



Diplôme Universitaire de Gardien de Refuge de Montagne

Note de synthèse

Les attentes des randonneurs vis-à-vis du gardien de refuge

Refuge de Nice dans le Parc National du Mercantour



Présenté par Charly BARCELO

Sous la direction de : Guillaume BAILLY

Année universitaire : 2011 / 2012



Diplôme Universitaire de Gardien de Refuge de Montagne

Note de synthèse

Les attentes des randonneurs vis-à-vis du gardien de refuge

Refuge de Nice dans le Parc National du Mercantour



Présenté par Charly BARCELO

Sous la direction de : Guillaume BAILLY

Année universitaire : 2011 / 2012

Remerciements

Je tiens à remercier tous les formateurs du DU de gardien de refuge de montagne, pour avoir su capter notre attention, malgré des horizons et des motivations totalement différentes. La rencontre avec de nombreux gardiens tel que Franck Buisson (refuge de la Dent Parrachée, stage de printemps), Olivier Parent (refuge de l'Olan, stage d'été), Guillaume Bailly (refuge de Temple Ecrins, coordinateur de la formation), ainsi que tous les gardiens que j'ai côtoyé pendant ces quelques mois, a pu élargir ma vision de cette profession.

Un grand MERCI, à Christophe Fournier, gardien du refuge de Nice avec qui je travaille depuis 4 saisons d'été, de m'avoir fait confiance en 2009, lors de la réouverture du refuge, malgré mon manque total d'expérience dans ce domaine. C'est grâce à son sens de l'accueil, de la convivialité, son respect de la montagne et des randonneurs, qu'aujourd'hui, je participe à cette formation, afin je l'espère, de devenir un gardien de refuge digne de ce nom.

Sommaire

Introduction	7
<u>1 L'environnement</u>	8
1.1 Le Parc National du Mercantour	8
1.2 Le refuge de Nice	10
1.3 Le gardien	12
<u>2 Les randonneurs</u>	14
2.1 Analyse du questionnaire	14
a) Type de pratique de la montagne	14
b) Identité grand et petit randonneur	15
c) Attentes et motivations du grand et petit randonneur	15
2.2 Typologie des randonneurs	16
a) Le grand randonneur ou randonneur au long cours	16
b) Le petit randonneur ou "néo"	17
c) Les autres clients	17
d) Les jeunes du centre de loisir de Contes (Alpes-Maritimes)	18
<u>3 Le gardien et les attentes des randonneurs</u>	19
3.1 Médiateur des informations montagnes	19
3.2 Les difficultés pour répondre à toutes ses attentes.	20
Conclusion	22
Bibliographie	25
Annexes	26

Liste des abréviations

Néo : néophyte

CAF : Club Alpin Français

GR : Grande Randonnée

EDF : Electricité De France

GTA : Grande Traversée des Alpes

TV : Télévision

BAC : Baccalauréat

Introduction

Ces dernières années, la clientèle des refuges a évolué, baisse de l'alpinisme et hausse de la randonnée, ce qui se traduit par de nouvelles attentes concernant les refuges. Pour y faire face, une grande campagne de rénovation des refuges a été mise en route depuis quelques années. Dans ces nouveaux refuges, le niveau de confort a considérablement augmenté, ce qui entraîne une démocratisation de l'espace montagne.

Le refuge de Nice en est un exemple, il a été récemment rénové suivant une chartre de qualité et un référentiel des refuges gardés de l'espace Mercantour signé par le Club Alpin Français, le Parc National du Mercantour et le Conseil Général des Alpes-Maritimes, et a été inauguré le 1 octobre 2009.

« Les refuges de l'espace Mercantour sont définis comme des bâtiments situés dans la zone centrale ou périphérique du Parc national, dans des lieux isolés, non desservis par la route au moins une partie de l'année. Ces établissements, gardés en saison, ont pour vocation d'accueillir du public et de proposer, des prestations d'hébergements, de restauration et la possibilité de préparer eux même leur nourriture. Ils ont également une mission de service public liée à la sécurité des usagers et à l'utilisation du refuge hors des périodes de gardiennage. Leur implantation isolée et en altitude et leur mission de service public imposent qu'on ne peut avoir pour les refuges le même niveau d'exigence que pour d'autres types d'hébergements. Pour autant, leur caractère d'établissements d'hébergement collectif recevant des touristes avec une image forte auprès du public et leur situation dans des sites fragiles, à proximité ou dans le Parc national, impliquent une grande attention en matière de qualité de bâtiments, d'équipements et de services. »(1)

Un très gros effort financier a été réalisé sur ce bâtiment (2,7 millions d'euros) afin de répondre à une demande de confort croissante mais quand est-il des attentes des randonneurs vis-à-vis du gardien ?



Avant rénovation



Après rénovation

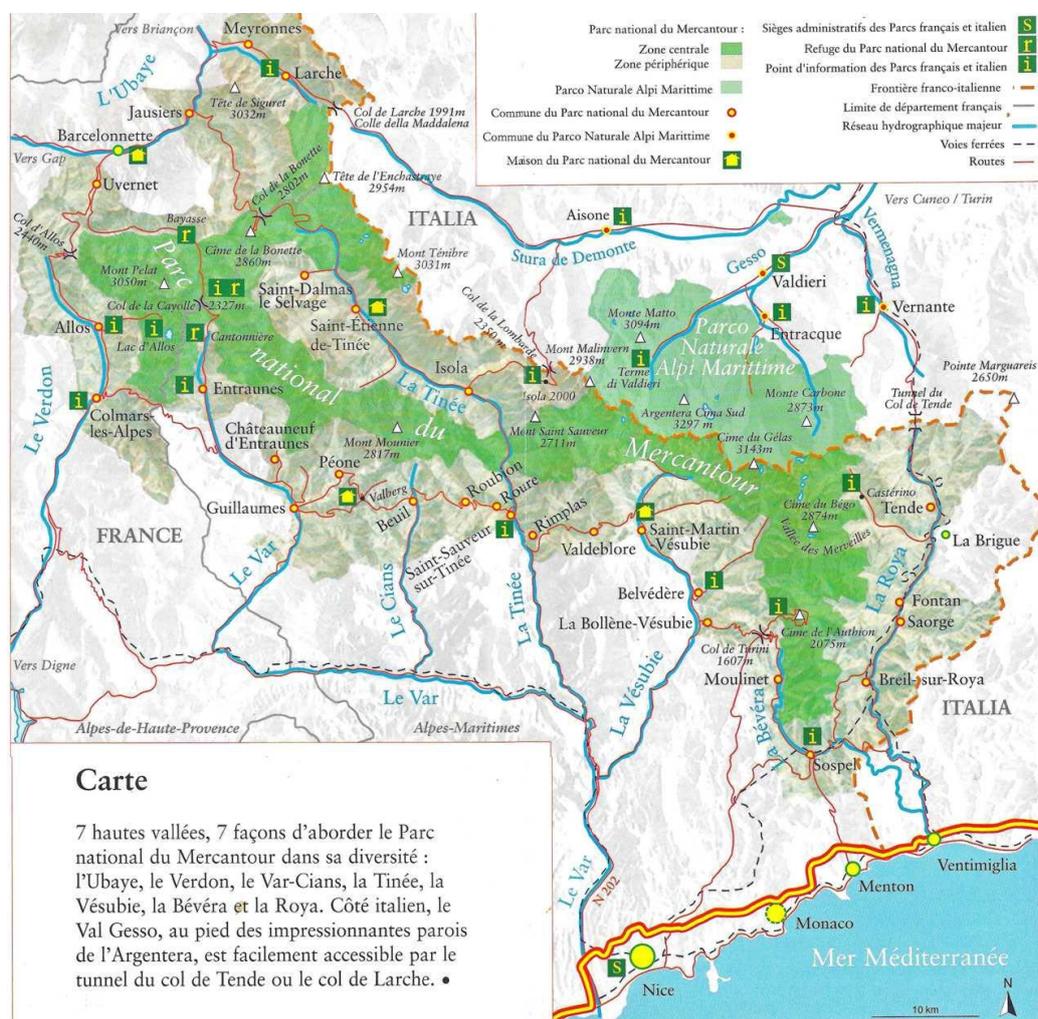
1 : Charte de qualité et référentiel des refuges gardés de l'espace Mercantour

1 L'environnement

1.1 Le Parc National du Mercantour

Il fut créé en 1979 dans un milieu naturel dont l'intérêt était reconnu depuis bien longtemps. Depuis la loi de 1960 créant les Parcs nationaux, sept parcs ont vu le jour : la Vanoise, Port-Cros, les Pyrénées, les Cévennes, les Ecrins, le **Mercantour** et la Guadeloupe. Ce réseau d'espaces protégés développe de plus en plus les échanges internationaux. Dans cet esprit c'est concrétisé, en 1987, le jumelage entre le Parco naturale della Alpi marittime (ex Argentera) et le Parc national du **Mercantour** qui acquiert ainsi une dimension européenne, à noter qu'ils sont les héritiers de la réserve de chasse du roi d'Italie, Victor-Emmanuel II.

Quelques données



La zone centrale d'une superficie de 68.500 Ha s'étend sur 7 vallées : La Roya, la Bévéra, la Vésubie, la Tinée, le Haut-Var / Cians dans les Alpes Maritimes et le Verdon et l'Ubaye dans les Alpes de Haute Provence. Il n'y a pas d'habitant permanent mais quelques hameaux sont occupés en été. Le point culminant est la cime du Gelas à 3.143 m. La zone périphérique couvre 140.000 ha. Elle comprend 28 communes, dont 22 dans les Alpes Maritimes.

Les pieds dans l'eau ou presque et la tête dans les nuages, voici le Parc National du Mercantour. Tout près des rivages de la Méditerranée, il démarre à 300 mètres d'altitudes et se hisse jusqu'à plus de 3000 mètres. Cette situation géographique très particulière lui vaut d'être soumis à une grande variété de climats qui, en se conjuguant avec une variété de roches, des plus basiques aux plus acides, produit une biodiversité sans égale en France continentale. Avec son voisin italien (Parco delle Alpi Maritime), le parc a officiellement lancé en 2008 le projet d'un inventaire du vivant sur un territoire commun de 2100 kilomètres carrés. L'un des objectifs : dresser un état des lieux exhaustif à partir duquel il sera possible d'évaluer le rôle de l'homme dans le processus de disparition des espèces.

Le territoire du Parc national est un incroyable foyer de biodiversité : les botanistes qui le savent depuis toujours y traînent leurs guêtres. Aux paramètres géographiques, climatiques et minéralogiques évoqués plus haut pour expliquer cette situation il faut ajouter un élément historique. Entre - 40 000 et - 10 000 avant notre ère (holocène) les espèces vivantes fuyant devant l'avancée plusieurs fois répétée des glaciers trouvèrent refuge entre le Mercantour (à l'exception du haut des vallées, elles aussi glacées) et la mer. Certaines furent isolées pendant assez longtemps dans cette arche de Noé pour évoluer jusqu'à créer d'autres espèces à part entière que l'on qualifie d'endémique, c'est-à-dire qu'elles sont propres au lieu et uniques au monde. Parmi elles, la saxifrage à fleurs nombreuses (*saxifraga florulenta*), qui est l'emblème végétal du parc, ou bien un très joli petit insecte, le carabe de Solieri.



Saxifrage à fleurs nombreuses



carabe de solieri

1.2 Le refuge de Nice

Les refuges des Alpes-Maritimes ont été construits pour permettre la conquête des sommets par les alpinistes. Jusqu'à la moitié du XX^e siècle, les accès routiers étaient considérablement réduits. Avant d'arriver aux lieux où les randonneurs d'aujourd'hui commencent leur marche, les alpinistes d'autrefois avaient déjà effectué trois, quatre heures de montée ou davantage. Il leur était donc impossible d'accéder aux sommets centraux sans passer une nuit en montagne.

La première génération de refuges des Alpes-Maritimes a vu le jour grâce aux efforts de Victor de Cessole, président du CAF de Nice. Ce sont les refuges de Nice et Rabions.

De nos jours tous les refuges ont changé de fréquentation. Avec l'essor de la randonnée, cette fréquentation concerne un large public. Les refuges sont utilisés pour des traversées plus ou moins longues, souvent d'au moins tout le massif, sur le GR 5 et le GR 52.

On peut considérer que, jusqu'à ce jour, le refuge nommé couramment « Refuge de Nice » (à l'origine son nom était « Refuge Nice ») et rebaptisé, lors des fêtes du centenaire, le 5 octobre « Refuge Victor de Cessole », a connu quatre périodes différentes :

- Ancien refuge, le refuge de la Barma, inauguré le 25 août 1889
- Refuge Nice (ou « petit refuge »), inauguré le 14 juillet 1901
- Grand refuge (bâtiment EDF), inauguré le 5 juillet 1975
- Refuge rénové, inauguré le 3 octobre 2009

Dans le 22^e bulletin de la section des Alpes Maritimes du Club Alpin Français (bibliothèque de Cessole, centre documentaire du musée Masséna, à Nice), on trouve le récit de la fête d'inauguration du refuge Nice.

« Le refuge Nice est un petit chef-d'œuvre d'élégance et de commodité, et, certes, les ascensionnistes apprécieront grandement le talent et le bon goût de l'artiste C. Lee Brossé, vice-président de la section, auteur et architecte de la construction. Que l'on imagine un aimable chalet à la surface de 42 mètres carrés et dont le faitage pointe jusqu'à 7 mètres. Le rez-de-chaussée sert tout à la fois de salle à manger et de dortoir ; le fond est en effet occupé par dix couchettes-paquebots, très confortables, superposées par couples, dans la plus heureuse disposition. Le premier étage est à l'usage des guides et des porteurs ; il peut héberger quinze personnes. Le refuge, construit en roches cristallines, possède un intérieur revêtu de boiseries. »(2)



Refuge Victor de Cessole

En 2003, une rénovation complète du refuge a été décidée par le Club Alpin. Il s'agissait de conserver le grand bâtiment en pierres construit par EDF, d'y intégrer le bâtiment attenant des sanitaires, de l'agrandir par une extension de la salle à manger (équipée de deux poêles) vers le côté du lac et de la création d'une terrasse, de restructurer tous les dortoirs, d'y prévoir un chauffage pour deux chambres, de refaire et d'équiper la cuisine et ses dépendances, de refaire la toiture en bois, le logement du gardien, etc. Ces travaux considérables ne modifiaient pas cependant la capacité d'accueil limitée à 54 places de couchage pour une surface brute de 450 m².



Refuge de Nice rénové

D'où viennent les randonneurs qui arrivent au refuge de Nice et ou vont-ils ?

Autrefois, la quasi-totalité des personnes fréquentant le refuge arrivait de Belvédère et la vallée de la Gordolasque. Aujourd'hui cela s'est sensiblement modifié avec le goût des marches de plusieurs jours sur le GR. Beaucoup de marcheurs arrivent de la Madone-de-Fenestre par le Pas du Mont Colomb et vont le lendemain au refuge des Merveilles par le Pas de la Fous ou le Pas du Basto (GR). Le cheminement inverse est moins fréquent que celui vers la mer.

Un circuit à la journée permet de découvrir le refuge par la montée classique de la vallée de la Gordolasque avec le retour par le lac Autier. Les lacs du Clapier, lac Niré et lac Long constituent des promenades faciles à partir du refuge. L'ascension la plus fréquente, en été comme en hiver, demeure le Mont Clapier. Les escalades du Gelas et de la Malédie (voie normale ou arêtes) exigent plus de compétence. A trois heures seulement du refuge, se trouve le refuge Pagari. Ce refuge italien est gardé en été, pourtant fort peu de randonneurs franchissent la frontière. L'itinéraire du col de Pagari n'est ni balisé, ni indiqué du côté français.

Situé en zone centrale du Parc National du Mercantour, le refuge a vu son fonctionnement modifié par sa création. La clientèle du refuge, plus nombreuse, attirée par le label « Parc National », est sensibilisée à la protection de la nature. Les interdictions (pas de chiens, pas de chasse, pas de cueillettes, survol en hélicoptère soumis à autorisation...) sont de mieux en mieux comprises car le visiteur apprécie une nature non polluée, il apprécie aussi de pouvoir observer des animaux sauvages en pleine liberté dans leur milieu naturel ; le nombre de bouquetins dans cette région et surtout celui de chamois est un des plus élevés des Alpes.

Le refuge de Nice est le premier refuge des Alpes –Maritimes répondant à la chartre Qualité signée entre le Parc, le CAF et le Conseil général.

1.3 Le gardien

Le gardien aime la montagne tout comme son "client" (le gardien a généralement un statut de commerçant et pour lui l'usager est un client...), mais elle est pour lui un lieu de vie et de travail avant d'être un lieu de loisir. Le gardien a autorité au refuge, comme le capitaine sur le bateau, et les usagers l'acceptent comme une chose naturelle. Le gardien a certainement aussi la mission d'entretenir et de transmettre l'esprit refuge et l'esprit montagne hérité des anciens...

Aspects caractéristiques du métier

Le gardien gère un hébergement isolé, dans des conditions difficiles (exiguïté, climat) et en disposant de moyens inhabituellement réduits (énergie, eau, accessibilité). Mais de simple gardien il y a 40 ou 50 ans, il est devenu gardien-aubergiste, c'est-à-dire celui qui procure, au-delà de la sécurité et de l'abri, la chaleur de l'accueil et du réconfort. Grâce à sa connaissance des attentes de la clientèle et à son aptitude à la relation, il sait instaurer un climat propice à la restauration du sentiment de sécurité et de bien-être chez des hôtes souvent éprouvés par l'effort, la rudesse de la montagne ou l'exiguïté du bâtiment.

La journée de travail type du gardien à travers l'exemple du refuge de Nice (Mercantour, 2232m)

- Ici pas de téléphone pour les réservations, elles sont font uniquement par une centrale gérée par le Club Alpin de Nice www.cafresa.org . Il est vrai que certains puristes du contact téléphonique ne le comprennent pas, mais pour beaucoup d'autres, comme les étrangers qui sont très présents ; cela leur facilite l'organisation de leur randonnée. Pour le gardien, c'est un gain de temps, pas de permanence téléphonique, mais reste encore à essayer les plâtres de la centrale, plus de réservations que la capacité du refuge, etc.....

- Accueil : être là et disponible (on ne doit pas avoir besoin de chercher le gardien...), vérifier la réservation et ouvrir un compte, s'inquiéter de la montée au refuge ou de l'étape effectuée ainsi que du projet du lendemain, donner le minimum de consignes (souci de favoriser l'observation directe et une attitude d'insertion 'naturelle' dans la collectivité). Affichage réduit au minimum, si possible imagé et humoristique (gestion des déchets, portage à dos des produits frais), et exposition des produits ou services disponibles (boissons, pâtisseries), etc.

- Placement au dortoir : places attribuées et ouverture des dortoirs dès l'arrivée du randonneur afin qu'ils puissent s'installer et se reposer si nécessaire.

- Placement à table : faire en sorte que chacun trouve naturellement sa place selon la taille des groupes et la capacité des tables (éviter l'isolement des individuels ou des couples en 'composant' des tables collectives). Susciter la participation dès la mise du couvert. Servir vers 19h. Susciter le débarrassage des tables et le coup d'éponge (gestes traditionnels symbolisant la participation). Faire le tour des tables (pour recueillir les commandes du petit-déjeuner ... et installer un moment d'échange)

- Repas de l'équipe, après avoir fini la vaisselle vers 21h dans la salle commune, pas de place dans la cuisine.

- Extinction des feux vers 22h.

- Au petit-déjeuner (servi entre 6h30h et 8h), encaisser et souhaiter bonne route.

- Ménage du matin : susciter le respect de la propreté et du rangement par un ménage exemplaire du dortoir, de la salle, des sanitaires et des abords, organiser les dortoirs en fonction des réservations du soir.

- Dans la journée, différentes tâches occasionnelles peuvent se succéder : faire la lessive, faire les courses et un portage ou faire un grand ménage, des travaux d'entretien, de réparation ou d'aménagement (objectif des aménagements : rendre le fonctionnement le plus simple et le plus évident possible), porter secours. En même temps, servir les "journaliers", bavardé avec les gens de passage, se tenir informé de tout ce qui se passe.

- Faire la mise en place pour le repas du soir.

NB : dans le métier de gardien, il y a des choses qui peuvent s'enseigner (une formation sanctionnée par un diplôme est même délivrée depuis quelques années) et il y a des choses que l'on apprend par l'observation, que l'on invente en fonction des spécificités du refuge ou de ses convictions personnelles. Quand il a du "métier", le gardien sait composer une table de huit ou dix convives en

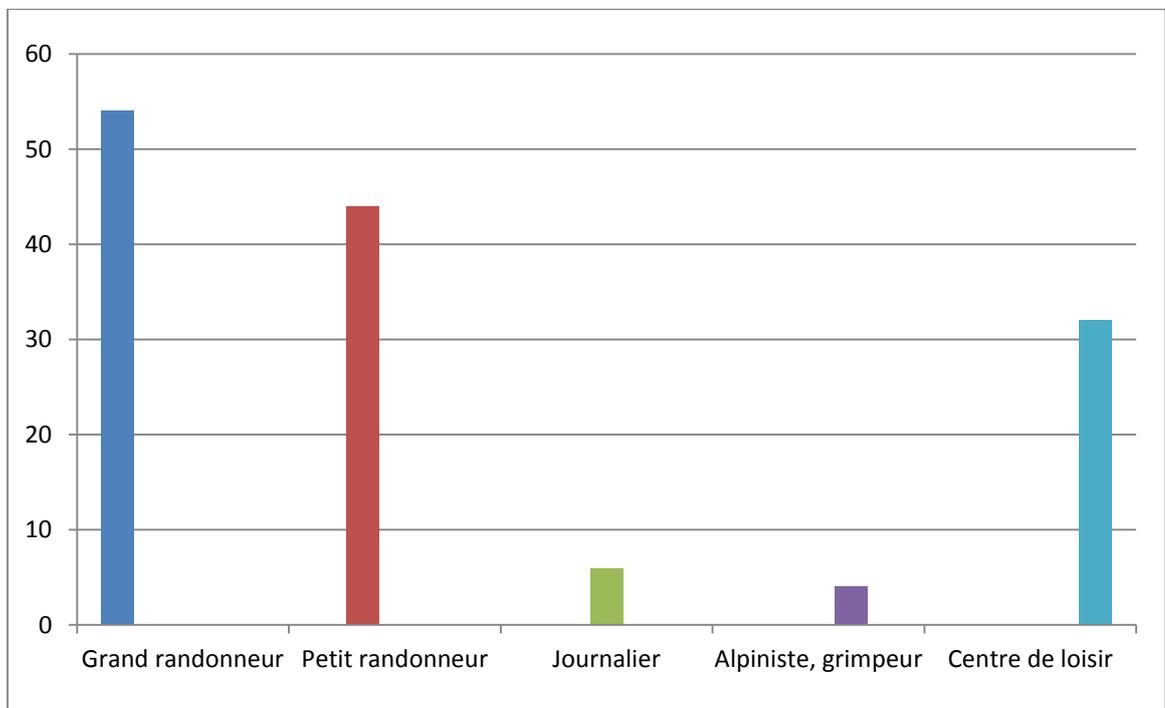
"mariant" plusieurs petits groupes, de même qu'il sait trouver à chacun la bonne place dans les dortoirs collectifs ou qu'il sait donner l'envie de participer et se rendre utile. En jouant subtilement du besoin de relation et du besoin d'intimité qui habitent chacun de ses hôtes, le gardien contribue ainsi à rendre palpable l'âme du refuge.

2 Les randonneurs

2.1 Analyse du questionnaire

Ce questionnaire a été distribué de façon aléatoire au refuge de Nice, afin d'identifier la clientèle et ses attentes. Cependant, cela ne représente qu'un petit échantillon, environ une centaine de personnes, et uniquement sur le mois de juillet. En voici l'analyse :

a) Type de pratique de la montagne



Répartition des pratiquants

Grand randonneur : traversée de plusieurs jours, GTA, Via Alpina, GR 5.

Petit randonneur : Boucle de quelques jours, vallée des Merveilles.

Journalier : simple arrêt au refuge.

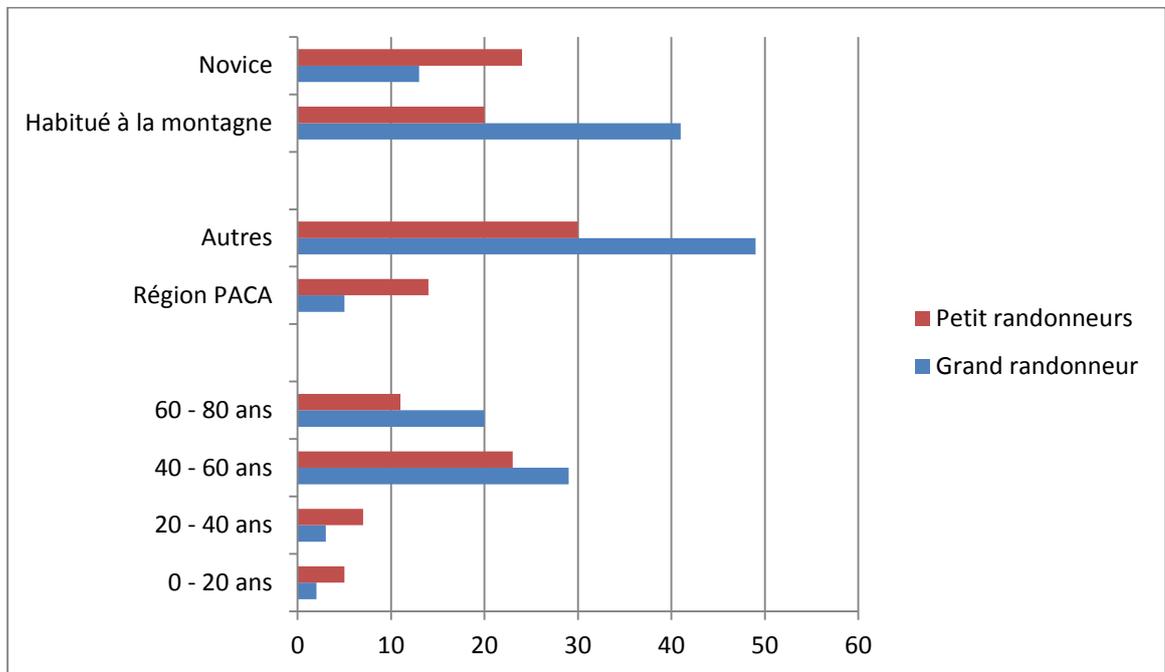
Alpinisme, grimpeur : course technique

Centre de loisirs : jeunes adolescents venu passés une nuit en refuge

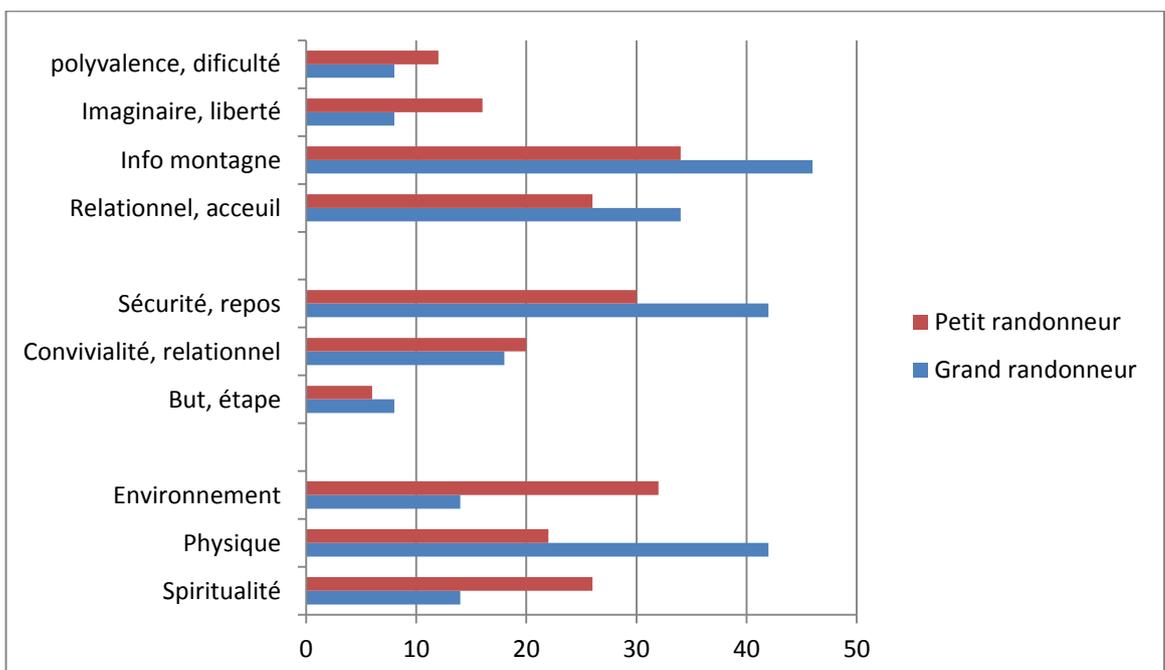
Il y a une forte proportion de randonneurs sur plusieurs jours dû à la localisation du refuge (nombreuses traversées, boucle entre les divers refuges). Cette année, nous avons accueillis plusieurs jeunes du centre de loisirs de la Côte d'Azur qui sont venus passer une nuit en refuge pour

découvrir le Mercantour. Il m'a semblé intéressant de ne pas les noyer avec les petits randonneurs et de les considérer comme un type de pratiquant à part entière.

b) Identité grand et petit randonneur



c) Attentes et motivations du grand et petit randonneur



2.2 Typologie des randonneurs

D'après l'analyse du questionnaire qui ne représente, malheureusement qu'un échantillon des randonneurs, le retour d'expérience du gardien (11 ans de gardiennage) et ma propre expérience (4 saisons d'été). On peut établir une typologie des différences visiteurs.

Les catégories tranchées décrites ci-dessous sont volontairement caricaturales, mais elles devraient permettre de mieux saisir le comportement et les attentes de la clientèle réelle qui, sans jamais appartenir tout-à-fait à l'une de ces catégories, s'en rapproche toujours un peu, ou se situe entre deux.

a) Le grand randonneur ou randonneur au long cours

Catégorie incluant, en plus du randonneur pédestre voyageant de refuges en gîtes d'étape disposés le long d'un GR, le randonneur itinérant une traversée ou un tour de massif.

- Qui est-il?

Familiale, solitaire ou pratiquée en **groupe**, la randonnée pédestre n'est ni masculine ni féminine, ni jeune ni âgée. En refuge, le randonneur est souvent quinquagénaire, voire sexagénaire ou septuagénaire, à moins qu'il n'ait pas encore trente ans : avec des enfants adolescents, la randonnée itinérante est rare, avec de jeunes enfants elle tient de l'exploit...

Appartenant à la classe moyenne (avec une surreprésentation des enseignants), le randonneur pédestre aime une montagne de **lacs perchés** et d'**alpages bucoliques** entrecoupés de zones plus alpines.

- Ses motivations

Ayant le goût de l'**effort** et celui de la **contemplation**, souvent aussi le goût de la **rencontre** et de l'échange, le randonneur pédestre est autant ancré dans " le faire " que dans " l'être ".

Ce n'est pas toujours un sportif (s'il l'est, il pratique plus volontiers en loisir qu'en compétition), son entraînement physique est plus ou moins poussé et sa maîtrise des techniques de la discipline inégale (progression en terrain accidenté, orientation aux instruments et sur carte, évaluation des difficultés...). Il peut aussi, selon son niveau de compétence et son désir d'engagement, rechercher un parcours sur sentier facile et bien balisé aux étapes confortables et rapprochées, ou un parcours plus sauvage et plus physique, jalonné de refuges ou d'abris non gardés

- Son comportement au refuge, ses attentes et exigences

Le randonneur arrive assez tôt au refuge et préfère se tenir dehors dès que le temps le permet. Il aime se lever assez tôt le matin pour marcher "à la fraîche" et surprendre la faune. Toutefois, les nouveaux randonneurs préfèrent souvent des horaires nettement plus tardifs...

Au refuge, il aspire à récupérer dans tous les sens du terme : **bien dormir, bien manger** (le casse-croûte du midi a souvent été frugal...), s'abriter du froid ou du soleil excessifs, **rencontrer** l'autre après plusieurs heures d'effort sur des sentiers sauvages.

Il supporte plutôt bien son odeur corporelle mais prend beaucoup de plaisir à se laver dans le ruisseau ou le lac qu'il rencontre en chemin ou aux abords du refuge en été. Du coup, il risque de découvrir la douche du refuge trop tard ou la trouver bien exigüe...

Naturellement **tourné vers le dehors**, il apprécie la terrasse et ne boude pas les sanitaires extérieurs au refuge.

Les jeunes, souvent désargentés, mais robustes physiquement, utilisent essentiellement le refuge en accueil hors sac : emportant avec eux nourriture et couchage, ils ne dorment au refuge que s'ils craignent de ne pouvoir résister au froid, à la pluie ou à la dureté du sol...

b) Le petit randonneur ou "néo"

Très familiale, la clientèle des petits randonneurs se confond souvent avec celle des nouveaux randonneurs. Pour elle, le refuge est soit un but, soit une étape sur une randonnée de deux jours que d'autres feraient dans la journée.

- Qui est-il?

Jeune, souvent accompagné de ses **enfants**, le petit randonneur n'est pas toujours à l'aise dans un milieu qu'il découvre ou dans lequel il peut dénoter.

- Ses motivations

La **découverte** de la montagne en tant que milieu naturel (avec sa faune "sauvage"), la découverte des montagnards, la recherche de **plaisirs simples** le motivent plus que la perspective de l'effort à fournir.

- Son comportement au refuge, ses attentes et exigences

Il arrive tôt au refuge (souvent même dans la matinée), mais se couche et se lève tard.

La distinction entre **auberge**, **gîte** et refuge lui échappant, il attend **prestations** et **attentions**. Peu autonome dans le refuge comme au dehors, l'image qu'il a de la montagne a peut-être été façonnée par les stations de ski (où il est un consommateur de loisir soigneusement pris en charge) et les documentaires TV (nourriture de l'imaginaire).

Tourné vers l'intérieur (du refuge-auberge, mais aussi de la famille-tribu), il a plus besoin d'une douche et d'une chambre pour sa famille ou son couple, que de se confronter à l'autre dans les gestes de la vie quotidienne : supporter les odeurs corporelles n'est pas plus dans ses habitudes que faire pipi dehors ou s'endormir aux côtés d'un étranger...

Mal à son aise dans ce monde étrange, son séjour au refuge peut s'apparenter à une épreuve initiatique qui fera peut-être de lui un grand-randonneur, si, grâce aux autres "clients" et au gardien, il parvient à trouver une certaine sérénité, ainsi qu'un autre "sens" à ce qu'il croyait n'être qu'un loisir...

c) Les autres clients

- Le "parachuté"

Parmi les clients de refuge, certains sont manifestement là par erreur. Il peut s'agir du vacancier de la Côte d'Azur passant une nuit au refuge. **Il ignore tout de la montagne et des refuges** et y est complètement décalé. La confrontation avec ce milieu, jugé trop dur, le dérange parfois au point de le rendre agressif. Soit il s'adapte et intégrera progressivement une des autres catégories, soit il ne s'adapte pas et on ne le reverra pas.

Alors pourquoi chercher à adapter le refuge à ses attentes?

- Le "journalier"

Celui qui ne fait que passer au refuge a un **visage multiple** : randonneur à la journée, alpiniste parti d'en bas ou ayant bivouaqué et qui redescend de course, grimpeur de passage allant faire une voie ou retournant à la voiture, parachuté ou néo, il appartient à l'une ou l'autre catégorie, mais vient chercher au refuge un **renseignement** (itinéraire ou météo), un **abri** le temps de l'averse, un coup **à boire** et une tarte à la myrtille ou une omelette, ou simplement **les toilettes**...

Bien que le parachuté ou le néo s'étonne couramment qu'on puisse "aussi" dormir dans un refuge, la confusion entre refuge et snack d'altitude reste exceptionnelle chez le journalier.

d) Les jeunes du centre de loisir de Contes (Alpes-Maritimes)

Il s'agit de deux groupes d'adolescents de Contes, petite ville de la Côte d'Azur, située à une vingtaine de kilomètres de Nice. Il m'a paru intéressant de savoir leur point de vue et de les considérer comme de nouveaux pratiquants, car il s'agit sûrement des randonneurs de demain.

- Qui est-il?

Adolescents, de 10 à 12 ans dont la majorité ne connaît pas la montagne bien qu'ils n'habitent qu'à une heure de voiture de l'entrée du parc du Mercantour. Ils ont passé une première nuit sous les tentes à l'entrée du parc puis, après trois heures de marche, sont arrivés au refuge de Nice. Nous leur avons expliqué les différentes contraintes de fonctionnement d'un refuge, portage à dos des produits frais, les douches chaudes, la gestion de l'énergie et de l'eau, etc... Ils ont été logés dans l'ancien refuge « un vrai refuge » avec toute son âme.

- Ses motivations

La grande motivation de ces jeunes est avant tout la découverte de la faune sauvage et de son environnement, que de joie devant ces adolescents émerveillés par la vue d'un bouquetin ou d'un chamois au détour d'un rocher. Un autre point important, l'évasion de leur univers quotidien, de leur famille, revient souvent. En venant en montagne, ils coupent avec tous leurs repères habituels, mais ils s'adaptent facilement, bien plus de que nombreux adultes.

- Son comportement au refuge, ses attentes et exigences

A la différence de tous ces randonneurs, ils n'ont pas d'exigences. Ils arrivent fatigués et pour eux, le refuge est avant tout un endroit où ils pourront se reposer, être tranquille, prendre le temps

d'observer les animaux. On retrouve le vrai sens du refuge au travers de ces adolescents, ils n'ont hésités à venir participer au service du repas, ils étaient vraiment contents de manger une bonne soupe de légumes « comme celle de grand-mère ». Pour eux le gardien de refuge est d'abord, la personne qui les accueillent et qui viendra les aider s'ils se perdent, c'est quelqu'un qui connaît la montagne et qui s'occupe bien des animaux. On retrouve l'image du gardien vivant seul en harmonie avec la nature. Ces jeunes nous ont apportés pleins d'espoirs sur les randonneurs de demain, pourvu qu'ils ne soient pas endoctrinés par la société de consommation...

3 Le gardien et les attentes des randonneurs.

3.1 Médiateur des informations montagnes

Les grandes attentes des différents randonneurs sont de loin un besoin sur les conditions météorologiques, l'explication des itinéraires et des explications sur l'environnement.

Il existe encore un imaginaire très marqué chez de nombreux randonneurs concernant la météo « A quelle heure l'orage ? », « Va-t-il pleuvoir cette nuit ? ». Ils s'imaginent que le gardien fait partie du milieu et qu'il sait analyser le vent, les nuages pour prédire le temps avec une excellente précision. Mais comment pourrait-il le savoir alors que les scientifiques eux-mêmes en sont incapables. Il est cependant vrai, pour la vallée de la Haute Gordolasque, qu'il existe une tendance météorologique très marquée « beau la matin, ça se couvre vers 15 heures, risque de pluie ou d'orage vers 17 ou 18 heures, et beau après 19 heures ». C'est un schéma très classique, dû aux influences maritimes, le refuge n'est qu'à 30 Km, à vol d'oiseau de la mer Méditerranée, mais de là à annoncer l'heure précise...

Pour les itinéraires, le gardien tient une place très importante. En saison estivale, la montagne ne représente pas de réel danger pour les randonneurs qui suivent le GR, il est vrai que ce secteur du Mercantour est très alpin et assez inconfortable (présence de blocs), mais il est parfaitement balisé. Le seul danger vient des randonneurs eux-mêmes, ils se surestiment, prévoient des étapes trop longues, sont trop chargés et ne savent pas lire de carte. La grande difficulté du gardien, avant de donner quelques conseils, est de savoir à qui il s'adresse « le vrai faux » vêtement technique de la tête au pied mais novice, « le faux vrai » monsieur tout le monde mais très bon montagnard, « le vrai vrai » bien équipé et sait ce qu'il fait, et « le faux faux » petite chaussure et arrivé là par hasard ; et ensuite d'adapter différentes solutions en fonction de la demande, tout laissant la décision finale aux randonneurs. En saison hivernale, la donne est différente, il faut tenir compte des conditions météorologiques, risques d'avalanches, brouillard, bien qu'il s'agisse davantage d'une clientèle avertie pratiquant le ski de randonnée, ils sont conscients des dangers de la montagne. La rudesse de la montagne hivernale filtre les personnes parvenant jusqu'au refuge. La connaissance du milieu apportée par le gardien est alors primordiale car il existe un réel danger pouvant avoir des conditions dramatiques. Pouvoir dérouter et apporter des alternatives aux skieurs, et alors essentiel. Chez ces pratiquants, cette aptitude du gardien est de loin la plus importante. Il est impératif que ce soit le randonneur lui-même qui décide de son parcours afin qu'il puisse assumer des difficultés qu'il rencontrera et non le gardien.

La vallée de la Haute Gordolasque est extrêmement riche du point de vue de la faune surtout les chamois et les bouquetins. Nombreux sont les randonneurs qui s'émerveillent de voir tant d'individus et surtout d'aussi près, il est courant de s'approcher à moins de dix mètres d'un chamois et beaucoup moins des bouquetins ; sans compter ceux qui viennent autour du refuge afin de lécher le salpêtre qui se forme sur les murs des bâtiments. Le gardien et ses aides sont sans cesse entraînés de répondre à de maintes questions et corriger les affirmations « J'ai vu un chamois sur le barrage », « Pourquoi sont-ils si peu farouche ? », « C'est un bouquetin ou un chamois ? ». Les randonneurs sont demandeurs d'informations, d'anecdotes sur la faune, et surtout les enfants. Avec le questionnaire rempli par les enfants du centre de loisir de Contes, proche de Nice, on peut dire que la « montagne » est fortement symbolisée par la faune et pour eux, le gardien est aussi le protecteur des animaux qui s'approchent du refuge. C'est quelques choses de magiques de voir l'émotion que peut provoquer la vue d'un éterlou accompagner de sa mère au bord du refuge. Il est à rappeler que cette sensibilisation et cette communication sur l'environnement est avant tout une affaire du Parc National du Mercantour qui met à disposition dans les refuges, de nombreux livres et documents, ainsi que des panneaux d'informations aux différents accès du parc.

3.2 Les difficultés pour répondre à toutes ses attentes.

Le gardien de refuge est, malgré lui, le professionnel de la montagne qui touche de loin le plus large public, et fait passer énormément d'informations sur l'environnement montagnard. Il touche un public très différencié entre le grand randonneur habitué à ce milieu et le néophyte qui débarque de la Côte d'Azur, il doit sans cesse se mettre au niveau de son interlocuteur. Bien que le parc mette à disposition des supports d'informations, certaines personnes perçoivent le parc comme un endroit de restrictions « Interdit de » mais jamais de « Bienvenue ». Il y a souvent des incompréhensions de la part des randonneurs, et malheureusement, il ne rencontre personne pour leur expliquer pourquoi. La seule personne sur laquelle ils peuvent s'appuyer est le gardien de refuge, mais est-ce vraiment son rôle ?

Il faut tout de même rappeler que le gardien est avant tout un chef d'entreprise indépendant et qu'il vit uniquement de sa restauration, les nuitées étant reversées au Club Alpin Français, ce qui impute de beaucoup le chiffre d'affaire et le contraint à travailler avec un effectif réduit. Comment peut-il répondre à toutes ses attentes et s'occuper du refuge. Les journées d'un gardien étant suffisamment remplies. Il est vrai que cela fait partie du relationnel client et que le côté humain est très important pour la satisfaction des clients, mais aujourd'hui, tout le monde demande plus au gardien.

- Les propriétaires des refuges les rénovent afin de répondre à la demande de confort et de respecter au mieux les normes en vigueur. Pour le refuge de Nice, le bâtiment a doublé de surface pour une capacité moindre, ce qui augmente la charge de travail pour le gardien (ménage, augmentation du personnel).
- La clientèle est de plus en plus exigeante et novice, aujourd'hui, il faut souvent expliquer le fonctionnement du refuge « On ne choisit pas la carte le repas du soir », « Il ne suffit pas de passer l'assiette au micro-onde pour les personnes en retard ». Cela demande du

temps et de l'énergie, répéter plusieurs fois les mêmes choses, il faut sans se justifier « On vous demande de redescendre vos poubelle », « Le pain et les produits frais sont montés à dos, merci de ne pas les gaspiller.

- Les contrats de gardiennage sont revus à la baisse, hausse des loyers, et du tarif des nuitées. Aujourd'hui, le Club Alpin Français connaît des difficultés financières, son membre d'adhérents est en baisse, et l'âge de ceux-ci est en hausse, il n'arrive plus à séduire un nouveau public, de plus le Club Alpin s'est lancé dans une politique de rénovation des refuges depuis quelques années qui est très couteuse. Pour combler à ces déficits, la solution que semble adopter le Club Alpin est de mettre à contribution le gardien. A cela, la hausse des nuitées, fixé par le Club Alpin est vécu comme un frein à la fréquentation des refuges, il ne faudrait pas oublier que le pouvoir d'achat a baissé en ces années de crise économique. Cela semble s'être nettement fait ressentir au mois de juillet avec une baisse de la fréquentation proche de 30 pourcent dans certain massif et de nombreux coups de téléphones pour demander les tarifs des demi-pensions mais sans finaliser les réservations.

De nos jours, demandé à une entreprise de travailler plus et voir ses charges augmentées, surtout celles liées au propriétaire qui prône un partenariat avec le gardien, parait contraire à une logique économique conventionnelle. Pour avoir passé de nombreuses années au contact de technico-commerciaux, de services d'achats et d'avoir développé des partenariats avec des fournisseurs internationaux (carte de distribution), je n'ai jamais été confronté à ce type de politique, Le gardien, afin de maintenir la santé économique de son entreprise, devra réduire la qualité de sa prestation et finira par être en désaccord avec les attentes des randonneurs, ce qui entrainera une chute de la fréquentation....

Conclusion

Aujourd'hui, le métier de gardien de refuge devient de plus en plus complexe, jongler entre la santé économique de son entreprise, la vie de famille et les diverses attentes des randonneurs. Gardien de refuge me semble être avant tout une vocation avant d'être un métier. Combien de personnes seraient prêtes à tant de sacrifice, 4 mois de saison d'été, 7 jours sur 7 avec des journées de 15 heures voir plus, loin de tout confort, sans oublier les risques du métier en hiver, monter au refuge en étant exposé aux risques d'avalanches. Depuis quelques années, une reconnaissance du métier a été mise en place avec la création du diplôme de gardien de refuge (BAC +2), mais il ne faudrait pas oublier l'aspect financier, sous peine de voir des hommes et des femmes découragés par un système qui leur propose un avenir de plus en plus précaire.

Finissons tout de même, sur une note d'optimisme sur **ces fabuleux gardiens de refuge**, avec cette lettre de Geneviève Pezeu (prof en région parisienne) qui a passé une semaine au refuge du Promontoire durant le mois de juillet 2010.

Elle nous livre ici son regard sur les refuges et leurs gardiens.

Merci à elle.

La gardienne, le gardien de refuge,

Le plus généreux des amoureux de la montagne

*Qu'ils soient les gardiens d'une grosse baraque en pierre, d'un perchoir en taule, d'une cabane en bois ou d'un bloc de ciment, ils doivent l'aimer la montagne ! Ce sont eux qui font le lien et le **partage** de tous ceux et celles qui en profitent.*

*Les gardiennes et gardiens vivent les étapes, les projets, les courses des autres amoureux de la montagne ! Ce sont eux qui **veillent, surveillent** et préviennent lorsqu'il y a un épisode tragique. Ce sont eux qui colportent les joies des victoires : grandes victoires pour les champions des sommets, petites victoires du randonneur qui s'est surpassé.*

Ce sont les gardiens des bonheurs, des bobos, des inquiétudes de tous ceux et celles qui passent, mangent, dorment chez eux le temps d'une petite journée, d'une fin d'après-midi ou d'une courte nuit.

*Les gardiens sont sûrement les plus généreux car comment ne pas se sentir **frustré** ? Amoureux sans aucun doute, ce sont eux qui, de moins en moins, peuvent faire de la montagne.*

*Ils y sont, ils y vivent, ils "la" font et ils ne peuvent plus **en faire** de la montagne ! "Coincés" dans leurs devoirs de recevoir, de partager, communiquer et de donner à manger et à dormir. Ils donnent aussi la météo, ils racontent les expériences, ils font la cuisine, ils gèrent les déchets. Que faire des canettes de bière et de Coca vides ? Comment stocker les bouteilles d'eau en plastique ? Que prévoir pour les trente personnes qui dînent ce soir ?*

Disponibilité, générosité, les gardiens de refuge sont l'âme de la montagne.

Ils donnent l'ambiance parce qu'ils nous disent lorsqu'on arrive après l'effort :

"Bienvenue ! Installez-vous, vos sacs, votre matos dans un coin, choisissez vos sabots et votre oreiller !"

Et voilà, le temps de la pause, on va se sentir bien.

D'abord au téléphone, au moment de la réservation, on sent déjà qu'on est attendu. Génial avant de partir ! Puis la marche, l'escalade, la course avec l'altitude, les fleurs colorées au creux des rochers, l'eau des torrents qui fait le bruit de fond. L'effort ! le plaisir de l'effort et de l'"écurie"/refuge qui devient le but à atteindre.. On arrive et on prend ses marques. On retrouve qui ? Des hommes surtout ! Et des yeux. Oui, des regards particuliers parce qu'ils se réjouissent de l'arrivée ou de ce qu'ils viennent de vivre. Des yeux qui brillent grâce la lumière différente, grâce à la couleur de la peau qui a pris le soleil. Des sourires aussi, plus ou moins crispés selon l'effort fourni.

*On pose le sac, le piolet, la corde. On souffle. On se présente. Le, la gardien-ne sont là. Ils nous attendaient, ils nous **accueillent**. Des gens : jeunes passionnés sans beaucoup de sous qui seront hors-sac, des plus anciens avec les moyens de s'offrir la demi-pension vont se côtoyer. Des guides qui se connaissent et dorment dans la même piaule réservée. Des bandes de copains expérimentés qui partagent le temps d'un séjour leur amour de la montagne. Des couples aussi, heureux de vivre en commun une passion.*

Le refuge c'est d'abord l'accueil du soir.

Puis la nuit qui commence généralement tôt après le repas servi vers 18h45, le tarot de la bande de potes, les discussions sans fin des différentes expériences des uns et des autres. C'est souvent gai et en même temps calme. La fatigue ? La paix intérieure ? Le bonheur ?

En fait tous ceux et celles qui sont en refuge l'ont vraiment voulu et sont heureux d'être là. Bon, évidemment, il y a ceux qui se croient à l'hôtel, ils oublient de débarrasser leur table à la fin du dîner. Mais tous ceux qui proposent leur aide, qui passent l'éponge à la fin du repas, qui mettent les mains dans l'eau de vaisselle compensent largement les autres.

Il faut prévoir combien de thés et de chocolats chauds pour ceux et celles qui se lèvent à trois heures du matin; combien de cafés pour le réveil de cinq heures ? Les gardiens doivent se lever, réveiller les sportifs et les servir avant d'aller se recoucher pour grappiller quelques heures de sommeil supplémentaire.

Au refuge, quasi-assurance d'une vue "carte postale".

Mais le temps météorologique est stratégique ! Il joue un grand rôle pour ceux qui vivent là. S'il fait très beau, en plein été, randonneurs ou alpinistes remplissent les refuges. Alors que des prévisions défavorables entraînent des annulations de réservations en série. Pour les gardiens tout est question de gestion. Gestion de l'accueil, gestion des stocks, gestion de la sécurité. En effet ils/elles se doivent d'informer de toutes les conditions des terrains que veulent conquérir les "montagnards". Ils doivent évaluer les risques possibles et savoir communiquer. Ils doivent être capable de juger si tel groupe est en capacité d'atteindre son projet et si tel autre se met en danger. Les gardiens gardent ! Ils

surveillent "leur" espace. Entre refuges des moyens radios leur permettent d'être reliés et ce sont eux qui, bien souvent, estiment qu'il y a problème.

Vigies de nos risques

Attentifs/ives à nos besoins

*Ils et elles **donnent** beaucoup*

*Le gardien, la gardienne est bien le/la plus **généreux** des amoureux de la montagne....*

Une belle révérence à eux comme a dit Vivien.

G.Pezou

Bibliographie

- « 22° bulletin de la sélection des Alpes Maritimes du Club Alpin Français », bibliothèque de Cessole, centre de documentation du musée Masséna, à Nice
- « La fréquentation estivale du Parc National du Mercantour », étude de fréquentation de la zone centrale en été 2001
- « Etude de fréquentation » Parc National du Mercantour été 2007
- « Charte de qualité et référentiel des refuges gardés de l'espace Mercantour » décembre 2005
- « Les refuges de montagne en Europe », ODIT France année 2008

Sitographie :

- Centrale de réservation du Club Alpin Français « <http://www.cafresa.org> », consulté en juin 2012
- Refuge, Mode d'emploi
« <http://www.cafnice.org/cafbase/refuge.php?type=modedemploi> » Consulté en juin 2012
- Lettre de Geneviève Pezeu « <http://www.refugepromontoire.com/infos-refuge/un-certain-regard-sur-les-gardiens-de-refuge> » Consulté en juin 2012

Annexes

Refuge de Nice

Parc National du Mercantour

Le randonneur, son imaginaire et ses attentes

1. Age :
2. Lieu de résidence :
3. Êtes-vous en vacances dans la région ou êtes-vous venu particulièrement pour le Mercantour ?
4. Êtes-vous monté en groupe, si oui quel est la nature de celui-ci ?
5. Dans quelle catégorie vous situez vous :
 - Alpiniste
 - Grimpeur
 - « Grand » randonneur (traversée)
 - « Petit » randonneur (1 à 2 jours)
 - Journalier (ne fais que passer)
6. Etes-vous souvent en montagne ? Quelles fréquences ?
7. Quelles sont vos motivations pour venir en montagne et au refuge ?
8. Que symbolise pour vous le refuge et quel est votre ressenti quand vous arrivez ?
9. Quelle image avez-vous d'un gardien de refuge et de son métier ?
10. Quelles sont vos attentes vis à vis du gardien hormis le côté restauration et hébergement ?