



Rando Ecrins, vu par les internautes Été 2014

Le Parc national a souhaité porter un regard évaluatif sur son site Rando Ecrins pour cela les statistiques de fréquentation de Google Analytics et les résultats d'une enquête en ligne ont été analysés à l'été 2014.

Réalisée du 18 avril au 30 juillet 2014, l'enquête de satisfaction en ligne avait pour objectif de cerner le profil des randonneurs et leur façon d'utiliser le site Rando Ecrins. Elle visait également à juger le degré de satisfaction des internautes et à identifier des besoins pour d'éventuels nouveaux développements de l'application Geotrek sur le volet valorisation de l'offre de randonnée.

Le questionnaire a été publié sur le site Rando Ecrins via une page satellite intitulée « Votre avis », sur le site Internet (bandeau, articles et brèves) et sur la page Facebook du Parc. Au final, une centaine de réponses ont été collectées, permettant d'avoir un échantillon relativement représentatif des internautes consultant Rando Ecrins.

Bandeau visant à augmenter la visibilité de l'enquête de satisfaction



► Fiche d'identité

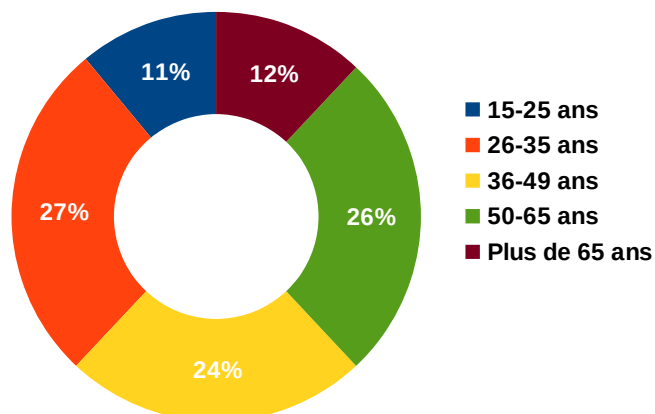
- > Lancement du portail Rando Ecrins : le 8 juillet 2013
- > 94 fiches de randonnées gratuites à consulter et à imprimer (33 en 2013)
- > Plus de 800 patrimoines à découvrir en images
- > 1 site en anglais et 1 en italien / 38 itinéraires par langue

- > 55 003 visiteurs en un an
- > 729 visiteurs le 11 août 2014 / 180 le 11 août 2013
- > 4,36 minutes / visite
- > 264 000 pages vues

► Le profil des internautes

Le sexe, l'âge et les activités professionnelles des répondants ont confirmé les différences observées chez les utilisateurs d'internet. Principalement des hommes (58 %), les internautes font le plus souvent partie de la population active puisque environ 3/4 d'entre-eux sont répartis équitablement dans les tranches d'âges 26-35 ans, 36-49 ans et 50-65 ans. Seulement 12 % ont moins de 25 ans et 11 % plus de 65 ans.

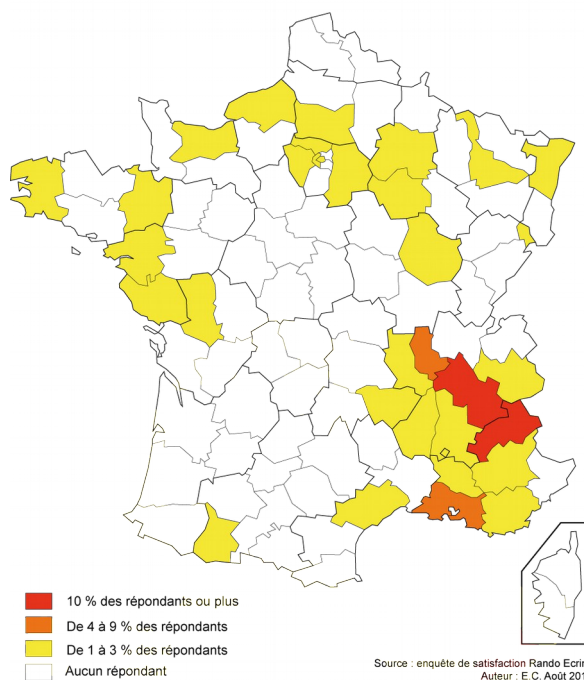
Age des visiteurs



Les activités professionnelles les plus représentées sont celles des cadres moyens ou supérieurs (26 %), puis des employés (23 %). Viennent ensuite les retraités (18 %), les étudiants (9 %) et les professions libérales (9 %). Les 15 % restants sont distribués entre les professions intermédiaires (8 %), les ouvriers (4 %), les chefs d'entreprise (2 %) et les personnes sans emploi (2 %).

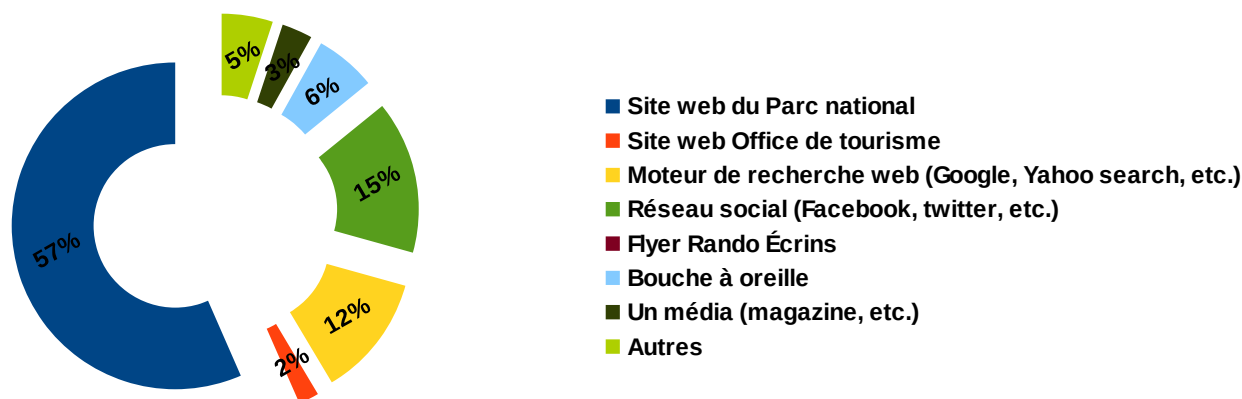
En ce qui concerne l'origine géographique des répondants, la proximité joue un rôle certain puisque 28 % d'entre-eux viennent des départements composant le Parc national (16 % des Hautes-Alpes et 12 % d'Isère). Ils font partie des 54 % de répondants venant des régions Rhône-Alpes et PACA, dans lesquelles les départements du Rhône (6 % de répondants) et des Bouches-du-Rhône (6 %) se démarquent. Si cela laisse envisager que les agglomérations lyonnaise et marseillaise accueillent de nombreux utilisateurs de l'application, la carte (voir ci-dessous) montre par ailleurs qu'une partie non négligeable d'entre-eux vient aussi de la région parisienne et de départements de la moitié nord de la France.

Répartition géographique des utilisateurs de Rando Ecrins



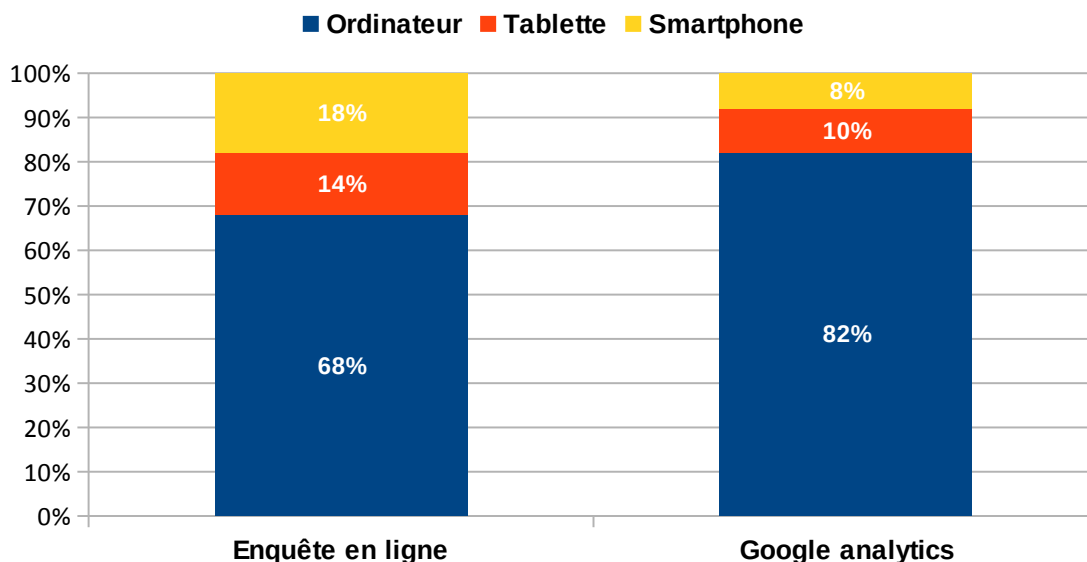
► Modes d'utilisation de Rando Ecrins

D'après les résultats de cette enquête, la majorité des répondants (56 %) aurait accédé au site Rando Ecrins par l'intermédiaire du site Internet du Parc national. Viendraient ensuite les réseaux sociaux (15 %) et les moteurs de recherche (12 %), puis le bouche à oreille (6 %), les médias (3 %) ou le site Internet d'un office de tourisme (2 %). Ces résultats sont un peu différents de ceux observés grâce aux données Google Analytics. 78 % des internautes accéderaient en effet à Rando Ecrins par le biais du site du Parc national, 8% par un moteur de recherche, 3 % par le site d'un office de tourisme et 2 % par les réseaux sociaux.



Globalement, les conclusions peuvent toutefois rester les mêmes : le site institutionnel du Parc draine la majorité des internautes de Rando Ecrins, preuve sans doute qu'ils sont d'abord à la recherche d'informations sur le Parc national. Ce sont ensuite, dans des proportions variables, les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et les sites des offices de tourisme qui sont prescripteurs d'entrées.

Plus de 2/3 des répondants ont consulté le site depuis un ordinateur, 18 % depuis un smartphone et 14 % sur une tablette. Les statistiques Google Analytics montrent en revanche une plus faible utilisation des appareils mobiles (18%).

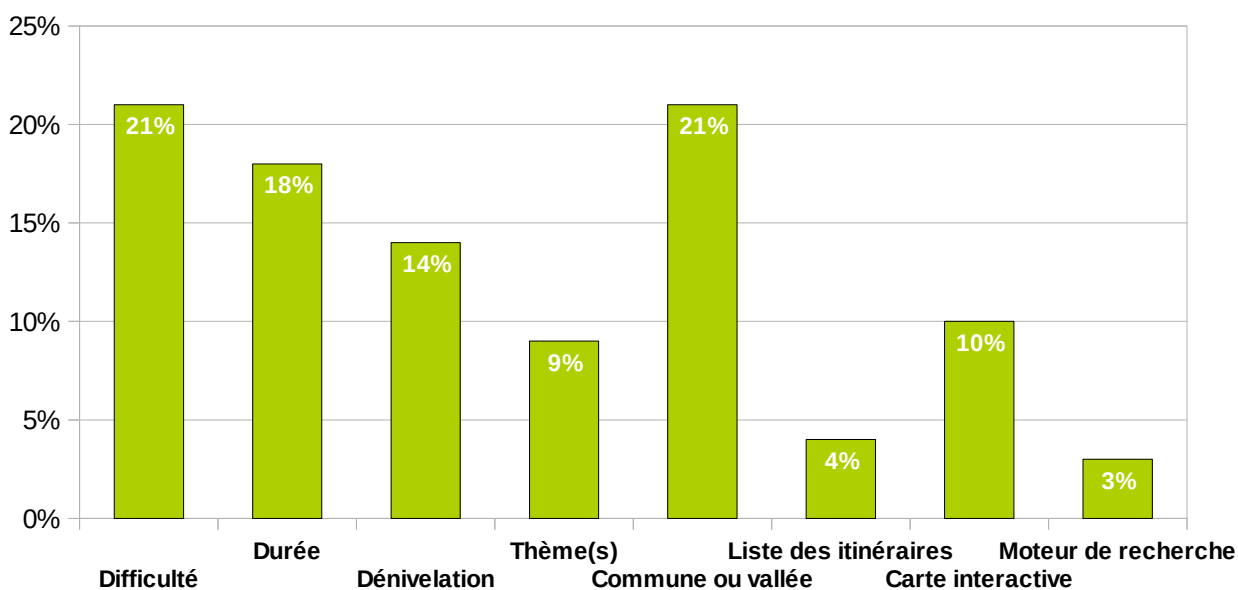


On peut en déduire que le site reste principalement utilisé pour la préparation des sorties même si près d'1/3 des répondants l'a consulté depuis un appareil mobile et est donc susceptible d'avoir eu accès aux données sur le territoire en version responsive.

► Les clés de recherches et la demande des internautes

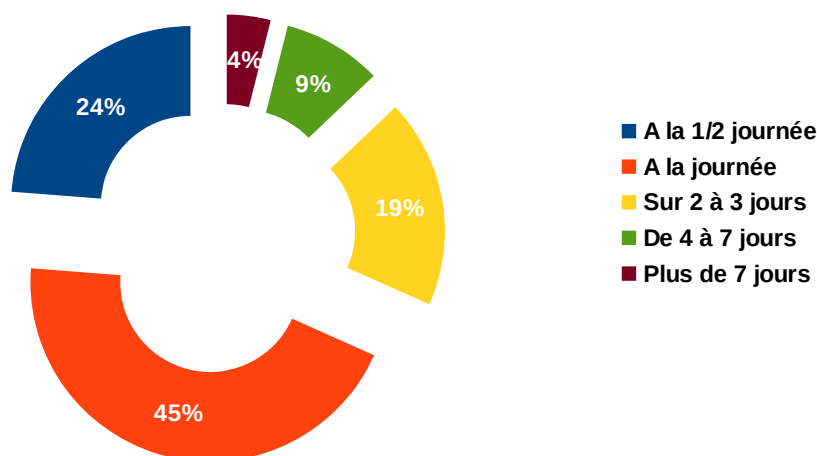
En ce qui concerne les critères de recherche, celui le plus utilisé est la localisation par commune ou par vallée (21 %). Il est souvent combiné au critère de difficulté (21 %), ainsi qu'à la durée (18 %) et au dénivelé (14 %). La sélection à partir de la carte interactive représente 10 % des répondants. Les thèmes ne constituent que 9 % des critères de recherche et sont suivis par le choix dans la liste sans filtrer (4 %) ou l'utilisation du moteur de recherche (3%).

Critères de recherche utilisés



La faible proportion relative au critère thématique reflète sans doute le fait que les randonneurs cherchent d'abord des sorties en fonction du lieu où ils se trouvent et veulent se rendre, puis en fonction des critères « classiques » de randonnées (difficulté, durée, dénivelé). Le morcellement des réponses laisse supposer que la conception d'un moteur de recherche à plusieurs entrées était adaptée à leurs besoins.

Format de randonnées recherché

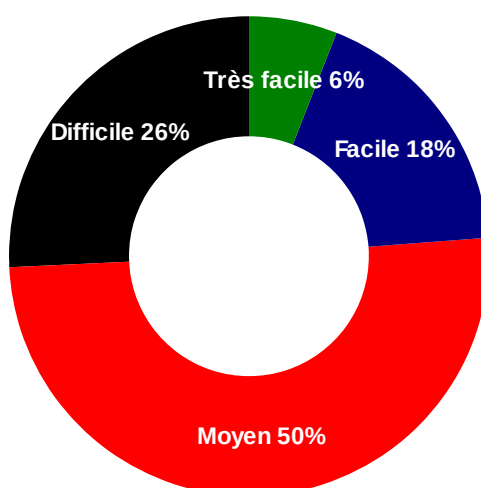


Tandis que 24 % des répondants cherchent des randonnées à la demi-journée, la majorité d'entre-eux cherche des sorties à la journée (45 %). Les 32 % restants cherchent des randonnées en itinérance, principalement pour des périodes de 2 à 3 jours (19 %), mais aussi pour des durées de 4 à 7 jours (9 %), voire plus (4 %).

Si le site est d'ores et déjà en mesure de répondre à la demande des randonneurs cherchant des sorties à la (demi)journée, le choix offert quant à l'itinérance est plutôt restreint (seulement une offre de 5 jours est classée difficile) et en ce sens il ne répond pas encore à une demande non négligeable. Le développement potentiel de l'offre d'itinérance dans le cadre d'un programme pluriannuel et le projet de module de recherche adapté s'avèrent des pistes intéressantes.

Concernant le niveau de difficulté recherché, la moitié des répondants (50 %) recherche des randonnées de niveau moyen. Près d'1/4 d'entre-eux vise des randonnées difficiles (26 %). Et le dernier quart recherche des randonnées faciles (18 %) ou très faciles (6 %).

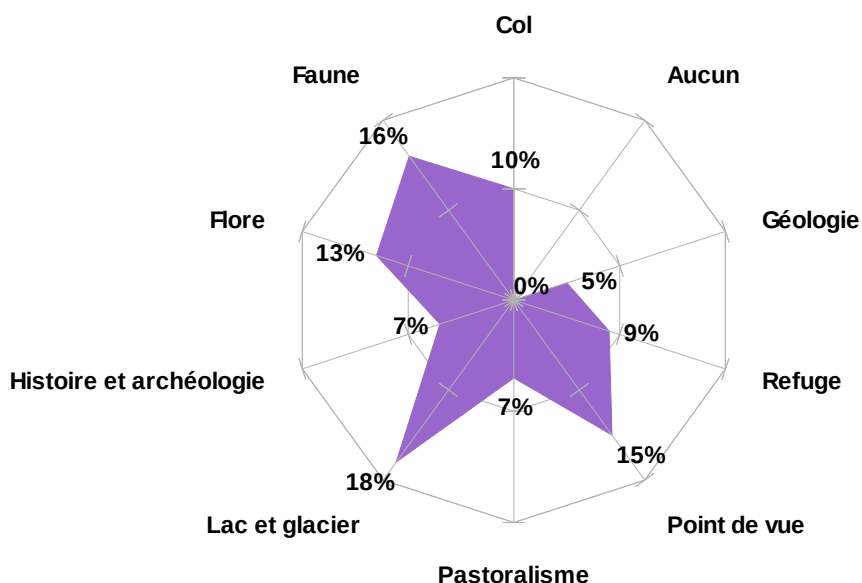
Niveau de difficulté recherché



Le site Rando Ecrins semble principalement toucher des publics aguerris (76 % de randonnées classées moyennes ou difficiles). La demande d'un public plus familial, plus limité, pèse près du quart des recherches.

L'intérêt manifesté pour les thèmes patrimoniaux est incontestable et diversifié. Le thème « lacs et glaciers » est celui qui suscite le plus d'intérêt (18 %), suivi de près par la faune (16 %), les points de vue (15 %) et la flore (13 %). Viennent ensuite les cols et les refuges (respectivement 1 à et 9 %), puis l'histoire et l'archéologie (7 %), le pastoralisme (6 %) et la géologie (5%).

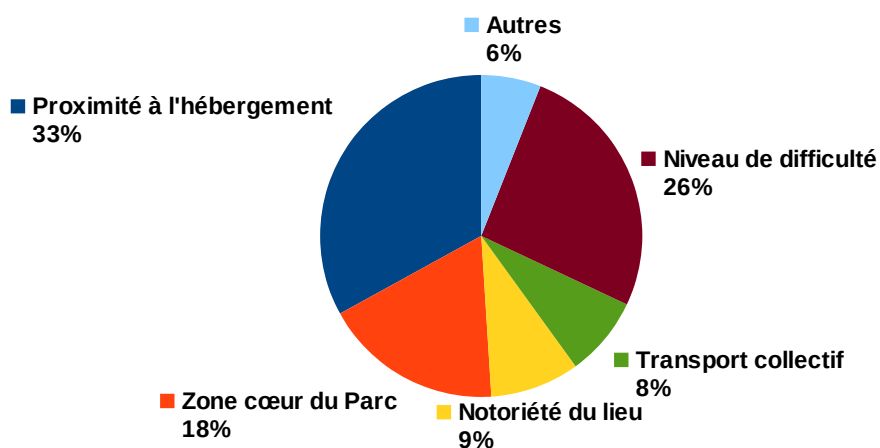
Points d'intérêts patrimoniaux recherchés



Bien qu'ils ne soient pas préférentiellement utilisés comme moteur de recherche, les thèmes patrimoniaux suscitent un intérêt certain (seul un internaute a déclaré qu'aucun thème ne l'intéressait). Si les lacs et glaciers viennent en tête (peut-être en raison du caractère attractif qu'ils présentent comme but de randonnée), le patrimoine naturel ne se laisse guère distancer. Les thèmes plus « culturels » (histoire et archéologie, pastoralisme) semblent en revanche moins appréciés. Est-ce parce qu'ils sont peut-être moins associés à l'image des Parcs nationaux dans l'imaginaire collectif ?

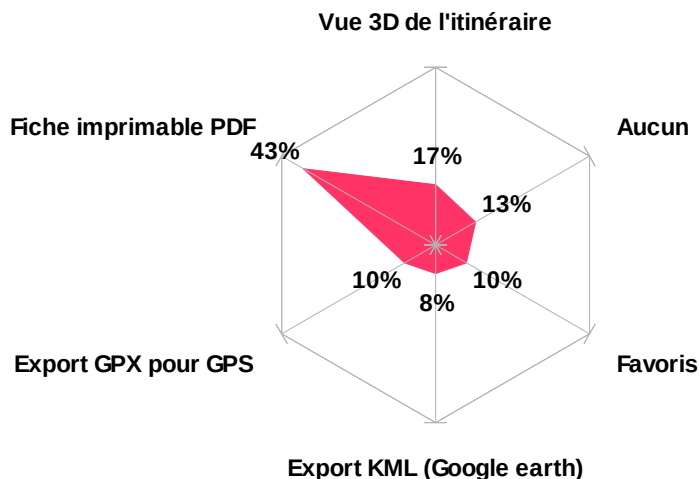
Dans les critères de localisation de la recherche, la proximité par rapport à l'hébergement est prioritaire (34%). Le niveau de difficulté (25 %) ainsi que le fait d'être en zone cœur du Parc national (19 %) constituent aussi des critères d'importance. La notoriété du lieu (9 %) et la facilité d'accès en transport collectif (7 %) sont en revanche cités moins souvent. La faible proportion de ce dernier signifie probablement que la plupart des déplacements sur le territoire des Ecrins est effectué en voiture, notamment en raison d'une offre en transport collectif inadaptée ou insuffisamment attractive et lisible.

Critères de choix d'un itinéraire



Parmi les outils proposés par le site Rando Ecrins, la fiche imprimable PDF est incontestablement celle la plus utilisée (43 %). Plus loin derrière vient la vue 3D de l'itinéraire (17 %), l'export GPX et les favoris (respectivement 10 %) puis l'export KML (8 %). Il est à noter que 13 % des répondants n'utilisent aucun de ces outils (voir le graphique ci-dessous). En revanche, la forte utilisation de la fiche imprimable tend à confirmer que les supports numériques viennent compléter les supports papier et qu'ils ne sont donc pas nécessairement une menace pour ces derniers.

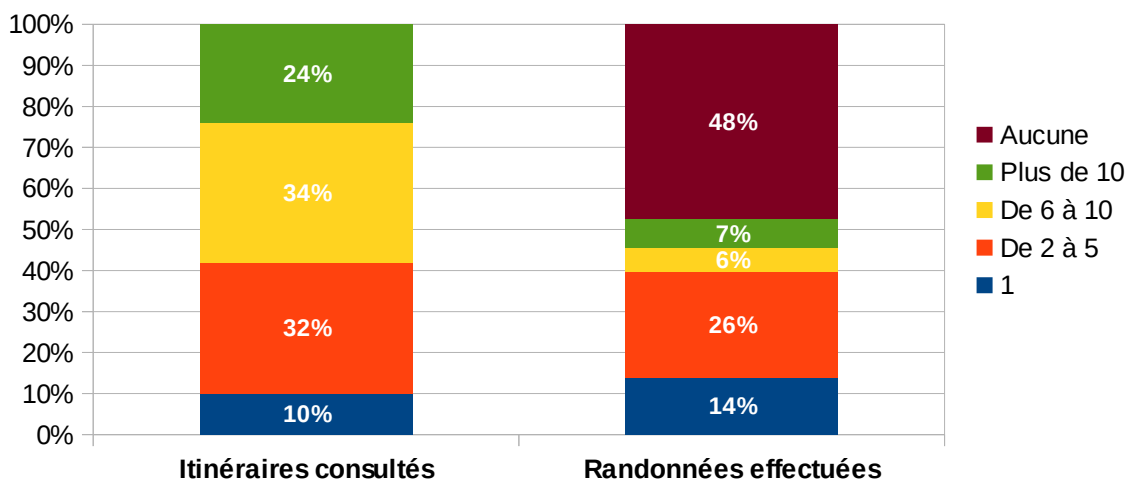
Utilisation des outils et services "plus"



Plus de la moitié des répondants a consulté plus de 5 fiches itinéraires sur Rando Ecrins (58 %). Parmi eux, 24 % en ont consulté plus de 10. A l'inverse, 42 % des répondants ont consulté moins de 5 fiches, dont 10 % n'ont consulté qu'une seule fiche.

Dans plus d'un cas sur deux, le nombre de fiches consulté est relativement élevé (plus de 5 fiches). Est-ce le signe que les fiches présentent de l'intérêt ? Ou celui que la recherche n'est pas simple à effectuer pour trouver la randonnée « idéale » ? Le taux de satisfaction générale du site permet de pencher pour la première hypothèse.

Comparaison itinéraires consultés / randonnées effectuées



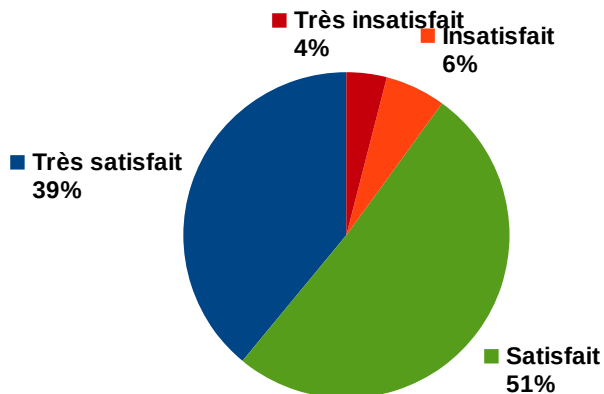
Enfin, quel a été le nombre de randonnées réalisées grâce à Rando Ecrins ? Force est de constater que la majorité des internautes n'en ont fait aucune (48 %). Cela peut s'expliquer par la jeunesse du site mais également par le fait qu'il est utilisé pour préparer leurs randonnées. De plus, il ne présente pas pour le moment de volet participatif permettant de rendre compte de leurs randonnées (avis, commentaires, etc.). Les personnes ayant répondu à l'enquête n'avaient peut-être pas encore eu l'opportunité d'effectuer de sorties.

Cependant, plus d'un quart des répondants ont effectué de 2 à 5 randonnées (26 %). 6 % ont parcouru de 6 à 10 sentiers et 7 % plus de 10. Enfin, 14 % n'ont réalisé qu'une seule sortie.

► Satisfaction et avis des utilisateurs de Rando Ecrins

90 % des répondants se disent satisfaits (51 %) ou très satisfaits (39 %) de Rando Ecrins. 6 % se déclarent en revanche insatisfaits et 4 % très insatisfaits.

Satisfaction des utilisateurs de Rando Ecrins

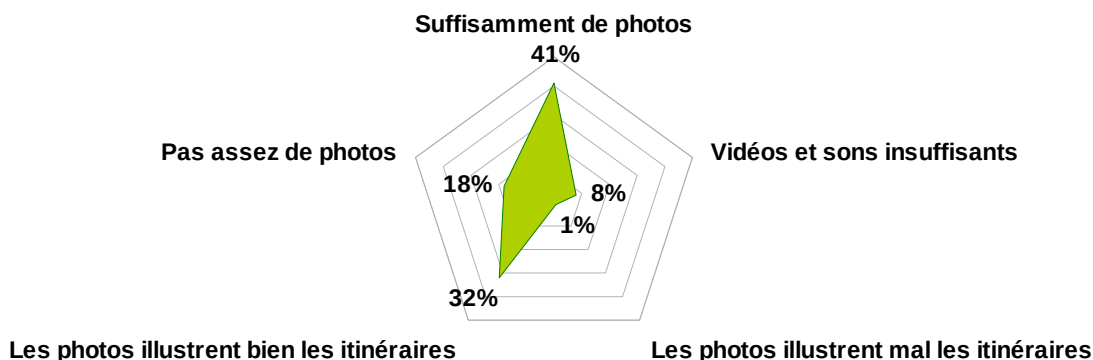


Le site bénéficie donc d'une bonne satisfaction générale. Les quelques cas d'insatisfaction sont liés au manque d'offres autres que pédestres (VTT ou équestres) et à la faible proportion des randonnées en itinérance. Certains répondants ont ainsi déploré que l'intégralité du GR54 ne [soit] pas proposé » ou qu' « il n'y [ait] pas d'itinéraires tout fait comme sur le site de la Vanoise ». Au regard de l'offre en ligne qui est - pour l'instant - majoritairement une offre pédestre à la journée, ces critiques sont parfaitement justifiées.

Les points d'intérêt sont dans la grande majorité des cas jugés intéressants (87 %). Pour certains (5 %), ils ne sont d'ailleurs pas assez nombreux. Seuls 3 % des répondants les jugent superflus (2 %) ou trop nombreux (1 %). Appréciés, les points d'intérêt représentent une valeur ajoutée reconnue des internautes qui déclarent ainsi « Le site est vraiment sympa pour préparer ses sorties. Beaucoup d'informations sur la nature, la culture, c'est riche. Continuer ainsi ! ».

En ce qui concerne les illustrations, 41 % des répondants estiment qu'il y a suffisamment de photos sur Rando Ecrins et 32 % jugent qu'elles illustrent bien les patrimoines et les itinéraires. Le dernier 1/4 trouve par contre qu'il n'y a pas assez de photos (18 %), de vidéos et de fichiers son (8 %) ou que les photos ne sont pas cohérentes avec les informations fournies dans les fiches itinéraires (1%).

Avis sur les illustrations

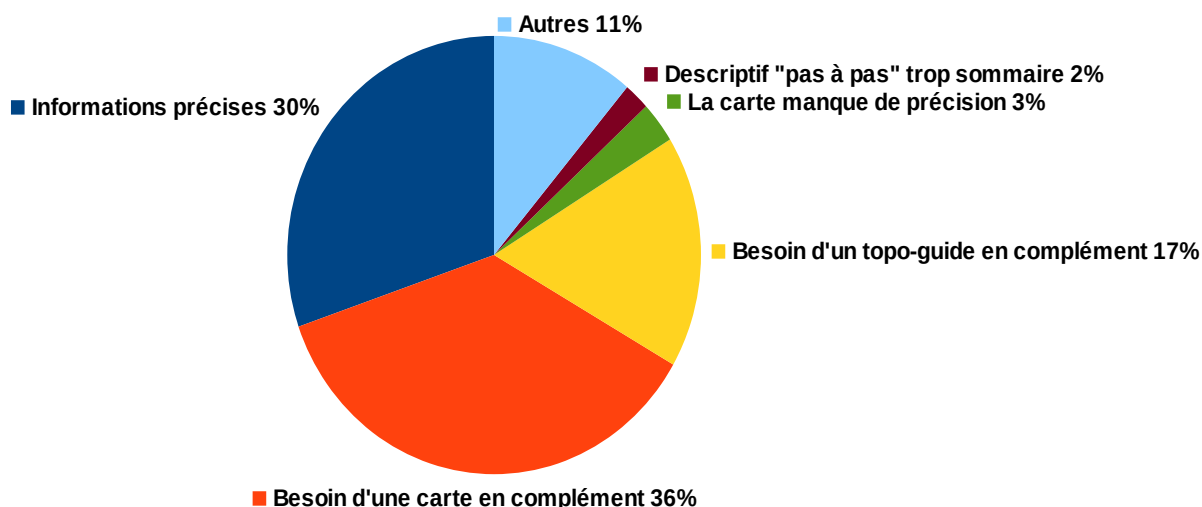


Les internautes semblent globalement satisfaits quant aux illustrations fournies sur Rando Ecrins. Le fait qu'il y ait peu de vidéos (4 actuellement) ou de fichiers son sur le site ne semble pas être réellement pénalisant pour les internautes.

A la question « les fiches descriptives des itinéraires vous semblent-elles adaptées à la randonnée sur le terrain ? », 85 % des répondants ont répondu « oui ». Toutefois, parmi eux, la majorité juge avoir besoin d'une carte (35 %) ou d'un topoguide (19 %) en complément. Pour 3 % des répondants, le descriptif « pas à pas » est trop sommaire. Seul 1 % pense que la carte manque de précision. Cela renforce encore une fois l'idée que le numérique n'est pas incompatible avec l'utilisation des supports papier.

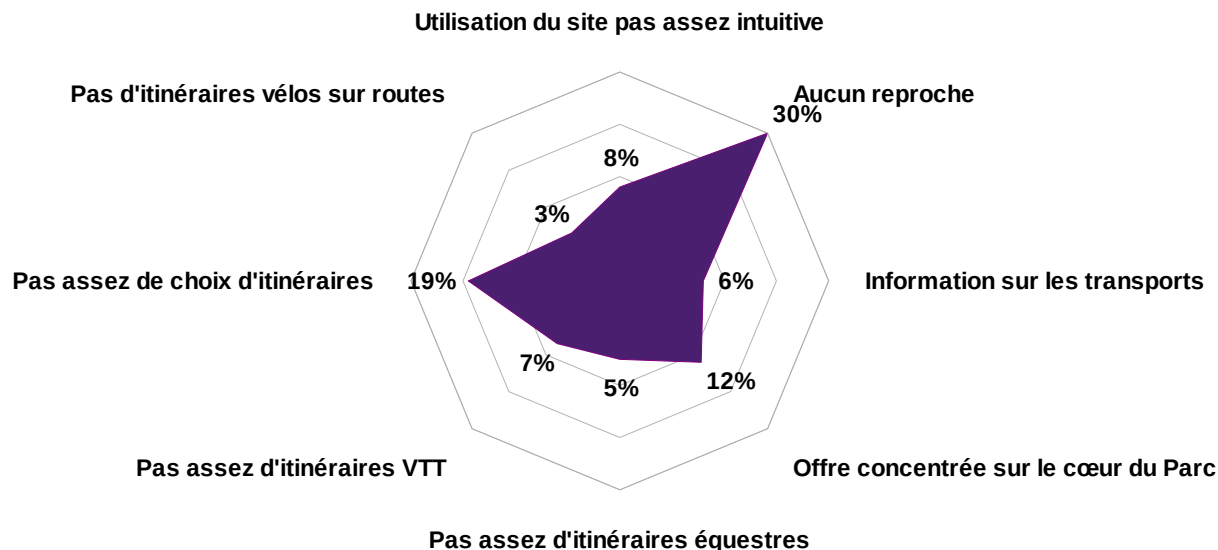
Ces remarques vont de pair avec celles formulées au sujet du fond de carte IGN Géoportail puisque la majorité des répondants jugent qu'il est assez précis pour la randonnée (60 %). En revanche, 23 % des critiques soulignent que le format d'affichage est trop petit et 15 % que l'affichage des pictogrammes est confus. Ces résultats étaient attendus et ils confirment les décisions prises quant aux modifications de présentation du site web qui sont opérationnelles depuis la fin de l'été 2014.

Adaptation des fiches itinéraires aux besoins



L'enquête portait également sur les reproches qui pouvaient être formulés à l'égard du site Rando Ecrins. Si la majorité des répondants n'ont aucun reproche à faire (30 %), il reste tout de même des points d'amélioration puisque 19 % estiment qu'il n'y a pas assez de choix d'itinéraires et 12 % que l'offre est trop concentrée dans la zone cœur du Parc national. A ces lacunes quant à la quantité et à la localisation de l'offre, s'ajoutent des reproches sur sa variété : 15 % des répondants déplorent que Rando Ecrins manque d'offres VTT (7 %), équestres (5 %) ou adaptés aux vélos sur route (3 %).

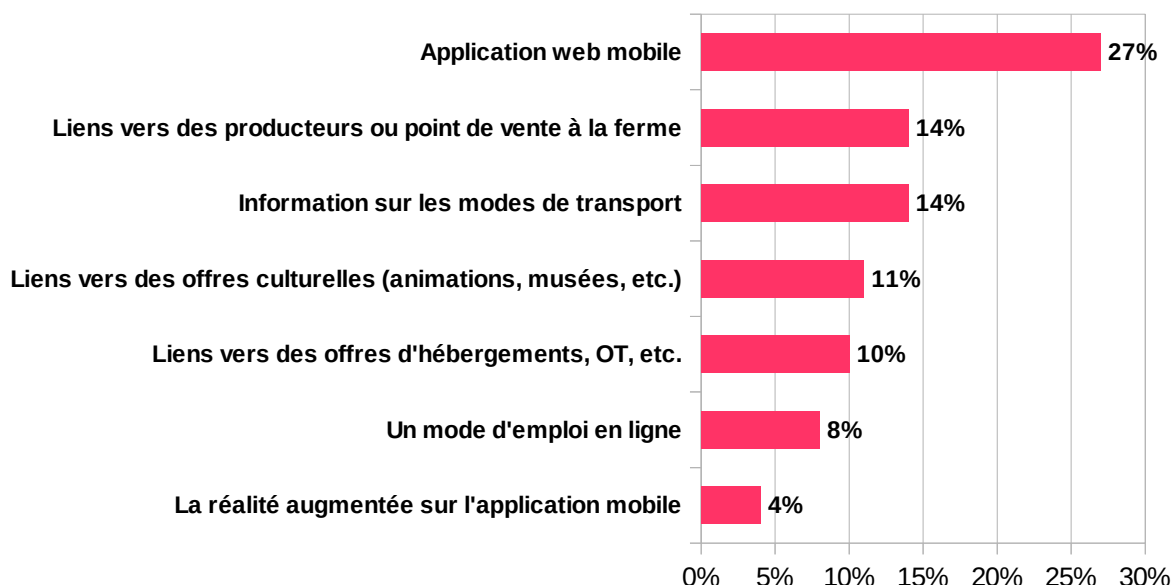
Reproches vis à vis de Rando Ecrins



Si l'intuitivité du site et le manque d'information sur les transports font aussi défaut auprès de 8 et 6 % des répondants, il semble qu'il faille d'abord concentrer les efforts sur la diversification et l'accroissement de l'offre. En effet, quelle que soit la manière dont cela est formulé, 46 % des répondants trouvent à redire sur la localisation et les usages des itinéraires proposés. Certes, le site compte désormais 94 itinéraires, mais ils sont répartis sur un territoire vaste qui rend la densité de l'offre quelque peu insuffisante lorsque l'on se focalise sur une destination valléenne.

L'avis des internautes quant aux fonctionnalités supplémentaires qu'ils jugeraient utiles a été recueilli. L'application web mobile arrive en tête (27 %) suivie d'une information sur les modes de transport et horaires pour se rendre dans les Écrins (14 %). Viennent ensuite les fonctionnalités visant à accroître les interactions avec d'autres offres : la localisation et des liens vers des producteurs ou des points de vente à la ferme (14%), vers des offres culturelles (animations, musées, artisanat, etc.) (11 %) ou vers des offres d'hébergements, d'office de tourisme, de services, etc. (10 %).

Avis sur des fonctionnalités supplémentaires



Ces résultats semblent révéler que les pistes suivies ces derniers mois par le Parc national sont adaptées aux besoins du public. L'application mobile en cours de développement répond à la demande d'un quart des internautes. Quant à la mise en place de liens avec les données SITRA, cela semble aussi toucher une partie non négligeable des visiteurs des Écrins puisqu'au total 38 % des répondants se disent intéressés par la localisation et des liens vers une offre ou service autre que de la randonnée (hébergements, sites et musées, productions agricoles...). Enfin, notons que l'idée de proposer une fonctionnalité de réalité augmentée sur appareil mobile ne séduit que 4 % des répondants.

► Contacts projet :

Pierrick Navizet - Chargé de mission écotourisme et marque
pierrick.navizet@ecrins-parcnational.fr
 Tél. : 04 92 40 20 61

Camille Monchicourt - Responsable du pôle système d'information
camille.monchicourt@ecrins-parcnational.fr
 Tél. : 04 92 40 20 30

Sources :

Parc national des Ecrins – Service accueil-communication et pôle système d'information.
 Elise Chaulacel – rapport de master patrimoine rural et valorisation culturelle – Université Lyon II – 2014.
 Enquête réalisée avec Google Forms.

