



**SYNTHESES**  
Etudes et Stratégies  
Le futur se construit aujourd'hui

# CTR

## *Etude pour la promotion de la destination Réunion sur le marché mauricien*

*Rapport des  
Tables rondes*

Janvier 2005

#### **La Réunion**

4, Boulevard Vauban - 97400 Saint-Denis  
TEL. : (262) 262 21 59 52 - FAX : (262) 262 21 31 95-  
E-mail : [syntheses@syntheses-reunion.fr](mailto:syntheses@syntheses-reunion.fr)

#### **Ile Maurice**

6, Enniskillen Lane – Port-Louis  
TEL. : (230) 213 52 52 FAX : (230) 212 8593  
E-mail : [syntheses@synthesesmaurice.com](mailto:syntheses@synthesesmaurice.com)



# Méthodologie

- Cette phase qualitative identifie les déterminants du positionnement de La Réunion, de l'image, des motivations et freins à la fréquentation, des satisfactions et insatisfactions engendrées par l'expérience des visites, les motifs du séjour, les attentes tant en terme de produits et de service attendus circuits touristiques envisagés, d'hébergement, de transport mais aussi de bénéfices associés, le budget envisagé, etc.. Elle permet de travailler en profondeur les motivations, freins, images et attentes des cibles vis à vis de La Réunion,
- Elle a été réalisée le 17 et 18 novembre 2004 à l'hôtel Labourdonnais à Port Louis sous la forme de **2 Tables Rondes** d'une durée de **3 heures**, composée pour l'une de 8 participants et pour l'autre de 5 participants..
- Les participants aux tables rondes avaient des caractéristiques communes : Hommes et femmes, catégories sociales moyennes et aisées, ayant un revenu minimal de Rs 40 000 par mois, âgés de 25 à 55 ans, habitués à prendre des vacances d'agrément à l'étranger.
- Mais aussi des caractéristiques spécifiques :

## **Table du 17 novembre 2004**

- Personnes ayant voyagés récemment mais qui ont une fréquentation rare de La Réunion (> 5ans)

## **Table du 18 novembre 2004**

- Personnes ayant voyagés récemment sur La Réunion



# Méthodologie

- Chaque table a été animée sur la base d'un guide d'animation **qui vous a été soumis pour accord préalable**. Les objectifs suivants étaient recherchés :
  - Attentes et images associées aux vacances en général, au vacances à l'étranger et à la Réunion en particulier. Sur le plan :
    - concret quels sont les sites associés et souhaités, type de climat, type de végétation, installations associées et souhaitées, activités associées et souhaitées, type de dépenses, ...
    - organisationnel : séjour fixe ou itinérant, programmation du voyage, durée du séjour
    - psychologique : dépaysement, ressourcement, rencontre, découverte, aventure, émotion, exotisme,
  - Attentes et images par rapport à La Réunion et au produit touristique Réunion :
    - prestations associées et souhaitées, produit unique ou annexe, type de dépense , type d'équipement hôtelier, ...
  - Elaboration dans l'absolu d'un produit idéal pour La Réunion avec les caractéristiques suivantes :
    - trajet en avion ou en bateau, type de préparation du séjour, type d'hébergement, type d'activité et de visite, moyen de transport, durée du séjour, valeur du séjour, etc.,



# Perception des vacances et week-ends détente

- Les vacances ou les week-ends détente sont perçus comme des moments de rupture du quotidien.

*« Détente, farniente, repos, débrancher »*

- Pour y parvenir, on a envie de sortir de son champs habituel.

*« Dépaysement, faire ce qu'on a pas l'habitude de faire ou pas le temps de faire, besoin d'escapade, Night life »*

- Les activités de plein air ou qui ont pour effet de décompresser vont concourir à cette recherche

*« Dormir, spa massage, lecture, vélo, VTT, randonnée »*

ou encore

*« shopping, dépenses, visites, bouffe »*



# Perception des vacances et week-ends détente

- Les vacances ou les Week-ends détente permettent d'avoir ou de retrouver des sensations perdues dans l'activité quotidienne.

« Se réveiller à n'importe quelle heure  
On se déresponsabilise.  
Pas d'emploi du temps à respecter »

« Être quasiment libre  
Se sentir plus libre de faire ce qu'on veut, Sentiment de liberté »

« L'air est différent  
On voit les choses différemment pendant les vacances  
Coupé de la vie de tous les jours  
Bien respirer »

« Rechercher la Plénitude  
Que se soit profitable, prendre du recul, faire le plein, retrouver sa fraîcheur »



# Perception des vacances et week-ends détente

- Les vacances sont associées systématiquement à voyage

*« Être hors de Maurice, partir où l'on peut découvrir ou redécouvrir, aller en croisière, c'est faire des visites, les bons restaurants et la fête le soir », « Bien souvent on va en voyage d'affaire et on profite pour faire une extension de séjour pour avec quelques jours de vacances »*

- Ce que l'on recherche c'est ce qu'on ne trouve pas à Maurice et découvrir ainsi de nouveaux horizons

*« Quelque chose d'assez varié, pas trop répétitif. Cela dépend si on va seul, avec des amis ou en famille. J'aime l'autonomie, rouler en voiture et découvrir des paysages. Découvrir quelque chose à chaque virage. Certains aiment voyager pour le shopping. Je cherche quelque chose qu'on ne trouve pas à Maurice. La route du vin en Afrique du Sud, l'Angleterre pour autre chose que la plage, Singapour pour le shopping, Rodrigues pour la tranquillité et l'Australie où il y a beaucoup de choses à découvrir »*

*« Sensations ressenties dans les petits villages, nourriture, odeurs spéciales, flâner dans les magasins. Bescherelle, découverte du village de livres. A Maurice il n'y a pas assez d'histoire à découvrir. A Biot, cathédrale avec les marches descendantes »*

- Les destinations spontanément citées et associées à ces sensations mentionnent La Réunion

*Afrique du Sud, Réunion, Singapour, Europe, Inde, Rodrigues, Madagascar, France*



# Préparation du séjour

- La préparation au voyage est fonction de la destination, mais un point commun revient concernant l'utilisation des réseaux familiaux ou amicaux à Maurice ou l'étranger. Ainsi, le conseil des amis ou de la famille tant pour le choix de la destination que pour l'organisation du séjour est primordiale. Même si certaines destinations sont typées, comme Singapour pour le Shopping, le conseil des proches ou l'accueil par un compatriote ou des connaissances dans la destination est recherchée.

*« On choisit le type de vacances qu'on veut et puis la destination », « Cela dépend des bons souvenirs, des amis, de ce qu'on entend de bouche à oreille », « On va à Singapour principalement pour faire du shopping, maintenant on a des amis qui nous indiquent les bonnes affaires », « Les amis nous incitent à aller quelque part », « Je ne conçois pas un voyage uniquement pour faire du shopping, mais surtout pour découvrir le pays avec quelqu'un qui vit dans ce pays », « C'est important d'avoir des amis sur place, avec les amis on peut faire des choses qu'on ne peut pas organiser d'ici. Eux ils sont sur place et peuvent savoir où et quand aller visiter certains endroits », « Quand on connaît quelqu'un sur place, c'est plus facile. On ne perd pas de temps à trouver notre chemin, à chercher des endroits à visiter. Ils nous font visiter le pays », « J'aime bien avoir l'opinion de quelqu'un qui nous connaît et qui sait ce qu'on recherche »*

- Les personnes rencontrées ont un accès et une pratique d'Internet leur permettant d'utiliser principalement ce moyen. En effet, la plupart considérant les agences mauriciennes incapables de les informer correctement.

*« Les renseignements sont pris sur Internet surtout. Les brochures sont inexistantes dans les agences de voyage », « On trouve beaucoup plus d'infos sur Internet », « Quelques fois on réserve avec les agences de voyages surtout quand il faut réserver des places de spectacles à l'avance », « Les agences de voyage font exactement la même chose que nous faisons sur Internet pour avoir des renseignements », « On consulte quelques fois 2 agences et on consulte aussi l'Internet », « Les premiers renseignements sont pris à travers les agences et puis on va sur l'Internet », « On trouve souvent du bon package sur Internet » « J'ai toujours voyagé en autonome. Je me renseigne sur l'Internet et puis je pars. C'est surtout pour des randonnées »*



# Préparation du séjour

- L' utilisation des guides du voyageur est aussi un moyen utilisé fréquemment par ceux qui utilisent Internet comme moyen d' information

*« Le guide du routard et guide Michelin m' ont aidé dans ma visite de la Turquie », « Bien souvent le guide Michelin ou du Routard nous aide beaucoup »*

- L' utilisation des agences est cantonnée à une fonction de réservation

*« On décide ou on veut aller et puis on va voir une agence de voyage ou on consulte l' Internet », « On va à l' agence de voyage uniquement pour les billets d' avion », « J' ai une amie qui travaille dans une agence de voyage qui m' aide d' habitude », « Pour notre lune de miel, nous avons un budget précis. Nous avons cherché sur l' Internet nous même quelque chose que nous pouvions nous payer aux Seychelles et puis sommes allés demander à l' agence de voyage de réserver »*

- L' opinion des participants sur le professionnalisme des agents de voyage est assez critique

*« Les agences de voyages ici rentrent dans un classicisme. Ils offrent la même chose depuis 30 ans », « Les agences ne savent pas assez sur les hôtels à l' étranger. On a plus d' informations sur l' Internet », « Les agences de voyages regardent surtout leur intérêt au lieu de se consacrer au service du client, pour mon voyage à San Francisco, j' ai appelé mes contacts d' agence de voyage à Londres et à travers eux j' ai su comment réserver mon voyage pour moins cher alors qu' à Maurice on ne me l' avait pas dit. Il y a un manque de conseil de la part des agences de voyage », « Chaque agence a sa clientèle, il n' y a pas de compétition et ils n' ont pas besoin de satisfaire à un maximum », « Les agences ne peuvent pas conseiller quand ils n' ont pas vécu cela, ne sont pas sur place et ne connaissent pas l' endroit », « Ils devraient se spécialiser sur 2 ou 3 destinations », « Est-ce que nos agences ont vraiment assez d' information pour offrir un voyage ? », « Certaines agences de voyage ont un 'package' avec certains hôtels spécifiques dans les autres pays et ce sont ces hôtels qu' ils nous offrent. Il faudrait que l' on puisse constituer notre propre package nous même. Faire un 'tailor made package' », « On veut sortir du 'moule' mais au prix du 'moule' », « Si ils pouvaient répondre à nos besoins, on passerait beaucoup plus par eux pour nos voyages »*





# Préparation du séjour

- Le transport sur place est aussi une préoccupation importante dans la préparation du séjour, mais aussi dans l'attrait de la destination. Sur ce plan La Réunion n'est pas très bien positionné tant pour son réseau de bus que de taxis. Les locations de voiture grèvent assez fortement le budget.

*« Il faut qu'il y ait un autobus fiable à portée de main », « Cela dépend des endroits, du coût », « On ne conduit pas dans Paris », « Voyager en Afrique du Sud, il faut penser à la sécurité de la famille en premier », « Avoir le plus d'info possible est important. La possibilité d'avoir un abonnement avec le taxi bleu à La Réunion », « Le service taxi à Singapour est très accessible, par contre à la Réunion il faut absolument avoir une voiture », « Il faudrait que le premier transport dès notre arrivée soit bien organisé. Normalement ce premier contact, premier transport est très important et devrait être organisé par l'agence de voyage à l'avance », « Souvent je prends une voiture de location pendant mes vacances, mais c'est pas toujours accessible non plus », Prendre une voiture de location n'est pas toujours facile. Il y a la conduite à droite dans certains pays, à gauche dans d'autres. Quand on a des enfants avec nous, ce n'est aussi pas facile d'organiser un moyen de transport », « Avec les enfants toute cette organisation est tout à fait différente »*

- Le choix de l'hébergement revêt bien entendu une grande importance. Il y a une vraie segmentation entre ceux qui préfèrent l'hôtel, la Guest House ou le meublé de tourisme. Le choix va être dicté plus par la connaissance du pays, les activités que l'on souhaite faire, la localisation de l'hébergement et le niveau de prix en rapport avec le service. Lorsque ces personnes vont en Europe et à fortiori à La Réunion, elles sont généralement assez déçues par la qualité du confort et du service. Habituees aux normes Mauriciennes, elles recherchent un standard équivalent qu'elles ne trouvent pas dans ces destinations mais en Afrique du Sud ou à Singapour.
- Ceux qui accordent une importance forte à la qualité de l'hébergement (plutôt plus les femmes que les hommes) se différencient de ...

*« Besoin de propreté à l'hôtel », « On cherche le maximum de confort », « L'Europe est trop cher pour un bon hôtel. Chacun porte sa valise. Il me faut un certain luxe dans un hôtel », « La longueur du lit est importante », « Dans certains hôtels en France il n'y a personne à la réception du vendredi au lundi », « Le petit déjeuner est nécessaire », « Je suis bien maniaque sur mon choix d'hôtel », « Le lobby est très important », « Souvent je suis allé dans des hôtels ou après on vous fait payer toutes sortes de choses en supplément. Il faudrait que tout soit clair dès le départ »*



# Préparation du séjour

- ...ceux qui ne s'en font pas du confort et du service, préférant accorder une importance accrue à la découverte ou aux activités

*« Le choix de la destination est plus important que le choix de l'hôtel », « Pour le peu de temps que je passe dans un hôtel, ce critère n'est pas d'une importance capitale. De toutes les façons je sors toute la journée », « Cela dépend où on va. Si on sort toute la journée et qu'on rentre à l'hôtel juste pour dormir », « Dépend des vacances qu'on recherche si c'est sac à dos, on ne s'en fait pas du logement », « J'aime bien les Guests houses ou les chambres d'hôtes », « Studio pas de grand luxe pas avec un bon emplacement serait ok, Dans un studio on a une certaine liberté »*

- Tous se retrouvent pour affirmer que l'atmosphère d'un hôtel doit être en rapport avec ce que l'on recherche comme type d'hébergement. On accorde donc de l'importance à ...

*« Amitié, chaleur Sécurité, propreté, hygiène », « Quand on ne connaît pas un pays, on veut être sûr d'être quelque part de 'safe' »*

- La situation de l'hébergement, son accessibilité aux activités projetées, sont aussi un critère de choix non négligeable

*« L'emplacement est important », « Quand les vacances sont courtes, il faut un accès facile pour ne pas avoir besoin de trop voyager », « Des fois je fais mes propres réservations moi-même sur Internet et puis je me retrouve dans un hôtel très éloigné. De toutes les façons je ne reste jamais à l'hôtel puisque je sors tout le temps »*



# Préparation du séjour

- Le budget est un élément important du voyage. La plupart des personnes présentes dans les tables rondes le prépare à l'avance, mais à la fin du séjour il est généralement dépassé. Le montant dépend du pays à visiter, si les enfants sont ou non de la partie, du type de vacances qui sont recherchées. Ainsi l'Afrique du Sud est trois fois moins chère que l'Europe. La Réunion est perçue comme une destination abordable même si la nourriture semble revenir très chère.  
*« Normalement le planning se fait bien à l'avance sur papier mais après bien souvent on dépasse le budget », « Des fois on regarde sur place ce qu'on peut dépenser », « Le budget hébergement est déjà prévu à l'avance. En gros on sait ce que l'on peut dépenser », « La destination dépend du budget et du temps qu'on a pour les vacances », « On voit d'abord le coût de la vie dans le pays qu'on va visiter et puis on fait le budget », « On pourrait passer 3 semaines en Afrique du Sud et à peine 2 semaines en Europe pour le même budget », « Bien souvent on dépasse le budget pendant les vacances » « Le logement, prix du billet d'avion est déjà budgété à l'avance. On ne peut pas tout faire pendant les vacances. On a pas besoin de dîner dans les grands restos tous les soirs », « Le culinaire est important. On veut goûter ce qu'on a pas l'habitude de manger », « Le budget en général dépend de ce que l'on veut faire pendant le voyage », « Le coût du transport et de l'hébergement représente normalement 80% du budget voyage »*
- Les montants indiqués sont assez cohérents d'une table ronde à l'autre  
*« Afrique du Sud – Rs 50,000 par couple et par semaine + coût du billet à part Rs 12,000 », « Rs 100,000 pour 2 personnes pour 15 jours », « Pour l'Europe pour 15 jours il faut 3 fois plus que le budget Afrique du Sud », « La France – C'est la dynamite, il y a 2 ans de cela le séjour à Paris et à Nice incluant le trajet en voiture de location Paris/ Nice à l'allée et en avion au retour pendant 17 jours pour 2 personnes a coûté Rs 250,000 », « Il faudrait prévoir environ EUR 100 à EUR 150 par couple par jour pour Paris », « En France, on trouve un hôtel moyen pour approximativement EUR 145/ », « Singapour est une destination relativement bon marché. Coût du billet – Rs 15,000 + Rs 3,000 par jour par personne + budget shopping », « Rs 25,000 pour 1 semaine pour 1 personne », « Pour la Réunion c'est plus facile de budgéter. On peut aller quand on veut, si on peut, c'est près et on peut aller pour juste une semaine si on ne peut pas dépenser plus », « La Réunion - Le billet est à Rs 6,500 mais la bouffe est très cher. Plus cher qu'en France, un sandwich à Gillot c'est Rs 350 »*
- Le budget acceptable par jour et pour un couple pour un minimum de confort se situe selon les personnes présentes entre 200 € et 300 € par jour  
*« Rs 7,000 (195 €) n'est pas suffisant », « il faut au moins 8000 à 10 000 RS (220 € à 300 €) par jour. Mais ça dépend de la destination »*



# Les motivations des dernières destinations fréquentées

Les motivations qui ont été le moteur du choix de la destination et les résultats indiquent une première explication du positionnement des destinations et la façon dont les choix vont s'opérer. Les activités réalisées vont concourir à atteindre le résultat escompté.

Destination	Motivation	Activité	Résultat souhaité et atteint
Rodrigue	Ressourcement	Promenade, Peinture, Pêche, Bien manger, Beaucoup de marche, dormir	Sortir de l'univers mauricien
Paris	Découverte, sans enfants et sans mari	Promenade, « Bouffe », Shopping	Détente, Vacances exceptionnelles
Réunion	Accompagner des sportifs	Foot et halloween dans les rues de Saint Gilles	2 h de foot et La fête pendant 3 jours
Bali	Découverte	Pas de shopping, « Bouffe », Plage, Massage	Plaisir, Détente
France	Découverte	Découverte des petits villages, Shopping, « Bouffe », Retrouver les amis, Bronzage en Bretagne,	Plaisir, faire le plein d'image et de souvenir
Singapour	Visiter les amis	Shopping, sortie et « Bouffe »	Plaisir avant tout
Espagne	Découverte	Visites	Le plein d'images, la fête
Réunion	Repos	Pas ou peu d'activité, un peu de randonnée	Détente
AFS	Découverte	Visites, route des vins	Vacances familiales
Réunion	Retrouver des sensations d'étudiants	Visite de Cilaos et de Salazie, marche	Retrouver des amis
Angleterre	Découverte, passage, visiter les amis	Visites	Partir rapidement en France ou dans un autre pays européen



# Les motivations des dernières destinations fréquentées

- Rodrigues est clairement positionné comme une destination où l'on va se débrancher et faire le plein des batteries. Même pour ceux qui sont allés pour la première fois, la recherche principale était le repos avec ou sans la famille
- Paris, La France sont vécues comme des destinations découvertes mais dont la proximité culturelle est très forte. Les activités recherchées seront les visites pour approfondir dans le réel une culture que l'on connaît plus ou moins à travers l'histoire de Maurice. Quelque soit l'origine communautaire, les discours sur la France, qui reste pour les mauriciens une référence tant sur le plan historique, sociologique, politique, touristique, etc. sont teintés d'affection.
- La Réunion est la destination « attrape tout », elle est dans les discours souvent assimilée à des séjours de courtes durées. On ne vient pas pour la découvrir, car du fait du travail, des études ou parce que l'on y est déjà venu en vacances chez des amis ou de la famille, l'impression de connaître est présente. On y va pour le repos, la détente, bien manger, visiter la famille ou les amis.
- Bali est une destination découverte, Singapour est une destination shopping. Ces deux destinations ont pour point commun la recherche de se faire plaisir sans retenue. On y va seule ou en couple.
- Afrique du Sud, est perçue par tous ceux qui la connaissent comme une destination de découverte même si ce n'est pas la première fois que l'on s'y rend. Le pays est tellement vaste que l'on peut à chaque fois le découvrir. Ce sont surtout des vacances familiales avec des séjours assez longs. Plus abordable que l'Europe en terme budgétaire.
- Espagne, destination découverte où on a l'impression de faire la fête tout le temps.
- L'Angleterre ne semble pas être une destination vacances. On y va quelque fois pour le travail et on profite de l'occasion pour visiter. D'après les participants cela se résume souvent à Londres. L'ancienne puissance coloniale n'attire pas.



# Les Constantes majeures

Les vacances ou les week-end détente sont l'occasion de se faire plaisir et de ne pas se prendre la tête. **Cinq critères psychologique vont être sous jacent au choix de la destination**

1. **« La bouffe »** terme systématiquement employé par les mauriciens présents aux tables rondes indique bien l'état d'esprit dans lequel, ils abordent une destination.  
*« Bien manger est capital », « On découvre des nouveautés, nouvelles cuisines », « On veut tout manger, tout goûter » « On prend le temps de manger pendant les vacances », « Les ingrédients sont différents dans chaque pays », C'est un plaisir de manger/ un cérémonial », « On a besoin de découvrir d'autres cuisines »*
2. **« Faire la fête »** Hormis à Rodrigues, on ne conçoit pas une destination sans amusements, sans faire la fête.  
*« Certains voyages = fêtes, « Pour moi la fête c'est capital pendant un voyage »  
« J'aime aussi quelques jours de tranquillité, mais j'ai besoin de faire la fête aussi »*
3. **« les facilités administratives d'entrée sur le territoire »** sont aussi un élément important dans la motivation au choix de la destination  
*« Dans certains pays, il y a beaucoup de facilités administratives en Amérique, Londres », « Pas de problèmes administratifs pour rentrer à Singapour, en Angleterre ou en Afrique du Sud » « En France obtenir un visa c'est très facile, même si c'est un peu long »*

## **Dans ce domaine La Réunion est particulièrement mal placée**

- « Ce qui m'emmerde ce sont les problèmes de visa qu'on a avec la Réunion. Il faut le certificat d'hébergement et beaucoup de papiers », « Ils posent beaucoup de questions à l'immigration », « Ils sont arrogants à l'immigration », « On ne peut pas décider rapidement d'aller faire un saut à la Réunion » « Trop de problèmes administratifs, ça freine »*
4. **« Les visites et le shopping »** font parties des éléments clés du voyage  
*« il y a des destinations qui s'y prêtent mieux que d'autres, mais c'est quand même très important », « je ne conçois pas un voyage sans shopping », « il faut voir ce qu'on a pas à Maurice »*
  5. **« La sécurité »** est le cinquième déterminant d'un voyage réussi.  
*« Il y a des destination qui ne sont pas sûres comme l'Égypte », « Jobourg, je n'aime pas à cause de cela »*



# Images et représentations instantanées de la Réunion

L'imaginaire sur La Réunion est dual, à la fois positif et négatif. Les mauriciens évoquent souvent un sentiment de frustration après leur séjour. Le pays est attirant par son caractère géographique, on s'y sent proche du fait de la culture française. Mais le comportement des habitants ou des autorités est vécu comme du mépris. Le sentiment qu'on « ne veut pas de nous » est dominant. Toutefois, certains mauriciens, connaissant bien La Réunion, estiment que dans la réalité c'est parfois le comportement du mauricien qui pourrait susciter une certaine méfiance.

## Image de la destination

« Vert, Dépaysement, Montagne, », « On se sent bien dans les Hauts », « Chouette à la montagne » « Le tourisme vert »  
« On retrouve un petit peu de la France » « Il y a beaucoup de choses à voir » « Un petit bout de la France, la nourriture, les personnes me rappellent les petits villages Français »  
« Bonne nourriture » « Les menus créoles sont comme chez nous »  
« Bloquer dans le trafic » « Conduire à droite »

## Représentation prouvée

« Facile / Vite fait » « On a des amis à la Réunion » « Très proche de nous mais différent » « On peut aller avec son sac à dos, avec beaucoup de flexibilité » « Week-end sous une tente à Cilaos » « Tour de la Réunion en bus »

## Ambiance et atmosphère

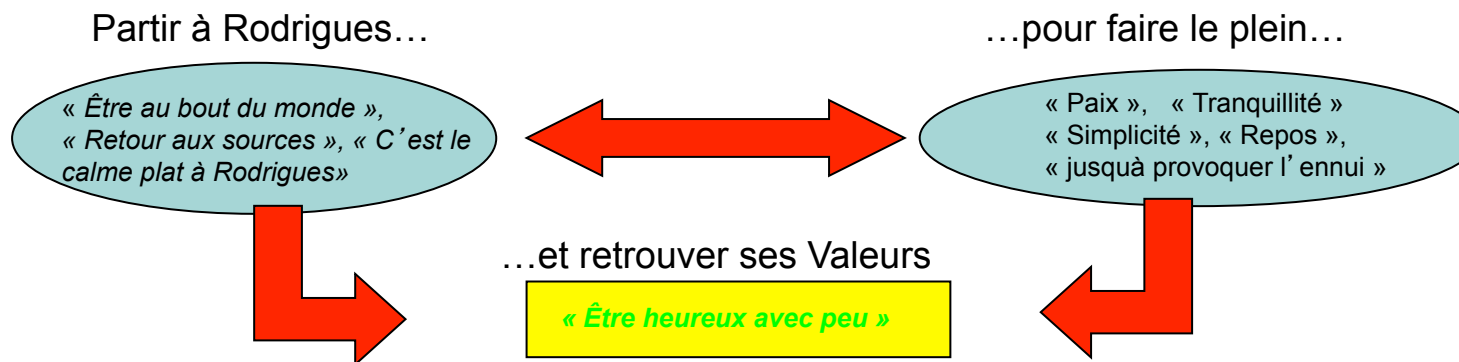
Ce que l'on apprécie	Ce que l'on déteste
<p>« Les gens qui marchent dans St Denis sont plus relaxes que ceux qui marchent dans Port Louis ».</p> <p>« De notre descendance Anglaise, nous avons gardé l'habitude d'être en costume / cravate dans certains bureaux. Cela met une certaine barrière entre le client et la personne » « Alors qu'à la Réunion il y a plus un côté 'cool »</p> <p>« Le patois est amusant »</p>	<p>« Il y a une ambiance 'connaît tout' que je n'aime pas »</p> <p>« Cela dépend d'où on vient., avec les Mauriciens ils connaissent tout »</p> <p>« Les Réunionnais ne sont pas accueillants »</p> <p>« Plus de paraître que d'être »</p> <p>« Il fait bon dans la nature, mais personne ne vient nous servir ».</p> <p>« Les Mauriciens sont supérieurs aux Réunionnais dans ce cas » « Dès qu'on pose les pieds sur le tarmac à l'aéroport on est pris pour des cons, des voleurs et ça nous donne l'envie de rentrer chez nous ».</p> <p>« Frustration, colère, on n'est pas à l'aise »</p> <p>« On va à la Réunion pour une raison précise, on mange bien, mais on est impatient de rentrer chez nous »</p>



# Images et représentations instantanées de Rodrigues

Rodrigue est vécu essentiellement comme une destination de proximité où l'on se ressource généralement en famille. Quitter la vie trépidante de Maurice et trouver un univers où le temps et donc les valeurs ne sont plus les mêmes permet de faire le vide et de repartir requinquer.

Les images sont peu nombreuses mais fortement expressives et consensuelles



## les « accros » de Rodrigues

« On prend pleins d'images à Rodrigues, on les garde pendant un an et puis on y va encore chaque année pour reprendre d'autres images.

« J'y vais tous les ans pour le nouvel an »

« On prend notre bain de mer uniquement à Rodrigues »

« J'aime découvrir les gens et causer avec l'habitant à Rodrigues »





# Flip Chart : représentations comparées des destinations

La Réunion est positionnée sur la promenade, la fête, la détente, la qualité de l'information que l'on peut trouver sur les sites Internet.

Motivations/déterminants	Destination
Bouffe	France, Réunion, Afrique du Sud, Rodrigues, Singapour, Espagne
Visite	France, Afrique du Sud, Espagne, Egypte
Promenade	<b>Réunion</b> , Afrique du Sud
Découverte	France, Afrique du Sud, Bali, Rodrigues, Espagne, Égypte, Londres
Fête	<b>Réunion</b> , Espagne, La France
Repos	Rodrigues
Shopping	Singapour, Espagne
Détente	Afrique du Sud, Londres, France, <b>Réunion</b>
Dépaysement	Afrique du Sud, Londres, France
Sécurité	Londres
Information	Londres, <b>Réunion</b> , France
Facilités administratives	Londres



# Image détaillée de La Réunion

- L'approfondissement des images et représentations de la Réunion comme destination vacances ou Week-end détente montre un clivage entre ceux et celles qui fréquentent « assidûment » La Réunion et ceux et celles qui ne la fréquentent plus. Ces derniers ont une image particulièrement mauvaise de la destination et colportent des jugements assez peu reluisant sur La Réunion. Leur désir très faible de venir sur l'île est la conséquence de ces représentations.
- Pour ceux qui ont une image positive du fait d'expériences récentes et renouvelées, La Réunion est une destination dans laquelle ils trouvent les produits touristiques adaptés à leur besoins.
- Tous se rejoignent pour protester contre l'accueil très policier et tatillon des fonctionnaires de l'aéroport.
- Il apparaît évident à l'analyse de ces images et représentations que le déficit de communication de La Réunion sur ce marché est un des facteurs aggravants.



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui ont abandonné la destination

La Façon de vivre des Réunionnais est perçue comme diamétralement opposée à celle des mauriciens

*« Paraître », « Speed », « Vivre au dessus de leurs moyens », « Certains ont une petite bicoque mais une belle voiture », « Tout doit être moins cher quand ils viennent à Maurice »*

*« L'être est moins important, ils sont creux et n'ont pas une grand culture », « Ils n'ont pas de chaleur humaine. Sont très froids » « Les Réunionnais sont grognons », « Ils sont désagréables »*

- Les réunionnais sont perçus comme Arrogants

*« Ils pètent en l'air. Se croient supérieures au Mauriciens », « Ils traitent les Mauriciens comme des moins que rien, des paillassons », « Ils viennent chez nous pour acheter à moins cher »*

*« Demander de l'aide à la Réunion c'est comme demander la lune, Ils ne veulent pas aider les Mauriciens »*

*« Le Réunionnais est très fermé », Ils sont devenus plus désagréables depuis les 10 dernières années », « Les Français et les Mauriciens ne sont pas aimés à la Réunion », Ils nous prennent pour de la merde et ça me dérange », Quand les gens se mettent à un niveau ça m'emmerde et je deviens désagréable »*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui ont abandonné la destination

## L'accueil à l'aéroport est ressentie comme détestable voire raciste

*« On est maltraité par l'immigration à l'aéroport », « Expérience personnelle en 1998. L'arrière de la fiche d'embarcation ne mentionnait pas l'adresse de la destination à la Réunion. L'officier de l'immigration a insulté mon frère. Depuis ce jour je ne suis plus retournée à la Réunion. Les officiers à l'aéroport sont tous hostiles. », « La première chose qui choque à l'arrivée à l'aéroport à la Réunion c'est le douanier », « Je n'ai pas un bon souvenir au premier abord. Même expérience que madame avec la fiche d'embarcation où on n'avait pas inscrit notre adresse à la Réunion à l'arrière », « Je stresse avant même d'embarquer quand je pars à la Réunion quand je pense à avoir à passer au comptoir de l'immigration à l'arrivée là bas. Je vais avec tous les papiers possibles, copie d'acte de naissance, copies d'acte de naissance des parents, certificat d'hébergement et tous les papiers qui pourraient être nécessaires », « Un critère important quand on va en vacances c'est se sentir bien accueilli », Quand on veut aller à la Réunion pour quelques heures ou pour affaire pour une journée on a besoin de tellement de papiers que ça repousse »*

## Même dans les magasins, l'accueil est ressenti négativement

*« On n'est pas bien accueilli même dans les magasins. On a l'impression qu'on les emmerde »*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui ont abandonné la destination

- Des différences importantes dans le comportement des habitants sont observées selon que l'on se situe à Saint Denis ou dans les hauts.  
*« On aimerait aller directement à la montagne », « J'ai passé 3 jours de rêve à Cilaos mais à St Denis ils étaient tous arrogants », « On m'a dit que j'avais une tête à mettre des bombes dans les avions parce que je ressemble à un 'zarabe' comme on dit là bas. Ils vous collent des étiquettes comme ça »*
- Les différences perçues entre mauriciens et réunionnais sont assez caricaturales  
*« Le Mauricien est débrouillard. Indépendant », « Le Réunionnais sait qu'il est assisté, qu'il est dépendant d'un pays », « Le Réunionnais est moins chaleureux que le Mauricien », « Les valeurs sont différentes. Le Mauricien est plus authentique, plus sincère »*  
*« Je n'ai pas eu de trop mauvaises aventures à la Réunion. Les Réunionnais prennent beaucoup de temps à être apprivoisés. Ils ont une certaine méfiance par rapport à l'étranger. Si on reste pour une assez longue période on arrive à les apprivoiser et ils deviennent un peu plus gentils.*  
*« Leur point fort c'est qu'ils s'appellent plus 'Réunionnais' que nous nous appelons 'Mauriciens », « Ils sont biens entre eux »*  
*« Les Réunionnaises (Miss Réunion par exemple) sont magnifiques mais ils ont perdu leur valeur »*
- La destination Réunion est relativement fermée pour les mauriciens du fait de l'esprit tatillon des fonctionnaires de la PAF à Gillot et des règlements en vigueur  
*« C'est impossible d'aller à la découverte de la Réunion sans avoir à planifier. On doit donner tous les détails à l'arrivée. Trop de papiers à organiser. Décider avec spontanéité de passer des vacances à la Réunion n'est plus possible ».*  
*« Ils sont à seulement 25 minutes de vol de chez nous et ce serait tellement facile d'y aller pour un week-end, mais c'est tellement difficile de passer par l'aéroport en arrivant maintenant. Auparavant c'était beaucoup plus facile. Les officiers de l'immigration en France sont plus sympas que ceux de la Réunion », « Si c'est plus facile d'y accéder ce serait ok. Il y a un problème d'accessibilité »*
- Le temps où les mauriciens venaient acheter des biens d'équipement pour la personne ou pour la maison est bien révolu  
*« Auparavant on y allait pour acheter des médicaments, des couches etc. qu'on ne trouvait pas ici », « Maurice a beaucoup rejoint la Réunion de nos jours. On trouve presque tout ici maintenant »,*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui ont abandonné la destination

- L' hôtellerie et les transports en commun sont décriés
  - « On leur donnerait 2 sur 10 que se soit le Mercure/ Mascareignes »
  - « Les tables d' hôtes sont super », Le pays est magnifique, les gens font la différence »
  - « On croit qu' on meurt à chaque fois qu' on prend le bus/ la vitesse du conducteur est terrible. Ils conduisent comme des fous à la Réunion »
- Dans ces conditions, la motivation pour se rendre à La Réunion est donc assez faible
  - « Pourquoi est-ce que j' irais encore à la Réunion ? Les hôtels sont chers. J' essaie de trouver une bonne raison pour y aller, mais je n' en trouve pas. Je n' aime pas leur arrogance »
- Ce qui est positif, c' est la capacité supposée des réunionnais à faire la fête. La nourriture est unanimement reconnue comme typique est bonne. Le volcan et les hauts constituent un véritable attrait pour les mauriciens. Certaines personnes relèvent, toutefois, un sentiment d' insécurité notamment sur la Route
  - « Si on va chez des amis, ok on s' éclate », « Ils sont plus des fêtards à la Réunion », « Il y a plus de Resto, de bar, de discothèque qu' à Maurice », « C' est une petite population mais il y a beaucoup de boîte de nuits », « La bouffe est super », « Les promenades dans les hauts, le volcan est un attrait », « Si toutefois on est dans la rue on ne se sent plus en sécurité. J' ai peur de conduire à la Réunion »



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

Dans la table ronde des consommateurs qui fréquentent plus régulièrement La Réunion, les images sont nettement plus positives. Elles sont issues, d'expériences positives et fortes. Les opinions entre ceux et celles qui connaissent bien La Réunion et celles qui n'y ont pas mis les pieds depuis au moins 5 ans sont diamétralement opposées sur la perceptions de la population et de la destination.

## La façon de vivre des Réunionnais

*« Ils sont plus 'care free', plus flottant », « C'est une société de consommation », « Il y a une distinction entre le métro et le Réunionnais dans leur façon de vivre », « Ils ont plus de moyens que nous », « Ils sont beaucoup plus ouverts, plus amicaux comparé à l'Européen, le français. », « Il y a une différence entre le métro et le Réunionnais », « Le Réunionnais a une grande ouverture d'esprit »*

Des perceptions nettement différentes entre ces derniers et les métros.

## Le Métro :

*« Celui qui connaît tout. Plus superficiel », « On se sent un peu en France quand on est avec eux »  
« Je vais chez des amis 'zoreil' quand je suis à la Réunion. On ne rencontre presque jamais l'habitant. Je n'ai pas eu contact avec le Réunionnais né là bas. Je connais plutôt le côté Français », « Je me sens plus à l'aise avec les Français de la Réunion. Quand on se retrouve, ils sont toujours prêts à faire la fête. Je trouve les Réunionnais moins ouverts, plus attachés à leur famille. La plupart de ceux que je vois là bas sont des Français »  
« Le Français de la Réunion est comme l'expat d'ici. C'est vrai qu'il est un peu 'connaît tout', il aime parler, discuter mais c'est intéressant. On apprend beaucoup à travers lui »*

## Le Réunionnais :

*« Est attaché à son île, a plus de valeurs, s'ouvre et partage plus facilement », « A d'autres valeurs que le Métro, est beaucoup plus 'famille' »*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

Les différences perçues entre les réunionnais et les Mauriciens portent sur les conditions de vie différentes entre les deux îles

*« Société de consommation de la Réunion, Leur degré de pauvreté est moindre qu'ici »,  
« Le Réunionnais est plus à l'aise » « Le Réunionnais est plus cool mais 'Le happy hour'  
du vendredi au La Bourdonnais que nous avons ici ne marcherait pas à la Réunion. Il  
termine tous de travailler à midi le vendredi. » « La Réunion = Ile boîte de nuit, clubbing »*

*« La convivialité du Réunionnais est similaire au Mauricien. Le Métro c'est le  
'conquérant' » Coté topographique, l'île offre des coins isolés intéressants à découvrir.  
C'est un choc de découvrir le mode de vie dans certains coins de Mafate. Ils n'ont  
qu'un seul boulanger, une seule épicerie, ils voyagent en hélico jusqu'à chez eux, c'est  
tellement éloigné »*





# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

La mentalité des réunionnais est perçue dans ce groupe comme positive :

*« Ils sont moins en 'clan' qu'ici. Plus ouverts, plus démocrates, plus libéraux. Les gens qui ont les mêmes affinités se regroupent quelque soit leur niveau social. Le 'happy hour' est récent à Maurice et donne la chance à toutes sortes de gens de se rencontrer après le boulot une fois la semaine »*

*« Les Réunionnais s'invitent beaucoup plus entre eux. On s'apprécie, on s'invite l'un chez l'autre. Là-dessus ils sont en avance sur nous » « Ils ont un sens d'appartenance, ils savent qu'ils sont assistés. Ils ont beaucoup d'allocations. Ici on doit travailler pour vivre. Maurice a toujours lutté pour vivre et lutte toujours », « Le Réunionnais profite du système. Il n'y a pas de vilaine maison à la Réunion. Il n'y a pas de tiers monde à la Réunion. Ici si on ne travaille pas, on n'a rien. Là bas ils ont beaucoup de facilité même si ils ne travaillent pas. Facilités d'allocations 'larzent labraguette'. Ils ne travaillent pas, ils consomment quand même. Ici malgré qu'on travaille, ce n'est pas facile de consommer »*

*« La mentalité du Réunionnais est différente de celui du Mauricien. Ils respectent les lois plus qu'ici. L'alcootest est pris au sérieux à la Réunion »*

Les motivations de séjourner à La Réunion sont issues des grands avantages concurrentiels que sont la Montagne et la proximité géographique.

*« On y va parce que c'est près, c'est plus facile. Si c'était plus loin je ne sais pas vraiment si les Mauriciens auraient choisi la Réunion pour des vacances », « Ici on a la plage, à la Réunion il y a la montagne. On trouve un dépaysement sans aller loin », « Mon tour en hélico à la Réunion fut une expérience formidable. C'est un dépaysement, ça sort de l'ordinaire, c'est une île intense comme dit le logo » « Ce sont les balades qui attirent à la Réunion »*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

Les attraits de La Réunion pour certains publics sont réels

*« Le clubbing est une activité plus prisée à la Réunion. Tous les groupes d'ages fréquentent les boîtes de nuit », « L'accueil est formidable dans les boîtes de nuit », « Beaucoup de gens ne connaissent pas la Réunion. Ils iraient plus à Singapour plutôt qu'à la Réunion », « On peut aller à la Réunion et avoir un petit budget. On peut résider dans un gîte, une chambre d'hôte. La Maison de la Montagne peut réserver des gîtes pas chers. Mais ce côté là n'est pas bien connu ou vendu. Ceux qui y vont souvent connaissent cela. Il faudrait pouvoir organiser ceci d'ici »*

'l'île intense' est une vraie réalité pour certains participants, alors que pour d'autres elle ne correspond pas à leur vision de la Réunion

*« Beaucoup de gens viennent à la Réunion pour des randonnées, il y a une intensité dans les différentes expériences qu'on peut faire. Les sports sont extrêmes. Ile intense = sports extrêmes », « Ile intense = Randonnées », Intense ne rime pas avec la Réunion pour moi. J'aurais mis le côté 'intense' sur l'Espagne, l'Italie ou les gens vivent intensément. Maurice est plus intense que la Réunion dans leur jovialité, le sourire. A la Réunion ils ne vivent pas à fond. Le slogan qui irait serait plutôt 'Panoramique' », « C'est une île intense pas comme les autres. Il n'y a pas de plage mais un volcan qui 'pète' »*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

Mais les handicaps sont très nombreux

*« Le Mauricien préfère économiser pendant longtemps pour aller visiter une ville d'Europe par exemple plutôt que d'aller tout près à la Réunion dans une autre île », « Certains amis à moi n'y vont pas par manque de connaissance », « Le Mauricien n'a pas la mentalité escapade pour 3 jours à la Réunion », « La Réunion est chère pour une petite escapade. Les gens préfèrent aller à Singapour »*

Toutefois, on ressent les mêmes griefs que précédemment sur l'hôtellerie

*« Coté accueil à l'hôtel, ils vous servent avec un 'mauvais cœur', le service est nul. Ce sont 2 îles si proches mais la mentalité et la façon d'être est si différente.*

Les formalités de police et de douane sont comme pour l'autre table ronde un frein très puissant à la hausse de la demande mauricienne.

*« Depuis un an approximativement ils demandent beaucoup de papier, certificat d'hébergement, visa etc. pour y aller. Auparavant le visa était livré sur place, immédiatement. Maintenant c'est plus bureaucratique et compliqué », « Il faut rester tranquille quand on passe l'immigration. Plus on parle moins ils sont contents ». Si on dit quelque chose en plus on est à leur merci. Ils ont cette mentalité 'on est les chefs, vous allez rentrer si on décide'. », « Le moment de la descente d'avion et passer par l'immigration est très stressant », « Bien souvent on partait sans avoir réservé un hôtel pour réaliser en randonnée souvent. Maintenant on est obligé d'avoir des détails d'hébergement au préalable pour les démarches de visa », « L'ambassade de France ici n'est pas vraiment au courant des procédures nécessaires. Quand on part dans le doute, ça gâte le plaisir du voyage.*

*« Ça prend 2 heures pour passer l'immigration », « Quand les Réunionnais viennent à Maurice, ils n'ont pas de soucis. Nous quand nous allons là bas il y a toujours des problèmes de papiers. Aller là bas est plus difficile pour nous que pour eux de venir ici. C'est très embêtant », « Les formalités de visa pour la Réunion ne sont pas logique. Si quelqu'un va une fois par mois, il n'a pas besoin de visa. Le visa coûte très cher aussi, environ Rs 1,600 pour 6 mois. C'est le visa Dom Tom », « Ils auraient pu donner un visa pour multiples entrées sur une année », « C'est un souci d'aller à la Réunion à cause des formalités. Dans d'autres pays, comme l'Angleterre on vous donne une listes de choses qu'il faut pour avoir le visa. Dès que tout est soumis, le visa est accordé.*



# Image détaillée de La Réunion par ceux qui apprécient la destination

Dans ces conditions, aller à la Réunion pour les Mauriciens c'est découvrir des choses que l'on a pas à Maurice. Mais l'évolution notamment sur le shopping rend la destination moins attrayante.

*« Dépaysement/ Montagne », « Shopping pour certains produits qu'on ne trouve pas à Maurice », « mes harnais d'escalade », Quand le Franc à l'époque était raisonnable, on y allait souvent », « C'était plutôt un snobisme d'aller y acheter des choses », A l'époque on n'avait pas beaucoup de choix pour le shopping ici », « En 5 ans les choses ont beaucoup évolué ici. On trouve de tout », On va à la Réunion surtout pour retrouver nos amis »*

- Les 5 mots qui résument la Réunion

- « Dépaysement »
- « Montagne »
- « Balade »
- « Volcan »
- « Intense »



# Les profils types

- Les touristes mauriciens rencontrés lors des tables rondes se divisent en 5 grands types de comportements et d'attitudes par rapport aux vacances à l'étranger. Ces comportements sont issus de leur cadre de référence personnel et de leur centre d'intérêt. Les profils expliquent les raisons de choix des destinations et du type de voyage.
- L'analyse de ces profils permet notamment de mieux cibler la communication sur le marché en différenciant par les attentes et en proposant des produits touristiques adaptés à chacun de ces grands profils.



# Les profils types

## 1. Profil 1 – « *Le voyage pour s'épanouir et s'enrichir* »

### **Caractéristiques** : masculin ou féminin

Personne sereine, sûre d'elle qui se sent bien dans sa peau et dégage une certaine joie de vivre. Elle est facile à vivre car elle est simple mais curieuse et prête à faire des choses.

Pendant ses vacances, elle aime prendre du recul pour améliorer sa vie après, ses vacances l'aident à recharger les batteries. Elle aime bien s'asseoir à un bistro et observer les gens autour d'elle et part en vacances à la recherche d'elle-même. Cherche un endroit proche de son 'inner self'.

Pour elle les séjours à l'étranger avec la famille c'est voir des gens, faire des choses nouvelles, s'enrichir personnellement car elle découvre. Son type de destination et de séjour c'est la promenade, les visites, la découverte des gens, connaître la culture du pays, mais elle ne dédaigne pas le shopping. Un de ces critères pour un voyage à l'étranger, c'est ce qu'elle va ce qu'elle va gagner et ramener de ce voyage en terme d'épanouissement.

**Type de séjour** : Pays européens, La France de la campagne et des musées Rodrigues, La Réunion pour les hauts

**Type d'hébergement** : Hôtel 2 ou 3 étoiles, mais préfèrent les Guests Houses



# Les profils types

## 2. Profil 2 – « les vacances en famille »

**Caractéristiques** : Masculin et féminin en famille

Personne ayant une certaine maturité qui est très ouverte et qui inspire naturellement confiance. Elle aime partagée les moments de la vie et être entourée. Très avenante, elle établit facilement la relation avec les gens du pays car elle s'adapte très facilement aux gens et aux cultures différentes. Ce qu'elle souhaite, c'est avant tout emmagasiner des souvenirs de rencontre.

**Type de séjour** : L' Afrique du Sud, l' Australie, La Réunion pour des escapades, les restaurants et cafés où l' on peut faire de nombreuses rencontres

**Type d' hébergement** : Hôtel 2 ou 3 étoiles



# Les profils types

## 3. Profil 3 – « Les vacances oui mais dans le confort »

### Caractéristiques : Féminin

Personne qui s'occupe d'elle, elle aime avant tout se donner une bonne image, elle est bronzée. Son caractère et son style de vie l'attire naturellement vers le luxe, elle apprécie les belles choses et a le sens de l'esthétique.

Elle aime s'amuser et rigoler quand elle est en vacances. Elle a une relation enjouée avec les autres, c'est en même temps une bonne vivante mais qui aime la discrétion.

Le choix de ces destinations vacances est le fruit d'une recherche d'un exotisme suave que l'on trouve dans les îles comme les Maldives, les Seychelles. Le critère de choix c'est le soleil et que l'on s'occupe d'elle pendant les vacances. Elle aime être chouchoutée et être emmené au rêve car elle veut s'échapper de sa réalité quotidienne.

Type de séjour : Afrique du Sud, Singapour, Thaïlande, les îles comme les Maldives. N'est pas très attirée par la découverte des cultures. N'aiment pas l'Europe et La Réunion car elle ne peut trouver ce cadre de vacances détente/luxe.

Type d'hébergement : Hôtel 4 étoiles voire palace





# Les profils types

## 4. Profil 4 – « *Les vacances expériences* »

**Caractéristiques** : Masculin ou Féminin jeunes de moins de 35 ans  
cadre

Personnage jeune qui aime l'originalité, aime faire la fête. Son style n'est pas d'aller dans des endroits touristiques et surtout pas dans les hôtels de luxe. Il aime rencontrer des gens, là où on va privilégier les rencontres et les ambiances assez surprenantes.

**Type de séjour** : Pas de destination privilégiée. La Réunion uniquement à Saint Gilles pour vivre des moments intenses en fréquentant les bars et les terrasses

**Type d'hébergement** : Appartement à louer ou chez des amis ou connaissances partageant les mêmes centres d'intérêts



# Les profils types

## 4. Profil 4 bis – « *les vacances découverte mais de pleine nature* »

**Caractéristiques** : Masculin ou Féminin jeunes Cadres

Très extraverti, il aime la randonnée et prend du plaisir à fond dans tout ce qu'il fait. C'est quelqu'un qui se trouve bien dans le contact avec les autres à conditions qu'ils soient authentiques. Quand il est à l'étranger, il est dans cette même recherche d'aller vers les gens.

**Type de séjour** : Critère de choix : voyage cool sur des destinations plutôt tropicales où l'on peut bouger Madagascar, La Réunion, La France des montagnes et des randonnées

**Type d'hébergement** : Appartement à louer ou chez des amis ou connaissances partageant les mêmes centres d'intérêts, chambre d'hôte ou gîte rural



# Les profils types

## 5. Profil 5 - « le vacancier organisé »

**Caractéristiques** : Masculin ou Féminin

Réservé, réfléchi, simple. Regarde la vie avec recul. Profession : informaticien ou comptable

Relation avec les autres : Réservé au départ, mais après observation ça va mieux.

A l'étranger c'est pareil, il regarde, observe et puis prend une décision si il faut aller de l'avant ou pas.

Ce que lui apporte son séjour à l'étranger : connaître autre chose, s'enrichir.

Critères de choix : repos, détente, découverte.

**Type de séjour** : Pays que l'on connaît soit pour s'y être déjà rendu soit parce que proche culturellement. Va plutôt rechercher les grandes villes que la campagne, les circuits organisés. Les destinations comme La Réunion, La France (Paris) l'Afrique du Sud, l'Australie lui vont bien et le rassure.

**Type d'hébergement** : Hôtel 2 ou 3 étoiles, réservé à l'avance pour ne pas avoir de surprise



# Le séjour idéal à La Réunion profil 1

- Les caractéristiques de ce profil l'amène à idéaliser un séjour qui va lui rapporter quelque chose sur le plan humain. S'il lui arrive de goûter au plaisir de la table, de faire la fête plutôt avec des amis, c'est surtout pour en retirer quelque chose. Il souhaite rencontrer des gens qui ont « une belle âme », des réunionnais qui lui parle, assister à un concert ou à une pièce de théâtre, prendre du recul dans les montagnes pour se ressourcer. Le bénéfice associé à ce jour est de se sentir relaxé, détendu et enrichi des rencontres que l'on aura faites tant sur le plan de la nature que des gens.
- C'est le profil qui était le plus répandu dans les tables rondes



**SYNTHESSES**  
Etudes et Stratégies  
Le futur se construit aujourd'hui

# Le séjour idéal à La Réunion profil 1

## **Personnage 1**

« *Durée : 9 jours* », « *Départ vendredi soir retour samedi après-midi de la semaine ensuite. Doit comprendre accueil et transfert dès l'aéroport par un chauffeur ou habitant de l'île* » « *pas de soucis administratifs à l'aéroport de Gillot.* »  
« *Voiture/ van climatisé* ». « *Budget pour 9 jours par personne : Rs 50,000 c'est assez pour la Réunion* ».

« *Logement confortable. Accueil avec facilités à l'hôtel* » « *Bon petit déjeuner et vue surplombante* »

### *Atmosphère/ Ambiance :*

« *Dépaysement, Nouvelles senteurs dans l'air, Ambiance qui change de Maurice, les Réunionnais nous accueillent en petits rois et nous font visiter leur pays avec fierté et sur un pied d'égalité. Découverte de beaux petits endroits avec l'habitant. Bons petits plats que l'on n'a pas l'habitude de manger* »

### *Sentiments et émotions :*

« *Rencontrer des personnes riches qui ont une belle âme et avec qui on peut se lier d'amitié. Souvenir de moments avec des saveurs et des odeurs* »

## **Personnage 2**

« *Un séjour avec un accueil chaleureux, de savoir que les gens à l'aéroport sont fiers et heureux que l'on visite leur pays. Ne pas être pris pour d'éventuels immigrants. Commencer le séjour sur une bonne note pour ne pas gâcher le reste du séjour. Bus depuis l'aéroport ! Les taxis sont hors de prix, si on ne conduit pas à droite. Plus de destinations pour les autobus.* » « *Budget : Rs 25,000/- à Rs 35,000/- pour un couple sur 5 jours (sans hôtel)* »

### *Installation :*

« *De grandes chambres d'hôtel, peut importe le nombre d'étoile mais un GRAND LIT !!! Rien à dire sur les restaurants sauf qu'il n'y a rien à manger à St Denis. Une plus grande gentillesse dans les hôtels* ».



**SYNTHESSES**  
Etudes et Stratégies  
Le futur se construit aujourd'hui

# Le séjour idéal à La Réunion profil 1

## *Ambiance :*

*« Amicale dans les rues. Chaleur entre les gens. Ralentissement de la vie Réunionnaise pour qu'ils prennent le temps de nous apercevoir et nous parler. Ambiance de fierté d'être Réunionnais et ne pas être raleur. »*

## *Sentiments :*

*« Pouvoir être relax depuis notre départ de Maurice. Se sentir accueilli et sentir que les Réunionnais sont intéressés par notre démarche de connaître son pays. Avoir des émotions comme l'émerveillement de connaître les gens. Sortir d'un séjour relaxé et dé stressé. »*

## **Personnage 3**

*« Qu'on soit bien accueilli. Premièrement, qu'on nous donne envie d'aller à la découverte de l'île et à la rencontre des gens. Goûter à la vie Réunionnaise à pleine dent. Que les douaniers et les préposés à l'aéroport soient bien gentils et accueillants. Nous venons avec des visas et qu'on nous ne nous demande pas des renseignements bidons, ça décourage tout voyage dans l'île. Il faudrait que dès le départ l'approche soit agréable et cela devrait venir des douaniers ».*

## *Ambiance*

*« Une ambiance saine ou la sécurité est assurée pour que nous nous sentions chez nous. Il ne faudrait pas avoir peur à marcher dans les rues de peur d'être agressé à tout moment. Les Réunionnais ont perdu leur gentillesse et j'aurai aimé retrouver cela chez eux. Et non pas quand on demande quelque chose, ils nous envoient sur les roses. Je voudrais retrouver l'île que j'ai tant aimée avec des gens agréables. Voir mes amis venir à ma rencontre à Gillot et passer de bons moments avec eux. Il faut retrouver nos sœurs et frères de tout les temps. »*

*Concernant les hôtels, je trouve qu'ils devraient prendre en compte qu'un bon service fait revenir les clients. Un client content revient toujours.*



**SYNTHESSES**  
Etudes et Stratégies  
Le futur se construit aujourd'hui

# Le séjour idéal à La Réunion profil 1

## **Personnage 4**

« 4 jours pour une escapade en couple. Passer par Gillot – St Denis – lèche vitrine pour voir des choses différentes, acheter un peu et prendre des idées. Voir l'évolution de la ville. Manger dans un bon resto. En voiture de location aller vers St Gilles en fin d'après-midi. Vivre l'ambiance non loin de la plage au soleil couchant. »

### *Ambiance*

« Trouver un petit hôtel cosy, propre avec un minimum de confort. J'aime être accueillie, que ça sente bon le propre ! Je ne vais pas y rester longtemps. »

« A St Gilles on fait la fête le soir avec des amis qui nous font rencontrer des Réunionnais. Là l'ambiance est chaude et on se permet de 'déconner', de faire la fête. »

« Ensuite, direction Cilaos, dans un gîte en bois ou un chalet privé avec kitchenette (on se serait fait des provisions en saucisson et en vin auparavant !...)

### *Atmosphère*

« Là, c'est la coupure totale ! Il fait frais, on n'entend plus rien... Rien que le vent dans les feuilles, les craquements des branches ou le ruissellement de l'eau... dans les bois et l'odeur de la terre mouillée et des pins... » « Un lever à l'aube pour une longue marche agréable avec appareil photo (le moins lourd !). Le bien être, c'est renoué avec la nature, avec notre intérieur, prendre du recul sur la vie quotidienne, ne pas avoir de portable qui sonne »

S'arrêter pour un casse croûte pourquoi pas chez l'habitant, là on lui parlerait... Massage en après-midi, Bon voilà. En gros une escapade imprévue en couple en montagne ».

## **Personnage 5**

« Arrivée à St Denis le vendredi après-midi. Dîner à St Denis avec les amis. Le week-end – samedi/ dimanche – chez les amis. Sorties, cinéma, boîte, balades.

Louer une voiture pour se balader par exemple : volcan, cirques, sud. Dormir sur place. »

Assister à un concert, une pièce de théâtre ou de café-théâtre. »



# Le séjour idéal à La Réunion profil 2

Ce profil a une idée très précise du type de séjour La Réunion. Il recherche une certaine dose d'aventure en évitant un séjour trop encadré. Ce qui lui conviendrait c'est de pouvoir organiser son séjour à l'arrivée à Gillot. Il souhaite de l'efficacité et de la performance dans les moyens d'information là où il se trouve. Ses rencontres avec les autochtones sont limités aux seuls contacts utiles »

## **Personnage 1**

*« Vol agréable, Accueil sans problèmes à l'aéroport. Facilité de trouver un taxi pour aller à l'hôtel » « Accueil chaleureux à l'hôtel, chambre décente. Conseils et aide pour les endroits à visiter. Restaurants accueillant, service chaleureux. Bonne nourriture. »*

*« Endroits et loisirs le soir aussi en se sentant en sécurité. Facilité pour trouver de quoi acheter pour les nécessités, eau embouteillée, casse croûte. Informations disponibles facilement concernant les heures d'ouverture, fermeture des endroits et établissements à visiter. »*

*Budget : Rs 3,000 par jour (excluant le billet d'avion)*

## **Sentiments :**

*« Être sans souci, Être heureux d'être dans un pays autre que le mien et changer d'air. Être excitée à l'idée de connaître une culture nouvelle et d'aller à la découverte de beaux paysages, de faire des choses différentes comparées à notre vie de tous les jours. »*





# Le séjour idéal à La Réunion profil 2

## **Personnage 2**

*« Avoir la possibilité de partir à l'improviste. Billet d'avion pris à l'aéroport, pas de visa, facilité de réservation d'hébergement à l'aéroport de la Réunion, un kiosque d'info à l'aéroport, afin de monter le séjour sur place. Ceci nous aiderait à des escapades beaucoup plus régulières. »*

## **Personnage 3**

*« Pouvoir décider la veille de partir. »*

*« Arriver à Gillot et être accueilli avec l'efficacité, la simplicité. »*

*« Avoir la possibilité de réserver les hôtels, maisons, gîte etc. sur place sans avoir prévu d'avance. Faire notre itinéraire sur place avec des hôtesse d'accueil, agence de voyage. Avoir des recommandations de choses à voir, visiter, manger sur place sans avoir à connaître des gens de l'endroit. »*



# Le séjour idéal à La Réunion profil 3

Ce profil se caractérise par exigence de confort dans le logement, un accueil au top depuis l'arrivée à Gillot. Il souhaite de la liberté comme le profil 2 mais aussi que l'on s'occupe de lui totalement. Il n'attend pas comme pour le premier profil un enrichissement au contact de la population autochtone.

## **Personnage 1**

*« Arrivée à Ste Marie, St Denis, St Gilles, Cilaos (Retour par Pierrefonds) »  
2 jours à St Denis (visites/ magasins – shopping), 2 jours à St Gilles (week-end – la fête, boîte de nuit), 3 jours à Cilaos (pour se ressourcer), 7 jours au total*

*Installation : Du confort, Transfert/ Bon lit/ de bons repas/ un transport confortable.*

*Ambiance : « Atmosphère conviviale et sécurisante / amitiés. Partage de culture entre pays voisin. Envie pour le séjour : un mixte de repos/ fête/ un peu de shopping*

*« Budget : Rs 50,000/- pour 2 incluant le billet d'avion ».*



# Le séjour idéal à La Réunion profil 3

## Personnage 2

*« Le Séjour idéal déjà ce ne serait pas la Réunion ! Mais comme la fée s'est servie de sa baguette magique, donc c'est la Réunion. Pas de paperasse à remplir, billet d'avion en poche on va à la découverte de l'île sœur, sans les soucis administratifs !! Descente d'avion les douaniers ou un personnel d'accueil 'ACCUEILLANT, SOURIANT', la fée a déjà fait son travail.*

*J'ai choisi un séjour sous le 'thème' sportif et découverte. Donc à l'aéroport 'Gillot' idéalement, je me dirige vers les différents comptoirs touristiques et choisi avec l'aide d'agent 'SOURIANT' le séjour idéal. Installation : « De préférence c'est un gîte en montagne ou la bouffe est excellente et authentique. »*

*Ambiance : « L'atmosphère de vieille colonie se dégage du gîte, les gens sont aux petits soins et la vue à vous couper le souffle. Promenade en montagne, kayak et petit rhum arrangé à la tombée de la nuit. C'est un vrai dépaysement, on est revigoré, on est bien ! »*

*Budget – « on ne va pas défoncé la caisse mais avec 500 Euros en poche pour le week-end, je pense m'en sortir. »*

*« Retour à l'île Maurice, je change d'avis sur la Réunion. Vacances réussies. Merci la fée »*



**SYNTHESSES**  
Etudes et Stratégies  
Le futur se construit aujourd'hui

# Le séjour idéal à La Réunion profil 4 et 4 bis

A la différence des 3 autres profils, ceux –ci sont jeunes dans leur demande d'activité touristique. Soit se sont les rencontres dans les milieux branchés de Saint Gilles, soit c'est l'aventure dans les montagnes qui sont les principales motivations de leur séjour.

## **Personnage 1**

*« Arrivée vendredi matin à Gillot. Accueil par une belle hôtesse qui s'occupe de toutes les formalités administratives et qui nous emmène à l'hôtel à Boucan Canot, Style art déco avec des touches rustiques et des 'water feature' » « Cocktail de bienvenue, rapide explication des infrastructures et un minimum de formalité »*

### *Ambiance.*

*« Hôtel de jeunes avec musique de fond 'Budha Bar' partout. Spa (bains à remous, jet, sauna, massage) Sport (tennis, volley, musculation, billard, ping pong), Kid's club. Restaurant cuisine locale et de plusieurs origines.*

*Départ dimanche dans les mêmes conditions qu'à l'arrivée.*

*Budget : Rs 30,000/ pour 2.*

## **Personnage 2**

*Bon accueil à l'aéroport !!! Normalement je pars en autonomie complète pour 10-15 jours. Donc une fois sur le territoire, juste besoin de me retrouver en ville pour m'enquérir des bus/ liaisons.*

*Informations sur la météo/ services des forêts. Trouver les bonnes infos sur les balades reconnus au préalable du voyage. Si besoin de faire diversion, être guidé vers la première destination et tout de suite direction voulue. Ensuite quelque soit le climat, les gens, je m'adapte.*



# Le séjour idéal à La Réunion profil 5

Ce visiteur aime les villes ! Son séjour, il le passera à Saint Denis et au centre ville. Il aura préalablement tout réservé.

« Séjour de 5 jours »

« Hôtel au centre ville de Saint Denis »

« Facilité de transport, voiture de location »

« Visite, faire le tour de l'île »

« Rencontrer les gens »



# Participants aux tables rondes

Tables ronde des  
visiteurs récents

**Yasvin Buckoreelall**  
**Eliel Donat**  
**Bruneau Woomed**  
**Béatrice Ricaud**  
**François Rogers**

Table rondes des  
visiteurs anciens

**Pascal Lagesse**  
**Sophie Montocchio**  
**Michel Vellin**  
**Valérie L' Eveillée**  
**Sharin Salesse**  
**Patrick Mackay**  
**Audrey Ah-Leung**  
**Catherine Marion**