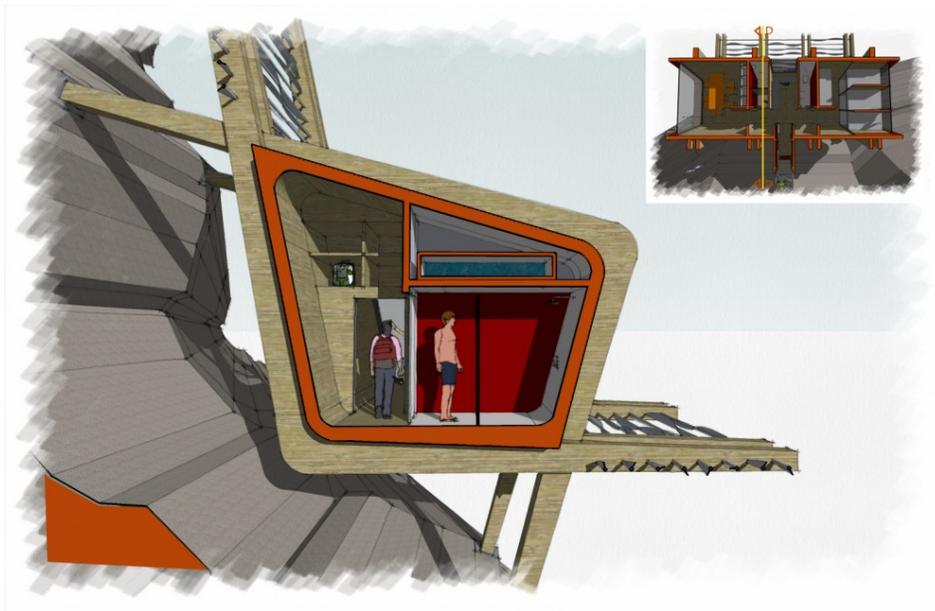


DU DE GARDIEN DE REFUGE

NOTE DE SYNTHÈSE

LES NOUVEAUX REFUGES GARDÉS

Usagers et gardiens sont ils conquis ?



Présenté par : Andreu PROST

Sous la direction de :
Guillaume BAILLY

Année universitaire 2011/2012



DU DE GARDIEN DE REFUGE

NOTE DE SYNTHÈSE

LES NOUVEAUX REFUGES GARDÉS

Usagers et gardiens sont ils conquis ?

Présenté par : Andreu PROST

Sous la direction de :
Guillaume BAILLY

Année universitaire 2011/2012

Remerciements :

Mes remerciements les plus sincères aux équipes de gardiens ainsi qu'aux usagers des refuges de Tête Rousse, La Pra et Nice.

Sommaire :

Liste des abréviations.....	p2
Introduction.....	P3
I) Le refuge nouvelle définition.....	P4
A) Réglementation et équipements.....	p4
B) La structure.....	p5
C) La fréquentation.....	p6
II) Enquête au cœur des dernières réalisations.....	p7
A) Présentation des refuges choisis.....	p7
B) Questionnaire client et entretien gardien.....	p9
C) Données recueillies par les questionnaires et entretiens.....	p10
III) Analyse, limites et perspectives.....	p13
A) Etude des résultats.....	p13
B) Limites et perspectives de l'étude.....	p15
Conclusion.....	p16
Bibliographie.....	p17
Annexe 1 : Résultats des trois refuges confondus.....	p20
Annexe 2 : Résultats refuge de La Pra.....	p22
Annexe 3 : Résultats refuge de Nice.....	p24
Annexe 4 : Résultats refuge de Tête Rousse.....	p26
Annexe 5 : Question à huit réponses des trois refuges.....	p28
Annexe 6 : Question à huit réponses refuge de La Pra.....	p29
Annexe 7 : Question à huit réponses refuge de Nice.....	p30
Annexe 8 : Question à huit réponses refuge de Tête Rousse.....	p31
Annexe 9 : Modèle questionnaire et feuille entretien.....	p32

Liste des abréviations :

PLU : Plan Local d'Urbanisme

HQE : Haute Qualité Environnementale

HQS : Haute Qualité de Service

ARPE : Agence Régionale Pour l'Environnement

Refuge de basse, de moyenne ou de haute montagne, chaque refuge doit répondre à un certain nombre de critères qui peuvent être soumis aux contraintes de l'environnement dans lequel il se trouve. Les autres critères étant mis en place par les différents propriétaires lors de la construction ou de la rénovation du bâtiment.

Du petit refuge recevant quelques personnes par semaine jusqu'au refuge dépassant les 7000 nuitées par saison, la structure doit être adaptée pour permettre aux usagers mais également aux gardiens de séjourner dans des conditions agréables.

Du refuge historique quasi inchangé, au refuge rénové, agrandi, jusqu'aux dernières créations avant-gardistes, nous allons chercher à connaître les attentes des pratiquants ainsi que celle des gardiens.

Pour le randonneur et l'alpiniste, quel bord choisir entre authenticité et innovation. Pour le gardien, quelles sont ses priorités, ses besoins, que changerait-il dans « son refuge ».

Le refuge idéal existe-t-il ? Les refuges d'aujourd'hui répondent-ils aux attentes des usagers ainsi qu'à celle des gardiens ?

Si les refuges ont été dans leurs débuts construits par quelques alpinistes chevronnés afin de gravir un sommet, nous allons voir comment jusqu'à aujourd'hui la structure du refuge ainsi que ses équipements ont évolué. Le type de fréquentation a de même subi de forts changements.

Nous allons ensuite à travers l'arc alpin, nous arrêter dans trois refuges récemment rénovés : un en Haute-Savoie, le deuxième en Belledonne et enfin au cœur du Parc National du Mercantour.

Après un recueil d'informations des usagers et des gardiens, nous analyserons leurs attentes, leurs satisfactions ainsi que leurs priorités suivant divers critères établis lors de la réalisation d'un questionnaire et d'un entretien.

I) Le refuge nouvelle définition :

A) Réglementation et équipements :

Du simple abri, le refuge a pris au fil des ans une nouvelle définition. C'est depuis la seconde moitié du XXe siècle, que s'est développée une politique de refuges confortables, de plus grande capacité et comportant des équipements jusqu'alors difficilement implantables au refuge.

Ces modifications ont été accompagnées par toute une série de réglementations, de la plus généraliste à la plus spécifique. Tout d'abord, de part son emplacement, le refuge doit répondre aux obligations du PLU de la commune et également aux spécificités liées au site (Parc National, Site Classé, Zone Naturelle Protégée).

Pour tout ce qui relève de l'hygiène, l'Agence Régionale de Santé définit des règles concernant l'alimentation en eau potable et l'assainissement. Les laboratoires vétérinaires départementaux régissent l'hygiène alimentaire.

Le décret ministériel du 23 mars 2007 vient cadrer la définition de refuge. Les notions « *d'hébergement recevant du public gardé ou non, situé en altitude dans un site isolé.* » sont complétées par la possibilité de pouvoir recevoir des mineurs. Les refuges doivent ainsi répondre à toutes ces dispositions complétées par le décret « REF » pour ce qui est de la sécurité des personnes et la sécurité du risque incendie. On peut ainsi observer dans les constructions récentes, la présence d'un « volume-recueil » qui permet aux personnes de s'abriter en cas d'incendie.

D'autres réglementations comme notamment celle sur l'accès aux personnes handicapées sont en vigueur mais restent inadaptées aux refuges, comme le souligne Patrick Dumas, responsable du service patrimoine bâti à la FFCAM « Elle est faite pour l'urbain et la ville, pas pour la haute montagne où il y a peu d'espace et de ressources »¹.

En complément de ces réglementations, il semble important de souligner les politiques conduites par les collectivités à l'égard des refuges. Deux imputions importantes se

¹ Article « Normes à foison » La Montagne & Alpinisme 2-2007

démarquent : le recours aux normes HQE et dans certains cas HQS et la mise en place de projets communs entre les refuges, comme par exemple la possibilité de réserver un circuit de plusieurs refuges via internet.

Des acteurs comme l'ARPE ou encore la démarche globale de développement durable engagée par la Parc de la Vanoise font partie des initiatives visant à moderniser les refuges dans des cadres bien définis.

La mise en place d'une réglementation spécifique accompagnée par une réelle politique d'équipement à entraîné une profonde transformation de la structure des refuges.

B) La structure :

« La construction en milieu extrême est atypique. Le look n'est pas l'essentiel. Il faut d'abord que le bâtiment fonctionne. Si l'adaptation est réussie, l'esthétique aussi. » On doit cette phrase à Gaston Müller, architecte, notamment du refuge des Conscrits et du refuge de Tête Rousse sur la voie royale du Mont Blanc.

Certains acteurs comme le Club Alpin ont instauré un cahier des charges à respecter lors des nouvelles constructions : sas d'entrée, rangements, séchoirs, tablettes en bout de lit. Depuis les années 1930, on a plus que doublé l'espace préconisé par personne².

L'utilisation d'énergies renouvelables tel que le solaire et plus récemment l'efficacité de pico-centrales ont permis un meilleur équipement, douches, éclairage et un meilleur confort de travail pour le gardien, frigo, congélateurs, lave-vaisselle ; appareils de cuisine.

Ces modernisations, soutenues par les organismes publics, émanent également d'un souhait de la part des usagers.

La modification structurelle la plus marquante au niveau du refuge est sans doute la capacité des dortoirs. En effet, après les premières rencontres européennes sur les refuges de montagne organisées par la Direction des études et de l'aménagement touristique de la montagne (DEATM) de Toulouse pour le compte d'ODIT-France, il a été souligné : *« En matière de confort, la tendance générale, répondant à une demande croissante des usagers, consiste à réduire la capacité moyenne des dortoirs. »*

² Contre 2m² constatés en janvier 1935 dans un article de *La Montagne*

C) La fréquentation :

Le mode de fréquentation des refuges à connu une forte évolution depuis ces débuts.

Pendant l'été 2003, Catherine JOUSSET, Consultant Tourisme, réalise une Enquête massif, pour ODIT France. Il en ressort quatre grands groupes d'usagers de refuges gardés :

- Les conservateurs pour qui « *leur souhait est qu'il y ait un accès limité (voire réservé) au refuge, de trouver des refuges et des gardiens « à l'ancienne ».* On souligne *leur blocage vis-à-vis des aspects économiques et commerciaux du refuge* ainsi que *leur tendance à rejeter les aménagements susceptibles d'apporter du confort dans le refuge et leurs exigences minimales sur les prestations de base du refuge.*
- les utilisateurs attentifs qui accordent de l'importance « *à l'accessibilité de l'offre (même aux non membres), la qualité de la signalétique et de la sécurité d'accès. la qualité des prestations de base du refuge (repos, repas, sanitaire), le caractère équilibré et local de la cuisine sans oublier l'ambiance, la convivialité et « l'esprit refuge ».* L'égalité de traitement entre les utilisateurs, *les services liés à la pratique de la montagne (réveil, information, météo), le maintien d'un prix accessible, le respect des règles d'hygiène et de sécurité, la prise en compte des impacts environnementaux* sont les points importants de cette catégorie d'usagers.
- Les non initiés demandent *services et informations au point de départ, un accès sans difficulté majeure et un itinéraire très bien balisé.* Ils désirent *une prise en charge générale dans le refuge, une information sur la vie du refuge,* ainsi que *sur l'offre touristique environnante.* Les *éléments de confort matériel (notamment les sanitaires), l'individualisation des prestations, et la demande de gastronomie et produits locaux typiques* sont importants à leurs yeux, enfin ils attendent *une attitude pédagogique du gardien.*

Il semble important de souligner que lors de cette étude il à été mis en évidence un point important dans l'évolution de la clientèle :

« Le randonneurs occasionnels ou peu expérimentés deviennent de plus en plus nombreux. Un guide de la compagnie des guides de Chamonix constate que ses nouveaux clients sont beaucoup moins

assidus qu'auparavant, moins expérimentés et ont donc un besoin de confort plus marqué. Cette évolution semble s'accompagner d'une tendance lourde qui est celle du refus de porter son sac. »

- Les professionnels quand à eux portent principalement leur attention sur *la qualité de l'hébergement (intimité, confort) et des sanitaires de manière à assurer le repos et le confort des clients (notamment parce qu'ils effectuent beaucoup de séjours de plusieurs jours).*
La qualité de la restauration : la monotonie des repas et la mauvaise qualité des paniers repas de midi sont souvent pointées comme des points à améliorer pour les refuges français, la disponibilité du gardien, l'adaptation des horaires, la qualité du refuge en hiver (chauffage).

A cela il paraît important de ne pas négliger l'évolution générale des attentes touristiques de ces soixante dernières années. Dans les années 1950 le touriste se conformait aux traditions et conventions, aujourd'hui il se situe dans une période d'auto-détermination spontanée.³

Le consommateur souhaite une accessibilité *physique et mentale pour une offre facile, sans frein*. Il semble que *la qualité soit une condition à la fidélisation du client*. *La recherche de repos, de bien être et de santé sont accompagnés par une individualisation du comportement touristique*. Il doit être *acteur de son séjour*, pouvoir modifier ses plans au dernier moment, *être libre* sans pour autant refuser un *accompagnement* dans la création ou la réalisation de son séjour. Enfin, *le partage, la rencontre* sont des valeurs fortes que le touriste recherche tout en *conservant sa tranquillité*.

II) Enquête au cœur des dernières réalisations :

Nous allons à présent nous intéresser à trois refuges récemment rénovés, après une brève description de chacun d'eux, nous allons découvrir le questionnaire soumis aux usagers et l'entretien réalisé avec les gardiens de chaque refuge ainsi que les résultats.

A) Présentation des refuges choisis :

Le refuge de Tête Rousse est situé à 3167m d'altitude, sur la voie royale du Mont-Blanc. L'ancien bâtiment construit en 1934 a laissé place depuis 2005 à une nouvelle structure de 72 couchages,

³ Cours Marketing Formation DU Gardien de Refuge 2012

équipée des dernières évolutions en matière d'équipement : « L'électricité est fournie par des capteurs solaires photovoltaïques qui couvrent les trois quarts des besoins du refuge, le reste étant assuré par un groupe électrogène de secours. Côté chauffage, la cuisinière au bois/charbon suffit pour garantir le confort du logement des gardiens ; elle procure l'eau chaude pour la douche et les radiateurs des chambres. *«Grâce aux vertus thermiques du bois et à l'isolation mise en place, les besoins énergétiques du refuge sont limités»* précise Gaston Müller. En l'absence de réseau d'eau, la seule façon d'alimenter le refuge est de récupérer celle qui tombe du ciel, que ce soit sous forme de pluie ou de neige. Pour cela, l'architecte a conçu un toit plat recouvert d'inox alimentaire ; sa forme permet de créer une congère qui, en fondant, fournit l'eau nécessaire au fonctionnement du bâtiment. 100 à 130 000 litres sont ainsi récupérés chaque année ! Écologique, intégré dans son environnement, conforme aux standards d'aujourd'hui, le nouveau refuge est aussi plus accueillant et plus convivial que son ancêtre qui a été démonté après 70 ans de bons et loyaux services. Construit en bois et en pierres sèches, celui-ci est resté fièrement debout, preuve que le bon sens et le savoir-faire des anciens avaient du bon ! »⁴.

Le refuge de la Pra situé en Belledonne a été un des premiers refuges de l'histoire, construit en 1889, il a été rénové et agrandi entre 2005 et 2007. Aux côtés de l'ancien refuge, un nouveau bâtiment a vu le jour accompagné des dernières tendances en terme d'équipements et d'énergies renouvelables. La capacité des deux bâtiments réunis est de 75 couchages composé de chambres de 2 à 13 places. Les gardiens reçoivent environ 3000 nuitées par saison entre mars et octobre. L'accès aisé et la proximité avec Grenoble, Chambéry et Lyon, en font un lieu de balade familiale pour près de 50% des usagers.

Les principaux équipements novateurs de ce refuge sont la filtration de l'eau (aujourd'hui obligatoire), un bac à graisse, la présence de toilettes sèches, une cuisine digne d'un restaurant de vallée, inox, faïence, four à vapeur, lave vaisselle professionnel, le tout alimenté par une pico-centrale.

Le refuge de Nice est le plus ancien refuge des Alpes-Maritimes, en octobre 2009, il a connu une modernisation absolue qui lui permet d'être le premier refuge éco-conçu du département.

« Mise aux normes sanitaires, des énergies renouvelables, des économies d'eau, des matériaux écologiques... l'accent a été particulièrement mis sur la notion de développement et tourisme durable

⁴ A&S - Le Magazine de l'Architecture en Stations / P. 19

*afin que le bâtiment s'intègre parfaitement au site, dans le respect de la Charte Qualité des hébergements d'altitude du massif du Mercantour ».*⁵

B) Questionnaire client et entretien gardien :

- **Le questionnaire** à tout de suite semblé être la meilleure façon de connaître le profil ainsi que les attentes des usagers des trois refuges sélectionnés. Pour ce faire, il a fallu faire un choix dans les questions afin de récolter un maximum de données. Le questionnaire se divise en deux parties, la première est consacrée au profil de la personne, elle se compose de 8 questions (date de naissance, sexe, code postal, habitudes...). La deuxième partie s'attache au rapport que l'utilisateur entretient avec le refuge, ses priorités, ses attentes ainsi que ses coups de cœur ou déceptions avec le refuge dans lequel il se trouve.
- **L'entretien** est un moment d'échange avec la personne qui possède la gérance du refuge. Les questions assez directes permettent d'obtenir en détail ce que le gardien préfère dans son refuge mais également les petits éléments qu'il changerait volontiers.

Une question centrale est commune au questionnaire et à l'entretien, elle consiste à classer dans un ordre de priorité, huit composantes présentes dans les refuges d'aujourd'hui.

Les deux méthodes de collecte vont ainsi être analysées indépendamment puis dans un deuxième temps il sera utile de croiser les résultats des usagers entre eux et des usagers et gardiens dans un second temps.

⁵ <http://www.actualites-news-environnement.com> L'Inauguration du premier refuge eco-conçu des Alpes-Maritimes 21/09/2009 10:31 (Par Nadja NASDALA)

C) Données recueillies par les questionnaires et lors des entretiens :

La base de départ était de 150 questionnaires soit 50 questionnaires par refuge. Au final ce sont 117 questionnaires qui ont pu être exploités pour la réalisation de cette étude. Ils sont au nombre de 39 pour le refuge de Tête-Rousse, 33 pour celui de La Pra et 45 pour le refuge de Nice.

Voici les résultats obtenus lors des questionnaires pour l'ensemble des 117 personnes questionnées. Les données des trois refuges sont confondues dans ces résultats⁶.

En ce qui concerne le profil des personnes, les hommes sont plus majoritairement représentés (62%), La classe d'âge 50-64 ans représente presque la moitié (46%) des personnes interrogées. La ville (42%) et sa périphérie (23%) sont les deux lieux de résidence qui représentent le plus notre échantillon. Les personnes interrogées sont mariées à 53% et salariées (54%). A noter que les retraités représentent 16%.

Les usagers consultés fréquentent très majoritairement hors club (87%) et entre amis (66%), suivis de la fréquentation en famille (29%). Pour près d'un sondé sur deux, la fréquentation des refuges gardés à lieu une à deux fois par an (44%). L'objet de sortie est principalement la randonnée (65%).

Une personne sur deux côtoie les refuges depuis plus de 10 ans, pour 22% des personnes c'était leur première sortie en refuge.

Il est important de souligner que pour les personnes ayant déjà fréquenté des refuges auparavant, leur refuge préféré est un refuge moderne pour 29% suivi des refuges rénovés il y a moins de 10 ans (21%).

Pour 98,% des usagers sondés, le refuge est adapté à leurs besoins. Les points positifs relevés sont principalement issus de l'accueil (62%), suivis de la structure et du cadre.

⁶ Pour un meilleur confort de lecteur, tous les résultats sont donnés en pourcentage et arrondis. Vous pouvez consulter le détail dans les Annexes.

Lors d'une question à 8 réponses multiples ordonnées, la qualité/taille des dortoirs est arrivé en première position (42%) suivi de la qualité des repas et la disponibilité qui à eux deux représentent 32%.

A présent observons les différents éléments recueillis lors des trois entretiens réalisés avec les gardiens des trois refuges pris pour sujet d'étude.

Voici 11 ans que Christophe FOURNIER est à la tête du refuge de Nice, il est accompagné de deux aides gardiens en pleine saison. Le refuge de 54 couchages et d'une superficie de 450m² environ couvre selon lui tous les besoins de la clientèle refuge. Petits dortoirs compartimentés, douches chaudes sont les critères de choix. Malgré quelques soucis d'agencement (trop de cloisons, crépines mal placées, réserve trop petite) parfois dus aux normes actuelles, le retour des clients est toujours bon.

L'absence de téléphone au refuge est sûrement la dernière marque d'un brin de nostalgie du fonctionnement des anciens refuges et de leurs gardiens.

Lors de la question à 8 réponses multiples, la qualité du repas est suivie de la présence de douches ainsi que la qualité des dortoirs et des normes environnementales.

Claude et Nadine BERNIER sont arrivés au refuge de La Pra il y a deux ans. Ce refuge entièrement rénové et reconstruit en partie possède de petits dortoirs sous forme de box. Les personnes ont pris l'habitude au téléphone de réserver des « chambres ».

Malgré la rénovation et l'équipement du refuge en nouvelles énergies renouvelables (pico-centrale), l'accès aux dortoirs se fait par l'extérieur. Aucun local à bois n'a été prévu et la terrasse présente quelques fuites. La dalle de la salle à manger à même le sol n'est pas d'une grande isolation.

Pour le reste, les gardiens estiment que leur refuge répond aux attentes des usagers qui fréquentent leur refuge.

Le refuge de Tête Rousse est gardé par Patricia TUVERI depuis maintenant 9 ans. Ce refuge de 74 places en compte en réalité 72. La rénovation terminée en 2005, le CAF a déjà du réaliser d'importants travaux. En effet l'humidité trop importante dans deux dortoirs a dû donner lieu à la création d'une aération. Les cloisons ont dû également être refaites.

Pour Patricia ce refuge répond aux attentes des clients : « *Le refuge est fonctionnel, entrée, salle hors-sac, restaurant, dortoirs. La clientèle n'est pas exigeante, les alpinistes veulent pouvoir s'abriter, se reposer, se restaurer. Il ne manque qu'une salle de séchage pour les vêtements et les chaussures, adaptés à la clientèle.* »

La disponibilité des gardiens la qualité des repas suivie de celle des dortoirs sont les trois points les plus importants selon elle.

Voici un tableau récapitulatif des entretiens avec les gardiens :

	Gardien	Années au refuge	Gardien Lors Renov.	Consulté pour travaux	Travaux importants effectués	Répond attente clientèle	Oublis	Refuge idéal
Refuge Nice	Christophe Fournier	11 ans	oui	non	non	Oui	Problème captage Trop cloisons Réserve petite Finitions	Avec plus d'âme
Refuge La Pra	Claude et Nadine Barnier	2 ans	non	non	Pico en travaux	Oui	Accès dortoirs Poil à bois Capteurs thermiques	-----
Refuge Tête Rousse	Patricia Tuveri	9 ans	non	non	Deux dortoirs Cause humidité	oui	Séchoir Insonorisation salle amanger	Adapté au milieu, à l'environnement à la clientèle

III) Analyse, limites et perspectives :

A) Etude des résultats :

L'étude qui va suivre porte sur l'analyse et la compréhension globale des résultats ainsi que les disparités possibles entre les refuges étudiés.

Le fait que le refuge soit adapté aux besoins des usagers à 98% est un résultat significatif concernant la satisfaction des personnes interrogées.

A noter que pour le refuge de Tête Rousse ce résultat perd 4 points (94%). La part de personnes fréquentant les refuges plus de 10 fois par an est deux fois plus élevée que sur les autres refuges interrogés⁷. De part son emplacement, la part d'alpinistes est également plus importante (71% contre 30% pour les trois refuges réunis).

Le refuge moderne arrive dans les trois refuges comme le refuge préféré, cependant on peut relever que pour le refuge de Tête Rousse 23% des personnes font référence à un refuge historique.

L'aspect positif de l'accueil arrive en première position au refuge de Tête Rousse (71%) alors que pour le refuge de Nice c'est la structure qui l'emporte (53%). Enfin pour le refuge de Nice c'est le cadre qui est le plus cité (75%). On note donc que chaque refuge possède sa spécificité sur ce point. Il semble important de croiser le résultat de Tête Rousse avec la priorité de la gardienne d'être disponible pour les clients.

En ce qui concerne le refuge de Nice, le refuge rénové il y a le moins longtemps, la structure arrive en premier critère dans les points positifs cités. On peut donc dire que c'est une réussite pour le propriétaire et confirme l'investissement réalisé.

Enfin pour le refuge de la Pra, c'est le cadre qui prime, notons que sur ce refuge, 30% des personnes interrogés réalisent leur première sortie dans ce type d'établissement, ils ne peuvent donc pas comparer ni la structure ni l'accueil des gardiens.

⁷ Cf. Annexes

- Analyse de la question à 8 réponses multiples ordonnées :

Pour les trois refuges, la qualité ainsi que la taille des dortoirs arrivent en première position au rang 1. On observe ensuite plus de disparités quand aux second et troisième choix dans ce même rang ⁸.

Pour le refuge de Tête Rousse, la qualité des repas arrive en deuxième position. Cela peut s'expliquer par le caractère alpin de son emplacement et de l'importance accordée au repas pour assurer un bon déroulement de la suite de l'accession du Mont-Blanc. Enfin la disponibilité des gardiens vient clore le podium des priorités. Cette troisième place au rang 1 peut révéler une demande de la part des alpinistes d'être informé des conditions météorologiques et de la montagne plus généralement.

Le refuge de La Pra recueille en deuxième position la disponibilité des gardiens. Ici cette note peut s'expliquer par la forte présence d'usagers non initiés à la vie en refuge et en montagne et demandeurs d'informations. La présence de douches est en troisième critère ce qui souligne demande notable de confort (contre 0% pour le refuge de Tête Rousse).

Le refuge de Nice, équilibré entre le refuge de Tête Rousse et celui de La Pra en terme de type de fréquentation et d'accès démontre après la taille et la qualité des dortoirs une même attention à la qualité des repas ainsi que la présence de douches et la disponibilité des gardiens.

⁸ Cf. Annexes

B) Limites et perspectives de l'étude réalisée :

Cette étude vient refléter une situation à un moment donné et ne peut être généralisée faute à divers facteurs.

Le nombre de personnes interrogées est faible par rapport aux chiffres de fréquentation des refuges choisis. A cela s'ajoute le fait d'avoir effectué un sondage par méthode aléatoire et par conséquent avoir réalisé un « tirage au sort ». Il aurait fallu pour une efficacité totale avoir élaboré après étude, une population en miniature représentative de l'ensemble des usagers fréquentant le refuge pendant une saison.

L'étude a été réalisée entre le 1^{er} juin et le 15 juillet 2012 ce qui ne représente pas la diversité des personnes pouvant fréquenter ces refuges pendant leur période d'ouvertures respectives qui va généralement de fin mai à mi octobre.

Les refuges choisis se situent exclusivement dans les Alpes, il semble intéressant de compléter la recherche en effectuant la même étude dans les Pyrénées.

D'autres critères peuvent venir complexifier la recherche et révéler de nouvelles perspectives. Une étude sociologique sur les gardiens d'aujourd'hui, mais également sur les propriétaires et les personnes ayant un pouvoir décisionnel au sein des diverses structures. La motivation des choix réalisés par les divers architectes lors des nouvelles constructions peut également être révélatrice de volontés ou de contraintes imposées.

L'énergie grise, le bilan carbone du bâtiment dans sa globalité peuvent être un choix quand à la perfection du refuge d'aujourd'hui.

A noter que l'évolution permanente de la société et des attentes toujours plus personnalisées de la clientèle complexifient la pérennité de ce type d'études.

Suite à un plan de rénovation et de réhabilitation des refuges initié par le CAF et suivi par les autres propriétaires de refuges de montagne, on constate aujourd'hui une forte modification structurelle des bâtiments. Celle-ci est due à l'élaboration de cahiers des charges à respecter lors des constructions. La consultation des usagers semblent également être un moteur dans la demande de plus de confort au sein des refuges.

Il semblerait logique de conclure par le fait que les refuges récemment rénovés répondent à toutes les attentes, mais divers facteurs complexifient la crédibilité de cette affirmation. En effet chaque refuge, est un bâtiment unique, sur mesure, adapté à l'environnement dans lequel il se trouve et à la clientèle qui le fréquente. Il est donc délicat de généraliser le bon fonctionnement des refuges étudiés.

Cette étude a également pour objet d'entamer une réflexion quand à la place du gardien dans le bon fonctionnement du refuge et la satisfaction du client.

La réalisation de la formation de gardien de refuge tend elle à créer un « cahier des charges gardien », un bagage de connaissances à acquérir afin de réaliser ce métier dans les meilleures conditions et d'assurer une garantie pour le client et le propriétaire ?

Le refuge parfait n'existe sûrement pas, mais il est certain que quelque part, dans un massif, votre refuge idéal vous attend.

BIBLIOGRAPHIE :

Saint Gervais, Là haut sur la montagne, Le magazine de l'architecture en station p19

Refuge, guide environnemental, l'Agence Régionale Pour l'Environnement de Midi-Pyrénées (ARPE) en partenariat avec l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEM)

David de BRUYNE, *Les refuges de montagne en Europe*, ODIT FRANCE

<http://www.archdaily.com/158010/eagle-nest-hut-proposal-piero-ceratti/04-sect-dd1/>

<http://www.architecture-energie.com/category/refuges-haute-montagne/>

Qualification de l'offre des refuges de montagne pour un tourisme durable en Vallée d'Aoste et Pays de Savoie: (Gérard Nicoud) <http://www.grenoble.archi.fr/cours-en-ligne/lyon-caen/guide-energie.pdf>

L'Inauguration du premier refuge eco-conçu des Alpes-Maritimes 21/09/2009 10:31 (Par Nadja NASDALA) : <http://www.actualites-news-environnement.com/21494-inauguration-premier-refuge-eco-concu-alpes-maritimes.html>

CHARTRE DE QUALITE ET REFERENTIEL DES REFUGES GARDES DE L'ESPACE MERCANTOUR : http://www.cafnice.org/data/local/docs/refuges/charte_referentiel_refuges_24_03_06.pdf

La charte de gestion environnementale des refuges : <http://www.parcnational-vanoise.fr/fr/les-actions-du-parc/actions/110.html>

Aspects techniques, la réalisation d'un sondage : <http://www.eleves.ens.fr/pollens/seminaire/seances/sondages/Technique-sondage.htm>

Vidéo refuge de Nice : <http://youtu.be/k2sm9PCiwEE>

Projet refuge Albert 1^{er} : <http://www.architectes.org/portfolios/stefan-haag-architecte-dplg/portfolio?p=projets&type=Institution,%20culture,%20sport,%20enseignement&projet=maison-caf>

Projet refuge Machu-Picchu : <http://www.architectes.org/portfolios/2006-10-10.2513534030/portfolio?p=projets&type=Autres&projet=2006-10-10.2539521078>

Architecture et montagne "Tour du monde des projets contemporains en site de montagne" Laurent Roudil : <http://www.scoop.it/t/architecture-et-montagne>

75ème Anniversaire, Cabane de L'A Neuve, 1926-2001, Daniel Rapin, Section des Diablerets : <http://www.notrehistoire.ch/article/view/350/>

Les Balcons du Mercantour Foire aux questions :

<http://www.vallouimages.com/mercantour/balcons-du-mercantour/faq2.htm>

Construire dans la pente Par Myriam Cornu / Free Presse : <http://www.france-montagnes.com/webzine/portraits-interview/construire-dans-la-pente>

Les cours en ligne, détail Jean-François Lyon-Cean Architecture, Paysage, Montagne :

<http://www.grenoble.archi.fr/etudes/cours-en-ligne-detail.php?ref=lyon-caen-cours>

Le refuge Jean Collet revu et corrigé par des étudiants en architecture, .radio-gresivaudan :

<http://www.radio-gresivaudan.org/le-refuge-jean-collet.html>

Phots du refuge de Tête Rousse : <http://teterousse.pagesperso-orange.fr/1950.htm>

Reconstruction du refuge de Tête Rousse - Saint Gervais Les Bains :

<http://www.caue74.fr/ressource/architecture/architecture-station/saint-gervais/reconstruction-du-refuge-de-tete-rousse.html>

H. Ferrand (*Belledonne et les Sept Laux, édition 1901*) Trois refuges emblématiques de Belledonne (Chamrousse, la Pra et Jean Collet): <http://www.chamrousse.info/page94.html>

Annexe 1 : Résultats des trois refuges confondus

Votre profil :

CLASSE D'AGE		
	Nb	% cit.
18-24	9	7,70%
25-34	17	14,50%
35-49	31	26,50%
50-64	54	46,20%
65+	6	5,10%
Total	117	100,00%

GENRE M/F		
	Nb	% cit.
Masculin	73	62,40%
Féminin	44	37,60%
Total	117	100,00%

RESIDENCE		
	Nb	% cit.
Ville	50	42,70%
Périphérie	28	23,90%
Village	19	16,20%
Montagne	20	17,10%
Total	117	100,00%

SITUATION		
	Nb	% cit.
Marié(e)	63	53,80%
Divorcé(e)	7	6,00%
Union libre	26	22,20%
Célibataire	17	14,50%
Séparé(e)	0	0,00%
Veuf(ve)	1	0,90%
PACS	3	2,60%
Total	117	100,00%

CSP		
	Nb	% cit.
Salarié	64	54,70%
Profession libérale	5	4,30%
Etudiant	7	6,00%
Chômeur	5	4,30%
En apprentissage	0	0,00%
Sans profession	1	0,90%
Travailleur indépendant	2	1,70%
Retraité	19	16,20%
Professionnel montagne	14	12,00%
Total	117	100,00%

Fréquentation		
	Nb	% obs.
En club	14	12,00%
Hors club	102	87,20%
En famille	34	29,10%
Entre amis	78	66,70%
Seul	6	5,10%
Total	117	

Fréquence		
	Nb	% cit.
Première expérience	27	23,10%
1 à 2 fois/an	52	44,40%
2 à 10 fois/an	19	16,20%
+10 fois/an	19	16,20%
Total	117	100,00%

lieux fréquentés		
	Nb	% cit.
Balades	7	6,00%
Randonnées	76	65,00%
Alpinisme	34	29,10%
Total	117	100,00%

Vous et les refuges :

Années de fréquentation		
	Nb	% cit.
1ère fois	26	22,20%
-5ans	18	15,40%
5 à 10 ans	13	11,10%
+ 10 ans	60	51,30%
Total	117	100,00%

refuge adapté		
	Nb	% cit.
oui	115	98,30%
non	2	1,70%
Total	117	100,00%

refuge préféré		
	Nb	% cit.
Sans réponse (car première fois)	36	30,80%
refuge moderne	35	29,90%
refuge rénové -10ans	25	21,40%
refuge historique	21	17,90%
Total	117	100,00%

Positif et négatif du refuge		
	Nb	% obs.
positif structure (bâtiment, propreté...)	58	49,60%
positif cadre	53	45,30%
positif accueil	73	62,40%
négatif structure (bâtiment, propreté)	17	14,50%
négatif cadre	1	0,90%
négatif accueil	1	0,90%
Total	117	

Annexe 2 : Résultats refuge de La Pra

Votre profil :

CLASSE D'AGE		
	Nb	% cit.
18-24	4	12,10%
25-34	8	24,20%
35-49	7	21,20%
50-64	14	42,40%
65+	0	0,00%
Total	33	100,00%

GENRE M/F		
	Nb	% cit.
Masculin	18	54,50%
Féminin	15	45,50%
Total	33	100,00%

RESIDENCE		
	Nb	% cit.
Ville	14	42,40%
Périphérie	14	42,40%
Village	5	15,20%
Montagne	0	0,00%
Total	33	100,00%

SITUATION		
	Nb	% cit.
Marié(e)	19	57,60%
Divorcé(e)	0	0,00%
Union libre	9	27,30%
Célibataire	4	12,10%
Séparé(e)	0	0,00%
Veuf(ve)	0	0,00%
PACS	1	3,00%
Total	33	100,00%

CSP		
	Nb	% cit.
Salarié	27	81,80%
Profession libérale	0	0,00%
Etudiant	3	9,10%
Chômeur	2	6,10%
En apprentissage	0	0,00%
Sans profession	0	0,00%
Travailleur indépendant	0	0,00%
Retraité	1	3,00%
Professionnel montagne	0	0,00%
Total	33	100,00%

Fréquentation		
	Nb	% obs.
En club	2	6,10%
Hors club	31	93,90%
En famille	12	36,40%
Entre amis	21	63,60%
Seul	0	0,00%
Total	33	

Fréquence		
	Nb	% cit.
Première expérience	10	30,30%
1 à 2 fois/an	19	57,60%
2 à 10 fois/an	4	12,10%
+10 fois/an	0	0,00%
Total	33	100,00%

lieux fréquentés		
	Nb	% cit.
Balades	3	9,10%
Randonnées	30	90,90%
Alpinisme	0	0,00%
Total	33	100,00%

Vous et le refuge :

Années de fréquentation		
	Nb	% cit.
1ère fois	10	30,30%
-5ans	5	15,20%
5 à 10 ans	4	12,10%
+ 10 ans	14	42,40%
Total	33	100,00%

refuge adapté		
	Nb	% cit.
oui	33	100,00%
non	0	0,00%
Total	33	100,00%

refuge préféré		
	Nb	% cit.
Sans réponse (car première fois)	18	54,50%
refuge moderne	2	6,10%
refuge rénové -10ans	10	30,30%
refuge historique	3	9,10%
Total	33	100,00%

Positif et négatif du refuge		
	Nb	% obs.
positif structure (bâtiment, propreté...)	14	42,40%
positif cadre	25	75,80%
positif accueil	22	66,70%
négatif structure (bâtiment, propreté)	6	18,20%
négatif cadre	0	0,00%
négatif accueil	0	0,00%
Total	33	

Annexe 3 : Résultats refuge de Nice

Votre profil :

CLASSE D'AGE		
	Nb	% cit.
18-24	2	4,40%
25-34	3	6,70%
35-49	7	15,60%
50-64	27	60,00%
65+	6	13,30%
Total	45	100,00%

GENRE M/F		
	Nb	% cit.
Masculin	23	51,10%
Féminin	22	48,90%
Total	45	100,00%

RESIDENCE		
	Nb	% cit.
Ville	22	48,90%
Périphérie	5	11,10%
Village	11	24,40%
Montagne	7	15,60%
Total	45	100,00%

SITUATION		
	Nb	% cit.
Marié(e)	25	55,60%
Divorcé(e)	6	13,30%
Union libre	5	11,10%
Célibataire	7	15,60%
Séparé(e)	0	0,00%
Veuf(ve)	1	2,20%
PACS	1	2,20%
Total	45	100,00%

CSP		
	Nb	% cit.
Salarié	22	48,90%
Profession libérale	2	4,40%
Etudiant	1	2,20%
Chômeur	3	6,70%
En apprentissage	0	0,00%
Sans profession	1	2,20%
Travailleur indépendant	0	0,00%
Retraité	16	35,60%
Professionnel montagne	0	0,00%
Total	45	100,00%

Fréquentation		
	Nb	% obs.
En club	9	20,00%
Hors club	35	77,80%
En famille	10	22,20%
Entre amis	33	73,30%
Seul	3	6,70%
Total	45	

Fréquence		
	Nb	% cit.
Première expérience	9	20,00%
1 à 2 fois/an	20	44,40%
2 à 10 fois/an	12	26,70%
+10 fois/an	4	8,90%
Total	45	100,00%

lieux fréquentés		
	Nb	% cit.
Balades	2	4,40%
Randonnées	37	82,20%
Alpinisme	6	13,30%
Total	45	100,00%

Vous et le refuge :

Années de fréquentation		
	Nb	% cit.
1ère fois	9	20,00%
-5ans	10	22,20%
5 à 10 ans	5	11,10%
+ 10 ans	21	46,70%
Total	45	100,00%

refuge adapté		
	Nb	% cit.
oui	45	100,00%
non	0	0,00%
Total	45	100,00%

refuge préféré		
	Nb	% cit.
Sans réponse (car première fois)	8	17,80%
refuge moderne	18	40,00%
refuge rénové -10ans	10	22,20%
refuge historique	9	20,00%
Total	45	100,00%

Positif et négatif du refuge		
	Nb	% obs.
positif structure (bâtiment, propreté...)	24	53,30%
positif cadre	16	35,60%
positif accueil	23	51,10%
négatif structure (bâtiment, propreté)	1	2,20%
négatif cadre	1	2,20%
négatif accueil	1	2,20%
Total	45	

Annexe 4 : Résultats refuge de Tête Rousse

Votre profil :

CLASSE D'AGE		
	Nb	% cit.
18-24	3	7,70%
25-34	6	15,40%
35-49	17	43,60%
50-64	13	33,30%
65+	0	0,00%
Total	39	100,00%

GENRE M/F		
	Nb	% cit.
Masculin	32	82,10%
Féminin	7	17,90%
Total	39	100,00%

RESIDENCE		
	Nb	% cit.
Ville	14	35,90%
Périphérie	9	23,10%
Village	3	7,70%
Montagne	13	33,30%
Total	39	100,00%

SITUATION		
	Nb	% cit.
Marié(e)	19	48,70%
Divorcé(e)	1	2,60%
Union libre	12	30,80%
Célibataire	6	15,40%
Séparé(e)	0	0,00%
Veuf(ve)	0	0,00%
PACS	1	2,60%
Total	39	100,00%

CSP		
	Nb	% cit.
Salarié	15	38,50%
Profession libérale	3	7,70%
Etudiant	3	7,70%
Chômeur	0	0,00%
En apprentissage	0	0,00%
Sans profession	0	0,00%
Travailleur indépendant	2	5,10%
Retraité	2	5,10%
Professionnel montagne	14	35,90%
Total	39	100,00%

Fréquentation		
	Nb	% obs.
En club	3	7,70%
Hors club	36	92,30%
En famille	12	30,80%
Entre amis	24	61,50%
Seul	3	7,70%
Total	39	

Fréquence		
	Nb	% cit.
Première expérience	8	20,50%
1 à 2 fois/an	13	33,30%
2 à 10 fois/an	3	7,70%
+10 fois/an	15	38,50%
Total	39	100,00%

lieux fréquentés		
	Nb	% cit.
Balades	2	5,10%
Randonnées	9	23,10%
Alpinisme	28	71,80%
Total	39	100,00%

Vous et le refuge :

Années de fréquentation		
	Nb	% cit.
1ère fois	7	17,90%
-5ans	3	7,70%
5 à 10 ans	4	10,30%
+ 10 ans	25	64,10%
Total	39	100,00%

refuge adapté		
	Nb	% cit.
oui	37	94,90%
non	2	5,10%
Total	39	100,00%

refuge préféré		
	Nb	% cit.
Sans réponse (car première fois)	10	25,60%
refuge moderne	15	38,50%
refuge rénové -10ans	5	12,80%
refuge historique	9	23,10%
Total	39	100,00%

Positif et négatif du refuge		
	Nb	% obs.
positif structure (bâtiment, propreté...)	20	51,30%
positif cadre	12	30,80%
positif accueil	28	71,80%
négatif structure (bâtiment, propreté)	10	25,60%
négatif cadre	0	0,00%
négatif accueil	0	0,00%
Total	39	

Annexe 9 : Modèle de questionnaire et feuille d'entretien :



QUESTIONNAIRE CLIENTELLE REFUGE DE MONTAGNE

Andreu PROST, *Diplôme Universitaire de gardien de refuge de montagne*
CETIA de FOIX, Université Toulouse 2 Le Mirail

Cette enquête est effectuée dans le cadre d'un travail de recherche pour la rédaction d'une note de synthèse. Elle consiste à interroger des individus fréquentant les refuges récemment rénovés ainsi que les refuges novateurs en termes de structure et d'équipements.

Ce questionnaire, entièrement sous le couvert de l'anonymat et réalisé dans le cadre de l'Université, garantit une exploitation strictement scientifique et inscrite dans un travail de recherche.

Votre profil :

1. Votre date de naissance ?

Entrez la date: __/__/__ (Jour/Mois/Année)

2. Votre sexe?

1 M 2 F

3. Votre code postal (ou nom de la ville et du pays si résident hors territoire français)

.....

4. votre situation de famille?

1 marié(e) 5 Séparé(e)
 2 Divorcé(e) 6 Veuf (ve)
 3 Union libre 7 PACS
 4 Célibataire

5. Etes vous actuellement?

1 Salarié(e) 5 En apprentissage
 2 Profession libérale 6 Sans profession
 3 En cours d'étude 7 Travailleur indépendant
 4 Au chômage 8 Retraité

Si vous êtes professionnel de la montagne, merci de cocher cette case : 9

6. Pouvez-vous indiquer votre principal mode de fréquentation des refuges gardés :

1 En club 3 En famille
 2 Hors club 4 Entre amis
 5 Seul

7. Vous fréquentez les refuges gardés:

1 c'est ma première expérience 3 de deux à dix fois par an
 2 une à deux fois par an 4 plus de dix fois par an

8. Vous fréquentez généralement les refuges gardés pour :

- 1 balades 2 randonnée 3 alpinisme

Vous et les refuges gardés :

9. Depuis combien d'années fréquentez-vous les refuges gardés ?

.....

10. Pensez vous que le refuge dans lequel vous séjournez soit adapté à vos besoins ?

- 1 Oui 2 Non

Pourquoi :.....
.....
.....

11. Quel est votre refuge gardé coup de cœur ?

.....

12. En arrivant dans ce refuge, qu'est ce qui vous à plu et ce que vous avez moins aimé ?

.....
.....
.....
.....

14. Dans un refuge gardé en montagne, vos priorités sont : (notez de 1(+++) à 9(--))

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Qualité/ taille des dortoirs | Qualité WC |
| Présence de douches | Eau chaude |
| Qualité repas | Normes environnementales de la structure et des équipements du refuge |
| Disponibilité des gardiens | Présence d'informations liées au massif |
| Autres :..... | |

15. Avez-vous des remarques ou commentaires afin d'améliorer la qualité des refuges ?

.....
.....
.....
.....

Je vous remercie sincèrement pour vos réponses qui me permettront de mieux connaître vos priorités ainsi que vos attentes concernant les refuges gardés en montagne.

Si vous souhaitez me contacter, pour débattre ou connaître les résultats de cette enquête :

Prost Andreu, prost.andreo@neuf.fr

06.26.34.31.07



ENTRETIEN GARDIEN REFUGE

Andreu PROST, *Diplôme Universitaire de gardien de refuge de montagne*
CETIA de FOIX, Université Toulouse 2 Le Mirail

Cette enquête est effectuée dans le cadre d'un travail de recherche pour la rédaction d'une note de synthèse. Elle consiste à interroger des gardiens de refuges récemment rénovés ainsi que les refuges novateurs en termes de structure et d'équipements.

Cet entretien, réalisé dans le cadre de l'Université, garantit une exploitation strictement scientifique et inscrite dans un travail de recherche.

Entretien réalisé le :

1. Nom/Prénom :

2. Nombre d'années de gardiennage ?

3. Étiez-vous déjà gardien de ce refuge lors de sa rénovation/reconstruction ? Si oui, avez-vous été sollicité pour la réalisation des travaux ?

.....
.....

4. Depuis la dernière rénovation/reconstruction du refuge, quels travaux importants avez-vous effectués ? Pourquoi ?

.....
.....

5. Pensez vous que votre refuge réponde aux attentes de la clientèle ? Pourquoi ?

.....
.....

6. Quels sont selon vous les oublis ou les « loupés » lors de la rénovation/reconstruction du refuge ?

.....
.....

7. Dans un refuge gardé en montagne, vos priorités sont : (notez de 1(+++) à 9(--))

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Qualité/ taille des dortoirs | Qualité WC |
| Présence de douches | Eau chaude |
| Qualité repas | Normes environnementales de la structure et des équipements |
| Disponibilité des gardiens | Présence d'informations liées au massif |
| Autres : | |

8. Quel est selon vous le refuge idéal ?

.....