



## Le suivi de progression de l'Alliance

Un suivi exclusif à l'industrie de l'observation des baleines dans le parc marin pour une offre de services de qualité supérieure dans le plus grand respect des mammifères marins.

Investis dans une démarche d'amélioration continue pour la pratique écoresponsable de l'activité d'observation en mer des baleines, les membres de l'Alliance démontrent leur volonté d'atteindre les objectifs fixés en participant volontairement au tout premier suivi de progression dans l'industrie de l'observation des baleines au Québec.

Mis en place comme projet pilote durant la saison 2014, le suivi de progression a été consolidé et sera mené avec rigueur dès 2015. Il vise à mesurer le niveau d'intégration des diverses notions véhiculées par les principaux outils de l'Alliance soit; le Guide des pratiques écoresponsables et les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les visiteurs à propos des excursions en mer.

Le suivi de progression comprend plusieurs indicateurs visant à mesurer chaque étape du cycle de visite, soit à partir du moment où le visiteur commence à rêver de son activité jusqu'à son retour à la maison, après son séjour. Dans le cadre du projet pilote, seul l'accueil en billetterie et l'activité en mer comme telle ont fait l'objet d'un suivi pour la première année.

### 2 outils de mesure utilisés en 2014 et 2015

- Des **CLIENTS MYSTÈRES** expérimentent l'accueil du visiteur en billetterie et l'excursion en mer à bord des bateaux de croisières. La perception des clients mystères contribue à mesurer les cibles suivantes:
  - Favoriser une préparation et des attentes réalistes chez les visiteurs, avant leur sortie en mer.
  - Offrir un service de qualité et transmettre un message sensibilisateur, lors de la vente du billet et de l'expérience en mer.
  - Naviguer en mer de façon écoresponsable.
- Une **AUTOÉVALUATION DES CAPITAINES ET DE L'ALLIANCE EN GÉNÉRALE** se tient dans le cadre d'une rencontre de bilan de saison et contribue à mesurer la progression relative aux objectifs suivants:
  - Le respect du Règlement sur les activités en mer dans le Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent;
  - l'utilisation des outils d'interprétation et d'information de l'Alliance;
  - l'esprit de concertation vécu durant la saison.

L'analyse des résultats de ces indicateurs, jumelée avec les données du suivi sur les activités d'observation en mer (AOM), permet d'établir une note globale du niveau d'atteinte des objectifs de l'Alliance. D'autres indicateurs sont en développement.

Un comité composé de représentants de Parcs Canada, Parcs Québec, du GREMM, des entreprises d'excursion en mer, du milieu de la recherche universitaire en environnement et de la SADC a le mandat de valider les méthodologies de récoltes de données, les résultats de l'analyse annuelle et de déterminer quels indicateurs devraient être ajoutés au suivi.