



ALLIANCE ÉCO-BALEINE



RAPPORT DE PERFORMANCE DU SUIVI DE PROGRESSION 2014-2018

Par Nancy Lavoie

20 mars 2019



Résultats du suivi de progression 2014-2018

Indicateurs	2014	2015	2016	2017	2018
Indice des pratiques Éco-Baleine dans la promotion et le marketing	En développement				
Indice des pratiques écoresponsables dans l'accueil des visiteurs	69%	72%	72%	69%	72%
suivi du client mystère	69%	72%	72%	67%	67%
autoévaluation des préposés à l'accueil (depuis 2017)				73%	81%
Fréq. inversée à laquelle les visiteurs demandent à se rapprocher des baleines	76%	73%	78%	69%	71%
suivi du client mystère	93%	100%	91%	100%	100%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	40%	37%	52%	39%	42%
Indice des pratiques écoresponsables dans le discours d'interprétation	42%	65%	49%	72%	61%
suivi des clients mystères	23%	60%	33%	67%	47%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	79%	69%	82%	78%	79%
Indice de satisfaction et de sensibilisation des visiteurs	En développement				
Moyenne pondérée	61%	70%	66%	70%	68%
Indicateurs	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'avis formels pondéré au nombre d'heures passé en patrouille	En développement				
Indice d'activités d'observation où le béluga a été ciblé	90%	88%	93%	87%	97%
Indice de respect du règlement sur les activités en mer	57%	59%	69%	74%	68%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	74%	60%	69%	72%	65%
évaluation des gardes de parc	35%	44%	64%	57%	53%
suivi des clients mystères	60%	69%	73%	87%	80%
Indice des pratiques écoresponsables dans la navigation	56%	61%	66%	78%	74%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	73%	65%	71%	73%	66%
évaluation des gardes de parc	28%	35%	61%	56%	56%
suivi des clients mystères	63%	74%	67%	97%	93%
Indice de la concentration de bateaux sur les sites d'observation	87%	85%	86%	89%	89%
Moyenne pondérée	74%	73%	78%	82%	81%

Indicateurs	2014	2015	2016	2017	2018
Pourcentage de réalisation des objectifs du Fonds Éco-Baleine	50%	50%	50%	50%	50%
Indice de participation et d'avancement du suivi de progression	58%	78%	72%	80%	76%
Indice de satisfaction de la formation	En développement				
Perception des capitaines et naturalistes sur le taux d'efficacité de l'AEB	67%	69%	69%	83%	79%
Moyenne pondérée	57%	65%	63%	71%	68%
Proportion des entreprises régionales (admissibles) membres	50%	55%	45%	44%	67%
Proportion des permis de classe 1 membres	73%	76%	72%	75%	81%
Indice de respect du règlement AOM, à l'extérieur des limites du parc marin	40%	66%	76%	69%	62%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	63%	87%	82%	69%	75%
évaluation des gardes de parc	18%	35%	70%	70%	35%
Moyenne pondérée	57%	66%	62%	61%	72%
Indice de courtoisie et de solidarité en mer	76%	78%	84%	84%	85%
suivi des clients mystères	94%	94%	91%	100%	99%
évaluation des gardes de parc	42%	49%	71%	66%	75%
autoévaluation des capitaines et naturalistes	73%	77%	82%	76%	76%
Taux de participation aux rencontres de l'Alliance Éco-Baleine	40%	76%	57%	59%	43%
Nombre d'heures de patrouille effectuées par les gardes de parc	En développement				
Pourcentage de réalisation des plans d'action annuels	65%	82%	70%	90%	86%
Moyenne pondérée	58%	79%	70%	78%	71%
SOMMAIRE	62%	71%	68%	72%	72%
Légende	0%	25%	50%	75%	100%
	Les données écrites en rouge réfèrent aux années précédentes.				

Réalisation des indicateurs en 2018

Indicateurs prévus, réalisés et adéquats	
Indice des pratiques écoresponsables dans l'accueil des visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Réalisé aux 2 ans (prévu pour 2019) ‣ Envoi annuel de l'auto-évaluation est bien reçu mais besoin de l'envoyer plus tôt en fin de saison (en août - septembre)
Indice d'activités d'observation où le béluga a été ciblé	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Avant % de cooccurrences problématiques entre le béluga et les bateaux d'excursions ‣ À poursuivre ... données AOM
Indice de respect du règlement sur les activités en mer du parc marin	<ul style="list-style-type: none"> ‣ À poursuivre malgré les données hautement encourageantes des clients mystères ‣ Augmenter à 3 le nombre d'appréciation des gardes de parc (début, milieu et fin)
Indice des pratiques écoresponsables dans la navigation	<ul style="list-style-type: none"> ‣ À poursuivre malgré les données hautement encourageantes des clients mystères ‣ Augmenter à 3 le nombre d'appréciation des gardes de parc (début, milieu et fin)
Indice de la concentration de bateaux sur les sites d'observation	<ul style="list-style-type: none"> ‣ À poursuivre ... données AOM
Pourcentage de réalisation des objectifs du Fonds Éco-Baleine	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Toujours 50%... car manque \$ pour projet de recherche et développement ‣ Souligner les initiatives par l'augmentation du pourcentage (5 ou 10%)
Indice de participation et d'avancement du suivi de progression	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct
Perception des capitaines et naturalistes sur le taux d'efficacité de l'AEB	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct
Proportion des entreprises régionales (admissibles) membres	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct
Proportion des permis de classe 1 membres de l'Alliance	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct
Indice de respect du règlement AOM, à l'extérieur des limites du parc marin	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct mais n=1 en 2018 ‣ Augmenter à 3 le nombre d'appréciation des gardes de parc (début, milieu et fin de saison)
Indice de courtoisie et de solidarité en mer	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct ‣ Peut-être éventuellement à améliorer ou préciser, du moins pour les clients mystères
Taux de participation aux rencontres de l'Alliance Éco-Baleine	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct ‣ Promotion accrue des activités de la part des entreprises
Pourcentage de réalisation des plans d'action annuels	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Correct ‣ Un peu subjectif selon les actions prévues

Indicateurs prévus, mais non-réalisés	
Indice des pratiques Éco-Baleine dans la promotion et le marketing	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Avancement de l'indicateur avec Valentyna ‣ À l'agenda du client mystère 2019
Indicateurs prévus et réalisés, mais à travailler	
Fréquence inversée à laquelle les visiteurs demandent à se rapprocher des baleines	<ul style="list-style-type: none"> ‣ À abolir ‣ Il faut se mettre dans la situation suivante : Admettons que le bateau est déjà très près des baleines, les visiteurs ne demanderont pas de s'approcher davantage... Donc le corollaire est que plus le bateau est près, meilleure est l'indicateur. ‣ Inversement, si le bateau reste éloigné... les passagers demanderont davantage à se rapprocher... ce qui donnera une faible valeur à l'indicateur ‣ Les clients mystères n'y voient que du feu 100% en 2014, 2015, 2017 et 2018 (91% en 2016) ‣ On peut garder la donnée (en y mettant des braguettes) à des fins d'analyse... surtout pour l'autoévaluation des capitaines et des naturalistes. ‣ Même conclusion pour la question : « Est-ce que l'on dérange les baleines? »
Indice des pratiques écoresponsables dans le discours d'interprétation	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Diviser les incontournables de l'expérience passager ‣ Permettre de cibler les éléments à travailler lors de la formation
Nombre d'avis formels pondéré au nombre d'heures passé en patrouille	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Recherche de données difficiles ‣ Excursionnistes non ciblées lors des patrouilles de prévention ‣ Validation des données avec F. Deland ‣ Données 0 pour les 5 années - portrait juste ou erroné de la situation?
Nombre d'heures de patrouille effectuées par les gardes de parc	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Valider avec F. Deland ‣ Basé sur le nombre d'heure des bateaux du PMSL non à quai ... ‣ Créer des braguettes
Indicateurs à développer	
Indice de satisfaction de la formation	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Comment définir un pourcentage ... ‣ Évaluation des formateurs... après chaque prestation ‣ Indice de satisfaction générale
Indice de satisfaction et de sensibilisation des visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> ‣ En discussion avec Josée Laflamme ‣ Similaire à l'étude de Giroul 2000 aux fins de comparaison ‣ Adapté aux nouvelles technologies

	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Aspect à ajouter ... (site terrestre, équipe agrandie pour ratisser plus large et sur une période plus longue) ‣ différence de perception selon le port d'attache (ceux dans le PMSSL par rapport à ceux en dehors du PMSSL (A. Rodrigue) ‣ différence de perception des clients selon le lieu de navigation (dans le fjord par rapport à dans le fleuve (A. Rodrigue) ‣ À ajouter selon le document suivant
Liste des mesures entreprises pour réduire le dérangement sur les mammifères marins (flotte, moteur,...)	‣ Avec auto-évaluation des gestionnaires à développer
Promotion des activités de l'Alliance auprès des employés	‣ Avec auto-évaluation des gestionnaires à développer
Adoption et promotion de plan d'interprétation	‣ Avec auto-évaluation des gestionnaires à développer
Protocole de gestion des matières résiduelles	‣ Avec auto-évaluation des gestionnaires à développer
Achat de matériels promotionnels	‣ Avec auto-évaluation des gestionnaires à développer

4. Dégradation constatée et identification des nouvelles mesures correctives : Une dégradation est constatée lorsque les données démontrent une baisse de l'indicateur. Les mesures correctives seront inscrites au bilan annuel de l'année subséquente. Lorsque la cause soupçonnée de cette baisse est à une échelle dépassant notre portée, il faut indiquer « sans objet » (s.o.) dans la colonne « Mesures correctives » et avoir en tête que des actions de restauration ou d'adaptation pourraient être nécessaires.

Indicateurs	Analyse (raison de la dégradation)	Mesure(s) corrective(s) Note : Il s'agit de mesures que vous vous engagez à réaliser (donc assurez-vous qu'elles soient claires, spécifiques, mesurables).
Indice des pratiques écoresponsables dans le discours d'interprétation	Selon le client mystère, il y a une diminution importante pour l'intervention au moment du retour de la croisière, pour la mention de l'aire marine protégée et la promotion d'autres façons de découvrir le milieu marin	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Axer sur ces points à la formation ‣ Différenciation de l'indicateur entre expérience passager et incontournable
Indice de respect du règlement sur les activités en mer	Manque de sensibilisation Peu de présence de garde de parc	‣ Miser sur l'importance des bonnes pratiques lors de la formation (discussion avec les anciens)

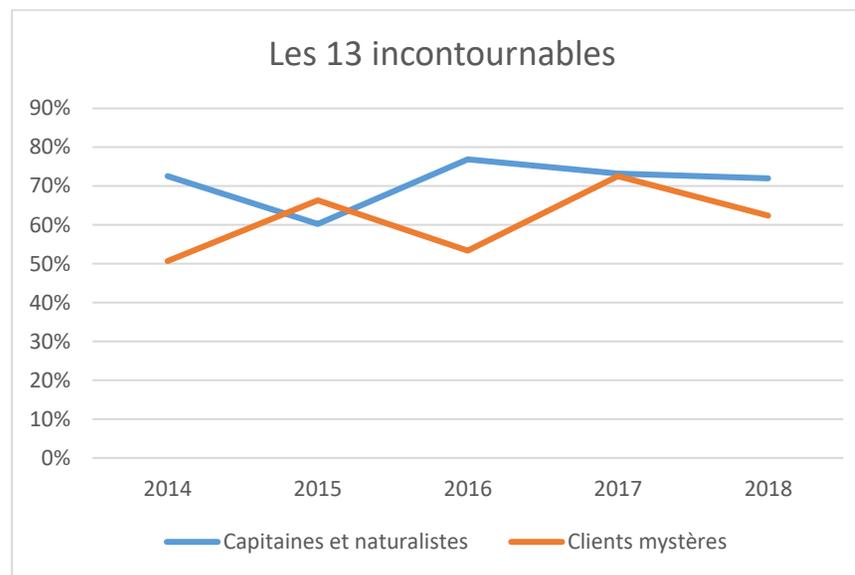
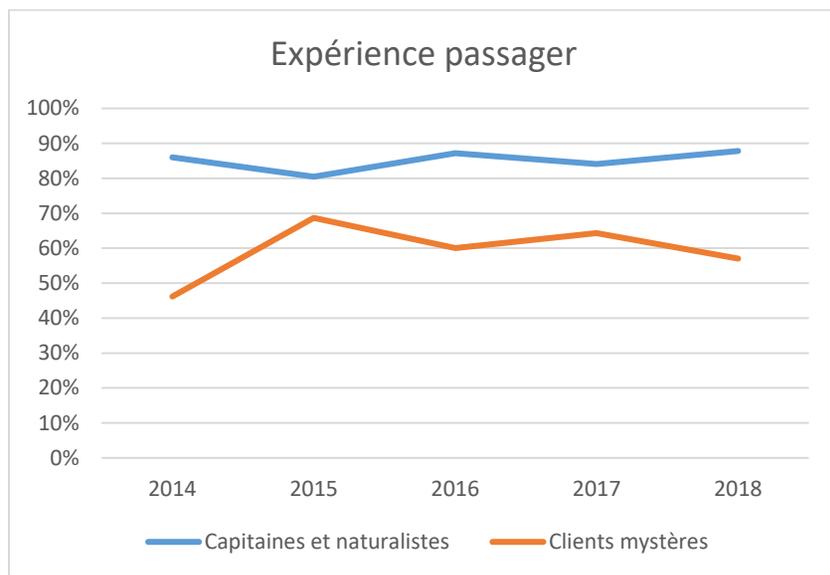
	Basé sur nombre restreint d'appréciation des gardes de parc Abondance des baleines en 2018	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Promotion des pratiques écoresponsables (entreprises, collègues, fierté,...) ‣ Présence accrue des gardes de parc ‣ Passer de 1 à 3 de formulaires d'appréciation des gardes de parc
Indice des pratiques écoresponsables dans la navigation	Manque de sensibilisation Peu de présence de garde de parc Basé sur nombre restreint d'appréciation des gardes de parc Abondance des baleines en 2018	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Miser sur l'importance des bonnes pratiques lors de la formation (discussion avec les anciens) ‣ Promotion des bonnes pratiques (entreprises, collègues, fierté,...) ‣ Présence accrue des gardes de parc ‣ Passer de 1 à 3 de formulaires d'appréciation des gardes de parc
Indice de participation d'avancement du suivi de progression	Envoi tardif des auto-évaluations Manque de promotion pour l'activité de fin de saison et pour les auto-évaluations en général	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Envoi des auto-évaluations plus tôt dans la saison ‣ Renouvellement de l'activité de fin de saison ‣ Promotion accrue pour les activités / auto-évaluations
Perception sur le taux d'efficacité de l'AEB	Manque de nouveautés lors de la formation Image à renouveler	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Miser sur les forces de l'Alliance lors de la formation ‣ Développer de nouveaux outils ‣ Renouveler l'image (site web)
Indice de respect du règlement AOM à l'extérieur des limites du parc marin	Manque de sensibilisation Peu de présence de gardes de parc / surveillance	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Miser sur l'importance des bonnes pratiques lors de la formation ‣ Présence accrue des gardes de parc / surveillance

5. Autres commentaires :

‣

L'analyse des résultats a été présentée aux membres de l'Alliance Éco-Baleine : _____ par _____

Tendance dans le discours



Selon vous, un mot de bienvenue est adressé à l'ensemble du groupe ? Donnez-vous aux passagers les informations de base avant de partir en croisière (règles de sécurité et de confort, durée de l'excursion...) ? Faites-vous en sorte que toute observation (paysages, mammifères marins et autres) soit présentée de manière intéressante ? Intervenez-vous auprès de vos passagers au moment du retour? (Ex.: remerciement, résumé de l'excursion, ancrer le souvenir etc.) Donnez-vous des informations sur les autres manières de découvrir le milieu marin? Sensibilisez-vous les clients à la fragilité du milieu marin et aux besoins de protection?

Les 13 incontournables : Aire marine Règlement Estuaire
 Destination Aire d'alimentation Diversité Identification des
 mammifères marins Béluga Autres attrait Utilisateurs Vécu Alliance
 Éco-Baleine Recherche

Taux de réalisation du plan d'action 2018

		2018	NOTES
Formations	Formation en continu par des conférences pendant l'été	100%	
	Programme de formation de l'Alliance adapté à l'industrie des excursions aux baleines dans le parc marin (interprétation, service à la clientèle, actualités du Saint-Laurent, anglais. 3 1/2 jours.	100%	
	Publication du PDB (12 numéros), PDB Express (environ 40) et possibilité pour + de PDB Kayak et plaisanciers si subvention	100%	
	1 sortie en mer avec les équipes pour lancer la saison	100%	
Suivi de progression	Analyse des données du suivi 2017, faire rapport de performance et travailler à l'amélioration et à la préparation du suivi 2018.	100%	
	Suivi des clients mystères à bord des bateaux à raison de 30 sorties. Rétroaction aux propriétaires avec l'envoi des fiches résultats anonymes 1 X par mois, sauf si cas urgent à régler.	100%	
	Autoévaluation des préposés à la billetterie (survey monkey)	100%	
	Appréciation des gardes de parc	100%	
	Année 0 de l'indicateur Écopromotion	50%	
	Définir le type d'étude de satisfaction des visiteurs	100%	
	Rencontres de travail des comités du Fonds, du Suivi de progression et pour le Programme de formation de l'Alliance	66%	
Activités de concertation et de communication interne	Faire la planification de la nouvelle mouture du Guide des pratiques éco-responsables	50%	
	Bilan et autoévaluation des capitaines /naturalistes	100%	
	Rencontre des membres 3 fois par année	100%	
	Publication du bulletin Info-Alliance (4 parutions)	100%	

	Susciter la participation d'un groupe de capitaines, ambassadeurs de l'Alliance (avis sur les thématiques abordées à la formation, nouvelle mouture du Guide, activités diverses)	33%	
Activité promotionnelle	Campagne viensvoirlesbaleines.com avec l'Alliance.	100%	
Affichage	Poursuite de l'identification des billetteries, bateaux et vêtements corporatifs	0%	
	Logos de l'Alliance et de ses membres présenté dans la salle de projection du CIMM (31 000 visiteurs/saison)	100%	
	Identification des entreprises dans le Guide du visiteur du parc marin (60 000 exemplaires)	100%	
Financement à court terme	Cotisations des entreprises	100%	
	Vente du Catalogue des grands rorquals	100%	
Développement d'une stratégie à long terme	Préparer une proposition de partenariat	75%	
Membership	Envoi d'une lettre d'invitation aux entreprises d'excursion non membres.	100%	