

---

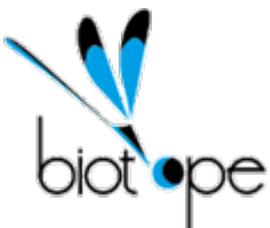
# Office National des Forêts

Mise en place d'un schéma d'accueil sur la RNN de Petite-Terre  
Présentation des résultats : étude de fréquentation, retombées économiques, étude visiteurs

---

  
Copil  
23 mars 2016



  
L'entreprise de l'écologie

**CRP** CONSULTING  
CONSEIL - FORMATION

CRP Consulting 3 chemin du Pigeonnier de la Cépière 31100 Toulouse tél 05 61 24 61 61

Contact : [am.gayral@crpconsulting.net](mailto:am.gayral@crpconsulting.net)

# Présentation de l'étude

## Etude de fréquentation et retombées économiques

### Analyse de la fréquentation touristique :

- Evaluer le nombre de touristes sur l'île au global et par saison (haute et basse saison)
- Valider les périodes de sur-fréquentation.
- Valider la tendance de fréquentation depuis 5 ans et les possibles évolutions selon les dires de professionnels.

### Analyse socio-économique

- Calculer un chiffre d'affaire global et par catégorie de bénéficiaires et identifier les bénéficiaires clés.
- Mettre en évidence les zones de risques s'il devait y avoir une évolution des conditions de fréquentation de la RNN de Petite Terre.

## Etude auprès des visiteurs de Petite Terre

- Caractériser et quantifier les différents profils de visiteurs.
- Décrire et qualifier les motifs de visite de la RNN de Petite Terre.
- Identifier les usages et les pratiques des visiteurs sur le site.
- Connaître leur niveau de satisfaction à l'égard de la visite, des équipements, des prestataires pour la traversée. Et de ce fait, identifier les points noirs, les insatisfactions.

***350 Enquêtes en face à face sur Petite Terre de décembre 2015 à février 2016.***



# 1. La fréquentation et les retombées économiques

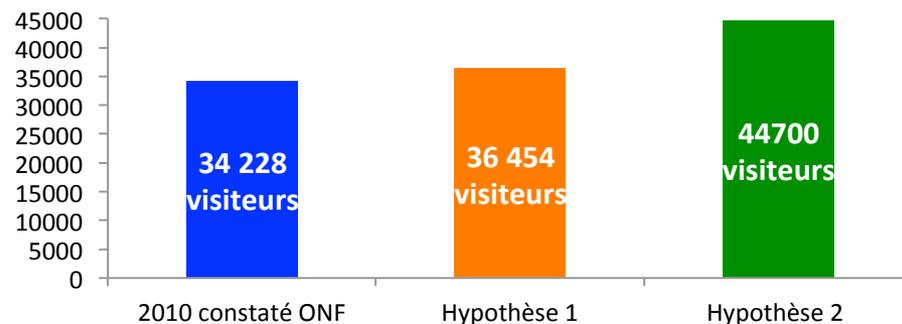
---

# Environ 36 000 à 37 000 visiteurs sur Petite Terre soit 5% des visiteurs touristiques de Guadeloupe

## H 1 : à partir des données ONF et l'estimation de fréquentation des différents types de bateaux

- Le bilan de la saison 2013-2014 réalisé par l'ONF fait état de 33 534 visiteurs transportés par les professionnels autorisés sur la Réserve.
- 3 bateaux non autorisés d'une capacité d'environ 5 places sont encore présents sur la Réserve (en cours de régularisation) : 15 personnes par semaine soit 180 visiteurs par mois.
- 2013-2014, les plaisanciers représentent 245 personnes par mois soit 2 940 plaisanciers par an sur la Réserve.

Estimation de la fréquentation globale à l'année sur Petite Terre

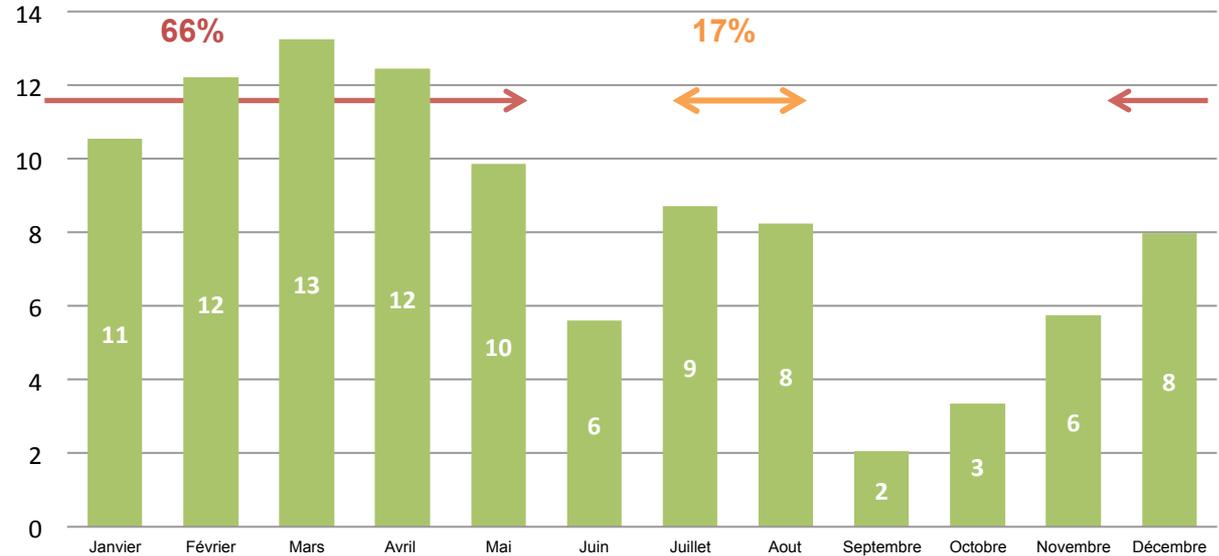


## H 2 : à partir des données de remplissage des bateaux

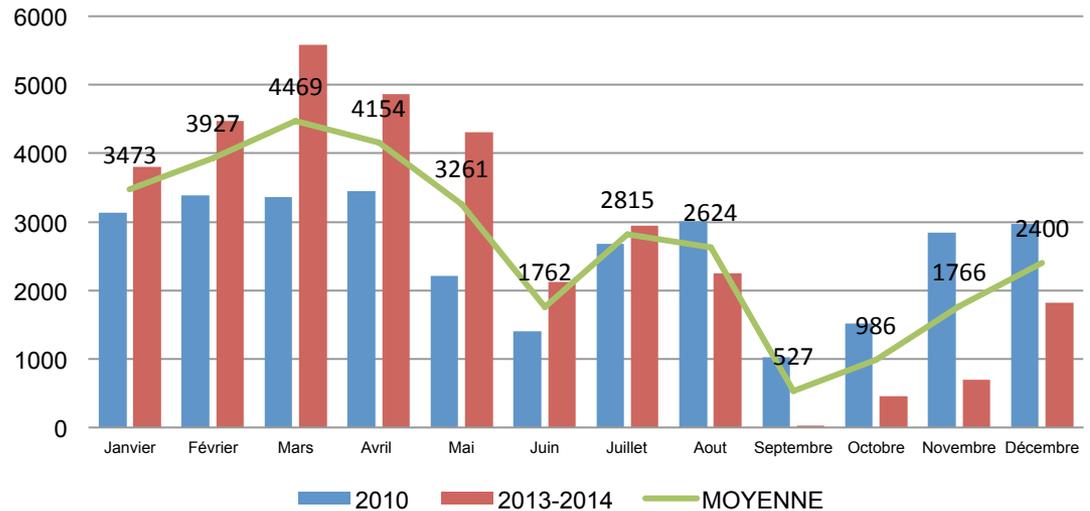
	hypothèse	janv	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	total croisiéristes	estimation totale
taux de remplissage	H1 haute	85%	90%	99%	70%	50%	40%	75%	75%	15%	25%	30%	50%		
	H2 basse	70%	90%	95%	55%	50%	34%	63%	63%	6%	17%	17%	36%		
volume de fréquentation	H1	5746	4867	4495	3786	3380	2163	4056	5070	1014	1352	1622	2704	40255	44728
	H2	4732	4867	4313	2953	3407	1817	3392	4240	379	909	909	1969	33885	37650

La haute saison touristique représente 66% de la fréquentation annuelle

Fréquentation mensuelle de Petite Terre : part de chacun des mois (en %)



Nombre de passagers transportés par les croisiéristes professionnels



# 46 jours (12%) sur l'année dépassent le seuil des 185 visiteurs/jour et se situe au-delà de la capacité de l'île.

## Ces jours sont prévisibles et toujours en semaine (mercredi)

**29% du mois de février, soit 8 jours :**

7 jours avec une fréquentation comprise entre 185 et 210 visiteurs et 1 jour avec une fréquentation supérieure à 210 visiteurs. .

**62% du mois de mars, soit 19 jours :**

13 jours avec une fréquentation comprise entre 185 et 210 visiteurs et, et 6 jours avec une fréquentation supérieure à 210 visiteurs.

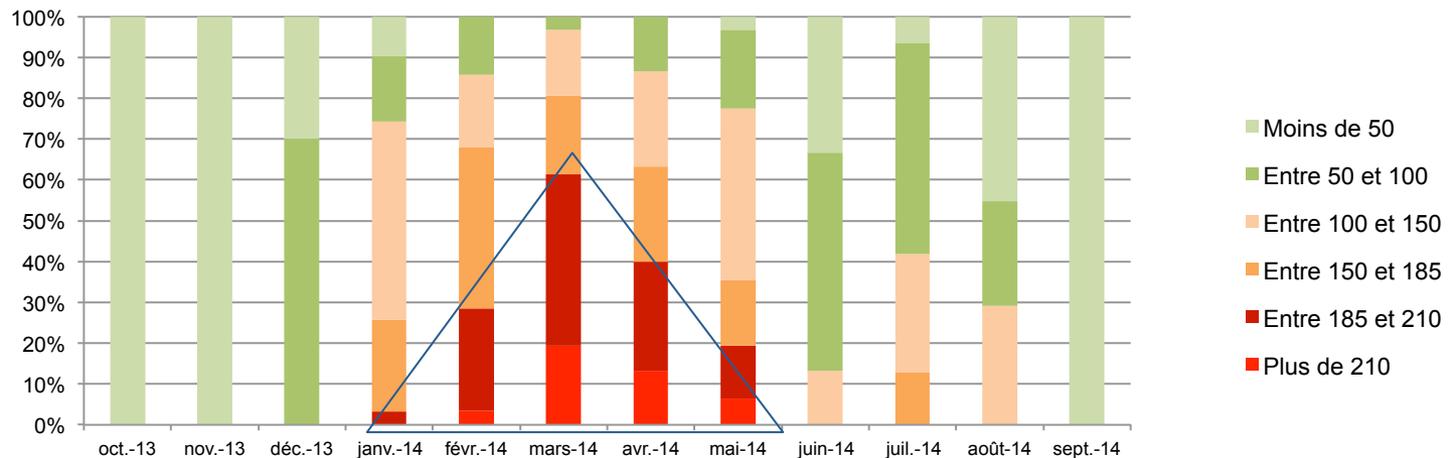
**40% du mois d'avril, soit 12 jours :**

8 jours avec une fréquentation comprise entre 185 et 210 visiteurs et 4 jours avec une fréquentation supérieure à 210 visiteurs.

**20% du mois de mai, soit 6 jours :**

4 jours avec une fréquentation comprise entre 185 et 210 visiteurs et 2 jours avec une fréquentation supérieure à 210 visiteurs.

**Part de jours où la capacité de l'île de Petite Terre est dépassée (%)**



# Les images et centre d'intérêts valorisés par les touristes à leur retour de Petite Terre

## La découverte d'une île paradisiaque et de la faune marine

40%

Les paysages avec la mise en avant de 4 éléments clés : les plages de sable blanc, les cocotiers, le lagon et la mer turquoise.



25%

La faune marine est le second point d'intérêt valorisé par les touristes : les poissons, les tortues marines, les requins citrons, les raies, et, pour les plus chanceux les dauphins et baleines, sont les animaux les plus photographiés.



20%

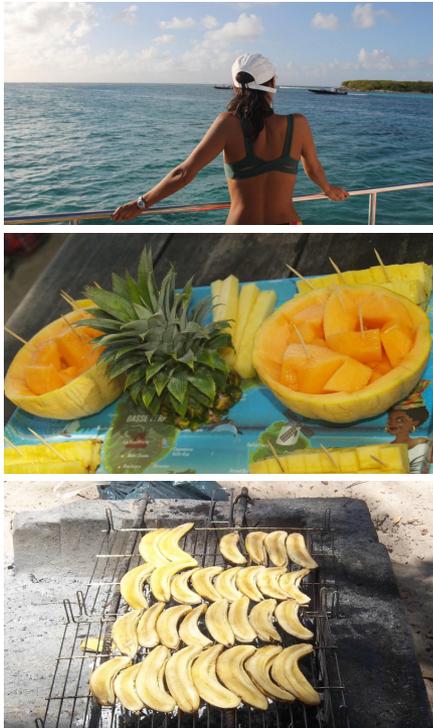
La faune terrestre est le 3<sup>ème</sup> point d'intérêt pour les touristes. A noter toutefois que 95% des photos de faune terrestre concerne l'iguane Antillais, les autres espèces patrimoniales (oiseaux, bernard l'hermite...) étant très peu prises en photo.



# Les images et centre d'intérêts peu valorisés par les touristes à leur retour de Petite Terre

14%

L'excursion maritime, la détente à bord du bateau et le repas proposé par les croisiéristes.



5%

Le phare et son exposition, le sentier d'interprétation, le panorama de l'histoire et de la biodiversité des îlets ne suscite pas un intérêt particulier.



Absen  
†

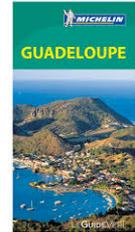
La flore terrestre (palétuviers, agaves, mangrove...) est relativement absente des photos au profit de la faune terrestre (iguanes) et des cocotiers et des plages de sable blanc.



# Une faible référence à un espace protégé ou réserve naturelle



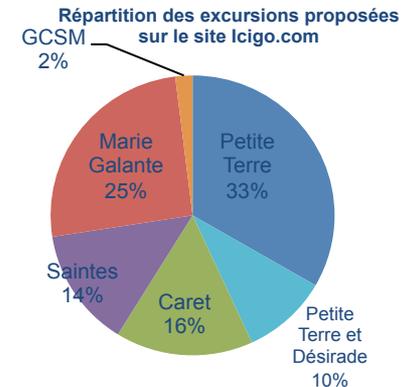
- **Les guides touristiques insistent sur la notion de Réserve naturelle notamment le Guide Vert**
- **Dans les motivations des touristes** : 30% déclarent une intention de visite lié à la notion de réserve naturelle.
- **Sites communautaires** : la mention du classement en Réserve Naturelle sont extrêmement rares et n'apparaissent quasiment jamais en premier temps du commentaire. Lorsqu'elle est citée c'est pour illustrer la beauté des paysages et la richesse de la faune qui lui est associée.
- **Les professionnels du tourisme** : Petite Terre n'est pas directement valorisée sur la page d'accueil comme c'est le cas pour Les Saintes « éblouissantes », Marie-Galante « l'authentique » et La Désirade « la surprenante ». La Réserve Naturelle est en effet associée à l'île de La Désirade, et présentée comme un « jardin d'eden ».
- **Les portails de réservation en ligne** : la « réserve naturelle » reléguée au second plan.
- **L'imagerie utilisée par les croisiéristes pour la mise en valeur de la Réserve** : une promesse onirique
- **Les croisiéristes, le classement en Réserve Naturelle de Petite Terre n'est pas systématiquement mentionné.** L'imagerie proposée est relativement homogène et s'inscrit dans la promesse faite aux touristes.



**"paradisique"**  
 5/5 Avis publié: il y a 3 semaines  
 nous y sommes allé en catamaran, une vue paradisiaque dans des eaux cristallines, des requins citron à voir, la visite de l'île, site protégé, deux visites par semaine pour protéger la faune et la flore

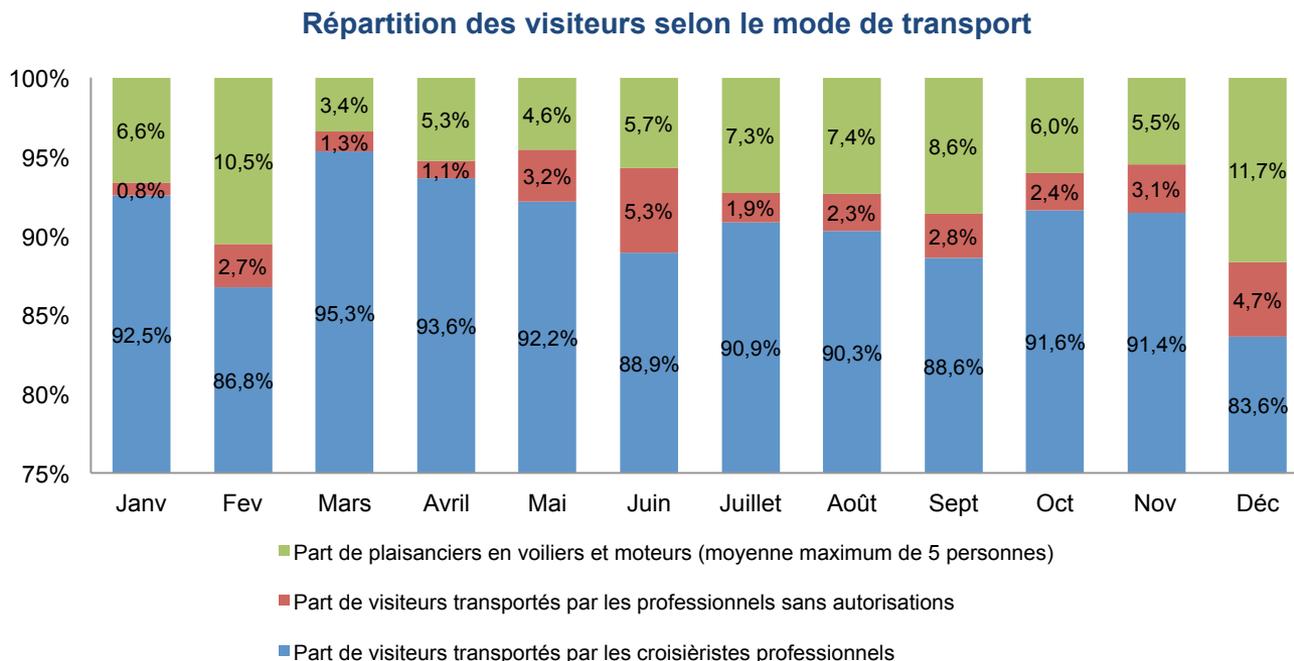
**"Magnifique !"**  
 5/5 Avis écrit le 6 février 2016 par mobile  
 Réserve naturelle somptueuse ! Paradisiaque ! Possibilité de rencontrer des requins dormeurs étou crons. De nager près des tortues, de raies... Etc. Super excursion à faire!

**"Mémorable !!!"**  
 5/5 Avis écrit le 2 janvier 2016  
 Journée à Petite-Terre avec Paradoxe en catamaran, ambiance au top, personnel attentionné et une organisation qui fonctionne. Une île protégée et magnifique sur terre comme sous l'eau. Le repas est super, il ne manque rien. N'oubliez pas votre appareil photo étanche, tortue, raie, requin, ... c'est un régal, le plaisir est au rdv. A faire et à refaire sans modération...



# Un impact significatif sur les croisiéristes

## Environ 90% des visiteurs transportés par les croisiéristes



- Les excursions à Petite Terre représentent entre 90% et 100% du chiffre d'affaire pour 1/3 des professionnels.
- Pour les 2/3 restants, les excursions à Petite Terre représentent aux alentours de 50% de leur chiffre d'affaire.
- Les autres îles de repli offrent une attractivité marketing moindre (ex : la Désirade).

# Petite Terre, environ 3 M € de retombées économiques

Thèmes	Valeur	Saint François	%	Le Gosier	%	Sainte Anne	%	Pointe à Pitre	%	Les Abymes	%	La Désirade	%	Guadeloupe	%
salaire des gardes	172 060 €	25 200 €						28 100 €		35 000 €		83 760 €			
CA des croisiéristes dédié à Petite Terre	2 823 105 €	2 518 746 €	89%	231 679 €	8%	66 044 €	2%	6 636 €	0%						
dépenses d'entretien et de fonctionnement des bateaux	500 000 €	400 000 €	80%	50 000 €	10%	50 000 €	10%								
carburants	100 000 €	98 000 €	98%	1 000 €	1%	500 €	0,5%	500 €	0,5%						
achats pour les repas	350 000 €	70 000 €	20%					70 000 €	20%	35 000 €	10%			175 000 €	50%
achats publicité, loyer boutique, services , téléphone...	230 000 €	46 000 €	20%					69 000 €	30%					115 000 €	50%
salaires et rémunération du gérant	1 300 000 €	650 000 €	50%	65 000 €	5%	26 000 €	2%	260 000 €	20%					299 000 €	22%
impôts et taxes	80 000 €													80 000 €	100%
autres achats	263 105 €													263 105 €	100%
<b>TOTAL retombées économiques</b>	<b>2 995 165 €</b>	<b>1 289 200 €</b>	<b>43%</b>	<b>116 000 €</b>	<b>4%</b>	<b>76 500 €</b>	<b>3%</b>	<b>427 600 €</b>	<b>14%</b>	<b>70 000 €</b>	<b>2%</b>	<b>83 760 €</b>	<b>3%</b>	<b>932 105 €</b>	<b>31%</b>



## 2. Etude auprès des visiteurs de Petite Terre

---

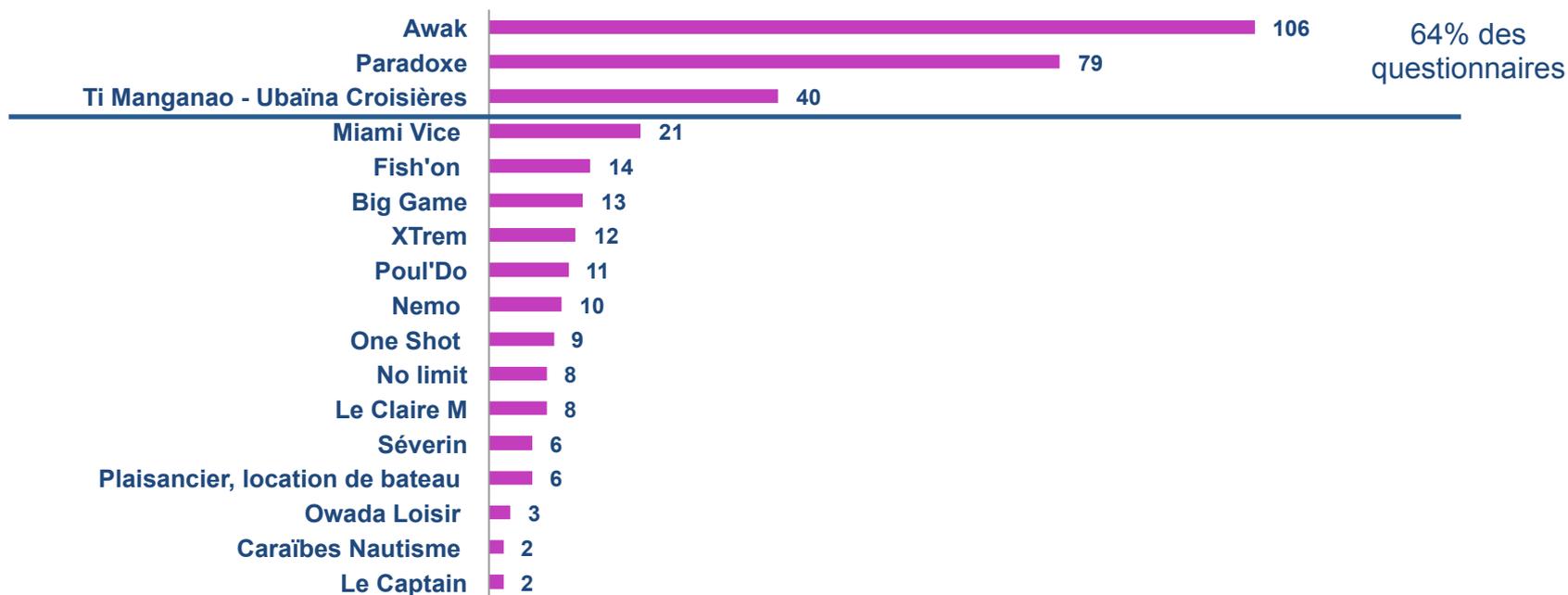
# Les thèmes

1. Le profil des visiteurs de Petite Terre
2. Choisir de visiter Petite Terre : sources d'informations et décision
3. La journée sur Petite Terre : activités, satisfaction, souvenirs, attentes
4. Les points clés à retenir

# Les modes d'acheminement vers Petite Terre

- Les visiteurs interviewés proviennent de 16 bateaux différents et conservent ainsi la représentativité de l'offre des croisiéristes.
- La part des visiteurs locaux est faible, moins de 10% sur la période d'enquête.

Quel est le nom du bateau avec lequel vous avez fait la traversée ?  
Nombre de questionnaires réalisés par bateau



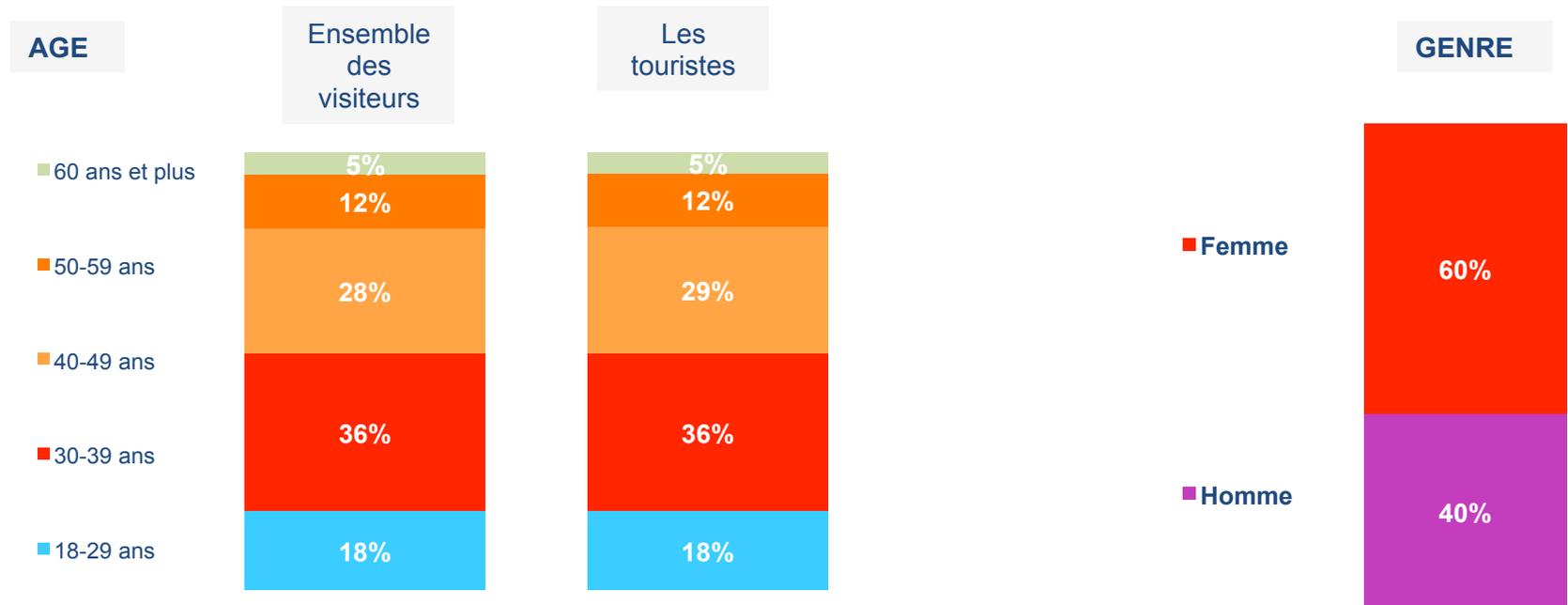


## 2.1. Le profil des visiteurs de Petite Terre

---

# Petite Terre, des profils de visiteurs plutôt plus jeunes

→ Dans l'ensemble, un profil en âge qui correspond au profil des touristes de Guadeloupe à une différence près sur les seniors.

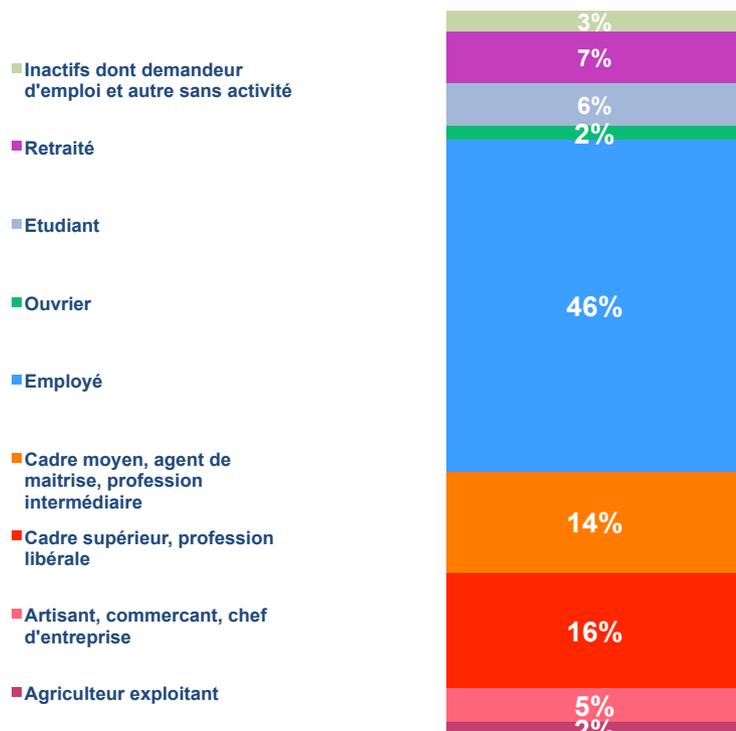


# Petite Terre : des visiteurs aux revenus moyens

→ La comparaison avec le profil des visiteurs de Guadeloupe montre que l'île attire principalement les catégories de visiteurs de revenu moyen.

→ Un touriste en séjour en Guadeloupe dépense en moyenne 86 € par jour (hors frais avion et dépenses réglées avant le séjour – source Insee). Le prix de l'excursion autour de 85€/personne correspond à la dépense moyenne sur place. Ainsi, compte tenu du montant et du profil des visiteurs, on peut penser que l'élasticité du prix est faible pour les clients actuels. Ainsi, toute significative augmentation du prix (passant le seuil des 100€) devrait faire chuter la fréquentation.

## Catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence du foyer



	ETUDE		GAUDELLOUPE
→	7%	Retraité	15%
→	46%	Employé - ouvrier	18%
→	14%	Professions Intermédiaires	21%
→	23%	CSP +	25%

# Petite Terre, des adultes en couple ou en groupe d'amis

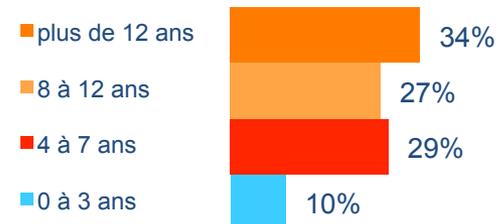
- Petite Terre est une destination autant fréquentée par les couples que les groupes familiaux ou amicaux.
- Toutefois, par rapport au profil des touristes de Guadeloupe, on note une surreprésentation des groupes d'adultes.
- Les enfants restent très minoritaires malgré une clientèle famille en Guadeloupe.

Vous visitez Petite Terre ...



**16 % des visiteurs sont accompagnés d'enfants. Les enfants représentent 5% des visiteurs de Petite Terre**

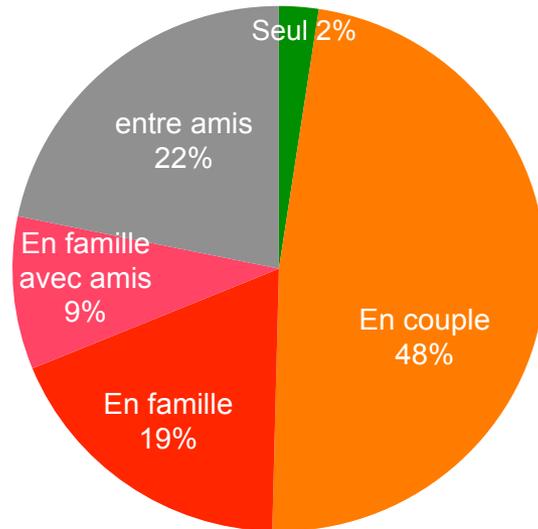
**Une visite avec des préadolescents.**



**Taille des groupes**

**3 à 4 personnes : 25%**

**5 personnes et + : 22%**



**Par des couples + familles dans le tourisme de Guadeloupe : 80%**

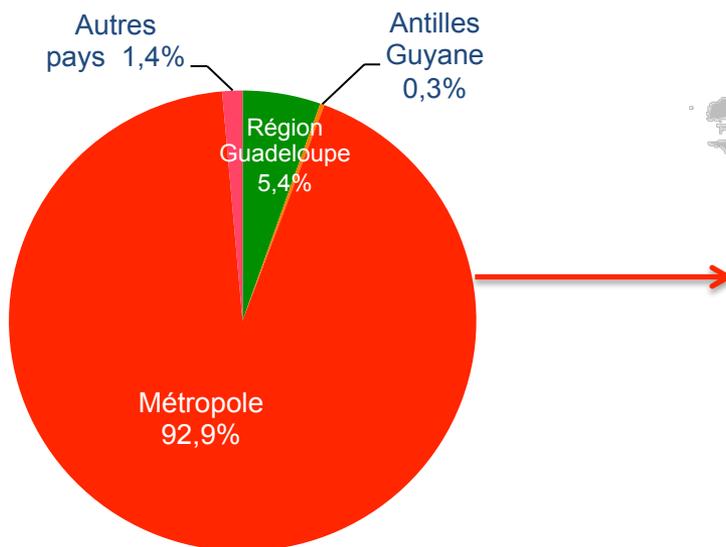
**Sur Petite Terre : 76%**

# La Métropole, premier bassin de résidence des visiteurs

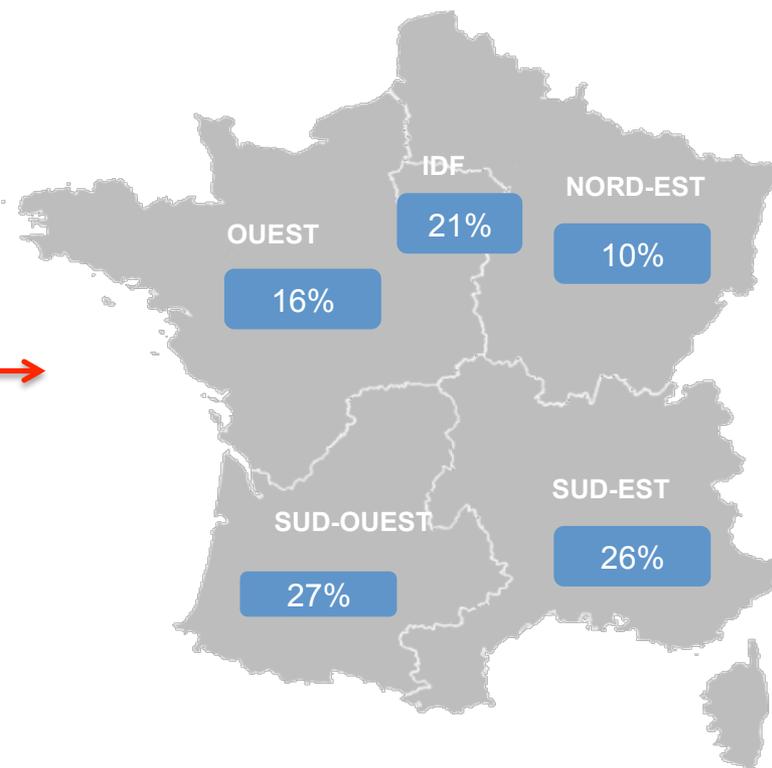
→ Sans surprise, comme pour l'ensemble des visiteurs de Guadeloupe, les touristes venant de métropole s'imposent largement : 93 % sur Petite Terre (93% touristes en Guadeloupe).

→ A cette période de l'année correspondant à la haute saison touristique, les résidents de Guadeloupe ne représentent que 6% des visiteurs de Petite Terre.

Origine des visiteurs de Petite Terre



Origine des visiteurs de Métropole



# Les visiteurs de Petite Terre se décrivent

Les visiteurs sort



En Guadeloupe, vous avez fait un ou plusieurs des points d'intérêt naturels (ex : Chute du Carbet, chute Moreau, la Soufrière et/ou les bains jaunes...)

92%



En Guadeloupe, vous avez fait une randonnée dans le but de découvrir certains écosystèmes ou des espaces particuliers (forêt sèche, forêt humide)

85%



Vous pratiquez régulièrement des activités telles que la randonnée, l'escalade, la plongée, la pêche...

64%



Vous êtes très intéressé ou vous pratiquez régulièrement des activités en lien avec l'observation de la nature (faune, flore)

59%

Les visiteurs sortent



En voyage vous choisissez aussi souvent que possible un hébergement labellisé « nature » « écotourisme » ou autres label (clé verte, écolabel, écogîtes..)

6%



Vous êtes proche d'une association de protection de la nature (adhérent ou sympathisant – association environnement, protection de la faune, flore...)

9%



Vous êtes naturaliste

10%

Vous travaillez dans l'environnement ou votre métier est en lien avec la nature

5%



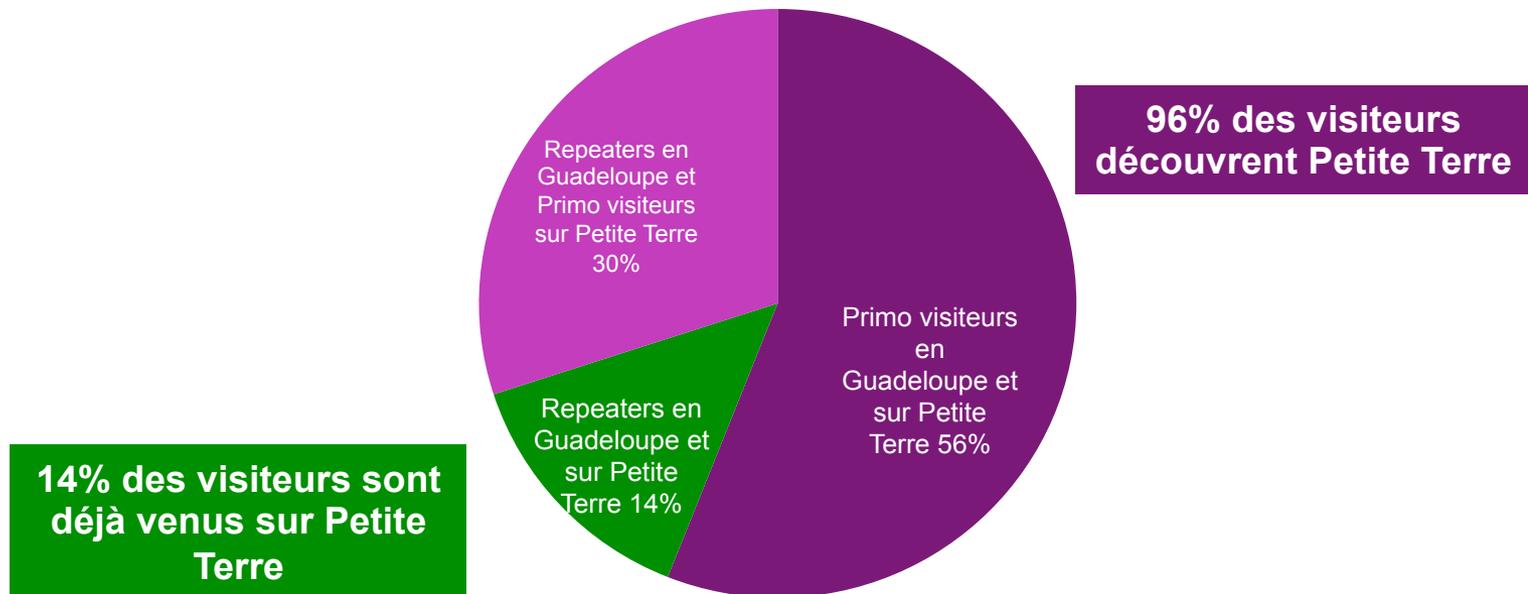
## 2.2. Choisir de visiter Petite Terre : sources d'informations et décision

---

# Les visiteurs touristes de Petite Terre : primo visiteurs et repeaters

- Sur Petite Terre, 9 touristes sur 10 (voire 9,6/10) découvrent l'île au cours de leur visite le jour de l'enquête.
- A l'inverse, la quasi totalité des visiteurs résidant en Guadeloupe étaient déjà venus.

Étiez-vous déjà venu en Guadeloupe avant ce séjour ? Etiez-vous déjà venu sur Petite Terre avant cette visite d'aujourd'hui ? *Base : les touristes en séjour*

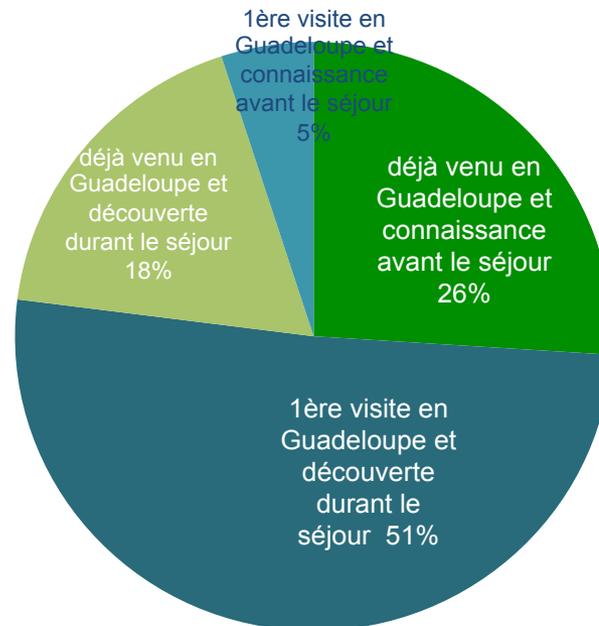


# Petite Terre se découvre en cours de séjour

- Une découverte sur place lors du séjour. Pas de notoriété si forte, qui ferait que les visiteurs connaîtraient Petite Terre avant de venir en Guadeloupe.
- Ainsi, les touristes ne choisissent pas leur lieu de séjour en Guadeloupe en fonction de cette excursion qu'ils n'avaient pas programmée à l'avance.
- Sur cette période très touristique de décembre à février, Petite Terre accueille 56% de touristes primo visiteurs en Guadeloupe (*part des primo visiteurs sur l'ensemble des touristes de Guadeloupe : 57%*).

**69% des visiteurs découvrent Petite Terre durant leur séjour actuel en Guadeloupe**

- Il s'agit au ¾ de primo visiteurs en Guadeloupe.

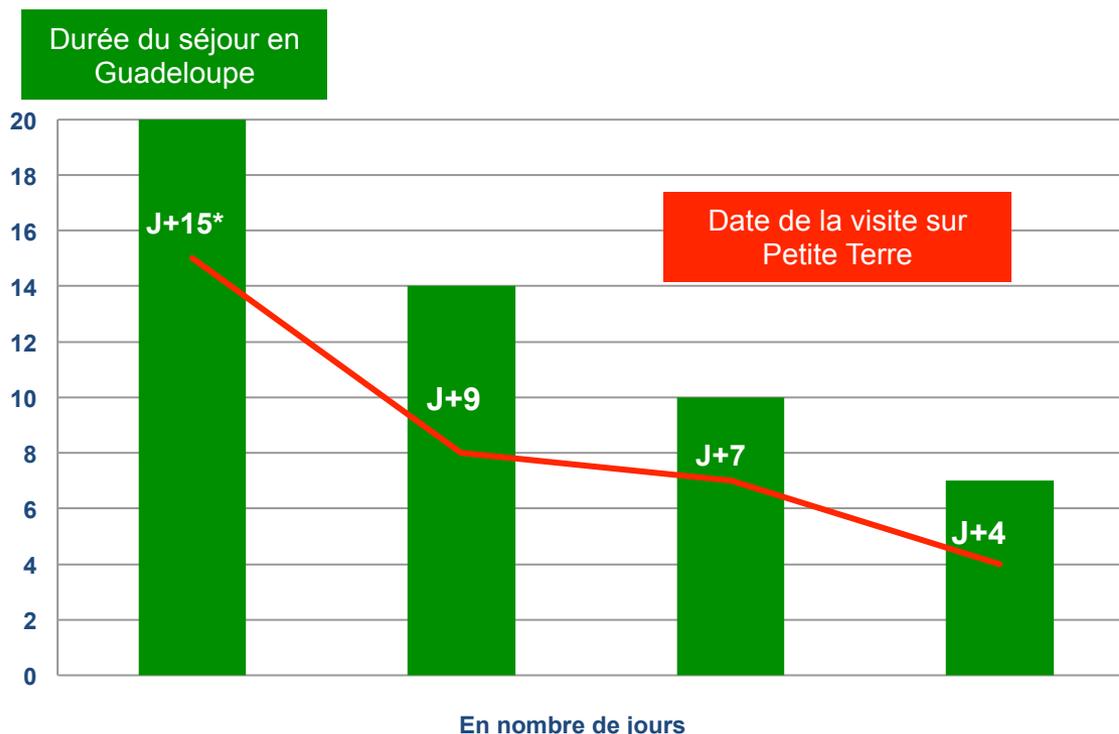


**31% des visiteurs connaissent Petite Terre avant leur séjour actuel en Guadeloupe**

- Ces visiteurs sont déjà venus en Guadeloupe. Seuls 5% la connaissent avant leur séjour.
- La moitié d'entre eux étaient déjà venus sur Petite Terre au cours d'un voyage précédent.

# Petite terre, une visite coup de cœur en milieu de séjour

- Sur un séjour moyen de 2 semaines, équivalent à la durée moyenne de séjour en Guadeloupe, la visite de Petite Terre se place en milieu de deuxième semaine.
- La visite de Petite Terre est un achat « coup de cœur/opportunité ». Les visiteurs ont choisi de se rendre à Petite Terre sans hésiter avec une autre île.
- La visite de Petite Terre s'inscrit en cohérence avec le comportement des touristes : à leur retour, près de 36% d'entre eux auront visité une île (source Insee 2013).

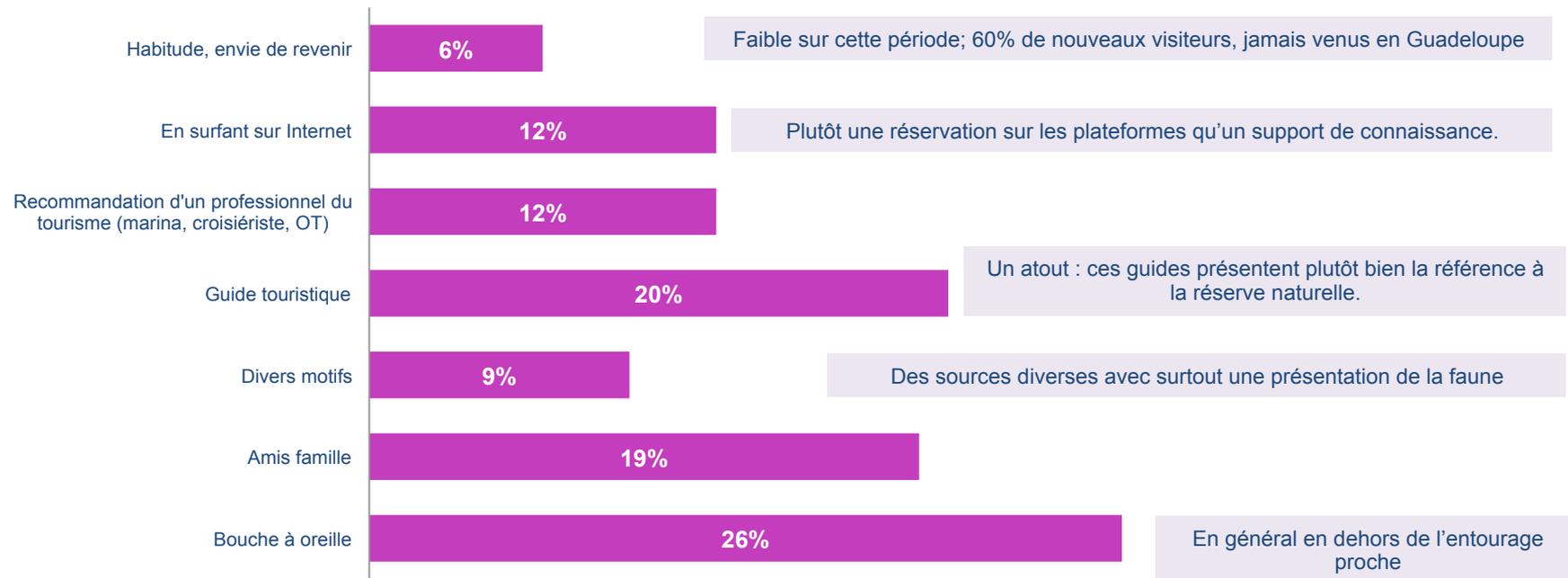


\* sur une durée de séjour de 20 jours, la visite sur petite Terre s'effectue à J+15

# La recommandation de l'entourage, un facteur de connaissance et de décision de visite

- Le bouche à oreille et plus généralement la discussion sur place avec son entourage, les autres touristes, les commerçants ... constitue le principal support d'information et de recommandation.
- La recommandation et le conseil portent sur l'île et aussi sur le croisiériste et sa prestation (fond de verre, qualité du repas, temps sur l'île...). On peut même penser en écoutant les visiteurs que les avis sur les croisiéristes sont déterminant pour une partie d'entre eux.
- On notera, par rapport à d'autres destinations touristiques, le poids non négligeable des guides touristiques.

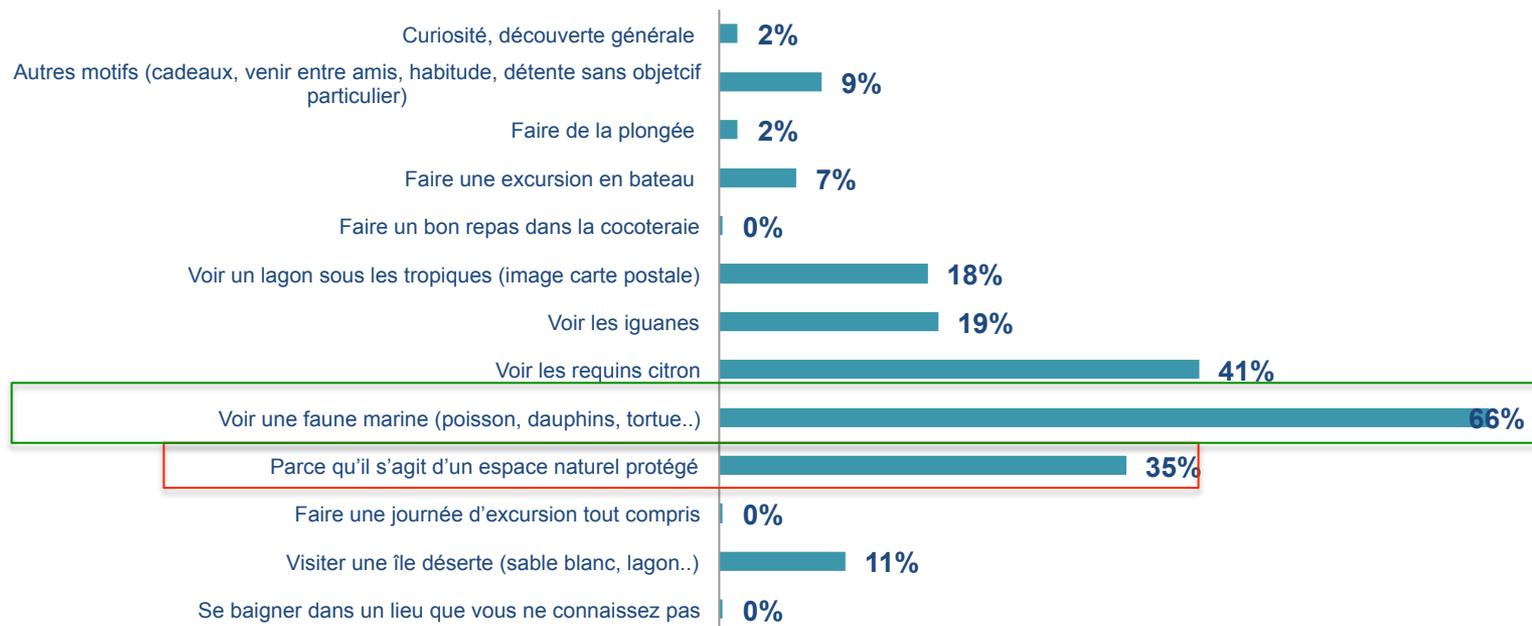
## Les sources d'informations qui ont eu le plus d'influence sur votre décision d'acheter l'excursion



# Les motivations : découvrir la faune marine

- Les motivations énoncées par les visiteurs rejoignent les analyses faites par ailleurs sur les sites communautaires et les arguments de vente des croisiéristes. La découverte de l'écosystème marin, la possibilité de voir et surtout de nager avec les tortues, les poissons, constituent la première source de motivation.
- 1 visiteur sur 3 évoque la référence à un espace protégé. Il ne s'agit pas pour autant de personnes ayant des comportements particuliers (randonnées, observation de la faune...). Par contre, ils ont, pour la quasi totalité, cité ce seul motif comme explication de la décision de visite (réalité ou sur dosage du fait de l'enquête ?).

## Pour quelles raisons avez-vous décidé de passer la journée sur Petite Terre ?





## 2.3. La journée sur Petite Terre : activités, satisfaction, souvenirs, attentes

---

# Les activités des visiteurs durant la journée

- Tous les visiteurs empruntent le sentier d'interprétation. Un éco-compteur placé sur le sentier devrait fournir une estimation juste de la fréquentation.
- Il convient peut être de minorer la part consacrée à la randonnée dans les herbiers, certains touristes ont une connaissance approximative des lieux.

Durant la journée, vous avez ...



Une baignade en bord de plage ou dans le lagon

**99%**



le sentier d'interprétation sur Terre de Bas

**97%**



une randonnée palmée (masque + tuba + palmes) dans les zones de récifs coralliens

**91%**



une randonnée palmée (masque + tuba + palmes) dans les herbiers

**73%**

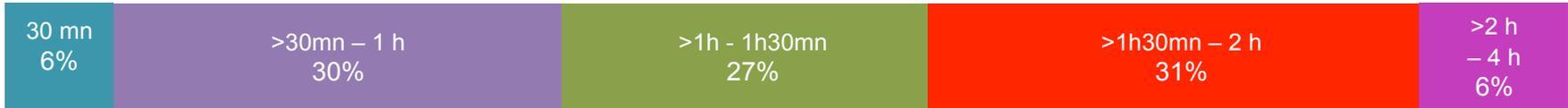


une balade sur Terre de Bas en dehors du sentier d'interprétation

**8%**

# Le temps passé dans le lagon

## Temps passé dans le lagon



**Les visiteurs restent en moyenne 1h30mn dans le lagon.**

### Ces visiteurs restent moins longtemps < 1h30 mn

- Ils sont plutôt déjà venus sur petite Terre
- Ils viennent un peu plus pour d'autres motifs : faire découvrir l'île à des amis, passer un moment de détente en famille, curiosité...
- La découverte du milieu est un peu moins au centre de leurs motivations

### Ces visiteurs restent plus longtemps > 1h30 mn

- Ils sont plus nombreux à venir pour la première fois (68%)
- Ils ont découvert la RNPT au cours de leur séjour (>70%)
- Plus que tous les autres, voir la faune marine était une motivation forte.
- Ils sont nettement plus satisfaits sur la découverte de la faune marine - « voir les poissons » : 50% de satisfaits contre 42% au global tous visiteurs – de la préservation du patrimoine naturel

# Des visiteurs restent concentrés sur le lagon

**Les visiteurs passent la journée au bord du lagon.** Ils auraient pourtant le temps de visiter l'île ou de se baigner sur d'autres espaces. Au moins durant les 2 h le matin, entre le débarquement et la visite du sentier d'interprétation (pour les croisiéristes qui proposent la visite guidée du sentier).

## Plusieurs raisons expliquent ce comportement :

- Les touristes eux-mêmes. Leur visite sur Petite Terre correspond à une visite de détente dont l'objectif principal est bien souvent « d'avoir visité Petite Terre et de s'être baigné ».
- Un déficit de guidage qui leur permettrait de savoir où se rendre et « pour voir quoi ». La signalisation sur l'île ne permet pas de savoir facilement le temps de déplacement, le balisage des sentiers reste incertain.
- Quant aux espaces protégés, outre, le respect des visiteurs à leur égard, il faut avouer qu'ils nécessitent un effort pour s'y rendre. Ce qui n'est pas l'objectif de la journée. Comme disent certains visiteurs « il faut être motivé pour y aller ! », « je suis venu pour profiter du lagon, pas pour faire du sport ! ».



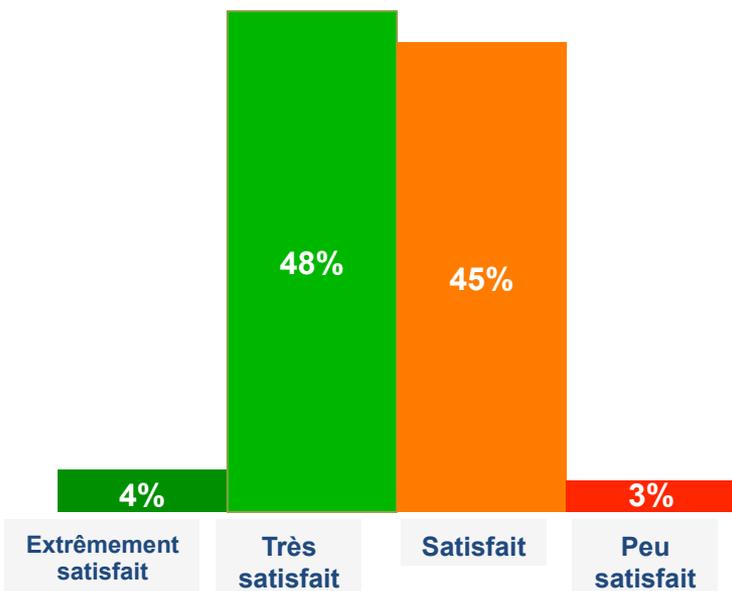
Certaines zones de l'île sont interdites au public ...

Cela ne vous a pas gêné et vous comprenez que certaines zones doivent être protégées : 94%

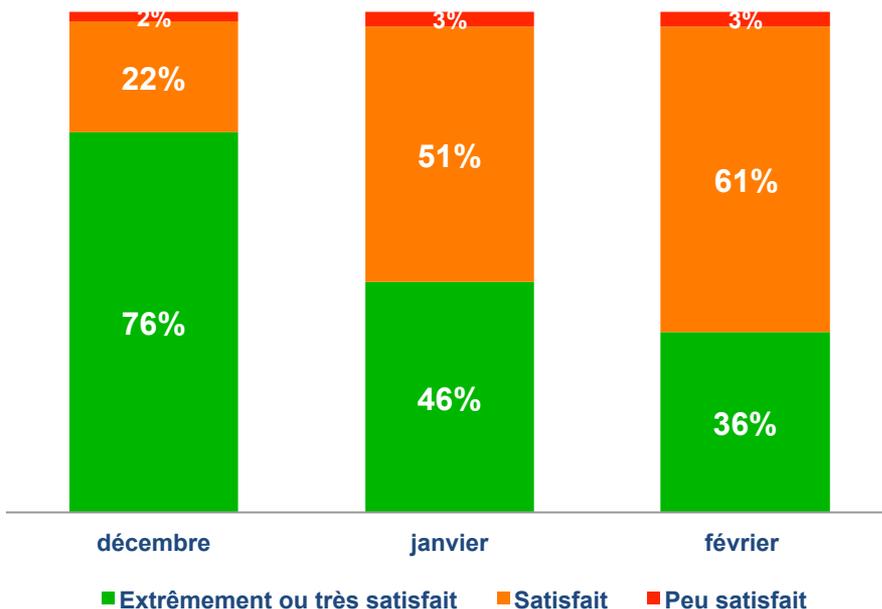
# Un bon niveau de satisfaction variable selon la période

- Les visiteurs se déclarent satisfaits de leur excursion à Petite Terre. Toutefois, seuls 52% se disent « *extrêmement ou très satisfaits* » exprimant ainsi une satisfaction forte signe d'une recommandation positive et appuyée.
- Ce niveau de satisfaction varie fortement selon le mois d'enquête. Plus on se dirige vers les mois de forte fréquentation, plus les visiteurs se déclarent « *juste satisfait* ».

Quel est votre niveau de satisfaction concernant votre excursion à Petite Terre aujourd'hui ? **TOUS VISITEURS**



Quel est votre niveau de satisfaction concernant votre excursion à Petite Terre aujourd'hui ? **PAR MOIS**



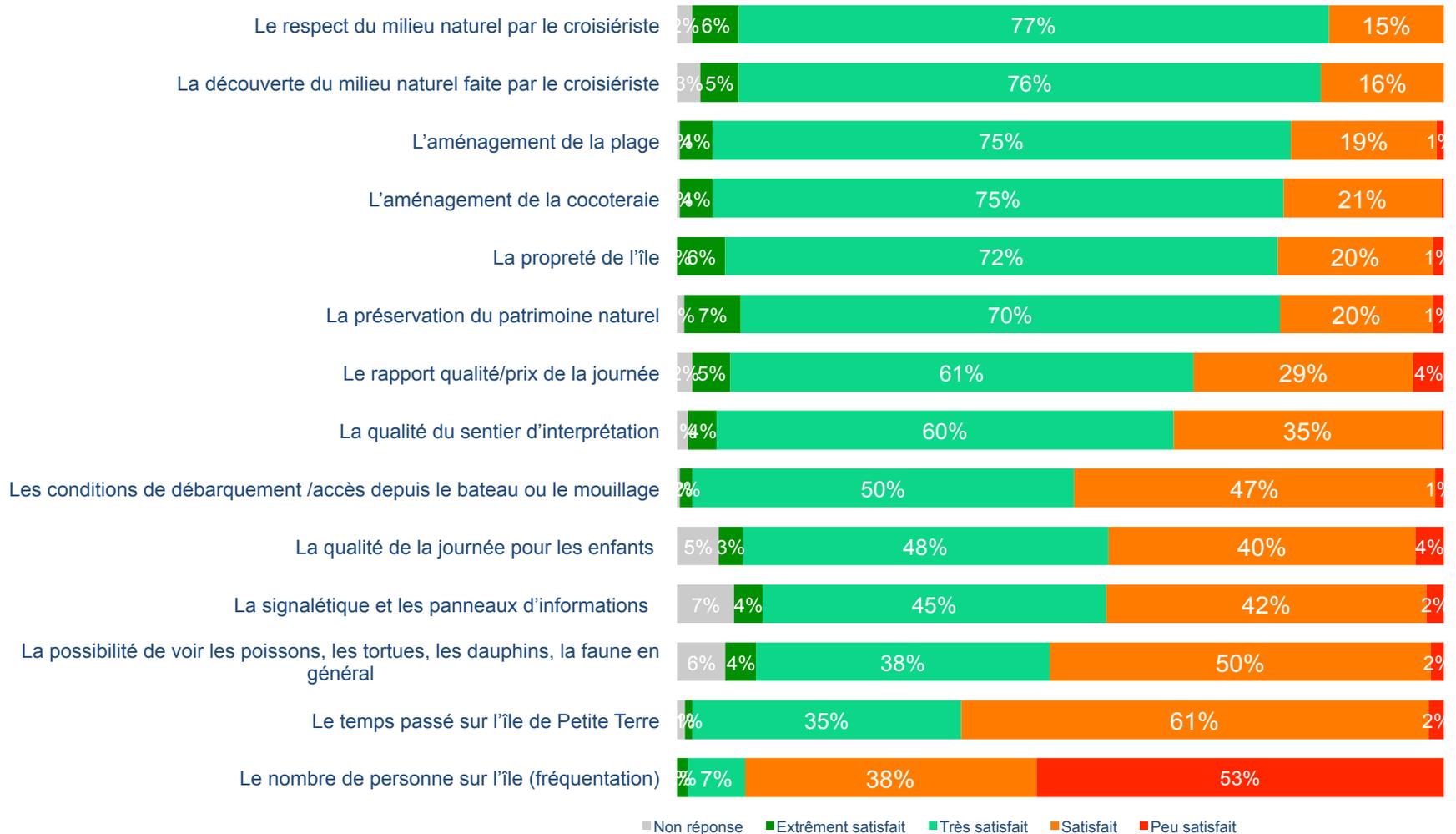
# Au-delà de la période, qui sont les « justes satisfaits »

→ Une vraie déception globale sur l'île et la promesse qui leur a été faite .

- Ils se disent justes satisfaits de la signalétique et des panneaux d'information (100%), de l'aménagement de la plage (34%), de la cocoteraie (37%), du sentier d'interprétation (55%).
- Ils sont déçus de la préservation du patrimoine naturel (35% de satisfaits contre 21% tous visiteurs).
- Ils sont déçus de la qualité de la journée pour les enfants (57% satisfaits).
- Ils sont tous juste satisfaits ou insatisfaits du rapport qualité/prix (49% satisfaits).
- Ils sont un peu plus impliqués dans l'environnement (association : 12%, naturalistes 16%) sans que pour autant cela soit très marqué.
- Cette déception trouve son origine dans le regard qu'il porte sur l'île. Sur la fréquentation ou la sur-fréquentation leur avis est similaire à l'ensemble des visiteurs et cette perception ne joue pas plus dans leur appréciation que pour les autres publics.

# Vision globale de la satisfaction des visiteurs venus en excursion à Petite Terre

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.



# La préservation du patrimoine naturel : insister davantage

## La perception des visiteurs

Dans l'ensemble, les visiteurs se déclarent satisfaits, près de 80% sont « extrêmement ou très satisfaits ».

On note toujours une différence de perception entre les visiteurs venus avec les gros bateaux, plus satisfaits, que ceux venus avec les bateaux plus petits.

## Les attentes

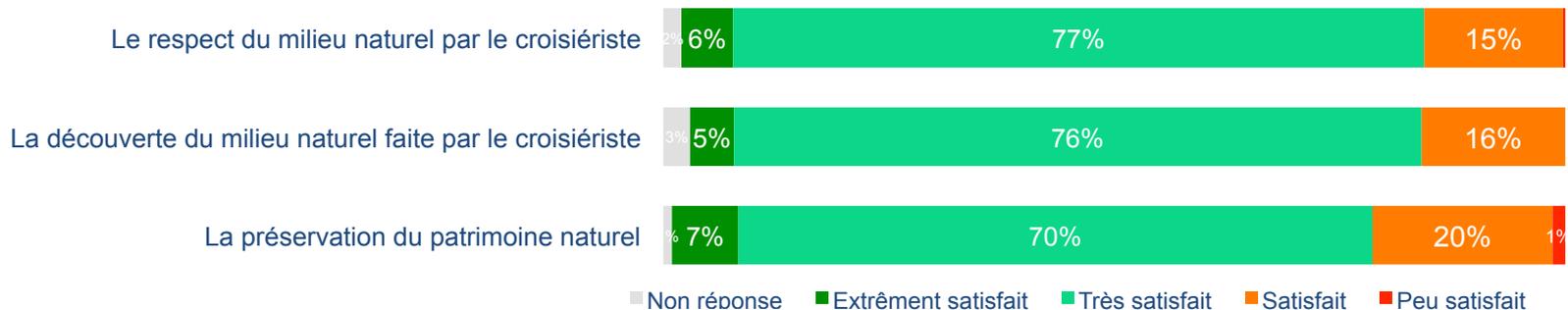
L'activité plongée : quelques demandes concernant la présence d'un guide, un parcours dans l'eau, un sentier balisé pour préserver les coraux : 2% des visiteurs

Et surtout une demande plus marquée concernant l'information et les consignes :  
« sensibiliser encore plus le plus de public ... Insister sur les consignes ... sensibiliser les touristes pour les coraux ( très abimés) ... insister sur les consignes, respecter les consignes... sensibiliser les touristes sur le patrimoine naturel ... mettre des cendriers »

### En synthèse :

La demande d'une information, voire d'une contrainte, plus forte sur la protection de l'environnement.

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.



# Les aménagements sur l'île : plage, cocoteraie, mouillage, propreté

## La perception des visiteurs

Les aménagements proposés conviennent, un très bon niveau de satisfaction général.

Les **conditions de mouillage** enregistrent un niveau plus mitigé. Elles concernent surtout les passagers des petits bateaux et l'information fournie par les croisiéristes : « *on m'avait dit qu'il y avait de l'eau jusqu'à la taille, en débarquant, j'avais de l'eau au-dessus des épaules !* ». Et les passagers des bateaux loués qui se plaignent de se faire déloger de leur mouillage par les croisiéristes.

Concernant **l'aménagement de la cocoteraie**, les insatisfactions proviennent surtout des incivilités entre les croisiéristes pour disposer des tables les plus proches du mouillage. Ainsi, on note une satisfaction bien supérieure pour les plus gros bateaux : 84% « très satisfaits » contre 69% pour les autres bateaux.

### En synthèse :

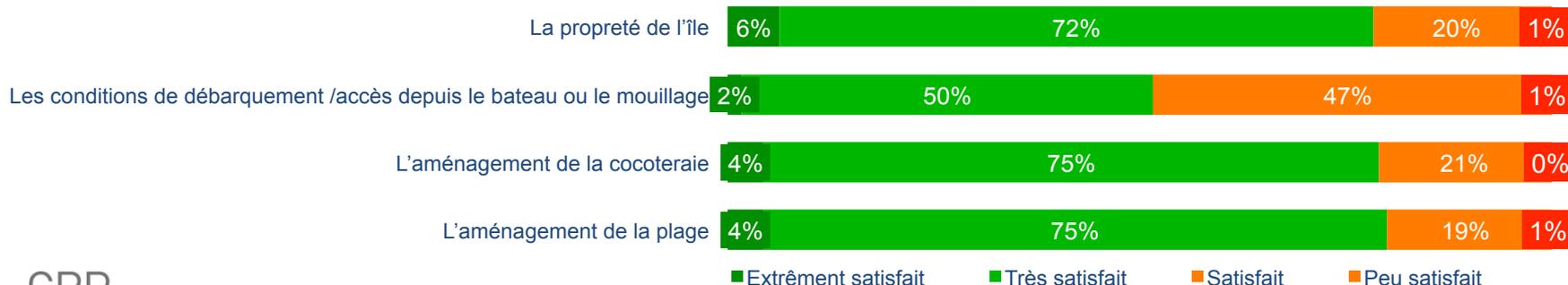
Les visiteurs ne sont pas en demande d'aménagements nouveaux ou spécifiques. On pourrait, par contre, inciter les croisiéristes à plus de respect mutuel.

## Les attentes et besoins : mineurs

Les attentes complémentaires restent minoritaires. Elles s'appuient plutôt sur la comparaison entre les services proposés par les croisiéristes :

- Des équipements tels que carbets, toile de tente pour s'abriter en cas de pluie et des chaises, tables, hamacs : 15% des visiteurs.
- Des poubelles : demander que chacun apporte ses sacs poubelles ou à fournir par les bateaux : 6%
- Plus de vigilance sur les mégots enfouis dans le sable : demande un renforcement de l'information voire une verbalisation.
- La demande de toilettes restent très faible : moins de 5% des visiteurs.

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.



# Le sentier d'interprétation et la signalisation à reconsidérer

97% des visiteurs empruntent le sentier

## La perception des visiteurs

Les résultats globaux montrent une satisfaction à l'égard du sentier et de la signalétique.

Toutefois, on note une différence selon que les visiteurs bénéficient ou non d'une visite accompagnée. Lors d'une visite accompagnée les visiteurs se montrent réellement plus satisfaits 70% « très satisfaits » contre seulement 57% pour les autres visiteurs. Situation similaire à l'égard des panneaux, 61% pour les visiteurs accompagnés contre 50% de « très satisfaits ».

### En synthèse :

Le sentier d'interprétation fait partie de la visite de l'île mais n'en constitue pas un élément majeur. Il suppose sûrement d'être revu sur des panneaux dans un format plus petits, plus informatifs et plus attractifs tant sur la biodiversité que sur la sensibilisation à une zone protégée.

Dans l'état actuel des profils de touristes, une meilleure signalétique paraît suffisante. La présence d'un guide naturaliste aurait de l'intérêt dans la cadre d'une offre d'excursion reformatée pour des profils nouveaux.

## Les attentes

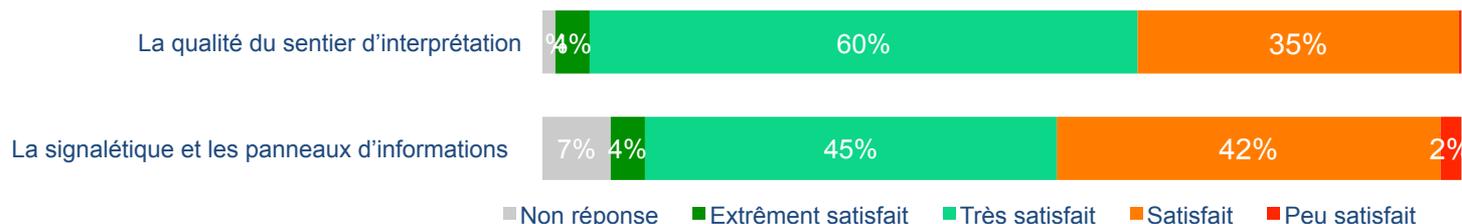
Plusieurs sujets attirent l'attention des visiteurs :

Améliorer la signalétique dans l'eau de manière à bien se repérer, identifier les zones protégées, et aussi savoir où se rendre afin de mieux voir la faune.

Sur terre, on note la demande d'une signalétique concernant le balisage des sentiers. A ce jour, les visiteurs ne s'écartent pas du lagon alors qu'ils en auraient le temps (au moins le matin).

Quelques remarques sur les panneaux jugés « peu attractifs ».

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.



# Une promesse pas toujours tenue

## Une certaine déception concernant l'observation de la faune

Alors qu'elle constitue un argument majeur dans la proposition des croisiéristes et un élément forte de décision d'achat, la découverte de la faune, sur place, n'est pas toujours à la hauteur de la promesse et de l'imaginaire.

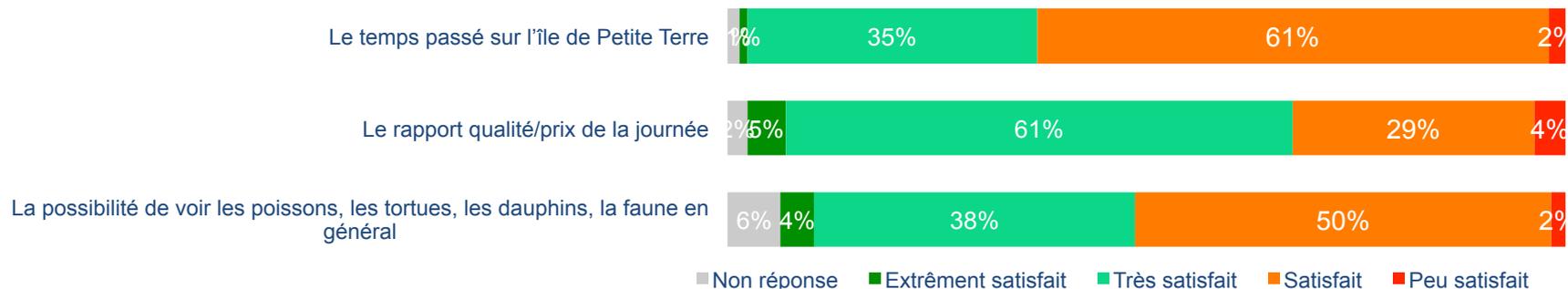
Parmi les regrets : les dauphins.

## Une demande prioritaire : rester plus longtemps

Elle constitue la demande prioritaire, plus de 20% des visiteurs déclarent que leur souhait premier serait de rester plus longtemps dont au-delà de 17h.

Ce temps sur place vécu comme « trop court » contribue à **dégrader le rapport qualité/prix**, notamment quand la promesse concernant l'observation de la faune n'est pas bien satisfaite.

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.



# Petite Terre et les enfants : une rencontre qui ne se fait pas

**Le prix de l'excursion est dissuasif.** Quel que soit l'âge de l'enfant, le tarif est similaire et très peu dégressif par rapport au prix adulte. Ainsi, les familles venues avec enfants se plaignent vigoureusement :

*« il faut baisser les tarifs pour les enfants »  
« excursion avec les enfants trop chère »*

De plus, pour le prix payé, les familles considèrent qu'elles n'ont pas de contrepartie pour leurs enfants : ni animation particulière, ni équipements.

Il est sûr que dans un contexte de places contingentées, les enfants, peuvent apparaître comme un manque à gagner pour les croisiéristes.

Si les prix enfant pratiqués actuellement se maintiennent, on peut penser que la part des enfants restera similaire à aujourd'hui. Cependant, les enfants pourraient trouver de l'intérêt dans une offre de découverte de la faune et de la biodiversité de l'île.



**16% des visiteurs sont accompagnés d'enfants. Les enfants représentent 5% des visiteurs de Petite Terre**

=

**Une très faible part des visiteurs**

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour sur Petite Terre.

La qualité de la journée pour les enfants



■ Non réponse ■ Extrêmement satisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait

# La fréquentation de l'île entre insatisfaction et tolérance

Les résultats peuvent paraître paradoxaux. Ils démontrent la capacité des visiteurs à accepter leurs conditions de visite.

## Au global :

- 65% des visiteurs ont la sensation de monde « beaucoup voire trop »
- 53% se disent insatisfaits
- En spontané, 25% considèrent qu'il faudrait limiter la fréquentation
- Et pourtant seuls 20% se disent gênés dont les ¾ « un peu gênés ».

En réalité, les visiteurs développent en spontané **un discours lucide et critique envers eux-mêmes** :

*« je fais partie du monde, je suis aussi le monde, je viens aussi.. Même s'il y a du monde, je ne peux pas dire que ça me gêne.. Je suis aussi le monde pour les autres ».*

Le contexte et l'ambiance de l'île les amènent aussi à tempérer leur discours : la fréquentation ne les empêche pas de réaliser leurs activités qui se limitent à la baignade, notamment après le repas.

Toutefois, 1 visiteur sur 4 l'exprime en spontané la nécessité de limiter la fréquentation.

## En synthèse

Il est un fait que la fréquentation est en décalage avec la promesse « d'île déserte » mais l'objectif touristique de la visite amène les touristes à relativiser.

Indiquer votre niveau de satisfaction concernant le nombre de personnes sur l'île lors de votre journée sur Petite Terre.



Aujourd'hui, sur Petite Terre, il y avait ... « du monde » ... Et cela vous a « gêné »....





### 3. Les points clés à retenir

---

# Pour aller plus loin dans la réflexion marketing quelques points à prendre en compte

- Petite Terre procure une satisfaction aux visiteurs. Toutefois, **l'étude laisse penser que l'on s'achemine vers un risque s'insatisfaction qui va au-delà de la période de visite**. Il trouve plutôt son origine dans le positionnement marketing de l'offre associée à une notion de sur-promesse sur la faune/nature. (espace protégé vs parc d'attraction).
- Petite Terre mériterait un **renforcement de la communication autour de la notion d'espace protégé**. Notamment pour remettre la promesse de l'île à son juste niveau (ex : la faune n'est pas toujours visible).
- Le **prix** de la traversée, en moyenne à 85 €, offre peu d'élasticité. L'augmentation sensible du prix (seuil de 100€) devrait conduire à une chute de la fréquentation. Pour mémoire : la dépense moyenne d'un touriste en Guadeloupe est de 86%/jour; il faut retenir que la majorité des touristes vient en couple ou en famille.
- Sur cette partie de la Guadeloupe, **Petite Terre constitue un produit touristique attractif**. Même si d'autres îles sont accessibles en bateau, elles ne possèdent pas la même attractivité. La Désirade qui pourrait offrir des atouts similaires reste en retrait sur ce plan. Si elle devait devenir une destination de substitution, il conviendrait de travailler son image.
- La **clientèle de Petite Terre s'apparente à une clientèle touristique traditionnelle de la Guadeloupe**. La clientèle typée nature ou écotourisme est marginale. Dans les conditions actuelles de visite, il est d'ailleurs, peu probable qu'elle trouve son compte sur Petite Terre. S'orienter vers cette clientèle suppose de construire une offre qui n'existe pas aujourd'hui et de la mettre en marché par des moyens différents que ceux actuellement utilisés. Même si la Guadeloupe souhaite développer la clientèle nature, elle reste encore limitée.
- **Les visiteurs restent aujourd'hui massés dans le lagon** amplifiant de fait la sensation de monde. Les réflexions sur l'aménagement de l'île devraient conduire à une meilleure répartition des publics. Au-delà de l'aménagement des sentiers et des panneaux, elles devraient sûrement s'accompagner d'un échange avec les croisiéristes sur la composition de la journée.