

SAVOIE  
MONT  
BLANC

haute  
savoie  
le Département

SAVOIE  
LE DÉPARTEMENT

AGATE  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES



# Collectif balade et randonnée pédestre

Commission Classification  
22 octobre 2020

**SAVOIE  
MONT  
BLANC**

**haute  
savoie**  
le Département

**SAVOIE**  
LE DÉPARTEMENT

**AGATE**  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

# ANIMATION COLLECTIF CLASSIFICATION

**Fanny Deperraz et Clément Berthod**  
**Conseil Départemental de Haute-Savoie**  
Chargés de Développement Tourisme

**Christelle Ferrière**  
**Savoie Mont Blanc Tourisme**  
Directrice Marketing, adjointe à la Direction Générale

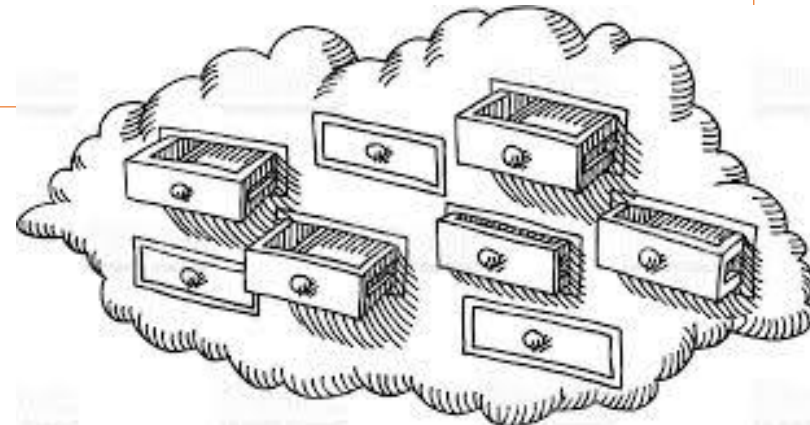
**Karine Mandray**  
**Agence Alpine des Territoires**  
Chargée de Développement  
Tourisme & Randonnée

**Véronique Ballanfat**  
**Savoie Mont Blanc Tourisme**  
Marketing Destination

# Commission « Classification de l'offre »

## Objectif de cette commission :

- \*aboutir à une préconisation partagée par tous les acteurs
- \*en terme de présentation de l'offre de balades et de randonnées sur les territoires
- \*selon une classification qui corresponde à l'attente des différentes clientèles



# Ordre du Jour : 3 temps

- 1/ Retour sur la matière récoltée le Copil du 22/09**
- 2/ Rassurer, évaluer : préalable pour permettre au client de se projeter**
- 3/ Classer, thématiser : les clés pour donner envie, et enrichir l'expérience client**

**SAVOIE  
MONT  
BLANC**

**haute  
savoie**  
le Département

  
**SAVOIE**  
LE DÉPARTEMENT

  
**AGATE**  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

# 1- INTRODUCTION

**Retour  
sur les éléments du 22/09**

# La matière récoltée en Copil du 22/09

## 5 cibles travaillées en petits groupes

SPORTIFS

FAMILLES

JEUNES

SENIORS

ITINERANTS

## Par cible :

- Les attentes
- Les pratiques
- Les freins
- Les randos idéales
- Des premières idées de rubriques...

## Des points communs :

BENEFICES

COMPOSANTES

QUI / COMMENT

DIFFICULTE

SERVICES



# Trouver des recoupements...

## SPORTIFS

La progression  
le dépassement de soi  
bien être (se dépenser/effort)  
« Terrain de jeu »

grands espaces, les cols, les sommets  
sommets/cols mythiques  
Grands paysages  
Itinéraire sauvage  
incontournable

famille  
diversité de l'offre

verticalité  
longueur, dénivelé  
en vertical/altitude

nouvelles technologies  
communautaire  
notion de collection  
prépare en avance son séjour  
Accompagnement/exclusif  
attente de liberté sur les sentiers  
services/point d'eau/ refuge  
offre en boucle

## ITINERANTS

Ressourcement - Découverte - Intemporel - Temps suspendu  
découverte Initiative  
Partage (groupe) et/ou de la solitude « un rendez-vous avec soi-même » - la liberté  
Voyage dans la tête / Aventure (personnelle, intérieure) : tenter l'aventure - Introspection  
Engagement - goût de l'effort  
Reconnexion à la nature  
De belles rencontres  
Beauté des paysages - et variété (recherche d'étapes un peu d'exception)

De beaux paysages : panoramas : sentiers balcon... Ambiances variées  
rando offrant d'autres possibilités de découverte : un sommet : une visite : une balnéaire...  
Pratique de collecteurs de tours : addiction ?  
Tours et chemins emblématiques : Marcher sur les traces de...  
bons repas variés et produits locaux  
Découverte au fil du chemin : Points d'intérêt : faune : flore : patrimoine : alpages

## FAMILLES

Aspiration à la contemplation  
du sens, des expériences  
jeux de piste... ou bleu ou vert

« belle balade »  
découvrir le territoire  
la nature, le patrimoine, la culture  
belles expériences un peu inédites : observation d'animaux, pique-nique dans un site naturel authentique et mag  
facilité lever ou coucher du soleil, jeu de piste...  
le sujet de balade : paysage, eau, cascade, étape, les panoramas, animaux  
Faune gourmande : goûter à la ferme, repas et refuge, étape en alpage, sol coin de pique-nique  
Rencontres faune, flore, vitier local : paysages, points d'intérêt : cascade, lac, baignade  
Ombrage à l'anticipation, ensoleillement à l'automne  
Balade avec ânes ou lamas

balades et des randonnées douces  
enfants de tel ou tel âge

niveau de difficulté duré  
les patous, l'accès, les alpinistes...  
présence de certains équipements analogues : passerelles, chaînes  
Partage d'espaces avec d'autres usages : VTT de descente  
collage imparfait

besoin de conseil, signillage  
âge et niveau de pratique pour bien les conseiller : petit autodiagnostic avec 4 ou 5 questions types : balade de 4  
Balades avec poussettes (cf promenade confort côté Savoie) ou rouge  
sentiers d'interprétation, sentiers thématiques ou ludiques  
toilettes, tables de pique-nique, restaurant, aire de jeux, table d'orientation et d'interprétation...  
randonnées accompagnées par les AEM / faire marcher les enfants / Sorties « enfants » encadrées AEM proposées

## JEUNES

se retrouver / partager des souvenirs / faire la fête  
contemplation, se connecter à la nature  
Challenge / défi / dépassement de soi  
initiation à la montagne  
vivre une expérience

Micro aventures  
Panoram  
une ambiance (beauté, contemplation, côté into the wild avec les couchers ou lever de soleil)  
Des espaces naturels protégés (aller à la rencontre des animaux, de la flore)  
Les refuges  
Les événements, les festivals  
Multitâches avec la rando : vélo, sensations fortes, festivals, événements...  
Les produits locaux (fromage, charcuterie, brasserie...)  
Jeux d'équipe : escape game, géocaching peut être plus pour les adultes

Niveau : saussien mode challenge / défi

Connexion internet / Réseaux sociaux (Insta, FB)  
Le budget  
L'accessibilité (sans voiture, covoiturage, train, bus, vélo...)

La fluidité (pas de galère)  
Avoir les codes de la montagne ou rouge

diversité : de la grande traversée au long cours ou au contraire très courte  
séniors : jeunes : familles ...  
En autonomie ou de manière organisée par des professionnels (AEM) / TO  
soit de manière encadrée ou en liberté avec (road book et réservation)  
niveaux de confort et d'hébergements sont variables : du bivouac / cabane abri / refuge / gîte, à l'hôtel  
Pas trop de monde (mais quand même pas personne histoire de me rassurer)  
différentes saisons : automne notamment, si les refuges étaient ouverts, enlèvement

Choix et préparation - Amont : La préparation c'est le début du voyage  
importance du bouche à oreille dans le choix du massif et de l'itinéraire.  
inspiration sur magazines rando spécialisés avec beaux visuels  
définir son parcours : ses étapes : ses hébergements  
de l'accessibilité d'une ville de départ : intermodalité (gare / navette...) : organiser son retour : service de navette ?  
des étapes proposées avec hébergements : Des hébergements de qualité : diversité : mais homogénéité : Bon accueil  
Blogs, Peu de sites web dédiés / portails de réservation facilitant la préparation  
besoin (non couvert) d'avoir un interlocuteur pour conseiller et répondre à toutes les questions : OT, CDR, bureaux montagne... ?  
réserver un par un ses hébergements : casse-tête quand il n'y a pas de système de réservation en ligne. Résa facile souhaitée.  
Recharge et réseau / déconnexion ???  
Services recherchés sont différents selon publics : sanitaires (douches...), toilettes sèches : local de séchage : coin repas si en autonomie : paniers pique-nique : portage bagages ? De l'eau

## BENEFICES

## COMPOSANTES

## QUI / COMMENT

## DIFFICULTE

## SERVICES

envie d'apprendre  
découverte & apprentissage  
contemplatif, curieux & attentif

culture : montagne : de la flore et de la faune : coex de les transmettre : particulières aux  
petits enfants, panoramique  
Patrimoine : géologie très demandée  
restauration : temps d'un repas conviviaux : : française :

promenade confort, balade facile  
débutant, sportif ou famille dans le cadre des vacances avec les petits enfants (repérage amont)

le niveau physique et le niveau de pratique  
la balade : pas de ascension

cadre rassurant : pas de surprise, de risques ou d'aventure : absence d'obstacle, sans risque,  
temps de parcours et plan fiables et rassurants  
avec un raccourci ou des variantes, déclinaison de niveaux  
limite physiques, quant à l'évitement  
présence gênante des autres pratiquants (vtt par ex) et patous de chasseurs  
parfois petit chien à emmener

conseils et recommandations des proches ou de personnes de confiance (OT, refuges),  
attente de personnalisation et de contenus  
Curieux : se tourner vers les AMM lorsqu'il atteint ses limites de connaissances  
temps en face à face avec une hôtesse d'accueil pour comprendre  
fait part de son retour d'expérience ou de ses remarques → notion de satisfaction client  
sensible aux éléments de communications ultérieures dans le suivi client de la destination  
programme organisé autour des sorties rando  
facilités de transport et d'accès : bus, navettes d'accès ou calèches - île des RM ?  
budget ++  
topo guide, carte papier

Bonne météo  
durée disponible : de la difficulté du parcours selon son niveau :  
Des sentiers de qualité (pas de goudron) : pas de passages  
dangereux... : bien balisés  
Des étapes adaptées à son niveau (durée et difficulté)  
Attention patou  
matériel adapté :  
sécurité (passages vertigineux) : peut on passer avec des enfants ?  
Les néo itinéraires se lancent parfois avec inconscience sans  
bien préparer : pas résa, pas de carte...

# Quelques compléments entre-temps...

## Les thèmes les + porteurs côté Accompagnateurs :

- Randonnées hivernales (sans raquettes) d'observation de la faune sauvage
- Observation de la faune
- Trappeur en hiver (raquettes, feu et igloos)
- Randonnée de découverte des plantes comestibles/culinaires et médicinales
- Randonnée gourmandes en alpage ou auberge (été comme hiver, à la journée ou en nocturne)
- Randonnées d'initiation à l'astronomie (prisées plus par les familles ou groupes d'amis)

Mais aussi... Géologie, histoire...

**➔ VARIETE & ORIGINALITE**

**➔ N'hésitez pas à alimenter les différents ateliers auxquels vous participerez !!**



SAVOIE  
MONT  
BLANC

haute  
savoie  
le Département

SAVOIE  
LE DÉPARTEMENT

AGATE  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

## 2- RASSURER/EVALUER

Un préalable pour permettre au  
client de se projeter

- **Evaluer le niveau du client pour lui donner le bon conseil vs. ses capacités**
- **Permettre une passerelle entre niveau de difficulté et profil du randonneur**
  - ➔ **se placer côté client**
- **Quels leviers d'évaluation ?**
  - ✓ **La balade de référence**
  - ✓ **Un outil « quel randonneur je suis » :**
    - **Quels critères objectifs ?**
    - **Comment le communiquer/utiliser ?**
  - ✓ **Autres leviers ?**

# Quelques exemples d'autoévaluation

- **Quel randonneur es-tu ? Chinook Aventure**

Test : <https://www.chinookaventure.com/test-niveau-de-randonnee/>

Atouts	Faiblesses
Facilité et rapidité du diagnostic (pas plus de 5 minutes)	Pas faisable pour un néophyte (celui qui n'a jamais fait de randonnée auparavant)
Conseil d'itinéraires précis à l'issue du test (« Votre niveau est – Nous vous conseillons donc ces randonnées ... »)	Pas de volonté de rigueur scientifique et technique, s'inscrit en complément de l'échange avec les guides : « les questions suivantes vous permettront d'avoir une idée du niveau de randonnée qui vous convient. Veuillez noter que ce n'est pas une science exacte et que nous sommes toujours disponibles pour répondre à vos questions en personnes en cas de doute. » = Attention à la promesse client

- **Connaitre son niveau – Chemins du Sud**

Test : <https://www.cheminsdusud.com/connaitre-son-niveau>

Atouts	Faiblesses
Facilité et rapidité du diagnostic (Pas plus de 5 minutes)	Se concentre sur un seul indicateur de niveau : la forme physique
	Recommandation peu précises et relativement technique (notion de dénivelé)
	Caractère « culpabilisant » des questions : si vous ne faites pas de sport, la randonnée n'est pas faite pour vous : S'oppose au message de Savoie Mont Blanc

<b>La marche et moi</b>	<input type="checkbox"/> J'aime la marche et j'ai une bonne hygiène de vie, mais je ne suis pas très sportif.	<input type="checkbox"/> Je marche de temps en temps sur chemin. OU J'ai fait dans les 2 dernières années sans peine un circuit de niveau 1.	<input type="checkbox"/> Je marche régulièrement sur sentier. OU J'ai fait dans les 2 dernières années sans peine un circuit de niveau 2.	<input type="checkbox"/> Je marche très régulièrement sur sentier et hors sentier. OU J'ai fait dans les 2 dernières années un circuit de niveau 3.	<input type="checkbox"/> Je marche très régulièrement sur sentier et hors sentier. OU J'ai fait dans les 2 dernières années sans peine un circuit de niveau 4.	<input type="checkbox"/> J'ai l'expérience de l'activité, le plus souvent avec le portage d'un sac. OU J'ai fait dans les 2 dernières années sans peine un circuit de niveau 5.	<input type="checkbox"/> J'ai l'expérience de voyages engagés ou d'expéditions. OU J'ai fait dans les 2 dernières années sans peine un circuit de niveau 6 ou 7.
<b>Je suis capable de marcher pendant plusieurs jours</b>	<input type="checkbox"/> 2 à 3 heures/jour environ	<input type="checkbox"/> 4 à 5 heures/jour environ	<input type="checkbox"/> 5 heures/jour environ	<input type="checkbox"/> 6 heures/jour environ	<input type="checkbox"/> 6 à 7 heures/jour	<input type="checkbox"/> 7 heures/jour et plus	<input type="checkbox"/> 8 heures/jour et plus
<b>Pendant</b>	<input type="checkbox"/> 10 km	<input type="checkbox"/> 12 à 15 km	<input type="checkbox"/> 15 km	<input type="checkbox"/> 15 à 18 km	<input type="checkbox"/> 20 km	<input type="checkbox"/> Plus de 20 km	<input type="checkbox"/> Plus de 20 km
<b>Dénivelée par heure à la montée</b>	<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> 200 m/h de montée	<input type="checkbox"/> 300 m/h de montée	<input type="checkbox"/> 350 m/h	<input type="checkbox"/> 400 m/h	<input type="checkbox"/> 400 m/h	<input type="checkbox"/> Plus de 400 m/h
<b>Je pratique une activité sportive</b>	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Un peu	<input type="checkbox"/> Régulière (1 h/1 h 30 une fois par semaine)	<input type="checkbox"/> Très régulière (2 à 3 h par semaine)	<input type="checkbox"/> Intensive (3 à 4 h par semaine) développant l'endurance		
<b>Ma préparation</b>	<input type="checkbox"/> J'entretiens ma condition physique		<input type="checkbox"/> Je prévois de me préparer en pratiquant une activité sportive d'endurance		<input type="checkbox"/> Je prévois un entraînement sportif spécifique de 4 mois avant le départ		
<b>Mon niveau*</b>	<input type="checkbox"/> NIVEAU 1	<input type="checkbox"/> NIVEAU 2	<input type="checkbox"/> NIVEAU 3	<input type="checkbox"/> NIVEAU 4	<input type="checkbox"/> NIVEAU 5	<input type="checkbox"/> NIVEAU 6	<input type="checkbox"/> NIVEAU 7 ou 8
<b>J'ai choisi un circuit de niveau</b>	<input type="checkbox"/> NIVEAU 1	<input type="checkbox"/> NIVEAU 2	<input type="checkbox"/> NIVEAU 3	<input type="checkbox"/> NIVEAU 4	<input type="checkbox"/> NIVEAU 5	<input type="checkbox"/> NIVEAU 6	<input type="checkbox"/> NIVEAU 7 ou 8

\* Il correspond à la colonne dans laquelle vous avez coché une majorité de cases.



# Expérience VTT Haute-Maurienne Vanoise



Auto-évaluer son niveau  
pour bien choisir  
son parcours



## Bien choisir son parcours **CROSS-COUNTRY** pour que votre sortie soit un plaisir du début à la fin !



### Quel vététiste êtes-vous ?

En 4 questions vous saurez quels parcours sont faits pour vous ou au contraire ceux qu'il vous faudra éviter (en VTT en tout cas :)).



Choisissez votre engin (VTT ou VTT à Assistance Electrique) entourez les numéros devant les réponses puis additionnez les points.

km  
●●●●●●

### Quelle DISTANCE MAXIMUM avez-vous déjà réalisé ?

En VTT	En VTTAE
1. Moins de 11 km	1. Moins de 20 km
2. Entre 11 et 20 km	2. Entre 21 et 40 km
3. Entre 21 et 40 km	3. Entre 41 et 60 km
4. Plus de 40 km	4. Plus de 60 km



### Quel DÉNIVELÉ MAXIMUM avez-vous déjà descendu ?

En VTT	En VTTAE
0. C'est quoi le dénivelé ?	0. C'est quoi le dénivelé ?
1. Moins de 100 m	1. Moins de 250 m
2. Entre 101 et 250 m	2. Entre 251 et 500 m
3. Entre 251 et 600 m	3. Entre 501 et 850 m
4. Plus de 600 m	4. Plus de 850 m

### Avez-vous L'HABITUDE DE ROULER SUR :

1. Une piste large, stable pouvant être goudronnée
2. Des chemins en terre ou en herbe permettant le passage d'un véhicule
3. Un sentier étroit type single track

### Quel NIVEAU TECHNIQUE avez-vous ?

1. C'est quoi la technique en VTT ?
2. Vous avez déjà franchi quelques petits obstacles du type ornières, petites pierres, ruisseaux ou flaques.
3. Vous maîtrisez le freinage et l'équilibre pour passer de nombreux obstacles types marches en pierres, racines... Vous maîtrisez les virages en épingles dans des pentes raides. Pousser votre vélo n'est pas un problème pour vous.
4. Les montées et descentes raides ne vous font pas peur, vous maîtrisez les techniques de trial pour le franchissement de nombreux obstacles (blocs, pierriers, passages en dévers et ou aérien). Porter votre vélo n'est pas une contrainte.

### VOTRE SCORE se situe entre :

4 et 5

6 et 8

9 et 12

13 et 15

### Vous vous ferez plaisir sur des parcours :

Débutant

Intermédiaire

Confirmé

Expert

**Note 1 :** la météo du moment peut rendre plus difficile un parcours, le terrain peut devenir fuyant, les pierres et racines glisser. Pensez à vous renseigner avant de partir.

**Note 2 :** votre forme du moment peut influencer sur votre capacité à réaliser un parcours. Écoutez-vous et restez prudent !

SAVOIE  
MONT  
BLANC

haute  
savoie  
le Département

SAVOIE  
LE DÉPARTEMENT

AGATE  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

## 3- CLASSER/THEMATISER

Les clés pour donner envie  
et enrichir l'expérience client

## 4 approches identifiées, sur base de la matière du 22/09

**BENEFICES**

Christelle

**COMPOSANTES**

Karine

**MOMENTS**

Fanny & Clément

**SERVICES**

Véronique

## 4 approches identifiées, sur base de la matière du 22/09

**BENEFICES**

Christelle

**COMPOSANTES**

Karine

**MOMENTS**

Fanny & Clément

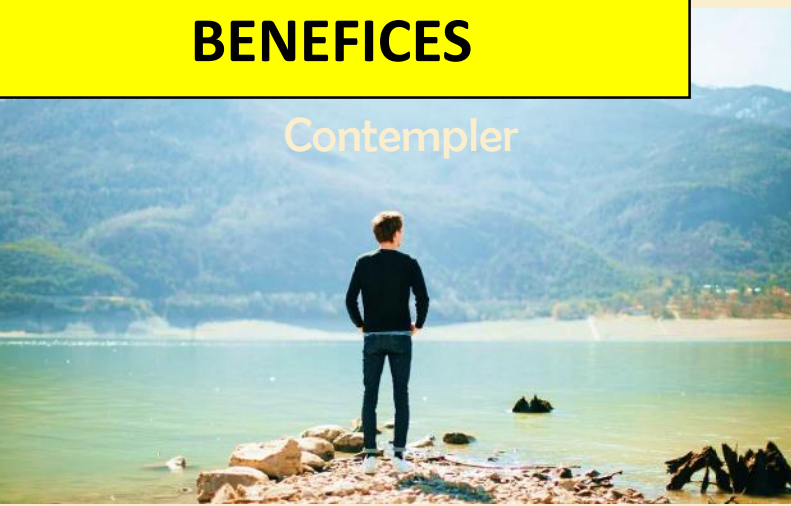
**SERVICES**

Véronique



# BENEFICES

Contempler



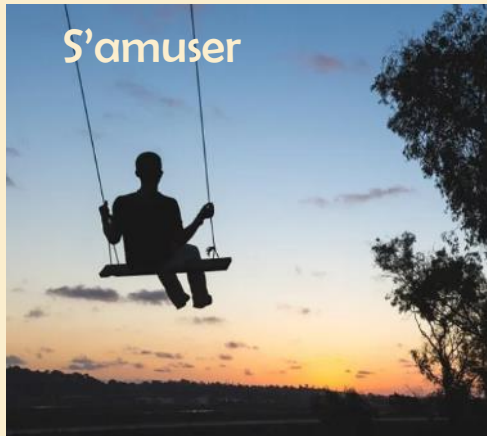
Se ressourcer



Se dépasser



S'amuser



Ressentir



Déconnecter



Reconnecter



Partager



Transmettre



Savourer



Découvrir



## 4 approches identifiées, sur base de la matière du 22/09

**BENEFICES**

Christelle

**COMPOSANTES**

Karine

**MOMENTS**

Fanny & Clément

**SERVICES**

Véronique



# COMPOSANTES

« L'objectif de balade » ... « La récompense »



**Rando gourmande :**  
gouter à la ferme,  
repas en refuge...



**Rencontre :** Découverte  
en alpage, traite des vaches...



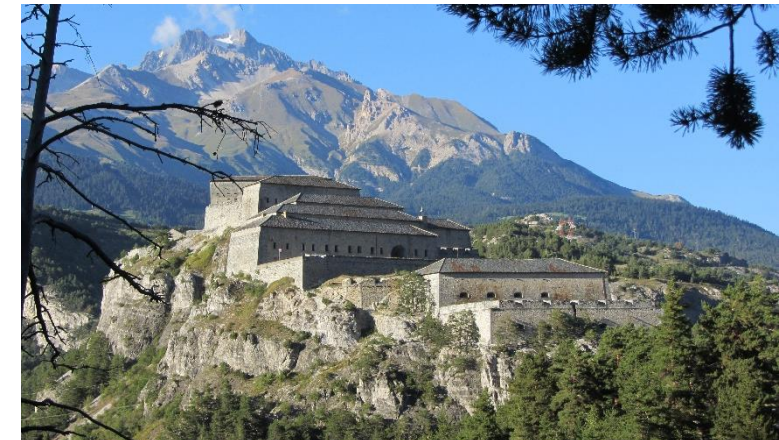
**Grands espaces:** paysages d'exception  
points de vue à couper le souffle  
Glaciers, lacs, cascades, alpages



**Les Randos mythiques**  
Tours et traversées



**Patrimoine culturel:**  
Villages, chapelles, fortifications...





# COMPOSANTES



**Observation : faune - flore**

**Astronomie**

**Balade avec animaux**

**Cueillette:** Plantes  
culinaires et médicinales



**Parcours Jeux**  
Enigme, géocaching...



**Découverte terroir  
et savoir-faire**

**Archéologie**

*Jeux de Piste*



## 4 approches identifiées, sur base de la matière du 22/09

**BENEFICES**

Christelle

**COMPOSANTES**

Karine

**MOMENTS**

Fanny & Clément

**SERVICES**

Véronique



# MOMENTS

Découverte des plantes  
comestibles et médicinales

Réveil des marmottes

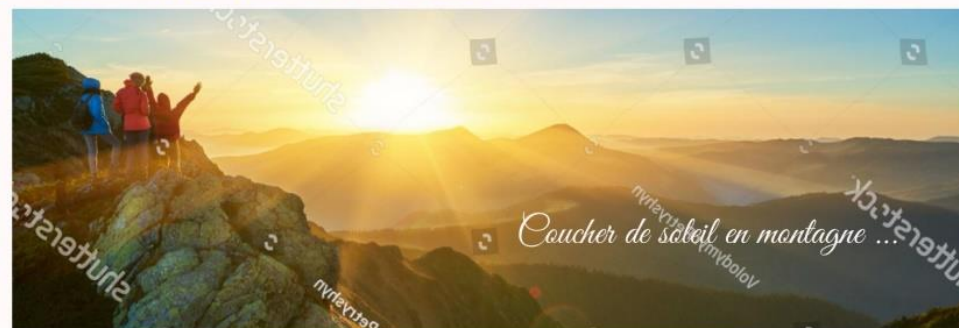
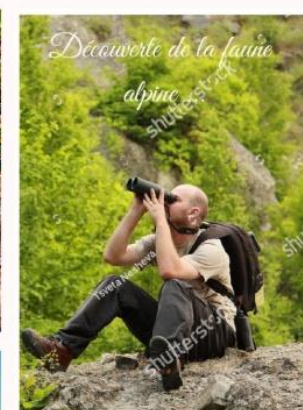
PIC NIC AVEC VUE

Nuitée en refuge

  
**SAVOIE MONT BLANC**  
TOURISME

*Nuit en igloo*  
Goûter à la ferme *Astronomie*

**TRAITE DES VACHES**



*Classification Moments*

## 4 approches identifiées, sur base de la matière du 22/09

**BENEFICES**

Christelle

**COMPOSANTES**

Karine

**MOMENTS**

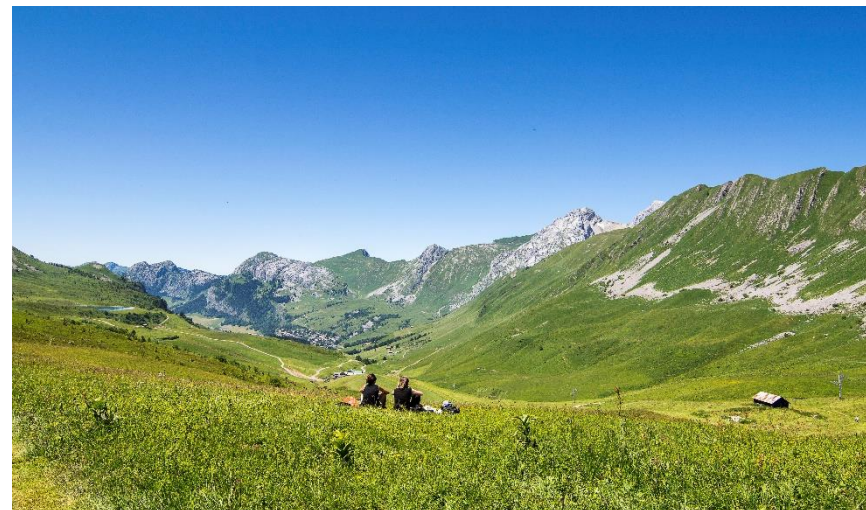
Fanny & Clément

**SERVICES**

Véronique



# SERVICES





# Conclusion

- **Vote sur la piste de classification qui vous semble la +  
porteuse**
- **Prochaines étapes :**
  - > **Commission Classification de l'offre : 01/12**
  - > **Commission Expression de la difficulté : 05/11 & 10/12/2020**
  - > **Accompagnateurs : 1<sup>er</sup> échange à caler en nov**