

Animation : Karine, Fanny & Clément, Véronique, Christelle

EVALUER LE NIVEAU DE DIFFICULTE

Transversal :

- Choix des mots : ne pas faire peur, utiliser des termes concrets. Terme randonnée vs terme balade : pas le même imaginaire, difficile vs simple
- Communiquer positivement et de façon valorisante sur toutes les balades et randonnées : être fléché vers une balade facile doit être tout aussi valorisant que d'être positionné vers une randonnée « engagée ».
- Des outils pédagogiques : des mots simples, des images pour donner des repères, des exemples (ex. dénivelé monter à Fourvière, monter la Tour Eiffel...)
- S'adresser en priorité aux néophytes ou peu initiés (ceux qui savent ne se renseigneront pas de la même manière, ni autant en amont), avec des questions concrètes explicitant le vocabulaire technique (dénivelé, ...) ou levant des ambiguïtés / compréhension (condition physique, temps de marche...)
- Pour la personne qui vient à l'OT mais aussi pour son groupe/entourage pour la balade
- Benchmarking l'organisation des rayons / conseils des équipementiers
- Impact de la météo sur la cotation d'un itinéraire : terrain glissant... le milieu change
- Accompagner au-delà des chaussures : comment faire son sac à dos, la base à avoir
- Dans les réponses au questionnaire, notion d'échelle plutôt que oui-non
- Penser un outil d'évaluation qui puisse être utilisé à divers moments du parcours client et partagé par l'ensemble de la chaîne des acteurs : au moment du choix du séjour rando ou de la randonnée, Ots, hébergeurs, loueurs de matériel, AEM, départ de point de rando,...

Déroulé d'accueil du client en 4 temps en OT :

- Questionnaire d'autoévaluation
- Proposition de balades/rando en adéquation
- Pédagogie sur rando accompagnées
- Inciter au retour d'expérience / satisfaction après la rando

Questions pour autoévaluation / thèmes : quelles questions se poser avant chaque randonnée

Mise en garde préalable : le questionnaire se réfère au niveau du groupe et non uniquement à celui du répondant.

- Composition du groupe : avec qui partez-vous aujourd'hui - seul, entre adultes, avec enfants, âge etc. Se caler sur la personne du groupe la moins à l'aise
- Condition physique : questionner sur le type d'activité physique ou sportive pratiquée régulièrement (< 1h, 1-2h, > 3h / semaine) – notamment marche, course, vélo,...
- Connaissance de l'environnement montagnard et expérience passée : avez-vous déjà marché en montagne (si oui, exemple, notion d'altitude, météo, ...)
- Équipement : avec quelles chaussures marchez-vous : baskets, chaussures de marche... illustrer avec des images le type de chaussure et de semelle, vêtements, ...
- Temps de marche envisagé/relief / topographie : sur du plat, s'il y a de la montée ou des descentes vs dénivelé (peu connu/explicite)

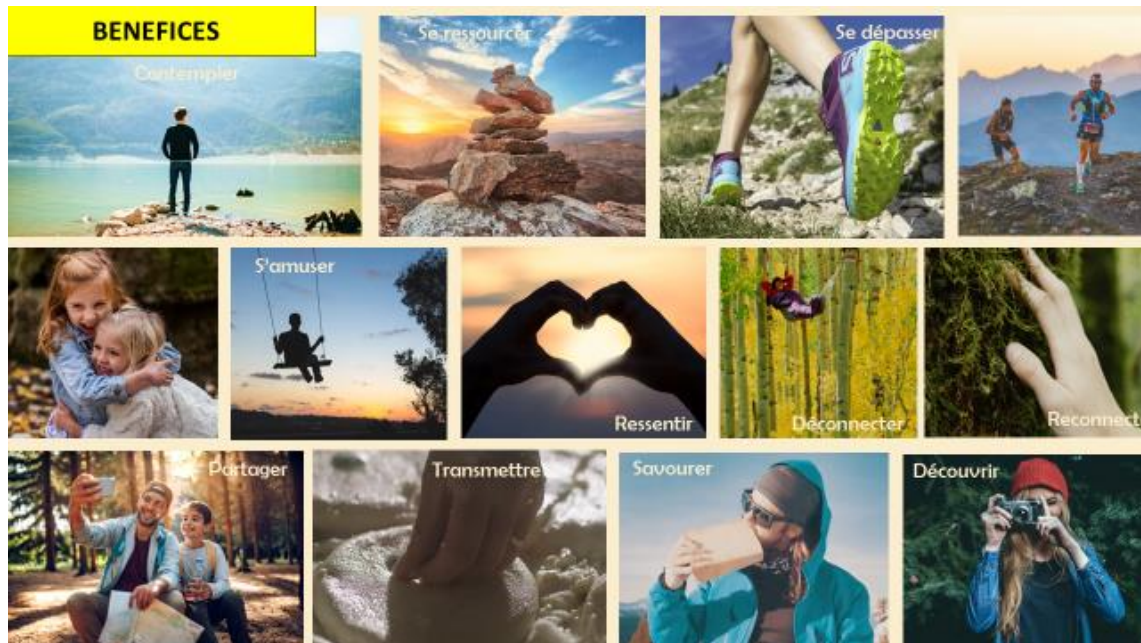
- Type de terrain : quel type de revêtement envisagé : large, goudron, cailloux, terre... chemin vs. sentier... Avez-vous peur du vide/vertige ? Illustrations photo.
- Objectif/attentes : qu'attendez-vous de votre sortie et dans le séjour (progresser ? se dépasser ? notion de défi physique... vs. découvrir, s'évader...)
- Autonomie/sécurité :
 - o Savez-vous lire une carte
 - o De quoi est composé votre sac à dos
 - o Connaissez-vous le métier d'accompagnateur en montagne, pédagogie & valeur ajoutée à valoriser

Comment accompagner ce dispositif / quels outils :

- En OT :
 - o Plutôt éviter le papier car beaucoup jettent et efforts réduction du papier en OT
 - o Interaction avec agent à l'accueil : iPad
- Référentiel partagé :
 - o Même outil numérique pour l'amont :
 - Site web SMBT,
 - Site web OT
 - Plateformes web rando
 - Sites des équipementiers
 - o Sur place pendant le séjour :
 - En OT, accessible via iPad, ou support plastifié si non équipé
 - Prestataire d'activité, hébergeur, loueur...
 - Panneaux stations, panneaux au départ d'un maillage de randos...
 - Editions : carte et topoguide (SMB et Territoires)
- Penser à la satisfaction et retour d'expérience : avant de les laisser filer, laisser leur mail pour mini questionnaire de satisfaction, quitte à proposer une « carotte » tirage au sort et gagner qqch (visite accompagnée, produits locaux...) pour qu'on s'améliore au fur à mesure

CLASSER LES RANDONNEES

Bénéfices



A la base, du tourisme pour sa santé, son bien-être, la qualité de l'air, de l'eau...

Contempler / s'émerveiller : s'apaiser, s'évader : les beaux points de vue, les gorges, observer les animaux...

Se ressourcer / se reconnecter à la nature ou à soi-même : permet de relier avec la nature, l'environnement à préserver... détox, marche consciente

Savourer : produits locaux, rencontre alpagiste, un ensemble : fabrication/dégustation/animaux

Ressentir : la force de la nature, l'érosion, les vibrations, à la lisière d'un glacier, se sentir tout petit, éveil des sens

Se dépasser : notion de progression, relever un défi sportif

S'amuser / se laisser surprendre : ludique, thématique, pédagogique... insolite, nulle part ailleurs

Découvrir : trop large ? Mais permet d'amener le métier d'accompagnateur et la diversité – découverte faune, flore, nature...

Explorer / vivre une aventure : se sentir l'âme d'un explorateur, into the wild

Remarques à intégrer :

- Les OT doivent jouer & classer de manière similaire – donc bien définir chaque catégorie (en donnant des exemples) car potentiellement « tout va dans tout »
- Ne peut-on pas avoir de multiples entrées selon les envies des personnes, ou selon les moments (la préparation du séjour vs sur place) :
 - o Du contenu qui fait rêver / éditorial, axé bénéfiques en amont (ex. articles site SMTB)
 - o Des filtres concrets et pratiques : composantes, services, et rando accompagnée ou non – pour moteurs de recherche
- Le lien avec Apidae sera impératif

Composantes

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



Rando gourmande : goûter à la ferme, repas en refuge...

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

Patrimoine culturel:
Villages, chapelles, fortifications...

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

Les Randos mythiques
Tours et traversées

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



Rando gourmande : goûter à la ferme, repas en refuge...

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

Patrimoine culturel:
Villages, chapelles, fortifications...

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

Les Randos mythiques
Tours et traversées

Recentré sur 4 entrées :

- **Paysage/nature** : glaciers, grands espaces, panoramas, cascades, grottes...
- **Patrimoine** : histoire, culture, village, hameaux, religieux, architecture, fort, château...
- **Terroir/savoir-faire** : alpage, vignoble, artisanat, tradition, goûter à la ferme...
- **Ludique** : jeux de pistes, geocaching, baignade, ânes, lamas...

Refuge : on les met où ? Une rubrique dédiée ? Un service ? Un thème à part entière (ex. refuge/repas) ou dans terroir & savoir-faire (si repas).

Moments



Connaitre, apprendre, créer, fabriquer

Un souvenir à créer, une émotion à vivre, une promesse d'émotion

Avec les animaux, côté exclusif, entendre le brame du cerf, voir les marmottes...

Côté art : dessin, poème, lecture, conte, photographie

Et aussi le « Rien » : se reconnecter simplement avec ses 5 sens, se ressourcer

Se retrouver soi, en couple, en famille, entre amis

Une histoire, un récit, un médiateur, une rencontre

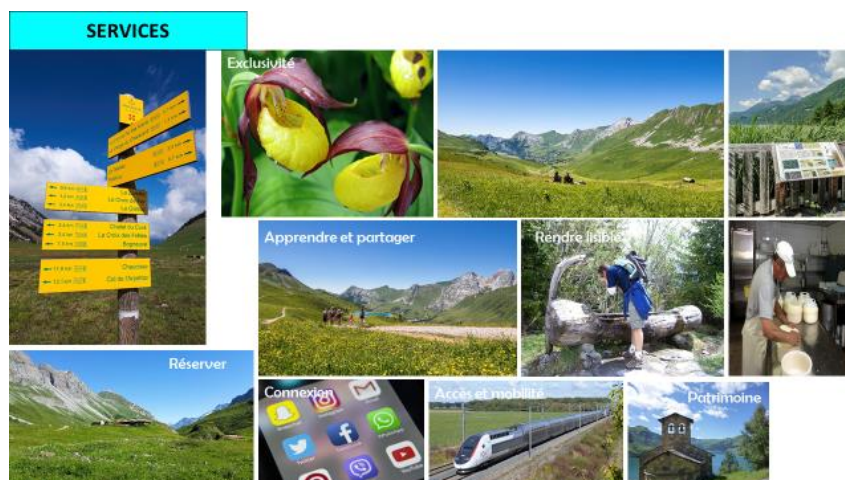
Importance forte du médiateur, du passeur : accompagnateur en montagne, gardien du parc, alpagiste, gardien de refuge...

Les sorties accompagnées sont particulièrement propices pour vivre ces « moments »

Les grandes catégories de moments pourraient être :

- Apprendre, rencontrer, découvrir
- Détente, déconnexion, rupture,
- Ludique, se retrouver, se ressourcer
- 4 Saisons, connexion nature

Services



Accès : A la destination

Mobilité/place : invisible aujourd'hui, RM qui permettent d'accéder à des départs rando,..

Intermodalité : accès transport en commun, navettes pour faire des boucles (retour)

Sur place : distance en voiture qu'on est prêt à faire avant de marcher – peut être un critère de choix

Balilage : aller plus loin que le balisage « infra » pour le rendre lisible/facile au client sur l'ensemble de son itinéraire, homogénéité des fonds de carte et des références des sentiers

Aide au choix : un outil digital du type <https://www.savoie-mont-blanc.com/Decouvrir/Explorer/Villages-et-stations/Un-outil-digital-d-aide-au-choix-des-stations> pour choisir sa destination pour un séjour randonné ?

Réservation : organiser et faciliter, particulièrement en itinérance

Hébergement : sélectionner sur des critères de qualité homogènes correspondant aux standards requis par les différents cibles (pas nécessairement gamme +)

Améliorer la visibilité de l'offre de services actuelle (parking, toilettes, point d'eau, repas...e)

Itinérance : travailler les offres, proposer des boucles

Collections à proposer, en lien avec communautés pertinentes

Suivi client :

Apprendre, partager :

- Proposer des éléments pédagogiques (comment bivouaquer, qu'attendre dans un refuge)
- Rôle de conseil des OT et des acteurs
- Outil d'autoévaluation

Accompagnement : faire connaître le métier d'AEM, le « service + » à apporter

Distinguer les services en 2 grandes catégories :

- « De base » qui sont des critères de filtre dans les moteurs de recherche
- « A valeur ajoutée » qui peuvent être des critères de classification de randonnée (refuge)

Et les outils pédagogiques en écho à ces services (c'est quoi un refuge, un alpage)

PROCHAINES ETAPES

- Nouvelle proposition pour chaque axe
- A quel moment chaque axe sera le plus pertinent, sur quel type d'outils ?
- Refaire le lien avec les types de clientèles Debrief de la commission difficultés à faire au groupe pour intégrer leur retour à la réflexion
- Enrichir avec l'échange avec les accompagnateurs
 - ⇒ Synthèse des croisements pour fin 2020
- Ne pas perdre de vue l'objectif du collectif qui est d'homogénéiser le traitement de la thématique rando sur l'ensemble des destinations
- Suggestion : quid de croiser les stats des sites internet de tous ?

- **Prochaine réunion du groupe « Commission classification de l'offre » : 1^{er} décembre 2020, de 9h30 à 12h30, à la Maison du Lac d'Aiguebelette.**