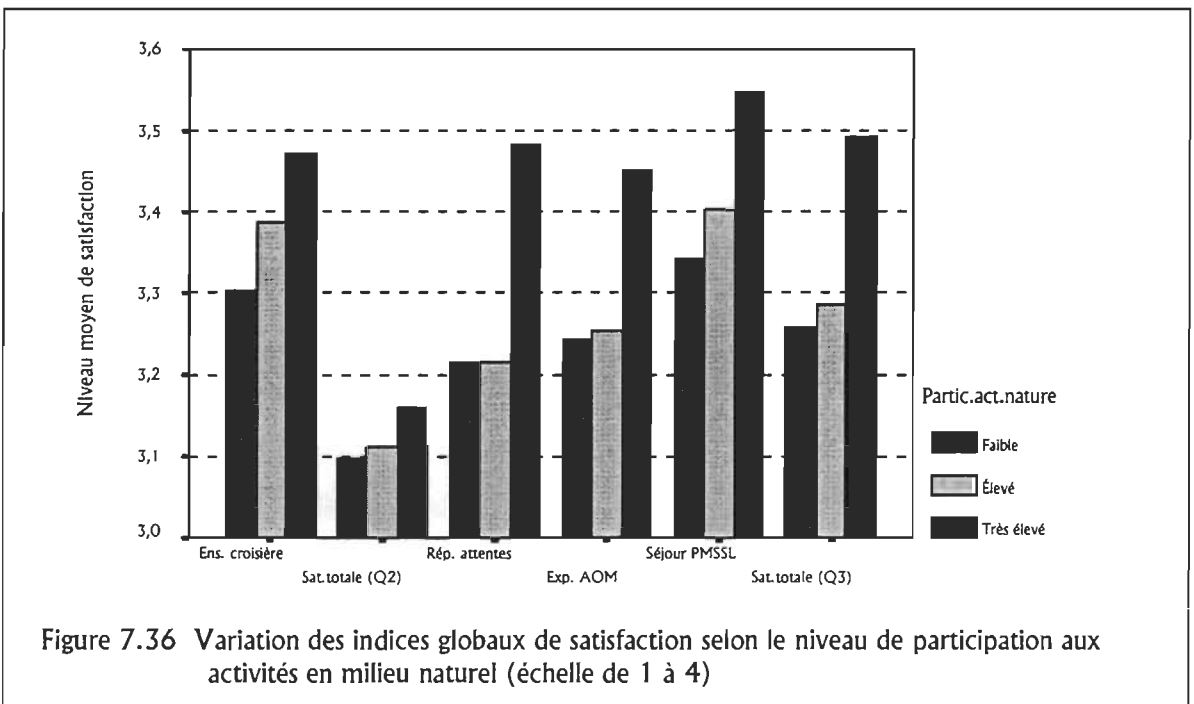
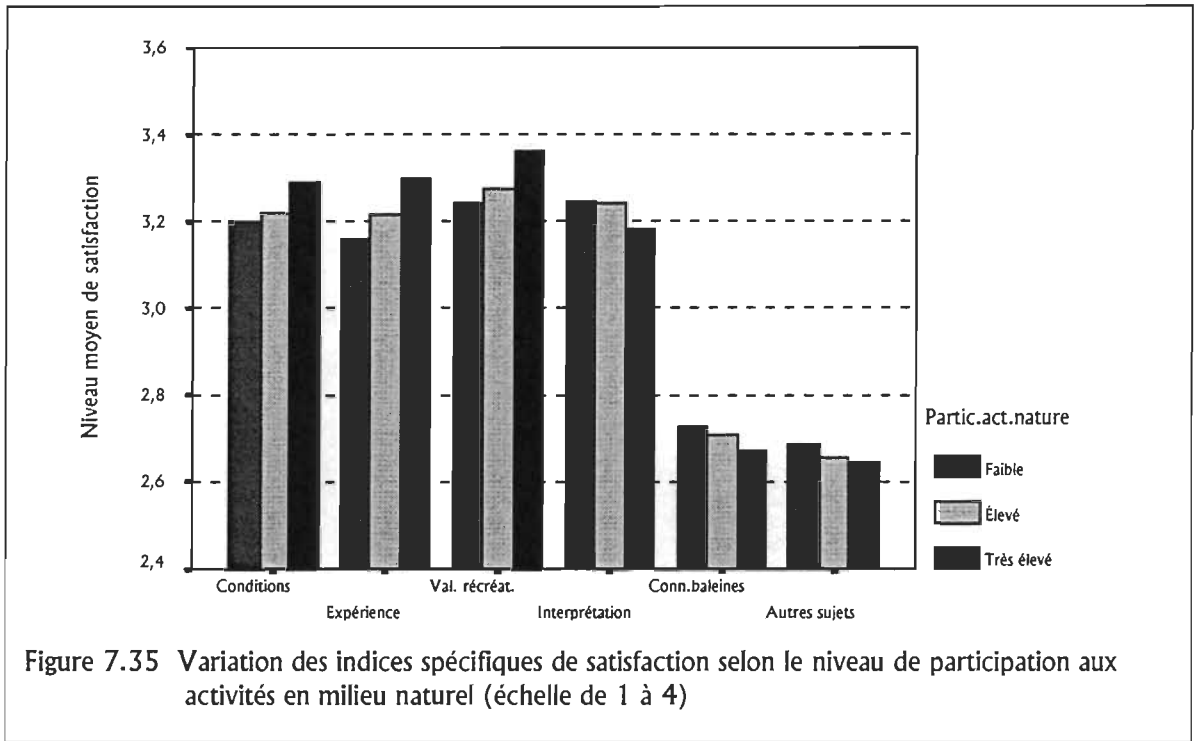
Cette première question amène à découvrir que plus les gens sont impliqués dans des activités en milieu naturel, plus ils manifestent des hauts niveaux de satisfaction aux différents indicateurs utilisés, tant après la croisière (Q2) qu'au retour à la maison. En effet, même si elles ne sont pas toutes significatives (voir tableau 7.18), les différences vont la plupart du temps dans le sens d'une relation positive : plus on participe à des activités en milieu naturel, plus on est satisfait de l'expérience (figures 7.35 et 7.36).

Tableau 7.18
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon la participation à des activités en milieu naturel

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	4,363	,013
Expérience vécue	9,982	,000
Valeur récréative de l'activité	6,650	,001
Service d'interprétation	1,579	,206
Connaissances transmises sur les baleines	,553	,575
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,383	,682
Ensemble de la croisière	8,169	,000
Satisfaction totale (Q2)	2,401	,091
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	6,962	,001
Expérience d'AOM	3,941	,020
Séjour dans la région du PMSSL	4,532	,011
Satisfaction totale (Q3)	6,831	,001

Les seuls aspects qui font exception à cette règle sont les trois indicateurs qui concernent l'interprétation: en effet, au niveau de la satisfaction par rapport à l'interprétation, aux connaissances transmises à propos des baleines et des autres sujets, la relation a plutôt tendance à être inversée : les plus impliqués dans ces activités de plein air sont les moins satisfaits de ces aspects.

Ou bien les gens qui font le plus d'activités en milieu naturel sont déjà très bien informés sur les baleines et l'environnement marin; ils sont alors déçus du niveau d'interprétation qui leur est fourni. Ou encore ce sont des personnes qui recherchent davantage l'aventure et les émotions fortes, et alors, l'interprétation et les connaissances ne les intéressent pas. Il faudrait des études plus approfondies pour trouver le sens de ces résultats.

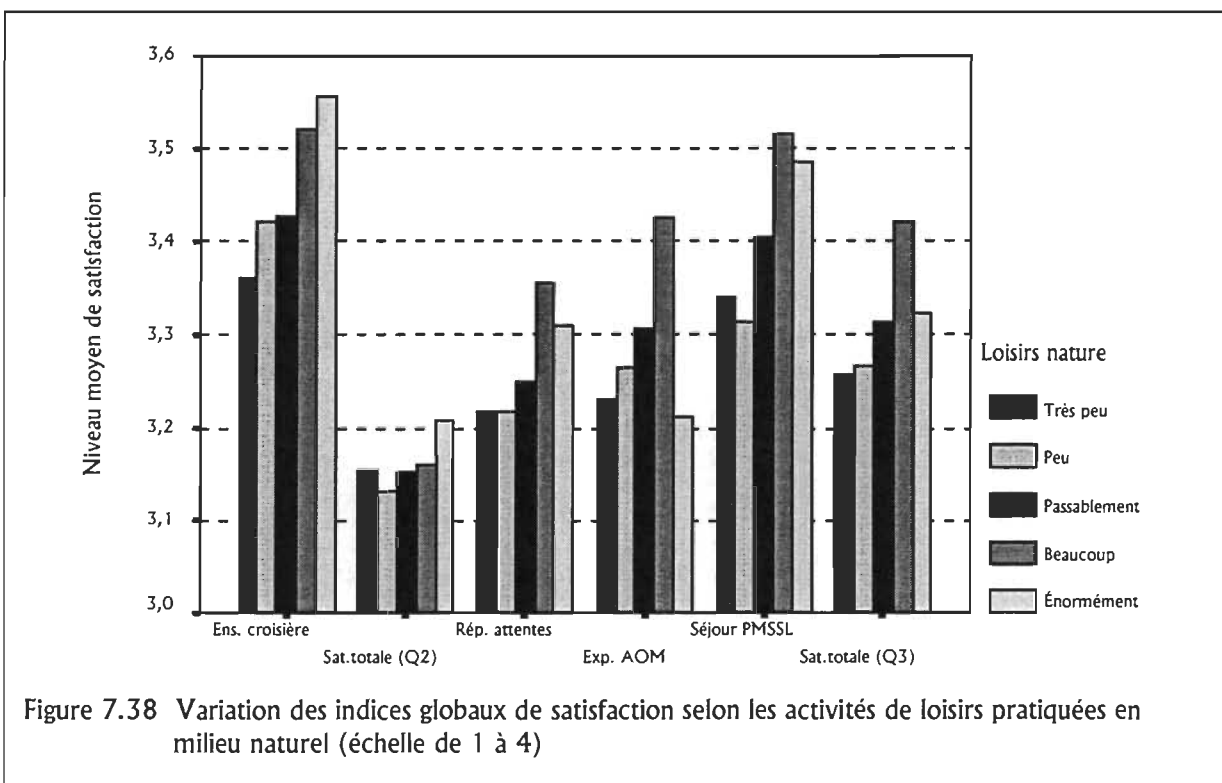
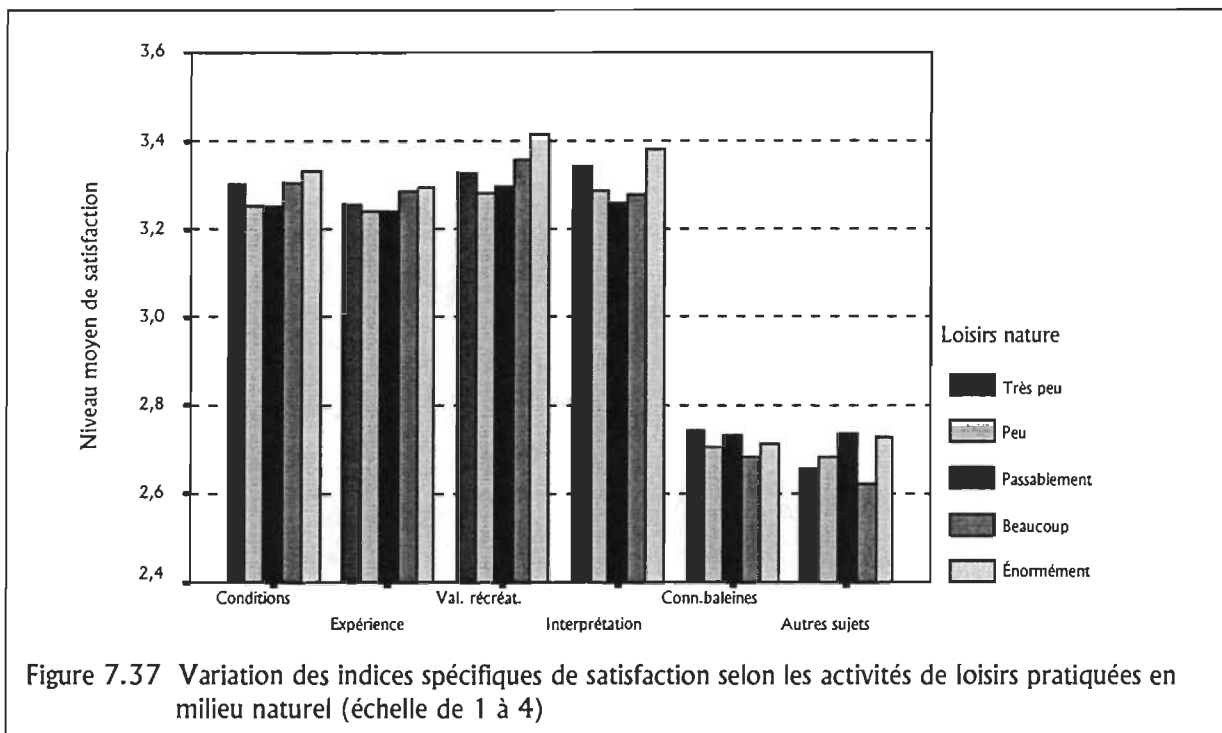


2- Pratique de loisirs écotouristiques

Bien qu'elle ait été mesurée après la croisière, au retour à la maison, cette variable renvoie aux pratiques antérieures à l'excursion, au cours des trois dernières années. C'est pourquoi elle peut être considérée comme une variable antécédente ayant pu influencer la satisfaction.

On observe que les différences ne sont significatives que pour la satisfaction du séjour dans la région du parc marin ($p ,032$); toutes les autres différences ne sont pas significatives, comme le montre le tableau 7.19. Cependant, les courbes apparaissant dans la figure 7.38 représentent des relations linéaires semblables à l'indicateur examiné précédemment : les gens qui font le plus d'activités écotouristiques ont tendance à être plus satisfaits de la croisière dans son ensemble. La figure 7.37 indique que la satisfaction reliée à l'interprétation n'est pas en relation linéaire avec la pratique des loisirs en milieu naturel.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	,975	,421
Expérience vécue	,452	,771
Valeur récréative de l'activité	1,723	,143
Service d'interprétation	1,469	,210
Connaissances transmises sur les baleines	,192	,942
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,604	,660
Ensemble de la croisière	2,220	,065
Satisfaction totale (Q2)	,667	,615
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	,947	,436
Expérience d'AOM	1,706	,147
Séjour dans la région du PMSSL	2,648	,032
Satisfaction totale (Q3)	1,566	,182



C) Conservation de l'environnement

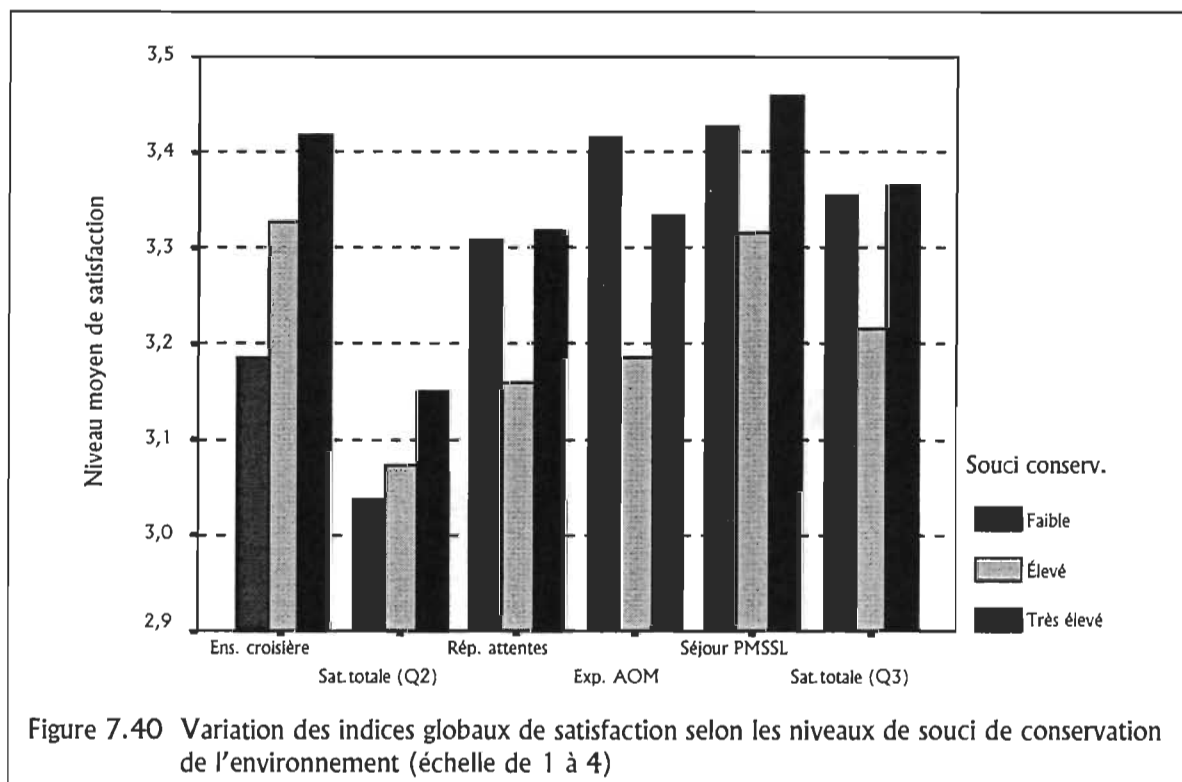
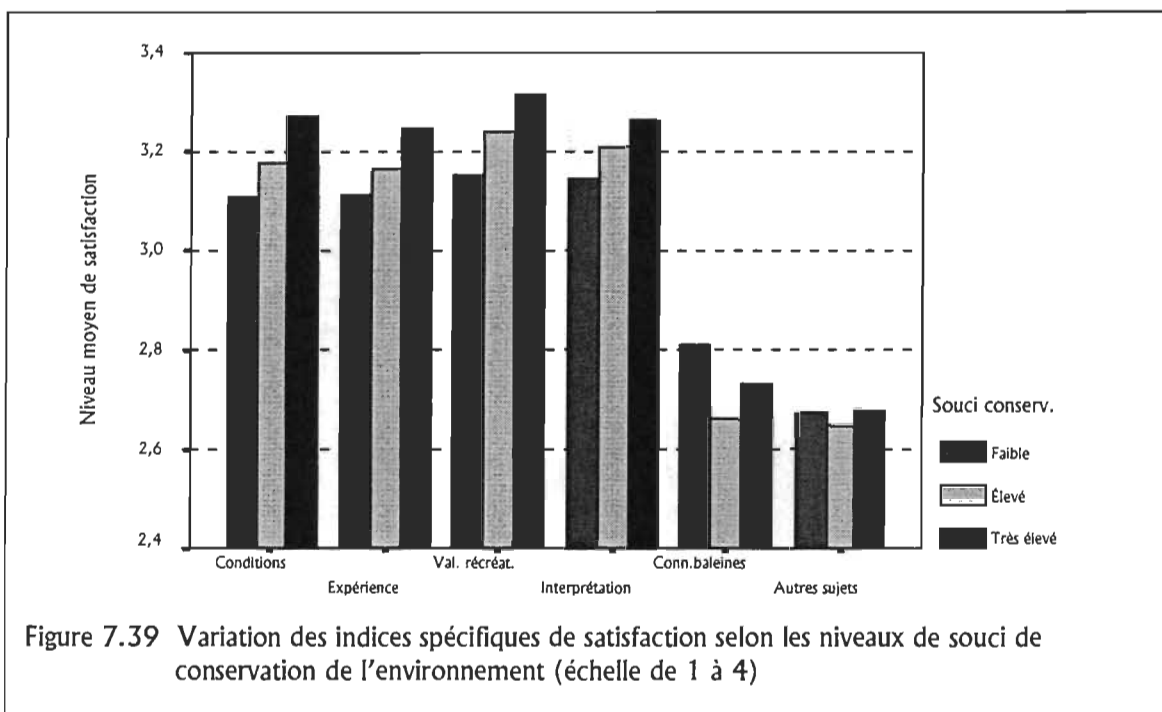
Cette dimension est également analysée à l'aide de deux indicateurs: 1) une mesure globale et sommaire avant la croisière portant sur le souci de conservation, et 2) une mesure plus détaillée portant sur des actions effectuées au cours des 3 dernières années en vue de préserver l'environnement.

1- Souci de conservation

Le tableau 7.20 permet de constater que la plupart des analyses de variances visant à vérifier les différences de niveaux de satisfaction selon le degré de préoccupation pour la protection de l'environnement confirment des différences significatives. Si l'on examine le sens de ces différences dans les figures 7.39 et 7.40, on voit que toutes les mesures de satisfaction prises au sortir de la croisière (Q2), sauf celles qui portent sur les connaissances transmises, font ressortir une augmentation de la satisfaction en parallèle avec l'augmentation de la préoccupation pour l'environnement. Pour ce qui est des indicateurs de satisfaction mesurés dans le questionnaire postal (Q3), et même pour les deux mesures portant sur les connaissances transmises, les niveaux de satisfaction les plus élevés se retrouvent chez les groupes ayant un souci très élevé et un souci faible pour l'environnement; le groupe intermédiaire, souci élevé, est systématiquement moins satisfait, surtout pour les dimensions globales évaluées à la dernière étape.

Tableau 7.20
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon le souci de conservation de l'environnement

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	13,575	,000
Expérience vécue	9,510	,000
Valeur récréative de l'activité	9,159	,000
Service d'interprétation	3,887	,021
Connaissances transmises sur les baleines	3,171	,042
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,373	,688
Ensemble de la croisière	9,865	,000
Satisfaction totale (Q2)	10,384	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	4,048	,018
Expérience d'AOM	4,080	,017
Séjour dans la région du PMSSL	4,392	,013
Satisfaction totale (Q3)	5,067	,007



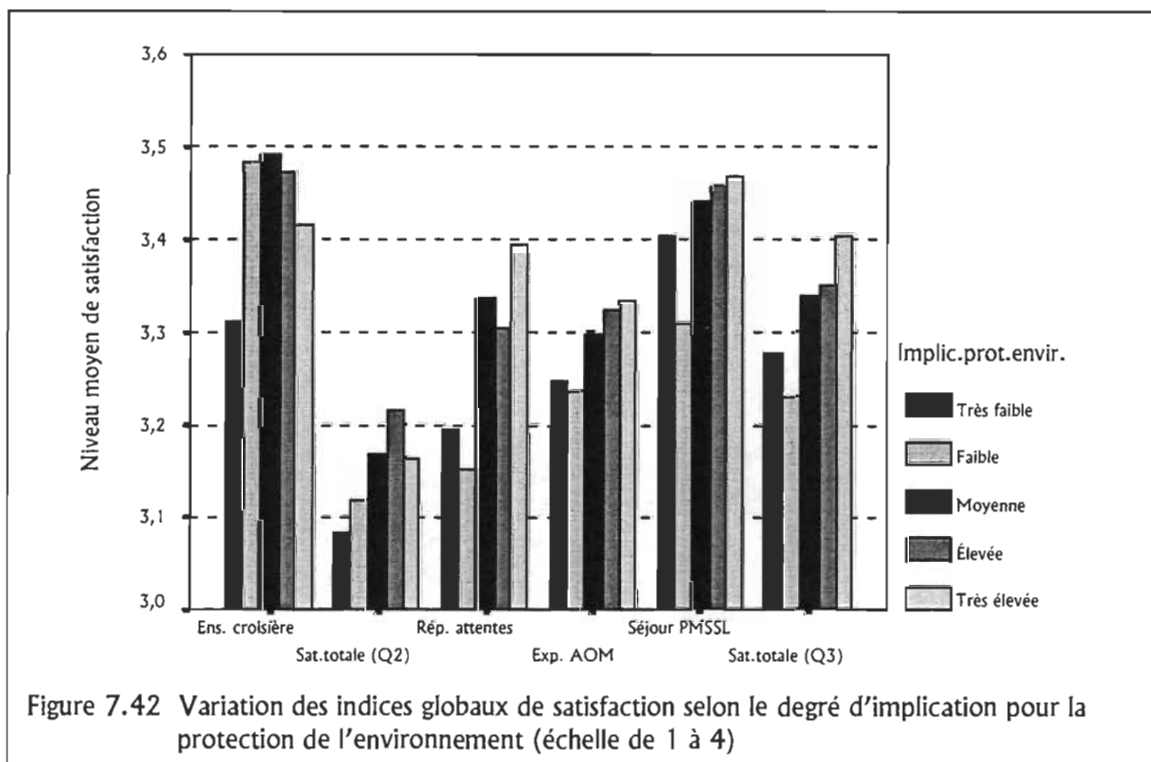
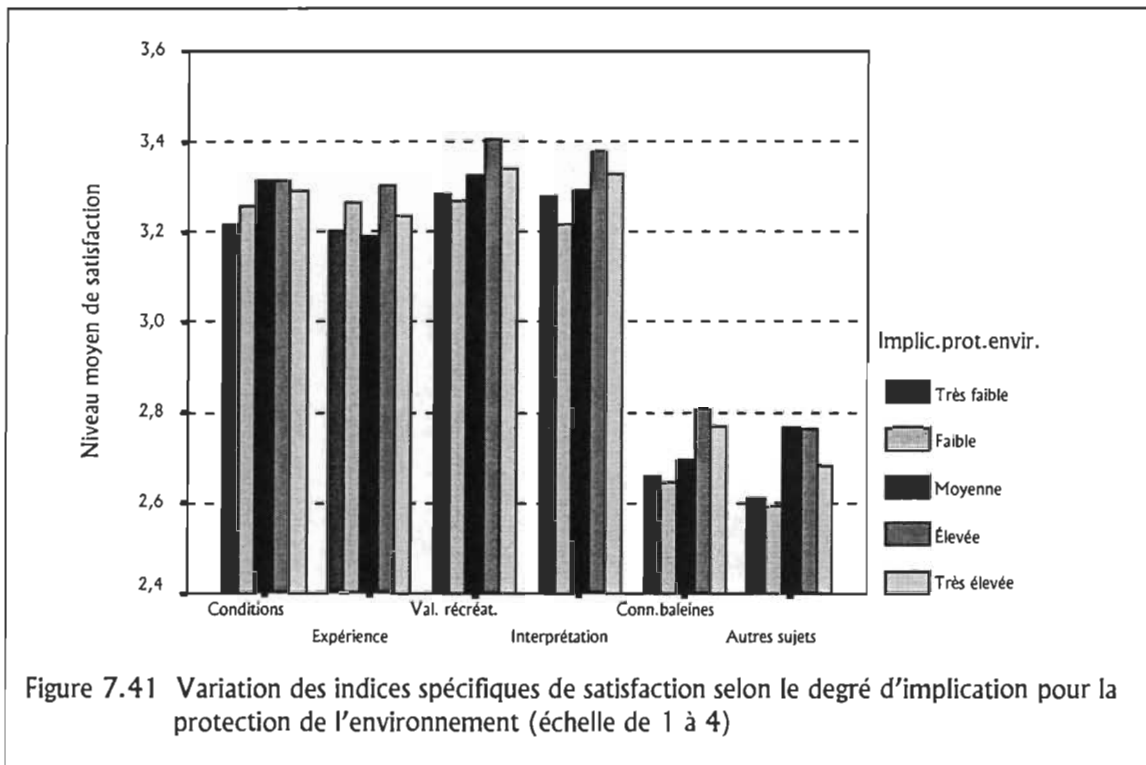
2- Actions de conservation de l'environnement

Dans le cas de cette mesure plus élaborée portant sur des actions précises effectuées antérieurement à l'excursion, seule la satisfaction reliée au service d'interprétation et à l'ensemble de la croisière dans le Q2, et la réponse aux attentes dans le Q3, affichent des différences significatives (tableau 7.21). Ce qui est intéressant ici, c'est la forme des courbes obtenues dans les figures 7.41 et 7.42, qui témoigne des tendances différentes.

D'abord, plusieurs courbes de satisfaction font ressortir des relations positives linéaires avec le degré d'implication dans des actions de protection: pour la plupart des indicateurs, plus on est impliqué dans des actions de protection, plus on est satisfait. La seule exception concerne cette fois le groupe des gens dont l'implication est très élevée: pour toutes les mesures de satisfaction de la première phase, leur niveau de satisfaction est un peu plus bas que celui des groupes ayant une implication élevée ou moyenne.

Peut-être que leur impression immédiatement après la croisière est teintée d'une certaine déception ou d'un doute concernant la conformité de la croisière d'observation avec leurs valeurs écologiques.

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	1,360	,246
Expérience vécue	1,416	,227
Valeur récréative de l'activité	2,140	,074
Service d'interprétation	2,454	,045
Connaissances transmises sur les baleines	1,640	,163
Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,664	,157
Ensemble de la croisière	2,510	,041
Satisfaction totale (Q2)	2,763	,027
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	2,441	,046
Expérience d'AOM	,498	,737
Séjour dans la région du PMSSL	1,571	,180
Satisfaction totale (Q3)	1,639	,163



D) Connaissance des baleines et de l'environnement marin

Dans cette section, nous examinons deux indices de connaissance de l'environnement marin. Un premier est l'estimation que fait le répondant de son degré de connaissance des baleines et de l'environnement marin avant le début de la croisière (Q1). Le deuxième est le résultat obtenu au quizz, questionnaire mesurant les connaissances réelles de la personne à la fin de l'excursion (Q2).

1- Connaissance estimée de l'environnement marin

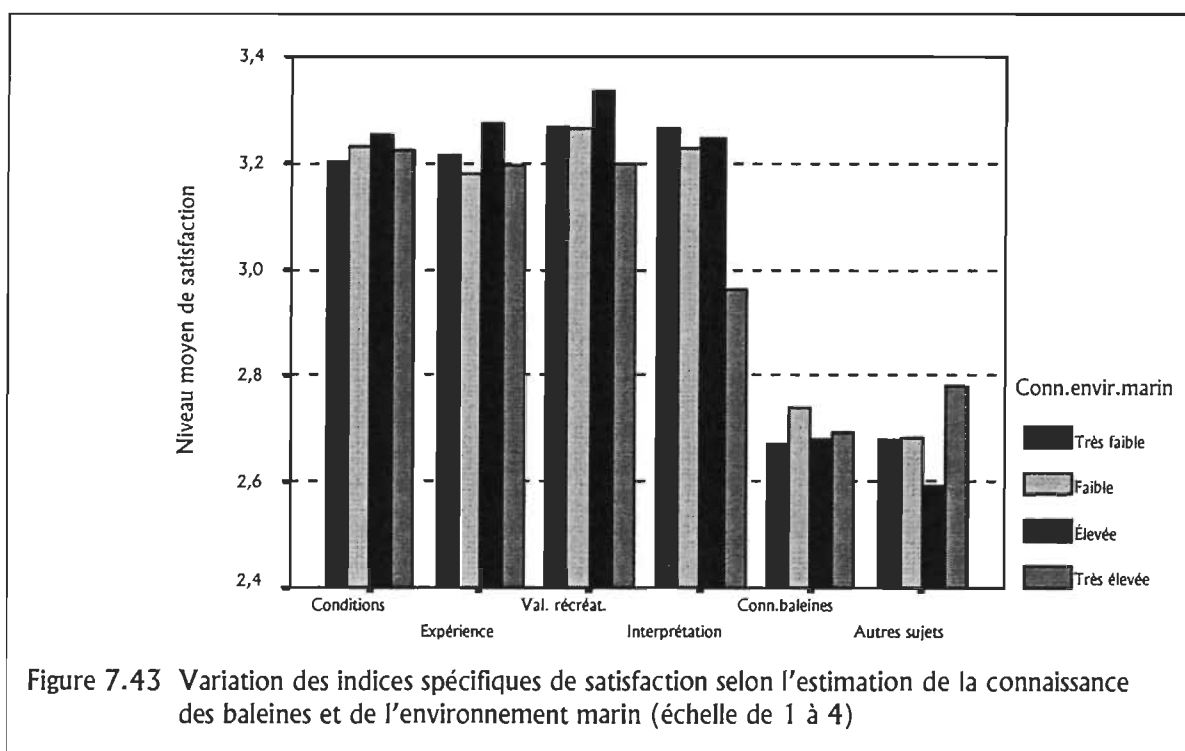
Cette estimation du degré de connaissances est surtout reliée aux mesures de satisfaction prises dans la dernière étape, après le retour à la maison. En effet, les gens qui, au début de la croisière, estimaient avoir des niveaux de connaissances élevés, évaluent, un mois après, leur expérience de façon beaucoup plus positive que les autres; ceux qui estiment leurs connaissances comme très élevées sont plus satisfaits que la moyenne, mais moins que le groupe estimant leurs connaissances un peu plus basses. Ces différences de moyennes sont toutes significatives. On observe exactement le même type de relation pour la satisfaction à l'ensemble de la croisière, mais cette fois, le groupe s'estimant le plus informé est le plus satisfait de tous (tableau 7.22).

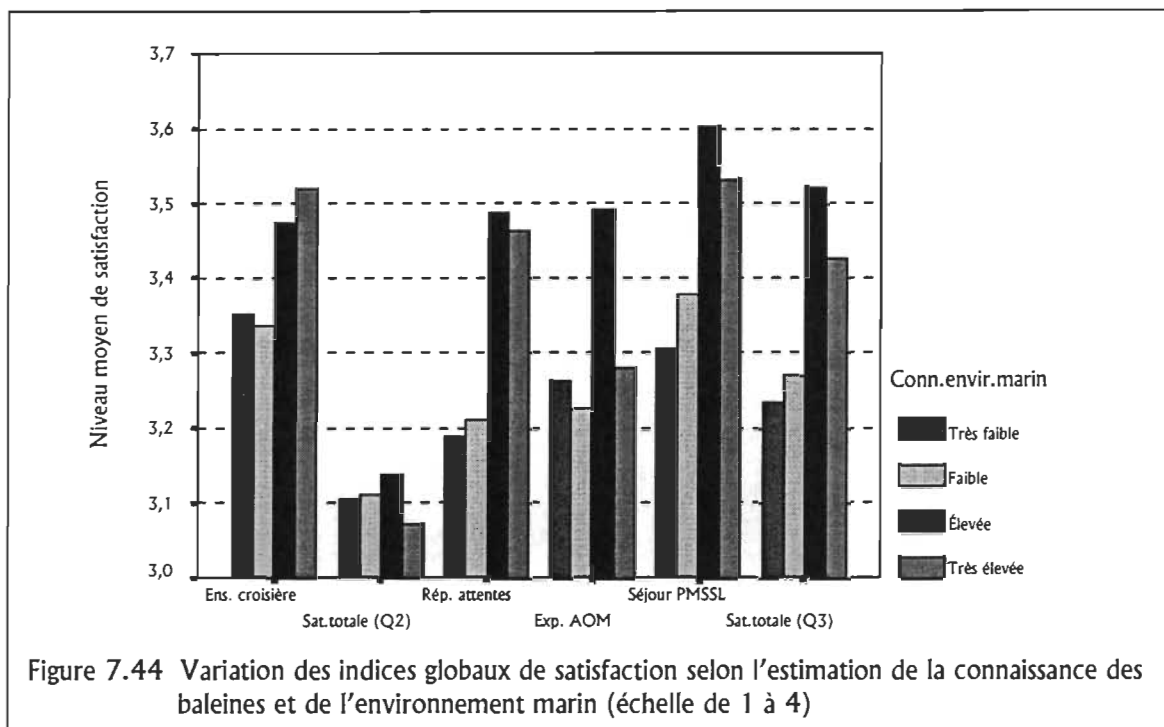
Tableau 7.22
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon l'estimation de la connaissance de l'environnement marin

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	,917	,432
Expérience vécue	3,675	,012
Valeur récréative de l'activité	2,136	,094
Service d'interprétation	4,289	,005
Connaissances transmises sur les baleines	1,300	,273
Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,645	,177
Ensemble de la croisière	5,145	,002
Satisfaction totale (Q2)	,660	,577
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	6,075	,000
Expérience d'AOM	4,485	,004
Séjour dans la région du PMSSL	6,511	,000
Satisfaction totale (Q3)	7,263	,000

Pour ce qui est de la satisfaction reliée aux services d'interprétation (figures 7.43 et 7.44), il faut noter qu'on observe une relation inverse : les gens qui se disent les plus informés sur les baleines et l'environnement marin sont aussi ceux qui sont les moins satisfaits des services d'interprétation. Ils ont également tendance à être un peu moins satisfaits de l'ensemble de la croisière (satisfaction totale) et des autres points spécifiques. Le seul point où ils sont plus satisfaits que les autres porte sur les connaissances présentées sur les autres sujets.

On peut donc dire que les gens les plus satisfaits, tous indicateurs confondus, seraient les gens qui s'estiment moyennement informés sur les baleines. Ceux qui s'estiment les plus informés sont légèrement moins satisfaits; enfin, les visiteurs qui se disent faiblement ou très faiblement informés sur les baleines sont généralement les plus insatisfaits de l'excursion.





2- Connaissances démontrées au quizz

Les résultats obtenus au quizz fournissent une toute autre image des relations entre la satisfaction et les connaissances des baleines et de l'environnement. Les différences de moyennes sont moins souvent significatives (tableau 7.23), mais le sens des variations des niveaux de satisfaction est beaucoup plus constant (figures 7.45 et 7.46).

Cette fois, les gens qui ont les plus hauts niveaux de connaissance sont également les plus satisfaits partout, sauf pour le séjour au PMSSL. Il faut remarquer en plus que, pour la satisfaction reliée aux connaissances transmises sur les baleines et sur les autres sujets, les différences ne sont pas significatives.

Finalement, il faut souligner ici qu'on peut difficilement interpréter la signification de la tendance dominante. Est-ce que les touristes sont plus satisfaits quand ils ont appris davantage? Est-ce que les connaissances plus élevées chez les gens les plus satisfaits proviennent du fait qu'ils étaient déjà mieux informés? Il faudrait des études plus poussées pour clarifier ce point.

Tableau 7.23
 Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
 selon le résultat au questionnaire de connaissances (Quiz)

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	1,360	,246
Expérience vécue	1,416	,227
Valeur récréative de l'activité	2,140	,074
Service d'interprétation	2,454	,045
Connaissances transmises sur les baleines	1,640	,163
Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,664	,157
Ensemble de la croisière	2,510	,041
Satisfaction totale (Q2)	2,763	,027
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	2,441	,046
Expérience d'AOM	,498	,737
Séjour dans la région du PMSSL	1,571	,180
Satisfaction totale (Q3)	1,639	,163

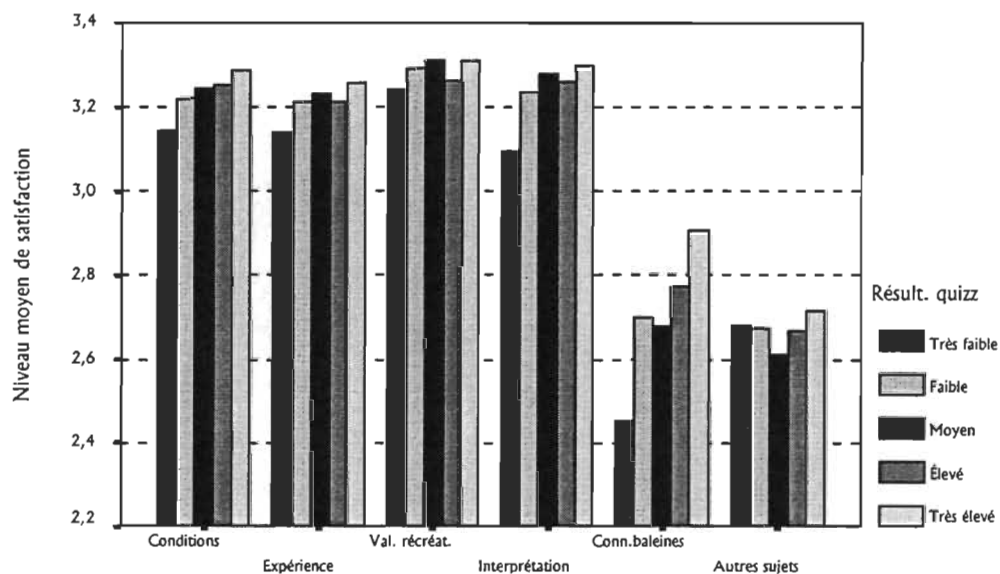
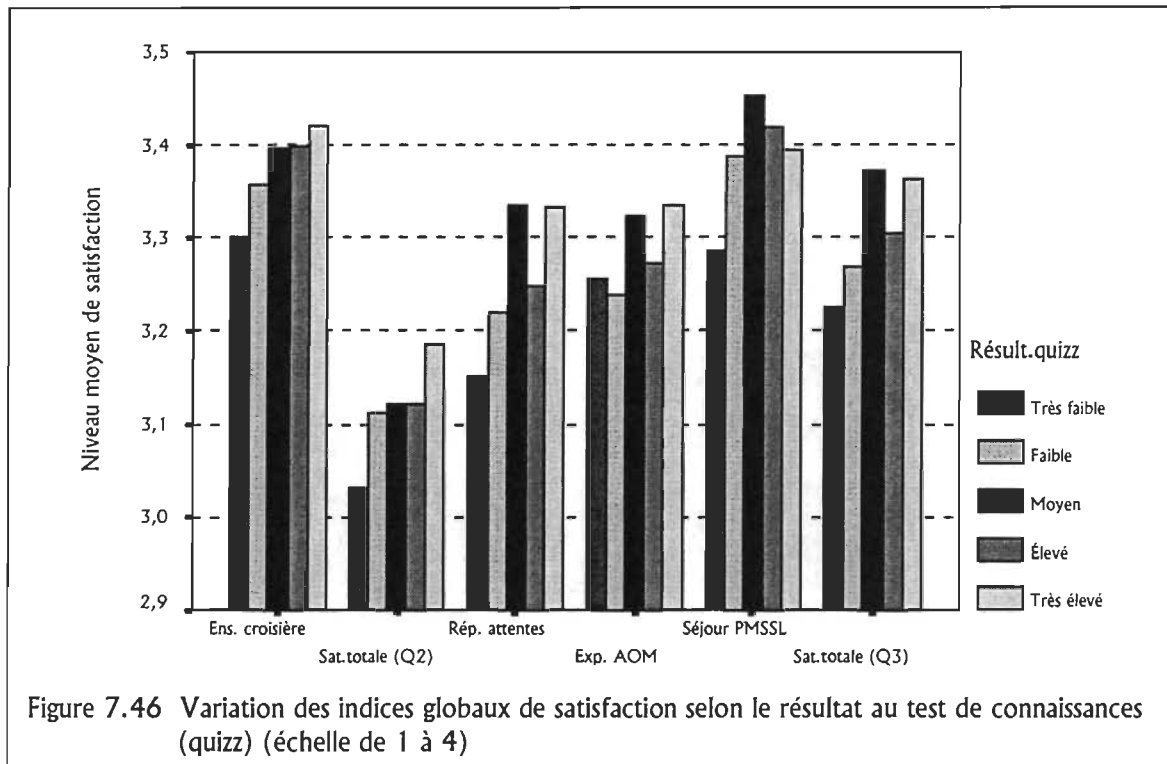


Figure 7.45 Variation des indices spécifiques de satisfaction selon le résultat au test de connaissances (quiz) (échelle de 1 à 4)



E) Intérêt global face à l'environnement naturel

L'indice global d'intérêt pour l'environnement a été constitué des variables intérêt pour la nature, pratique d'activités en milieu naturel, souci pour la conservation et connaissance des baleines et de l'environnement marin; les analyses statistiques confirment l'homogénéité de cet indice.

Le tableau 7.24 révèle que les répondants manifestant différents niveaux à cet indice se différencient également aux différentes mesures de satisfaction, sauf pour les deux échelles portant sur les connaissances transmises (baleines et autres sujets).

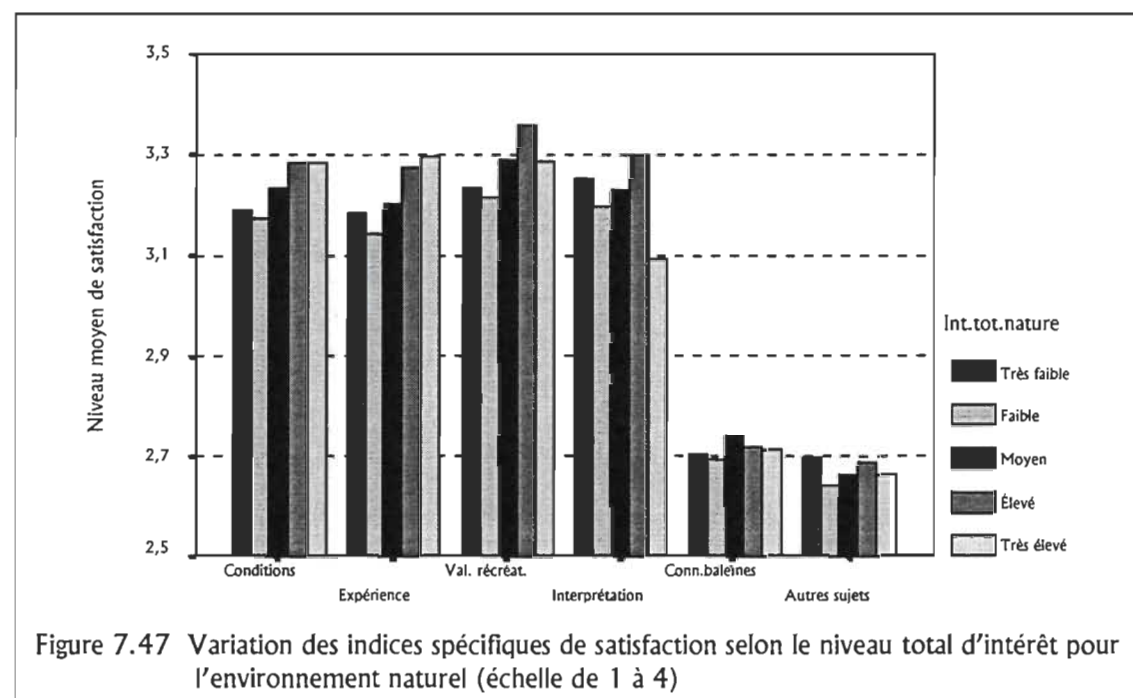
Les figures 7.47 et 7.48 montrent que pour la plupart des indicateurs, la satisfaction est plus élevée pour les groupes manifestant le plus d'intérêt pour l'environnement. Ceci est particulièrement vrai pour toutes les mesures provenant du questionnaire postal (Q3), et pour la satisfaction liée aux conditions et à l'expérience vécue.

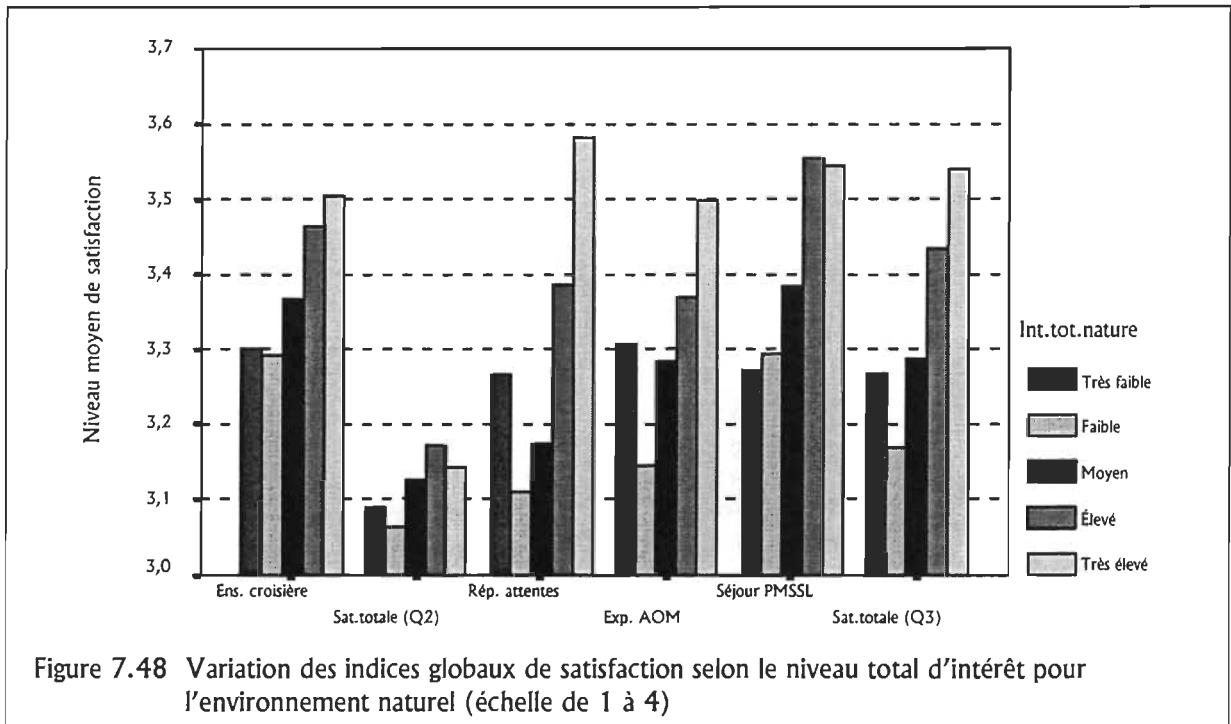
Une autre tendance à noter est la relation en partie inversée que l'on retrouve pour la satisfaction liée au service d'interprétation. Mis à part le groupe manifestant un intérêt élevé qui s'avère le plus satisfait, on pourrait dire que la relation est négative : plus on est intéressé par l'environnement naturel, moins on

est satisfait du service d'interprétation. Finalement, pour ce qui est de la satisfaction exprimée par rapport aux connaissances transmises (sur les baleines et sur les autres sujets), tous les sous-groupes sont égaux, ce qui indique que les deux variables n'ont pas de relations entre elles.

Tableau 7.24
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction selon l'intérêt global face à l'environnement naturel

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	5,482	,000
Expérience vécue	7,370	,000
Valeur récréative de l'activité	7,370	,000
Service d'interprétation	4,666	,001
Connaissances transmises sur les baleines	,268	,899
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,385	,819
Ensemble de la croisière	7,631	,000
Satisfaction totale (Q2)	5,653	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	7,052	,000
Expérience d'AOM	3,898	,004
Séjour dans la région du PMSSL	7,004	,000
Satisfaction totale (Q3)	7,480	,000





7.1.3.3 Autres comportements reliés aux baleines

Pour obtenir un portrait plus complet des facteurs reliés à la satisfaction, nous avons aussi analysé les changements de niveaux de satisfaction en fonction des comportements ou des expériences des visiteurs qui traduisent à leur façon le degré d'écocentrisme des clientèles : expérience antérieure d'observation des baleines et participation à d'autres activités reliées aux baleines.

A) Expérience antérieure d'observation des baleines

Parmi les visiteurs, certains en sont à leur première expérience, tandis que d'autres ont participé à une ou plusieurs autres excursions, tant dans la région du PMSSL qu'ailleurs dans le monde.

La comparaison des groupes fait ressortir des différences importantes dans les niveaux de satisfaction relativement aux conditions de l'excursion et à l'expérience vécue (tableau 7.25). Dans ces deux cas, comme pour les autres mesures où les différences ne sont pas significatives (voir les figures 7.49 et 7.50), ce sont les clientèles les plus expérimentées qui manifestent le plus de satisfaction. La satisfaction reliée à l'interprétation ne suit pas cette tendance : les clients qui en sont à leur première expérience sont

plus satisfaits que les autres relativement au service d'interprétation et aux connaissances transmises sur d'autres sujets que les baleines.

Tableau 7.25
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction selon l'expérience antérieure d'observation des baleines

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	8,171	,004
Expérience vécue	8,061	,005
Valeur récréative de l'activité	3,348	,067
Service d'interprétation	3,778	,052
Connaissances transmises sur les baleines	,149	,699
Connaissances transmises sur d'autres sujets	3,000	,083
Ensemble de la croisière	1,841	,175
Satisfaction totale (Q2)	,540	,462
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	1,604	,206
Expérience d'AOM	,943	,332
Séjour dans la région du PMSSL	,746	,388
Satisfaction totale (Q3)	1,357	,244

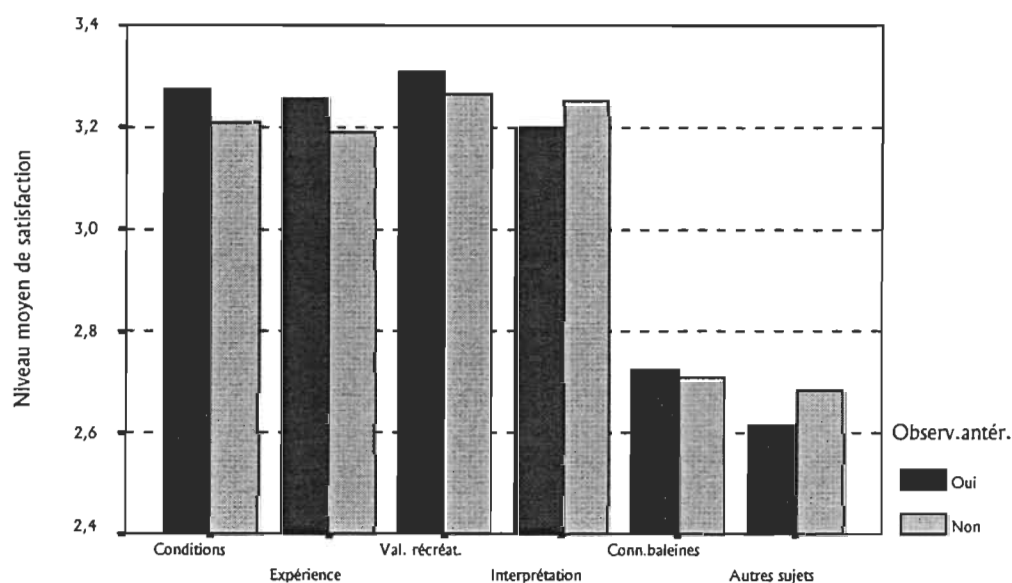
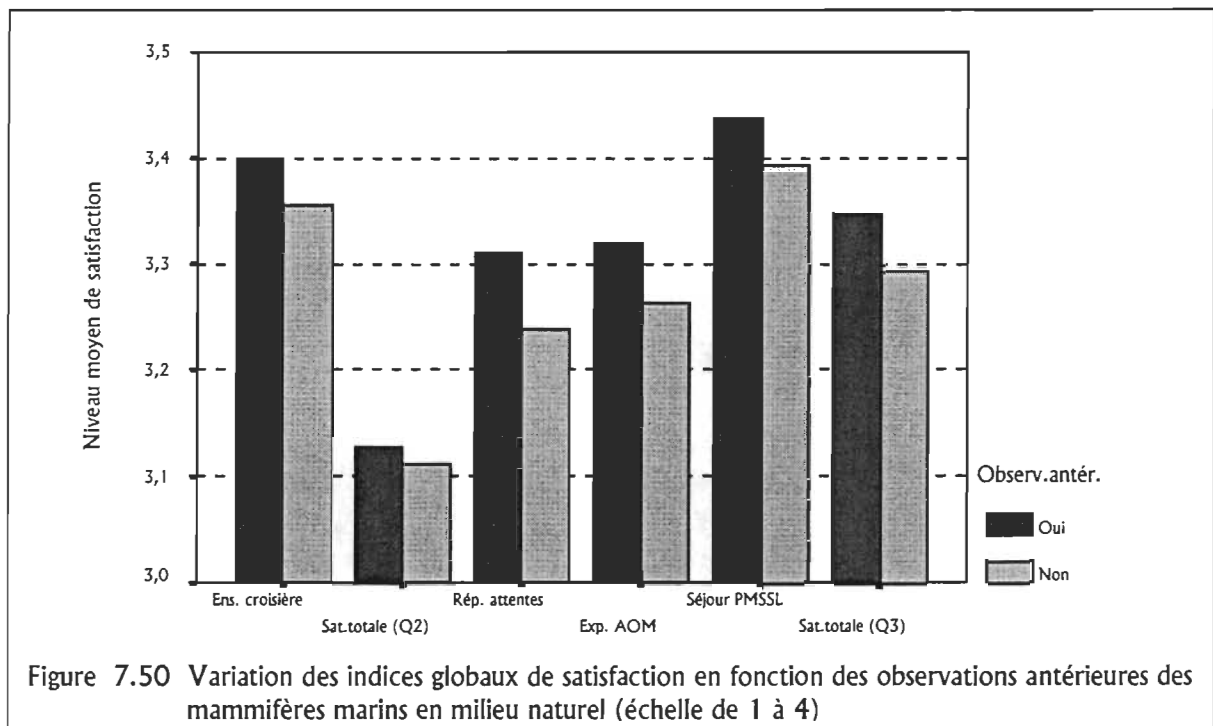


Figure 7.49 Variation des indices spécifiques de satisfaction en fonction des observations antérieures des mammifères marins en milieu naturel (échelle de 1 à 4)



B) Participation à d'autres activités liées aux baleines

Une partie du questionnaire 3 demande aux répondants s'ils ont effectué l'une des 4 activités offertes aux touristes : visite du CIMM, observation terrestre, soirée contes et légendes, causerie thématique. Nous avons comparé les répondants qui n'ont participé à aucune, à l'une des 4, ou à 2 ou plus. Des différences significatives de niveaux de satisfaction ont été observées relativement aux conditions de l'excursion, à l'expérience vécue, à la valeur récréative de l'activité, à l'ensemble de la croisière, à la satisfaction totale (Q2), ainsi que par rapport au séjour dans la région du PMSSL (tableau 7.26).

Les figures 7.51 et 7.52 révèlent que pour tous les indicateurs de satisfaction, les deux groupes ayant participé à ces activités (une ou 2 et plus) manifestent les plus hauts niveaux de satisfaction.

Comme on ne sait pas si les activités ont eu lieu avant ou après la croisière, on ne peut pas affirmer avec certitude si ces activités ont contribué à la satisfaction aux croisières, ou si, au contraire, c'est la satisfaction des excursions qui a incité les gens à participer à ces autres activités liées aux baleines.

Tableau 7.26
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon la participation à d'autres activités liées aux baleines

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	7,425	,001
Expérience vécue	4,170	,016
Valeur récréative de l'activité	3,986	,019
Service d'interprétation	5,901	,003
Connaissances transmises sur les baleines	,684	,505
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,550	,577
Ensemble de la croisière	5,632	,004
Satisfaction totale (Q2)	3,676	,026
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	,023	,977
Expérience d'AOM	,164	,849
Séjour dans la région du PMSSL	4,635	,010
Satisfaction totale (Q3)	,586	,557

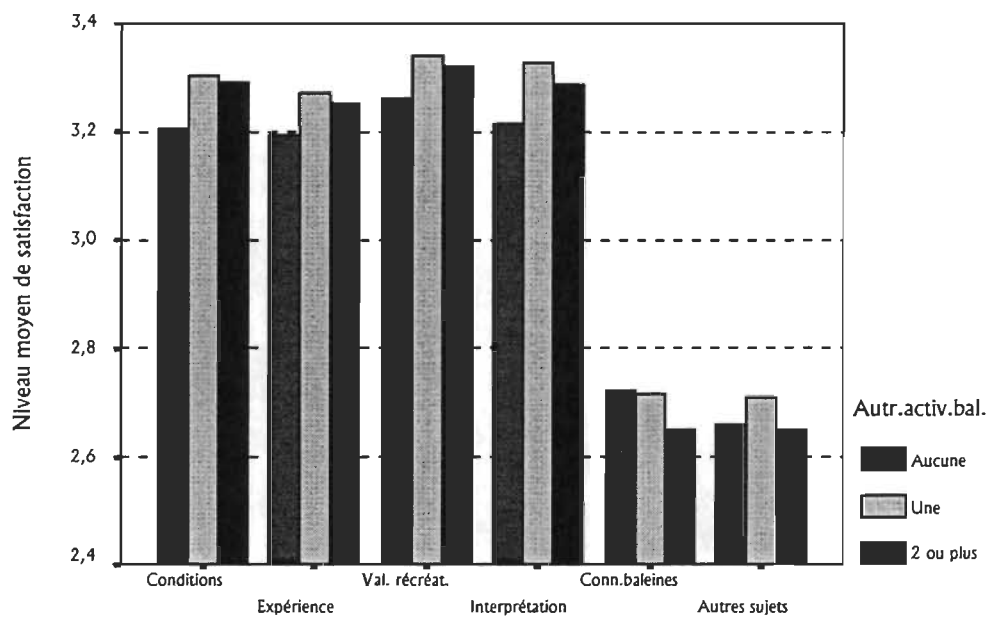
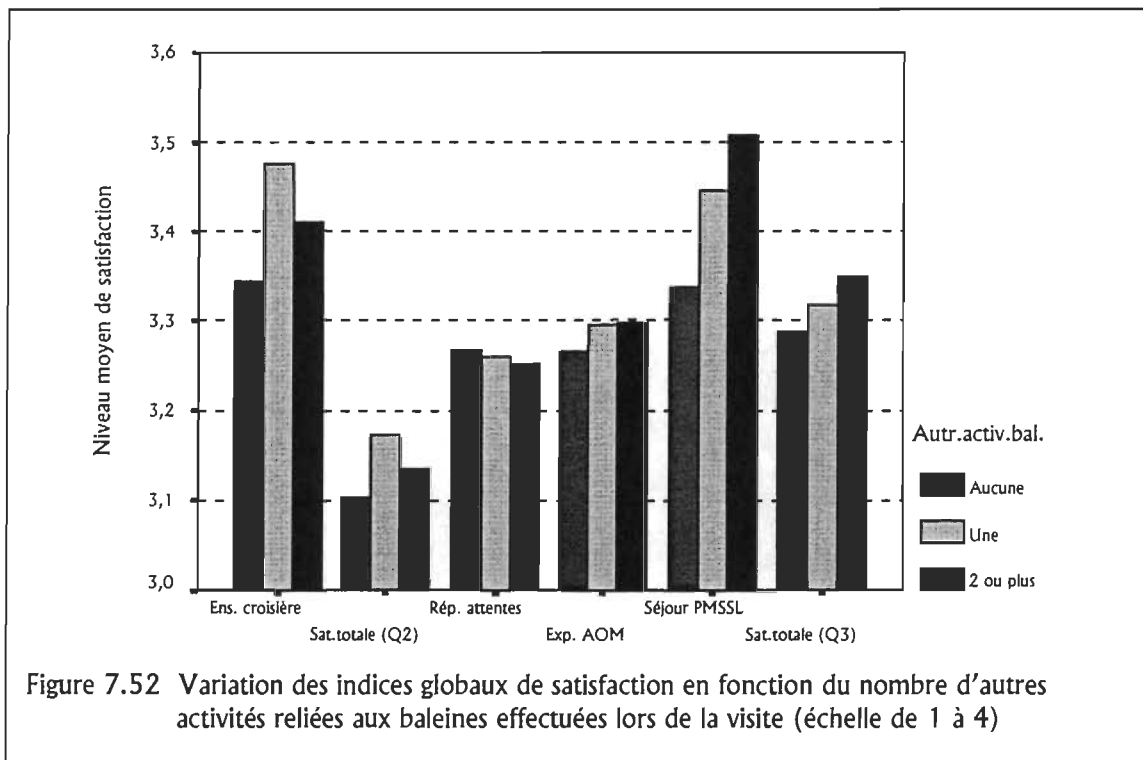


Figure 7.51 Variation des indices spécifiques de satisfaction en fonction du nombre d'autres activités liées aux baleines effectuées lors de la visite (échelle de 1 à 4)



7.1.3.4 Perception des AOM

La perception des AOM par rapport à leur degré d'utilité ou de nuisance pour la protection des baleines constitue un des facteurs qui entraîne les différences de niveaux de satisfaction les plus constants. Le tableau 7.27 révèle que 8 des 12 indicateurs de satisfaction varient significativement en fonction de cette variable. Mais ce qui est vraiment plus constant, c'est le sens des différences (voir les figures 7.53 et 7.54). En effet, dans tous les cas, les gens qui considèrent que les AOM sont «surtout utiles» ou «plus utiles que nuisibles» pour la protection des baleines sont plus satisfaits que ceux qui croient que les croisières sont «plus nuisibles» ou «surtout nuisibles».

Encore ici, on ne sait trop interpréter le sens de la causalité : est-ce le fait d'avoir ces croyances qui favorise la satisfaction, ou est-ce que les gens satisfaits ont tendance à justifier leur participation en adhérant à ces croyances? Notre schème expérimental ne permet pas de conclure là-dessus, mais les deux hypothèses sont plausibles.

Tableau 7.27
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction
selon la perception des AOM

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	2,459	,062
Expérience vécue	3,180	,024
Valeur récréative de l'activité	2,459	,062
Service d'interprétation	6,494	,000
Connaissances transmises sur les baleines	7,375	,000
Connaissances transmises sur d'autres sujets	3,452	,016
Ensemble de la croisière	1,279	,280
Satisfaction totale (Q2)	6,576	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
Réponse aux attentes	6,782	,000
Expérience d'AOM	5,716	,001
Séjour dans la région du PMSSL	,704	,550
Satisfaction totale (Q3)	4,804	,003

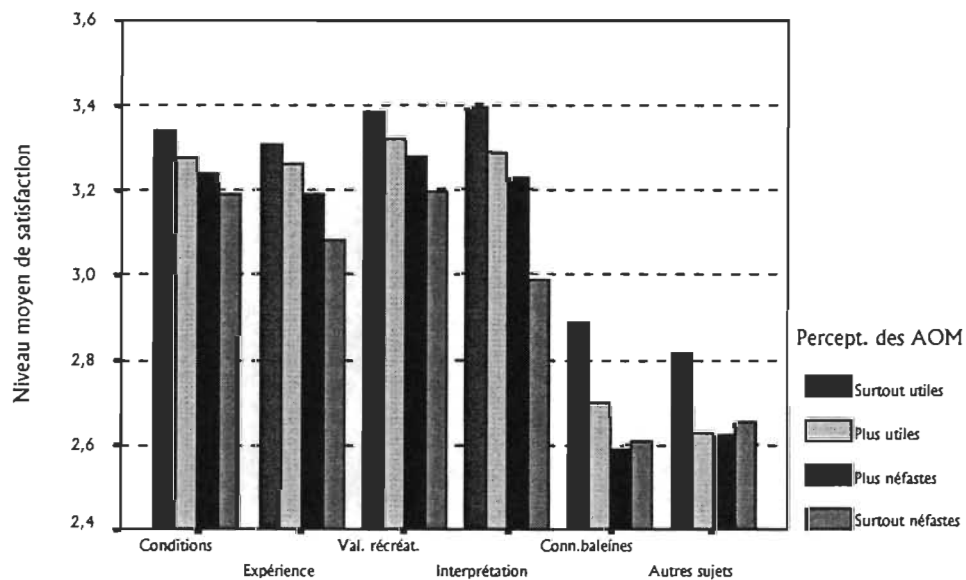
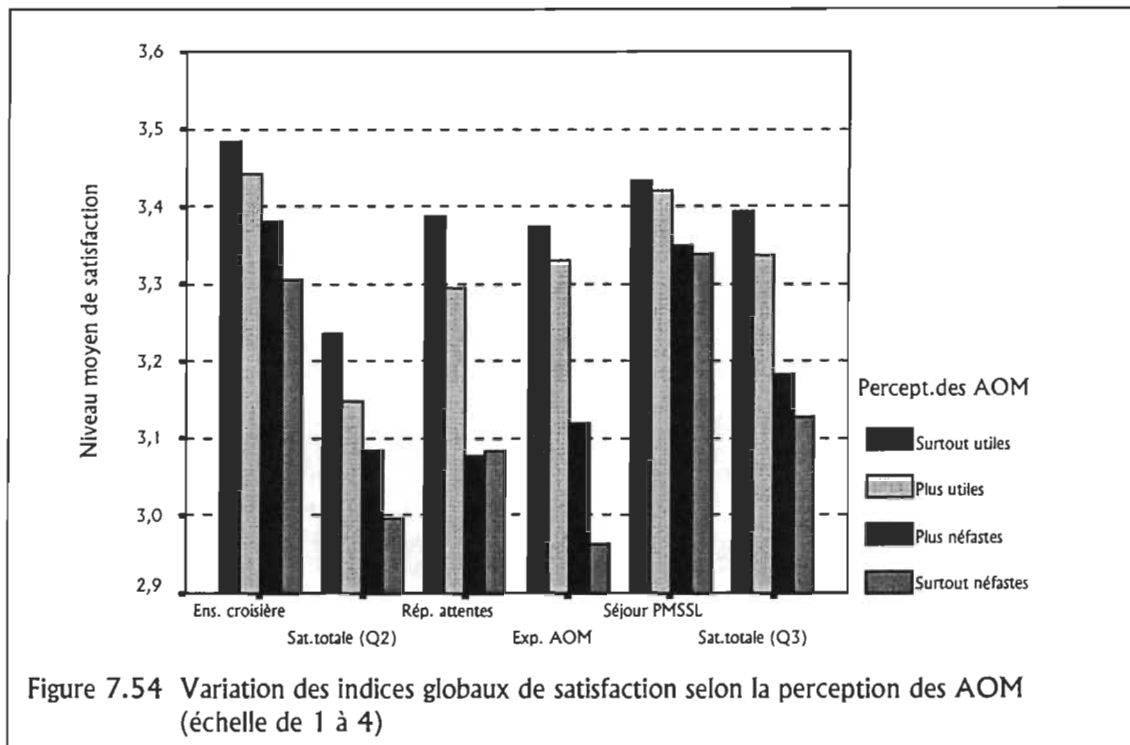


Figure 7.53 Variation des indices spécifiques de satisfaction selon la perception des AOM (échelle de 1 à 4)



7.1.3.5 Participation à la phase 3 de l'enquête

Finalement, dans cette section sur les attitudes et les comportements écologiques, nous ne pouvons passer sous silence la signification des efforts de collaboration consentis par les répondants pour participer à cette expérimentation jusqu'à la fin. Pour accepter et persister ainsi, il fallait qu'ils croient à l'utilité et à la nécessité de travailler à la protection des baleines et de leur environnement.

La comparaison que nous avons effectuée entre les personnes ayant répondu aux questionnaires 1 et 2 seulement, et celles qui ont terminé le questionnaire postal donne des résultats qui confirment cette interprétation. On comprendra que les indicateurs provenant du Q3 ne peuvent pas être l'objet de cette comparaison, les non-répondants à cette étape n'ayant pas donné leurs réponses.

Comme l'indique le tableau 7.28, 6 des 8 indicateurs de satisfaction provenant de la première phase (Q1 et Q2) révèlent des niveaux de satisfaction significativement différents entre les deux groupes; les moyennes sont alors plus élevées pour les répondants ayant effectué la démarche jusqu'au bout (voir figure 7.55). Encore une fois, seules les variables reliées aux connaissances transmises (sur les baleines et sur les autres sujets) ne différencient pas les deux groupes.

Ces informations peuvent laisser croire que les visiteurs qui ont refusé de participer à la première phase de l'expérimentation étaient moins «écocentriques», et qu'ils ont été moins satisfaits des différents aspects de la croisière. À moins que, en renversant encore une fois le sens de la causalité, et sans surestimer la portée de notre démarche, nous fassions l'hypothèse que le fait de participer à cette recherche n'ait aiguisé le sens écologique des gens, et que la réflexion demandée ait rendu la croisière encore plus intéressante....

Tableau 7.28
Résultats des analyses de la variance : les indicateurs de satisfaction selon la réponse au questionnaire postal (Q3)

Indicateurs de satisfaction	F	Sig.
À la fin de la croisière (Q2)		
Conditions de l'excursion	20,078	,000
Expérience vécue	13,479	,000
Valeur récréative de l'activité	13,857	,000
Service d'interprétation	17,043	,000
Connaissances transmises sur les baleines	,085	,771
Connaissances transmises sur d'autres sujets	,580	,446
Ensemble de la croisière	17,648	,000
Satisfaction totale (Q2)	11,531	,001

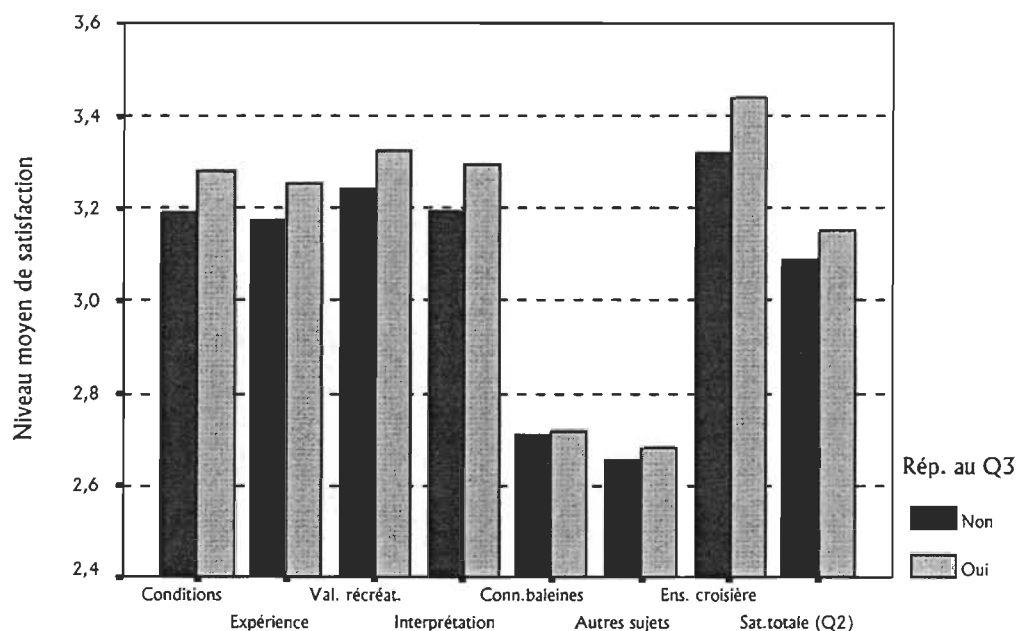


Figure 7.55 Variation des indices spécifiques et globaux de satisfaction (Q2) selon la participation à la dernière phase de la recherche (Q3) (échelle de 1 à 4)

7.1.4 Hiérarchisation des éléments reliés à la satisfaction

Comme les parties précédentes l'ont démontré, on retrouve des relations significatives entre la satisfaction et les variables objectives et subjectives mesurées dans les différentes étapes de la recherche. Cette dernière étape consiste à vérifier l'importance relative de chacune pour expliquer la satisfaction à l'aide d'une technique statistique multivariée qui tient compte des interrelations entre les variables explicatives.

L'analyse des fonctions discriminantes est utilisée ici pour définir l'importance relative des variables explicatives pour distinguer les différents niveaux de satisfaction observés. Cette analyse fait partie des techniques multivariées qui tiennent compte de toutes les variables en même temps au lieu de les confronter une après l'autre avec la variable à prédire. Elle comporte l'avantage de tenir compte des interrelations existant entre les variables explicatives. La fonction discriminante est en quelque sorte une façon de combiner les variables de manière à maximiser les chances de distinguer les répondants en reflétant les différences existantes sur la variable à prédire, en l'occurrence, leurs degrés de satisfaction.

Le tableau 7.29 présente la classification des variables pouvant expliquer la satisfaction. On y retrouve des éléments contextuels objectifs, observés durant la croisière (Gr), de même que des éléments plus subjectifs, provenant des réponses des visiteurs aux trois questionnaires (Q1, Q2, Q3).

Les tableaux 7.30 à 7.33 mettent en lumière la façon dont chacun de ces éléments utilisés comme variables indépendantes ou explicatives contribuent à distinguer les groupes de répondants selon leur niveau de satisfaction. On observe que l'importance de chacun varie selon l'aspect ou l'indicateur de satisfaction utilisé comme élément à expliquer ou à prédire (variable dépendante).

Ces tableaux comportent, pour chaque élément de satisfaction, une première colonne contenant les éléments servant à expliquer la variable de satisfaction impliquée dans l'équation ; ils sont ordonnés, par ordre décroissant, selon leur importance pour expliquer ou prédire la variable ; cette importance est indiquée ici par la corrélation (correl.) entre chaque variable et la fonction (colonne de droite). Ainsi, plus la corrélation est élevée, plus elle est importante pour expliquer les différences observées dans les niveaux de satisfaction.

Tableau 7.29
Variables utilisées pour l'analyse des fonctions discriminantes

Indicateur	Type d'information	Catégorie
Conditions climatiques	déroulement de l'excursion (Gr)	caractéristiques observées durant l'excursion
Qual. et quant. des observations		
Diversité du matériel d'interprét.	caractéristiques de l'interprétation (Gr)	
Diversité sujets reliés aux baleines		
Diversité des autres sujets		
Autres attraits visités		
Div. rôles de l'interprète	caractéristiques de l'interprète (capitaine ou guide) (Gr)	
Centré sur la connaissance		
Centré sur le visiteur		
Compétence de l'interprète		
Qualité de l'interprétation	qualité totale de l'interprétation (Gr)	
Attentes écologiques	attentes du visiteur concernant l'excursion d'observation en mer (Q1)	attentes du visiteur
Attentes de divertissement		
Attentes de spectaculaire		
Attentes interprète	attentes du visiteur concernant l'interprétation (Q1)	
Attentes connaiss. des baleines		
Attentes connaiss. autres		
Attitude écocentrique	attitudes du visiteur concernant la relation homme-nature (Q1)	attitudes, intérêts et comportements reliés à la nature et à l'environnement naturel
Attitude anthropocentrique		
Intérêt pour la nature	intérêts et comportements du visiteur à propos de l'environnement naturel (Q1)	
Activités en milieu naturel		
Souci de conservation		
Connaissance de l' env. marin		
Total des intérêts pour la nature		
Loisirs en milieux naturels	activités en relation avec la nature (antérieures à l'excursion d'observation en mer, mais décrites dans le Q3)	
Actions pour la protection de l'environnement		

7.1.4.1 Satisfaction reliée aux conditions de l'excursion

Le tableau 7.30 présente les résultats pour les trois premiers indicateurs de satisfaction, soit la satisfaction reliée aux conditions de l'excursion, à l'expérience vécue et aux valeurs récréatives.

La satisfaction reliée aux conditions ou au déroulement de l'excursion est expliquée principalement par les caractéristiques écologistes des touristes, à savoir leurs attentes écologiques et leur souci de conservation de l'environnement, de même que les attentes reliées à la connaissance des baleines et à celle d'autres sujets. Les attentes de divertissement arrivent cependant au second rang.

Du côté de l'interprétation, il ressort que la compétence globale de l'interprète, le fait qu'il est centré sur le visiteur, et centré sur la transmission de connaissances, ainsi la qualité générale de l'interprétation se classent aussi parmi les facteurs significatifs.

Finalement, la qualité et la quantité des observations arrivent au neuvième rang seulement dans l'explication de la satisfaction reliée aux conditions de l'excursion.

Tableau 7.30
Résultats de l'analyse des fonctions discriminantes pour les indicateurs de satisfaction

Satisfaction conditions		Satisfaction expérience		Satisfaction des valeurs. récr.	
Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.
Attentes écologiques	,60	Qual. quant.observ.	,76	Qual. quant.observ.	,52
Attentes divertissem.	,46	Attentes écologiques	,36	Attentes divertissem.	,49
Compétence	,45	Attentes conn.bal.	,36	Attentes écologiques	,44
Souci conservation	,44	Attentes conn.autr.	,29	Centré sur visiteur	,42
Centré sur visiteur	,43	Attentes divertissem.	,27	Attentes conn.autr.	,42
Qualité interprétation	,43	Attentes interprète	,24	Attentes conn.bal.	,39
Attentes conn.autr.	,41	Centré sur visiteur	,22	Qualité interprétation	,37
Attentes conn.bal.	,41	Total intérêts nature	,22	Compétence	,36
Qual. quant.observ.	,40	Activ. milieu naturel	,22	Attentes interprète	,29
Centré sur connaiss.	,39	Souci conservation	,18	Écocentrisme	,28
Total intérêts écol.	,38	Diversité suj. baleines	,16	Total intérêts écol.	,28
Diversité suj. baleines	,38	Intérêt nature	,16	Centré sur connaiss.	,26
Attentes interprète	,37	Écocentrisme	,16	Div. rôles interpr.	,25
Div. rôles interpr.	,33	Conditions climatiques	,16	Intérêt nature	,25
Intérêt nature	,33	Qualité interprétation	,13	Diversité suj. baleines	,24
Div. autres sujets	,29	Compétence	,12	Souci conservation	,23
Autres attr. visités	,24	Div. rôles interpr.	,07	Activ. milieu naturel	,19
Écocentrisme	,23	Conn. envir. marin	,06	Conditions climatiques	,15
Conditions climatiques	,23	Centré sur connaiss.	,03	Diversité matériel	,15
Activ. milieu naturel	,21	Anthropocentrisme	,01	Attentes de spectac.	,14
Diversité matériel	,18	Attentes de spectac.	-,02	Conn. envir. marin	,14
Attentes de spectac.	,16	Diversité matériel	-,05	Div. autres sujets	,13
Conn. envir. marin	,14	Div. autres sujets	-,09	Autres attr. visités	,13
Anthropocentrisme	,04	Autres attr. visités	-,10	Anthropocentrisme	-,01

7.1.4.2 Satisfaction reliée à l'expérience vécue

Cette analyse se retrouve aussi dans le tableau 7.30, dans les colonnes du centre.

Cette dimension de la satisfaction porte davantage sur le déroulement de la croisière en ce qui concerne les contacts avec les mammifères marins, les membres de l'équipage et les autres passagers. Il n'est donc pas étonnant que la qualité des observations soit le principal prédicteur de la satisfaction à cet égard. Suivent ensuite toutes les attentes des passagers, à commencer par les attentes écologiques et celles reliées aux connaissances reliées aux baleines et aux autres sujets ; arrivent immédiatement après les attentes reliées au divertissement et à l'interprétation. Finalement, le fait que le guide est centré sur le contact avec le visiteur influence plus la qualité de l'expérience vécue que le fait qu'il est très centré sur les connaissances.

7.1.4.3 Satisfaction reliée aux valeurs récréatives

L'activité d'observation des baleines est avant tout une activité de loisir, un moyen de satisfaire toutes sortes de besoins et de valeurs, comme d'autres formes de loisirs. Il n'est pas étonnant de constater (toujours au tableau 7.30, dans les colonnes de droite) que les attentes de divertissement se classent en tête de liste, tout de suite après la qualité des observations. Mais les attentes écologiques, centrées sur la connaissance et l'appréciation de la nature arrivent tout de suite après, à peu près au même niveau que les attentes concernant la connaissance des baleines. Le fait que le guide est centré sur le visiteur, sa compétence globale, ainsi que la qualité de l'interprétation elle-même influencent davantage qu'un style centré sur les connaissances.

7.1.4.4 Satisfaction reliée au service d'interprétation et aux connaissances transmises

Le tableau 7.31 met en lumière les facteurs prédisant la satisfaction des clientèles au niveau d'éléments davantage reliés à l'interprétation et à la transmission de connaissances sur les baleines et sur les autres sujets.

La compétence globale du guide ressort comme l'élément prédominant dans les trois cas, de même que la qualité de l'interprétation. Le style de l'interprète centré sur le visiteur est plus important pour la satisfaction du service d'interprétation, tandis que celui centré sur les connaissances l'est davantage pour les deux autres facteurs.

Pour ces éléments de satisfaction (interprétation et connaissances transmises), la diversité constitue aussi un élément constant : diversité des sujets reliés aux baleines, des autres sujets traités ou visités, du matériel utilisé et des rôles joués par le guide-interprète. De plus, les attentes des visiteurs, ainsi que les conditions objectives de l'expérience (les conditions climatiques et la qualité et quantité des observations) semblent secondaires. Pour ce qui est de la satisfaction des touristes face aux connaissances (baleines et autres), il ressort que moins les gens ont des attentes élevées ou diversifiées, plus ils sont satisfaits. C'est ce qui expliquerait, entre autres, le fait que les gens les moins écocentriques et les plus anthropocentriques se situent parmi les plus satisfaits des connaissances acquises.

Tableau 7.31
Résultats de l'analyse des fonctions discriminantes pour les indicateurs de satisfaction

Satisfaction de l'interprétation.		Satisfaction conn. baleines		Satisfaction conn. autres	
Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.
Compétence	,72	Compétence	,79	Div. autres sujets	,68
Qualité interprétation	,66	Centré sur connaiss.	,78	Compétence	,65
Centré sur visiteur	,65	Diversité suj. baleines	,74	Centré sur connaiss.	,59
Centré sur connaiss.	,59	Qualité interprétation	,66	Qualité interprétation	,57
Diversité suj. baleines	,57	Div. autres sujets	,62	Centré sur visiteur	,51
Div. autres sujets	,52	Diversité matériel	,61	Autres attr. visités	,51
Div. rôles interpr.	,49	Div. rôles interpr.	,55	Diversité matériel	,46
Diversité matériel	,49	Centré sur visiteur	,53	Diversité suj. baleines	,40
Attentes écologiques	,34	Autres attr. visités	,53	Div. rôles interpr.	,37
Attentes divertissem.	,34	Conditions climatiques	,22	Attentes divertissem.	,28
Attentes conn. bal.	,31	Anthropocentrisme	,18	Attentes de spectac.	,23
Autres attr. visités	,31	Attentes de spectac.	,13	Conditions climatiques	,21
Attentes conn. austr.	,29	Attentes divertissem.	,12	Écocentrisme	,17
Écocentrisme	,22	Qual. quant. observ.	,07	Attentes conn. austr.	,16
Qual. quant. observ.	,18	Attentes conn. austr.	,06	Anthropocentrisme	,16
Conditions climatiques	,17	Souci conservation	,04	Attentes écologiques	,10
Attentes interprète	,16	Conn. envir. marin	,03	Souci conservation	,10
Souci conservation	,16	Attentes écologiques	,01	Intérêt nature	,10
Intérêt nature	,13	Écocentrisme	-,01	Qual. quant. observ.	,06
Attentes de spectac.	,10	Intérêt nature	-,01	Total intérêts écol.	,03
Total intérêts écol.	,06	Total intérêts écol.	-,03	Conn. envir. marin	,00
Anthropocentrisme	-,02	Activ. milieu naturel	-,13	Attentes conn. bal.	-,04
Conn. envir. marin	-,04	Attentes conn. bal.	-,15	Activ. milieu naturel	-,07
Activ. milieu naturel	-,05	Attentes interprète	-,19	Attentes interprète	-,11

7.1.4.5 Satisfaction globale à la fin de la croisière

Deux indicateurs de la satisfaction globale de la croisière ont été utilisés jusqu'ici : une question où le répondant cote sur une échelle de 1 à 4 son degré de satisfaction pour «l'ensemble de la croisière», et un autre indice qui combine les éléments spécifiques qui viennent d'être analysés séparément. Les deux indicateurs, provenant des réponses au Q2, immédiatement à la fin de la croisière, ne sont pas reliés aux

mêmes facteurs, à l'exception de la qualité des observations qui vient au premier rang dans les 2 cas (tableau 7.32). En ce qui concerne la satisfaction pour l'ensemble de la croisière, les visiteurs les plus écocentriques ou les plus écotouristiques seraient les plus satisfaits : en effet, les mesures des attentes écologiques, le souci de conservation, le total des intérêts écologiques, ainsi que les attentes concernant le service d'interprétation et les connaissances, et enfin, l'intérêt pour la nature sont les meilleurs prédicteurs de la satisfaction, à ce moment de la croisière. En utilisant le deuxième indice global de la satisfaction immédiatement après la croisière, on augmente l'importance des évaluations objectives qui ont été effectuées de la qualité de l'interprétation et de la compétence des interprètes : après la qualité des observations, on trouve en effet la compétence de l'interprète, le fait qu'il soit centré sur le visiteur, la qualité globale de l'interprétation, la diversité des sujets portant sur les baleines. Du côté des caractéristiques des visiteurs, ce sont encore les attentes écologiques qui prédominent, suivies des attentes de divertissement.

Tableau 7.32
Résultats de l'analyse des fonctions discriminantes pour les indicateurs de satisfaction

Satisfaction de la croisière		Satisfaction globale Q2		Réponse aux attentes	
Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.
Qual. quant. observ.	,76	Qual. quant. observ.	,54	Qual. quant. observ.	,76
Attentes écologiques	,37	Compétence	,48	Qualité interprétation	,28
Souci conservation	,32	Centré sur visiteur	,47	Diversité suj. baleines	,28
Total intérêts écol.	,32	Qualité interprétation	,45	Compétence	,27
Attentes interprète	,26	Attentes écologiques	,44	Conditions climatiques	,27
Attentes conn.autr.	,25	Diversité suj. baleines	,41	Conn. envir. marin	,27
Attentes conn.bal.	,25	Attentes divertissem.	,41	Centré sur connaiss.	,25
Intérêt nature	,23	Centré sur connaiss.	,40	Centré sur visiteur	,23
Conditions climatiques	,23	Attentes conn.autr.	,35	Attentes interprète	,22
Activ. milieu naturel	,23	Div. rôles interpr.	,32	Total intérêts écol.	,20
Centré sur visiteur	,22	Div. autres sujets	,32	Attentes écologiques	,19
Attentes divertissem.	,22	Diversité matériel	,31	Actions prot. envir.	,18
Autres attr. visités	,22	Attentes conn.bal.	,31	Attentes conn.autr.	,16
Écocentrisme	,17	Souci conservation	,28	Souci conservation	,14
Conn. envir. marin	,14	Total intérêts écol.	,24	Div. rôles interpr.	,13
Div. rôles interpr.	,11	Intérêt nature	,24	Attentes conn.bal.	,13
Qualité interprétation	,10	Écocentrisme	,22	Activ. milieu naturel	,13
Compétence	,07	Conditions climatiques	,22	Div. autres sujets	,12
Attentes de spectac.	,05	Attentes interprète	,19	Diversité matériel	,09
Diversité suj. baleines	,04	Attentes de spectac.	,19	Loisirs milieu naturel	,08
Anthropocentrisme	-,01	Autres attr. visités	,16	Écocentrisme	,05
Centré sur connaiss.	-,04	Conn. envir. marin	,11	Attentes divertissem.	,04
Diversité matériel	-,09	Anthropocentrisme	,11	Anthropocentrisme	,03
Div. autres sujets	-,15	Activ. milieu naturel	,09	Intérêt nature	,02
Actions prot. envir.	S.O.	Actions prot. envir.	S.O.	Attentes de spectac.	-,02
Loisirs milieu naturel	S.O.	Loisirs milieu naturel	S.O.	Autres attr. visités	-,14

7.1.4.6 Satisfaction après le retour à la maison (Q3)

Les quatre indicateurs de satisfaction sont mesurés à la dernière étape de l'expérimentation, soit 1 à 2 mois après la croisière, par questionnaire expédié par la poste (Q3). Ces mesures reflètent l'impression plus lointaine, peut-être plus imprécise, du degré de satisfaction reliée à la croisière et au voyage.

A) Réponse aux attentes

Le principal prédicteur de cette mesure de satisfaction est encore ici la qualité et la quantité des observations. Comme cela est normal, les visiteurs font une croisière aux baleines, et ils s'attendent d'en voir le plus possible et le mieux possible. À cet égard, la relation entre la présence de la ressource et la satisfaction ne fait pas de doute et n'est pas du tout surprenante ; c'est le souvenir principal qui reste du voyage. Par ailleurs, les facteurs qui viennent ajouter à la qualité de l'expérience, c'est aussi la qualité de l'interprétation, la diversité et la quantité des informations obtenues, ainsi que la compétence de l'interprète, centré à la fois sur la transmission de connaissances et sur la relation avec les visiteurs.

Parmi les éléments qui prennent plus d'importance ici, notons le confort, qui se classe au cinquième rang des prédicteurs. Pour les indicateurs de satisfaction provenant du questionnaire 2, cet élément ne se classait jamais avant le neuvième rang.

B) Satisfaction reliée à l'expérience d'AOM

Cet indicateur de satisfaction est l'équivalent de la satisfaction relative à l'ensemble de la croisière mesurée dans le questionnaire 2 présentée au tableau 7.32.

Comme le révèle le tableau 7.33, ici encore, la qualité et la quantité des observations effectuées est de loin l'élément qui influence le plus la satisfaction. Les autres facteurs de prédiction ne sont cependant pas les mêmes. Dans ce cas, ce sont les variables reliées à l'interprétation et au guide qui augmentent le pouvoir de prédiction : la qualité globale de l'interprétation, la compétence de l'interprète, le fait d'être centré sur la relation avec le visiteur et sur la transmission de connaissances, ainsi que la diversité des sujets présentés au sujet des baleines.

Tableau 7.33
Résultats de l'analyse des fonctions discriminantes pour les indicateurs de satisfaction

Satisfaction par rapport à l'expérience AOM		Satisfaction par rapport au séjour PMSSL		Satisfaction globale Q3	
Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.	Facteurs	corrél.
Qual. quant.observ.	,73	Attentes divertissem.	,48	Qual. quant.observ.	,64
Qualité interprétation	,32	Attentes conn.autr.	,42	Conn. env. marin	,35
Compétence	,28	Total intérêts écol.	,41	Total intérêts écol.	,33
Centré sur visiteur	,28	Attentes conn.bal.	,40	Attentes écologiques	,32
Centré sur connaiss.	,24	Conn. env. marin	,35	Attentes conn.autr.	,30
Diversité suj. baleines	,23	Attentes écologiques	,33	Div. autres sujets	,30
Conditions climatiques	,19	Intérêt nature	,32	Diversité suj. baleines	,28
Attentes interprète	,18	Attentes interprète	,32	Attentes conn.bal.	,28
Attentes écologiques	,16	Souci conservation	,27	Compétence	,26
Conn. env. marin	,16	Div. autres sujets	,25	Centré sur connaiss.	,26
Attentes conn.autr.	,15	Loisirs milieu naturel	,25	Qualité interprétation	,25
Div. rôles interpr.	,11	Diversité suj. baleines	,24	Attentes divertissem.	,24
Diversité matériel	,11	Centré sur connaiss.	,24	Attentes interprète	,23
Attentes conn.bal.	,11	Activ. milieu naturel	,21	Souci conservation	,21
Total intérêts écol.	,11	Qual. quant.observ.	,17	Centré sur visiteur	,20
Activ. milieu naturel	,10	Compétence	,16	Activ. milieu naturel	,20
Souci conservation	,09	Écocentrisme	,14	Intérêt nature	,18
Actions prot. env. r.	,09	Qualité interprétation	,12	Conditions climatiques	,15
Attentes divertissem.	,05	Actions prot. env. r.	,09	Écocentrisme	,14
Anthropocentrisme	,05	Conditions climatiques	,05	Actions prot. env. r.	,14
Div. autres sujets	,04	Div. rôles interpr.	,03	Loisirs milieu naturel	,11
Écocentrisme	,02	Centré sur visiteur	,00	Div. rôles interpr.	,05
Loisirs milieu naturel	,00	Autres attr. visités	,00	Diversité matériel	,05
Attentes de spectac.	-,02	Diversité matériel	-,11	Attentes de spectac.	-,05
Intérêt nature	-,07	Attentes de spectac.	-,12	Anthropocentrisme	-,08
Autres attr. visités	-,18	Anthropocentrisme	-,29	Autres attr. visités	-,15

C) Satisfaction reliée au séjour au PMSSL

Cette mesure de la satisfaction est plus englobante que les autres puisque la question porte sur le séjour dans la région du parc marin, et non sur la seule excursion en mer.

Il en ressort des données fort intéressantes. Les deux facteurs qui prédisent le mieux cet aspect de la satisfaction sont les attentes reliées au divertissement et celles qui sont reliées aux connaissances autres que les baleines ; les attentes relatives aux connaissances des baleines et le degré de connaissance que les gens ont déjà des baleines et de l'environnement marin, suivent, mais pas très loin. De plus, le total des intérêts pour la nature est aussi un prédicteur important, de même que plusieurs autres facteurs reliés aux attitudes écotouristiques : attentes écologiques, intérêt pour la nature, souci de conservation. De plus, un guide centré sur les connaissances, ainsi que la diversité des sujets traités, tant sur les baleines

que sur les autres sujets, sont également des facteurs qui contribuent grandement à la satisfaction que les gens ressentent par rapport à leur séjour.

D) Satisfaction globale (Q3)

Le dernier élément de satisfaction qui regroupe les trois questions qui viennent d'être discutées constitue la mesure globale de la satisfaction ressentie au retour à la maison.

Ce souvenir est évidemment influencé le plus par la qualité et la quantité des observations effectuées. Il est relié à la connaissance que les gens disent avoir des baleines et de l'environnement marin, de même qu'à leur intérêt total pour la nature. Leurs attentes concernant la nature et l'environnement et pour les connaissances autres que baleines contribuent également à leur satisfaction, de même que la diversité des informations qu'ils ont effectivement reçues concernant les baleines et les autres sujets. Arrivent ensuite des facteurs reliés à la compétence de l'interprète, à son degré de préoccupation pour transmettre des connaissances, ainsi qu'à la qualité totale de l'interprétation.

Conclusion

L'ensemble de ces résultats permet de constater que la prédiction ou l'explication de la satisfaction des touristes est fort complexe et dépend de 3 grandes catégories de facteurs : les premiers sont reliés aux conditions de l'excursion (la température et les conditions de mer ou la présence et le comportement des baleines observées) sur lesquelles on n'a pas beaucoup de pouvoir.

La deuxième catégorie est reliée aux caractéristiques du touriste lui-même, c'est-à-dire ses attitudes et ses perceptions, ses intérêts et ses comportements par rapport au contact avec la nature et à sa protection, et ses attentes reliées à divers éléments de la croisière. Sur ces aspects, on pourrait concevoir des actions à poser de façon à attirer les clientèles les plus susceptibles de bénéficier au maximum de l'excursion, de modifier leurs attentes, leurs perceptions et autres caractéristiques de façon à les rendre plus écosensibles et partant, plus aptes à bénéficier des avantages de l'excursion, même du point de vue loisir et divertissement.

Finalement, la dernière catégorie, soit le style et la qualité de l'interprétation, concerne les interventions susceptibles de modifier les attitudes et les comportements des visiteurs, tout en augmentant la qualité de l'expérience et le niveau de satisfaction.

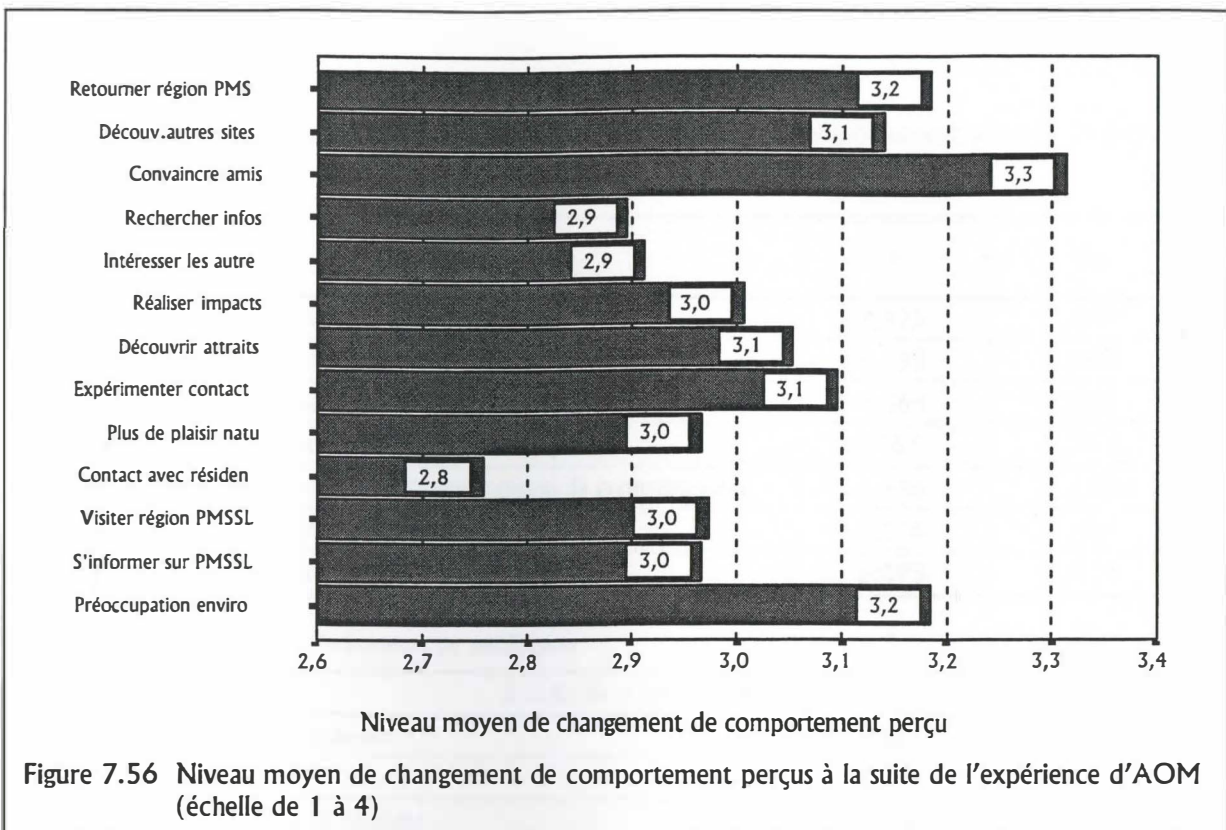
7.2 Mesure des changements dans les comportements

La seconde section de ce chapitre vise à présenter les résultats spécifiques de la mesure des bénéfices retirés de l'activité et des changements qu'induit chez le visiteur l'expérience d'AOM dans la région du PMSSL. Y sont analysés, les changements perçus par les visiteurs dans les comportements liés à l'environnement, ceux relatifs à l'attitude écotouristique et ceux qui se rapportent aux intérêts et aux comportements reliés à la nature. La dernière partie porte sur les connaissances acquises grâce à l'activité par rapport aux facteurs favorisant l'acquisition de ces connaissances.

7.2.1 Changements perçus dans les comportements reliés à l'environnement

Afin de déterminer si l'expérience d'AOM, plus spécifiquement l'interprétation dans un contexte de conservation des ressources, induit un changement de comportement chez les visiteurs, il leur était demandé de s'exprimer sur un ensemble d'actions considérées comme reflétant le développement d'un comportement écotouristique. Le changement perçu de comportement a été mesuré à l'aide de la question retrouvée à la section D du questionnaire 3. Les visiteurs devaient indiquer leur degré d'accord face aux actions proposées dans la grille de réponse. L'hypothèse soulevée ici est que l'interprétation peut favoriser le développement d'une attitude écotouristique ou plus écotouristique. Afin de vérifier cette hypothèse, un test ANOVA a été effectué entre le niveau moyen de la somme des changements de comportement perçu, avec un maximum de 13, et les différents indices reliés à la qualité et aux caractéristiques de l'interprétation. De plus, la variation du changement de comportement perçu selon les indicateurs de satisfaction a été analysée afin de déterminer si une plus grande satisfaction produit une variation significative dans le changement de comportement perçu. La figure 7.56 présente le détail du contenu des changements de comportements perçus évalués dans le troisième questionnaire (voir Appendice 3).

Les changements les plus importants à la suite de l'expérience d'AOM sont les suivants : convaincre les parents et amis de vivre l'expérience; revivre l'expérience au PMSSL; découvrir d'autres sites d'observation; et se préoccuper et agir pour l'environnement. Les changements les moins favorisés par l'expérience sont la recherche de contacts avec des résidents de la région; la recherche de nouvelles connaissances sur les mammifères marins; et le fait d'intéresser les autres en les informant des nouvelles connaissances acquises.



Le tableau 7.34 présente les résultats de l'analyse de la variation du changement de comportement perçu selon les facteurs susceptibles d'avoir favorisé ce changement ainsi que selon les indicateurs de satisfaction. On remarque que la variation du changement de comportement perçu présente une différence significative pour l'ensemble des points à l'exception du fait que le guide est un capitaine ou un interprète, et la satisfaction relative aux connaissances acquises au sujet des baleines et sur d'autres sujets. Les figures 7.57 à 7.72 montrent les variations du changement de comportement perçu, qui présentent une relation significative, selon les facteurs de changement, ainsi que selon les éléments spécifiques et les indices globaux de satisfaction.

Tableau 7.34
Résultats des analyses de la variance : les changements de comportement selon les facteurs pouvant affecter le comportement écotouristique

Facteurs de changement	F	Sig.
A) La relation à l'environnement initiale	2,475	,043
B) L'intérêt pour la nature initial	6,158	,000
C) La présence ou non d'interprétation	4,464	,035
D) Que le guide est un capitaine ou un interprète	,067	,795
E) Que le guide est centré sur la transmission de connaissances	2,646	,022
F) Que le guide est centré sur le visiteur	4,116	,001
G) La qualité de l'interprétation	2,895	,013
Indicateurs de satisfaction		
À la fin de la croisière (Q2)		
H) Conditions de l'excursion	7,881	,000
I) Expérience vécue	5,791	,000
J) Valeur récréative de l'activité	5,845	,000
K) Service d'interprétation	8,372	,000
L) Connaissances transmises sur les baleines	1,720	0,143
M) Connaissances transmises sur d'autres sujets	1,410	0,228
N) Ensemble de la croisière	6,419	,000
O) Satisfaction totale (Q2)	10,282	,000
Un mois après la croisière (Q3)		
P) Réponse aux attentes	8,222	,000
Q) Expérience d'AOM	8,775	,000
R) Séjour dans la région du PMSSL	8,707	,000
S) Satisfaction totale (Q3)	9,937	,000

Facteurs de changement

A) Selon la relation à l'environnement avant la croisière

La figure 7.57 démontre que plus les visiteurs présentent une relation à l'environnement écocentrique préalablement à l'expérience, plus

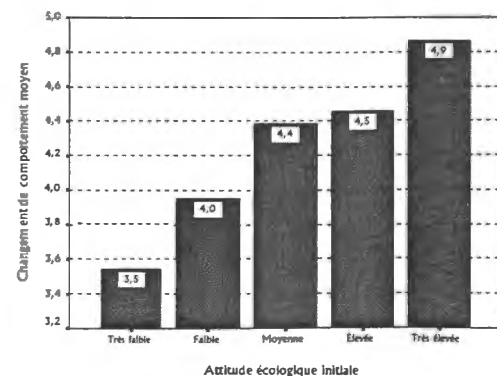
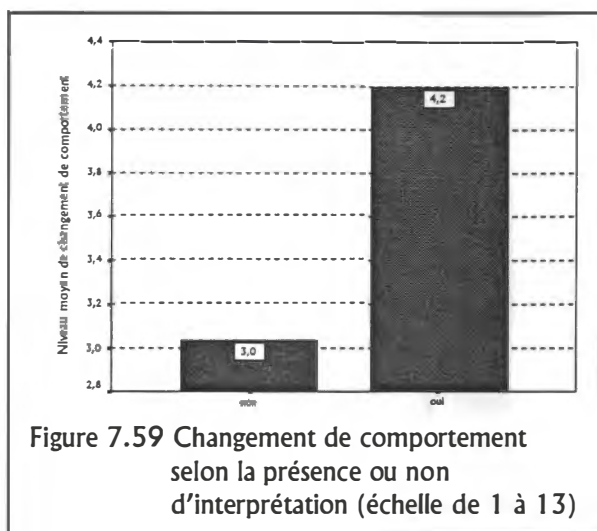


Figure 7.57 Changement de comportement selon la relation à l'environnement avant la croisière (échelle 1 à 13)

leurs comportements seront modifiés par l'expérience.

B) Selon l'intérêt pour la nature avant la croisière

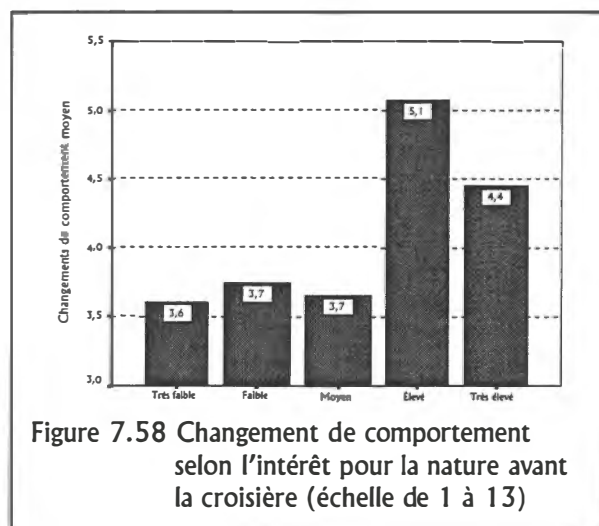
La figure 7.58 révèle qu'un intérêt pour la nature initialement élevé et très élevé se traduit par un changement de comportement perçu plus important à la suite de l'expérience.



D) Selon que le guide est un capitaine ou un interprète

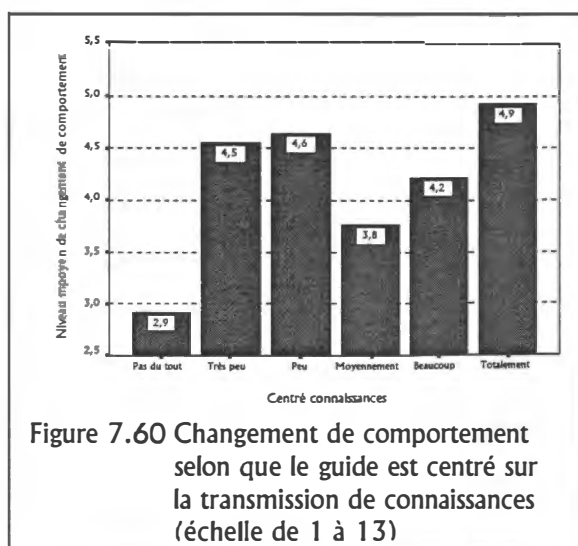
L'analyse révèle l'absence de différence significative dans le changement de comportement selon que le guide est un capitaine ou un interprète.

E) Selon que le guide est centré sur la transmission de connaissances



C) Selon la présence ou non d'interprétation

Il ressort clairement dans la figure 7.59 que la présence d'interprétation a un impact positif sur le changement de comportement perçu à la suite de l'expérience.



La figure 7.60 indique qu'un guide qui est totalement centré sur la transmission de connaissances induit le plus de changements de comportements perçus chez les visiteurs. Par contre, l'effet n'est pas totalement linéaire, la relation est plus difficile à interpréter à ce niveau d'analyse.

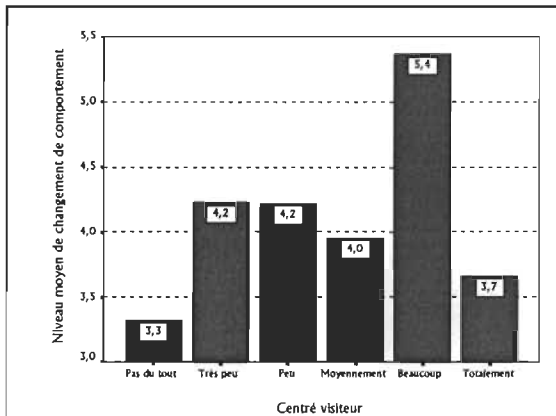


Figure 7.61 Changement de comportement selon le guide est centré sur le visiteur (échelle de 1 à 13)

F) Selon que le guide est centré sur le visiteur

La figure 7.61 révèle que la relation entre le fait que le guide est centré sur le visiteur et le changement de comportement est également mitigée. Le plus grand changement perçu est provoqué par un guide très centré sur le visiteur, mais à l'extrême, un guide qui l'est totalement a un effet beaucoup moins important.

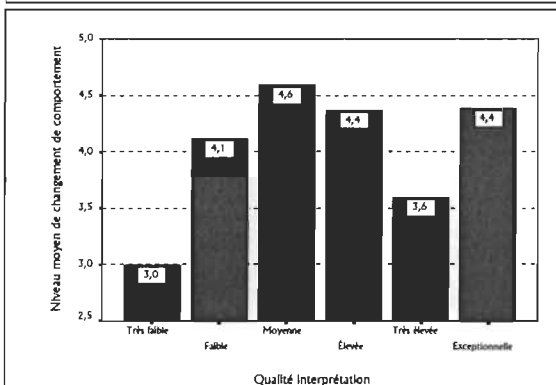


Figure 7.62 Changement de comportement selon la qualité de l'interprétation (échelle de 1 à 13)

G) Selon la qualité de l'interprétation

La figure 7.62 indique que l'interprétation de qualité très faible induit le plus faible changement. Par contre, les autres niveaux de qualité ne font pas ressortir une variation proportionnelle. Ainsi, ce n'est pas la qualité de l'interprétation qui induit nécessairement un changement de comportement, mais elle a une influence importante.

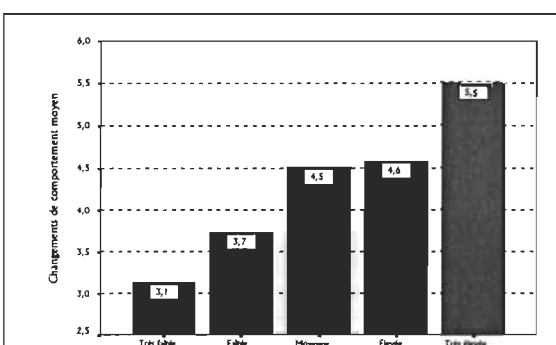


Figure 7.63 Changement de comportement selon la satisfaction relative aux conditions d'excursion (échelle de 1 à 13)

Éléments spécifiques de satisfaction

H) Selon la satisfaction relative aux conditions d'excursion

La variation de la satisfaction face aux conditions d'excursion et le changement de comportement perçu est nettement proportionnelle, comme le révèle la figure 7.63. Plus le visiteur est satisfait des conditions

d'excursion, plus on observe un impact perçu sur son comportement.

I) Selon la satisfaction relative à l'expérience vécue

La figure 7.64 révèle que la variation de la satisfaction relative à l'expérience vécue et le changement de comportement sont nettement proportionnels. Plus le visiteur est satisfait de son expérience, plus on observe un changement perçu dans son comportement.

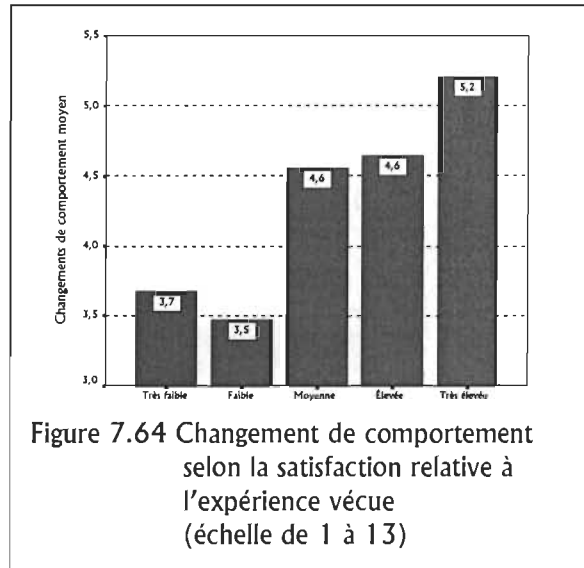


Figure 7.64 Changement de comportement selon la satisfaction relative à l'expérience vécue (échelle de 1 à 13)

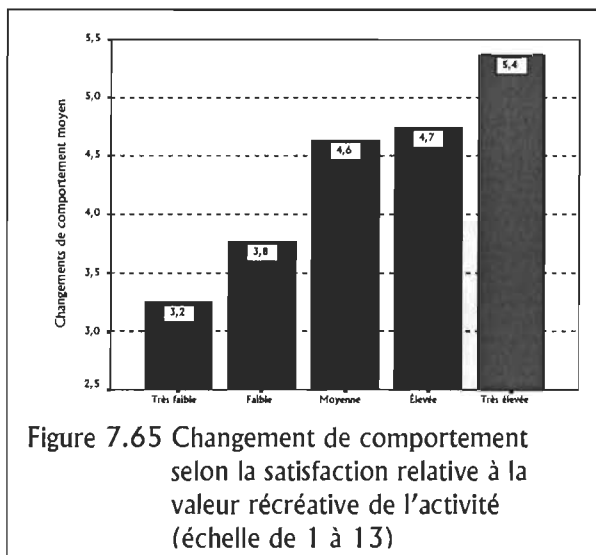


Figure 7.65 Changement de comportement selon la satisfaction relative à la valeur récréative de l'activité (échelle de 1 à 13)

J) Selon la satisfaction relative à la valeur récréative de l'activité

La même relation s'observe quant à la valeur récréative de l'activité comme en témoigne la figure 7.65. Plus l'activité répond aux valeurs récréatives des visiteurs, plus ils perçoivent que leur comportement est modifié à la suite de l'expérience.

K) Selon la satisfaction relative au service d'interprétation

La figure 7.66 indique que le changement de comportement chez le visiteur à la suite de l'expérience est directement proportionnel à la satisfaction relative au service d'interprétation. Une grande satisfaction induit une perception plus grande de changement dans le comportement.

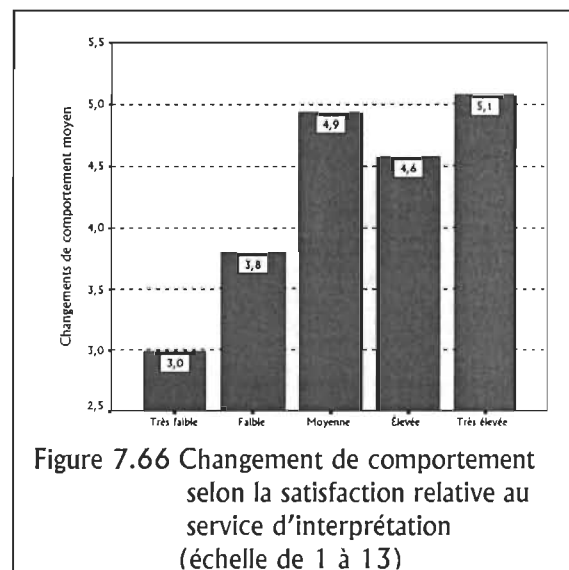


Figure 7.66 Changement de comportement selon la satisfaction relative au service d'interprétation (échelle de 1 à 13)

L) Selon la satisfaction relative aux connaissances transmises sur les baleines

L'analyse de la variation du changement de comportement perçu selon la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur les baleines ne fait pas ressortir de différence significative.

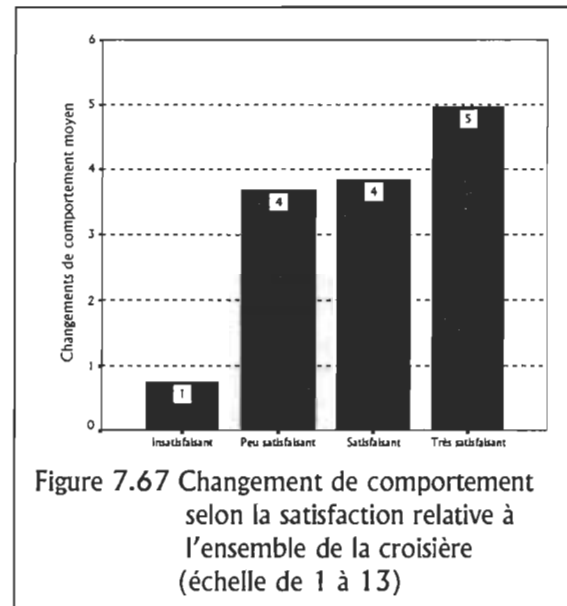
M) Selon la satisfaction relative aux connaissances transmises sur d'autres sujets

L'analyse de la variation du changement de comportement perçu selon la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur d'autres sujets que les baleines n'indique pas de différence significative.

Indices globaux de satisfaction

N) Selon la satisfaction relative à l'ensemble de la croisière

La figure 7.67 révèle que la variation de la satisfaction relative à l'ensemble de la croisière et le changement de comportement perçu sont directement proportionnels. Plus un visiteur est satisfait de son expérience, plus son comportement est modifié positivement.

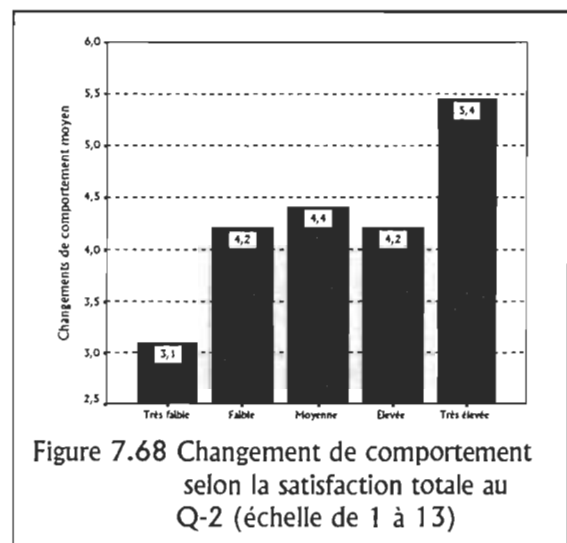


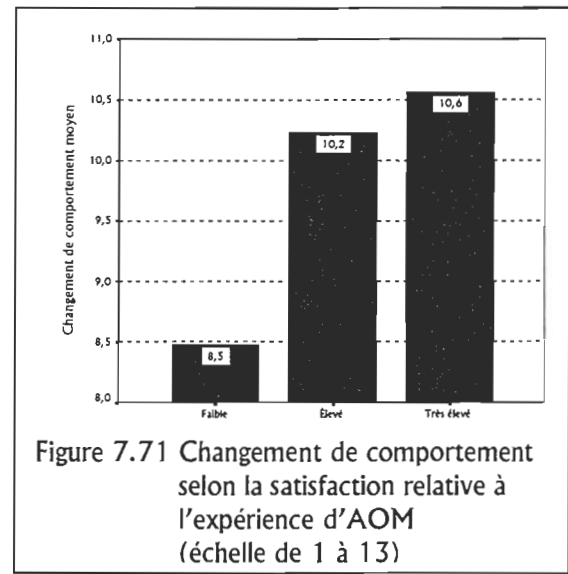
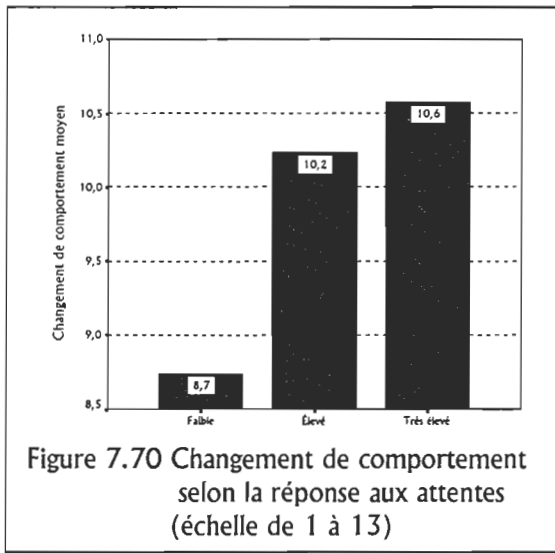
O) Selon la satisfaction totale au Q-2

La figure 7.68 met en lumière le même phénomène. Plus le visiteur est satisfait globalement, plus son comportement est perçu comme modifié positivement.

P) Selon la réponse aux attentes

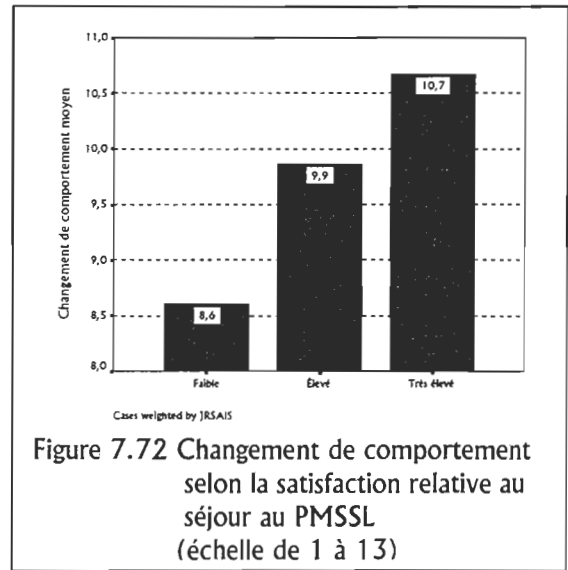
La figure 7.70 affiche la variation proportionnelle entre la réponse positive aux attentes et le changement de comportement perçu par le visiteur.





Q) Selon la satisfaction relative à l'expérience d'AOM

La figure 7.71 illustre la variation proportionnelle de la satisfaction relative à l'expérience d'AOM et le changement de comportement perçu par le visiteur.

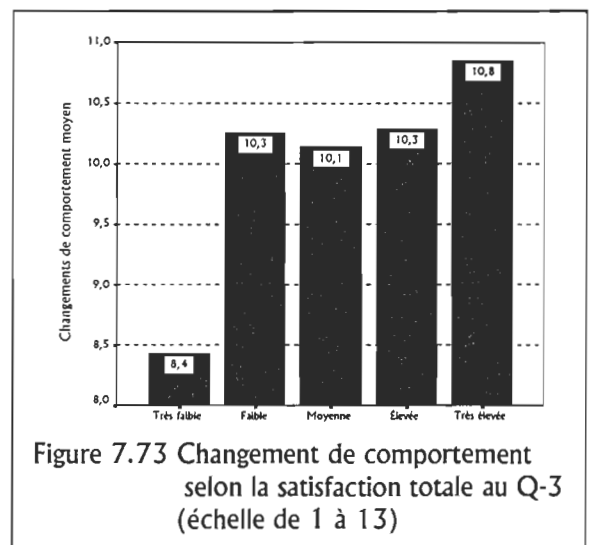


R) Selon la satisfaction relative au séjour dans la région du PMSSL

La figure 7.72 illustre la variation proportionnelle de la satisfaction relative au séjour au PMSSL et le changement de comportement perçu par le visiteur.

S) Selon la satisfaction totale au Q-3

La relation linéaire entre la satisfaction totale au Q-3 et le changement de comportement perçu semble exister, comme en témoigne la figure 7.73. On remarque que les niveaux de changement de



comportement perçu sont généralement plus élevés. Un tel résultat peut révéler qu'un degré de satisfaction élevé pourrait constituer un incitatif à un changement de comportement.

7.2.2 Changements reliés à l'attitude écotouristique

Après avoir analysé les changements perçus par les touristes imputables à l'expérience d'AOM, nous avons mesuré des changements reliés à l'attitude écotouristique des visiteurs. L'hypothèse soulevée ici est que l'interprétation peut favoriser le développement d'une attitude écotouristique ou plus écotouristique. Le changement a été mesuré à l'aide de la différence entre l'attitude écocentrique, l'attitude anthropocentrique et le total de l'attitude face à l'environnement au temps 3, c'est-à-dire de retour à la maison (Q-3) et au temps 1, avant la croisière (Q-1). L'instrument de mesure utilisé pour vérifier cette hypothèse est le *NEP*, le «*New Environmental Paradigm*» expliqué au chapitre 1. Afin de vérifier l'hypothèse énoncée, un test *ANOVA* a été effectué afin de déterminer l'existence d'une différence significative entre les moyennes d'attitudes selon les temps auxquels elles ont été évaluées (Q-1 ou Q-3). Le tableau 7.35 présente le détail des résultats de l'analyse de la variance.

Tableau 7.35
Résultats de l'analyse de la variance : l'attitude écotouristique selon le temps auquel elle est évaluée

Variable	Moyenne avant la croisière (Q1)	Moyenne après la croisière (Q3)	Résultats de l'analyse de variance (mesures répétées)	
			F	Sig.
Attitude écocentriste	3,382	3,361	1,76	,185
Attitude anthropocentriste	2,078	2,125	4,23	,040
Total attitude environnement	3,211	3,180	4,65	,031

Ces résultats ne sont pas confirmés ici ; non seulement l'attitude écocentrique n'est pas augmentée, mais elle obtient une légère baisse (non significative). De plus, l'attitude anthropocentrique augmente légèrement après le retour à la maison. Ceci donne pour l'ensemble une légère baisse de l'attitude face à l'environnement qui est significative ($p = ,031$).

Il convient de remarquer que les changements vont à l'encontre de ce que les résultats précédents laissaient entrevoir. Peut-être est-ce dû au fait que les visiteurs manifestent déjà des comportements et des attitudes très favorables envers la nature et l'environnement. Ils ont des attentes élevées face à l'interprétation, en particulier en ce qui a trait aux connaissances sur l'environnement et sur les façons de le protéger. Finalement, d'après les résultats, ces attentes sont satisfaites durant la croisière, ce qui, logiquement, devrait entraîner un renforcement des intérêts et des attitudes face à l'environnement et à

sa protection, en commençant par le développement de perceptions d'une plus grande interdépendance entre l'homme et son environnement.

Une explication plausible de ce résultat, à partir des données dont nous disposons, est qu'au moment de ce voyage et de cette activité qui mettent le visiteur en contact étroit avec la nature et avec les signes de sa fragilité et des dangers, les attitudes écologistes sont renforcées; par ailleurs, au retour à la maison, cet emballement et cet engouement ont tendance à s'atténuer, et à revenir à un niveau un peu plus bas. Ce qu'on ne sait pas, c'est le niveau qu'auraient obtenu ces personnes si on les avait questionnées un mois ou deux avant ce voyage. Si les attitudes en faveur de l'environnement devaient augmenter à la suite de l'expérience des AOM, la différence devrait être évaluée à deux moments comparables, c'est-à-dire quand les gens sont dans leur milieu de vie habituel.

De plus, il est important de souligner que le court laps de temps comme celui de la présente expérimentation peut également être un élément qui ne permet pas de détecter de changement. L'attitude étant composée de croyances et de perceptions, celle-ci peut ne pas être changée par une activité ponctuelle, mais le serait peut-être davantage par un cheminement plus étendu dans le temps et à la suite d'expériences et d'influences éducatives plus nombreuses et plus variées et réparties sur une plus longue période.

La section suivante présente les résultats de l'analyse des changements d'intérêts et de comportements reliés à la nature ou écotouristiques.

7.2.3 Changements dans les intérêts et les comportements reliés à la nature

Nous avons aussi mesuré des changements relatifs à l'intérêt et les comportements reliés à la nature, définis comme écotouristiques. L'hypothèse soulevée ici est que l'interprétation peut favoriser le développement d'un intérêt pour des activités écotouristiques ou plus écotouristiques et même se concrétiser dans des pratiques ou des actions. Le changement a été mesuré à l'aide de la différence entre le temps 3, c'est-à-dire de retour à la maison (Q-3) et le temps 1, avant la croisière (Q-1) pour 4 indicateurs de changement face à l'environnement. Ces indicateurs sont : l'intérêt pour la nature, la pratique d'activité en milieu naturel, le souci de conservation de l'environnement et la connaissance du milieu marin. Le tableau 7.36 présente le détail des résultats de l'analyse de la variance.

Tableau 7.36
Résultats de l'analyse de la variance : indicateurs d'intérêt et de pratique écotouristique
selon le temps auquel elle est évaluée

Variable	Moyenne avant la croisière (Q1)	Moyenne après la croisière (Q3)	Résultats de l'analyse de la variance (mesures répétées)	
			F	Sig.
Intérêt pour la nature	3,443	3,259	47,93	,000
Activités en milieu naturel	2,696	2,892	39,08	,000
Souci de conservation	3,531	3,339	50,61	,000
Connaissance du milieu marin	1,973	2,313	147,11	,000
Total des intérêts pour la nature	2,910	2,951	5,12	,024

Les résultats obtenus ici sont mitigés mais tous significatifs. Deux des variables ne révèlent pas de changement positif, à savoir l'intérêt pour la nature et le souci de l'environnement. En fait, le contraire est observé, et la variation entre le temps 3 et le temps 1 présente une différence significative. Les deux autres éléments, par contre, révèlent un changement dans le sens de l'écotourisme : la connaissance du milieu marin et la pratique d'activités en milieu naturel. En effet, on observe une augmentation significative de la connaissance des baleines et de leur environnement et de la pratique d'activités en milieu naturel entre le temps 1 et le temps 3.

Lorsque l'on s'attarde à la somme des intérêts et comportements pour la nature ou écotouristiques, la variation révèle une différence significative dans le sens de l'acquisition positive d'intérêt et de comportements écotouristiques. Ce fait est intéressant et va dans le sens de notre hypothèse, cependant, à cause de la fiabilité des mesures à une seule question, il est difficile de confirmer l'hypothèse selon laquelle l'interprétation dans le contexte actuel des AOM dans le secteur du PMSSL favorise l'intérêt et des comportements plus écotouristiques. Il faudrait des études plus poussées auprès d'un échantillon stable dans le temps et questionné à plusieurs reprises dans des contextes équivalents.

7.2.4 Connaissances acquises lors de la croisière : le quizz

Lors du retour de croisière, les visiteurs devaient tester leurs connaissances à l'aide d'un quizz portant sur des connaissances relatives aux mammifères marins, leur milieu ainsi qu'à d'autres sujets pouvant être présentés lors des croisières. Afin de déterminer quels facteurs ont pu contribuer à une plus grande acquisition de connaissances, un test ANOVA a été effectué avec les facteurs présentés au tableau 7.37. L'analyse porte sur le total de bonnes réponses au quizz qui atteint un maximum de 17.

Tableau 7.37
Résultats des analyses de la variance: les résultats au quizz selon les facteurs susceptibles de modifier l'acquisition de connaissances

Facteurs de changements	F	Sig.
A) La qualité de l'interprétation	9,911	,000
B) La présence ou non d'interprétation	18,091	,000
C) Que le guide est un capitaine ou un interprète	6,952	,008
D) Que le guide est centré sur la transmission de connaissances	6,197	,000
E) Que le guide est centré sur le visiteur	5,379	,000
F) Les types d'embarcations	2,100	,098
G) Selon l'origine des visiteurs	17,036	,000
H) Selon l'âge des visiteurs	8,746	,000
I) Selon le niveau de scolarité des visiteurs	3,969	,003
J) Selon le confort des conditions climatiques	3,033	,017
K) Selon la qualité des observations	4,784	,000
L) Selon la relation à l'environnement initiale	6,148	,000
M) Selon l'intérêt pour la nature initial	20,194	,000
N) Selon que les visiteurs ont déjà observé des baleines	102,611	,000
O) Selon que les visiteurs ont déjà visité un centre d'interprétation	97,523	,000

La variation de l'acquisition de connaissances selon les types d'embarcation est la seule qui ne fait pas ressortir de différence significative. Les figures 7.73 à 7.86 présentent le détail de la variation du niveau de connaissances selon les facteurs présentant une différence significative.

A) Qualité de l'interprétation

La variation du résultat moyen au quizz est directement proportionnelle à la qualité de l'interprétation, comme le révèle la figure 7.73. Plus la qualité de l'interprétation est élevée, meilleur est le résultat au quizz.

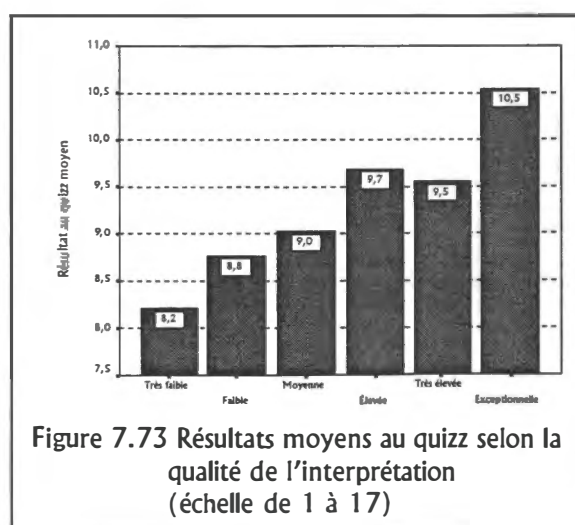


Figure 7.73 Résultats moyens au quizz selon la qualité de l'interprétation (échelle de 1 à 17)

B) Présence ou non d'interprétation

La figure 7.74 révèle que la présence d'interprétation lors des croisières aurait une influence directe et significative sur le résultat au quizz. La présence d'interprétation permet d'obtenir un résultat plus fort; il y aurait donc acquisition de connaissances grâce à l'interprétation sur les croisières.

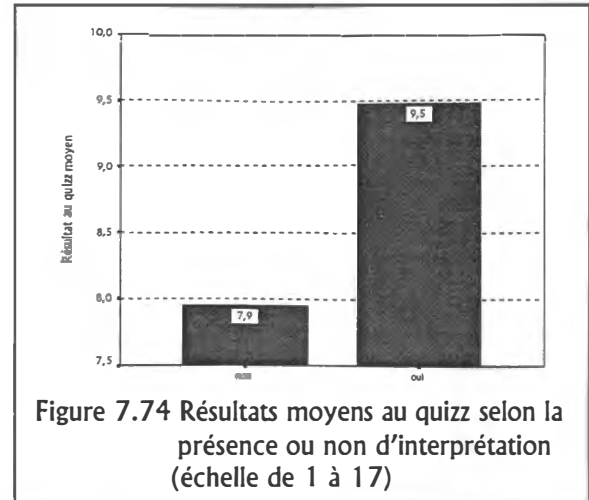


Figure 7.74 Résultats moyens au quizz selon la présence ou non d'interprétation (échelle de 1 à 17)

C) Guide : capitaine ou un interprète

La figure 7.75 fait ressortir une différence significative dans les résultats au quizz selon que l'expérience est guidée par un capitaine ou un interprète. Le résultat est globalement plus élevé lorsqu'un interprète guide l'expérience.

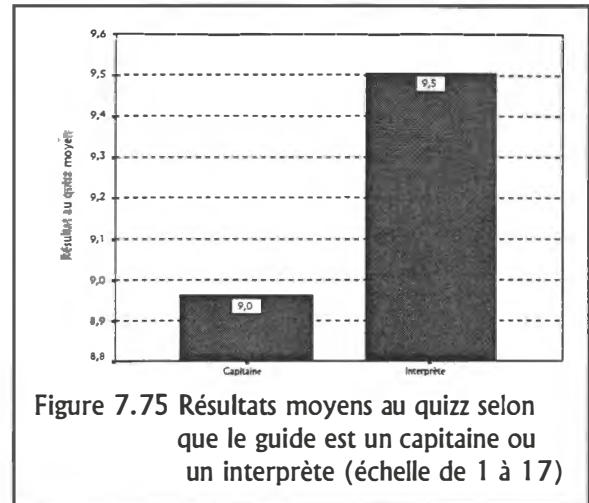


Figure 7.75 Résultats moyens au quizz selon que le guide est un capitaine ou un interprète (échelle de 1 à 17)

D) Guide centré sur la transmission de connaissances

La figure 7.76 révèle que plus un guide est orienté sur la transmission de connaissances, plus le résultat au quizz est élevé. Le succès au quizz se dessine en trois niveaux et est particulièrement élevée lorsque le guide se situe au niveau le plus élevé.

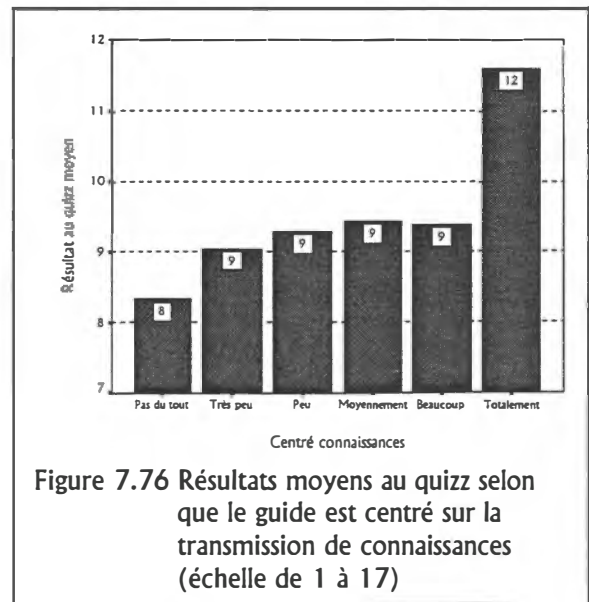
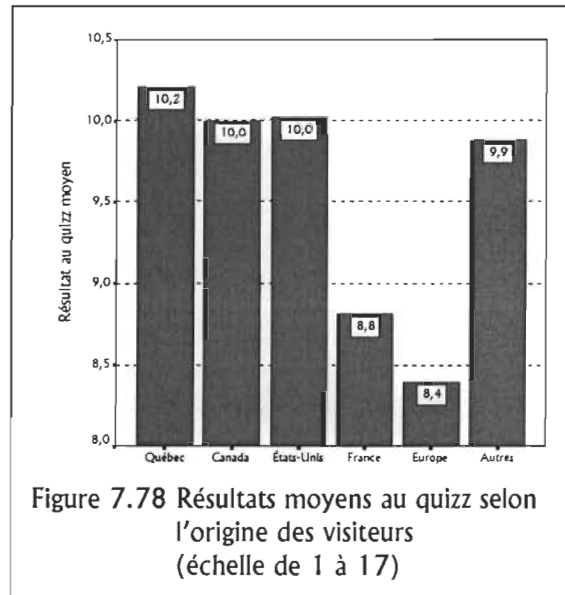
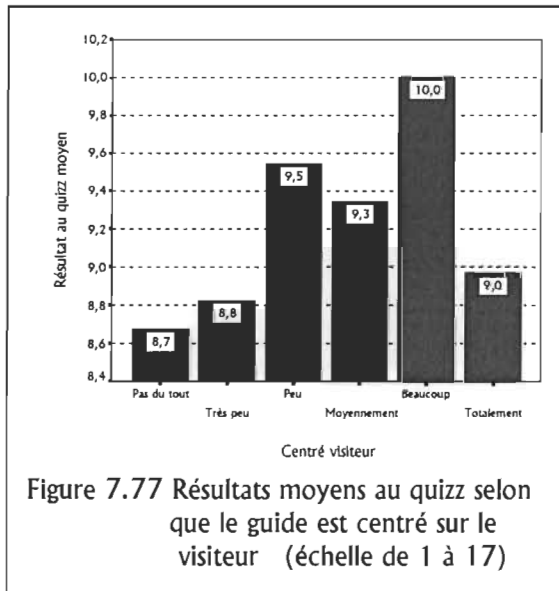


Figure 7.76 Résultats moyens au quizz selon que le guide est centré sur la transmission de connaissances (échelle de 1 à 17)

E) Guide centré sur le visiteur

La figure 7.77 révèle qu'un guide axé sur l'interaction avec le visiteur amènerait possiblement un meilleur résultat au quizz. Un guide qui n'est pas du tout orienté sur l'interaction avec le visiteur entraîne le résultat au quizz le plus faible, alors qu'un guide centré sur le visiteur au niveau le plus élevé

n'a pas un effet très positif sur l'acquisition de connaissances; il resterait à vérifier si, à cet extrême, le guide est aussi centré sur les connaissances à un niveau minimum.



F) Types d'embarcation

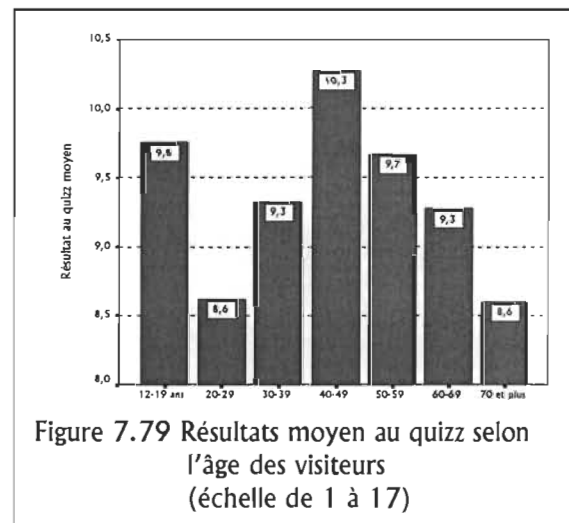
L'analyse de la variation des résultats au quizz selon les types d'embarcation ne fait pas ressortir de différence significative. Ce facteur n'a pas d'influence stable sur l'acquisition de connaissances.

G) Origine des visiteurs

La figure 7.78 révèle que les visiteurs québécois sont ceux qui affichent le meilleur résultat au quizz, suivis des Canadiens et des Américains. Les Européens et les Français sont les moins performants à ce test.

H) Âge des visiteurs

La figure 7.79 révèle que les visiteurs qui ont le mieux performé au quizz sont âgés entre 12 et 19 ans et entre 40 et 59 ans. Les visiteurs dans la vingtaine



et les personnes du troisième âge sont moins performants à ce test de connaissances.

I) Niveau de scolarité des visiteurs

La figure 7.80 révèle que les visiteurs qui ont terminé un premier cycle universitaire sont les plus performants au test de connaissances. Les tests les moins bien réussis sont ceux des visiteurs ayant mis fin à leurs études au niveau primaire.

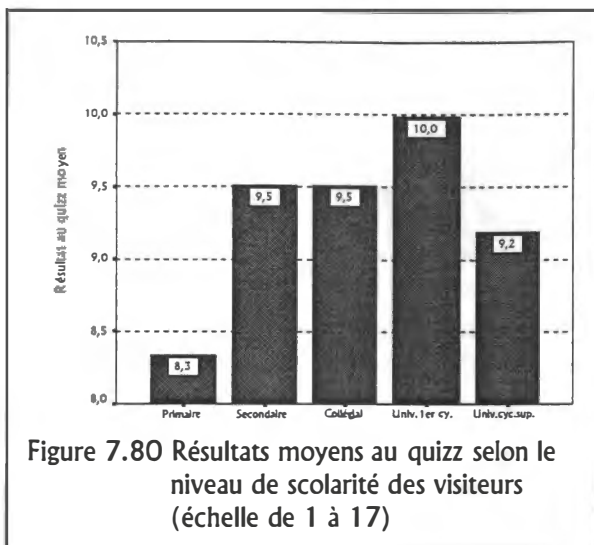


Figure 7.80 Résultats moyens au quizz selon le niveau de scolarité des visiteurs (échelle de 1 à 17)

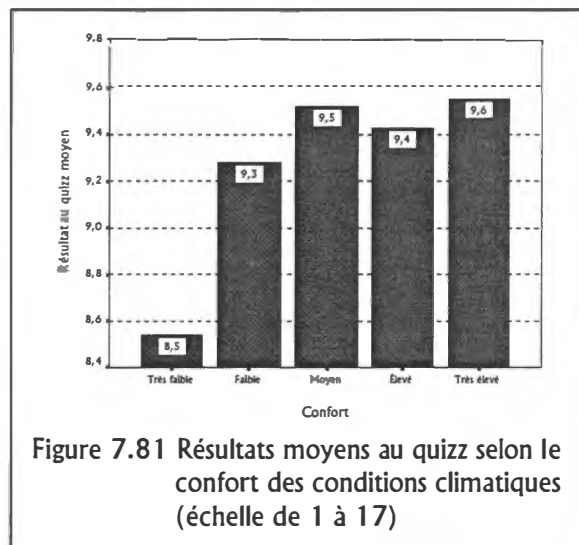


Figure 7.81 Résultats moyens au quizz selon le confort des conditions climatiques (échelle de 1 à 17)

J) Conditions climatiques

La figure 7.81 révèle une relation proportionnelle entre les conditions climatiques et l'acquisition de connaissances. Meilleures les conditions climatiques, plus l'acquisition de connaissances est grande.

K) Qualité et la quantité d'observations

La figure 7.82 révèle que la relation entre la qualité des observations et le résultat au quizz est moins linéaire. Des observations exceptionnelles entraînent une plus grande réussite du quizz, mais le taux de réussite est pratiquement aussi élevé lorsque la qualité des observations est de très faible à moyenne.

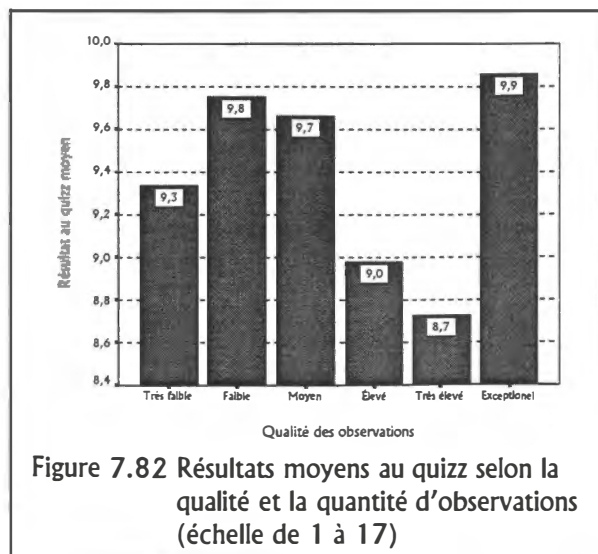
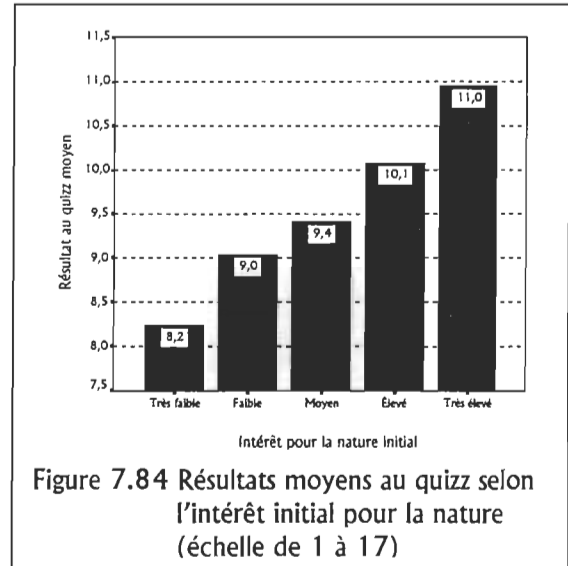
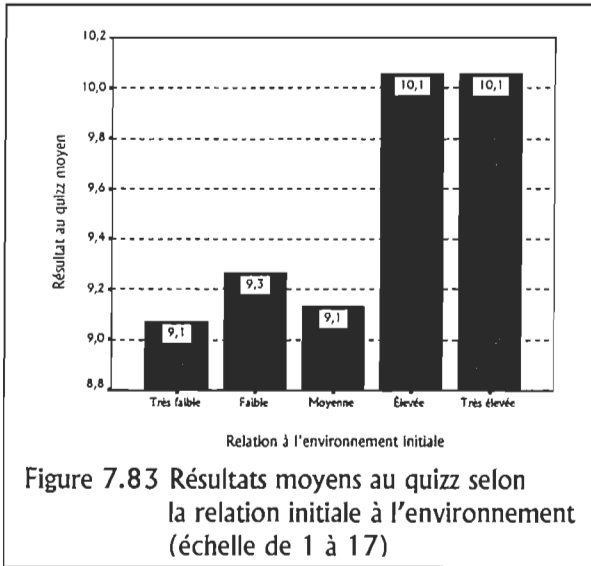


Figure 7.82 Résultats moyens au quizz selon la qualité et la quantité d'observations (échelle de 1 à 17)

L) Selon la relation à l'environnement initiale

Comme l'indique la figure 7.83, les visiteurs manifestant au début de la croisière une relation à l'environnement plus écocentrique obtiennent un résultat au quizz nettement plus élevé.

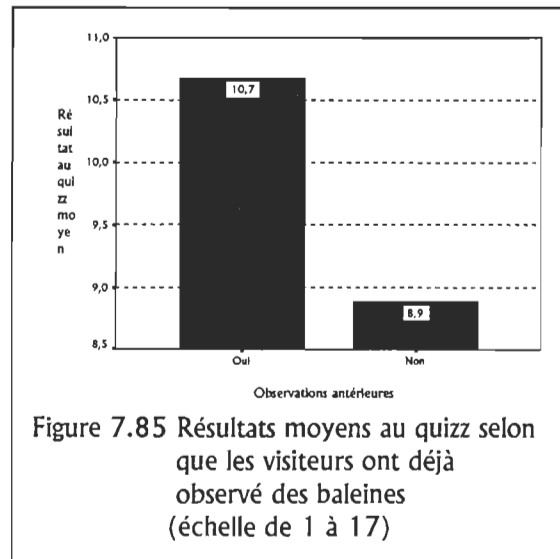


M) Intérêt pour la nature

Il ressort de la figure 7.84 que plus l'intérêt initial pour la nature est grand, plus le résultat au quizz est élevé.

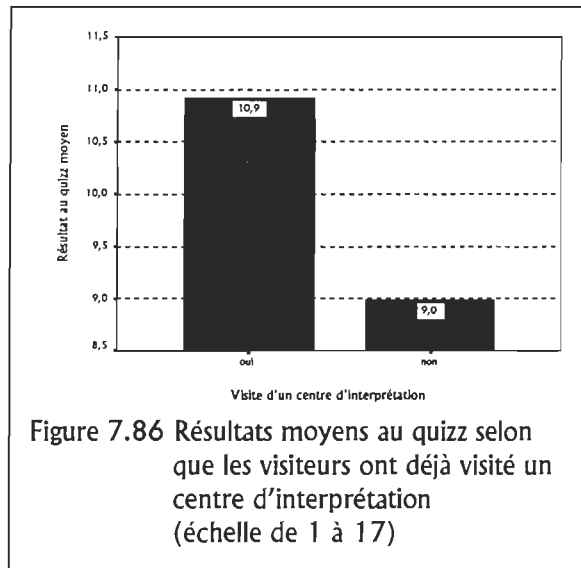
N) Antécédents des visiteurs : observation des baleines

La figure 7.85 révèle qu'un visiteur expérimenté réussit mieux au test de connaissances que celui dont il s'agit de la première expérience.



O) Antécédents des visiteurs: visite d'un centre d'interprétation

Comme l'indique la figure 7.86, la visite d'un centre d'interprétation préalablement à l'expérience d'AOM permet une meilleure acquisition de connaissances et une plus grande performance au quizz.



Résumé et conclusions

Cette section se divise en deux parties. La première, les facteurs liés à la satisfaction des visiteurs, présente les liens existant entre les caractéristiques des croisières (conditions d'excursion et qualité et styles d'interprétation), les attentes, l'attitude écotouristique des visiteurs et leur satisfaction. L'analyse permet de cerner les éléments spécifiques de satisfaction ou d'insatisfaction concernant chacun des facteurs liés à l'expérience d'AOM et dégage plus spécifiquement les besoins reliés à l'expérience. La deuxième partie présente les résultats de l'analyse des changements de comportement des visiteurs. Ces changements sont de quatre ordres, à savoir au niveau de l'attitude écotouristique, les changements perçus de comportements reliés à l'environnement, les changements dans les intérêts et les comportements reliés à la nature, ainsi qu'à l'acquisition de connaissances induite par l'expérience d'AOM.

Facteurs liés à la satisfaction des visiteurs

La satisfaction des visiteurs peut être conditionnelle à plusieurs éléments. Afin de bien cerner ces derniers, les indicateurs de la satisfaction ont été regroupés et soumis à une analyse détaillée les mettant en relation avec des éléments susceptibles de les influencer. Les indicateurs utilisés sont de deux ordres, à savoir les éléments spécifiques de satisfaction et les indices globaux de satisfaction; ils sont utilisés tout au long de cette section dans des analyses de variance ANOVA permettant de discerner quels éléments ont une plus forte influence sur la satisfaction des visiteurs.

Les indicateurs spécifiques de satisfaction ont été évalués immédiatement après la croisière et créés à partir du regroupement des éléments suivants :

- Indicateur des conditions de l'excursion : regroupe les éléments liés à la satisfaction relative aux conditions d'excursion, tel le rapport qualité/prix, le type de bateau choisi, le service de restauration, etc.
- Indicateur de l'expérience vécue : regroupe des éléments liés à la satisfaction relative à l'expérience vécue, tels l'ensemble de la croisière, la courtoisie des membres d'équipage, le comportement des autres passagers, etc.
- Indicateur de la valeur récréative de l'activité : regroupe les éléments liés à la satisfaction relative à la valeur récréative de l'activité, tels la relaxation et la détente, le plaisir en famille, la recherche d'émotions fortes, la quête de connaissances, etc.

- Indicateur du service d'interprétation : regroupe des éléments liés à la satisfaction relative au service d'interprétation et au guide, tels la facilité à communiquer, la qualité de la langue, le sens de l'humour, l'utilisation de matériel d'interprétation, la qualité du son, etc.
- Indicateur des connaissances transmises sur les baleines: regroupe des éléments liés à la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur les baleines et leur environnement, tels les critères d'identification des espèces, l'écologie, la nourriture et les modes d'alimentation, etc.
- Indicateur des connaissances transmises sur d'autres sujets : regroupe des éléments liés à la satisfaction relative à la transmission de connaissances sur d'autres thèmes que les baleines, tels la navigation, le fjord, l'océanographie, l'histoire, etc.

Les indicateurs globaux de satisfaction ont été constitués à partir de questions plus globales posées au sujet de l'appréciation des visiteurs de leur excursion et à partir de la somme des éléments spécifiques de satisfaction. Ainsi, les indicateurs ci-dessous proviennent de l'évaluation de la satisfaction obtenue immédiatement après la croisière :

- Indicateur de l'ensemble de la croisière: renvoie à une seule question simple concernant la satisfaction de l'expérience vécue relative à l'ensemble de la croisière.
- Indicateur de la satisfaction totale au Q2: est issu de la satisfaction relative à l'ensemble de l'expérience, évaluée immédiatement après la croisière, et est construit en additionnant les éléments spécifiques de satisfaction.

Les indicateurs globaux ci-dessous proviennent de l'évaluation de la satisfaction obtenue un mois après la croisière :

- Indicateur de la réponse aux attentes : renvoie à une seule question : «Jusqu'à quel point l'excursion que vous avez faite a-t-elle répondu à vos attentes?».
- Indicateur de l'expérience d'AOM : renvoie à la question suivante : «Quel est votre niveau de satisfaction global relativement à votre excursion d'observation?».
- Indicateur du séjour dans la région du PMSSL : renvoie à la question suivante : «Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction relativement à votre séjour dans la région du parc marin Saguenay—Saint-Laurent?».
- Indicateur de satisfaction totale au Q3 : est issu de la somme des indicateurs de satisfaction des trois indicateurs précédents.

Lien entre les caractéristiques des croisières et la satisfaction des visiteurs

D'une façon plus particulière, cette section permet de vérifier dans quelle mesure la satisfaction des visiteurs a été influencée par les conditions reliées à l'excursion ainsi que par la qualité et le style d'interprétation offert durant les AOM.

A) Conditions d'excursion

Conditions climatiques

Le niveau de satisfaction augmente proportionnellement à l'amélioration des conditions climatiques, passant de très mauvaises à très bonnes. Cependant, à partir du moment où celles-ci sont bonnes, l'augmentation de la satisfaction s'atténue.

Taux d'occupation des bateaux

Plus le taux d'occupation des bateaux est faible, plus le niveau de satisfaction augmente pour l'expérience vécue, le service d'interprétation, les connaissances transmises sur les baleines et sur les sujets autres, et inversement plus le taux d'occupation des bateaux est élevé. Ce taux ne semble pas influencer la satisfaction reliée aux conditions de l'excursion, à la valeur récréative de l'activité et à l'ensemble de l'excursion.

L'indicateur de satisfaction des conditions de l'excursion se compose d'une série d'éléments tels que le rapport qualité-prix, le type de bateau choisi, les services de restauration, etc. Il ressort que ces éléments n'exercent aucune influence sur le niveau de satisfaction ressenti par les visiteurs après la croisière.

Qualité et quantité des observations

La qualité et la quantité des observations ont trait au nombre, aux espèces et à la proximité des observations des mammifères marins. Il ressort très nettement que le niveau de satisfaction augmente de façon proportionnelle à la qualité et la quantité des éléments observés, sauf pour la satisfaction reliée aux connaissances transmises sur des sujets autres que les baleines, comme la navigation dans la région, le fjord du Saguenay ou les îles du Saint-Laurent.

B) Qualité et styles d'interprétation

L'observation des croisières a permis de définir un indicateur de qualité de l'interprétation variant de très faible à exceptionnelle ainsi que deux styles d'interprétation, c'est-à-dire centré sur la transmission de connaissances ou centré sur l'interaction avec le visiteur. Lorsqu'on analyse la variation des indicateurs de la satisfaction en fonction de la qualité et des styles d'interprétation, plusieurs faits sont mis en lumière :

- Avec ou sans interprétation, les éléments spécifiques de satisfaction sont élevés, excepté en ce qui a trait à l'acquisition de connaissances; cet indicateur est nettement moins élevé sans interprétation, mais se classe aussi sous la moyenne, même en présence d'interprétation. On constate donc une insatisfaction générale relative à l'acquisition de connaissances.
- Les indicateurs globaux de satisfaction révèlent que la satisfaction est moins élevée sans interprétation que lorsque ce service est offert.
- La présence d'un interprète influence positivement la satisfaction, l'ensemble des indicateurs étant plus élevés pour ces cas, à l'exception de l'indicateur global relatif à l'ensemble de la croisière; l'expérience en zodiac (guidée par un capitaine) semble plus satisfaisante sur le coup, mais après réflexion, la présence d'un interprète influence davantage l'appréciation de l'expérience.
- La qualité de l'interprétation a une influence positive sur les indicateurs de satisfaction relatifs à l'interprétation; les indicateurs plus contextuels présentent une relation moins nette, mais les indicateurs globaux viennent appuyer le fait que l'appréciation de l'expérience est fortement influencée par la qualité de l'interprétation.
- La satisfaction relative à l'interprétation et l'acquisition de connaissances est plus grande lorsque le guide a un style centré sur la transmission de connaissances, par contre, l'appréciation de l'expérience n'est pas totalement dépendante de ce style; un guide qui adopte trop ce style peut produire une moins grande satisfaction quant à la valeur plus récréative de l'expérience. D'un autre côté, un guide qui adopte un style centré sur l'interaction avec le visiteur s'assure d'une appréciation générale de l'expérience, mais à l'extrême, si ce style se manifeste trop, la satisfaction diminue. Il convient donc de maintenir un équilibre entre ces deux styles, mais globalement, un style centré sur l'acquisition de connaissances induit une plus grande satisfaction.

Il est primordial de comprendre l'importance de l'interprétation dans l'expérience d'AOM. On remarque en tous points que les visiteurs manifestent davantage de satisfaction lorsque l'interprétation est présente, qu'un membre d'équipage en a le mandat principal, qu'elle est de qualité, tant en termes de

compétence des guides qu'en diversité de contenu et de matériel, et qu'elle est davantage orientée sur le contenu (l'acquisition de connaissances) mais sans négliger l'importance de l'interaction avec le visiteur.

Lien entre les attentes et la satisfaction des visiteurs

Cette partie présente quelques observations au sujet de la satisfaction des visiteurs en fonction des attentes reliées à l'écologie, au divertissement, au spectaculaire, au guide, aux connaissances que les répondants aimeraient acquérir au sujet des baleines et à celles qu'ils aimeraient acquérir en plus des baleines.

A) Liens entre les attentes reliées à l'écologie et les niveaux de satisfaction

Le niveau moyen de satisfaction au sujet des conditions d'excursion, de l'expérience vécue, de la valeur récréative de l'activité, du service d'interprétation, des connaissances transmises sur d'autres sujets et de l'ensemble de la croisière augmente proportionnellement au niveau d'attente des visiteurs tel qu'il a été mesuré avant la croisière. On observe cependant l'absence de relation entre le niveau d'attente et le niveau moyen de satisfaction au sujet des connaissances que les visiteurs aimeraient acquérir sur les baleines.

Toutefois, la relation entre le niveau de satisfaction et le niveau d'attente des répondants s'estompe avec le temps dans leur perception de leur expérience d'observation en mer.

B) Liens entre les attentes reliées au divertissement et les niveaux de satisfaction

Encore une fois, on observe un lien direct entre le niveau de satisfaction et le niveau d'attente reliée au divertissement. Plus les attentes de divertissement sont fortes, plus le niveau moyen de satisfaction est élevé. Cette observation se maintient un mois après la croisière. Toutefois, les autres indicateurs à long terme, que ce soit la réponse aux attentes, l'expérience d'AOM ou la satisfaction totale, ne permettent pas de conclure au maintien de l'existence d'un lien entre les attentes et la satisfaction. Il semble donc que la valeur de divertissement soit, à long terme, plus rattachée à la perception que les visiteurs entretiennent de l'expérience vécue durant le séjour dans la région du parc marin Saguenay—Saint-Laurent qu'aux expériences spécifiques d'observation en mer qui constituent pourtant une part importante de leur séjour.

C) Liens entre les attentes reliées au spectaculaire et les niveaux de satisfaction

Le niveau de satisfaction est proportionnel au niveau d'attente reliée au spectaculaire pour tous les éléments spécifiques de satisfaction. Les cinq premiers indicateurs de satisfaction présentent des courbes en forme de U, ce qui signifie qu'à des attentes élevées correspond un niveau de satisfaction élevé, mais aussi que des attentes faibles sont liées à un niveau de satisfaction élevé. La relation est linéaire pour la transmission de connaissances sur d'autres sujets. Donc, dans ce dernier cas, plus le niveau d'attente de spectaculaire est élevé, plus le niveau moyen de satisfaction l'est également.

D) Liens entre les attentes reliées au guide et les niveaux de satisfaction

Le niveau de satisfaction augmente proportionnellement au niveau d'attente reliée au guide exprimé avant la croisière pour les indicateurs suivants : les conditions d'excursion, la satisfaction de l'expérience vécue et la valeur récréative des AOM. Par contre, cette relation est négative pour les connaissances que les visiteurs auraient aimé acquérir au cours de la croisière. Dans ce cas, plus le niveau d'attente est élevé, plus le niveau de satisfaction est bas.

E) Liens entre les attentes reliées aux connaissances au sujet des baleines et les niveaux de satisfaction

Plus les attentes sont élevées, plus le niveau moyen de satisfaction est haut, sauf pour les autres sujets. Dans le cas des connaissances transmises au sujet des baleines, plus le niveau d'attente est élevé, plus le niveau satisfaction est bas. Cette observation laisse supposer que le visiteur qui a un certain niveau d'attente possède également un minimum d'information pertinente que le guide devra dépasser pour pouvoir satisfaire sa curiosité. Ce dernier doit donc développer davantage le contenu de l'information reliée aux baleines.

F) Liens entre les attentes reliées aux autres sujets et les niveaux de satisfaction

Le niveau de satisfaction en fonction des attentes manifestées par les visiteurs avant la croisière au sujet des éléments qu'ils auraient aimé découvrir en plus des baleines fait ressortir l'existence d'une relation entre les indicateurs de satisfaction, qu'ils soient spécifiques ou globaux, ou que les informations aient été collectées immédiatement après la croisière ou un mois plus tard. La même tendance ressort toujours, c'est-à-dire qu'à un niveau élevé d'attente correspond un niveau élevé de satisfaction.

En général on peut conclure que plus le niveau d'attente est élevé avant d'entreprendre une AOM, plus les visiteurs seront satisfaits de leur expérience d'AOM. Cependant, cette observation interpelle également l'industrie de croisières aux baleines pour qu'elle trouve des moyens de sensibiliser les visiteurs avant qu'ils n'entreprennent une croisière afin d'augmenter leurs attentes relativement à l'expérience de découverte des mammifères marins.

Liens entre les attitudes écotouristiques et la satisfaction des visiteurs

Les données comportent plusieurs indicateurs de l'attitude écotouristique des visiteurs. Ils ont tous été mis en relation avec les 12 indicateurs de satisfaction définis au début de cette section.

A) Satisfaction et attitudes écocentriques et anthropocentriques

Les analyses démontrent que les gens qui manifestent le plus de sensibilité à l'environnement et qui pensent qu'il existe une interdépendance étroite entre l'homme et l'environnement sont les visiteurs qui manifestent le plus haut taux de satisfaction à tous les indicateurs, autant ceux mesurés immédiatement au sortir de la croisière que ceux mesurés un mois après.

Il faut également noter que la satisfaction liée aux connaissances transmises sur les baleines, de même que tous les indicateurs évalués un mois plus tard sont aussi très élevés pour les gens qui sont les moins écocentriques.

Cette même relation en forme de U est aussi observée pour les différences de satisfaction entre les sujets les plus anthropocentriques et ceux qui le sont le moins. Ce type de relation indiquerait d'abord que les deux attitudes ne sont pas nécessairement opposées et irréconciliables. De plus, autant l'observation des baleines que l'ensemble des activités de la région du PMSSL peuvent être satisfaisantes à la fois pour les gens les plus forts et les plus faibles quant aux deux ensembles de croyances.

B) Satisfaction et intérêt pour l'environnement

L'attitude écotouristique implique non seulement des attitudes, mais aussi des intérêts, des réactions et des actions reliés à l'environnement naturel et culturel.

En général, plus l'intérêt pour la nature est élevé, plus le niveau de satisfaction pour les divers aspects de la croisière est élevé. À l'exception de la satisfaction par rapport aux connaissances transmises sur les baleines qui ne fait ressortir aucune différence ni aucune tendance particulière, les gens qui se disent les plus intéressés par la nature affichent aussi les plus hauts niveaux de satisfaction.

Cette même tendance se retrouve quand on compare les gens qui traduisent leurs intérêts en comportements concrets. Ainsi, les niveaux de satisfaction ont généralement tendance à être plus élevés chez les répondants qui :

- ont déjà participé à des croisières d'observation des baleines;
- pratiquent plus d'activités dans des milieux naturels;
- indiquent une participation élevée à divers loisirs dans des milieux naturels;
- ont participé à d'autres activités reliées aux baleines durant leur séjour (observation terrestre, visite du CIMM, contes & légendes, soirées thématiques);
- ont répondu au questionnaire postal (Q3), troisième phase de l'expérimentation (par rapport à ceux qui n'y ont pas répondu);
- manifestent un plus grand souci de protection de l'environnement;
- posent des gestes concrets pour la protection de l'environnement;
- possèdent plus de connaissances sur les baleines et le milieu marin;
- considèrent que les croisières sont surtout utiles, ou plus utiles à la protection des baleines.

Tous ces comportements et ces réactions sont des manifestations des attitudes écotouristiques dont nous avons parlé au début de cette recherche.

Il existe cependant des exceptions à ces tendances générales :

- La satisfaction relative à l'interprétation n'est reliée significativement qu'au souci pour l'environnement et aux actions pour le protéger, aux connaissances manifestées au quizz, et au fait de répondre à la dernière phase du questionnaire.
- Les deux indicateurs de satisfaction relatifs à la transmission des connaissances (sur les baleines et sur les autres sujets) ne sont pas reliés significativement aux intérêts et comportements écologiques.
- Le souci de conservation et les actions en faveur de la protection de l'environnement sont souvent reliés à la satisfaction, mais de façon non linéaire; par exemple, la satisfaction exprimée après le retour à la maison est la plus élevée à la fois pour les gens les plus préoccupés et pour les moins soucieux de l'environnement.

On pourrait donc conclure, pour synthétiser cette masse de données, que dans l'ensemble, une plus grande manifestation d'attitudes, d'intérêts et de comportements relatifs au contact avec la nature et à sa préservation est positivement reliée à la satisfaction des divers aspects de l'expérience des AOM. La seule exception concerne les connaissances transmises au sujet des baleines et des autres sujets.

Ainsi, plus les visiteurs ont à l'avance des attitudes écotouristiques, plus ils ont de chances d'apprécier la croisière dans son ensemble, c'est-à-dire l'expérience vécue, les conditions et même l'interprétation. Dans le cas des connaissances transmises, ces personnes pourraient cependant être tout aussi bien satisfaites qu'insatisfaites, selon que la qualité des connaissances convient ou non à leur niveau.

Hierarchisation des éléments reliés à la satisfaction

Comme les parties précédentes l'ont démontré, on retrouve des relations significatives entre la satisfaction et les variables objectives et subjectives mesurées aux différentes étapes de la recherche. Cette dernière étape consiste à vérifier l'importance relative de chacune pour expliquer la satisfaction à l'aide d'une technique statistique multivariée qui tient compte des interrelations entre les variables explicatives. Les grandes catégories d'éléments qui ont servi à prédire ou expliquer la satisfaction sont présentées ci-dessous.

A) Déroulement de l'excursion : conditions climatiques et qualité et quantité des observations

Il ressort que la qualité et la quantité des observations sont les meilleurs prédicteurs de la satisfaction; ils apparaissent en tête de liste pour l'explication de l'expérience vécue, les valeurs récréatives, l'ensemble de l'excursion, la satisfaction globale après l'excursion, la réponse aux attentes, la satisfaction de l'excursion et la satisfaction globale. Que ce soit tout de suite après la croisière ou un mois après, ce qui influence le plus, c'est la quantité et la qualité des observations effectuées. Les seuls indicateurs de satisfaction non expliqués significativement par ce facteur sont ceux reliés à l'interprétation et aux connaissances, et à la satisfaction du séjour au PMSSL.

Par ailleurs, les conditions climatiques ne sont pas du tout importantes pour expliquer la satisfaction, peu importe l'aspect évalué ou le moment où la mesure est effectuée.

B) Qualité de l'interprétation et compétence des guides-interprètes

- Toutes les variables contenues dans cette catégorie contribuent à l'explication de la satisfaction reliée au service d'interprétation, aux connaissances transmises sur les baleines et sur les autres sujets. La compétence du guide, son degré d'orientation sur les connaissances, son orientation sur le contact avec le visiteur, de même que la diversité des rôles adoptés sont tous importants pour augmenter la satisfaction du visiteur sur les aspects mentionnés. De plus, l'interprétation elle-même, comprenant la diversité des sujets traités, la diversité des attraits visités, ainsi que le matériel utilisé, est un facteur qui prédit également.
- Toutes les variables contenues dans cette catégorie sont également importantes pour expliquer la satisfaction reliée aux conditions de l'excursion ainsi que la satisfaction globale immédiatement après la croisière. De la même façon, la compétence du guide et son degré d'orientation sur les connaissances et sur le visiteur servent aussi à prédire la satisfaction exprimée après le retour à la maison concernant la réponse aux attentes et l'expérience des AOM.

C) Attentes des touristes concernant la croisière, les observations, l'interprétation

- Les attentes des visiteurs concernant les divers aspects de la croisière constituent le troisième facteur le plus important pour expliquer et prédire la satisfaction concernant l'ensemble de la croisière.
- Les attentes écologiques et de divertissement contribuent à presque tous les facteurs de satisfaction, y compris le séjour dans la région du PMSSL.
- Les attentes concernant le guide et les connaissances sur les baleines et les autres sujets influencent surtout la satisfaction générale; paradoxalement, elles ne sont pas reliées à la satisfaction reliée aux connaissances transmises.
- Les attentes reliées au spectaculaire n'ont aucun pouvoir explicatif de la satisfaction, peu importe l'aspect ou l'indicateur de satisfaction envisagé.

D) Attitudes et comportements reliés à la nature et à la protection de l'environnement

Cette série de prédicteurs qui caractérisent également le touriste sont ceux qui sont le moins reliés à la satisfaction.

L'intérêt pour la nature, le souci de conservation et l'intérêt total pour la nature ajoutent cependant à l'explication de la satisfaction reliée aux conditions de l'excursion, des valeurs récréatives, de l'ensemble de la croisière ainsi qu'à celle de la satisfaction globale mesurée immédiatement après la croisière.

En conclusion, nous pouvons affirmer que tous les facteurs de prédiction que nous avons inclus dans notre modèle servent à expliquer la satisfaction de façon significative. Le facteur le plus important est la qualité et la quantité des observations; c'est le prédicteur le plus important et le plus constant pour les mesures suivant la croisière et le retour à la maison. Viennent ensuite les facteurs reliés davantage à la qualité du service d'interprétation. Finalement, les facteurs reliés aux caractéristiques des touristes, soit leurs attentes et leurs attitudes et comportements écotouristiques, sont également des éléments qui contribuent à la satisfaction.

Les implications de ces données par rapport à l'interprétation sont les suivantes :

- La quantité et la qualité des observations ne peuvent pas être améliorées directement par l'interprétation, sinon par l'augmentation de la signification de ces observations, même si elles sont plus limitées.
- Par contre, une interprétation de qualité pourrait augmenter directement la satisfaction, comme le montrent les résultats de l'étude.
- Une interprétation effectuée avant ou en tout début de croisière qui viserait les changements des attentes et des attitudes écotouristiques pourrait aussi avoir pour conséquence d'augmenter la satisfaction des visiteurs.

Mesure des changements dans les comportements

Cette étude avait aussi pour objectif de vérifier si la participation à la croisière avait des impacts sur les comportements relatifs à l'environnement. Les trois sections du questionnaire comportent divers indicateurs de changements. Certains sont mesurés seulement après la croisière; c'est le cas des changements rapportés par les visiteurs eux-mêmes et des connaissances manifestées au quizz; les relations de ces mesures avec les conditions de l'excursion indiquent la possibilité que les différences observées soient dans la participation à une AOM. Le deuxième type d'indicateur de changement, l'attitude écotouristique et les intérêts et les comportements reliés à la nature, est mesuré en deux temps,

c'est-à-dire avant et après la croisière. Tout changement entre les moments pourrait être interprété comme un effet de la croisière ou de ses conditions.

A) Changements perçus dans les comportements reliés à l'environnement

L'expérience d'AOM a un impact sur les comportements des visiteurs. On observe notamment qu'à la suite de l'expérience, les visiteurs vont convaincre des parents et amis de vivre l'expérience, vont vouloir revivre l'expérience au PMSSL ou découvrir d'autres sites d'observation. De plus, il semble même que l'expérience induise un changement dans la préoccupation face à l'environnement et même dans l'action pour sa protection. Les facteurs qui influencent le plus nettement et significativement les changements de comportement sont :

- une attitude initiale écocentrique face à l'environnement;
- un intérêt élevé pour la nature;
- la présence d'interprétation lors de l'expérience;
- le fait que le guide est centré sur la transmission de connaissances;
- la qualité de l'interprétation;
- la satisfaction relative aux conditions d'excursion, à l'expérience vécue, à la valeur récréative de l'activité et au service d'interprétation, et particulièrement les indices globaux de satisfaction.

On remarque que la satisfaction relative aux connaissances acquises, tant sur les baleines que sur les autres sujets, n'est pas liée significativement aux changements de comportement. Peut-être est-ce dû au fait que cet élément est généralement beaucoup moins satisfaisant.

B) Changements au niveau de l'attitude écotouristique

L'hypothèse selon laquelle l'interprétation favorise le développement d'une attitude écotouristique ou plus écotouristique n'a pas été vérifiée par l'étude. En effet, les résultats révèlent que l'attitude écocentrique n'a pas augmenté à la suite de l'expérience d'AOM et qu'elle manifeste même une légère baisse (non significative). De plus, l'attitude anthropocentrique augmente légèrement lorsque les visiteurs sont de retour à la maison. Dans l'ensemble, on observe une baisse de l'attitude écocentrique entre le moment précédant l'expérience et le retour à la maison, et cette baisse est significative. Le fait que le visiteur répond au test permettant de mesurer son attitude face à l'environnement dans des moments et des contextes différents (avant l'AOM et de retour à la maison) peut induire un biais favorable à

l'environnement dans la première situation. Il est donc difficile de juger d'un changement d'attitude face à l'environnement entre le temps 1 et le temps 3, et impossible de confirmer notre hypothèse.

C) Changements dans les intérêts et les comportements reliés à la nature

En ce qui a trait aux changements dans l'intérêt pour la nature, la pratique d'activités en milieu naturel, le souci de conservation de l'environnement et la connaissance du milieu marin mesurés entre le temps 1 avant la croisière, et le temps 3 un mois après la croisière, l'étude révèle que l'intérêt pour la nature et le souci de l'environnement ne varient pas positivement par suite de l'expérience. Par contre, les deux autres éléments montrent une variation dans le sens de l'écotourisme. En effet, la connaissance du milieu marin et la pratique d'activités en milieu naturel changent significativement à la suite de l'expérience. La somme de ces indicateurs de comportement et d'intérêt écotouristique présente une augmentation significative. Il est difficile de conclure à un changement d'intérêt et de comportement écotouristique consécutif à l'expérience vu l'instabilité du contexte dans le temps; la vérification de l'hypothèse selon laquelle l'AOM induit un changement positif de l'attitude écotouristique des visiteurs nécessiterait des études plus poussées.

D) Connaissances manifestées à la fin de la croisière

Le quizz présenté après l'expérience d'AOM était un instrument permettant d'évaluer le niveau de connaissances des visiteurs. Plusieurs facteurs semblent influencer l'acquisition de connaissances sur les mammifères marins, leur environnement et les autres points d'intérêt de la région lors des AOM.

- La présence d'interprétation, le fait qu'un interprète guide l'expérience et qu'il est centré sur la transmission de connaissances, ainsi que la qualité de l'interprétation ont une relation positive avec le résultat au quizz; ceci pourrait indiquer qu'il y a eu des acquisitions de connaissances lors de la croisière.
- Le confort des conditions climatiques, l'attitude écocentrique initiale et l'intérêt pour la nature sont également reliés à de meilleurs résultats au quizz.
- Les visiteurs qui ont déjà vécu l'expérience et ceux qui ont visité un centre d'interprétation avant l'expérience performant mieux au quizz.
- Les visiteurs provenant du Québec, du Canada, des États-Unis et des autres pays sont les plus performants.
- Les visiteurs âgés de 20 à 29 ans et de 70 ans et plus obtiennent de moins bons résultats.

- Le fait d'avoir poursuivi ses études au-delà du niveau primaire est relié à de meilleurs résultats au quizz.

En conclusion, au niveau des changements provoqués par l'expérience d'AOM, il a été difficile de mesurer l'attitude face à l'environnement, mais on peut affirmer que dans l'expérience d'AOM, plusieurs facteurs semblent influencer le taux de réussite au quizz. De plus, la qualité de l'expérience d'observation et particulièrement d'interprétation influence le comportement des visiteurs; elles les incite surtout à revivre l'expérience et à inviter leur entourage à le faire, ce qui est capital pour la durabilité de l'activité et de l'industrie, et par conséquent, la meilleure connaissance des baleines et de leur environnement.

Conclusions et recommandations

L'étude des attentes et de la satisfaction des visiteurs visait à identifier les types de clientèles des AOM, à déterminer les attentes et la satisfaction de la clientèle et enfin à déterminer les relations entre la satisfaction de la clientèle et l'expérience vécue par les visiteurs dans la région du PMSSL. La présente et dernière section dégage des pistes de réflexion et des recommandations issues des résultats obtenus. Le PMSSL et les intervenants de l'industrie touristique et des croisières pourront y trouver des outils pour bonifier, s'il y a lieu, l'offre de service en vue de répondre adéquatement aux besoins de leurs visiteurs. Ces conclusions et recommandations ciblent trois éléments du service aux visiteurs, à savoir l'accueil et la mise en marché, l'interprétation et la réglementation.

L'accueil et la mise en marché

La connaissance des clientèles

En ce qui a trait à la connaissance des clientèles des croisières aux baleines, il s'est avéré extrêmement difficile, voire impossible, de valider notre échantillon en le comparant à des données d'études fiables et récentes portant sur la distribution des clientèles selon des variables de base comme le sexe et l'âge ou le pays d'origine, de même que l'affluence selon les moments de la semaine ou de la saison touristique.

- Autant pour la fréquentation de la région du parc marin du Saguenay–Saint-Laurent que pour la participation aux excursions d'observation des baleines, il serait souhaitable qu'une autre étude élabore une méthodologie qui permette d'identifier le profil des clientèles de manière précise.

La mise en marché des AOM

En ce qui concerne la mise en marché du produit écotouristique qu'est l'observation des baleines, les données portant sur l'origine des visiteurs, sur leurs attentes et leur satisfaction, font ressortir la grande diversité des clientèles potentielles, de même que les degrés élevés d'intérêt et de satisfaction. Ces faits démontrent le grand pouvoir attractif des AOM dans le secteur du PMSSL, tant au niveau local qu'au niveau international. Pour répondre adéquatement à cette demande tout en respectant les principes d'utilisation durable, il serait important de mettre l'accent sur l'intérêt pour le tourisme écologique et d'aventure que

peut satisfaire la région du PMSSL, et d'établir les standards de qualité à respecter. De plus, compte tenu que l'activité d'observation des baleines est souvent la raison principale du voyage, surtout pour les Québécois et les Canadiens, et encore plus souvent une activité importante du voyage (63,6% des répondants), la promotion des excursions d'observation en mer devrait être associée aux autres activités reliées aux baleines et aux autres attraits de la région afin de décentraliser le pouvoir d'attraction.

- Il y aurait lieu d'établir une stratégie de mise en marché des AOM qui insiste sur le fait que les standards de qualité et d'utilisation durable sont respectés dans le parc marin et qui fait la promotion des autres attraits de la région.

Développement d'un produit écotouristique

Un autre fait à considérer pour la promotion et la mise en marché est que la clientèle qui apprécie le plus les croisières a des attitudes et des comportements écotouristiques et écocentriques, c'est-à-dire qu'elle désire un contact avec la nature, qu'elle manifeste un intérêt pour des activités en milieu naturel et un souci de conservation et de protection de l'environnement. De plus, cette clientèle considère les AOM comme utiles ou surtout utiles pour la protection des mammifères marins. Ces éléments se révèlent des plus efficaces pour attirer les clientèles les plus susceptibles d'apprécier l'expérience, tout en renforçant auprès de tous les publics l'image écotouristique et le souci de protection de tous les intervenants, tant les bateliers que l'industrie touristique et le PMSSL.

- Il faudrait développer des produits écotouristiques en misant sur la recherche et l'éducation, avec un accent particulier sur leur rôle important pour la protection des mammifères marins.

Les sources d'information

Le bouche-à-oreille constitue la principale source d'information, quelle que soit l'origine des voyageurs.

- Il serait judicieux de sensibiliser périodiquement les communautés locales et régionales à la nécessité d'assurer aux voyageurs un accueil courtois et chaleureux. Cette recommandation concerne non seulement les intervenants touristiques et les commerçants avec qui les voyageurs entrent le plus souvent en contact, mais aussi la population locale qui se fait très souvent interpellé par le visiteur pour obtenir de l'information.

L'origine très diversifiée des visiteurs les amène à utiliser plusieurs sources d'information telles que les guides touristiques, les centres d'informations touristiques, les livres, les reportages, les agences de voyages, etc.

- Il est essentiel de s'assurer de la qualité et de l'exactitude de l'information promotionnelle véhiculée par les différentes sources d'information.

Les visiteurs du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent constituent une clientèle généralement très instruite qui provient des pays développés et qui est susceptible de se maintenir à la fine pointe de l'évolution des technologies. Or, 3 % des visiteurs interrogés ont utilisé Internet comme source d'information, alors que ce moyen est un moyen de plus en plus populaire pour l'organisation des voyages et les choix des activités.

- Il nous paraît important que les intervenants touristiques de la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent s'affichent (par exemple Baleines en direct) par un site Internet facilement accessible et interactif, dans lequel les touristes puissent obtenir de l'information sur les caractéristiques des séjours qu'ils peuvent effectuer dans la région du parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, sur les services disponibles ainsi que sur des éléments touchant à l'interprétation reliée aux AOM.

Les motivations et attentes

Les résultats révèlent que 17 % des personnes sélectionnées pour participer à l'enquête ne passent pas la nuit dans la région du PMSSL; elles sont excursionnistes et ne restent qu'une seule journée. En revanche, 83 % demeurent en moyenne 3,86 jours dans cette région, et ont manifesté un intérêt marqué pour découvrir et vivre d'autres expériences écotouristiques liées à l'environnement du PMSSL. Il serait donc avantageux pour les populations locales d'augmenter le temps de rétention des voyageurs et d'inciter ces derniers à revenir y prendre des vacances.

- Les intervenants touristiques régionaux devraient se concerter pour adopter une stratégie de mise en marché commune afin de développer dans la région du PMSSL d'autres produits d'appel axés sur la mise en valeur et la connaissance du milieu marin susceptibles d'intéresser une clientèle écotouristique.

Nous avons observé dans le chapitre 7 que plus le niveau d'attente est élevé avant une croisière, plus haut est le niveau de satisfaction après la croisière. Cette constatation s'est révélée exacte pour presque tous les indicateurs de satisfaction, que les attentes aient été reliées à l'écologie, au divertissement, au spectaculaire, au guide, aux connaissances que les répondants auraient aimé acquérir au sujet des baleines ou à d'autres sujets concernant le PMSSL.

- Il importe d'augmenter le niveau de sensibilisation aux AOM des visiteurs par une stratégie d'information préparatoire à l'excursion en mer. Pour cette

raison, le site Internet précédemment suggéré pourrait permettre de transmettre certaines connaissances au sujet des baleines et du milieu marin, comme d'ailleurs l'information transmise par voie de courrier lors des réservations ou des demandes d'information aux diverses agences touristiques ou kiosques d'information.

L'interprétation

L'offre d'interprétation

En ce qui a trait à l'interprétation, la première conclusion est tirée de l'observation objective des croisières. À ce sujet, il importe de noter que la presque totalité des croisières observées offrent de l'interprétation, mais qu'il en subsiste 7,3% qui n'offrent pas d'expérience guidée de façon adéquate selon les critères d'évaluation. Il est évident, à l'observation des résultats, que les visiteurs sont davantage satisfaits lorsque l'expérience contient de l'interprétation.

- Il serait souhaitable que les compagnies qui n'offrent pas ce service développent ce volet de leur produit d'excursion en mer.

La présence d'un interprète ou d'un capitaine

En second lieu, on remarque que 37,4% des croisières sont guidées par le capitaine qui assure l'ensemble du déroulement de la croisière (accueil, sécurité, navigation, interprétation). À ce propos, il ressort des résultats que les expériences sur les petites embarcations (24 à 48 passagers) sont particulièrement moins satisfaisantes, et que celles guidées par un interprète (un membre d'équipage attiré uniquement à cette fonction) sont plus satisfaisantes que celles qui le sont par un capitaine.

- Il serait recommandé de considérer l'option d'un membre d'équipage attiré à la fonction d'interprétation à bord des embarcations, ou d'aider les capitaines ayant cette fonction par des systèmes de communication, des outils adéquats, ou encore d'encourager et même de structurer une activité permettant aux visiteurs d'acquérir davantage de connaissances avant ou après l'expérience.

Matériel d'interprétation

En troisième lieu, l'étude révèle que 68,3% des guides utilisent du matériel afin d'agrémenter l'activité d'interprétation et de faciliter la vulgarisation des connaissances transmises. Nous avons également remarqué que certains guides ont en leur possession du matériel, mais ne l'utilisent pas. De plus, lorsque les visiteurs se prononcent sur le service d'interprétation, l'utilisation du matériel affiche le niveau le plus faible de satisfaction.

- Il serait essentiel, d'une part, que les intervenants en interprétation des AOM se munissent de matériel d'interprétation qui illustrent concrètement les informations transmises et, d'autre part, permettent aux visiteurs de manipuler des objets inusités et révélateurs. Il faudrait par contre faire en sorte que ce matériel soit bien adapté aux types d'embarcations, car les très petites et les petites embarcations sont celles qui affichent la plus faible utilisation de matériel. De plus, il faudrait que celui-ci soit adapté à la variété des clientèles.

Les connaissances transmises lors des croisières

La quatrième recommandation relative à l'interprétation porte sur les connaissances transmises lors des croisières. Il ressort des analyses que les visiteurs sont très curieux face aux mammifères marins et à leur environnement, et qu'ils tirent beaucoup de satisfaction d'une expérience forte et diversifiée relativement à l'information portant sur les baleines et sur les autres sujets pouvant être traités au cours de la croisière. On remarque que les attentes signalées par les visiteurs sont très fortes en ce qui a trait à l'ensemble des sujets évalués et que la satisfaction est moindre concernant la transmission de connaissances. On peut donc conclure à une forte demande pour une information plus diversifiée et de meilleure qualité. On note également que les visiteurs expérimentés sont les moins satisfaits de l'interprétation véhiculée, ce qui signifie que la rigueur des informations et la compétence des guides sont de la plus haute importance pour satisfaire cette clientèle d'habitues qui affiche le plus haut niveau d'attitude écotouristique (chapitre 7). On observe à ce sujet que l'interprétation offerte sur les petites embarcations est la moins satisfaisante à tous les niveaux (matériel, diversité, compétence, qualité).

- Il serait recommandé de définir un plan de formation des interprètes permettant d'offrir aux visiteurs une information rigoureuse et diversifiée. Il serait important de s'assurer de la rigueur et de la compétence des guides dans la pratique de leur travail, et surtout de la valeur scientifique de leurs informations. À ce propos, une association avec les intervenants en éducation et en recherche de la région est fortement suggérée, l'apport d'expertise de l'extérieur et l'association à des groupes ou personnes amenant une perspective plus large devraient aussi être envisagés.

La sensibilisation des visiteurs

En ce qui a trait aux guides eux-mêmes, il est rare qu'ils assument l'ensemble des rôles d'interprétation. En effet, les rôles relatifs à la sensibilisation à l'environnement ont été rarement observés au cours des croisières, ce qui implique que les objectifs d'éducation relative à l'environnement que devrait viser l'expérience d'observation des mammifères marins dans leur environnement naturel ne sont pas complètement atteints.

- Il serait recommandé d'inclure dans un plan de formation une partie portant sur la transmission de valeurs et d'attitudes face à la protection de l'environnement. Des exercices d'éducation relative à l'environnement telle la clarification des valeurs pourraient se révéler une technique intéressante d'un point de vue éducatif. De plus, il serait nécessaire d'inclure dans la formation des ateliers qui permette de trouver des moyens concrets de transmettre ce type d'information.

Les styles d'interprétation

L'observation du travail des guides a permis de définir deux styles homogènes d'interprétation, à savoir celui centré sur la transmission de connaissances et celui centré sur l'interaction avec les visiteurs. Les résultats révèlent qu'un équilibre doit être recherché entre ces deux styles, mais que pour la satisfaction reliée à une attitude écotouristique, un guide centré sur la transmission de connaissances répond mieux aux besoins des visiteurs. Ces résultats corroborent le fait que les visiteurs sont en quête de connaissances et qu'il faut répondre à ce besoin. De plus, nous voulons souligner l'importance pour le guide d'être attentif aux réactions des visiteurs et à l'expression de leurs besoins lors de l'activité afin de rehausser la satisfaction relative à l'interaction.

- Il serait important d'accentuer la formation des guides tant pour la dimension relation avec le visiteur que pour la transmission de connaissances. Pour le premier cas, des ateliers de communication, d'animation, de capacité d'écoute et d'observation pourraient être adaptés au contexte des AOM et permettre d'améliorer l'aspect interactif et la relation avec les visiteurs. Pour la transmission des connaissances, il serait important de viser une bonne rigueur et une culture scientifique chez les guides afin de répondre adéquatement aux besoins des visiteurs.

En conclusion de ce point traitant de la transmission des connaissances, les résultats au quizz révèlent que l'acquisition de connaissances est plus importante pour les visiteurs qui ont bénéficié d'interprétation lorsqu'elle est faite par un interprète et lorsqu'elle répond aux standards de qualité.

- Il serait recommandé de définir une stratégie pédagogique permettant de cibler la place de chacune des trois dimensions de l'interprétation (connaissances, sensibilisation et interaction) dans le contexte d'une AOM et même en complément (avant et/ou après) à l'activité.

La langue d'expression des guides

Une cinquième recommandation issue de l'observation des croisières a trait à la langue d'expression des guides. Sachant que les visiteurs ont exprimé leur désir d'un contact avec le guide et d'interprétation, et qu'une proportion importante de la clientèle ne s'exprime pas en français, il serait important d'orienter les visiteurs qui ne comprennent pas l'anglais vers un service adéquat en cette langue.

- Il serait important, afin de répondre adéquatement aux besoins d'interaction cognitive des visiteurs, que les entreprises offrant un service bilingue rendent son accessibilité plus visible.

La qualité de l'interprétation

En sixième lieu, en ce qui concerne la qualité de l'interprétation, il ressort nettement de l'analyse des résultats que les visiteurs sont davantage satisfaits en présence d'un service d'interprétation, et le sont encore plus lorsque celle-ci est de haute qualité.

- Il serait pertinent d'afficher, dans la publicité des différentes compagnies, la présence à bord d'un interprète et la qualification de celui-ci.

Si le désir des décideurs va en ce sens, une politique de certification en interprétation, comme il a été suggéré à l'atelier régional sur les AOM en 1998, pourrait s'avérer le moyen de qualifier le service d'interprétation offert et de permettre au visiteur de faire un choix éclairé.

- Il est recommandé que les intervenants de l'industrie définissent les qualités minimales requises des guides relativement aux connaissances et aux habiletés pédagogiques.

L'expérience d'éducation relative à l'environnement

En dernier lieu, en ce qui a trait à l'expérience d'éducation relative à l'environnement, les résultats de la recherche et les observations faites lors de l'expérimentation nous amènent à faire une recommandation plus englobante au sujet du service d'interprétation dans le secteur du parc marin.

- Les réflexions et discussions issues de l'analyse des résultats nous amènent à soutenir que l'expérience d'AOM dans le secteur du parc marin devrait être considérée comme une occasion privilégiée d'éducation relative à l'environnement.

Pour ce faire, le visiteur devrait être pris en charge avant l'embarquement en croisière. S'il est vrai que les activités offertes à des sites comme le CIMM, Cap-Bon-Désir et Pointe-Noire, ainsi que les activités au quai de Baie-Sainte-Catherine ont ce mandat, nous constatons cependant qu'une grande partie de la clientèle n'est pas touchée par ces points d'intérêt. Il serait intéressant d'envisager une façon de préparer davantage et mieux l'ensemble des visiteurs à leur rencontre avec les baleines et le milieu marin.

- Une activité d'introduction préalable aux croisières pourrait être mise sur pied, en complément plus structuré aux croisières et de concert avec les membres de l'industrie.

Un lien à long terme avec l'AOM

Les données ont démontré que la conception des relations entre l'homme et l'environnement, les attitudes et les comportements face à la préservation de l'environnement de même que l'intérêt pour la nature n'ont pas évolué significativement à la suite de l'expérience des AOM. Cette absence de changement pourrait être due au fait que l'engouement pour l'écologisme était surévalué à cause des conditions particulières qui prévalaient et de la fugacité des émotions. Il convient de rappeler que les intérêts, les attitudes et les perceptions sont des aspects des comportements humains qui ne changent pas rapidement et qui nécessitent davantage de stimuli et de renforcements répétés. Les changements en ces domaines sont plutôt lents et font suite à de multiples expériences.

- Il y aurait lieu d'envisager des moyens appropriés pour prolonger l'action de sensibilisation entreprise lors de l'excursion et des actions préliminaires visant l'éducation relative à l'environnement de façon à maintenir et à renforcer à plus long terme les changements provoqués lors de la croisière. De tels moyens pourraient avoir pour effet secondaire d'inciter les touristes à revenir vivre d'autres expériences d'observation et d'activités en contact avec la nature dans la région du PMSSL.

Sachant que les objectifs de la réglementation soumise au comité de concertation par le service de la conservation du PMSSL sont de limiter le nombre de bateaux, de diminuer leur concentration sur les sites d'observation, de restreindre le temps sur les sites et d'exclure les animaux en danger de disparition des AOM, il s'avérait intéressant de connaître l'opinion des visiteurs face aux mesures proposées pour améliorer la protection des mammifères marins dans le secteur du PMSSL. Les résultats révèlent, tout d'abord, que la satisfaction relative à l'achalandage du site d'observation est nettement inférieure à la moyenne de satisfaction relative à l'expérience vécue. De plus, parmi les aspects les moins appréciés dans leur expérience d'AOM, le grand nombre de bateaux est le second facteur en importance, après le manque d'explications détaillées. Parmi les éléments positifs pour la protection des mammifères marins, les éléments concernant le respect des règles de vitesse et de la distance d'approche sont les plus fréquemment mentionnés. Parmi les éléments observés susceptibles de nuire à la protection des mammifères marins, le nombre de bateaux est l'élément le plus souvent exprimé. Finalement, selon l'opinion des visiteurs concernant les mesures de gestion à adopter pour améliorer la protection des mammifères marins, restreindre le nombre de bateaux et réglementer les distances d'approche sont les mesures à adopter les plus souhaitables.

- Ainsi, il apparaît que l'implantation de mesures de gestion telles que celles que suggère le service de la conservation du PMSSL obtiendraient l'assentiment de la majorité de la clientèle des AOM, particulièrement des visiteurs ayant les attitudes les plus écotouristiques (les plus satisfaits de l'expérience d'AOM).

Références bibliographiques

- Adams, A. et Hammitt, W.E. (1995). Interpretive motivations and preferences of campfire program participants on the blue ridge parkway. *Legacy*, vol.6, no.3, 14-18.
- Association québécoise d'interprétation du patrimoine (AQIP), atelier de formation: *Comment préparer son programme d'interprétation?*, notes de synthèse. Congrès annuel, avril 1998.
- Barabé, A. (1995). Tourisme et développement durable: état de la situation et perspectives d'avenir. *Loisir et société*, vol.18, no.2, 395-414.
- Blangy, S. (1993). Tourisme et environnement, du tourisme de nature à l'écotourisme. *Cahier Espace*.
- Boyer, M. (1992). *Le tourisme*. Editions du Seuil.
- Cascagnette, J.W. (1995). Canadian Ecotourists. *Tourism Recreation Research*.vol.20, no.1, 22-28.
- Duffus, D.A. (1993). Recreational Use, Valuation and Management, of Killer Whales (*Orcinus Orca*) on Canada's Pacific Coast. *Environmental Conservation*, vol.20, no.2, 149-156.
- Eagles, P.F.J. (1992). The travel motivations of canadian ecotourists. *Journal of Travel Research*,vol.31, no.2, 3-7.
- Gouvernement du Canada, Conseil consultatif canadien de l'environnement (1992). *L'écotourisme au Canada*, Ottawa: Approvisionnement et services Canada, 42p.
- IFAW (1997). *Report of the workshop on the educational values of whale watching*, Provincetown, Massachussets, USA, 8-11 may 1997.
- Jaakson, R. (1997). Exploring the epistemology of ecotourism. *Journal of Applied Recreation Research*, vol.22, no.1, 33-47.
- Jurowski, C., Uysal, M., Williams, D.R., Noe, F.P.(1995). An examination of preferences and evaluation of visitors based on environmental attitudes : Biscaye Bay National Park. *Journal of Sustainable Tourism*, vol.3, No. 2, 73-86.
- Knudson, D., Cable, T. et Beck, L. (1995). *Interprétation of Cultural and Natural Resources*. State College, PA 16801: Venture Publishing, inc., 509p.
- Masberg, B.A. (1996a). Using ecotourists to assist in determining the content for interpretation. *Journal of Park and Recreation Administration*, vol.14, no.2, 37-52.
- Masberg, B.A. (1996b). Incorporating Ecotourist Needs Data Into the Interpretive Planning Process. *Journal of Environmental Education*, vol.27, no. 3, 34-40.
- Mazaudier, L. (1999). *Gestion des activités récréatives d'observation de mammifères marins, aspects théoriques et études de cas*. Travail dirigé présenté à l'Université du Québec à Rimouski comme exigence partielle du programme de maîtrise en gestion des ressources maritimes. 46p. + annexes.
- McIntosh, R. et Goeldner, C.R.,(année non mentionnée). *Tourism, principles, practices, philosophies*, sixth edition. John Wiley and sons, inc. editors, in recueil de texte cours Loisir, culture et tourism: atelier de synthèse, UQTR, hiver 1998, pp.215-230.

- Ministère du Patrimoine Canada et Ministère de l'Environnement et de la Faune du Québec, 1995. *Le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent «carrefour de vie, source d'échange et de richesses», Le plan directeur.*
- Moscardo, G. (1988). Toward a cognitive model of visitor responses in interpretive centers. *Journal of Environmental Education*, vol.20, no.1, 29-37.
- Moscardo, G. (1996). Mindful visitors. *Annals of Tourism Research*, vol.23, no.2, 376-397.
- Orams, M.B. (1995a). Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, vol.16, no.1, 3-8.
- Orams, M.B. (1995b). Using interpretation to manage nature-based tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, vol.4, no.2, 81-94.
- Orams, M.B. (1994). Creating effective interpretation for managing interaction between tourists and wildlife. *Australian Journal of Environmental Education*, vol.10, 21-34.
- Orams, M.B., Hill, G.J.E. (1998). Controlling the ecotourist in a wild dolphins feeding program : is education an answer? *Journal of Environmental Education*, Vol.29, No.3. 33-38.
- Palacio, V., McCool, S.F. (1997). Identifying écotourists in Belize through benefit segmentation : a preliminary analysis. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.5 , No. 3, 234-243.
- Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. (février 1997). Activités d'observation en mer des mammifères marins, document de réflexion.
- Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent. (mai 1998). *Atelier de travail régional sur les activités d'observation en mer des mammifères marins, actions proposées, cahier du participant, 25-26 mai 1998.*
- Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, mai 1998. *Atelier de travail régional sur les activités d'observation en mer des mammifères marins, résumé des projets de recherche scientifique.*
- Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, en collaboration avec Pêches et Océans Canada et Transports Canada, juillet 1998. *Compte rendu de l'atelier de travail régional sur les activités d'observation en mer des mammifères marins.*
- Sauvé, L. (1997). *Pour une éducation relative à l'environnement.* Le défi éducatif collection. Edition Guérin, 361p.
- Tilden, F. (1977). *Interpreting Our Heritage.* Chapel Hill, N.C.. University of North Carolina Press.
- Valentine, P.S. (1993). Ecotourism and nature conservation: A definition with some recent development in Micronesia. *Tourism Management*, avril 1993.
- Veverka, J.A. (1997). Interpretation as a Management Tool. *Trends, Interpretation as Communication* vol.34, no.4, 7-9.
- Wight, P.A. (1996). North American Ecotourist : market profile and trip characteristics. *Journal of Travel Research*, spring 1996.

Appendice 1

Liste des bateliers qui ont collaboré au projet

Liste des bateliers qui ont collaboré au projet

Compagnie	Propriétaire	Téléphone	Bateau	Départ	Capacité
Groupe AML inc	Yves Hamel	1-800-563-4643 fax 418-692-0845	Cavalier Grand Fleuve	Tadou-BSC	500
			Cavalier des mers	Rivière du Loup	168
			Cavalier Royal	Tadou-BSC	325
			sentinelle II	Tadou-BSC	24
			sentinelle III		24
			sentinelle IV		24
			sentinelle V		24
Compagnie de la Baie de Tadoussac	Croisières AML André Tremblay Hervé Therrien	418-235-4548 fax 418-235-4608	Alevin	Tadou	10
			Gibard		8
			Rorqual		12
			Brasseur		12
			Marsoin		12
			Saguenay II		24
			Garot II		24
Croisières 2001 inc.	Martin Caron	1-800-694-5489 418-659-5489 fax 659-5220	Katmar	Tadou-BSC	125
Complexe hotelier Pelchat	André Pelchat	fax 418-233-2401 1-888-baleine	Le baladeur II	Escoumins	12
Croisières du Grand Héron inc	Jude Brousseau Yvon Bélanger	418-587-6006			
		1-888-463-6006	Le Grand Héron	Forestville	12
Croisières Express	Stéphane Gagné	418-235-4770 fax 418-235-4917	Croisière Express 1	Tadoussac	12
			Croisière Express 2		12
			Croisière Express 3		12
			Explorathor		48
Croisières Neptune	Jeannot Larouche	418-232-6716 fax 418-232-6790		Bergeronnes	12

					12
Exceptionnel Aventure	Yves Jourdain	418 862-7775		Riv du Loup	12
Le s Pionniers des baleines	Lévis Ross	418-233-3274	Pionnier II	Escoumins	12
		fax 418-233- 3338	Exploreur		12
Otis Excursions inc.	Jean-Roger, Germain et Gaétan Otis	418-235-4197 fax	Otis I	Tadoussac	12
		418-235-4775 (ger)	Otis II		12
		418-235-4890 (gae)	Otis III		12
Croisières Essipit inc.	Daniel Ross	418-232-6778	Kashkan	Escoumins	100
		fax 233-2888	kuei		12
			Aventure I		12
			Aventure II		12
			Nord du nord		10
Famille Dufour	Claude Brassard Alain Dufour (v.p.mark.)	418-438-2711	Famille Dufour I	Tadoussac	489
		418-438-2127	Tadoussac III		48
		235-4421	Marie-Clarisse		100
		fax 235-4607			
Les Écumeurs du St-Laurent	Jean-Louis Bérubé	1-888-817-9999	L'Harfang des mers 11	L'île-Verte	12
		fax 418-354- 7023	L'Harfang des mers	Trois-Pistoles	24

Appendice 2

Lettre d'entente avec les bateliers

ENTENTE DE COLLABORATION POUR LA DISTRIBUTION DES QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE LORS DES EXCURSIONS D'OBSERVATION DES BALEINES (AOM).

Dans le cadre de la recherche effectuée par l'UQTR en collaboration avec le PMSSL et les ATR de Manicouagan et du Saguenay-Lac-St-Jean, recherche portant sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des AOM,

et suite à l'acceptation des _____ (ci-après appelé batelier) de collaborer avec l'UQTR pour la réalisation de cette étude, après avoir reçu les informations pertinentes,

les parties signataires de la présente s'entendent sur les éléments suivants:

- la compagnie _____ s'engage à fournir un droit de passage au personnel responsable d'administrer l'enquête à bord de ses bateaux (2 personnes pour les bateaux de 150 places et plus, et 1 personne pour les autres) selon un horaire correspondant au plan d'échantillonnage proposé par l'UQTR; ce personnel distribuera un questionnaire au début de l'excursion (ou juste avant) et à la fin de l'excursion (au moment du retour ou juste après).
- l'UQTR s'engage à traiter les données recueillies de façon confidentielle, en s'assurant que les répondants, les bateaux et leurs propriétaires, ainsi que les guides interprètes impliqués ne puissent pas être identifiés dans les rapports qui seront produits (rapport général et articles scientifiques);
- l'UQTR remettra au batelier le résumé du Rapport général de recherche produit à la suite de cette enquête;
- l'UQTR produira pour le batelier, s'il le désire, un profil de ses clientèles moyennant le versement des coûts de production (de 75\$ pour un profil, et 50\$ pour chaque profil supplémentaire); ces informations, transmises de façon confidentielle et en respectant l'anonymat des répondants, sont destinées à une utilisation interne seulement de la part du batelier;
- le Rapport général de recherche fera mention de la collaboration de CROISIÈRES A.M.L. INC. à l'enquête, ainsi que celle de tous les autres partenaires qui ont accepté d'y collaborer (le Parc marin du Saguenay-St-Laurent, les ATR de Manicouagan et du Saguenay-Lac-St-Jean, et les autres bateliers participants).

En vertu de quoi les parties ont signé

Gaétan Ouellet, professeur
Université du Québec à Trois-Rivières

Appendice 3

Questionnaires Q-1, Q-2 et Q-3



Questionnaire 1 -- Avant la croisière

Numéro d'excursion: _____

Numéro du répondant : _____

Bonjour.

Merci de nous accorder quelques minutes de votre temps de vacances pour participer à notre enquête. Votre collaboration nous est nécessaire afin de donner toute sa valeur à l'activité d'observation en mer des mammifères marins dans la région.

Pour cette première section de l'étude, nous désirons connaître vos attentes, vos intérêts quant à l'expérience que vous vous apprêtez à vivre.

Il est important pour nous que **vous répondiez spontanément à chacune des questions.**

Votre expérience avec les baleines

1. Avez-vous déjà observé des baleines en milieu naturel? oui non

Si oui, combien de fois? _____

À quel endroit? _____

2. Avez-vous déjà visité un centre d'interprétation sur les baleines? oui non

Si oui, lequel? _____

À quel endroit? _____

3. a) Connaissiez-vous le parc marin du Saguenay--Saint-Laurent avant d'embarquer en croisière?
 oui non

b) Saviez-vous que le parc marin est une aire marine protégée? oui non

c) D'après vous, qu'est-ce qu'une aire marine protégée? Je ne sais pas

	vrai	faux	Je ne sais pas
Une aire comportant uniquement des zones sensibles ou menacées	v	f	?
Une zone faisant partie d'un réseau international de conservation	v	f	?
Une zone où l'exploitation minière et pétrolière sont défendues.	v	f	?
Une zone représentant un échantillon d'écosystème marin	v	f	?
Une zone où la pêche commerciale est défendue	v	f	?

4. Comment vous situez-vous par rapport aux éléments suivants?

	Très faible	Moyennement faible	Moyennement élevé	Très élevé
Votre intérêt pour la nature	1	2	3	4
Votre degré de pratique d'activités en milieux naturels	1	2	3	4
Votre souci de conservation de l'environnement	1	2	3	4
Votre connaissance des mammifères marins et de l'environnement marin	1	2	3	4

Votre choix de croisière d'observation des baleines

5. Pour décider de venir observer les baleines, quelle(s) source(s) d'information a (ont) suscité votre intérêt? Cochez le(s) chiffre(s) correspondant(s). (**Un maximum de 2**).

- 1. Centre d'informations touristiques
- 2. Bouche-à-oreille (parents, amis,...)
- 3. Guide touristique régional,
- 4. Autre guide (routard, michelin,...)
- 5. Publicité écrite (dépliants, journaux,...)
- 6. Publicité radio, télévision
- 7. Livre/ film/ reportage/documentation spécialisée
- 8. Agence de voyage /associations
- 9. Internet
- 10. **Autre**, spécifiez : _____

6. Pour choisir votre bateau d'excursion, le ou lequel(s) des facteurs suivants ont orienté votre choix ? Cochez les chiffres correspondants. (**Un maximum de 3**).

- 1. La taille du bateau (nombre de passagers)
- 2. Le confort et les services sur le bateau
- 3. La réputation (image de la compagnie)
- 4. Le sentiment de sécurité que m'inspire l'embarcation
- 5. La présence d'un guide-naturaliste à bord
- 6. La proximité des contacts avec la mer, les animaux
- 7. Le contenu de la croisière, la variété de l'expérience
- 8. La suggestion d'un parent, d'un ami, de quelqu'un de la région
- 9. Le hasard
- 10. Le prix
- 11. Ce n'est pas moi qui ai choisi (forfait, groupe organisé,...)
- 12. **Autre**, spécifiez : _____

Vos attentes face à l'excursion en mer

7. Que recherchez-vous dans votre expérience d'excursion en mer? Indiquez le niveau d'importance que vous accordez à chacun des éléments suivants en encerclant le chiffre correspondant.

	Pas important	Peu important	Important	Essentiel
Acquérir des connaissances sur l'environnement marin, les baleines et la région	1	2	3	4
Faire une excursion en bateau procurant des émotions fortes	1	2	3	4
Relaxer et me détendre dans un milieu naturel	1	2	3	4
Avoir du plaisir avec des amis, ma famille	1	2	3	4
Découvrir des endroits, des sites nouveaux	1	2	3	4
Rencontrer des gens qui partagent mes intérêts pour la nature	1	2	3	4
Vivre l'expérience unique de la rencontre avec les baleines	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

Vos attentes face à l'observation des baleines

8. Face à la rencontre avec les baleines et leur environnement, indiquez le niveau d'importance que vous accordez à chacun des éléments suivants afin de répondre à vos attentes.

	Pas important	Peu important	Important	Essentiel
Voir des baleines de très près	1	2	3	4
Voir des baleines dans un contexte de respect de ces mammifères	1	2	3	4
Voir des baleines peu importe la distance	1	2	3	4
Être dans un site naturel peu achalandé	1	2	3	4
Utiliser des instruments sophistiqués de repérage afin d'assurer la rencontre des baleines	1	2	3	4
Sentir un souci de protection des mammifères marins de la part de l'équipage	1	2	3	4
Voir des comportements spectaculaires comme des sauts, une queue, ...	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

Ce que vous aimeriez de la part du guide-naturaliste

9. En ce qui a trait à l'intervention de votre guide-naturaliste, quelle importance accordez-vous à chacun des rôles suivants afin de répondre à vos attentes ?

	Pas important	Peu important	Important	Essentiel
Qu'il vous guide et vous oriente, vous indique où, quoi et comment observer	1	2	3	4
Qu'il vous informe sur la vie des baleines, sur l'environnement, sur la région	1	2	3	4
Qu'il vous sensibilise à la réalité des baleines et de l'environnement	1	2	3	4
Qu'il réponde à vos questions et préoccupations	1	2	3	4
Qu'il vous laisse des moments de silence pour contempler par vous-même	1	2	3	4
Qu'il vous fasse partager son souci de l'environnement	1	2	3	4
Qu'il vous indique quoi faire pour favoriser la protection de l'environnement et des baleines	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

Ce que vous aimeriez connaître des baleines et du milieu marin

10. En ce qui a trait aux informations pouvant être véhiculées par votre guide-naturaliste au cours de l'excursion, quel est votre niveau d'intérêt pour les sujets suivants? Encerchez le chiffre correspondant.

	Sans intérêt	Peu intéressant	Plutôt intéressant	Très intéressant
Les critères d'identification des espèces rencontrées	1	2	3	4
L'écologie (écosystèmes, habitat, interdépendance des espèces)	1	2	3	4
La nourriture et les modes d'alimentation	1	2	3	4
Les moyens de communication utilisés par les baleines	1	2	3	4
La conservation et les questions environnementales	1	2	3	4
La reproduction et les soins parentaux	1	2	3	4
La signification des comportements observés	1	2	3	4
La réglementation concernant les baleines (chasse, observation,...)	1	2	3	4
La présence des baleines dans le Saint-Laurent et ailleurs dans le monde	1	2	3	4
Les mythes et légendes au sujet des baleines	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

Ce que vous aimeriez découvrir...en plus des baleines

11. Dans l'optique de diversifier et d'enrichir le contenu des excursions en mer, quel niveau d'intérêt accorderiez-vous aux éléments suivants? Encerclez le chiffre correspondant.

	Sans intérêt	Peu intéressant	Plutôt intéressant	Très intéressant
La navigation dans la région (principes, instruments, histoire, phares..)	1	2	3	4
Le fjord du Saguenay	1	2	3	4
Les îles du Saint-Laurent (histoire, environnement, habitants,..)	1	2	3	4
La faune marine (phoques, oiseaux,..)	1	2	3	4
L'histoire de la région (les premières nations, les villages côtiers,..)	1	2	3	4
L'océanographie (courants, marées, relief sous-marin, vie marine, .)	1	2	3	4
Le parc marin et les aires marines protégées	1	2	3	4
La géologie et la géomorphologie (paysage, dunes, îles, montagnes,..)	1	2	3	4
Les sites et attractions touristiques de la région	1	2	3	4
La culture et les modes de vie dans la région	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

12. Indiquez votre degré d'accord et de désaccord aux énoncés suivants.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
Trop souvent, l'humain exploite l'environnement de façon abusive	1	2	3	4
Il est normal que l'humain impose ses règles à la nature	1	2	3	4
L'équilibre de la nature est très fragile et facilement menacé	1	2	3	4
Les plantes et les animaux existent principalement pour le bénéfice des humains	1	2	3	4
En cas de conflit entre les humains et la nature, la nature doit primer	1	2	3	4
Pour survivre, les humains doivent vivre en harmonie avec la nature	1	2	3	4
Les humains ont le droit de modifier l'environnement naturel pour répondre à leurs besoins	1	2	3	4
Lorsque les humains interviennent pour modifier la nature, celle-ci s'en trouve souvent perturbée	1	2	3	4

Nous voici au terme de la première section du questionnaire. **Un grand merci pour votre collaboration.** Un membre de notre équipe viendra récupérer cette section pour ne pas vous encombrer de papperasse lors de votre excursion.

Nous vous souhaitons une excellente croisière, profitez bien de ce moment unique...

Au retour, nous vous retrouverons pour vous distribuer la seconde section. Encore merci et à tantôt.


 Les associations touristiques régionales
Manicouagan et Saguenay – Lac-St-Jean

 Les propriétaires de bateaux
de croisières aux baleines

Section 2 – À la fin de la croisière

Numéro d'excursion : _____

Numéro de répondant : _____

Cette section fait suite au premier questionnaire que vous avez complété avant votre excursion d'observation. Nous vous rappelons qu'il est important que vous **répondiez spontanément à toutes les questions**. Merci de votre importante collaboration.

Comment était votre croisière ?

1. a) Avez-vous observé des baleines ? oui non
 b) Si oui, - combien de baleines différentes? _____
 - quelles espèces avez-vous observées ? _____
2. Comment était la mer? calme agitée très agitée
3. Comment étaient les conditions climatiques? confortables inconfortables
4. Avez-vous trouvé la croisière? trop courte d'une durée adéquate trop longue

Évaluation de l'expérience

5. Parmi les éléments faisant partie de votre expérience d'observation des mammifères marins, comment évaluez-vous les aspects suivants de votre excursion? Encerclez le chiffre correspondant.

a) Les conditions de l'excursion

	Non satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Ne s'applique pas
Le rapport qualité / prix	1	2	3	4	N/A
Le type de bateau d'excursion choisi	1	2	3	4	N/A
La présentation de la croisière (itinéraire, horaire...)	1	2	3	4	N/A
Les services de restauration et autres commodités (toilettes...)	1	2	3	4	N/A
Les équipements disponibles (vêtements, veste de flottaison...)	1	2	3	4	N/A
La présentation des mesures de sécurité du bateau	1	2	3	4	N/A
Les déplacements, la vitesse, la distance d'approche sur le site d'observation par votre embarcation	1	2	3	4	N/A
Les déplacements, la vitesse, la distance d'approche sur le site d'observation par les autres bateaux	1	2	3	4	N/A
Autre, spécifiez :					

b) L'expérience vécue

	Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
La croisière dans son ensemble	1	2	3	4
La courtoisie des membres d'équipage	1	2	3	4
Le nombre de passagers sur le bateau	1	2	3	4
Le comportement des autres passagers	1	2	3	4
Le nombre de baleines observées	1	2	3	4
La distance d'observation des baleines	1	2	3	4
L'observation d'autres animaux (phoques, oiseaux...)	1	2	3	4
L'achalandage du site par d'autres embarcations	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

c) Le service d'interprétation

(guide-naturaliste)	Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
La facilité à communiquer du guide-naturaliste	1	2	3	4
La qualité de la langue (français/anglais)	1	2	3	4
La qualité du son (ou la force de la voix)	1	2	3	4
L'utilisation de matériel d'interprétation (fanons, cartes, photos...)	1	2	3	4
La pertinence et l'intérêt des sujets traités	1	2	3	4
La disponibilité et l'amabilité du guide-naturaliste	1	2	3	4
Sa connaissance du domaine et sa rigueur	1	2	3	4
Son enthousiasme et sa passion	1	2	3	4
Son sens de l'humour	1	2	3	4
Les moments de silence laissés pour apprécier par vous-même	1	2	3	4
Le souci de l'environnement qu'il a manifesté	1	2	3	4
Sa capacité à expliquer les comportements observés, au moment où ça se passe	1	2	3	4
La quantité et la diversité des informations données au sujet des baleines	1	2	3	4
Les informations données sur d'autres sujets que les baleines (paysages, histoire, région, attractions,...)	1	2	3	4
Les informations et conseils donnés à propos de la protection du milieu marin et des baleines	1	2	3	4
Autre, spécifiez :				

d) La valeur récréative de l'activité

	Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Ne s'applique pas
La possibilité de relaxer et de me détendre	1	2	3	4	N/A
Le plaisir de passer du temps avec ma famille, mes amis	1	2	3	4	N/A
Le fait de vivre une expérience excitante sur l'eau	1	2	3	4	N/A
L'acquisition de connaissances	1	2	3	4	N/A
La découverte d'endroits et de sites nouveaux	1	2	3	4	N/A
Le plaisir de l'observation des baleines	1	2	3	4	N/A
La rencontre de gens qui partagent mes intérêts pour la nature	1	2	3	4	N/A
Autres, spécifiez :					

Les connaissances transmises lors de la croisière

6. Les thèmes ci-dessous ont-ils été abordés à votre satisfaction? Indiquez votre évaluation face la présentation des sujets suivants.

**** prenez bien note du changement d'échelle dans vos réponses.**

	Nettement trop peu	Pas assez	Suffisamment	Amplement	Beaucoup trop	Je ne peux me prononcer
Les critères d'identification des espèces rencontrées	1	2	3	4	5	?
L'écologie (écosystèmes, habitats, interdépendance des espèces)	1	2	3	4	5	?
La nourriture et les modes d'alimentation	1	2	3	4	5	?
Les moyens de communication utilisés par les baleines	1	2	3	4	5	?
La conservation et les questions environnementales	1	2	3	4	5	?
La reproduction et les soins parentaux	1	2	3	4	5	?
La signification des comportements observés	1	2	3	4	5	?
La réglementation concernant les baleines (chasse, observation)	1	2	3	4	5	?
La présence des baleines dans le Saint-Laurent et ailleurs dans le monde	1	2	3	4	5	?
Les mythes et légendes au sujet des baleines	1	2	3	4	5	?
Autre, spécifiez :						

Ce que vous avez découvert... en plus des baleines

7. En complément à l'observation des baleines, différents sujets et attractions pouvaient vous être présentés. Si les sujets mentionnés ont été abordés, indiquez votre niveau de satisfaction (1, 2, 3, 4). S'ils n'ont pas été abordés, encerclez N/A.

	Insatis- faisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Sujet non abordé
La navigation dans la région (principes, instruments, histoire, phares,...)	1	2	3	4	N/A
Le fjord du Saguenay	1	2	3	4	N/A
Les îles du Saint-Laurent (histoire, environnement, habitants)	1	2	3	4	N/A
La faune marine (phoques, oiseaux)	1	2	3	4	N/A
L'histoire de la région (premières nations, villages côtiers)	1	2	3	4	N/A
L'océanographie (courants, marées, relief sous-marins, vie marine)	1	2	3	4	N/A
La géologie et la géomorphologie (formation des paysages, dunes, îles, montagnes)	1	2	3	4	N/A
Le parc marin et les aires marines protégées	1	2	3	4	N/A
Les sites et attractions touristiques de la région	1	2	3	4	N/A
La culture et les modes de vie des gens de la région	1	2	3	4	N/A
Autre, spécifiez :					

Un jeu de connaissances

Dans cette section, nous aimerions savoir si vos connaissances préalables et l'interprétation présentée sur les bateaux vous permettent de répondre à quelques questions. **Répondez par vrai ou faux aux énoncés présentés. Si vous ne connaissez pas la réponse, ne devinez pas, encerclez le "?".**

Note : Dans ces énoncés, le terme baleine englobe tous les cétacés.

	Vrai	Faux	Je ne sais pas
On peut reconnaître individuellement les baleines.	V	F	?
Les baleines viennent dans l'estuaire du Saint-Laurent pour la nourriture.	V	F	?
Le fjord du Saguenay est une vallée creusée par un glacier et envahie par la mer.	V	F	?
Certaines baleines utilisent des ondes sonores pour trouver leur nourriture.	V	F	?
Les populations de baleines sont toutes stables ou en augmentation.	V	F	?
Tadoussac fut le premier poste de traite de fourrure au Québec, en 1603.	V	F	?
Les baleines allaitent leurs petits.	V	F	?
Il y a deux marées hautes par jour dans la région du parc marin.	V	F	?
Les baleines sautent hors de l'eau durant la période des amours uniquement.	V	F	?
Il n'y a aucune loi régissant l'observation des bélugas dans le Saint-Laurent.	V	F	?
Il y a encore des phares habités dans le Saint-Laurent.	V	F	?

	Vrai	Faux	Je ne sais pas
La pollution ne pose plus de problèmes aux baleines du Saint-Laurent.	V	F	?
Aujourd'hui, aucun pays ne pratique la chasse commerciale des baleines.	V	F	?
Les bélugas habitent seulement le Saint-Laurent.	V	F	?
Les oiseaux marins nichent en colonies sur les îles du Saint-Laurent.	V	F	?
La présence des bateaux influence le comportement des baleines.	V	F	?
Les phoques dépendent de la terre, des îles ou de la banquise pour la reproduction.	V	F	?

Caractéristiques du répondant

La section suivante regroupe des questions d'ordre socio-démographique. Les informations personnelles demandées permettront d'analyser les besoins, les intérêts et la satisfaction de nos visiteurs. Elles sont strictement confidentielles et seront traitées à des fins statistiques seulement.

1. Vous et votre groupe?

- Êtes-vous venu aux baleines avec un groupe organisé*
 par vous-même, dans un groupe restreint**

*- si vous êtes en **groupe organisé**, de quel type d'organisation s'agit-il:

- agence de voyage
 - groupe social ou communautaire
 - association de loisir
 - club social d'employés
 - groupe scolaire
 - autre _____

spécifiez

** - si vous voyagez **par vous-même**, indiquez dans le tableau suivant le nombre de personnes de votre groupe (y compris vous-même) appartenant à chacune des catégories suivantes d'âge et de sexe.

	- de 6 ans	6-16 ans	17-24 ans	25-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 et +
masculin							
féminin							

2. Vous êtes de **sexe**: masculin féminin

3. Votre **âge** actuel: _____ ans

4. Votre lieu de résidence?

Pays _____

État ou province _____

Ville ou village _____

5. Le dernier niveau de scolarité atteint?

- Primaire (6-7 ans)
- Secondaire (12-13 ans)
- Collégial (14-16 ans)
- Universitaire- premier cycle (16-18 ans)
- Universitaire- cycle supérieur (18 ans)

6. Votre occupation principale ?

- Travail à temps plein
- Travail à temps partiel
- Travail à la maison (non-rémunéré)
- Sans emploi
- À la retraite
- Aux études
- Autre, spécifiez : _____

7. Dans quelle catégorie se situe votre revenu familial brut en dollars canadiens?

- moins de 19 999\$
- entre 20 000 et 39 999\$
- entre 40 000 et 59 999\$
- entre 60 000 et 79 999\$
- entre 80 000 et 99 999\$
- plus de 100 000\$
- indéterminé

8. Lors de ce voyage, combien de nuits pensez-vous passer

- hors de votre domicile ? _____ nuits
- au Québec (pour les non-résidents) ? _____ nuits
- dans la région du parc marin (Charlevoix, Saguenay, Côte-Nord, Bas-Saint-Laurent)? _____ nuits

Vous voici au terme de la seconde section de l'enquête. Nous vous remercions de votre collaboration.

Afin de compléter la dernière section du questionnaire, nous avons besoin de vos coordonnées. Il est à noter que ces informations sont strictement confidentielles. Elles ne sont utilisées qu'afin de compléter l'enquête. Nous vous ferons parvenir le questionnaire par courrier postal.

Pour le tirage et afin de nous permettre de vous joindre, indiquez-nous, S.V.P, vos coordonnées.

Nom, prénom _____

Adresse postale No. et rue _____

Ville _____

État ou province : _____

Code postal _____

Pays _____

Les informations recueillies nous aideront à mieux répondre aux besoins de nos visiteurs, tout en respectant le milieu naturel que vous venez de découvrir ou de redécouvrir. MERCI .



Section 3 – De retour de voyage

Numéro d'excursion : _____

Numéro du répondant : _____

A) La relation de l'homme avec la nature

Nous aimerions d'abord connaître votre opinion concernant les relations entre l'homme et la nature. Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
Trop souvent, l'humain exploite l'environnement de façon abusive	1	2	3	4
Il est normal que l'humain impose ses règles à la nature	1	2	3	4
L'équilibre de la nature est très fragile et facilement menacé	1	2	3	4
Les plantes et les animaux existent principalement pour le bénéfice des humains	1	2	3	4
En cas de conflit entre les humains et la nature, la nature doit primer	1	2	3	4
Pour survivre, les humains doivent vivre en harmonie avec la nature	1	2	3	4
Les humains ont le droit de modifier l'environnement naturel pour répondre à leurs besoins	1	2	3	4
Lorsque les humains interviennent pour modifier la nature, celle-ci s'en trouve souvent perturbée	1	2	3	4

B) Description du voyage au cours duquel vous avez effectué une excursion d'observation des baleines

1. Quels ont été les **principaux endroits visités** lors de ce voyage?

A. _____

D. _____

B. _____

E. _____

C. _____

F. _____

2. Nommez, par ordre de préférence, les **activités ou les attraits** que vous avez aimés le plus au cours de ce voyage, et spécifiez l'endroit où ça se passait.

Nom de l'activité ou de l'attrait	Endroit (village, ville ou région)
A. _____	_____
B. _____	_____
C. _____	_____
D. _____	_____
E. _____	_____
F. _____	_____

3. Quelle a été la durée totale de ce voyage ? _____ jours

4. Combien de temps avez-vous passé au Québec lors de ce voyage ? _____ jours

5. Quelle a été la durée de votre séjour dans la région du parc marin Saguenay – Saint-Laurent (Saguenay – Lac-Saint-Jean, Côte-Nord, Charlevoix, Bas – Saint-Laurent)? _____ jours

6. Quelle était l'importance de l'activité d'observation des baleines dans votre voyage? Cochez le choix qui se rapproche le plus de votre situation:

- c'était la raison principale, le but même du voyage
- c'était une des activités importantes prévues au voyage
- c'était une activité optionnelle à laquelle je ne tenais pas vraiment
- c'était une activité non prévue qui s'est ajoutée en cours de route

7. En plus de l'excursion d'observation en mer, quelles autres activités liées aux baleines avez-vous effectuées ?

- visite du Centre d'interprétation des mammifères marins (CIMM)
- soirée contes et légendes sur les baleines
- causeries thématiques sur les baleines
- observation des baleines à partir des berges
- autres activités, spécifiez _____

C) L'activité d'observation des baleines dans la région du parc marin du Saguenay – St-Laurent

1. Indiquez la **raison principale** qui vous a motivé(e) à participer à une excursion d'observation des baleines ? _____

2. Jusqu'à quel point l'**excursion** que vous avez faite a-t-elle **répondu à vos attentes**? Encerchez le chiffre décrivant le mieux votre expérience.

N'a pas répondu à mes attentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A comblé toutes mes attentes
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

3. Quel est votre niveau de satisfaction global relativement à **votre excursion d'observation des baleines ?**

Très insatisfait(e)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait(e)
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

4. Comment évaluez- vous votre niveau de satisfaction relativement à **votre séjour dans la région du parc marin du Saguenay – Saint-Laurent ?**

Très insatisfait(e)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très satisfait(e)
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

5. Quelles sont les choses que vous avez **aimées le plus** de votre croisière ?

6. Y a-t-il des aspects que vous avez **moins aimés** de votre croisière ? oui non

- si oui, lesquels? _____

7. Durant la croisière, avez-vous observé des **éléments positifs** concernant la protection des baleines et à la conservation du milieu marin ? oui non

- si oui, lesquels? _____

8. Durant la croisière, avez-vous observé ou noté des **éléments pouvant nuire** à la protection des baleines et à la conservation du milieu ? oui non

- si oui, lesquels? _____

9. Si vous avez observé des éléments susceptibles de nuire à la protection des baleines ou à la conservation de l'environnement, indiquez votre opinion concernant les mesures suivantes pour améliorer la situation. Si vous jugez que la situation est satisfaisante, passez à la question suivante.

	Non souhaitable	Peu souhaitable	Souhaitable	Très souhaitable	Ne sais pas
Assurer la présence et la visibilité des agents de conservation sur les sites d'observation	1	2	3	4	?
S'assurer d'un nombre restreint de bateaux en même temps sur les sites d'observation	1	2	3	4	?
Passer moins de temps sur les sites d'observation des baleines et ajouter d'autres attraits à l'excursion	1	2	3	4	?
S'assurer que les bateaux partent avec un nombre suffisant de passagers	1	2	3	4	?
Réglementer la distance et la vitesse d'approche des baleines	1	2	3	4	?
Restreindre les déplacements des bateaux sur les sites d'observation	1	2	3	4	?
Autre, spécifiez :					

10. Afin d'améliorer la qualité de votre expérience d'observation des baleines, quel intérêt auraient pour vous les modifications ou les ajouts suivants ?

	Aucun intérêt	Un peu d'intérêt	Un assez grand intérêt	Un très grand intérêt
1. Offrir des activités d'interprétation sur les quais et aux points d'embarquement	1	2	3	4
2. Offrir plus d'informations sur les espèces susceptibles d'être rencontrées	1	2	3	4
3. Offrir de l'information sur le déroulement de la croisière (règles, temps d'observation, sécurité...)	1	2	3	4
4. Varier l'itinéraire des croisières afin de connaître d'autres éléments du milieu marin	1	2	3	4
5. Augmenter et diversifier les outils d'interprétation à bord des bateaux (fanons, drapeaux, affiches, schémas, enregistrements...)	1	2	3	4
6. Offrir des documents d'information (dépliants, guides d'identification, jeux questionnaires...)	1	2	3	4
7. Offrir des forfaits incluant plusieurs activités reliées à l'observation et à la connaissance des mammifères marins	1	2	3	4
8. Autre , spécifiez :				

11. Afin de compléter et d'enrichir votre expérience avec les baleines, quel intérêt auraient pour vous les activités suivantes ?

	Aucun intérêt	Un peu d'intérêt	Un assez grand intérêt	Un très grand intérêt
1. Assister à des activités d'animation: théâtre, contes et légendes, reconstitutions historiques...	1	2	3	4
2. Assister à des causeries thématiques, à des conférences ou à des projections de documentaires avec des experts ou des chercheurs	1	2	3	4
3. Fréquenter des sites aménagés pour l'observation des mammifères marins à partir des berges	1	2	3	4
4. Visiter un centre d'interprétation spécialisé sur les mammifères marins et leur environnement	1	2	3	4
5. Visiter une boutique offrant des objets reliés aux baleines et à leur environnement (livres, documents vidéo, reproductions, artisanat local, œuvres d'art...)	1	2	3	4
6. Autres , spécifiez :				

D) Suite à l'activité d'observation des baleines

1. Seriez-vous d'accord pour dire que votre expérience d'observation des baleines dans la région du parc marin du Saguenay – Saint-Laurent vous a amené ou incité à:

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	En accord	Tout à fait en accord
Vouloir retourner dans la région du parc marin du Saguenay – Saint-Laurent pour une autre croisière	1	2	3	4
Chercher à découvrir d'autres sites d'observation des mammifères marins au Québec, au Canada ou ailleurs dans le monde	1	2	3	4
Convaincre vos parents et vos amis d'aller vivre l'expérience d'observation en mer	1	2	3	4
Rechercher des connaissances sur les baleines et leur environnement (lectures, documentaires, internet...)	1	2	3	4
Informers les autres, les intéresser aux mammifères marins	1	2	3	4
Réaliser l'impact de votre façon de vivre et de vos gestes quotidiens sur l'environnement	1	2	3	4
Chercher davantage à connaître et à découvrir les attraits du milieu naturel (faune, flore, sites...)	1	2	3	4
Expérimenter d'autres façons d'observer ou d'entrer en contact avec la nature	1	2	3	4
Éprouver plus de plaisir qu'auparavant au contact de l'environnement naturel	1	2	3	4
Vouloir entrer en contact avec des résidents de la région du parc marin, à connaître leurs modes de vie et leur culture	1	2	3	4
Visiter la région du parc marin, ses sites historiques, ses attraits culturels	1	2	3	4
Vous intéresser et vous informer sur le parc marin du Saguenay – Saint-Laurent	1	2	3	4
Être préoccupé de l'environnement et agir en faveur de sa préservation	1	2	3	4
Autres changements suite à l'excursion, spécifiez:				

2. Encerclez le chiffre décrivant le mieux votre situation actuelle:

a) Quel est votre **degré actuel de connaissance** des mammifères marins et du milieu marin?

Très faible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très élevé
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

b) Quel est votre **niveau actuel d'intérêt et d'attrait pour la nature**?

Très faible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très élevé
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

c) Quel est votre niveau actuel de **préoccupation pour la préservation** de l'environnement?

Très faible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très élevé
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

d) Quelle quantité **d'actes ou de gestes concrets** faites-vous actuellement pour la préservation de l'environnement ?

Très faible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très élevée
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------

e) Quel est actuellement votre degré de pratique **d'activités de loisir en milieu naturel** ?

Très faible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très élevé
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------

3. À partir de l'expérience et des connaissances que vous avez des baleines, comment évaluez-vous globalement les activités d'observation en mer ? Cochez l'énoncé que vous trouvez le plus proche de ce que vous croyez.

- les activités d'observation en mer sont surtout utiles pour la protection des baleines
- les activités d'observation en mer sont plus utiles que néfastes pour les baleines
- les activités d'observation en mer nuisent plus qu'elles n'aident les baleines
- les activités d'observation en mer sont surtout néfastes pour les baleines

E) Profil d'expériences antérieures à l'excursion

Dans cette section, nous voulons connaître **votre expérience antérieure à votre excursion aux baleines**. Indiquez votre **degré de participation**, au cours des **trois (3) dernières années**, aux activités mentionnées ci-dessous:

1. Participation à des activités de loisir éco-touristiques	Jamais	Rarement	Souvent	Très souvent
1. Visiter des sites naturels protégés, des réserves écologiques	1	2	3	4
2. Faire du camping en milieu naturel	1	2	3	4
3. Faire de la pêche, de la trappe, de la chasse	1	2	3	4
4. Faire de l'observation de la nature (faune, flore...)	1	2	3	4
5. Faire de la cueillette de fruits sauvages, champignons, plantes	1	2	3	4
6. Faire des randonnées dans la nature (marche, montagne, canot...)	1	2	3	4
7. Suivre l'actualité environnementale (événements, politique...)	1	2	3	4
8. Visiter des jardins zoologiques, botaniques, aquariums	1	2	3	4
9. Visiter des musées d'histoire naturelle, de sciences et technologies	1	2	3	4
10. Photographier la nature (paysages, animaux, arbres, fleurs...)	1	2	3	4
11. Collectionner des plantes, des insectes, des minéraux...	1	2	3	4
12. Faire des recherches à propos de la biologie, de l'écologie ou de l'environnement (internet, livres, documentaires, revues...)	1	2	3	4
13. S'informer sur la culture, les valeurs et les modes de vie des gens d'autres régions ou d'autres pays que le vôtre	1	2	3	4
14. Visiter des lieux ou des musées historiques, vous informer sur l'histoire de différentes régions	1	2	3	4
<p>Autres activités relatives à la faune, à l'environnement naturel et aux milieux culturels pratiquées antérieurement:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				

2. **Votre implication dans des mouvements ou des causes environnementales, au cours des 3 années précédant votre excursion aux baleines.**

Jusqu'à quel point vous est-il arrivé de:

Jamais Rarement Souvent Très souvent

	Jamais	Rarement	Souvent	Très souvent
1. Contribuer au soutien financier des causes environnementales	1	2	3	4
2. Militer au sein d'organismes voués à la protection et à la conservation de l'environnement	1	2	3	4
3. Faire des efforts personnels pour protéger l'environnement (recyclage, économie d'énergie, consommation sélective...)	1	2	3	4
4. Tenter d'influencer les pouvoirs locaux (municipalités, écoles) pour protéger l'environnement et faire l'éducation en ce sens	1	2	3	4
5. Convaincre vos parents ou vos proches pour qu'ils adoptent des attitudes et des comportements écologiques	1	2	3	4
6. Manifester ouvertement votre désaccord avec des actions ou des politiques contraires à la protection de l'environnement	1	2	3	4
Autres actions relatives à la la protection de l'environnement:				

Et voilà, c'est terminé pour vous. Il ne reste qu'à glisser le questionnaire complété dans l'enveloppe de retour et de la poster (elle n'a pas besoin d'être affranchie si elle est postée au Canada).

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration qui servira aux divers intervenants dans le secteur du parc marin du Saguenay – Saint-Laurent à offrir des activités d'observation en mer des plus plaisantes et satisfaisantes, en s'assurant de protéger cette ressource naturelle qui suscite tant d'intérêt.

À plus court terme, nous vous souhaitons la chance de gagner l'une des cassettes vidéo sur la vie des baleines qui seront tirées au sort parmi les répondants à cette dernière section du questionnaire.

Appendice 4

Grille d'observation

Grille d'observation

1. Numéro d'excursion : _____
 Code : saison pré pleine post
 Jour L Ma Me J V S D
2. Date : _____ 3. Heure : _____
 4. Compagnie : _____ 5. Embarcation : _____
 6. Capacité : _____ 7. Nombre à bord : _____
 8. Naturaliste : _____ 9. Capitaine : _____
 10. Nombre de questionnaires distribués : _____

11. Refus de répondre

Phase 1	Phase 2	Raisons
		Non spécifié
		Obligation (soins parentaux...)
		Contraintes physiques (lunettes, handicap)
		Méfiance
		Contrainte de langue
		Occupé par autre personne
		Ne veut pas de distraction
		Autre :
		total

12. Température 1. au quai (oC) _____
 2. sur l'eau (oC) : _____
13. Vent : 1. calme 2. brise légère 3. vent moyen 4. fort vent 5. tempête
14. Vagues : 1. calme 2. agité 3. très agité
15. Température : 1. chaud 2. doux 3. froid 4. très froid
16. Ensoleillement : 1. ensoleillé 2. soleil-nuages 3. nuageux 4. brume
17. Précipitations : 1. Aucune 2. pluie légère 3. Averse 4. pluie abondant
18. Temps d'excursion et d'observation : Temps 0 : départ _____
 Temps 1 : premier signe _____
 Temps 2 : arrivée au site (immobilisation) _____
 Temps 3 : première observation sur le site _____
 Temps 4 : quitte le site _____
 Temps 5 : arrivée à quai _____

19. Temps de contact avec les animaux en minutes :

0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	

20. Espèces rencontrées nombre proximité Comportements particuliers

Espèces rencontrées	nombre	proximité	Comportements particuliers
Petit rorqual		L M P	
Rorqual commun		L M P	
Béuga		L M P	
Rorqual bleu		L M P	
Rorqual à bosse		L M P	
Cachalot		L M P	
Marsouin commun		L M P	
Phoque commun		L M P	
Phoque gris		L M P	
Phoque du Groenland		L M P	
Autres observations		L M P	

21. Matériel d'interprétation utilisé :

- 1. fanons et dents, os
- 3. krill
- 4. schémas, dessins, posters
- 5. modèles réduits
- 6. caméra sous-marine
- 7. enregistrements
- 7. autres :

22. Sujets traités :

- 1. Critères d'identification des espèces rencontrés
- 2. La nourriture et les modes d'alimentation
- 3. Les moyens de communication utilisés par les baleines
- 4. La reproduction et les soins parentaux
- 5. La signification des comportements observés
- 6. La réglementation concernant les baleines (chasse, code d'éthique)
- 7. L'évolution de la relation homme-baleines (histoire, chasse, conservation)
- 8. La présence des baleines dans le St-Laurent et ailleurs dans le monde
- 9. Les mythes et légendes au sujet des baleines
- 10. Les menaces à la santé et la survie des baleines (pollution, chasse, navigation)
- 11. Autre, spécifiez : _____

23. Autres points d'intérêts présentés et/ ou visités :

- P V
- 1. La navigation dans la région (principes, instruments, histoire, phares)
 - 2. Le fjord du Saguenay
 - 3. Les îles du St-Laurent (histoire, environnement, habitants)
 - 4. La faune marine (phoques, oiseaux)
 - 5. L'histoire de la région (premières nations, villages côtiers)
 - 6. Le parc marin et les aires marines
 - 7. L'océanographie (les courants et reliefs sous-marins)
 - 9. La géologie et la géomorphologie (paysage, dunes, îles, montagnes,..)
 - 10. Les sites et attractions touristiques de la région
 - 11. La culture et les modes de vie dans la région
 - Autres* : _____

24. Rôle de l'interprète (cocher les rôles joués de façon significative)

- 1. Guide et oriente, indique où, quoi et comment observer
- 2. Informe sur la vie des baleines, leur environnement et la région
- 3. Sensibilise aux problèmes des baleines et de leur environnement
- 4. Répond aux questions et préoccupations
- 5. Fait partager son souci de l'environnement
- 6. Indique ce que chacun peut faire pour favoriser la protection des baleines
- 7. Laisse des moments de silence
- 8. Autre, spécifiez :

25. Caractéristiques de l'interprète :

1. enthousiaste	1	2	3	4	5	amorphe
2. drôle, comique	1	2	3	4	5	sérieux, austère
3. disponible	1	2	3	4	5	non-disponible
4. aimable, affable	1	2	3	4	5	froid, distant
5. rigoureux, précis	1	2	3	4	5	approximatif, vague
6. contenu diversifié (baleines)	1	2	3	4	5	manque de diversité
7. contenu diversifié (paysages,..)	1	2	3	4	5	centré sur les baleines
8. soucieux de l'environnement	1	2	3	4	5	indifférent, insouciant
9. interagit avec les personnes	1	2	3	4	5	discours magistral
10. moments de silence	1	2	3	4	5	parle sans arrêt, harcèle
11. saisit le moment, opportuniste	1	2	3	4	5	non-opportuniste, plan
12. qualité de la langue	1	2	3	4	5	mauvaise qualité
13. autre, spécifier						

26. Type d'interprète 1 < 5

1. Centré sur la connaissance	1	2	3	4	5
2. Centré sur la prestation	1	2	3	4	5
3. Centré sur le visiteur	1	2	3	4	5

27. % français : _____ % anglais _____ une seule langue à bord

28. Respect du code d'éthique oui quelques accros accros fréquents

29. bateaux présents sur le site :

Appendice 5

Liste des gagnants de la vidéocassette

Nom	Origine
M. Daniel Avias	France
Mme Sophie Banhaue	France
M. Patrick Bernard	France
M. Nicolas Buisson	Ontario
M. Morhné Cadec	France
Mme Diane Comeau	Valleyfield, Québec
M. Julien Dumas	France
Mme Catherine Gobard	France
M. Jean-Roch Gobeil	Desbiens, Québec
M. Ali Hossam	Ontario
Mme Chantal Houle	Repentigny, Québec
Mme Barbara Jakubowicz	France
M. Gérard Laporte	France
M. Jean-François Lebel	Saint-Laurent, Québec
M. Laval Lemay	Mistassini, Québec
M. Michel Majeau	Joliette, Québec
Mme Lyse Peyrard	France
Mme Paulette Poliquin	Laval, Québec
M. Roland Schaack	Luxembourg
M. Roger Young	Magog, Québec

Appendice 6

Rapport détaillé des croisières effectuées

Rapport détaillé des croisières effectuées

Détail du nombre de répondants selon la période et les embarcations.

Compagnie	Embarcations	Pré-saison	Pleine saison	Post-saison	Total
AML	Grand Fleuve	40	210	87	337
	Cavalier Royal	0	59	16	75
	Cavalier des Mers	0	47	56	103
	Sentinelles	9	52	41	102
	CBT P-2	11	24	12	47
	CBT P-1	9	30	11	50
Famille Dufour	Famille Dufour	54	181	165	400
	Marie-Clarisse	0	75	59	134
	Tadoussac 3	0	19	6	25
					0
Croisières Express	Explorathor	8	20	19	47
	Cr. Express	0	10	23	33
Croisières 2001	Katmar	20	97	70	187
Croisières Essipit	Kashkan	0	76	58	134
	Zodiacs	7	32	29	68
Croisières Neptune	zodiacs	3	8	10	21
Otis Excursions	Otis 1 et 2	0	16	3	19
Les Écumeurs du St-Laurent	Harfang des Mers	0	10	5	15
Complexe Hôtelier Pelchat	Baladeur	0	4	0	4
Les Pionniers des Baleines		0	13	7	20
Croisières du Grand Héron	Grand Héron	0	6	0	6
total		161	989	677	1827

Détail des croisières, nombre de questionnaires distribués (Q-1) et nombre de répondants qui ont laissé leur adresse.

Pré-saison

	Bateau	Nb. Q-1	Nb. Adresses
1	sentinelles	4	4
2	cbt-p2	2	4
3	fd	17	16
4	gf	20	16
5	katmar	20	16
6	explorathor	8	8
7	cbt-p1	2	2
8	fd	37	20
9	essipit	7	7
10	cbt-p1	7	4
11	cbt-p2	9	7
12	gf	6	4
13	neptune	3	1
14	sentinelles	5	4
15	gf	14	11
	Total	161	124

Pleine saison

16	cbt-p1	9	9
17	katmar	25	19
18	fd	25	20
19	marie-clarisse	10	8
20	sentinelles	13	10
21	katmar	16	13
22	explorathor	10	9
23	gf	16	13
24	fd	25	16
25	tadou 3	5	2
26	cr. Express	4	4
27	cbt-p1	11	8
28	otis	4	4
29	marie-clarisse	13	13
30	sentinelles	11	7
31	fd	40	29
32	gf	32	32
33	sentinelles	14	12
34	katmar	20	15
35	cr. express	6	4
36	cbt-p2	12	9
37	gf	16	13
38	des mers	27	25
39	des mers	20	17

40	écumeurs	10	7
41	gf	22	14
42	fd	34	16
43	tadou 3	5	2
44	gf	33	24
45	otis	5	4
46	kashkan	9	7
47	kashkan	15	14
48	essipit	11	10
49	pelchat	4	4
50	pionniers	7	6
51	marie-clarisse	19	17
52	explorathor	10	10
53	royal	18	13
54	gf	26	23
55	tadou 3	9	9
56	otis	7	6
57	kashkan	16	11
58	neptune	8	8
59	sentinelles	14	13
60	katmar	21	15
61	fd	24	19
62	cbt-p2	12	11
63	gf	16	7
64	marie-clarisse	23	14
65	cbt-p1	10	8
66	royal	20	15
67	grand héron	6	5
68	kashkan	19	17
69	essipit	6	6
70	gf	30	22
71	fd	33	28
72	inexistant		
73	inexistant		
74	inexistant		
75	katmar	15	12
76	marie-clarisse	10	5
77	gf	19	17
78	royal	21	8
79	essipit	9	9
80	essipit	6	4
81	pionniers	6	6
82	kashkan	17	12
	Total	989	769

Post-saison

83	explorathor	14	11
84	cbt-p1	11	6
85	sentinelles	5	5
86	sentinelles	4	3
87	fd	30	14
88	royal	16	15
89	des mers	26	14
90	des mers	30	28
91	écumeurs	5	3
92	express	8	6
93	marie-clarisse	19	9
94	explorathor	5	5
95	katmar	24	9
96	essipit	11	9
97	kashkan	11	9
98	express	5	5
99	otis	3	3
100	cbt-p2	12	8
101	katmar	8	6
102	marie-clarisse	16	14
103	kashkan	11	10
104	kashkan	14	10
105	neptune	10	10
106	essipit	4	4
107	katmar	21	15
108	marie-clarisse	12	12
109	sentinelles	16	11
110	express	10	9
111	marie-clarisse	12	9
112	tad 3	6	6
113	kashkan	8	5
114	kashkan	14	10
115	katmar	17	7
116	sentinelles	16	10
117	fd	21	13
118	gf	7	6
119	fd	22	15
120	fd	27	23
121	essipit	8	8
122	essipit	6	5
123	gf	14	7
124	pionniers	7	7
125	fd	30	21
126	gf	32	19
127	fd	35	23
128	gf	34	19
Total		677	476

Appendice 7

Homogénéité et consistance interne des échelles

Homogénéité et consistance interne des échelles

Dans cette partie, nous avons reproduit les résultats des analyses de l'homogénéité et de la consistance interne des échelles créées pour les analyses présentées tout au long du rapport (procédure « reliability » dans SPSS).

Ces analyses, en plus de fournir une liste des items utilisés pour chaque échelle créée par la combinaison de plusieurs éléments d'évaluation, fournissent les corrélations de chaque item avec le reste de l'échelle (Corrected item-total correlation), le coefficient Alpha si l'item était enlevé, ainsi ainsi que le coefficient Alpha pour l'ensemble de l'échelle composée de tous les items entrant dans l'analyse.

Les analyses sont présentées dans l'ordre où elles apparaissent dans les questionnaires, suivies de celles provenant de la grille d'observation.

Intérêt total pour la nature – Q1, sect. 4

1.	V17	Intérêt pour nature
2.	V18	Activités nature
3.	V19	Souci conservation
4.	V20	Connaiss.envir. marin

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V17	8,1011	2,6087	,5299	,5559
V18	8,8296	2,2246	,4754	,5868
V19	8,0330	2,6595	,4741	,5874
V20	9,5493	2,6961	,3462	,6694

Reliability Coefficients

N of Cases = 1751,2 N of Items = 4
Alpha = ,6675

Attentes écologiques – Q1 – sections 7 & 8

1.	V26	Connaissances
2.	V30	Découv.sites nouv.
3.	V31	Rencontres
4.	V32	Expérience unique
5.	V35	Respect baleines
6.	V36	Voir même loin
7.	V37	Site peu achaland.
8.	V39	Souci protect.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V26	21,8235	7,1877	,3838	,5844
V30	21,6898	7,1737	,3467	,5927
V31	22,7634	6,9803	,2686	,6189
V32	21,2989	7,5784	,3075	,6041
V35	21,3974	7,2929	,4359	,5773
V36	22,1073	7,0252	,2397	,6300
V37	22,0253	7,1132	,2848	,6108
V39	21,5206	6,9034	,4299	,5702

Reliability Coefficients

N of Cases = 1459,4 N of Items = 8
Alpha = ,6301

Attentes de divertissement – Q1 – sect. 7 & 8

1.	V27	Émotions fortes
2.	V28	Relaxation
3.	V29	Plaisir en famille
4.	V30	Découv.sites nouv.
5.	V31	Rencontres

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V27	11,1493	4,4746	,2426	,5780
V28	10,6933	4,0352	,4455	,4560
V29	10,4902	4,0243	,4432	,4569
V30	10,1921	4,8445	,3107	,5365
V31	11,2529	4,5539	,2573	,5653

Reliability Coefficients

N of Cases = 1577,7

N of Items = 5

Alpha = ,5767

Attentes de spectaculaire – Q1 – sect. 7 & 8

1.	V32	Expérience unique
2.	V34	Voir de près
3.	V38	Outils repérage
4.	V40	Cpt. spectacul.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V32	8,5925	3,3197	,2421	,5994
V34	8,9094	2,6040	,4888	,4341
V38	10,0016	2,3772	,3173	,5803
V40	9,2339	2,2771	,4726	,4262

Reliability Coefficients

N of Cases = 1630,6

N of Items = 4

Alpha = ,5881

Attentes face au guide-naturaliste – Q1, sect. 9

1.	V42	Guide, oriente
2.	V43	Info.vie baleines.
3.	V44	Sensibilise
4.	V45	Répond quest.
5.	V46	Moment silence
6.	V47	Souci environn.
7.	V48	Actions prot.env.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V42	19,4004	7,0594	,4361	,7589
V43	19,3323	6,8551	,5944	,7304
V44	19,4354	6,4895	,6590	,7149
V45	19,4371	7,0467	,4920	,7483
V46	19,4058	7,5627	,2427	,7989
V47	19,7006	6,4420	,5354	,7391
V48	19,5910	6,4755	,5767	,7298

Reliability Coefficients

N of Cases = 1639,3

N of Items = 7

Alpha = ,7750

Attentes relatives à l'interprétation – Q1 – sect. 10

1.	V50	Identification
2.	V51	Écologie
3.	V52	Alimentation
4.	V53	Communication
5.	V54	Conserv.& envir.
6.	V55	Reproduction
7.	V56	Comportements
8.	V57	Réglementation
9.	V58	Distr.ds monde
10.	V59	Mythes,légendes

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V50	29,5897	16,8905	,5734	,8703
V51	29,6122	16,6889	,6456	,8653
V52	29,5966	16,5819	,6814	,8629
V53	29,3710	17,1472	,5961	,8691
V54	29,6951	16,4300	,6359	,8657
V55	29,5833	16,2116	,6940	,8613
V56	29,4194	16,8359	,6237	,8669
V57	29,7115	16,3487	,6015	,8685
V58	29,5793	16,6836	,6134	,8674
V59	29,8810	16,4704	,4693	,8825

Reliability Coefficients

N of Cases = 1616,4

N of Items = 10

Alpha = ,8796

Attentes reliées aux autres sujets d'interprétation – Q2 – sect. 11

1.	V61	Navigation
2.	V62	Fjord
3.	V63	îles St-Laurent
4.	V64	Faune marine
5.	V65	Histoire région
6.	V66	Océanographie
7.	V67	Parc marin
8.	V68	Géol., géomorph.
9.	V69	Attract.tourist.
10.	V70	Cult.& modes vie

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V61	26,8999	19,2803	,5796	,8494
V62	26,3672	19,9072	,5496	,8518
V63	26,5549	19,3128	,6483	,8441
V64	26,2115	20,3578	,5119	,8547
V65	26,5603	19,1590	,6104	,8467
V66	26,5627	19,4524	,5786	,8494
V67	26,5163	19,5925	,5913	,8485
V68	26,6750	18,8081	,6505	,8432
V69	26,9017	19,3581	,4937	,8580
V70	26,6267	19,4922	,5416	,8526

Reliability Coefficients

N of Cases = 1540,0

N of Items = 10

Alpha = ,8629

Attitude écocentrique – Q1- sect. 12

1.	V72	Humain exploite
2.	V74	Équilibre menacé
3.	V76	Primauté nature
4.	V77	Vivre en harmonie
5.	V79	Nature perturbée

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V72	13,3550	3,2923	,4063	,5996
V74	13,3272	3,3589	,4073	,5996
V76	13,9575	3,0465	,3510	,6390
V77	13,2083	3,4581	,4760	,5780
V79	13,5119	3,2492	,4285	,5891

Reliability Coefficients

N of Cases = 1523,6

N of Items = 5

Alpha = ,6525

Attitude anthropocentrique – Q1- sect. 12

1.	V73	Humain impose
2.	V75	Nature pour humains
3.	V78	Droit de modifier

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V73	4,3263	1,9646	,4370	,3690
V75	4,3151	2,0079	,3528	,5085
V78	4,1016	2,3485	,3465	,5109

Reliability Coefficients

N of Cases = 1533,5
Alpha = ,5669

N of Items = 3

Attitude écocentrique globale – Q1- sect. 12

1.	V72	Humain exploite
2.	VV73	Humain impose
3.	V74	Équilibre menacé
4.	VV75	Nature pour humains
5.	V76	Primauté nature
6.	V77	Vivre en harmonie
7.	VV78	Droit de modifier
8.	V79	Nature perturbée

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V72	21,9626	8,2644	,3877	,5650
VV73	22,4944	7,7893	,3120	,5851
V74	21,9240	8,7023	,2923	,5894
VV75	22,5061	7,8687	,2574	,6070
V76	22,5572	8,2927	,2594	,5994
V77	21,8047	8,6133	,4002	,5696
VV78	22,7044	7,9666	,3316	,5773
V79	22,1196	8,3726	,3518	,5739

Reliability Coefficients

N of Cases = 1420,9
Alpha = ,6152

N of Items = 8

Satisfaction des conditions de l'excursion – Q2- sect. 5a

1.	Q11	Rapp.qual./prix
2.	Q12	Type de bateau
3.	Q13	Présentat.croisière
4.	Q14	Restaurat. & serv.
5.	Q15	Équipements fournis
6.	Q16	Mesures sécurité
7.	Q17	Déplac.votre bateau
8.	Q18	Dépl.autres bateaux

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q11	22,9489	9,7569	,4542	,7911
Q12	22,5766	9,8052	,4789	,7880
Q13	22,7435	9,0208	,6523	,7629
Q14	23,0331	9,4479	,4583	,7913
Q15	22,8718	9,0277	,5516	,7769
Q16	22,9806	8,7138	,5340	,7813
Q17	22,6166	9,3059	,5732	,7745
Q18	22,8248	9,5393	,4526	,7919

Reliability Coefficients

N of Cases = 767,6 N of Items = 8
Alpha = ,8044

Satisfaction de l'expérience vécue – Q2 – sect. 5b

1.	Q21	Courtoisie
2.	Q22	N. de passagers
3.	Q23	Comportem.des pass.
4.	Q24	N.de baleines vues
5.	Q25	Distance observation
6.	Q26	Autres animaux obs.
7.	Q27	Achalandage du site

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q21	18,7389	7,7005	,4175	,7333
Q22	19,0322	7,2087	,4597	,7233
Q23	19,0144	7,3734	,4493	,7260
Q24	19,0424	6,3958	,5417	,7038
Q25	19,1298	6,3687	,5834	,6930
Q26	19,5471	6,4164	,5254	,7082
Q27	19,4732	7,6094	,3097	,7537

Reliability Coefficients

N of Cases = 1513,8 N of Items = 7
Alpha = ,7514

Satisfaction relative au service d'interprétation – Q2 – sect. 5c

1.	Q29	Facilité communiq.
2.	Q30	Qualité langue
3.	Q31	Qualité du son
4.	Q32	Matériel interpr.
5.	Q33	Pertinence sujets
6.	Q34	Disponib.amabilité
7.	Q35	Connaiss.du sujet
8.	Q36	Enthousiasme
9.	Q37	Humour
10.	Q38	Moments silence
11.	Q39	Souci environnem.
12.	Q40	Explication observ.
13.	Q41	Quant. divers.infos
14.	Q42	Info. autres sujets
15.	Q43	Conseils protect.env.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q29	45,3994	49,5563	,7211	,9315
Q30	45,3049	50,1874	,6583	,9330
Q31	45,4907	49,9999	,5537	,9362
Q32	45,9416	49,0225	,5963	,9355
Q33	45,5778	49,6933	,7284	,9313
Q34	45,3107	49,8103	,7442	,9311
Q35	45,3389	49,5124	,7706	,9304
Q36	45,2690	49,4104	,7690	,9304
Q37	45,4536	49,5554	,7055	,9318
Q38	45,3602	51,7345	,5190	,9363
Q39	45,4214	49,7973	,7109	,9318
Q40	45,3775	49,0458	,7766	,9300
Q41	45,5203	48,4150	,7693	,9300
Q42	45,8894	48,4572	,6520	,9337
Q43	45,8605	48,2660	,6635	,9334

Reliability Coefficients

N of Cases = 1247,6
Alpha = ,9367

N of Items = 15

Satisfaction reliée à la valeur récréative de l'activité – Q2 – sect. 5d

1.	Q45	Relaxation
2.	Q46	Temps famil.amis
3.	Q47	Excitation
4.	Q48	Connaissances
5.	Q49	Découvertes
6.	Q50	Plaisir observ.
7.	Q51	Rencontres

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q45	19,7241	7,9804	,5299	,8147
Q46	19,5571	8,1315	,5776	,8082
Q47	19,5421	7,7671	,6223	,8003
Q48	19,7977	7,4052	,6091	,8021
Q49	19,6883	7,3887	,6535	,7941
Q50	19,3511	8,0564	,5260	,8151
Q51	20,0153	7,8193	,5295	,8154

Reliability Coefficients

N of Cases = 1162,9

N of Items = 7

Alpha = ,8302

Satisfaction reliée aux connaissances transmises sur les baleines – Q2 – sect.6

1.	Q53	Identification
2.	Q54	Écologie
3.	Q55	Alimentation
4.	Q56	Communication
5.	Q57	Conservation env.
6.	Q58	Reproduction
7.	Q59	Comportements
8.	Q60	Réglementation
9.	Q61	Distribution
10.	Q62	Mythes & légend.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q53	23,5396	39,7956	,6536	,9342
Q54	23,8371	38,2547	,7954	,9276
Q55	23,5775	38,9824	,7230	,9310
Q56	24,1637	37,8609	,7443	,9301
Q57	23,9983	37,9672	,8075	,9270
Q58	24,0217	37,7207	,7728	,9286
Q59	23,8149	38,5060	,7603	,9293
Q60	24,0515	38,1003	,7549	,9295
Q61	23,8680	38,0625	,7550	,9295
Q62	24,3641	38,6614	,6872	,9329

Reliability Coefficients

N of Cases = 1162,5

N of Items = 10

Alpha = ,9365

Satisfaction reliée aux connaissances sur d'autres sujets – Q2 – sect.7

1.	Q64	Navigation
2.	Q65	Fjord
3.	Q66	Iles du St-Laurent
4.	Q67	Faune marine
5.	Q68	Histoire région
6.	Q69	Océanographie
7.	Q70	Géol., géomorph.
8.	Q71	Parc marin
9.	Q72	Attr.tourist.rég.
10.	Q73	Culture région

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q64	23,2390	41,7581	,7795	,9525
Q65	23,1372	41,4295	,7293	,9548
Q66	23,3221	41,0915	,8378	,9502
Q67	23,1563	41,9727	,7517	,9536
Q68	23,4107	40,7636	,8535	,9495
Q69	23,2147	41,2707	,7755	,9527
Q70	23,3339	40,3838	,8479	,9497
Q71	23,2278	40,8984	,8317	,9504
Q72	23,3481	40,7561	,8401	,9501
Q73	23,4679	40,9066	,8342	,9503

Reliability Coefficients

N of Cases = 513,5

N of Items = 10

Alpha = ,9561

Satisfaction globale – Q2- sections 5a à 7

1.	SAT_COND	Conditions
2.	SAT_EXP	Expérience
3.	SAT_BEN	Val. récréat.
4.	SAT_GUID	Interprétation
5.	SAT_CBAL	Conn.baleines
6.	SAT_CMIL	Autres sujets

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SAT_COND	15,2946	3,8724	,5896	,7973
SAT_EXP	15,3128	3,9193	,5429	,8050
SAT_BEN	15,2415	3,7122	,6551	,7842
SAT_GUID	15,2515	3,5203	,7162	,7696
SAT_CBAL	15,7611	3,3566	,5639	,8053
SAT_CMIL	15,8867	3,2864	,5662	,8072

Reliability Coefficients

N of Cases = 1326,5

N of Items = 6

Alpha = ,8228

Attitude écocentrique –(après) – Q3, sect.A

1.	P3	Humain exploite
2.	P5	Équilibre menacé
3.	P7	Primauté nature
4.	P8	Vivre en harmonie
5.	P10	Nature perturbée

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P3	13,3057	2,6788	,4021	,5572
P5	13,2635	2,6131	,3635	,5755
P7	13,9899	2,4937	,3022	,6213
P8	13,1533	2,8330	,3849	,5688
P10	13,4690	2,5548	,4691	,5238

Reliability Coefficients

N of Cases = 685,5 N of Items = 5
Alpha = ,6227

Attitude anthropocentrique –(après) – Q3, sect.A

1.	P4	Humain impose
2.	P6	Nature pour humains
3.	P9	Droit de modifier

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P4	4,3199	1,4546	,3764	,2408
P6	4,3312	1,4332	,2042	,5618
P9	4,0857	1,5520	,3258	,3282

Reliability Coefficients

N of Cases = 694,3 N of Items = 3
Alpha = ,4737

Attitude écocentrique globale (après) – Q3, sect. A

1.	P3	Humain exploite
2.	PP4	Humain impose
3.	P5	Équilibre menacé
4.	PP6	Nature pour humains
5.	P7	Primauté nature
6.	P8	Vivre en harmonie
7.	PP9	Droit de modifier
8.	P10	Nature perturbée

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P3	21,9591	6,8550	,3580	,5980
PP4	22,4930	6,4245	,3676	,5923
P5	21,9075	6,8195	,3306	,6035
PP6	22,4867	6,7558	,1589	,6672
P7	22,6461	6,3497	,3601	,5945
P8	21,8125	7,0958	,3293	,6064
PP9	22,7254	6,3365	,4014	,5825
P10	22,1207	6,6423	,4274	,5812

Reliability Coefficients

N of Cases = 656,0
Alpha = ,6350

N of Items = 8

Satisfaction globale – Q3 – sect. C

1.	P38	Réponse aux attentes
2.	P39	Satisf.globale excursion
3.	P40	Satisf. séjour région P.M.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P38	16,2757	9,4092	,7908	,7297
P39	16,2263	8,8772	,8556	,6600
P40	15,8884	13,2627	,5614	,9321

Reliability Coefficients

N of Cases = 713,1
Alpha = ,8534

N of Items = 3

Mesures de protection – Q3 – sect. C9

1.	P57	Agents de conservation
2.	P58	N.restreint de bateaux
3.	P59	Temps restreint sur sites
4.	P60	Taux occupation des bateaux
5.	P61	Réglements sur dist.& vitesse
6.	P62	Déplacem.restreints sur sites

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P57	16,2374	5,7367	,3693	,6521
P58	15,8768	5,9349	,4300	,6427
P59	17,0329	4,7613	,4280	,6369
P60	16,5971	4,9985	,3324	,6802
P61	15,9525	5,6150	,4625	,6280
P62	16,2320	4,9666	,5425	,5923

Reliability Coefficients

N of Cases = 278,3

N of Items = 6

Alpha = ,6799

Mesures pour améliorer l'expérience – Q3 – sect. C 11

1.	P64	Activités aux quais
2.	P65	Info sur espèces
3.	P66	Info sur croisière
4.	P67	Varier itinéraire
5.	P68	Outils interprétation
6.	P69	Documents inform.
7.	P70	Forfaits act.reliées

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P64	17,2749	10,0753	,5119	,7462
P65	16,8963	10,6978	,4966	,7508
P66	17,4986	10,3689	,4474	,7591
P67	17,2686	10,1819	,4763	,7535
P68	17,1994	9,7369	,5699	,7339
P69	17,1974	10,0828	,4870	,7514
P70	17,1512	9,9910	,5119	,7462

Reliability Coefficients

N of Cases = 670,6

N of Items = 7

Alpha = ,7767

Compétence de l'interprète – Grille d'observation – section 25

1.	ENTHOU	Enthousiaste
2.	DROLE	Drôle, comique
3.	DISPON	Disponible
4.	AIMAB	Aimable, affable
5.	RIGOUR	Rigoureux, précis
6.	DIVBAL	Diversité baleines
7.	DIVAUT	Divers.autres suj.
8.	ECOLO	Sensib.environn.
9.	INTERAC	Interactif
10.	OPPORTU	Saisit le moment

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ENTHOU	35,6809	26,7159	,5811	,8213
DROLE	36,4982	27,4824	,4593	,8308
DISPON	35,4854	26,1414	,7282	,8113
AIMAB	35,5638	26,9488	,5675	,8227
RIGOUR	35,6867	26,6164	,4677	,8304
DIVBAL	35,8045	23,8977	,6455	,8124
DIVAUT	36,6873	24,8560	,4212	,8447
ECOLO	35,9980	27,0764	,4942	,8279
INTERAC	35,8055	25,0758	,6224	,8153
OPPORTU	35,8821	26,1531	,5151	,8260

Reliability Coefficients

N of Cases = 1786,3

N of Items = 10

Alpha = ,8391

Changements perçus suite à l'expérience – Q3 – sect. D1

1.	P78	Retourner région PMSSL
2.	P79	Découv.autres sites obs.bal.
3.	P80	Convaincre parents amis
4.	P81	Rechercher connaissances
5.	P82	Intéresser les autres
6.	P83	Conscience impacts quotidien
7.	P84	Découvrir attraits naturels
8.	P85	Expérimenter contacts nature
9.	P86	Augmenter plaisir contact nat.
10.	P87	Contact avec résidents région
11.	P88	Visiter région PMSSL
12.	P89	Informé sur PMSSL
13.	P90	Préoccupation pour environnem.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P78	36,3234	30,3836	,4846	,8837
P79	36,3697	30,8117	,4795	,8835
P80	36,2014	31,1631	,4731	,8835
P81	36,6347	30,3987	,5442	,8803
P82	36,6121	30,5041	,5652	,8793
P83	36,5164	29,5625	,6263	,8761
P84	36,4665	29,3433	,6639	,8742
P85	36,4175	29,6660	,6300	,8760
P86	36,5450	29,2120	,6420	,8752
P87	36,7563	29,2386	,5818	,8788
P88	36,5416	30,4338	,5592	,8796
P89	36,5563	30,0656	,6573	,8753
P90	36,3288	29,7704	,5941	,8778

Reliability Coefficients

N of Cases = 657,0

N of Items = 13

Alpha = ,8870

Intérêts et comportements relatifs à l'environnement (après) -Q3, sect. D2

1.	P94	Connaiss.mammifères marins
2.	P95	Intérêt pour la nature
3.	P96	Préoccupation environnem.
4.	P97	Gestes pour environnem.
5.	P98	Loisirs en mil. naturel

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P94	29,5055	36,9640	,4317	,7768
P95	26,5740	33,2466	,6718	,7017
P96	26,3793	34,4528	,5974	,7253
P97	27,6874	34,0832	,5623	,7355
P98	27,7813	31,5845	,5342	,7504

Reliability Coefficients

N of Cases = 737,8

N of Items = 5

Alpha = ,7793

Loisirs en milieux naturels antérieurs à l'excursion – Q3 – sect. E 1

1.	P100	Visiter sites naturels
2.	P103	Observation nature
3.	P105	Randonnées ds nature
4.	P106	Actualité environnem.
5.	P107	Visites jardins, zoos
6.	P108	Visites musées hist.nat.
7.	P109	Photographie nature
8.	P110	Collections
9.	P111	Recherches bio.,écol.
10.	P112	Recherches sur cultures
11.	P113	Visites lieux,musées hist.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P100	24,2536	22,6991	,5698	,7925
P103	24,0274	22,3054	,5682	,7917
P105	23,7861	22,9649	,4643	,8017
P106	24,1539	22,8016	,4621	,8020
P107	24,1060	23,3732	,4395	,8039
P108	24,4723	22,8676	,5450	,7948
P109	23,8863	22,6648	,4066	,8091
P110	25,1221	24,4412	,2825	,8178
P111	24,8587	22,3739	,5221	,7960
P112	24,1013	22,1994	,5213	,7960
P113	24,1369	22,6078	,5215	,7962

Reliability Coefficients

N of Cases = 679,2

N of Items = 11

Alpha = ,8151

Actions antérieures pour la protection de l'environnement – Q3 – sect. E 2

1.	P120	Soutien financier
2.	P121	Bénévolat organismes
3.	P122	Efforts personnels
4.	P123	Influencer pouvoirs locaux
5.	P124	Convaincre parents, amis
6.	P125	Manifester désaccord

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P120	11,3893	7,8708	,4324	,7263
P121	11,7624	8,3914	,4427	,7269
P122	9,8084	8,3120	,3836	,7376
P123	11,1574	6,6970	,5757	,6853
P124	10,3758	6,9213	,5755	,6857
P125	10,8230	6,6533	,5327	,7010

Reliability Coefficients

N of Cases = 722,7

N of Items = 6

Alpha = ,7482

Conditions climatiques (Grille d'observation)

1. VENT
2. VAGUES
3. TEMPER
4. SOLEIL
5. PLUIE

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VENT	10,8065	1,9297	,4576	,4187
VAGUES	10,8065	2,1086	,3434	,4860
TEMPER	10,7419	2,2255	,2768	,5214
SOLEIL	10,9435	2,0374	,1654	,6203
PLUIE	10,7661	2,0180	,4155	,4464

Reliability Coefficients

N of Cases = 124,0

N of Items = 5

Alpha = ,5554

Qualité et quantité des observations (Grille d'observation)

- | | | |
|----|----------|---------------------------|
| 1. | VARIETE | N.espèces anim.diff. |
| 2. | PROXIM | N.espèces vues de près |
| 3. | SPECTAC | Comportements spect. |
| 4. | NANIMAU6 | Nombre d'animaux observés |

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VARIETE	7,0650	9,4711	,6254	,6560
PROXIM	8,2033	9,1633	,5781	,6736
SPECTAC	10,1301	10,4747	,5218	,7104
NANIMAU6	7,4065	7,4891	,5273	,7327

Reliability Coefficients

N of Cases = 123,0

N of Items = 4

Alpha = ,7494

Compétence de l'interprète (Grille d'observation)

1.	ENTHOU	Enthousiaste
2.	DROLE	Drôle, comique
3.	DISPON	Disponible
4.	AIMAB	Aimable, affable
5.	RIGOUR	Rigoureux, précis
6.	DIVBAL	Diversité baleines
7.	DIVAUT	Divers.autres suj.
8.	ECOLO	Sensib.environn.
9.	INTERAC	Interactif
10.	OPPORTU	Saisit le moment

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ENTHOU	35,1092	27,3015	,5871	,8140
DROLE	35,7731	28,3972	,4744	,8237
DISPON	34,8067	27,0386	,7192	,8056
AIMAB	34,8571	28,2421	,5364	,8194
RIGOUR	35,1429	27,4964	,4689	,8241
DIVBAL	35,3866	23,9341	,6936	,7996
DIVAUT	36,2185	25,5451	,4016	,8436
ECOLO	35,3613	28,4700	,4372	,8266
INTERAC	35,1176	26,1216	,6556	,8063
OPPORTU	35,2689	27,3678	,4715	,8240

Reliability Coefficients

N of Cases = 119,0

N of Items = 10

Alpha = ,8340

Style centré sur la transmission de connaissances (Grille d'observation)

1.	DIV_SUJ5	Sujets baleines
2.	DIV_PRE5	Autres sujets
3.	DIV_ROL5	Rôles joués
4.	DIVBAL	Diversité baleines
5.	DIVAUT	Divers.autres suj.
6.	RIGOUR	Rigoureux, précis
7.	CEN_CONN	Centré connaiss.

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DIV_SUJ5	20,5750	29,5742	,7096	,8643
DIV_PRE5	21,1250	29,3204	,6655	,8716
DIV_ROL5	20,4333	31,6426	,6439	,8723
DIVBAL	20,0000	29,2437	,8716	,8446
DIVAUT	20,8250	30,6834	,5929	,8807
RIGOUR	19,7500	34,5252	,5491	,8831
CEN_CONN	20,1917	31,2655	,7540	,8606

Reliability Coefficients

N of Cases = 120,0

N of Items = 7

Alpha = ,8852

Style centré sur le contact avec le visiteur (Grille d'observation)

1.	ENTHOU	Enthousiaste
2.	DROLE	Drôle, comique
3.	DISPON	Disponible
4.	AIMAB	Aimable, affable
5.	INTERAC	Interactif
6.	OPPORTU	Saisit le moment
7.	CEN_VISI	Centré visiteur

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ENTHOU	24,4167	12,8838	,6205	,8458
DROLE	25,0917	13,6806	,5016	,8610
DISPON	24,1167	12,8602	,7328	,8328
AIMAB	24,1667	13,3165	,6244	,8459
INTERAC	24,4250	11,6918	,7616	,8246
OPPORTU	24,5750	12,5994	,5461	,8592
CEN_VISI	24,4583	12,3344	,6849	,8366

Reliability Coefficients

N of Cases = 120,0 N of Items = 7
Alpha = ,8633

Qualité totale de l'interprétation (Grille d'observation)

1.	QUAL_INT	Qualité intervent.
2.	DIV_SUJ	Diversité sujets
3.	DIV_PRES	Divers.autres pts.
4.	DIV_VISI	Divers.pts. visit.
5.	DIV_ROLE	Divers. rôles
6.	DIV_MAT	Divers.matér.
7.	TOT_TYPE	Divers. des styles

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
QUAL_INT	23,1940	80,9382	,7636	,6946
DIV_SUJ	18,3409	39,4332	,6039	,7050
DIV_PRES	23,2180	50,7481	,6899	,6044
DIV_VISI	26,0130	79,8833	,2912	,7162
DIV_ROLE	22,7016	74,5238	,6188	,6716
DIV_MAT	25,4393	79,5043	,3284	,7108
TOT_TYPE	23,6141	79,6335	,7682	,6881

Reliability Coefficients

N of Cases = 122,0 N of Items = 7
Alpha = ,7197