

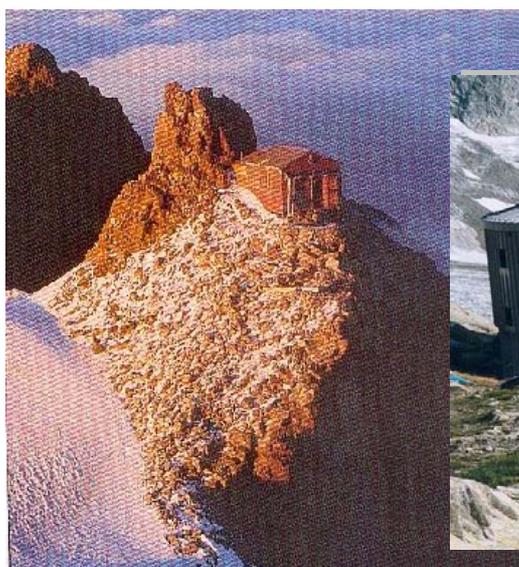
***A F I T***

*AGENCE FRANÇAISE  
DE L'INGENIERIE TOURISTIQUE*

***S E A T M***

*SERVICE D'ETUDES ET D'AMENAGEMENT  
TOURISTIQUE DE LA MONTAGNE*

*Refuge de l'Aigle*



*Refuge des Conscrits*

*Etude qualitative sur les attentes des clientèles  
actuelles et potentielles  
des refuges des Alpes Françaises*

( RAPPORT D'ETUDE – FEVRIER 2001 )

**altiMAX**

  
**versant sud**  
DEVELOPPEMENT

## SOMMAIRE

<i>Les objectifs de l'étude</i>	<i>p. 2</i>
<i>Le Comité de Pilotage</i>	<i>p. 3</i>
<i>L'équipe d'étude Altimax - Versant Sud</i>	<i>p. 3</i>

### **Partie I - La méthode et les moyens mis en œuvre**

- Une approche qualitative, pourquoi ?	p. 4
- A l'écoute de toutes les catégories d'utilisateurs	p. 5
- L'éclairage transfrontalier	p. 6
- Les moyens mis en œuvre	p. 7

### **Partie II - Le constat**

- Panorama de l'offre refuge des Alpes Françaises	p. 21
- Les acteurs de l'offre	p. 24
- Le refuge « à la française » face aux modèles étrangers	p. 28
- Les utilisateurs : une typologie permettant l'action	p. 31
- Synthèse	p. 43

### **Partie III – Les actions à mener**

- 10 points clés pour une adaptation de l'offre refuge	p. 45
- Tronc commun	
➤ Promotion / commercialisation	p. 48
➤ L'accès au refuge	p. 51
➤ Les aspects matériels du refuge	p. 53
➤ Les aspects immatériels du refuge	p. 57
➤ Le refuge dans son environnement	p. 59
➤ Le fonctionnement du refuge	p. 60
- Spécificités	
➤ Le refuge « Haute-Montagne »	p. 61
➤ Le refuge « Technique »	p. 62
➤ Le refuge « Randonnée »	p. 63
- Fiche pratique : le refuge du Soreiller	p. 64

<b>Conclusion générale de l'étude</b>	<b>p. 65</b>
---------------------------------------	--------------

*(Annexes 1 à 3 : Fiches refuges / e-mails de [www.refuges.net.](http://www.refuges.net/) / Questionnaires)*

## **Les objectifs de l'étude**

l'Etat et les Régions Rhône-Alpes et Provence Alpes Côte d'Azur ont retenu, parmi les actions éligibles aux financements de la convention interrégionale de massif 2000/2006, des opérations de mise en conformité, de modernisation et de reconstruction des refuges de montagne.

De telles opérations, par les investissements et la modification de l'offre qu'elles impliquent, nécessitent une prise en compte des attentes des clientèles actuelles et potentielles des refuges de montagne.

Si les éléments quantitatifs (nombre de nuitées, fréquentation des différents massifs, niveaux d'investissements...) sont connus, les éléments qualitatifs (motivations, freins, perception des différents niveaux d'utilisateurs, attentes de la clientèle étrangère...) étaient pour l'instant moins bien évalués.

l'AFIT, la région Rhône-Alpes, la région Provence Alpes Côte d'Azur et l'Etat ont donc décidé de mener une étude qualitative portant sur les attentes des clientèles actuelles et potentielles des refuges des Alpes Françaises.

L'objectif de l'étude est de fournir aux acteurs impliqués dans les opérations d'adaptation de l'offre refuge un guide pratique leur permettant d'intégrer ces attentes dans leurs réflexions et décisions.

La présentation de cette étude s'organise comme suit :

- la première partie rappelle la méthodologie et les moyens mis en œuvre,
- la deuxième partie indique la situation actuelle de l'offre, la typologie des utilisateurs et leurs attentes,
- la troisième partie détaille les actions à mener.

## **Présentation du Comité de Pilotage**

Marie-Sophie MATHON	Conseil Régional Rhône-Alpes (Service Tourisme)
Valérie Cécile CHAUVIN	Conseil Régional PACA (Service Aménagement du Territoire)
Jean-Jacques RITSCHARD	CADEA – Bureau de Grenoble
Dominique GIGAN	CADEA – Bureau de Gap
Marie-Christine MATHIAS	DRT Rhône-Alpes
Jean-Claude MAURIN	DRT PACA
Patrice de MONTBRISON	AFIT
Bernard JAILLIFER-ARDENT	DRJS Rhône-Alpes
Jean-Pierre NOUGUIER	DDJS 38
Roger MAILLOT	SEATM – Antenne de Gap
Dominique GIARD	SEATM

## **Présentation de l'équipe d'étude**

Mathilde STEEN	Altimax – stratégies marketing
Philippe BRUNET	Altimax – stratégies marketing
Christophe REVERET	Versant Sud – Développement Touristique

## Renforts terrain pour les Alpes du Sud :

Gilles CHAPPAZ	Guide de Haute montagne Consultant tourisme
Solène RAFFORT	Université de Savoie Auteur de l'étude « Refuges de montagne : quelle évolution ? » Aide - Gardienne de refuge

# Partie I - La méthode et les moyens mis en œuvre

## 1 - Une approche qualitative, pourquoi ?

Le refuge de montagne concentre des valeurs fortes :

- La notion historique et basique de refuge, c'est-à-dire d'abri stratégiquement placé entre la vallée et le sommet... on s'y arrête pour la nuit, on s'y réfugie en cas de mauvais temps,
- La vocation de lieu d'échanges et de convivialité ; des personnes s'y retrouvent autour d'une même passion pour la montagne. Les plus belles courses s'y racontent, les nouvelles s'y décident souvent. Le refuge crée des liens, invite à la connaissance de l'autre, c'est un cercle d'amitié,
- Le refuge n'exclut personne ; il se situe au delà des questions de culture, d'origine et de niveau social, Il est ouvert à tous. C'est la vocation sociale et égalitaire du refuge.
- La fonction pédagogique, voire initiatique, pour ceux qui découvrent la montagne ; pour les enfants, la première nuit en refuge fait partie des grands souvenirs, du passage dans le monde des plus grands... une nuit en refuge, ça compte. Pour les plus grands, la nuit en refuge est une sorte de cap qui, une fois franchi, vous donne accès à la culture, au vocabulaire de ceux qui connaissent la montagne,
- Le refuge porte enfin des valeurs liées à l'évolution de notre société : c'est une passerelle, une jointure entre le monde organisé, équipé, exploité et la montagne sauvage, préservée et synonyme de liberté. Changer le refuge, c'est déjà changer la montagne... Le refuge se retrouve ainsi comme un baromètre de l'emprise de l'homme sur la montagne, comme un indicateur de l'évolution de notre société.

Pour beaucoup, ces valeurs se résument simplement : c'est « l'esprit refuge ». Mais dans tous les cas, ces valeurs correspondent à des images, des motivations, des attentes très différentes et parfois même contradictoires.

C'est pourquoi il est essentiel de les identifier, de les comprendre et de les intégrer en amont dans une réflexion sur l'évolution, la rénovation et la mise aux normes des refuges.

A défaut, on court le risque d'engager longtemps, et pour longtemps, des moyens financiers conséquents tout en ayant au final une offre qui ne soit plus en phase avec les attentes des différents clients.

Pour compléter et valider cette approche qualitative, les aspects techniques et l'ensemble des éléments quantitatifs disponibles ont été pris en compte.

## **2 – A l'écoute de toutes les catégories d'utilisateurs**

L'enjeu d'une étude qualitative, c'est d'être en mesure d'écouter chaque catégorie d'utilisateur et de pondérer ensuite les informations recueillies pour proposer des mesures réalistes et opérationnelles.

Au cours de l'étude, nous nous sommes attachés à mesurer les attentes des catégories suivantes d'utilisateurs :

- les utilisateurs réguliers des refuges,
- les utilisateurs occasionnels,
- les abandonnistes c'est-à-dire les utilisateurs qui ont décidé de ne plus aller en refuge,
- les utilisateurs potentiels des refuges.

Par ailleurs les utilisateurs professionnels des refuges ont été consultés :

- les gardiens et gestionnaires de refuges,
- les guides et accompagnateurs en montagne,
- les tour operators spécialisés.

Les contacts ont très largement été pris de manière volontaire par les utilisateurs eux-mêmes (site internet, demande de questionnaire par téléphone, inscription à des tables rondes, entretiens avec des professionnels...), ce qui garantit à la fois la spontanéité, l'objectivité et la qualité des informations recueillies, l'ensemble des utilisateurs actuels et potentiels ayant pu s'exprimer.

### 3 – L'éclairage transfrontalier

Les rideaux à carreaux des refuges autrichiens, la propreté et la qualité environnementale des cabanes suisses, le génépi servi par le gardien de refuge italien sont presque aussi célèbres que la surfréquentation de certains refuges français...

Au delà des images toutes faites, l'éclairage transfrontalier était nécessaire à plusieurs titres :

- une partie de la clientèle actuelle et potentielle des refuges français est étrangère ; pour la satisfaire ou l'attirer, encore faut-il connaître l'offre dont elle dispose sur son propre territoire,
- les clients français connaissent de plus en plus l'offre étrangère, sachant que dans ce cas ils ont tendance à n'en voir que les bons côtés ou à comparer des choses difficilement comparables (par exemple, il y a près de 800 m d'écart entre l'altitude moyenne des refuges français et autrichiens... les fameux rideaux à carreaux sont forcément plus fréquents à 2 500 m qu'à 3 300 m...),
- les montagnes ne s'arrêtent pas aux frontières et les refuges français se trouvent intégrés dans un « produit » transfrontalier (l'exemple le plus évident étant le Tour du Mont-Blanc) ; être la composante d'un réseau suppose une offre cohérente,
- des solutions pratiques, des choix pertinents, des modes de fonctionnement adéquats existent peut-être dans d'autres pays et ce travail de veille permet aussi de comparer, d'évaluer certaines propositions à la lumière d'expériences voisines.

Des contacts ont donc été pris avec des professionnels évoluant à l'étranger (Autriche, Italie, Norvège, Suisse notamment) et plus de 60 témoignages (Internet, questionnaires, entretiens, tables rondes...) donnent des informations très précises sur ce qu'il en est vraiment de l'offre refuges dans nos pays voisins.

## 4 – Les moyens mis en œuvre

### 4.1 – L'étude terrain

Du 12 Août au 23 Septembre 2000, 25 refuges ont été visités :

- 15 par les équipes Altimax / Versant Sud,
- 4 par Dominique Giard, Chargé de mission au SEATM,
- 3 par des randonneurs volontaires.

Le panel a été défini en concertation avec le Comité de pilotage de l'étude de façon à être le plus représentatif de l'ensemble l'offre des refuges des Alpes Françaises :

- Refuges français / refuges suisses et italiens,
- Alpes du Nord / Alpes du Sud,
- Refuges anciens / refuges modernes,
- Refuges CAF, STD... ou parcs nationaux / refuges privés,
- Refuges haute montagne / refuges moyenne montagne / refuges bord de route...
- Refuges « mythiques » / refuges moins connus.

Chaque visite a été conduite de la même façon :

- préparation, recherche documentaire, réservation auprès du gardien,
- demande d'informations et de conseils à l'office du tourisme le plus proche,
- entretiens avec des utilisateurs et des utilisateurs potentiels lors des marches d'approche et sur place au refuge,
- entretien avec le gardien ou la gardienne du refuge,
- entretiens informels avec des utilisateurs sur place dans le refuge.

Un renfort sur le terrain a été demandé à Gilles Chappaz, Guide de Haute montagne pour les Alpes du Sud et à Solène Raffort pour les Alpes du Sud, en utilisant la même méthodologie de visite.

Dominique Giard, chargé de mission au SEATM a complété notre panel en visitant dans les mêmes conditions quatre autres refuges.

#### Liste des refuges visités

Chalet Hôtel du Col de Balme (Suisse)	26/08/2000	Mathilde Steen
Cabane de Saleina (Suisse)	11/09/2000	Christophe Revéret
Refuge des Conscrits	15/09/2000	Christophe Revéret
Refuge du Col de la Croix du Bonhomme	12/08/2000	Philippe Brunet
Refuge Mario Bezzi (Italie)	16/09/2000	Christophe Revéret
Refuge de l'Arpont	14/08/2000	Philippe Brunet
Refuge du Roc de la Pêche	02/09/2000	Mathilde Steen

Refuge Jean Collet	22/08/2000	P Brunet / S Raffort
Refuge du Soreiller	23/09/2000	Philippe Brunet
Refuge des Ecrins	09/09/2000	Christophe Revéret
Refuge du Chardonnet	26/08/2000	Gilles Chappaz
Refuge de Furfande	26/08/2000	Solène Raffort
Refuge de Maljasset	30/08/2000	Solène Raffort
Refuge Genova (Italie)	02/09/2000	Gilles Chappaz
Refuge de la Cougourde	03/09/2000	Gilles Chappaz
Refuge de la Tsa (Suisse)	23/08/2000	Dominique Giard
Refuge Quintino Sella (Italie)		Dominique Giard
Refuge du Pré de la Chaumette	27/07/2000	Dominique Giard
Refuge Auberge de Buffère	29/08/2000	Dominique Giard

*Une Fiche Refuge figure en page suivante.*

*La totalité des fiches sont reportées en Annexe 1.*

# FICHE REFUGE

## REFUGE DES ECRINS

Code étude : EC2  
Date de visite : 09-09-2000  
Type de refuge : haute-montagne

Coordonnées du refuge : 04-92-23-46-66

Gardien : Laurent Vernet (depuis 1997). Pisteur / Pelvoux.

Gestionnaire : CAF Briançon 6, av René Froger BP 61 05102 Briançon Cédex

Nombre de places : 117 été / 62 hiver Accueil des bivouaqueurs avec repas et accès aux toilettes  
Période de gardiennage : 20-04 au 10-09. Ouverture printemps (date selon viabilité de la route).

Lieu de départ : Pré de Mme Carle 1875 m  
Temps de montée : 4 h  
Altitude du refuge : 3175 m  
Dénivelée : 1300 m

Tarifs :

- 1/2 pension : 220 FF
- nuitée plein tarif : 95 FF / CAF 47 FF / STD 76 FF / CAF jeunes (-18) 24 FF
- repas du soir : 92 FF
- petit déjeuner : 33 FF
- douche chaude : non
- transport du sac : non
- eau chaude (1l) : 9 FF
- eau potable (1l) : 15 FF (eau de fonte)
- taxe hors sac : non
- casier : non
- location draps ou sac à viande : non
- autres : taxe de séjour 1 FF - taxe chauffage (printemps) 10 FF
  - plat du jour : 60 FF
  - café : 8 FF tasse, 35 FF litre
  - thé : 12 FF tasse, 30 FF litre
  - coca, bière : 17 FF

Mode de réservation : Téléphone, courrier. Arrhes pour les groupes de + de 5 personnes : 50 FF/ pers

Moyens de paiement : liquide, chèques

Moyens de communication ( gardien ) : téléphone

Moyens de communication (clients ) : non

## Descriptif du refuge

### **Aspects matériels :**

#### - accès :

Infos parking : informations Parc des Ecrins avec météo. Annonce "résa obligatoire" + n° tél

Balisage : correct jusqu'au refuge du Glacier Blanc, plus diffus ensuite (cairns et peinture)

Risque : court passage rocheux scabreux en rive gauche du glacier

Désagrément : moraine...

Propreté : OK

#### - environnement :

Intégration dans le site : assez bien intégré dans les barres environnantes quand vu d'en bas

Approvisionnement en eau : eau de fonte captée (peu fiable en intersaison)

Traitement des abords : très sommaire

Type d'énergie : 12 panneaux photovoltaïques (4,8 m<sup>2</sup>) = 1200 W en 220 V. Fourneau à charbon

Assainissement / effluents : pierrier (rejet direct pour les wc extérieurs, très voyant)

#### - offre montagne :

Type de courses : Ecrins à 95 % (Dôme = 4000 facile) + Roche Faurio. Beaucoup de néophytes

Mise en évidence de l'offre : inexistante

Documentation : traditionnel stock de revues abandonnées et polars hollandais

Jeux : non

#### - infrastructure :

Terrasse : pas d'aménagement malgré réel besoin (coucher de soleil sur la Barre)

Auvent : entrée et escalier vers WC couverts, mais peu utilisables (circulation)

Sas d'entrée : trop petit pour la capacité du refuge, d'autant plus que les sacs restent dans l'entrée (interdiction en dortoirs pour faciliter l'évacuation incendie)

Stockage matériel : cf. ci-dessus

Zone d'accueil : guichet classique sur salle commune

Circulations : tout arrivant passe dans l'angle de la salle commune

Salle commune : 122 places assises, peut accueillir jusque 160 personnes

Salon : non

Dortoirs : 6 gros dortoirs (jusqu'à 30 personnes). 1 dortoir de 12 pour guides et personnel

Couchage : bat-flanc + couvertures

Salle de séchage : manque cruellement (ski de rando surtout)

WC : 2 extérieurs, 1 intérieur (fermé si pas d'eau)

Lavabos : dans le sanitaire intérieur + éviers dans la salle de réchauds

Douches : non

Chauffage : manque dans la salle commune au printemps (fourneau cuisine)

Eclairage : uniquement pour l'accès aux dortoirs, les communs, la cave et locaux techniques

Disponibilité en eau : irrégulière intersaison (eau coupée lors de la visite, mais fermeture du refuge...)

Salle hors-sac et équipement : dans la continuité de la salle commune avec banque réchauds et éviers inox

Locaux gardien : personnel dans dortoir avec guides. Une chambre gardien prévue pour 2 pers, mais trop petite

Cuisine : petit local avec vieil équipement et agencement

#### - architecture :

Extérieure : bâtiment en pierre classique et austère (très peu de bois)

Intérieure : pas mal de bois, mais peu de débouchés par rapport à l'intérêt du point de vue sur la Barre

Ambiance : très sonore dans la salle commune...

#### -autres infos :

Chaussons : nombreux casiers trop petits pour dépôt de chaussures, d'où interversion fréquente (matériel de location pour "premier 4000")

A noter : vaisselle plastique jetable lors de la visite (jour de fermeture du refuge)

Attentes émergentes identifiées par le gardien en termes d'infrastructures :

cuisine plus spacieuse, locaux adaptés pour le personnel, cave pour stockage denrées.

sas-stockage plus grand, douches jugées inutiles (+ problème d'eau)

Ski de printemps : radiateur dans la salle commune (pas de poêle à cause du bois) et local de séchage

### **Aspects immatériels :**

- accueil :

Moyens humains : 3 personnes en été + porteur + appro en vallée. Un héliportage par mois environ

Type d'infos : interdiction des sacs en dortoir (sans argumentation visible pour les utilisateurs)

Accueil spécifique néophytes : rien de prévu

- services et prestations :

Météo : pas de bulletin

Briefing courses : non

Animations : non

- politique tarifaire :

Lisibilité / information : tarifs nuitée affichés au-dessus du guichet, tarifs restauration au-dessus du passe-plat

- moyens de paiement : chèques, espèces

- promotion-commercialisation : rien de particulier (déjà très fréquenté en saison + attraction étrangers)

Observations :

Fermeture du refuge le week-end de la visite. Dates coordonnées avec le refuge du Glacier Blanc, mais semblant un peu prématurée compte tenu de l'attractivité du secteur.

Selon le gardien, possibilité d'ouvrir plus tôt en saison car fréquentation ski de rando, mais assurer la viabilité supposerait la sécurisation de la route par gazex ou autre.

Fiche réalisée par : Christophe Revéret



*Refuge des Conscrits*



*Refuge du Chardonnet*



*Refuge du Plan de la Lai*



*Refuge de la Cougourde*



*Refuge Mario Bezzi (Italie)*



*Refuge de Saleina (Suisse)*

### Refuges visités par des randonneurs volontaires

Par ailleurs, nous avons associé des « randonneurs volontaires » à cette phase terrain dans le but d'élargir notre panel et d'avoir un œil de candide sur certains aspects de la vie du refuge.

Refuge de Bostan-Tornay	8/09/2000
Refuge de la Tournette	8/09/2000
Refuge de Gramusset	8/09/2000

Ces randonneurs volontaires n'ont pas rempli de Fiche Refuge mais nous ont fourni un « Carnet de route » faisant état de leurs impressions.

### Entretiens avec les utilisateurs ou utilisateurs potentiels

Lors de la phase terrain, près de 80 entretiens ont eu lieu avec des utilisateurs sur la base d'un guide d'entretien reprenant les thèmes du tronc commun de l'étude. Il s'agissait plus d'un fil rouge sachant qu'il s'est avéré difficile, voire moins efficace, de faire entrer la discussion dans le cadre précis du guide d'entretien. L'ensemble de l'équipe d'étude a plus recueilli des témoignages « sur le vif » qui sont autant d'instantanés choisis de la vie du refuge.

## **4.2 - Le site Internet [www.refuges.net](http://www.refuges.net)**

Pour élargir le recueil d'informations de la phase terrain, nous avons développé un module d'enquête sur le réseau Internet.

Un communiqué de presse réalisé en partenariat avec le SEATM et diffusé aux médias (presse spécialisée montagne, presse quotidienne régionale) a permis de faire connaître le site Internet.

Ainsi, tout utilisateur régulier, occasionnel ou potentiel a pu témoigner de son expérience en refuge en allant simplement sur un site dédié à l'étude : [www.refuges.net](http://www.refuges.net). Pour simplifier le recueil d'information, l'ensemble des refuges du périmètre de l'étude ont été mis en base de données ; l'internaute n'ayant plus qu'à choisir le refuge sur lequel il souhaitait témoigner (sélection par massif puis par le nom du refuge).

Le témoignage s'est fait sur la base d'un formulaire reprenant les points clés du refuge choisi (accès, accueil, aspects matériels, aspects immatériels, politique tarifaire, comparaison...) et organisé en deux temps : en premier lieu un constat sur chacun de ces points, puis des suggestions. Le formulaire principal laissait également la possibilité de s'exprimer sur les refuges en général.

Un second formulaire permettait de recueillir les témoignages des « abandonnistes » et des utilisateurs potentiels.

Le site [www.refuges.net](http://www.refuges.net) est resté actif jusqu'au 31/12/2000 ; au total 196 e-témoignages ont été reçus. La qualification des utilisateurs (sexe, âge, expérience, type de pratiques...) est bien évidemment restée anonyme mais d'une grande utilité pour mieux comprendre (et parfois relativiser...) les motivations et les attentes des utilisateurs.

*Des copies d'écran du site et cinq exemples d'e-mail sont présentés pages suivantes.*

*La totalité des e-mails sont reportés en Annexe 2.*

REFUGES.NET Accueil - Microsoft Internet Explorer fourni par Mageos

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris Historique

Adresse http://www.refuges.net

Liens Boutiques Guide des chaînes Hotmail gratuit Hotmail Internet démarrage Le meilleur du Web Messagerie Microsoft Personnaliser les liens



## REFUGES DES ALPES FRANÇAISES

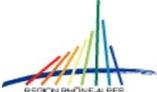
### « Donnez-nous votre avis... »

---

Dans le cadre d'une étude portant sur les refuges des Alpes Françaises, les régions Rhône-Alpes et Provence Alpes Côte d'Azur, l'Etat (DATAR) et l'Agence Française de l'Ingénierie Touristique lancent **un appel à contribution destiné à recueillir des informations sur les attentes des utilisateurs réguliers ou occasionnels de refuges**, qu'ils soient professionnels de la montagne, alpinistes, randonneurs ou promeneurs.

**Pour témoigner maintenant sur votre séjour en refuge:**  
[cliquez ici](#)

Si vous n'êtes jamais allé en refuge ou si votre expérience remonte à plusieurs années, votre témoignage nous intéresse également:  
[cliquez ici](#).


---

Copyright © 2000 ALTIMAX / VERSANT SUD. Tous droits réservés.  
Revu le : 30 August 2000





Internet

*Page d'accueil du site [www.refuges.net](http://www.refuges.net)*

REFUGES.NET - Témoignage - Microsoft Internet Explorer fourni par Mageos

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente → Recherche Favoris Historique

Adresse http://www.refuges.net/temoignage1.htm

Liens Boutiques Guide des chaînes Hotmail gratuit Hotmail Internet démarrage Le meilleur du Web Messagerie Microsoft Personnaliser les liens

**FRANCE AFIT**  
AGENCE FRANÇAISE DE L'INGÉNIEUR TOURISTIQUE

## REFUGES DES ALPES FRANÇAISES

« Donnez-nous votre avis... »

**Présentez-vous:**

Sexe	<input checked="" type="radio"/> Féminin <input type="radio"/> Masculin	Âge	<input type="text"/>
Pratique courante	<input type="text" value="Choisir une pratique"/>	Autre, précisez	<input type="text"/>
Expérience des Refuges	<input checked="" type="radio"/> une fois <input type="radio"/> quelques fois <input type="radio"/> souvent <input type="radio"/> très souvent		

[Suivant #2](#)

**Pour témoigner sur un refuge en particulier, faites votre choix:**

Région	<input checked="" type="radio"/> Alpes du Nord <input type="radio"/> Alpes du Sud
Massif	<input type="text" value="Choisir un massif"/>
Refuge	<input type="text" value="Choisir un massif puis un refuge"/>

**Si vous souhaitez témoigner sur un refuge ne figurant pas dans la liste ou sur plusieurs autres refuges, merci de préciser leurs noms ci-dessous :**

Autres refuges

[Suivant #3](#)

Terminé

REFUGES.NET - Témoignage - Microsoft Internet Explorer fourni par Mageos

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente → Recherche Favoris Historique

Adresse http://www.refuges.net/temoignage2.htm

Liens Boutiques Guide des chaînes Hotmail gratuit Hotmail Internet démarrage Le meilleur du Web Messagerie Microsoft Personnaliser les liens

**FRANCE AFIT**  
AGENCE FRANÇAISE DE L'INGÉNIEUR TOURISTIQUE

## REFUGES DES ALPES FRANÇAISES

« Donnez-nous votre avis... »

**Pourquoi n'êtes-vous jamais allé en refuge ou pourquoi n'y allez-vous plus ?**

**Les raisons qui pourraient vous faire changer d'avis:**

Des tables rondes sont prévues dans plusieurs villes: Chambéry, Grenoble, Lyon, Sisteron. Si vous souhaitez y participer, merci de nous préciser vos **nom, prénom** et **numéro de téléphone**.

Ces informations seront exploitées de manière confidentielle par les responsables de l'étude.

**Formulaire / utilisateurs**

Copyright © 2000 ALTIMAX / VERSANT SUD. Tous droits réservés.  
Revu le : 27 Septembre 2000

Terminé

*Formulaire / abandonnistes ou non utilisateurs*

### **4.3 - Le numéro d'appel et le questionnaire / courrier**

Pour les personnes ne disposant pas de connexion Internet, le communiqué de presse informait de la possibilité de se procurer un questionnaire par courrier.

Une ligne téléphonique dédiée à l'étude a donc été ouverte pour recevoir ces demandes.

Tous les questionnaires ont été adressés de façon nominative et accompagnés d'une enveloppe pré-timbrée pour le retour.

Au total, ce sont 109 questionnaires qui ont été envoyés et 63 recueillis.

Par rapport aux témoignages Internet, les questionnaires / courrier étaient généralement plus précis et très bien documentés, notamment sur l'offre transfrontalière.

*Quatre exemples de questionnaire figurent pages suivantes.*

*La totalité des questionnaires sont reportés en Annexe 3.*

### **4.4 - Des tables rondes avec des utilisateurs**

Pour approfondir la perception des attentes des utilisateurs et utilisateurs potentiels, quatre tables rondes ont été organisées dans le massif alpin :

- à Chambéry le 10/10/2000,
- à Grenoble le 8/11/2000,
- à Lyon le 18/10/2000,
- à Briançon le 22/11/2000.

Réunissant de 5 à 9 personnes, ces tables rondes ont été l'occasion de comparer les attentes de chacun en fonction de son niveau de pratique, de son expérience de la montagne et plus généralement de ses « repères » socio-culturels.

Les participants étaient des adhérents du CAF, de la STD, de clubs de marche, des montagnards chevronnés mais aussi quelques personnes plus âgées, des néophytes, des pratiquants type famille et des abandonnistes.

#### **4.5 - Entretiens ou contacts avec les socio-professionnels et institutionnels \_**

- Commission Refuges du CAF,
- Service Aménagement & Travaux du CAF,
- Syndicat National des Accompagnateurs en montagne
- Syndicat National des Gardiens de refuges et de gîtes d'étape,
- Syndicat National des Guides,
- DDJS Savoie,
- DDJS Savoie / Handisport,
- Société des Touristes du Dauphiné,
- Fédération Française de la Montagne et de l'Escalade,
- Parc National de la Vanoise,
- Tour Operator (Club Aventure, Allibert, Atalante,...),
- Guides et Accompagnateurs en montagne,
- Enseignants Education Nationale,
- Plusieurs gardiens de refuges non visités,
- ASTERS : Réserves Naturelles de Haute-Savoie (16 refuges),
- Communes de Chamonix et de Saint-Christophe en Oisans
- SIVOM « Espace Mont-Blanc »
- Conseil Général des Hautes-Alpes
- Conseil Général des Alpes de Haute-Provence
- ASADAC

#### 4.6 - Etudes existantes et recherche documentaire

Les études quantitatives et techniques suivantes, fournies par le SEATM, ont été analysées parallèlement à l'étude terrain :

- Refuges et environnement dans les Parcs Alpains Formation des gardiens /CRET	Dominique Giard	Mai 99
- Les Refuges dans les Alpes françaises Université Lyon 2	Catherine Choulet	Juin 96
- Programme de réhabilitation des refuges	Club Alpin Français	Juillet 98
- Les refuges européens et leurs gardiens Université de Toulouse	Jérémie George	Juin 99
- Rénovation des refuges	DDASS Savoie	Nov. 97
- Reconstruction du refuge de Tête Rousse Notice de présentation / G Muller	Club Alpin Français	Janvier 00
- Le Refuge : dispositif de structuration touristique du territoire de montagne Université de Toulouse	Jérémie George	99/00
- Les attentes et les profils des clientèles de refuges Université de Grenoble 1	Laurence Viguet Carrin	Mars 99
- Refuges des Alpes CIPRA International	Nathalie Morelle	Juillet 99
- L'adaptation des refuges aux nouvelles pratiques de la montagne DESS Devt. des collectivités montagnardes	Laurence Terroni	Mai 98
- Etude sur la clientèle potentielle des refuges de Savoie	ASADAC	Juillet 00
- Argumentaire pour l'adaptation des dispositifs d'assainissement autonome aux conditions spécifiques des sites isolés d'altitude	Club Alpin Français	Janvier 00
- Les sports de montagne dans les Hautes-Alpes	JF Bene	Nov. 99
- Massif du Beaufortain : entretiens avec les gardiens de refuge et des propriétaires de gîte d'étape	ASADAC	Août 98
- Rénovation du refuge Temple Ecrins Notice de présentation	Club Alpin Français	98
- Refuges de montagne : quelle évolution ? Université de Savoie	Solène Raffort	99

- A la découverte des refuges de la Haute-Ariège	Marceau Brier	Juin 99
- Fréquentation et image des Parcs nationaux Ecrins, Pyrénées et Vanoise	Cofremca France	Février 97
- Argumentaire pour l'adaptation des dispositifs d'assainissement autonome aux conditions spécifiques des sites isolés d'altitude Université de Savoie	G Nicoud	Janvier 00
Les Refuges de montagne en France : propositions en vue d'un dispositif réglementaire et contractuel adapté Rapport de la mission « Refuges de montagne » Sous la direction de Bernard Serres	Dominique Giard Michel Rouffet	Octobre 00

Sources documentaires :

- Refuges des Alpes A Couzy / C de Merville Ed. Glénat
- Gîte d'étapes & Refuges – Guide 2000/2001 A & S Mouraret
- Les refuges du CAF 1999
- Sites internet des Clubs Alpains Français, Suisse, Italien, Autrichien.
- Site Internet du Parc National de la Vanoise
- Règlement des cabanes Suisses
- Dossiers de la presse spécialisée (Montagnes, Alpinisme & Randonnée...)

(...)

## Partie II - Le constat

Après un panorama de l'offre refuge des Alpes françaises, nous verrons les caractéristiques des acteurs de l'offre, les enseignements à tirer de l'offre étrangère et les attentes des utilisateurs actuels et potentiels des refuges.

Ces attentes seront exposées à travers une typologie qualitative des utilisateurs et en précisant les enjeux.

### 1 – Panorama de l'offre refuge des Alpes françaises

#### ➤ Catégories de refuges

Haute montagne	17
Moyenne montagne	156
Bord de route	25
Remontée mécanique	1
Total	199

#### ➤ Répartition par massif

Alpes du Nord	150
Alpes du Sud	49
Total	199

#### ➤ Gardiennage

Gardé	184
Non gardé ou surveillé	15
Total	199

#### ➤ Propriétaire

Privé	80
CAF	71
Commune	25
Parc National de la Vanoise	16
STD	5
ONF	1
Club Alpin Italien	1
Total	199



➤ Un point de vue plus marketing...

A l'heure de la concurrence transfrontalière et de la diversité de l'offre touristique, une approche plus marketing est intéressante.

D'un point de marketing, le refuge, c'est le produit quasi-impossible :

- il ne choisit pas sa cible,
- il doit plaire à des cibles très différentes,
- il n'est pas toujours rentable mais doit toujours rester accessible,
- il est soumis à une forte saisonnalité,
- il n'est pas standardisable.

En termes de distribution :

- il n'a pas de réseau de distribution commun,
- les prescripteurs ne connaissent pas bien le produit,
- les utilisateurs professionnels sont parfois les premiers à le critiquer,
- son image n'est pas protégée.

Le refuge est un produit en stagnation, à fortes contraintes et sur un marché plus global de la montagne lui même en phase de maturité.

N'allons pas plus loin dans cette énumération car heureusement, ce n'est pas l'approche purement marketing qui prévaut lorsqu'il s'agit des refuges.

Pour autant, et si l'on aborde le sujet des attentes des clientèles actuelles et potentielles des refuges, ces éléments marketing existent et sont à garder en mémoire.

## 2 – Les acteurs de l'offre

*En filigrane du panorama de l'offre des refuges des Alpes Françaises apparaît un tissu d'acteurs multiples aux relations parfois complexes - quand elles existent - et dont la coordination semble difficile.*

*Celle-ci paraît pourtant plus que jamais nécessaire pour aboutir à l'organisation d'une offre mieux adaptée, à la fois plus visible et plus lisible par les utilisateurs.*

*Malheureusement, le jeu des concurrences géographiques, institutionnelles ou commerciales l'emporte trop souvent sur les synergies, pourtant souhaitables du point de vue des clientèles.*

### 2.1 – Etat et Collectivités Territoriales

Tous deux sont considérés comme sources ou relais de réglementations tatillonnes tout autant que comme des co-financeurs éventuels (avec une longueur de retard pour l'Etat jusqu'à présent). Tel Janus, les refuges offrent en effet deux visages au gré des enjeux : tantôt équipement de service public, tantôt structure d'accueil soumise aux réalités économiques, voire aux enjeux commerciaux.

Les utilisateurs n'ayant pas toujours une vision claire de "qui fait quoi", les désagréments liés aux contraintes réglementaires sont imputés au gestionnaire ou plus souvent au gardien qui est directement au contact de la clientèle.

Mais celui-ci prend rarement les devants en diffusant une information argumentée et conviviale (cf. consignes d'interdiction des sacs à dos en dortoirs en rapport avec l'évacuation en cas d'incendie). Inversement, les utilisateurs les plus avertis -ou les plus aigris- s'imaginent bien que si le moindre gîte touristique en vallée bénéficie directement ou indirectement d'argent public, les refuges ne doivent pas échapper à la règle. Ils s'expriment alors parfois en jugeant abusifs les tarifs de base ou les modulations de tarifs (cf. la question de la réduction CAF).

Concernant les collectivités territoriales, c'est principalement au niveau des Conseils Généraux que sont lancées des démarches de requalification et d'organisation de l'offre parfois assez poussées, comme dans les Hautes-Alpes par exemple.

Enfin, le niveau d'implication et le rôle (propriété, gestion, organisation/coordination voire fermeture administrative !) des communes et structures intercommunales sont inégaux selon les secteurs géographiques et leurs enjeux (sécurité, soutien au développement local,...).

On peut noter entre autres secteurs organisés la vallée du Vénéon ou celle de Chamonix . Par ailleurs, l'Espace Mont-Blanc tend à confirmer la pertinence d'une action territoriale coordonnée : en tant qu'interlocuteur d'EDF pour l'équipement en énergie des refuges côté français, et bientôt pour des actions à l'échelle transfrontalière (Valais, Suisse) via Interreg III.

## 2.2 – Diffuseurs, distributeurs et prescripteurs,

Si les refuges bénéficient de nombreux prescripteurs (T.O et professionnels de l'encadrement, cadres associatifs, opérateurs touristiques en vallée,...), les diffuseurs et distributeurs en revanche sont les grands absents de ce panorama de l'offre.

Sauf exceptions notables liées à la densité et au positionnement de l'offre (vallée de Chamonix, Haute Vallée du Vénéon par exemple), l'offre refuge ne fait absolument pas partie du "paysage d'hébergements" des OT/SI.

Formule "hors standard" recalée dans les tréfonds des plaquettes quand il y figure, le refuge stagne dans son anonymat touristique, ou n'en sort qu'au titre de terrasse panoramique (et plus si marmottes...).

Trop souvent mis en avant comme un but de balade à la journée, son rôle d'étape n'est pas valorisé à sa juste mesure, avec les conséquences que cette carence entraîne en termes d'image, mais également de retombées économiques (la partie conséquente du CA liée à la demi-pension n'étant pas assurée).

Plus généralement, l'absence de relais de diffusion globale "refuges" à l'échelle du massif alpin amplifie l'effet de confidentialité de cette offre, déjà culturellement peu ancrée dans notre pays.

### Panorama des sources de diffusion de l'information et de l'image "refuges" des Alpes :

- la presse spécialisée  
*de manière périodique...*
- des guides et supports multimédia  
*généralistes et exhaustifs, donc peu détaillés( La Cadole), ou bien géographiquement limités*
- les propriétaires et gestionnaires majeurs : CAF, Parc de la Vanoise, STD  
*centrés quasi-exclusivement sur leur propre offre...*
- des territoires montagnards  
*qui oublient généralement leurs voisins...*

En outre, l'accès à l'information des diverses bases de données est concrètement rendu difficile par la pauvreté de leurs clés d'entrée au regard des nombreuses clés utiles (localisation géographique, localisation administrative, sommets desservis, nom du refuge, point de départ, itinéraire desservi,...)

### Le problème est encore plus aigu lorsque l'on passe à la phase "achat" :

Quel est le distributeur d'une nuitée sans accompagnement au refuge X ?

- pas l'agence de voyages de ma ville
- pas l'hôtel ou le meublé dans lequel je passe mes vacances
- pas l'office de Tourisme de mon lieu de séjour
- pas l'office de Tourisme dont relève le refuge
- pas le propriétaire du refuge (ou rarement)

Reste le gardien, dont les coordonnées téléphoniques sont le seul point de repère du candidat-client, parfois abandonné à lui-même en hors-saison quand le gardien vaque à ses autres activités saisonnières...

Quant au rôle des prescripteurs, notons que leur intervention compense partiellement la difficulté d'accès à l'offre refuge, pour leur plus grand bénéfice lorsqu'il s'agit de professionnels. En effet, certains d'entre eux considèrent que leur valeur ajoutée essentielle réside dans l'organisation et la logistique d'un séjour en montagne : plus celles-ci seront complexes, plus cette valeur ajoutée sera évidente pour les clients qui ont recours à leurs prestations.

Une catégorie de prescripteurs est quant à elle presque totalement inhibée par les réglementations actuelles –ou leurs modalités d'application- concernant les groupes de mineurs relevant de la Jeunesse et des Sports, ou de l'Education Nationale).

Les cadres de groupes soumis à ces réglementations semblent d'ailleurs avoir fait leur deuil du refuge en tant qu'étape (cf. Utilisateurs potentiels : les abandonnés ).

### **2.3 – Propriétaires et gestionnaires**

La frontière est parfois floue entre les deux composantes de cette catégorie d'acteurs, perturbant encore la cohérence autant que la lisibilité de l'offre.

Il arrive souvent qu'un propriétaire "central" confie la gestion à une antenne locale (cas du CAF) ou qu'une collectivité locale propriétaire d'un bâtiment se décharge de sa gestion sur une structure associative.

Dans ces cas-là, la convergence d'objectifs des uns et des autres doit être suffisamment forte pour éviter les incohérences sensibles au niveau de la clientèle (par ex. les négociations tarifaires "nuitées" pour des cas non répertoriés dans la tarification CAF sont à la discrétion de chaque section locale gestionnaire du CAF).

Concernant les propriétaires, leurs statut, vocation et surface financière conditionnent fortement leur implication dans l'adaptation d'un refuge à ses clientèles et aboutissent à une grande variété de situations. Ainsi le problème de l'accueil des campeurs autour d'un refuge ne se posera-t-il pas dans les mêmes termes pour un Parc National et pour une petite commune sur un GR sur fréquenté.

Mais la question cruciale reste celle de la marge de manœuvre que le propriétaire (ou le gestionnaire selon les cas) laisse au gardien. On peut en effet considérer qu'une partie du déficit des refuges alpins français comparés à leurs homologues frontaliers est imputable au manque de perspective des contrats de gardiennage. Leurs termes et leur durée ne permettent pas toujours au gardien de bénéficier d'un retour sur des investissements qu'il pourrait engager lui-même (commercialisation, décoration, équipement hôtelier, amélioration des accès et abords, information, animation,...). Cette situation est d'autant plus dommageable que le gardien, étant au contact de la clientèle, a une capacité de réaction permettant d'ajuster plus rapidement et plus finement le refuge à ses clientèles.

## 2.4 – Le gardien et son équipe

*Par commodité, le terme "gardien" résume ici l'ensemble du personnel présent au refuge.*

Vocation, tradition familiale, opportunité économique, rupture transitoire ou durable,... Plusieurs facteurs se combinent en recoupant les âges, les sexes et les profils pour donner une galerie de "gardiens" aussi variée que celle des refuges dont ils sont l'élément-clé.

"Pas de bon refuge sans un bon gardien", nous disent généralement les utilisateurs.

Mais au-delà de la référence à sa personnalité, quel gardien ?

- Un gardien-montagnard, qui connaît parfaitement son secteur et ses conditions ainsi que les pratiques qu'ont peut y exercer
- Un gardien-hôtelier, professionnel de l'accueil garant d'une étape reconstituante (dormir + manger) et conviviale
- Un gardien-organisateur, qui gère les situations difficiles, permet le repos de ses clients, planifie leur réveil et leurs repas
- Un gardien-interlocuteur, qui facilite le dialogue dans la mesure de ses disponibilités, même s'il a "son caractère"
- Un gardien-sécurité, qui tranquillise par sa présence et les moyens dont dispose le refuge

Force est de constater que ce portrait-robot est exigeant et qu'il peut sembler difficile de ramasser tous ces talents en une seule personne. C'est oublier qu'un gardien, c'est plus souvent une équipe dans laquelle les talents personnels ne sont peut-être pas assez répartis ou utilisés à bon escient. C'est oublier également que si certaines compétences relèvent de la personnalité de chaque individu, la plupart s'acquièrent ou se développent par le biais de la formation.

Abordée par divers organismes de formation sous des aspects plutôt techniques jusqu'à présent, la professionnalisation globale des gardiens n'est certes pas une obligation réglementaire, mais doit être considérée par les propriétaires et les gardiens eux-mêmes comme une nécessité économique bien plus pressante.

En effet, quand les utilisateurs nous disent : "Pas de refuge sans gardien", ils confirment que le bâtiment passe après l'homme. Et de citer tel gardien capable de faire coucher trois fois plus d'alpinistes que de couchettes dans son vieux refuge, laissant le lendemain des clients unanimement satisfaits.

En clair, il est inutile pour un propriétaire d'investir dans un bel outil, même bien configuré, si le gardien à qui il le confie n'est pas à la hauteur dans chacune des dimensions que les utilisateurs attendent de lui.

### **3 – Le refuge « à la française » face aux modèles étrangers**

#### **3.1 – Clientèles étrangères / clientèles françaises : des préoccupations différenciées ?**

Du strict point de vue de l'adaptation de l'offre française, les « étrangers » n'ont malheureusement pas à être considérés comme une catégorie spécifique, si ce n'est que la barrière de la langue leur rend plus difficile la compréhension du mode d'emploi du refuge.

En effet, excepté cet obstacle linguistique –récurrent dans nombre de secteurs de l'économie touristique française- le recours à la solution « refuge » est à peine moins compliqué pour un néophyte français que pour un néophyte étranger.

Quant à l'obstacle monétaire, il doit être élargi au problème plus général des moyens de paiement qui pénalise également la clientèle nationale (cartes bancaires).

On peut alors considérer que les attitudes des étrangers par rapport à l'offre française recourent assez largement celles des différents types d'utilisateurs repérés dans ce constat.

Remarquons également que le point de vue souvent critique des étrangers à l'égard du refuge "à la française" se révèle à l'usage être doublement conditionné par :

- la référence marquée aux secteurs phares des Alpes Françaises, soumis par définition aux excès liés à leur surfréquentation,
- la comparaison par rapport à l'offre de leur propre pays ou de pays connus, introduisant une forte variation des avis en fonction de leur provenance ou de leur expérience internationale (ce dernier critère étant également valable pour les français).

#### **3.2 – Des « modèles » étrangers à relativiser**

Dans sa version "refuge", l'incontournable modèle touristique montagnard autrichien partage la vedette avec la cabane suisse et le refuge-hôtel italien.

A l'occasion sont parfois mentionnés les réseaux de refuges norvégiens pour leur organisation ou La Réunion pour un certain art de vivre (matérialisé par une cuisine inventive et un rhum "non marchand").

Concernant la séduction opérée par l'offre des eldorados alpins voisins, celle-ci doit pourtant être relativisée à plusieurs niveaux :

- les références à l'offre étrangère se révèlent biaisées par des réputations qui tiennent parfois du fantasme et remplacent l'expérience directe : vérification faite, il n'y a pas systématiquement de "côté pied" pour les couvertures dans les refuges suisses (en revanche, le paiement par chèque est surtaxé : culture bancaire oblige...),
- l'effet « top of mind » conduit naturellement à comparer avec les plus beaux refuges rencontrés à l'étranger, parfois couplés des gardiens les plus avenants (on nous cite pourtant de gros "refuges-usines" en Autriche).

- l'amalgame gîte/refuge joue souvent au détriment des refuges français, notamment pour l'Autriche,
- les conditions d'exercice par les gardiens étant très différentes, les remarques liées à l'accueil et à la "personnalité" des refuges sont difficilement comparables (gérances des refuges italiens assez proches de l'hôtellerie de montagne),
- ces offres concurrentes sont également celles de pays où la montagne occupe un espace culturel et affectif différent de celui de la France.

Enfin, on érige une offre en « modèle » selon sa propre pratique : ainsi, l'utilisateur demi-pension est mieux pris en compte à l'étranger -donc plus enthousiaste- que l'adepte du hors-sac / réchaud (notamment en Italie ou en Autriche).

### 3.3 – Refuges étrangers, que faut-il en retenir ?

Compte tenu des remarques précédentes, plusieurs avis sur nos voisins alpins semblent néanmoins communément partagés en dégageant un tiercé Autriche / Italie, puis Suisse. Parmi les points qui doivent nous interpeller, on peut notamment retenir :

- l'existence d'une véritable ambiance montagnarde liée à des éléments mobiliers ou de décoration (« rideaux », « poêle » pour l'Autriche),
- l'indéniable qualité de la prestation hôtelière -mention spéciale pour la restauration et les bars des Dolomites- avec accueil personnalisé et matérialisé (schnaps autrichien, tisane suisse ou grappa italienne !), mais se profile une dérive italienne (vaisselle jetable)
- la propreté dans et autour des refuges, avec une prise en compte de l'environnement plus affirmée qu'en France (Autriche et Suisse), les plus avertis notant la prédominance de l'énergie hydraulique en Italie.

Il est intéressant de relever que la question de la tarification entre peu en ligne de compte pour l'offre étrangère, ce qui tendrait à prouver que le rapport qualité-prix est correct, contrairement au sentiment qui se dégage pour les refuges français en général.

D'autre part, pour avoir eu recours aux sites Internet concernant les clubs alpins suisse, italien et autrichien (incluant le voisin allemand et le "Sud-Tyrol") , il ressort que :

- le panorama de l'offre globale de chacun de ces pays ne souffre pas de notre double morcellement géographique et "statutaire" national : les différents types de refuges sont présentés par les clubs alpins de manière relativement homogène quel que soit leur type de gestionnaire,
- les critères d'appréciation de l'offre sont complets et les refuges sont classiquement répartis en catégories aux critères explicites (liés aux conditions d'exploitation) qui justifient leurs tarifications différenciées (CAI par exemple),
- l'ergonomie est parfois poussée assez loin (liens directs vers refuges voisins, coordonnées GPS des refuges, réservation on-line, liens vers les opérateurs de transports en communs desservant le secteur géographique,...).

En revanche la barrière linguistique reste souvent un obstacle, parfois atténuée par le recours à des pictogrammes nombreux et explicites.

Notons que l'information complète et périodiquement remise à jour est parfois disponible sous forme d'édition accessible "hors-club" (guide du CAS vendu en librairie).

## 4 – Les utilisateurs : une typologie permettant l'action

L'étude fait ressortir une typologie en plusieurs niveaux. Pour chaque niveau, nous indiquons le profil d'utilisateur, ses attentes et l'enjeu. Des exemples illustrent chaque catégorie.

### 4.1 - Les utilisateurs actuels

#### *Les Conservateurs (« à nous la montagne ! »)*

##### ➤ Profil

Au delà des âges, des pratiques et des CSP, ce sont les « purs et durs » qui considèrent la montagne comme un monde à part, accessible à quelques uns, capables de s'élever au-dessus de la mêlée.

Ils s'auto-définissent par opposition aux « touristes » ou aux « consommateurs ».

Ils ont une image figée du refuge et des valeurs qui y sont attachées (« La montagne, ça se mérite... »).

Ils fréquentent régulièrement les refuges français mais idéalisent souvent les refuges frontaliers ou « à l'ancienne ».

##### ➤ Attentes

Leurs attentes s'expriment principalement en termes :

- d'accès limité (...aux spécialistes) par la difficulté, la sous-capacité, la confidentialité,
- de refuges et gardiens « à l'ancienne »,
- de blocage sur les aspects économiques et commerciaux de la vie du refuge,
- de rejet très net pour tout type d'aménagement considéré comme du confort,
- d'exigence minimum sur la prestation de base du refuge.

##### ➤ Enjeux

Bien que fondées, ces positions ne tiennent pas compte d'une évolution déjà engagée et menant à une fréquentation moins homogène des refuges.

Pour eux, les refuges sont déjà passés dans une logique commerciale et toute fréquentation supplémentaire est associée à une recherche de profit de la part du gardien ou à un risque d'augmentation des tarifs.

Les « Conservateurs » ne représentent plus la majorité des utilisateurs des refuges mais voudraient pourtant le garder pour eux et... en l'état. Les refuges rénovés ou reconstruits ne correspondent déjà plus à leurs attentes ni à leur représentation du refuge.

Les pratiques sportives et de loisirs en montagne ont toujours évolué en s'ouvrant à de nouveaux profils... L'enjeu n'est donc pas de répondre à leurs attentes directes mais plutôt d'expliquer les évolutions en cours et leur justification.

Le matériel qu'ils utilisent en montagne à évolué, est devenu plus technique, plus fiable, plus sophistiqué : plus aucun n'utilise de corde de chanvre ou de lampe à pétrole pour partir à l'assaut des sommets. Alors, pourquoi ne pas accepter du refuge ce que l'on a intégré pour soi-même ? Dans cette logique et avec une certaine pédagogie, une partie des conservateurs pourra intégrer l'évolution des refuges.

Il apparaît clairement qu'une partie de cette catégorie d'utilisateurs continuera de fréquenter les refuges en consentant un effort d'adaptation et qu'une partie moindre d'entre eux - les irréductibles... - finiront par ne plus du tout aller en refuge. Quoique l'on fasse, il sera très difficile voire perdu d'avance d'espérer répondre à leurs attentes. Pour certains, l'aménagement et la gestion du bivouac en période estivale permettrait de les garder dans le cercles des utilisateurs. Une meilleure qualité du refuge d'hiver permettrait également au refuge de garder une image acceptable à leurs yeux.

➤ En direct

*Sur le terrain :*

*« Ceux qui ne réservent pas... c'est les touristes. Ils se croient tout permis ! » (H – 45 ans)*

*Par courrier :*

*« Trop de confort risque d'attirer des « touristes » pour qui la douche chaude quotidienne est une nécessité. Certains ont leur portable scotché à la main... bientôt ce sera Internet ! » (H – 52 ans)*

*Par Internet :*

*« Les refuges doivent rester un lieu pour les montagnards et non un hôtel à touristes avec tout le confort d'un gîte de la vallée (douches, cabines de 4...). Les Conscrits avec des douches !!! JAMAIS je ne prendrai de douche là haut » (H – 23 ans)*

*« Suggestion : un gardien vieux modèle connaissant la définition d'un refuge » (e-mail / F – 40 ans)*

*En table ronde :*

*« Un refuge qui propose un prix plus intéressant si tu fais un circuit... c'est pousser à la consommation ! J'irai ailleurs » (H – 22 ans)*

*« D'un côté, il y a les pratiquants... de l'autre il y a les consommateurs et ce n'est pas du tout pareil ! » (H – 50 ans)*

## Les utilisateurs attentifs (« oui, mais...»)

### ➤ Profil

Ce sont des connaisseurs : pour eux, la montagne est un espace de liberté sans exclusives. Ils ne l'opposent pas radicalement au monde extérieur et à sa modernité, acceptant à ce titre que les refuges adoptent certains traits modernistes, mais sont critiques quant aux conséquences.

Ils recherchent en montagne une respiration par rapport à la «vie d'en bas » et redoutent une évolution trop marquée vers « l'hôtel 3 étoiles » qui les pousserait à fuir leur paradis perdu.

Utilisateurs réguliers des refuges, ils sont souvent membres d'un club ou d'une fédération ; ils connaissent bien le fonctionnement du refuge (relations / gestionnaire – gardien).

En tant qu'utilisateur du refuge, ils recherchent volontiers le contact, sont ouverts à la discussion y compris avec les néophytes. Ils participent à l'ambiance du refuge, acceptent de partager leur expérience et vont même jusqu'à donner quelques conseils avisés aux nouveaux arrivants.

Ayant souvent une expérience transfrontalière, ils sont très objectifs sur l'offre étrangère, qu'il s'agisse des bons côtés, de ce qui est transposable en France, mais aussi de ce qui est à éviter.

Leurs pratiques évoluent au contact d'autres sports et des tendances de société. Leur connaissance de l'environnement montagne leur permet d'être au fait des enjeux économiques que peuvent représenter les refuges : ce sont les « consom'acteurs » de la montagne.

### ➤ Attentes

Leurs attentes s'expriment principalement en termes :

- d'accessibilité à l'offre sans forcément être membre d'un club ou d'une fédération,
- de qualité de la signalétique et de sécurité de l'accès,
- d'exigence sur la prestation de base du refuge (repos, repas, WC et toilette),
- cuisine équilibrée et si possible « locale »,
- de recherche d'ambiance et de convivialité, respect de « l'esprit refuge »,
- d'égalité de traitement entre les utilisateurs (experts / néophytes, 1/2 pension / hors sac...),
- de demande de services liés à leur pratique (réveil, information, météo...),
- de maintien d'un prix accessible et justifié,
- de respect des règles d'hygiène et de sécurité,
- de prise en compte des impacts environnementaux.

➤ Enjeu

L'enjeu est de taille pour plusieurs raisons :

- ce sont des utilisateurs nombreux et très réguliers des refuges,
- ils constituent le fonds culturel des refuges,
- ils jouent un rôle de prescripteurs très direct : souvent c'est par eux que des néophytes ou des jeunes découvrent la montagne et passent leur première nuit en refuge,
- même si les pratiques changent au fil des années, ils considéreront naturellement le refuge comme l'offre la plus adaptée et ont un à priori positif sur les refuges.

Par contre, c'est aussi sur cette catégorie d'utilisateurs qu'il y a le plus de risques :

- n'étant pas tous « experts », ils attendent quand même du gardien un service, un accueil et des conseils personnalisés sans être pris pour des néophytes,
- ayant une pratique régulière, ils mesurent une évolution dans le temps, s'adaptent aux changements jusqu'au moment où un point précis (surfréquentation, tarifs, propreté, prestations ou accueil suggérant l'hôtellerie...) va les décevoir et les éloigner – parfois durablement – des refuges.

C'est par eux que se renouvelle la clientèle des refuges, ils servent souvent de traits d'union voire de modérateurs ou de médiateurs entre les différents types d'utilisateurs.

En résumé, c'est une clientèle fidèle mais bien informée et ouverte à d'autres offres, tolérante sur l'évolution des refuges mais très attentive au maintien de l'esprit refuge. Attention de ne pas l'oublier, faute de quoi une partie de ces utilisateurs basculera vers les abandonnistes.

➤ En direct

*Sur le terrain :*

*« Je suis sensible à l'environnement du refuge. Parfois ça ressemble à un terrain vague autour du refuge. Cela ne montre pas l'exemple et surprend quand on arrive pour la première fois dans ce refuge... » (F – 34 ans)*

*Par courrier :*

*« La politique tarifaire élevée gêne les jeunes alpinistes » (H – 64 ans)*

*« Tarifs : tel quel, ce n'est pas bon marché ; c'est aligné sur les hôtels sans étoile et pas accessible aux gens sans ressources. Si l'amélioration notable du confort, des services, etc. doit faire s'envoler les prix : NON » (F – 52 ans)*

*« Un refuge doit rester isolé, un accès en 4x4 dénature un peu les choses (...) Pas assez de dortoirs familiaux de 5 à 6 places (...) Un peu cher pour une famille » (H – 41 ans, F – 37 ans, enfants de 5 ans, 7 ans et 13 ans)*

*« Douche appréciée quand possibilité, même payante » (H – 51 ans)*

« Les refuges en général ferment trop tôt. En Septembre, la montagne est en excellentes conditions. Tout le monde n'est pas concerné par la rentrée scolaire » (H – 68 ans)

« Deviennent de véritables hôtels d'altitude... Parfois, (Lac Blanc), pas de possibilité de hors sac. ½ pension obligatoire. Est-ce encore un refuge ? (...) 27 F la bouteille d'eau minérale aux Cosmiques (...) trop cher, + de 200 F (220 F, 240 F) la ½ pension, on nous prend pour des vaches à lait » (H – 34 ans)

Par Internet :

« Accueil pas forcément souriant ! Le côté hors sac devient inexistant » (F – 40 ans)

« Accueil peu sympathique, réveil trop tardif pour les courses envisagées (surtout pour la fin de saison). Gardiens avarés de renseignements sur les conditions de la course... et méprisants envers les alpinistes débutants » (F – 29 ans)

« Je suis atterrée par la différence d'accueil entre les utilisateurs en ½ pension et ceux qui ne souhaitent que le gîte, par choix ou par obligation financière. Bien souvent la seconde catégorie est reléguée dans un coin du refuge, voire dans le refuge d'hiver... On lui demande souvent de libérer le réfectoire pour faire place à la ½ pension, et les gardiens sont peu aimables envers cette catégorie (...) Peut-on espérer un retour à un partage égalitaire des refuges, les gardiens offrant le même accueil quelque soit la catégorie qui fréquente son refuge » (F – 32 ans)

« Veillez à ne pas augmenter la nuitée sous prétexte de travaux de confort ; si c'est pour la sécurité, l'entretien du refuge, OK » (M – 23 ans)

« Tarif hors de prix pour les non adhérents du CAF (environ 100 F juste pour une nuitée), je trouve scandaleux que les adhérents de la FFME ne bénéficient pas de la même réduction que les adhérents du CAF » (F – 30 ans)

« Les petits dortoirs avec de vrais lits sont les bienvenus : lorsqu'on vous fait payer plein tarif pour dormir à deux sur un petit matelas il y a clairement de l'abus » (M – 37 ans)

« Une petite fenêtre en bout de dortoir, obstruée en partie par un autre toit (...) Les normes de sécurité ne nous semblaient pas être respectées (...) Nous avons donc refusé ce dortoir facturé à 190 F en ½ pension. Nous avons réservé au printemps » (F – 44 ans)

« Accès au refuge par le glacier de Tré la Tête. Après avoir traversé le glacier, il y a un passage délicat, des équipements de sécurité seraient souhaitables (F – 50 ans)

En table ronde :

« Avec le confort, le prix des refuges augmente... dans ce cas, tant pis, je ferai le choix du bivouac » (H – 25 ans)

« Ca ne me choque pas qu'un gardien essaye de gagner sa vie dans un refuge » (H – 45 ans)

## Les non-initiés (« ah bon ? »)

### ➤ Profil

De passage, encadrés ou organisateurs improvisés pour la famille, les amis... leur représentation du refuge est assez floue et directement reliée à une vision de la montagne plutôt « urbaine ».

Ils font d'ailleurs facilement l'amalgame avec les gîtes de vallée : n'ayant que peu de points de repères concernant l'univers montagnard, ils ne mesurent pas les contraintes liées à l'altitude et appliquent aux refuges le même niveau d'exigence qu'à un gîte ou un hôtel.

Là où les « attentifs » vont avoir des points de repères (disponibilité en eau, chauffage, type de produits de dépannage, rareté de la douche...), les non-initiés trouveront tout naturel d'avoir une douche disponible dès leur arrivée, de commander un plat chaud à toute heure, de faire crépiter la cheminée en début d'après-midi...

Ils pratiquent principalement la montagne comme un loisir d'été et font souvent du refuge le but de leur sortie. De plus en plus, on les retrouve également en groupe ou accompagnés de professionnels, sur des itinéraires de randonnées très connus et les grandes courses d'alpinisme.

Consommateurs « zappeurs », ils voient dans le refuge un concentré d'ambiance et de découverte de la montagne.

### ➤ Attentes

Leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- services et informations au point de départ,
- accès sans difficulté et très bien balisé,
- prise en charge générale dans le refuge (où est mon lit, comment se passe le repas,... ?),
- information sur la vie du refuge,
- information sur l'offre touristique environnante,
- éléments de confort matériel,
- individualisation des prestations,
- demande de gastronomie et produits locaux ou typiques,
- attitude du gardien, prise en compte habile de leur inexpérience.

### ➤ Enjeu

C'est une partie de plus en plus forte de la fréquentation des refuges, notamment en moyenne altitude. Ils considèrent certains éléments d'accueil, de services et d'équipements comme des acquis.

Lorsque ces bases font défaut, il y a trois niveaux de réaction possibles :

- une réaction condescendante du genre « c'est typique, c'est la montagne... » sachant que cela signifie « on a essayé le refuge... ce n'est pas fait pour nous »,

- une réaction plus positive qui intègre les contraintes du refuge du genre « ce n'est pas comme ailleurs... mais cela nous plaît »,
- une réaction du genre « A ce prix là, vous pourriez... » « On n'a pas été prévenu que... » qui peut très vite déboucher sur un comportement très négatif envers le gardien et d'autres utilisateurs.

Si l'on croise d'une part la stagnation de la fréquentation globale des refuges et d'autre part l'augmentation de cette catégorie d'utilisateurs, on mesure l'enjeu.

L'objectif est donc de tenir compte de leurs attentes de base pour que le refuge ne soit pas en rupture complète avec d'autres offres touristiques tout en mettant une limite précise à la satisfaction de ces attentes (limite financière et technique mais aussi une limite qui tient compte des autres catégories d'utilisateurs).

Dans tous les cas, seule une partie des non-initiés fréquentant pour la première fois un refuge aura envie d'y revenir ou d'en fréquenter d'autres. C'est pourquoi il serait inutile d'espérer fidéliser l'ensemble des « non initiés ».

Par contre les non-initiés qui acceptent de faire une partie du chemin (on veut... / le refuge peut nous apporter...) deviendront progressivement des utilisateurs plus réguliers allant jusqu'à devenir des utilisateurs attentifs. C'est là que se situe l'enjeu en terme de fréquentation.

#### ➤ En direct

*Sur le terrain :*

*« On est de Lille, on vient en groupe avec notre club de photo pour 3 jours au refuge...La Vanoise on ne connaît pas mais cela doit être magique pour les photos. On voyage léger... on trouvera ce qu'il faut au refuge. Ensuite on va en gîte dans la vallée. » (Groupe de 6 personnes de 20 à 25 ans dont seulement 2 ont déjà passé une nuit en refuge / Refuge de l'Arpont)*

*« On est parties ce matin pour aller jusqu'au refuge Jean Collet mais on s'est perdues dans la montée » (2 jeunes femmes – sentier du retour / Jean Collet)*

*« L'idée du Jacuzzi et hammam en pleine montagne est géniale. Rien de tel après quelques journées assez rudes » (Livre d'or - Roc de la Pêche)*

*« Je suis allé 4 fois en Autriche mais le refuge du Roc de la Pêche est encore au-dessus du lot. On peut certainement le classer hors catégorie » (Livre d'or - Roc de la Pêche)*

*« Great place with showers in the room ! Great food too. Will be back for more ! » (Livre d'or - Roc de la Pêche)*

*Par courrier :*

*« Au mois d'Août, alors que nous arrivions sous une pluie battante, nous étions trempés et c'était en début d'après-midi. Ayant toujours froid malgré la douche chaude, nous avons demandé au gardien d'allumer un feu de cheminée » (F – 48 ans)*

*« Pour la douche, ce serait bien de mettre deux robinets : eau froide et eau chaude. La douche que j'avais prise était trop chaude (M – 22 ans)*

*Par Internet :*

*« Accueil très chaleureux, service efficace plus proche de l'hôtellerie de montagne que du refuge pur et dur. Equipement très complet, douches chaudes, chambres individuelles (...) les randonneurs-touristes-citadins apprécient ce type d'hébergement. » (M – 45 ans)*

*En table ronde :*

*« On organise chaque année une sortie en refuge avec des amis de notre club de marche. C'est toujours compliqué de trouver l'information » (F – 60 ans)*

## 4.2 – Les utilisateurs potentiels

### Les « abandonnistes »

Quel que soit leur niveau d'assiduité, ils sont amenés à limiter leur recours à la solution « refuge » pour diverses raisons :

- évolution de la pratique personnelle,
- contraintes de budget,
- exigence éthique, fuite face à la surfréquentation,...

Que leur abandon soit total ou partiel, avéré ou potentiel, ils ont déjà basculé dans une frange sous-consommatrice avec des perspectives de rattrapage plus ou moins ouvertes selon la motivation de leur abandon.

Leurs freins et leurs attentes s'expriment principalement en termes de (selon moteur de l'abandon) :

- tarification / discrimination,
- prise en compte des impacts environnementaux,
- civisme des autres utilisateurs.

*« Il y a trop de monde dans les refuges alors je m'adapte... en bonne condition physique et en partant plus tôt le matin je n'ai plus besoin de passer par le refuge. Au cas où, j'ai de quoi bivouaquer. D'ailleurs, il n'y a pas assez de refuges avec bivouac dans les Alpes. » (Table ronde / H – 38 ans)*

### Les abandonnés

Pour les responsables de groupes d'enfants encadrés (loisirs, scolaires), le refuge permet de démultiplier l'impact des sorties en montagne en prolongeant le « temps de contact » avec un environnement naturel et humain riche, tout en proposant un autre rythme d'activités.

Petit univers obligatoirement collectif, il permet aussi d'expérimenter et de mettre en évidence des rapports de groupe que la vie moderne élimine progressivement ailleurs. Des remarques assez désabusées, mais vives, concernant l'impossibilité d'accès à ce réservoir pédagogique laissent deviner des attentes largement insatisfaites.

*« De toute façon, ce n'est plus la peine de demander une autorisation pour organiser une sortie avec un groupe d'enfants en refuge, l'Inspecteur ne se mouillera jamais » (Instituteur et accompagnateur en montagne – H 41 ans)*

L'Arrêté du 10 Novembre 1994 concernant la sécurité – incendie restreint drastiquement le séjour en refuge pour les sorties scolaires, les classes de découverte et les colonies de vacances.

Leurs freins et leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- réglementation adaptée, mais néanmoins sécurité,
- conditions d'accès,
- configuration du refuge et de son environnement,
- mise en valeur de la montagne (documentation, histoire du refuge, faune...),
- disponibilité du gardien.

### **Les dissuadés**

Ils sont attirés par le refuge ou l'univers montagnard qu'il permet d'atteindre. Mais la réalité du refuge ou la représentation qu'ils en ont les retient de franchir le pas. L'inaccessibilité relative ou supposée n'est pas contredite par la confidentialité de l'information, la marginalisation de l'offre dans les circuits touristiques classiques (OTSI) ou l'imagerie liée à la nuit en refuge.

Pour les personnes d'un certain âge, celles souffrant d'un réel handicap, notamment les personnes non-valides, la possibilité de surmonter l'inaccessibilité du refuge revêtirait en outre une valeur de symbole non négligeable.

Leurs freins et leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- inaccessibilité de fait pour la montée et sur place (handicapés, seniors...),
- inaccessibilité relative (freins psychologiques : effort, milieu hostile, accès réservé, promiscuité, inconfort,...),
- attitude du gardien,
- diffusion et qualification de l'offre,
- prix trop élevé ou double emploi / hébergement (location estivale à la semaine).

*« On aurait bien aimé connaître le refuge et y passer une nuit mais on est en camping et on paie déjà la nuit au camping » (couple – env. 45 ans / Refuge de la Croix du Bonhomme)*

*« Avec les jeunes, on va pique-niquer à côté du refuge et on redescend... Il paraît que c'est cher le repas au refuge » (Famille parents + 2 enfants – Refuge de l'Arpont)*

*« L'été, on fait beaucoup de balades à la journée avec le casse-croûte. Dormir en refuge, on sait ce que c'est... On a passé l'âge » (couple – environ 60/65 ans – Office du Tourisme de Termignon)*

### **Les oubliés**

En-dehors de motivations liées à une fréquentation de la montagne à des fins sportives ou de loisirs classiques, une frange d'utilisateurs (incentive, thématique) en GIR ou groupes constitués pourrait être séduite par l'offre spécifique des refuges : hébergement collectif rustique dans des cadres d'exception, valeurs environnementales et sociales fortes, thématiques variées.

Des démarches éparses existent déjà, plus du fait de T.O (au sens large du terme, c'est-à-dire indépendamment de leur taille) que des exploitants des refuges.

Leurs freins et leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- accès à l'information,
- accès et capacités d'accueil intrinsèques du refuge,
- configuration et confort refuge,
- la prestation de base doit être une garantie.

#### **4.3 - Les utilisateurs professionnels**

*N.B : Les deux préoccupations artificiellement dissociées ci-dessous se combinent quand un prestataire cumule les fonctions de montage et d'encadrement (ce qui est souvent le cas des petits prestataires indépendants, avec ou sans habilitation...).*

##### ➤ Préoccupations liées au montage et à la commercialisation des produits

Concurrences indirectes fortes et clientèle majoritairement non-initiée entraînent les produits vers des propositions « plus facilement vendables » comme le confessent les T.O eux-mêmes.

Le refuge est plus souvent considéré comme une escale technique que comme un élément fort du produit dont les caractéristiques spécifiques pourraient être mises en avant au niveau de l'argumentaire de vente.

Leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- transport des bagages, douche, qualité des prestations hôtelières,...
- prix abordables,
- facilités de réservation et de paiement,
- sécurité du groupe,
- complémentarité avec les liaisons en vallée,
- complémentarité entre les refuges d'un même circuit (styles, menus, ambiance...).

*« C'est plus facile pour nous de vendre des circuits à l'étranger parce que les refuges sont confortables et pas surpeuplés » (Tour operator)*

##### ➤ Préoccupations liées à l'encadrement et la conduite du groupe

Le refuge introduit une rupture de rythme : étape finale, moment de confort relatif, contact avec d'autres groupes, moments d'animation en soirée. C'est aussi l'occasion d'un autre regard sur l'environnement montagnard et ceux qui y vivent. Par procuration, la complicité éventuelle du professionnel et du gardien fait entrer les « clients » dans le cercle des initiés.

Entre gardien et professionnel se joue une répartition des tâches qui n'est pas toujours très clairement définie, au grand dam des uns ou des autres (dans des proportions presque égales !) : gardien-relais pour aider le professionnel dans l'organisation de son circuit, professionnel-initiateur pour faciliter le fonctionnement du refuge.

Leurs attentes s'expriment principalement en termes de :

- disponibilité du gardien,
- informations de terrain,
- horaires adaptés,
- capacité des dortoirs / qualité de sommeil des clients,
- qualité minimum des repas, espaces collectifs, sanitaires,
- modularité des volumes (pour mieux chauffer une salle commune en basse période),
- qualité minimum du refuge d'hiver (accès au bâtiment, possibilité de se chauffer, propreté minimum, qualité correcte du couchage, humidité),
- fonctionnement correct du refuge en début et fin de saison,
- maintien de l'esprit refuge.

*« Pour mes clients, la montée en refuge « en autonomie » est une petite aventure qu'ils sont contents d'avoir vécue » (Accompagnatrice – 38 ans)*

*« En arrivant au refuge, mes clients sont généralement fatigués et un peu stressés... ils ont besoin qu'on leur montre leur couchette, qu'on leur explique même rapidement le fonctionnement du refuge, la salle commune et les repas... qu'ils aient l'impression qu'ils seront un peu chez eux. C'est au gardien de prendre en charge cette partie, même lorsqu'il y a un guide... Ensuite, je prends le relais » (Guide de haute montagne – 52 ans)*

*« Trop peu de refuges sont correctement équipés pour l'hiver. C'est très difficile d'organiser un raid en ski de rando sur plusieurs jours avec des clients. Difficultés de chauffage, qualité de la literie, conditions de sécurité, humidité... de ce côté là, les refuges français ne sont pas à la hauteur » (Guide de haute montagne – 45 ans)*

*« Pour moi, les deux points les plus importants pour les refuges français sont le statut du gardien et l'énergie en quantité suffisante : le statut car aucune personne n'accepte de s'investir sans savoir ce qu'il fera dans un an et parfois cela se ressent sur l'accueil et le refuge, l'énergie car c'est ce qui permet au gardien de mettre en route son refuge facilement même sur des périodes peu fréquentées comme les mois de mars et avril » (Guide de haute montagne – 45 ans)*

#### **4.4 - Synthèse**

Au terme de ce constat, il apparaît que la question de la nécessaire adaptation des refuges des Alpes Françaises à leurs clientèles actuelles et potentielles se pose dans des termes plus nuancés qu'il n'y paraît de prime abord.

Il suffit de constater ce que la simple évocation de leur « adaptation » a pu appeler comme commentaires dans le registre affectif -voire passionnel- au cours de cette étude.

Au-delà des prises de positions arbitraires ou des discours idéologiques, de véritables préoccupations sont à prendre en compte, tant du côté des utilisateurs habitués que des non-initiés ou des utilisateurs potentiels.

#### **L'enjeu majeur : rester fidèle à « l'esprit refuge »**

Ainsi, il apparaît clairement que le refuge ne doit pas être réduit à une simple modalité d'hébergement touristique en montagne comparable aux autres formules (gîtes, hôtels de montagne,...), et ceci pour au moins deux raisons essentielles :

- le risque réel de glissement vers l'abandonnisme manifesté par les « conservateurs », mais surtout de la part des « utilisateurs attentifs », en cas d'initiatives qui se traduiraient par une perte d'identité du refuge (« l'esprit refuge »),
- les dangers d'un nivellement des critères de comparaison avec les formules concurrentes dans l'esprit des utilisateurs « non-initiés » ou potentiels : les refuges se trouveraient alors dans une situation de compétition inégale (accessibilité, prix, confort absolu,...), préjudiciable auprès des franges les plus volatiles de ces mêmes clientèles !

Sans oublier que la dilution de l'identité du refuge aboutirait au recul de la seule formule d'équipement touristique vraiment spécifique aux massifs montagneux (gîte d'alpage, chalet hôtel et auberge de montagne n'étant que les avatars alpins de formules déjà développées en zone rurale) et porteuse de valeurs fortes pour tous les âges et toutes les couches sociales.

#### **Une prestation de base parfois oubliée ?**

Il n'en demeure pas moins qu'une évolution qualitative est nécessaire, parallèlement aux exigences liées à la réglementation.

Il est par exemple inquiétant de constater que la prestation de base du refuge semble assez souvent défailante. Cela se traduit dans les différentes composantes de la fonction « étape reconstituante » du refuge :

- qualité du repos hors nuit,
- qualité du sommeil,
- qualité du repas et du petit-déjeuner.

Evidemment, les actions ne doivent pas se limiter à cet aspect de l'offre refuge, mais il semble prioritaire d'apporter des réponses à cette attente unanime.

### **Jusqu'où ne pas aller trop loin ?**

Esprit refuge et qualité hôtelière. Entre ces deux butoirs, le positionnement du curseur réclame du doigté pour un dosage qui doit rester attentif aux catégories d'utilisateurs présenter de réels enjeux.

## Partie III - Les actions à mener

### Les 10 points clés pour une adaptation de l'offre refuge

Du constat effectué précédemment, 10 points clés ont été identifiés. Ils guideront les pistes d'action pour une adaptation qualitative de l'offre dans le respect de l'esprit « refuge ».

#### 1 – N'est pas refuge qui veut

« Annoncer la couleur » en levant l'ambiguïté entre l'offre refuge et les autres formules d'hébergement touristique en montagne.

#### 2 – Touche pas à mon refuge

Maîtriser l'image du refuge en mettant en évidence ses spécificités ; le refuge français doit affirmer son identité (vocation montagnarde, mission de service public, accueil hors-sac).

#### 3 – Isolé mais facile à trouver (le refuge à l'heure des réseaux)

Clarifier, harmoniser, mettre à disposition du plus grand nombre une information complète et à jour sur l'ensemble de l'offre « refuge ». Intégrer le refuges dans les différents réseaux de communication et de promotion touristiques.

#### 4 – Esprit refuge... es-tu là ?

L'esprit refuge, c'est :

- Une ambiance montagnarde : cadre, bâtiment, aménagement extérieur et intérieur,
- Une communauté : salle et tables communes, menu commun, couchage collectif,
- Un « confort rustique » : soupe et possibilité de finir les plats, couchage bat flanc,
- Une cohabitation : hors-sac, différents milieux, pratiques et niveaux,
- Un personnel « incarné », lié au terrain et à la pratique du secteur,
- L'exclusion des symboles connotés « hôtellerie » (desserte de la table par le personnel, classification ou labellisation, chambre individuelle, sanitaires privés,...),

#### 5 – On ne peut pas plaire à tout le monde...

Viser toutes les clientèles est un leurre coûteux. Le refuge doit plutôt jouer de sa spécificité pour se démarquer des concurrences moins typées.

## **6 – Multi-pratiques... multi-services**

Etape humanisée en plein milieu naturel, le refuge est le relais du voyageur, quel qu'il soit. Il doit intégrer les fonctions d'accueil, de conseil et d'assistance à un public de plus en plus varié.

## **7 - Place aux jeunes**

Offrir un outil pédagogique irremplaçable et favoriser l'accueil des jeunes pratiquants permet au refuge de mieux s'ancrer culturellement chez les futurs utilisateurs. De ce point de vue, c'est aussi l'évolution de la réglementation qui est à prévoir.

## **8 - Le refuge... ouvert à tous, tout le temps**

C'est la certitude d'un accueil permanent au meilleur prix, mais moyennant des contraintes matérielles ou de procédure (réservation). C'est l'assurance d'une qualité minimum en refuge d'hiver et hors période de gardiennage.

## **9 - En conformité mais pas standardisé**

La diversité est un des attraits du monde des refuges : il n'y a pas **un** refuge, mais **des** refuges. Même si cela procède d'un objectif de qualité ou de clarification de l'offre la classification et la labellisation des refuges n'est ni nécessaire ni souhaitable.

## **10 – Gardien de refuge : une vocation et un métier à plusieurs facettes**

Pas de bon refuge sans bon gardien... Des savoir-faire multiples, une équipe, des outils performants, un statut plus encourageant et la nécessité d'une formation continue.

## Actions à mener : mode d'emploi

Un certain nombre d'actions sont proposées ici, toutes sous-tendues par le constat effectué en partie II et les 10 points clés exposés précédemment.

Cette « check-list » peut constituer la base d'un cahier des charges ou d'une grille d'analyse de projets de refuges.

Bien que connues et identifiées, les diverses contraintes techniques, financières ou réglementaires n'ont été prises en compte qu'à un niveau générique, et fortement relativisées :

- parce que chaque site, chaque maître d'ouvrage, chaque projet est unique. Il appartiendra donc aux opérateurs de confronter propositions et faisabilité.
- parce que nous ne saurions préjuger des perspectives ou évolutions engagées dans les différents domaines de contraintes à la suite des propositions formulées.

Pour avoir toutes les chances d'être réalisables, ces actions à mener se veulent néanmoins réalistes !

Elles sont structurées de la manière suivante :

Un « tronc commun » décrit les actions nécessaires applicables à tout type de refuge. Il est organisé en plusieurs rubriques calquées sur les principales entrées qui ont guidé la phase de constat :

- Promotion / Commercialisation,
- Accès,
- Aspects matériels,
- Aspects immatériels,
- Le refuge dans son environnement,
- Le fonctionnement du refuge.

Ensuite sont exposées des propositions complémentaires concernant des catégories spécifiques :

- Spécificités du refuge « haute montagne »,
- Spécificités du refuge « technique »
- Spécificités du refuge « randonneurs »

Enfin, un cas « multimodal » est décrypté à travers la fiche pratique du refuge du Soreiller (Massif des Ecrins).

# 1 – Tronc commun

## 1.1 – Promotion / commercialisation

### ➤ Accès à l'offre

- Identité Refuge : nécessité de maîtriser l'appellation refuge pour éviter toute confusion avec d'autres modes d'hébergement,
- Différencier deux catégories « Refuge de montagne » et « Refuge de haute montagne » car ce premier niveau d'information induit naturellement des conditions différentes d'accès, de confort et de prix (eau par exemple). Dans tous les cas, le refuge doit clairement préciser et pourquoi pas valoriser ses différences (l'isolement est un handicap qui se répercute sur les prix mais c'est aussi un élément différenciateur du refuge par rapport aux gîtes),
- Clarté de l'offre : définir le tronc commun de la communication et de la présentation de tous les refuges,
- Accessibilité : base de données nationale sur papier, minitel et Internet - [www.refuges.net](http://www.refuges.net) – (plate-forme d'informations en ligne, liens avec les sites CAF, STD, parcs nationaux, refuges privés...). Présentation classée, actualisée, pratique mais non hiérarchisée. Cette base de données est valable pour l'ensemble de l'offre française, présentée par massif mais avec des clés d'entrée multiples (nom, commune, sommets environnants, massifs ou sous-massifs). Sur Internet, cette information est disponible en quatre langues : français, anglais, allemand, italien.

### ➤ Prix

- Les tarifs actuels représentent déjà un seuil maximum : le seuil psychologique se situe actuellement aux alentours de 200 F pour la ½ pension (220 F au Refuge des Ecrins, 196 F au Refuge de l'Arpont, 172 F au Refuge de Furfande, 248 F au Roc de la Pêche...). Au-delà de 200 F, est généralement perçu comme trop cher et basculant dans l'hôtellerie.
- Attention aux prix trop faciles (café à 13 F au Plan de la Lai – Chalet CAF, bord de route et très fréquenté l'été) ou aux prix non expliqués (bouteille d'eau à 27 F aux Cosmiques...). Un sujet d'autant plus sensible que les résultats récents de l'étude Cofremca Sociovision 2000 mettent en évidence la menace que représente le côté exagérément marchand de la destination montagne.
- Nécessité d'une formule « Eco » (nuitée seule + plat du jour = 150 F par exemple) ou de proposer pour la partie repas un plat du jour car la barrière du prix existe déjà pour des nombreux utilisateurs, notamment les jeunes, les familles et les revenus moyens.
- Clarté des prix et de l'affichage à l'accueil.

## ➤ Politique tarifaire

- La réduction pour les adhérents de clubs se justifie mais son niveau est plus discutable et de plus en plus discuté. Cela peut représenter une barrière à l'entrée pour de nouveaux utilisateurs... Si ces réductions se maintiennent à ce niveau, elles doivent dans ce cas s'accompagner d'une politique tarifaire basée sur une réciprocité plus large et intégrant d'autres groupements d'utilisateurs (FFME, FFRP). Notons que l'avantage tarifaire accordé aux adhérents du Club Alpin Suisse est justifié par le fait que les fonds publics n'interviennent pas dans le financement des refuges.

En ce qui concerne le CAF, la politique tarifaire adoptée n'est pas équilibrée : -20% pour les groupes et les moins de 18 ans, - 50% pour les membres du CAF, -75% pour les Cafistes de moins de 18 ans. Il est bien entendu qu'une partie de la cotisation CAF va directement aux refuges et que de nombreux bénévoles participent à l'entretien, la gestion et la rénovation des refuges. Il ne s'agit donc pas ici de remettre en cause le principe de la réduction CAF mais plutôt de proposer une politique tarifaire plus ouverte et plus cohérente. Comment expliquer une différence de prix de 75% entre un jeune non Cafiste de 19 ans et un Cafiste de moins de 18 ans...

- Enjeu important sur la politique tarifaire vis à vis des jeunes : - 30% à - 40% pour les jeunes de moins de 12 ans, - 20% à - 25% pour les étudiants et les jeunes de moins de 20 ans (exemple : 1/2 pension à 130 F au lieu de 195 F pour les moins de 12 ans au refuge de Tornay Bostan). Actuellement, les réductions sont très disparates... souvent limitées à une réduction de 15% à 20% pour les moins de 18 ans, voire inexistantes dans les refuges privés.
- Elargir l'acceptation des chèques vacances.
- Modularité des tarifs en fonction de la saison pour encourager la fréquentation hors période de pointe, pour les familles ou pour une réservation avancée.
- Ces initiatives sur la politique tarifaire semblent indispensables pour rendre plus accessible les refuges sachant que ces « leviers » sont à adapter à chaque refuge.
- La demande d'arrhes est justifiée mais, en cas de désistement ou de problème météo, ils doivent être transformables en avoir valable un an.
- Lorsqu'elle existe, la douche reste une option payante.

## ➤ Moyens de paiement

- A faire figurer dans le tronc commun de l'information (OTSI, Internet...).
- Le plus possible, viser un paiement par carte bancaire.
- A terme (2 à 3 ans), le paiement des arrhes voire de la prestation complète par Internet risque d'être demandé par les clients : se posera alors la question technique d'une connexion du refuge au réseau Internet et de la facturation différenciée nuitée / repas.

➤ Commercialisation

- Définir un partenariat clair entre les refuges et les relais d'information locaux : si l'Office du Tourisme « propose » le refuge, il est normal que le refuge soit adhérent à l'Office du Tourisme ce qui lui donnerait également plus de visibilité en étant systématiquement référencé dans les supports de communication de l'OT (à titre d'exemple, les antiquaires figurent dans la documentation touristique éditée par l'OT de Chamonix... pas les refuges).
- Travailler la notion de circuits pour les refuges qui ne sont pas en sur-fréquentation (exemple du Tour de Belledonne où 4 refuges se sont regroupés et proposent un circuit avec 4 refuges au prix de 3 / nuitée).
- Fonctionnement plus professionnel vis à vis des Tour Operators sans officialiser l'allotement.
- Rendre possible l'initiative commerciale du gardien.

➤ Promotion / Communication

- On peut imaginer au niveau national un groupe de travail et de promotion des refuges (Cf : PAM, Ski France, France Ski de Fond dans d'autres domaines) chargé de définir des outils formant le tronc commun de l'information et de la communication des refuges :
  - classification « Refuge de montagne » et « Refuge de haute montagne » sur la base d'une liste officielle des refuges validée au niveau départemental par la Préfecture,
  - base de données nationale,
  - conception de supports communs : livret d'accueil, mini-panneau d'information au départ et dans le refuge (Cf : Les 10 règles de la baignade en piscine...) Le groupe pourra organiser et maîtriser la communication sur les refuges (ex : adaptation d'une norme, événement, innovation...).

A rapprocher des réflexions engagées par le groupe de travail interministériel sur l'évolution des normes de sécurité des refuges et leur possibilité d'adaptation.

- Accélérer l'utilisation des nouvelles technologies ; retard évident si l'on compare avec la Suisse et l'Italie. Viser l'interconnexion avec d'autres sites d'informations touristiques (commune du refuge, CDT, sites des autres clubs...). D'autre part, l'information sur Internet doit être à jour et complète : par exemple, le site du CAF ([www.clubalpin.com](http://www.clubalpin.com)) est très bien conçu (choix par massif, cartes...) mais ne donne pas une information essentielle, les tarifs alors que la rubrique existe dans le site (paradoxalement, la rubrique « confort » est à jour...).
- Encourager les propriétaires de refuges à élargir leur communication aux refuges voisins, en dehors des aspects d'appartenance (CAF ou non CAF, refuge d'un Parc National et hors des limites du Parc) sachant que l'utilisateur n'est soit pas au courant de ces distinctions (le non-initié) soit vise une information pratique avant tout, à lui de faire ses choix (l'attentif).
- Rendre possible l'initiative du gardien en matière de communication (documents, partenariats).

## 1.2 – L'accès au refuge

### ➤ Identifier les accès

- généraliser le repérage des refuges -quelqu'en soit le gestionnaire- sur les cartes routières dès que l'échelle le permet (1/100 000) avec un pictogramme clair + mention explicite et différenciée en légende (pictogramme différent entre Refuge de Montagne et Refuge de Haute Montagne),
- sur bases de données : intégrer une information de renvoi vers la (ou les) mention(s) géographique(s) donnant accès au(x) point(s) de départ par route, train, remontée mécanique,
- identifier systématiquement les refuges(ou directions) et leurs points d'accès dans les plans des OT/SI,
- mettre en évidence de manière codifiée les points de départ dans le jalonnement routier (jalonnement communal, jalonnement routier touristique ou pré-enseigne dérogatoire selon les cas),
- assurer la continuité du jalonnement jusqu'au point de départ,
- donner l'information ouvert/fermé ou viabilité hivernale le plus en aval possible.

### ➤ Organiser des points de départ équipés et intégrés

- viabilité des accès routiers ultimes,
- capacité, organisation et sécurité du stationnement (talus / chutes de pierre),
- information (cf. ci-dessous),
- équipement d'accueil selon le niveau de fréquentation, les possibilités techniques et de maintenance : point d'eau, toilettes, poubelles, bancs...
- intégration paysagère des plates-formes et éléments d'accueil

### ➤ Traiter l'information utilitaire

*Certains des éléments mentionnés ci-dessous pourront utilement être repris pour équiper les liaisons entre refuges interconnectés sous forme déclinée et concentrée : signalétique légère en intérieur, documentation,...)*

- information cartographique : repérage du tracé, configuration, maillage inter refuges, réseau d'itinéraires et de sites desservis par le refuge (selon l'échelle)...
- information texte : message d'accueil, explicitation et différenciation de l'offre "refuge" en général (bloc-texte générique maîtrisé par un organisme fédérateur ?), nom, statut et infos de base sur le refuge (offre accueil, capacité, temps de marche, sécurité, ouvert/fermé, visualisation), offre du secteur desservi selon pratiques (sport et loisir), réglementation/sensibilisation (hiérarchiquement : version "citoyenne" majoritaire complétée par aspects réglementaires en rappel...), conseils rando, conseils sécurité et rappel contacts secours (notamment n° 112 secours téléphone mobile), coordonnées GPS du refuge, n° "service qualité" (propriétaire-gestionnaire),

- information périssable et locale (chassis verrouillable) : actualisation de la partie figée "info texte" + état de l'accès, infos saisonnières gardiennage et contact, niveau d'équipement du refuge/matériel à prévoir, tarifs/prestation standard, moyens de paiement, météo selon enjeux et possibilités d'actualisation, actualité et contacts réseau local de refuges...
- information signalétique pure: point de départ pédestre, reprise des infos texte de base (temps de marche, sécurité, ouvert/fermé)

➤ Traiter l'information d'agrément

- information "découverte" : patrimoine naturel / culturel local, caractéristiques du refuge,...
- message de congé en retour sur accès routier

➤ Préserver l'isolement

- mettre en place les conditions qui garantissent durablement une accessibilité motorisée restreinte
- argumenter à destination des utilisateurs du refuge les éventuelles dérogations

➤ Sécuriser l'accès

- tracé et équipement des passages délicats (sections grasses, franchissement torrents,...) en fonction des dangers objectifs et du public habituel le moins averti,
- points de repère horaires,
- balisage,
- ski de printemps : autoriser l'accès en motoneige par le gardien (conditions de travail et balisage / damage pour l'accès en raquettes).

➤ Baliser l'accès

- respect des principes d'homogénéité et de continuité,
- généralisation d'un pictogramme refuge normalisé,
- cohérence des mentions carto-balisage-usage (si plusieurs noms pour un refuge),
- niveau de prise en charge en fonction du public habituel le moins averti,
- points de repère horaires (sécurité et confort ),
- visibilité, mais intégration des modalités graphiques,
- entretien/maintenance,
- mentions sans ambiguïté (nom refuge/ nom sommet ou alpage,...),
- mention d'adressage final.

### 1.3 – Les aspects matériels du refuge

➤ Choisir un parti pris architectural tenant compte de l'environnement et de l'histoire de l'ancien refuge

- rechercher au minimum l'intégration paysagère et une harmonie d'ensemble,
- en haute montagne (environnement minéral et glaciaire), le parti pris architectural peut être plus osé (sans que cela soit une obligation...), mais dans ce cas il faut d'abord être irréprochable sur tous les aspects fonctionnels du bâtiment (circulation, modularité des volumes, isolation phonique, éviter les zones froides, terrasse bien orientée),
- en moyenne montagne, conserver des points de repères locaux (style, matériaux, taille),
- garder un ancrage avec l'esprit-refuge, même symbolique si le bâtiment est récent (ancien mur, roche en place, photos ancien refuge,...),
- l'aménagement intérieur doit faire référence au bois (chaleur, esprit montagne) , mais sans basculer dans la « Disneylandisation »...,
- lumière et débouchés visuels sur les points-phares du site.

➤ Traiter les abords

(Aménagement de la « zone de divagation » en périphérie)

- propreté,
- « points noirs »(rejets EU/EV, incinération,...),
- terrasse stabilisée et équipée, même sommairement (bancs pause / préparation sac,...),
- possibilité d'être en extérieur abrité (auvent, balcon / galerie ),
- dispositifs de séchage extérieur vêtements / matériel,
- accès point d'eau extérieur éventuel,
- espaces à prévoir pour les équipements (matériels, outillages, stock, gaz, poubelles si possible dans un local annexe),
- éléments d'ambiance (bassin, bâtiments annexes, cairn, balisage, télescope, découverte...)

➤ Faciliter la « prise en main »

- évidence de l'accès,
- information « mode d'emploi » : configuration, fonctionnement, consignes diverses,
- dimensionnement et aménagement du sas d'équipement / déséquipement (s'asseoir, suspendre, poser, proximité point d'eau pour gourde ou lavage sommaire (cabine), wc accessible intérieur/extérieur...),
- dimensionnement et aménagement de l'aire de stockage (si différente sas d'équipement) avec repérage individualisé, sécurisation selon enjeu/vol.

➤ Accueillir

- message d'accueil ( ne dispensant pas du relais verbal par le gardien )
- configuration de l'aire d'accueil et de transaction : banque partiellement condamnable (passe-plat pour le « coup de feu ») plutôt que guichet-parloir

➤ Offrir à tous une étape montagnarde reconstituante, sécurisée et conviviale

- Configuration générale

- capacité (avec contrainte d'accueil exceptionnel lié à la sécurité),
- ventilation de la capacité : majoritairement mini-dortoirs 8-12 + « chambrées » 4-8,
- ajustement éventuel par zone-camping si structures d'accueil adaptées,
- lumière en premier et second jour (portes vitrées, claustras,...),
- dimensionnement et éclairage des circulations,
- ambiance montagnarde et personnalisée (matériaux, déco sommaire),
- chaleur : configuration cuisine / salle commune / zone détente, cloisonnement possible (saisonnalité),
- local de séchage (même sommaire),
- traitement phonique garantissant de bonnes conditions de sommeil et de séjour : correction phonique salle commune, circulations et répartition zone-jour / zone-nuit (locaux-tampons, dissociation,...) et/ou isolation phonique soignée (pont phoniques, amortissement des portes,...),
- zone intégrée à la salle commune pour les utilisateurs du hors-sac : stockage nourriture (idem stockage vivres utilisateurs demi-pension), zone-réchauds (configuration selon sécurité incendie), tables pour repas dans la salle commune (prévoir circulations clients et service),
- locaux d'hiver approchant au plus près les caractéristiques de ceux d'été,
- locaux gardien et équipe.

- Hygiène

- propreté d'ensemble,
- des sanitaires irréprochables et équipés (papier), même si sommaires (dont un wc à l'entrée du refuge... les randonneurs de passage sont des utilisateurs),
- un coin toilette avec porte condamnable (eau + lavabo + miroir). Le nombre s'ajuste à la capacité avec répartition sur chaque étage. Là encore un lavabo à l'entrée est indispensable,
- la douche doit rester un plus : à prévoir quand cela est possible techniquement et sans nuisances excessives (énergie, alimentation et traitement eau),
- équipement lavage literie / literie adaptée (housses de couettes, sacs jetables selon traitement des déchets).

- Sommeil

- des dortoirs bat flanc de 8 à 12 places bien « gérés » par le gardien en fonction des pratiques et heures de lever (ou de couchage...) ; prévoir des claustras dans le cas où les dortoirs demeurent de plus grande capacité,
- quelques « chambrées » de 4 à 8 places,
- ergonomie de détail soignée autour du couchage : étagère, crochets,
- espace disponible pour dépôt des vêtements et effets personnels durant la nuit,
- un éclairage collectif limité dans les locaux de nuit,
- dimensionnement et qualité des couchages,
- fenêtres basculables pour une ouverture partielle la nuit.

- Repas

- capacité de la salle commune limitant l'attente,
- points de puisage eau potable à disposition des utilisateurs,
- équipement de cuisine adéquat (énergies, outillage électroménager),
- modalités de stockage périssable/non périssable,
- modalités d'approvisionnement pour volume, variété et fraîcheur des produits.

- Agrément

- zone ou équipements de détente (lecture, jeux, ...),
- carte murale en relief 1/25000,
- aménagement de la salle commune (traitement phonique, claustra ?),

- Assistance et sécurité

- respect des normes de sécurité,
- pour les groupes de mineurs : configuration dortoirs et sanitaires adaptée,
- équipement de secours,
- petit dépannage,
- liaison télécommunication,
- moyens d'information sur conditions météo et de terrain,
- DZ adaptée et sécurisée.

➤ Prendre en compte les préoccupations liées à l'énergie

- privilégier les options douces et respectueuses du site,
- valoriser leur utilisation à la mesure de leur impact visuel,
- argumenter le recours éventuel aux énergies classiques,
- dimensionner en fonction de besoins de base raisonnables (ne pas surestimer la demande : ex. éclairage collectif illimité des dortoirs),
- donner au gardien une capacité en énergie permettant d'optimiser son exploitation en limitant les effets pervers sur le volume induit en eaux usées et déchets,
- énergie suffisante pour une mise en route provisoire en début de saison

➤ Prendre en compte les préoccupations liées à la gestion des déchets

- rendre sensible la différenciation entre la nécessité d'équipements de traitement des déchets d'exploitation (obligatoire sur une saison) et le retour en vallée des déchets personnels (peu contraignant sur une étape),
- valoriser le recours au tri sélectif des déchets d'exploitation quand il est possible,
- sensibiliser l'utilisateur à la redescende de ses propres déchets, avec facilitation (stock sacs) et suggestion d'une latitude d'appréciation par le gardien (itinérants).

- Prendre en compte les préoccupations liées à l'eau / approvisionnement
  - des prises d'eau sécurisées et fiabilisées (début / fin de saison)
  - des alternatives raisonnables (eau de fonte « non potable ») ou argumentées (tarifs de l'eau en bouteille)
  
- Prendre en compte les préoccupations liées à l'eau / assainissement
  - systématiser l'intégration esthétique des équipements et réseaux
  - valoriser le recours à des solutions d'assainissement adaptées aux contraintes du site
  - évaluer les effets indirects induits selon les options choisies (ex. : dimensionnement et impact des équipements fournissant la chaleur aux fosses)
  - si épandage : argumentation comparative efficacité / impact global d'un procédé jugé « archaïque »
  
- Ne pas négliger le refuge en tant que plate-forme de départ
  - Informations et signalisation de départ vers des refuges interconnectés
  - Informations et signalisation de départ vers retour la vallée
  - Informations et signalisation de départ vers la périphérie (selon pratiques)

## 1.4 – Les aspects immatériels du refuge

### ➤ Ressources humaines

- Profil du gardien
  - Un gardien-montagnard, qui connaît parfaitement son secteur et ses conditions ainsi que les différentes pratiques,
  - Un gardien-hôtelier, professionnel de l'accueil garant d'une étape reconstituante (dormir + manger) et conviviale,
  - Un gardien-organisateur, qui gère les situations difficiles, permet le repos des ses hôtes, planifie leur réveil et leur repas,
  - Un gardien-médiateur, qui facilite le dialogue dans la mesure de ses disponibilités, même s'il garde « son caractère »,
  - Un gardien-sécurité, qui tranquillise par sa présence et les moyens dont dispose le refuge,
  - Un gardien-gestionnaire (au sens gestion quotidienne du refuge) capable de maîtriser les coûts et de garder un refuge dans le meilleur état possible.

C'est à dire le profil quasi introuvable dans le cadre d'un recrutement ; c'est donc en apprenant « sur le tas » que le gardien va savoir répondre à toutes ces missions.

Cela signifie que la notion de gardien est plus à envisager désormais autour d'une équipe avec un dosage équilibré des différents métiers (voir point 6 / fonctionnement du refuge).

### ➤ Accueil

- Personnalisation de l'accueil même lorsqu'il s'agit de clients accompagnés par des professionnels,
- Donner le mode d'emploi du refuge à tous les utilisateurs,
- Faire en sorte que chacun se sente chez soi : identifier sa couchette dès son arrivée, rangement des effets personnels, possibilité d'accéder à sa couchette et de pouvoir s'y reposer sans limite horaire, de même pour les lavabos et les sanitaires (au moins pour ceux situés à l'entrée du refuge). Dans certains cas, l'accès à la douche se fait à partir d'une heure précise (exemple : Refuge de la Croix du Bonhomme : accès à partir de 17 h / remplissage du ballon d'eau chaude par chauffage solaire) ce qui suppose une explication de la part du gardien.
- Attitude respectueuse de l'équipe vis à vis de tous les utilisateurs (néophytes, jeunes, groupes en TO, utilisateurs de la salle hors sac).

➤ Prestations

- petit-déjeuner montagnard avec vivres de course, possibilité de panier-repas
- Argumenter le non-choix (eau payante ou douche non possible : pourquoi ?),
- Vente de dépannage (piles, ampoules, vivres de courses, pansements, crème solaire...) sans tomber dans le côté boutique de confiserie et gadgets,
- Prestation refuge,
- Documentation typée montagne.

➤ Services

- Bulletin météo et si possible briefing,
- Information détaillée, à jour et visuelle de l'offre sports et loisirs,
- Information sur les refuges voisins,
- Ne pas exclure les adeptes du bivouac des services du refuges.

➤ Les outils de la qualité

- Repas : privilégier les préparations simples faites au refuge, si possible pain cuit au refuge (pas forcément plus contraignant que le portage selon possibilités en énergie...),
- Vraie vaisselle,
- Mobilier cohérent / ambiance montagne (même dans le cas d'un refuge d'architecture moderne),
- Qualité et état du stock de chaussons,
- Suivi de la qualité : numéro de téléphone / satisfaction ou formulaire à disposition dans le refuge (exemple : questionnaire de satisfaction au dos de la fiche d'accueil au refuge du Pré de la Chaumette).

## 1.5 – Le refuge dans son environnement

*(incluant la place que le refuge occupe dans le tissu humain local)*

### ➤ Nécessité d'une coordination commerciale

- avec les refuges voisins : promotions ou tarifications communes, complémentarité des étapes (répartition des équipements lourds comme les douches,...),...
- avec l'environnement touristique local : OT/SI, centres de vacances,...
- avec les professionnels : TO, professionnels de l'encadrement,...

### ➤ Définir l'échelle de coopération territoriale

- mettre en réseau les différents partenaires socio-économiques et institutionnels aptes à faciliter localement l'organisation de l' « offre refuges »,
- accepter la quasi-nécessité de s'affranchir des limites strictement administratives (allant jusqu'aux coopérations transfrontalières),
- configurer le territoire de coopération selon le mode de fonctionnement du refuge (refuge-vallée, refuge-étape sur boucle,...) avec des passerelles permettant à un refuge d'être pris en compte par plusieurs territoires selon les besoins.

## 1.6 – Le fonctionnement du refuge

### ➤ Relations Propriétaires / Gardien

Il apparaît très clairement que les relations contractuelles entre le propriétaire et le gardien du refuge peuvent avoir des impacts négatifs directs, perceptibles et récurrents sur la qualité globale et le rapport qualité / prix du refuge.

Actuellement, les refuges CAF fonctionnent sur la base d'un contrat de mandat tel que le gardien peut être remis en question chaque année. Sa rémunération porte en très grande partie sur la restauration ce qui peut conduire à certains excès.

Cela est mal vécu par les utilisateurs « attentifs » et forcément incompris des utilisateurs « non initiés ».

Un refuge même entièrement rénové peut continuer de mal fonctionner si ces aspects ne sont pas pris en compte et, dans ce cas, le retour des utilisateurs peut s'avérer très négatif car la rénovation est associée au coût, à l'évolution vers une prestation hôtelière.

D'où une évolution indispensable des relations propriétaire / gardien pour éviter tout effet préjudiciable à la vie du refuge (par rapport à sa clientèle bien sûr mais aussi plus largement en terme de qualité des abords, de bon fonctionnement de certains matériels, de promotion...).

Les points clés sont :

- une durée contractuelle minimum de 4 ans renouvelable, donnant au gardien la visibilité et le temps nécessaire pour mieux s'investir et bénéficier d'un retour sur cet investissement,
- un contrat plus objectif et basé sur une relation équilibrée : évolution vers un bail pour les refuges privés, les refuges des clubs CAF, STD... et vers un contrat d'affermage de service public pour les refuges communaux et de parcs nationaux (voir évolution du Parc National de la Vanoise passé du contrat de mandat à l'affermage de service public en 1999),
- une rémunération calculée sur l'ensemble des recettes du refuge pour éviter les disponibilités aléatoires lors d'une réservation hors sac... où les petits plus facturés au prix fort,
- une clarification des responsabilités de chaque partie concernant l'entretien, les abords du refuge et certains investissements (exemples de refuges où le gardien souhaite installer une micro-centrale ou aménager une terrasse mais se heurte au refus du gestionnaire > situation de blocage),
- une charte de qualité donnant aussi au gardien des obligations notamment sur le « service minimum », l'accueil de toutes les catégories d'utilisateurs, l'affichage des tarifs, la mise à disposition d'information sur l'offre montagne, l'entretien et la propreté.

### ➤ Disponibilité de l'offre refuge

- Date d'ouvertures élargies (plus de flexibilité),
- Prestation correcte pour le refuge d'hiver.

## 2 – Spécificités

### 2.1 – Le refuge « Haute Montagne »

Isolement et conditions météo : aspect sécurité primordial

#### ➤ Promotion / Commercialisation

- sensibilisation la réservation et les consignes de sécurité,
- prise en compte plus forte des attentes des professionnels,
- information le plus en amont possible sur les surcoûts liés à l'altitude.

#### ➤ Accès

- sécuriser par rapport aux dangers objectifs

#### ➤ Aspects matériels

- priorité à la fonctionnalité : dortoirs bat flanc jusqu'à 15 places,
- chambrées de 6 à 8 lorsque c'est possible,
- matériel de secours pour altitude et polytraumatisés (voire caisson hyperbare)
- offrir confort et autonomie quelles que soient les conditions météo (configuration, énergie, couchage, approvisionnement)
- zone de repos à l'arrivée au refuge ou en retour de course

#### ➤ Aspects immatériels

- information météo et conditions du secteur,
- répartition des dortoirs par heure de réveil,
- respects des heures de réveil.

#### ➤ Le refuge dans son environnement

- coordination structures de secours

#### ➤ Le fonctionnement du refuge

- gardien : enregistrement des réservations, puis des cordées, surveillance des itinéraires, compétences secours haute-montagne, connaissance du secteur
- gestion des réveils, zone de repos accessible à l'arrivée au refuge ou en retour de course

## 2.2 – Le refuge « Technique »

Fréquenté notamment pour une pratique spécifique de type escalade, VTT, cascade,...

### ➤ Promotion / Commercialisation

- sensibilisation au caractère spécifique des refuges (si pratique hors culture montagnarde),
- élargir la commercialisation aux TO, clubs et fédérations concernés,
- tarification groupes, jeunes, semaine et hors période de pointe plus attractive,
- élargir la communication aux médias dédiés ces pratiques (presse spécialisés, sites Internet).

### ➤ Accès

- configurés selon le moyen utilisé (VTT)

### ➤ Aspects matériels

- locaux de stockage (sécurisés / valeur du matériel),
- outillage pour dépannage / réglage / entretien,
- taille des dortoirs et chambrées à ajuster.

### ➤ Aspects immatériels

- documentation plus spécifique,
- implication du gardien ou aide gardien par rapport à la pratique spécifique.

### ➤ Le refuge dans son environnement

- infos techniques locales et ouvrages en cohérence avec la(les) pratique(s),
- infos relais voire fonctionnement en réseau avec des refuges d'autres massifs mais liés par une même pratique.

### ➤ Le fonctionnement du refuge

- dates d'ouverture adaptées

## 2.3 – Le refuge « Randonnée »

### ➤ Promotion / Commercialisation

- En liaison plus directe avec les hébergements de type gîtes,
- Valorisation de l'environnement de montagne,
- Approche commerciale plus interconnectée avec des refuges pouvant former un circuit,
- Favoriser la fréquentation hors des périodes estivales principales (adaptation du tarif),
- Implication plus directe vis à vis de l'Office du Tourisme (remise d'une fiche avant les salons ; proposer au personnel de l'OT une visite en début de saison, être partenaire de l'OT en relais de certains événements loisirs – sportifs ou culturels).

### ➤ Accès

- Signalisation plus complète de l'aire de départ, et services plus complets au niveau de l'aire de départ (tables et bancs, point d'eau, info sur l'environnement du refuge),
- Très bien balisé depuis le départ : indication systématique des repères horaires,
- Sécurisation des passages humides ou un peu aériens

### ➤ Aspects matériels

- Chambrées de 4, 6 et 8 places pouvant représenter jusqu'à 40% de la capacité du refuge,
- Dortoirs bat flanc de 8 à 12 places maximum espacées de 20 cm.

### ➤ Aspects immatériels

- Personnalisation encore plus forte de l'accueil,
- Importance de l'information à vocation pédagogique et touristique.

### ➤ Le refuge dans son environnement

Vocation plus forte de relais d'information / massif ou territoire dans lequel il s'intègre.

### ➤ Le fonctionnement du refuge

- orientation du profil du gardien sur un métier d'accueil en priorité.

### 3 – Fiche pratique : le refuge du Soreiller

#### Refuge de la STD

Situé en Isère, à 2730 m d'altitude  
accessible par les Etages  
Au pied de la face sud de l'Aiguille Dibona  
2 h 30 de marche

Refuge « Technique » de plus en plus fréquenté pour l'escalade moderne : regain d'attractivité du refuge y compris pour les randonneurs à la journée ou une nuitée pour lesquels la Dibonna, ses parois et ses alpinistes sont à redécouvrir...

Evolution de la clientèle vers des profils plus techniques, plus jeunes, retour des randonneurs y compris couples et familles

Importants travaux de mise aux normes, de rénovation et d'amélioration d'un coût total de 1,3 millions de Francs et terminés en Juillet 2000 :

- issues de secours,
- sanitaires et douche à l'entrée du refuge,
- réaménagement de la salle commune et de la cuisine,
- aménagement de la terrasse extérieure avec vue sur la Dibona et la vallée,
- premier étage aménagé en chambrées de 4 à 8 places,
- au deuxième étage : nouvel aménagement des dortoirs bat flanc avec claustra de séparation

A noter : la capacité du refuge est passée de 110 à 93 places

Les plus :

- très bonne connaissance du secteur par la gardienne et son mari qui est guide,
- équipement de nouvelles voies dans la Dibona,
- tartes maison...
- Classeur avec photos panoramiques des voies et sommets alentours, les tracés y figurent en couleur avec mention des difficultés



## Conclusion générale de l'étude

S'il fallait résumer l'image actuelle des refuges des Alpes Françaises, on pourrait avancer les termes de « vieux », « inconfortables », « saturés en période de pointe » et « trop chers pour le service rendu ». Par effet de miroir, les vertus réelles ou supposées des refuges étrangers accentuent cette impression négative.

D'après l'avis même du CAF, principal opérateur français, 60% de ses refuges sont « vieux ». Cela signifie que les conditions d'accueil, d'hygiène et parfois de sécurité y sont insuffisantes eu égard notamment au décret Incendie de 1994.

D'importants travaux de rénovation et de mise aux normes sont engagés et l'amélioration des conditions de confort a été également prise en compte.

Certains refuges ont déjà terminé cette « mue » et les résultats sont parfois contrastés, notamment dans la perception et les réactions des utilisateurs.

La raison principale vient du fait que la rénovation d'un refuge doit aujourd'hui être considérée comme un projet d'aménagement touristique au sens large plutôt que comme une simple demande de permis de construire, fusse t-elle techniquement bien étayée.

En effet, les refuges des Alpes françaises et par extension l'ensemble des refuges français souffrent de maux divers entraînant une stagnation de la fréquentation :

- l'accès à l'offre refuge est difficile car l'information est trop souvent morcelée,
- pour des raisons qui ne tiennent pas seulement à leur isolement, les refuges s'intègrent aussi difficilement dans l'offre touristique locale,
- le statut du gardien reste largement en retrait par rapport à ce que l'on attend de lui ; on lui demande d'être un homme orchestre sans accepter de lui confier ses instruments de travail plusieurs années. Sa rémunération uniquement liée à la restauration conduit à des incohérences voire des excès qui sont de plus en plus relevés par les utilisateurs,
- la marginalisation du hors sac s'accroît, les gardiens le jugeant peu motivant,
- la réglementation rend difficile l'accueil de groupes scolaires alors que le refuge est un excellent vecteur pédagogique et que c'est souvent jeune que s'installe le goût de telle ou telle pratique sportive et de loisirs,
- les prix actuellement pratiqués, notamment vis à vis des non-initiés et des familles qui le souvent en 1/2 pension font que les refuges sont en train de basculer dans des fourchettes de prix qui les rendent peu abordables et, plus basiquement, de moins en moins compétitifs vis à vis d'autres produits touristiques comme les gîtes.

La présente étude qualitative sur les clientèles des refuges veut donc mettre en évidence plusieurs points destinés à interpeller les acteurs de l'offre :

**construire de véritables projets d'aménagement touristique...**

- élargir la perspective des projets concernant les refuges au-delà du strict aspect « bâtiment » qui les réduit à de simples permis de construire déconnectés de leur environnement physique, économique, culturel,
- raisonner les projets de manière concertée à une échelle adaptée à la vocation du refuge, à ses utilisateurs et à son réseau de connexions.

**... mais renforcer et clarifier l'offre refuge**

- contenir systématiquement et visiblement l'amélioration du confort à l'intérieur des limites de « l'esprit refuge »
- construire un positionnement global clair et homogène respectant la diversité.

Eu égard aux moyens financiers importants susceptibles d'être engagés dans les démarches en cours ou à venir et aux enjeux économiques, culturels ou d'aménagement liés à l'offre refuge, il nous semble primordial que les acteurs concernés puissent conforter l'offre refuge sans pour autant la vider de sa substance.

VERSANT SUD  
70, Rue des Frênes  
74600 SEYNOD  
Tél. : 04 50 52 16 55  
Fax : 04 50 52 02 29  
E-mail : [versantsud74@wanadoo.fr](mailto:versantsud74@wanadoo.fr)

ALTIMAX  
6, rue Thomas Ruphy  
74000 ANNECY  
Tél. : 04 50 09 08 01  
Fax : 04 50 27 88 46  
E-mail : [info@altimax.com](mailto:info@altimax.com)