

DU FORMATION DE GARDIEN DE REFUGE DE MONTAGNE NOTE DE SYNTHÈSE

Dans quelle mesure les gardiens et leurs refuges non couverts par le réseau de téléphonie mobile, peuvent-ils répondre à la demande émergente d'accessibilité au réseau wi-fi par les pratiquants de la montagne?



Agnan Simon

Sous la direction de :
Guillaume Bally

Année universitaire :
2015-2016

DU FORMATION DE GARDIEN DE REFUGE DE MONTAGNE NOTE DE SYNTHÈSE

Dans quelle mesure les gardiens et leurs refuges non couverts par le réseau de téléphonie mobile, peuvent-ils répondre à la demande émergente d'accessibilité au réseau wi-fi par les pratiquants de la montagne?



Agnan Simon

REMERCIEMENTS

Je voudrais remercier les gardiens qui m'ont accueilli lors de mes stages, Lara et Louis au refuge de l'Aigle, Nathalie et Fredi Meignan au refuge du Promontoire. Merci de m'avoir ouvert leur refuge et des moments passés ensemble.

Merci à Caroline et son équipe au refuge de la Lavey et à Gérard au refuge du col de la Vanoise pour avoir gentiment répondu à mon entretien.

Je voudrais remercier ma copine Caroline, ma mère et Marie-Christine pour le temps passé à relire cette note de synthèse et sa patience.

Un dernier remerciement pour Guillaume Bally, gardien du refuge de Vallonpierre et responsable pédagogique de la formation pour son écoute, ses conseils et son engagement.

SOMMAIRE

Abréviation	p2
Introduction	p3
Partie 1 : Compréhension du sujet	p 4
1.1 Le refuge	p 4
1.2 Le wi-fi	p 5
1.3 Le réseau de téléphonie mobile	p 5
1.4 Méthodologie	p 6
Partie 2 : La question du wi-fi dans les refuges de montagne	p 7
2.1 Demande émergente ou non	p 7
2.2 Les contraintes pour les gardiens	p 9
2.3 Changement de nature des refuges	p 11
Partie 3 : Les pratiques dans les refuges étudiés	p 13
3.1 Description des refuges	p 13
3.2 Les initiatives	p 13
Conclusion	p 15
Annexes	p 16

ABRÉVIATIONS

CAF : Club Alpin Français

CAS : Club Alpin Suisse

THD : Très Haute Définition

IEEE : Institute of Electronic and Electronics Engineers

PN : Parc National

INTRODUCTION

Depuis quelques années, les smartphones sont omniprésents dans le quotidien de beaucoup de personnes. On peut téléphoner, prendre des photos, avoir un agenda électronique, des actions basiques liées au téléphone. Ce qui est nouveau ce sont ces applications comme facebook, whatsapp qui offrent la possibilité d'échanger en permanence avec ses amis des photos et vidéo ou d'avoir accès aux cartes IGN, à la météo,... en utilisant internet. Ces applications peuvent être utiles à la pratique de la montagne. Aujourd'hui nous utilisons fréquemment et de façon naturelle ces fonctionnalités. En 2015, Xavier Aury, webmaster à l'office de tourisme de Valloire s'exprimait sur ce sujet "Le smartphone est désormais le deuxième objet que les gens ont le plus dans la poche après leurs clés"¹. La possibilité d'avoir internet et d'utiliser ces applications est propre à la vie en vallée ou du moins aux zones couvertes par le réseau de téléphonie mobile avec la 3G et la 4G mais la tendance gagne de plus en plus nos montagnes.

On s'aperçoit actuellement que les clients qui fréquentent les refuges utilisent un smartphone lors de leurs randonnées pour diverses raisons mais n'ont pas accès à internet une fois au refuge. Plusieurs fois au cours de la saison, nous observons des personnes cherchant le réseau avec leur téléphone portable autour du refuge ou nous demandant s'il est possible d'avoir internet. Je me suis donc intéressé à ce phénomène afin de voir s'il existe une réelle demande de la part des pratiquants de la montagne fréquentant les refuges. C'est ce que j'ai voulu traiter dans cette note de synthèse en répondant à la question :

Dans quelle mesure les gardiens et leurs refuges non couverts par le réseau de téléphonie mobile, peuvent-ils répondre à la demande émergente d'accessibilité au réseau wi-fi par les pratiquants de la montagne?

Je commencerai ce travail par une première partie définissant ce qu'est un refuge, le wi-fi et ce qui compose un réseau de téléphonie mobile. Dans une deuxième partie, j'analyserai si cette demande est réelle, comment elle se compose et les modifications que cela pourrait entraîner. Pour finir, je m'intéresserai aux différentes possibilités ou améliorations que l'on pourrait apporter dans un refuge sur ce sujet.

1

PARTIE 1 : COMPREHENSION DU SUJET

1.1 LE REFUGE

Selon le décret n°2007-407 du 23 mars 2007 relatif aux refuges et modifiant le code du tourisme, « un refuge est un établissement d'hébergement recevant du public gardé ou non, situé en altitude dans un site isolé. Son isolement est caractérisé par l'absence d'accès tant par voie carrossable que par remontée mécanique de type téléporté ouvertes au public et par l'inaccessibilité pendant au moins une partie de l'année aux véhicules et engins de secours. Le refuge est situé en zone de montagne, au sens du chapitre 1er du titre 1er de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne ».

« Le refuge offre un hébergement à caractère collectif à des personnes de passage. La capacité d'hébergement d'un refuge est limitée à 150 personnes. Les mineurs peuvent y être hébergés. En complément des équipements nécessaires à l'hébergement, le refuge peut disposer des aménagements permettant de dispenser un service de restauration ».

« Au titre de sa fonction d'intérêt général d'abri, le refuge dispose en permanence, à l'intérieur, d'un espace ouvert au public. Lorsque le refuge est gardé, cet espace comprend au moins une salle permettant de consommer ses propres provisions. Lorsque le refuge n'est pas gardé, cet espace offre également un hébergement sommaire ».²

On ne trouve à l'heure actuelle aucune réglementation concernant les moyens de communication et les services obligatoires vis à vis des personnes fréquentant le refuge. Nous allons voir à présent ce qu'est le wi-fi, un des thèmes principaux de la problématique traitée ici .

1.2 LE WI-FI

Il s'agit d'un ensemble de protocoles de communication sans fil régis par des normes (groupe [IEEE 802.11](#) (ISO/CEI 8802-11)). Un réseau wi-fi permet de relier par ondes radio plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, smartphone, décodeur internet, ...) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux. Le terme « Wi-Fi » a été utilisé pour la première fois de façon commerciale en 1999, et a été inventé par la société *Interbrand*, spécialisée dans la communication de marque, afin de proposer un terme plus attractif que la dénomination technique « IEEE 802.11b Direct Sequence ». Les utilisateurs de réseau wi-fi peuvent se connecter dans des cafés, des hôtels, des aéroports, etc., et accéder à Internet mais aussi bénéficier de tous les services liés à Internet (*World Wide Web*, mail, téléphonie mobile, téléchargements etc.).³ Les *hotspots* ou bornes Wi-Fi contribuent à constituer ce que l'on peut

² <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2007/3/23/INTR0700059D/jo/texte>

³ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>

appeler un « Réseau *pervasif* ». En anglais, « *pervasive* » signifie « omniprésent ». Le Réseau *Pervasif* est un réseau dans lequel nous sommes connectés, partout, tout le temps si nous le voulons, par l'intermédiaire de nos objets communicants classiques (ordinateurs, téléphones) . Ces objets dits « intelligents » sont d'ores et déjà présents autour de nous et le phénomène est appelé à se développer avec le développement du Réseau *Pervasif*. À observer ce qui se passe au Japon, aux États-Unis mais aussi en France, l'objet communicant est un formidable levier de croissance pour tout type d'industrie.

Les opérateurs de réseau mobile offrent souvent des solutions permettant aux téléphones mobiles d'utiliser, de façon transparente pour l'utilisateur, les hotspots Wi-Fi disponibles à proximité, qu'il s'agisse de nouvelles versions de hot-spots publics, de terminaux fixes (box) des abonnés du fournisseur. L'objectif est de faciliter l'accès à l'internet mobile par les réseaux 3G et 4G.

Il est également important de définir la notion de réseau concernant la téléphonie mobile afin de comprendre dans notre cas d'étude ce qui ne permet pas aux utilisateurs des refuges d'avoir internet en illimité sans avoir à se connecter au réseau wi-fi du refuge.

1.3 LE RÉSEAU DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Un réseau mobile est un système de réseau téléphonique qui fonctionne grâce à des fréquences formant un spectre hertzien. Ce réseau permet aux utilisateurs de téléphoner en même temps sans aucune contrainte. En France, il existe plusieurs générations de réseau mobile, 2G, 3G, 4G.

Le réseau 2G (pour 2ème génération de réseau mobile) est à l'origine du lancement de l'internet mobile en permettant le transfert de données par paquets. La 2G permet un débit maximum théorique de 384 Kbit/s. Le réseau 3G (pour 3ème génération de réseau mobile) et ses évolutions (3G+, H+) offre un débit bien supérieur au réseau 2G. Le téléchargement des données est plus performant, la navigation sur internet plus confortable. Vous pouvez utiliser en toute fluidité vos applications, envoyer et recevoir des mails avec des pièces jointes ou encore visionner des vidéos en définition standard. La 3G et ses évolutions permettent un débit maximum théorique de 42 Mbit/s. Et enfin le réseau 4G (pour quatrième génération de réseau mobile) et ses évolutions (4G+), en cours de déploiement, permet d'offrir une meilleure expérience qu'avec le réseau 3G avec des débits encore plus rapides. Le déploiement de la 4G+ permet de profiter d'une couverture 4G renforcée dans les centre-villes de forte densité et de bénéficier d'encore plus de vitesse pour le téléchargement de fichiers très volumineux et permet de visionner instantanément des vidéos en haute définition. La 4G et ses évolutions permettent un débit maximum théorique de 223 Mbit⁴.

4 https://assistance.orange.fr/mobile-tablette/tous-les-mobiles-et-tablettes/installer-et-utiliser/se-connecter-et-parametrer-un-reseau/se-connecter-a-un-reseau-mobile-3-4g/reseaux-mobiles-2g-3g-4g-presentation_65070-65879

Les refuges sélectionnés pour mon terrain d'étude ne sont pas couverts par ce réseau de téléphonie mobile. La seule solution pour avoir internet est d'avoir accès au réseau wi-fi du refuge.

Maintenant que les termes importants sont définis nous allons pouvoir répondre à la problématique en travaillant sur des études de cas bien spécifiques. Pour réaliser ce travail, nous devons répondre aux hypothèses formulées lors d'une réflexion en amont.

1.4 MÉTHODOLOGIE

Afin d'obtenir des réponses à ma problématique, je me suis appuyé sur une méthodologie de recherche fondée sur des questionnaires à destination des clients des refuges et des entretiens semi directifs auprès de trois gardiens de refuge. Ce choix s'appuie sur une volonté d'avoir l'avis des deux intéressés. Les clients sont les principaux utilisateurs des refuges et demandeurs de services et de confort tandis que les gardiens sont ceux qui font fonctionner le refuge au quotidien, il s'agit de leur outil de travail. Le fait d'utiliser un questionnaire pour les clients des refuges me paraissait être le plus approprié pour avoir des données quantitatives parlantes et facilement exploitables. L'entretien quant à lui m'a permis de traiter le sujet plus en profondeur et d'avoir le ressenti des gardiens de refuge.

Le questionnaire a été essentiellement composé de questions fermées afin d'en valoriser l'exploitation au travers d'une base de données excel pour réaliser ensuite des graphiques, des camemberts et des histogrammes. Le nombre de trente personnes interrogées peut sembler peu mais la contrainte du temps imparti m'a conduit à ce choix. De ce fait la limite de l'exercice réside dans l'effectif faible de l'échantillon. Celui-ci devient encore plus faible quand on fait des analyses croisées sur certains types de réponse seulement. Il faudrait refaire ce type d'enquête sur des effectifs beaucoup plus importants (plus de 200 personnes) pour dégager des effets statistiquement significatifs. Les dépouillements actuels fournissent seulement des tendances qui seront à confirmer. Concernant les gardiens de refuge, le but de l'entretien était d'arriver à une discussion sur le sujet. A la fin, je devais avoir recueilli le maximum d'informations pour répondre à mes hypothèses. Le choix de sélectionner trois refuges avait pour but de traiter des refuges aux publics et milieux différents. Le seul point commun de ces trois refuges est qu'ils sont tous non couverts par le réseau de téléphonie mobile.

PARTIE 2 : LA QUESTION DU WI-FI DANS LES REFUGES DE MONTAGNE

2.1 DEMANDE ÉMERGENTE OU NON

Aujourd'hui nous sommes pour la plupart connectés dans notre quotidien via nos ordinateurs, téléphones, tablettes. Il est très facile d'avoir une connexion à un internet pour répondre à nos besoins de savoir tout-tout de suite et d'échanger instantanément avec nos amis sur les réseaux sociaux. La plupart des restaurants, bars, espaces publics sont équipés de bornes wi-fi. Il s'agit aujourd'hui d'un atout commercial, qui peut même être considéré comme un « service public ». Cette possibilité est réalisable dans les endroits connectés mais qu'en est-il dans les endroits non connectés comme les refuges de montagne ? Peut-on dire qu'il existe une demande ou un besoin de la part des pratiquants de la montagne d' avoir accès au réseau wi-fi d'un refuge non couvert par le réseau de téléphonie mobile ?

Il y a un an, le Club Alpin Suisse (CAS), a mandaté Suisscom pour installer le wi-fi dans 90 des 150 refuges qu'il possède⁵. La clientèle dans les refuges suisses est certainement différente, beaucoup plus internationale que celle des refuges français. Mais cet acte peut être révélateur d'une dynamique actuelle. Le journal Suisse « Le matin » qui a écrit l'article a également réalisé un sondage par internet demandant si les cabanes de montagne devaient offrir Internet. Sur 3830 votes, 22,4 % sont pour contre 71,8 % qui estiment que ce n'est vraiment pas nécessaire. Il existe donc une divergence de point vue sur ce sujet.

Un autre exemple de mise en place d'un réseau wi-fi en montagne par l'installation de bornes wi-fi concerne les stations de ski. Les stations des Karellis et Valloire, ont doté leur domaine skiable d'internet THD sans fil 100% gratuit grâce à la fibre optique. Le directeur de l'office du tourisme de Valloire, Gérard Ragone, explique que « Les vacanciers ont accès à une dizaine de bornes wi-fi très haut débit d'où ils peuvent se connecter, sans restriction aucune d'horaire ou de volume de données échangées. Une initiative qui devrait faire boule de neige dans les autres stations françaises. En partageant leurs souvenirs de vacances sur les réseaux sociaux depuis Valloire, ils contribuent à la notoriété de notre destination ».⁶

Une autre initiative allant dans le même sens, s'appelle ConnecTourisme. Il s'agit d'un partenariat entre Orange, NordNet, (fournisseur d'accès Internet par satellite), Eutelsat (opérateur de satellite) et l'Association nationale des élus de la montagne dans le but d'apporter gratuitement l'accès à Internet par satellite dans 18 sites touristiques montagneux répartis dans six massifs montagneux métropolitains : Vosges, Jura, Massif Central, Alpes, Corse, Pyrénées. Leur objectif est de lutter

5 <http://www.lematin.ch/suisse/Du-wifi-dans-les-cabanes-du-Club-alpin-suisse/story/28827569>

6 <http://www.france-montagnes.com/webzine/bons-plans-et-conseils/internet-gratuit-en-montagne-cest-possible>

contre la fracture numérique, de développer l'internet par satellite, de raccorder les professionnels du tourisme mais aussi d'ouvrir du wi-fi public pour les touristes eux-mêmes comme l'illustre la figure 1. Le président de l'Association des élus de la montagne, Frédérique Massat, souligne que « *l'on ne peut pas miser sur le tourisme avec des endroits vierges de connections.* »⁷

Figure 1 :ConneCTourisme : Partenariat entre l'Association nationale des élus de la montagne, Eutelsat et Orange.

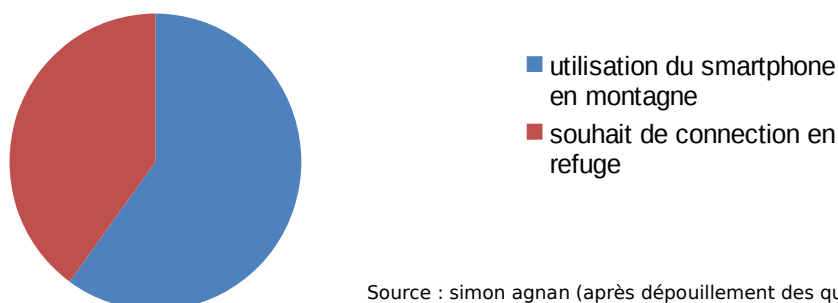


Source : la tribune

Dans les refuges où j'ai pu travailler, j'ai pu voir que certains randonneurs gardaient leurs réflexes du quotidien. Une fois au refuge, ils se mettaient à chercher un moyen de se connecter avec leur smartphone. Après quelques essais infructueux un dialogue s'installait entre eux et nous, gardien de refuge, sur la spécificité d'être dans un site isolé, d'avoir l'opportunité de se déconnecter de nos habitudes et de vivre pour quelques heures ou quelques jours en rupture avec le rythme des vallées.

En traitant les données recueillies grâce aux questionnaires on constate que 70 % des randonneurs pratiquent la montagne avec un smartphone. Ce qui montre bien la tendance à utiliser ces appareils et leurs fonctions. D'où la mise en place de ces politiques permettant un accès facilité à internet en montagne. Cependant la clientèle des refuges de montagne n'est pas forcément disposée à voir apparaître internet dans ces espace puisque 63 % des interrogés pensent que cela affecterait la nature du refuge comme espace hors du quotidien et des habitudes. La figure 2 ci-dessous met en évidence le même phénomène. Il y a moins de personnes souhaitant un accès au réseau wi-fi d'un refuge que de personnes utilisant leur smartphone en montagne.

Figure 2 : Répartition des utilisateurs de smartphone et du souhait de se connecter en refuge (en nombre ou % de personnes)



Source : simon agnan (après dépouillement des questionnaires)

7 <http://www.latribune.fr/technos-medias/20140521trib000831158/surfer-sur-internet-en-haute-montagne-c-est-bientot-possible.html>

En conclusion on observe bien une volonté de diminuer les espaces isolés de montagne non connectés de part les initiatives présentées ici. Contrairement aux refuges, ces initiatives touchent des espaces déjà bien aménagés par l'homme, où l'aménagement touristique est notamment très marqué. Il y a aussi une différence de mentalité entre les politiciens de l'aménagement du territoire qui mettent tout en œuvre pour garantir la connexion et les pratiquants. Les pratiquants de la montagne allant en refuge ne cherchent pas forcément cet aspect puisque 53 % des personnes interrogées trouvent qu'internet en usage libre n'a pas sa place en refuge. **A l'heure actuelle la demande de la part de la clientèle des refuges d'avoir accès à internet en refuge est faible. Cependant à l'avenir, les espaces en montagne non connectés vont se raréfier.**

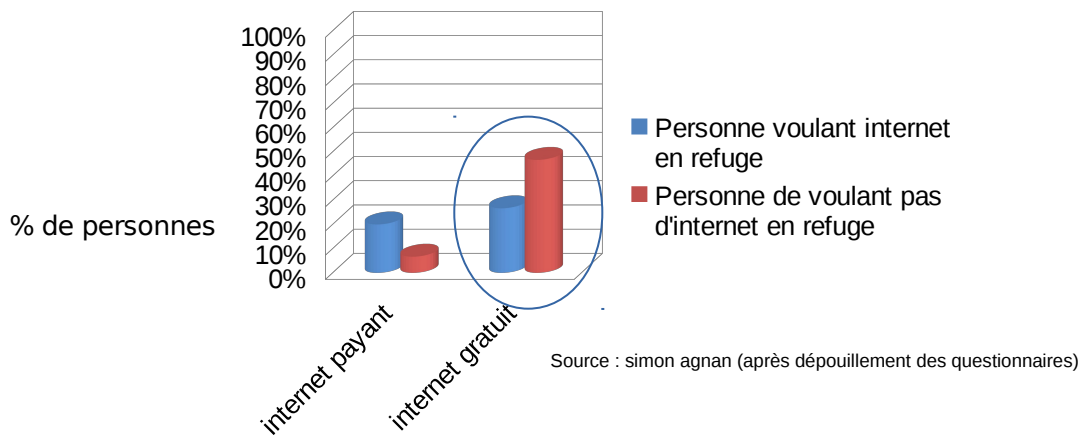
2.2 LES CONTRAINTES POUR LES GARDIENS

La demande actuelle n'est donc pas très importante pour les gardiens de refuges mais nous avons vu que la question de l'accessibilité à un réseau wi-fi en montagne est un plein essor. Ce sujet fait parti aujourd'hui des politiques d'aménagement du territoire. La dynamique n'est pas la même concernant les gardiens de refuge. Tous les gardiens interrogés ont donné la même réponse en disant que peu de clients leur demandent s'il est possible d'avoir un accès à internet, moins de 5 % de leur clientèle. Mais tous s'accordent à dire que cela leur apporterait de réelles contraintes si jamais ce chiffre venait à augmenter. Les mots utilisés pour décrire la tendance sont « anecdotique » et « marginale ».

La première contrainte serait due au débit. Les refuges non couverts par le réseau de téléphonie mobile sont obligés d'avoir recours à une connexion satellitaire. Son coût est plus important puisque l'on paye en fonction au débit. Le kit satellite coûte 400€ puis l'abonnement est de 35€ pour 10 giga de transfert par mois⁸. Pour pouvoir mettre internet à disposition des clients, il faudrait prendre un abonnement illimité beaucoup plus coûteux. Dans ce cas les gardiens devraient faire payer un accès pour internet. Or, d'après le résultat des questionnaires, 73 % des enquêtés ne sont pas prêts à payer pour avoir accès au réseau wi-fi du refuge comme le montre la figure 3. Le débit actuel n'est pas prévu pour une utilisation publique.

8 <https://www.nordnet.com/offres/internet-satellite/notre-offre.php#tarifs>

Figure 3 : Place d'Internet en refuge et gratuité d'accès
(en % de réponses positives)



La deuxième contrainte serait technique, le fait de permettre aux clients de se connecter au réseau wi-fi du refuge diminuerait le flux internet. Ceci empêcherait les gardiens de réaliser les tâches liées à internet comme l'enregistrement des nuitées sur la plate-forme du CAF, d'avoir les infos météo, de réaliser les articles pour le site internet du refuge, de charger des photos... Il faut savoir qu'en 2016 la quasi totalité des refuges en France est équipée d'internet pour des fonctions liées à une nouvelle manière de travailler. La plupart des réservations se font en ligne et le CAF a depuis quelques années automatisé la facturation des nuitées par internet pour un meilleur suivi.

La dernière contrainte est d'ordre éthique. Les trois gardiens interviewés ne veulent pas faire le choix de proposer à leurs clients ce service. D'une part parce que la demande est faible, d'autre part le service coûte trop cher pour le pourcentage d'utilisateur et enfin parce que cela engendrerait une modification du comportement des clients dans le refuge. C'est ce que nous allons voir dans le prochain sous-chapitre. Les gardiens ne veulent pas inciter les clients à conserver leurs habitudes de vie. Le refuge est un lieu on l'on peut encore faire une coupure avec le rythme quotidien.

Il est important de noter que l'aspect énergétique n'est pas perçu comme une contrainte. Les refuges dans lesquels je me suis rendu, ont été rénovés du point de vue des panneaux solaires et des batteries. Pour ces refuges, l'ouverture du réseau wi-fi au public n'occasionnerait pas de perte d'énergie contraignante pour le bon fonctionnement du refuge. Le dimensionnement des panneaux offre actuellement plus d'énergie qu'il n'en faut et les batteries, neuves, sont très efficaces en termes de stockage. Cependant l'aspect énergétique peut devenir une contrainte si les panneaux solaires ou les batteries n'ont pas subi de rénovation ou sont sous-dimensionnés. Il est à noter également que si le nombre d'utilisateurs du wi-fi augmente, un jour la question du rechargement des batteries des smartphones pourrait engendrer des contraintes énergétiques.

En conclusion, on constate que **des contraintes existent et qu'elles ne sont pas toutes liées à l'aspect purement technique**. La demande étant faible et le coût du forfait étant élevé, puisqu'il varie en fonction du débit, l'investissement n'est pas rentable. Il faudrait que la tendance soit beaucoup plus importante pour investir dans ce domaine. **On remarque également que le facteur éthique entre en jeu**. Les gardiens veulent conserver le côté humain du lieu. Enfin **l'aspect énergétique n'est pas perçu comme une contrainte dans les refuges cités mais peut l'être dans d'autres refuges**. Cela pourrait devenir problématique si la saison s'avère très nuageuse ou pluvieuse comme en 2014.

2.3 CHANGEMENT DE NATURE DES REFUGES

Les refuges de montagne sont situés en altitude, dans des sites isolés Ce qui leur confère une image de lieu hors du temps. Plusieurs adjectifs peuvent illustrer ce sentiment de « lieu à part ». Dans mon questionnaire, la question 7 demandait aux enquêtés de donner une raison à leur volonté de ne pas avoir la possibilité de se connecter à internet lors de leur séjour en refuge. Les trois principales raisons sont : le besoin de coupure avec le quotidien, la tranquillité et le fait d'être déconnecté comme le montre la figure 4.

Figure 4 : Nuage de mots décrivant l'envie des clients en refuge désirant pas internet en refuge



Figure 5 : Nuage de mots décrivant les attentes des clients des refuges



source : simon agnan (après dépouillement des questionnaires)

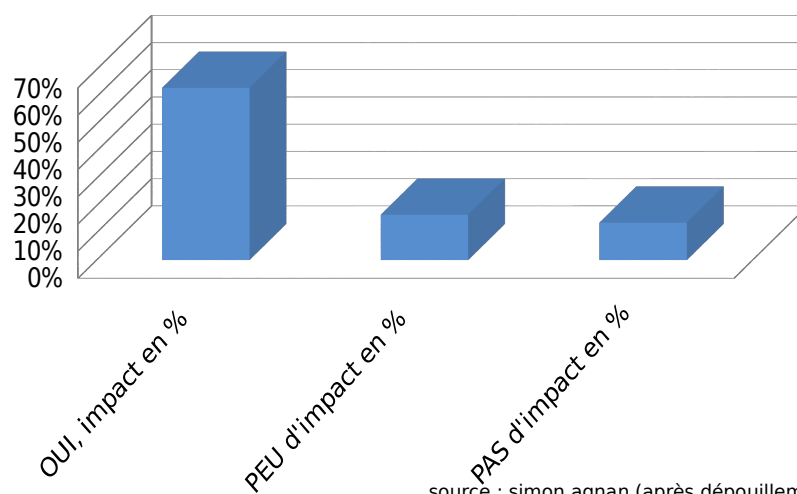
Outre l'envie d'être en montagne pour le caractère sportif d'une randonnée ou d'une course, les clients ressentent donc un autre besoin en venant en refuge. Ces besoins sont amenés par le lieu, par le gardien et surtout l'ambiance conviviale que l'on y retrouve comme le montre la figure 5.

Le gardien peut donc contribuer à valoriser ces aspects ou à les galvauder. D'après les gardiens de refuge interrogés, le fait de donner la possibilité de se connecter au réseau wi-fi du refuge pourrait amener à perdre ces aspects. Le refuge est un des lieux où les habitudes de vie des gens sont changées, leur dépendance aux réseaux et à l'instantanéité modifiées. D'après Frédi Meignan, gardien du refuge de Promontoire, « La particularité du lieu permet de cultiver ces différences et c'est une

richesse à conserver, cette chance d'être dans un autre monde » .Tous les gardiens interviewés vont dans ce sens et ne sont pas motivés pour permettre aux gens de se connecter. Cela va à l'encontre de leurs valeurs. Le parc du Mercantour donne une bonne description de ce que l'on peut trouver en refuge, « Une nuit en refuge, c'est une expérience unique d'immersion au cœur d'une nature préservée. Lieux d'échanges, ils revendiquent une âme et un caractère authentiques où la promiscuité n'est pas un inconvénient, mais un gage de convivialité. Une nuit en refuge est une expérience unique pour retrouver le goût des choses simples, redécouvrir le bon sens pour gérer durablement nos ressources naturelles (eau, énergie) et se fondre dans notre environnement »⁹.

En conclusion, un refuge porte des valeurs et peut amener à changer nos habitudes de vie ou de consommation durant le séjour. **Le fait de ne pas avoir de réseau peut être perçu comme une chance, une valeur ajoutée.** Proposer dans ce lieu la possibilité de se reconnecter à internet va changer la nature du refuge puisse que l'on va permettre aux clients de retrouver leurs habitudes de vie et de perdre en relation humaine. Pour conclure, **63 % des personnes interrogées pensent que le développement de l'accès à internet en refuge va affecter la nature du refuge comme lieu hors du quotidien comme le montre la figure 6.**

Figure 6 : Impact de la présence d'internet sur la nature du refuge (en % de réponses positives)



source : simon agnan (après dépouillement des questionnaires)

9 <http://www.mercantour.eu/index.php/accueil-et-decouverte/se-loger/hebergement-dans-les-refuges-de-montagne>

PARTIE 3 : LES PRATIQUES DANS LES REFUGES ÉTUDIÉS

3.1 DESCRIPTION DES REFUGES ÉTUDIÉS

Pour recueillir les informations nécessaires à ma problématique, je me suis focalisé sur trois refuges offrant trois contextes différents. Le but était de toucher différents publics : alpinistes, randonneurs de moyenne altitude, randonneurs de basse altitude, promeneurs, locaux, non locaux, etc...; des environnements différents: refuge de haute altitude, refuge de moyenne altitude et de fréquentations différentes afin d'avoir un panel le plus exhaustif possible. Tous ces refuges ne sont pas couverts par le réseau de téléphonie mobile.

Le refuge du promontoire : situé à 3092 m d'altitude dans le PN des écrins, refuge CAF
Gardé par Frédi et Nathalie Meignan.

La capacité est de 30 places, ouvert pour la saison de ski de rando et la saison estivale. La clientèle est composée à 90 % d'alpinistes et de 10 % de randonneurs. 1400 m de dénivelé.

Installation internet par satellite avec Nordnet.

Le refuge du col de la Vanoise : situé à 2516 m altitude dans PN de la Vanoise, refuge CAF
Gardé par Gérard Girod.

La capacité est de 98 places, ouvert pour la saison de ski de rando et la saison estivale. La clientèle est composée à 65 % de randonneurs et de 35 % d'alpiniste. 500 à 800 m de dénivelé.

Installation internet par satellite avec Nordnet

Le refuge de la lavey : situé à 1797 m d'altitude dans le PN des Ecrins, refuge CAF
Gardé par Caroline Vincent-Bouchard.

La capacité est de 45 places, ouvert aussi au printemps et en été. La clientèle est de 70 % de randonneurs et 30 % d'alpinistes. 400m de dénivelé.

Installation internet par satellite avec Nordnet.

3.2 LES INITIATIVES

Dans tous ces refuges, internet est présent pour les gardiens afin de traiter les réservations, le paiement des nuitées ou donner des informations via le site internet du refuge. Il est utilisé quotidiennement. Par exemple au refuge du Promontoire, le gardien poste tous les matins les conditions météorologies au refuge, les problèmes rencontrés par des cordées, la vie au refuge.

Cette page intitulée, « en direct du refuge du Promontoire » compte des centaines de vue par jour. Concernant le réseau wi-fi du refuge, il est allumé mais pour une utilisation personnelle, ce qui permet à l'équipe du refuge d'avoir internet à plusieurs endroits dans le refuge notamment dans les espaces privés (la box est généralement à l'accueil). Le wi-fi n'est accessible dans aucun des refuges cités pour la clientèle. Aucune initiative n'est envisagée dans le futur. Par contre si jamais une personne, pour un cas d'urgence, demande à pouvoir envoyer un mail ou à se connecter via l'ordinateur du refuge, tous les gardiens acceptent de rendre ce service.

Une initiative possible serait de permettre aux professionnels de la montagne comme les guides de haute montagne, de se connecter en leur fournissant la clé de la box internet du refuge. D'après le questionnaire, 9 personnes sur les 30 interrogées fréquentent les refuges pour des raisons professionnelles. Sur ces 9 personnes, 4 souhaiteraient pouvoir avoir une connexion via le wi-fi (44 % de l'effectif) et 3 seraient prêtes à payer. Certes le nombre n'est pas important mais cela leur permettraient de gérer les réservations de courses à venir sachant qu'ils peuvent être plusieurs jours de suite en refuge donc non connectés. Il faut voir aussi que la relation guide/gardien est importante dans les refuges orientés alpinisme ; ce service pourrait ainsi renforcer les liens existants. Il est à noter qu'aujourd'hui peu de guide en font la demande auprès des gardiens et que peu d'entre eux font des courses de plus de trois jours consécutifs. Cela reste une initiative éventuelle et sans grand impact si elle n'est pas mise en place.

A mon sens la possibilité de se connecter est déjà bien trop importante en montagne via la couverture du réseau de téléphonie mobile. Nous avons pu voir que les politiques d'aménagement renforcent cet aspect d'autant que les opérateurs téléphonique ont pour but de couvrir 100 % du territoire (En 2018, l'ambition d'Orange est de couvrir 95% de la population en 4G)¹⁰. Dans certains refuges le réseau n'est pas présent et c'est une chance à mon avis. Il y a peu d'endroit actuellement où l'on peut se détacher du rythme de travail, de la possibilité de ne plus être joignable et de ne pas donner sans cesse des nouvelles. Quand les gens sont en refuge, ils ont cette possibilité. Les rapports entre les personnes changent aussi, le lien humain est renforcé. Le fait de voir des gens qui ne se connaissent pas assis à une même table se racontant leur journée, leur voies ou simplement échangeant sur eux-mêmes est possible grâce à la proximité, à la convivialité du lieu et au partage de la même passion. Cette proximité n'est pas toujours acceptée dans notre quotidien mais en refuge c'est le cas. C'est une expérience de vie enrichissante même pour des gens qui fréquentent un refuge pour la première fois. Toutes ces interactions peuvent être endommagées en rendant internet accessible par le wi-fi dans les refuges non couvert par le réseau. Ce serait dommage d'arriver dans un refuge et de voir des gens aux yeux rivés sur leurs smartphones au lieu de communiquer entre eux. Cette vision est déjà monnaie courante en vallée alors préservons cette chance de pouvoir vivre autrement.

¹⁰ <http://reseaux.orange.fr/couverture-mobile>

CONCLUSION

Nous avons pu voir que la question du wi-fi dans les refuges non couverts pas le réseau de téléphonie mobile est un sujet d'actualité. Les opérateurs de téléphonie mobile ont pour objectif de faire progresser quotidiennement la couverture réseau. Les aménageurs du territoire ont pour logique d'équiper avec le wi-fi les espaces à fort potentiel touristique, notamment en montagne, dans une logique de diminuer la fracture numérique. Les espaces non connectés vont donc se faire de plus en plus rares. Certains refuges de montagne sont encore préservés de cette frénésie au « tout connecté », d'où l'importance de connaître la tendance des clients de ces refuges. Nous avons pu voir que celle-ci ne va pas forcément dans le sens de vouloir se connecter une fois arrivé au refuge. Cette tendance pourrait certainement s'inverser au fil des années en raison de la vitesse à laquelle on s'habitue à avoir ce service et que, finalement, seulement 53 % des enquêtés trouve qu'internet en usage libre n'a pas sa place en refuge. Il ne s'agit pas d'une majorité écrasante. Cependant tous s'accordent à dire que la nature du refuge pourrait changer si internet faisait son apparition dans ces refuges. L'envie de vivre autrement pendant leur séjour est quand même présente. Les nuages de mots évoqués précédemment sont révélateurs des attentes des gens. Aucun des mots tels qu'internet, connexion, instantanéité ne sont apparus. De ce fait, les gardiens ne se battent pas pour avoir internet. Leur envie est de conserver et de renforcer les liens entre les cordées, entre les hommes, avec le refuge. C'est une des forces de ces lieux et il faut la préserver le plus longtemps possible. Il est aussi envisageable que dans quelques années, si ces refuges sont toujours dans une zone hors connexion, cela devienne une valeur ajoutée et même un produit touristique.

BIBLIOGRAPHIE

Site web :

_ Légifrance, textes législatif et réglementaires, Décret n° 2007-407 du 23 mars 2007 relatif aux refuges et modifiant le code du tourisme, disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2007/3/23/INTR0700059D/jo/texte>, consulté le 28 Août 2016

_ WIKIPEDIA, encyclopédie libre, WIFI, disponible sur <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi> , consulté le 29 Août 2016.

_ Orange, Réseau mobile 2G, 3G, 4G: présentation, disponible sur https://assistance.orange.fr/mobile-tablette/tous-les-mobiles-et-tablettes/installer-et-utiliser/se-connecter-et-parametrer-un-reseau/se-connecter-a-un-reseau-mobile-3-4g/reseaux-mobiles-2g-3g-4g-presentation_65070-65879, consulté le 29 Août 2016.

_ Le matin, Du wi-fi dans les cabanes du Club alpin suisse, disponible sur <http://www.lematin.ch/suisse/Du-wifi-dans-les-cabanes-du-Club-alpin-suisse/story/28827569>, consulté le 13 mai 2016.

_ FranceMontagne, Internet gratuit en montagne ? C'est possible !, disponible sur <http://www.france-montagnes.com/webzine/bons-plans-et-conseils/internet-gratuit-en-montagne-cest-possible>, consulté le 31 Août 2016.

_ La tribune, Surfer sur Internet en haute montagne, c'est (bientôt) possible, disponible sur <http://www.latribune.fr/technos-medias/20140521trib000831158/surfer-sur-internet-en-haute-montagne-c-est-bientot-possible.html>, consulté le 31 Aout 2016.

_ nordnet, internet satellite, disponible sur <https://www.nordnet.com/offres/internet-satellite/notre-offre.php#tarifs>, consulté le 31 août 2016.

_ Parc du Mercantour, Hébergement dans les refuges de montagne, disponible sur <http://www.mercantour.eu/index.php/accueil-et-decouverte/se-loger/hebergement-dans-les-refuges-de-montagne>, consulté le 1 septembre 2016.

ANNEXES

QUESTIONNAIRE

Sujet : internet et les refuges, nouvelle demande et pourquoi ?

Dans quelle mesure les gardiens et leurs refuges non couverts par le réseau de téléphonie mobile, peuvent-ils répondre à la demande émergente d'accessibilité au réseau wifi par les pratiquants de la montagne?

Quel âge avez-vous ?

Votre profession ?

Depuis combien de temps fréquentez-vous les refuges ? 1 à 5 ans 5 à 10 ans
+ de 10 ans

Quelle est votre fréquentation des refuges ?

Loisir tout au long de l'année Pour les vacances d'été Professionnel

Utilisez-vous un smartphone lors de vos courses en montagne ? oui non

Si oui, aimeriez-vous avoir la possibilité de vous connecter à internet lors de vos séjours en refuge ?

oui non

Pour quelle utilisation ou quelle application ?

Si non, pour quelles raisons ?

Pensez-vous qu'internet en usage libre a sa place dans un refuge ? Oui non

Seriez-vous prêt à payer pour 15 min de connexion internet ? Oui non

Pensez-vous que le développement de l'accès à internet puisse affecter la nature du refuge comme lieu hors du quotidien ?

Oui un peu pas du tout

Pouvez-vous donner un mot qui décrit le mieux votre attente quand vous allez dans un refuge ?

Merci de votre temps