

etourisme.info : Randonnée : ne baladez plus vos clients!

Randonnée : ne baladez plus vos clients!

Posted: 03 Apr 2016 10:00 PM PDT



Les

conseillers en séjour des offices de tourisme le confirmeront facilement : une des premières demandes à l'accueil de l'office de tourisme est la randonnée. Ou plus exactement, la balade, pas très longue, à faire en famille.

Cet engouement au guichet de l'office de tourisme est logique : tout d'abord la marche est de plus en plus pratiquée, et notamment dans le cadre des vacances. Et puis il n'existe pas encore de major sur Internet qui se soit imposée dans le domaine de la balade. Le booking.com de la randonnée n'est pas encore né (mais peut-être que ça ne saurait tarder). Aussi l'information en ligne est émietlée, parcellisée, difficile à saisir. Si des topoguides de randonnées existent, ils sont souvent trop complets pour la demande d'une famille qui va faire seulement une ou deux balades durant son séjour. D'où le succès des topofiches, et des nombreuses demandes au guichet!

Quant aux applications de randonnée, les [Wikiloc](#), [Cirkwi](#), [Openrunner](#) et autres applications régionales, elles sont utilisées de façon autonome par des randonneurs spécialistes. et de façon majoritaire, le public associe l'utilisation d'une application de randonnée à du papier. Les médias se superposent mais ne se remplacent pas.

Une demande à l'accueil se traite aussi sur le site Internet!

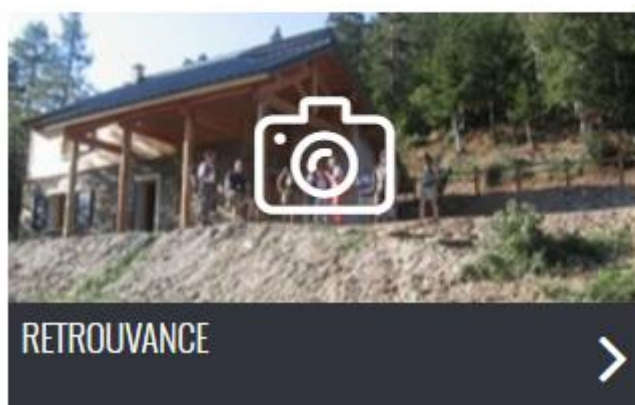
Je suis encore stupéfait de voir que des demandes récurrentes à l'accueil ne génèrent pas de réponses sur le site Internet du territoire. Et la randonnée est une demande récurrente. Lorsque le site internet est construit à partir d'une base de données de prestataires, on « SITise » les rubriques, et au bout de cinq clics pour trouver des propositions de randonnée, l'internaute aura comme info l'adresse du prestataire local qui propose des randonnées accompagnées.

Certes, louer un âne bâté pour une semaine de rando, c'est sympa, mais pas suffisant, et surtout pas en phase avec la demande. La majorité des internautes cherchent juste la bonne vieille topofiche à imprimer avant de partir en balade!

Démonstration en trois copies d'écran :



Sur ce nouveau site d'office de tourisme, sorti au mois de mars, la homepage invite vraiment à la randonnée.



La rubrique dédiée présente des accompagnateurs et des hébergements mais aussi une partie topoguide

 **NOS BROCHURES**

 Inspirations

 **EN VIDÉOS**

Les topoguides

- . **Sur les Montagnes de Tarascon et du Vicdessos**
 - . N° 1 - Balades en Pays de Tarascon - 22 parcours
 - . N° 2 - Balades en station Sport Nature du Montc
 - . N° 3 - Randonnées Étangs et Sommets - 20 parcc
 - . Chemins de rencontre (topo transfrontalier entr
-
- . **Sur l'Ariège (et les Montagnes de Tarascon et d**
 - . GR 10 - Pyrénées ariégeoises - FFRP

Las! arrivé là, on ne trouve que la liste des topoguides existants (et encore, on ne sait pas où les trouver), sans aucun moyen de repartir avec un outil concret pour préparer sa balade de façon

autonome! Pas de téléchargement de fiche PDF, pas plus que de trace GPX à embarquer sur son GPS ou son smartphone.

La topofiche randonnée gratuite, c'est un geste d'accueil...

Certes, des collègues m'ont souvent rétorqué que la vente de fiches randonnées à 1 euro l'unité est essentielle pour la survie budgétaire de la structure... mais si on investissait juste dans ce geste d'accueil basique qui est de répondre à la demande... Et si l'on offrait les fiches de randonnée, *a minima* sur le site web!

Heureusement, une majorité de sites Internet d'offices de tourisme se sont adaptés à cette demande de base des visiteurs.

Un exemple, sur le site Internet de la [Vallée d'Ossau](#), également dans les Pyrénées, les 25 randonnées du topoguide sont disponibles en téléchargement gratuitement.



Le Plan Local de Randonnées (25 circuits de moins d'une journée)

Un réseau de 25 circuits pédestres vous est proposé, répartis sur l'ensemble de la vallée (trois zones coeur du Parc National). Ils sont classés en 4 niveaux. Il y en a donc pour tous les goûts !

Chaque circuit fait l'objet d'une fiche descriptive téléchargeable en version imprimable sur votre site.

Ces circuits figurent sur le topoguide "59 randonnées en vallée d'Ossau".

N°/Nom du circuit	Point départ	Fiche téléchargeable	Fichier GPX	Niveau du circuit	Photo du circuit
1. Les trois croix	Ségnacq-Meyracq	Fiche PDF	Fichier GPX	1	Vue sur le bassin d'Arudy
2. Le tour du dolmen	Buzy	Fiche PDF	Fichier GPX	1	Dolmen de Buzy
3. Les chèvres	Buzy	Fiche PDF	Fichier GPX	1	Chèvres sur le sentier
4. Cercles de pierres	Plateau du Benou	Fiche PDF	Fichier GPX	1	Vue sur la vallée

Photo: Pic d'Escurets

A noter que le téléchargement du PDF est doublé de la possibilité de récupérer le fichier GPX. Indispensable pour les clientèles de randonneurs confirmés souvent équipés d'applications spécifiques ou de GPS.

Penser client, uniquement client...

L'exemple du récent site de [Seignosse](#), station balnéaire des Landes, est intéressant dans son architecture qui est vraiment orientée expérience usager. Ainsi, le menu, entre autres rubriques,

propose « Mes envies »



Remarquez : on n'est pas sur une rubrique « randonnées » car ce n'est pas la façon dont est formulée la demande en bord de mer. On parlera de « balade ». Lorsque l'on déplie le menu **me balader**, on s'aperçoit que marche est associée également à running. Une pratique forte sur ce territoire.



Les circuits qui sont proposés illustrent d'ailleurs le positionnement. Ici, pas de trace GPX, mais des indications et des PDF en téléchargement pour un nombre limité de propositions, eu égard à la pratique du séjournant : en vacances à la mer, notre client ne passe pas ses journées sur les chemins!

Remarques que dans l'offre, le circuit « footing » de 5 kilomètres côtoie « le tour du lac » ou le « circuit rouge de la palombière ».



LE CIRCUIT ROSE DES PLAGES



IDÉE FOOTING 5 KM

En conclusion, je pense que la proposition détaillée, pratique, généreuse de balades et de randonnées est encore **un vrai élément de différenciation** pour l'office de tourisme. Tant que cette fonction n'a pas encore été totalement ubérisée, profitons-en!

Avez-vous des exemples, des témoignages à nous faire partager?

The post [Randonnée : ne baladez plus vos clients!](#) appeared first on [Etourisme.info](#).

You are subscribed to email updates from [Etourisme.info](#).
To stop receiving these emails, you may [unsubscribe now](#).

Email delivery powered by Google

Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, United States