



Rando Écrins, vu par les internautes 2014 - 2018

Le Parc national a souhaité porter un regard évaluatif sur son site Rando Écrins. Pour cela, les résultats d'une enquête en ligne ont été analysés.

Réalisée dans un premier temps en 2014, l'enquête de satisfaction en ligne avait pour objectif de cerner le profil des randonneurs et leur façon d'utiliser le site Rando Écrins. 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 Écrins 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 en 2014 et une première analyse des résultats a été réalisée à la fin de l'été 2014.

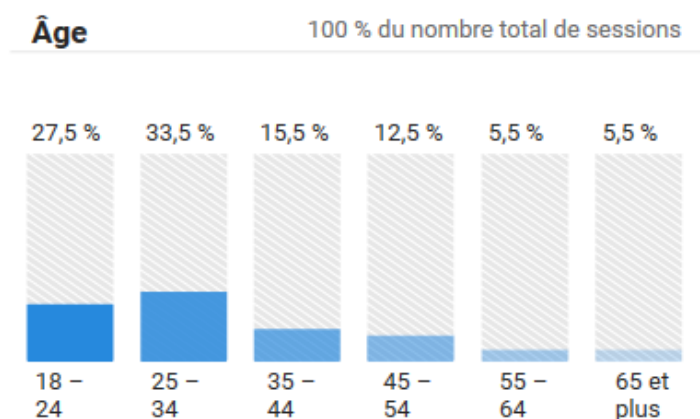
L'enquête étant restée en ligne depuis 2014, les visiteurs ont pu continuer à donner leurs avis. Dans l'objectif de compléter l'analyse qui a été faite en 2014, le traitement des données a de nouveau été entrepris en octobre 2018 : au total 221 personnes ont répondu à l'enquête. Certaines données de Google Analytics ont aussi été utilisées pour compléter cette analyse. Le rapport suivant nous présente donc ces différents résultats.

Lancement du portail Rando Écrins : le 8 juillet 2013	
État des lieux en 2014	État des lieux en 2018
> 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	> 130 fiches de randonnées gratuites à consulter et à imprimer > Plus de 1400 patrimoines à découvrir en images > 1 site en anglais et 1 en italien / 72 itinéraires par langue

I. Profils des utilisateurs

I.1. Profils des utilisateurs selon les données de Google Analytics

Figure 1: Age des utilisateurs du site Rando Écrins - Google Analytics



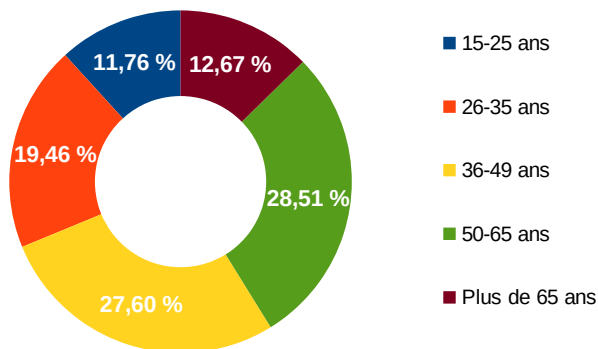
La figure 1 ci-contre nous présente les pourcentage des moyennes d'âges des utilisateurs de Rando Écrins. Les données sont issues de **Google Analytics** pour la période allant du 13/07/13 au 18/10/18.

Ainsi, on apprend que 61 % des personnes qui ont consulté le site ont entre 18 et 34 ans tandis que 28 % ont entre 35 et 54 ans. Enfin, 11 % des utilisateurs du site Rando Écrins ont entre 55 et 65 ans.

Source : Données Google Analytics / Réalisation : Parc national des Écrins

I.2. Profils des utilisateurs ayant répondu à l'enquête

Figure 2: Age des utilisateurs du site Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête



Le profil des utilisateurs du site Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête est un peu différent de l'ensemble des utilisateurs du site (voir figure 1 - © Google analytics). Ici, Seulement 31 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont entre 15 et 35 ans (alors que sur l'ensemble des utilisateurs, cette catégorie est représentée à 61%).

Aussi, environ 41 % des personnes ayant répondu à l'enquête ont plus de 50 ans tandis que sur l'ensemble des utilisateurs, les plus de 55 ans sont représentés à seulement 11 %.

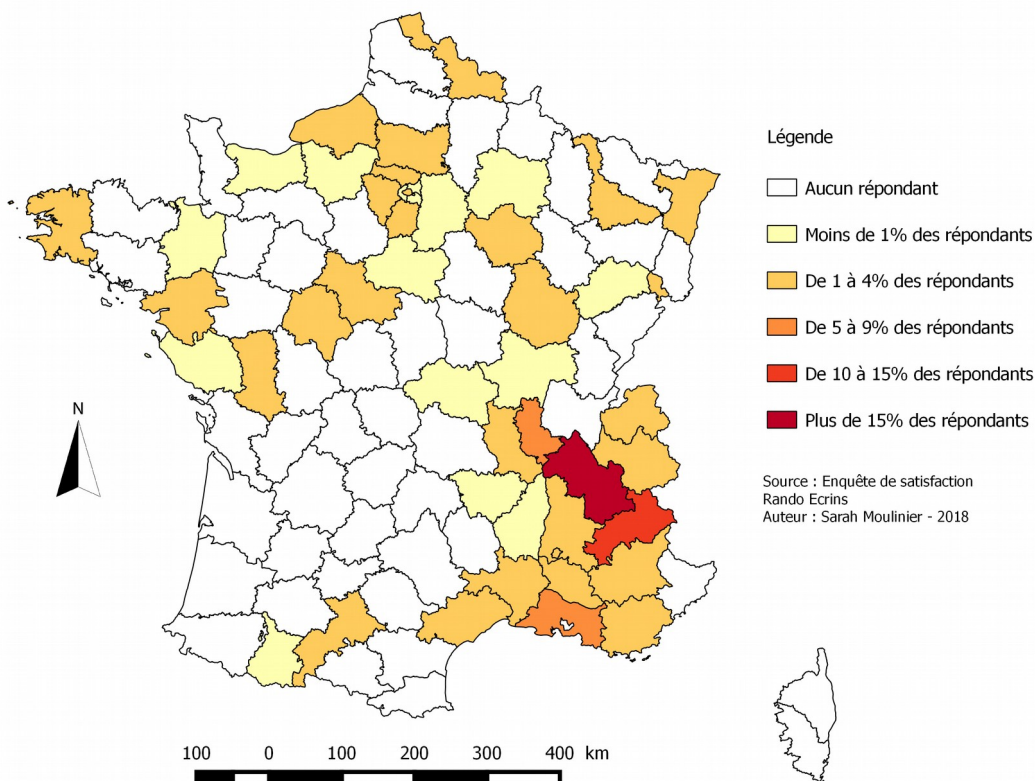
Au vu de la différence entre le profil général des utilisateurs du site Rando Ecrins et celui des personnes ayant répondu à l'enquête, certains résultats sont peut-être à relativiser. En effet, la manière d'utiliser le site et les attentes des utilisateurs ne sont pas forcément les mêmes entre une personne retraitée et une personne active.

I.3. Origine géographique des utilisateurs

En ce qui concerne l'origine géographique des répondants, la proximité joue un rôle certain puisque **30,5 % d'entre-eux viennent des départements composant le Parc national des Ecrins** (14,5 % des Hautes-Alpes et 16 % d'Isère). Ils font partie des **60 % de répondants venant des régions Auvergne Rhône-Alpes et PACA**, dans lesquelles les départements du Rhône (7,5 % de répondants) et des Bouches-du-Rhône (7 %) 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. Enfin, 5,9 % des personnes interrogées ne sont pas originaires de France.

D'autre part, il est remarquable que très peu des utilisateurs de Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête viennent de la partie sud-ouest de la France. L'éloignement des Ecrins et la proximité des Pyrénées, peuvent expliquer ce résultat. Il serait intéressant de déterminer précisément ces résultats afin de toucher une population « sensible » aux pratiques sportives en montagne.

Origine géographique des utilisateurs de Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête entre 2014 et 2018

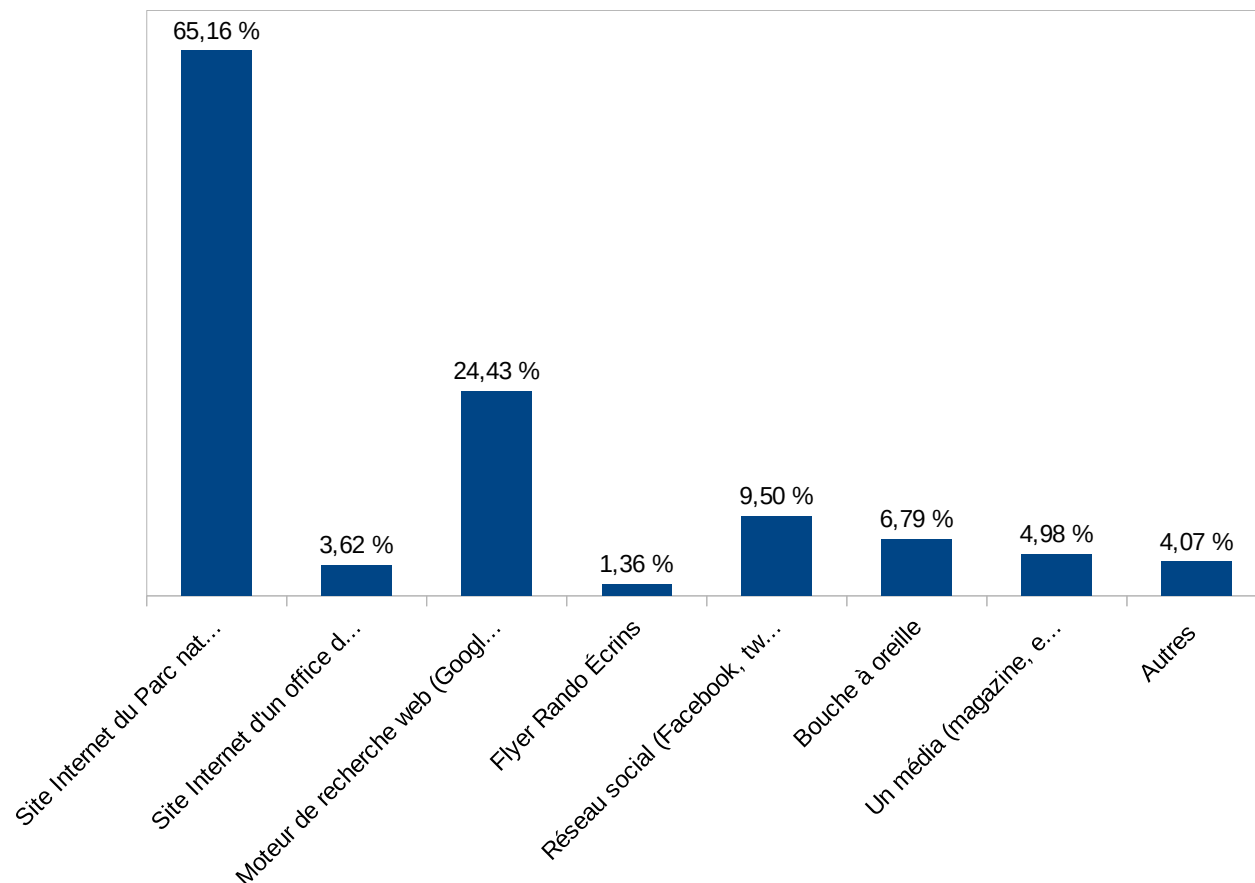


II. Mode d'utilisation de Rando Ecrins

II.1 – L'accès à Rando Ecrins

D'après les résultats de cette enquête, 65,16 % des répondants ont répondu avoir accédé au site Rando Ecrins par l'intermédiaire du site Internet du Parc national. Les moteurs de recherche sont cités à 24,43% suivi des réseaux sociaux cités par 9,5 % des utilisateurs du site Rando Ecrins. La figure 1 ci-dessous nous renseigne sur ces résultats.

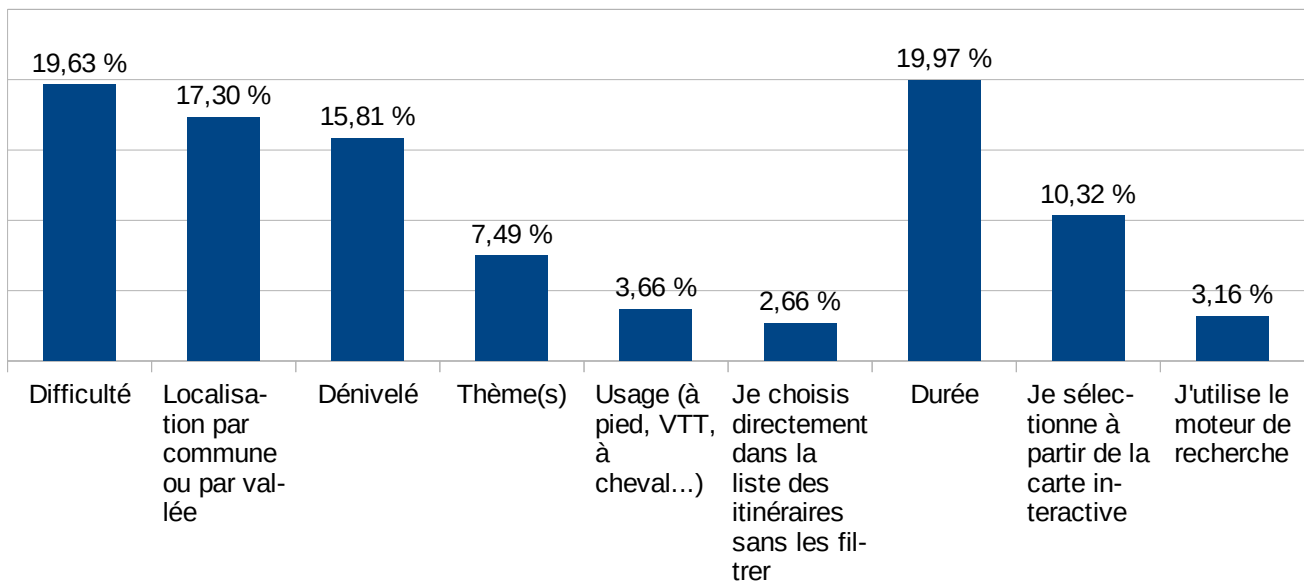
Figure 3: Les moyens d'accès au site Rando Ecrins cités par les personnes ayant répondu à l'enquête entre 2013 et 2018



Ces résultats sont bien différents de ceux observés grâce aux données Google Analytics. En effet, 68,57 % des visiteurs du site Rando Ecrins y accéderait par un moteur de recherche, 17,35 % par l'intermédiaire de liens présents sur d'autres sites internet et 1,67% par les réseaux sociaux. Aussi, 12,72 % des internautes accéderait directement sur le site Rando Ecrins (il s'agit typiquement des internautes qui ont enregistré le site internet dans leurs favoris ou l'adresse du site a été proposée lorsqu'ils ont commencé à taper le nom du site dans leur navigateur).

II.2 - Les critères de recherches privilégiés par les utilisateurs du site Rando Ecrins

Figure 4: Critères de recherche utilisés par les utilisateurs du site Rando Ecrins



En ce qui concerne **les critères de recherche, ceux les plus utilisés sont la durée suivi de la difficulté**, puisqu'ils sont cités par respectivement 19,97 % et 19,63 % des utilisateurs du site rando Ecrins. Les localisations par commune ou par vallée sont par la suite citées par respectivement 17,3 % et 15,81 % des répondants. La sélection à partir de la carte interactive représente 10 % des répondants, tandis que les thèmes ne constituent que 7,49 % des réponses données par les utilisateurs du site Rando Ecrins et sont suivis par le choix dans la liste sans filtrer à 3,66% ou l'utilisation du moteur de recherche à 3,16%.

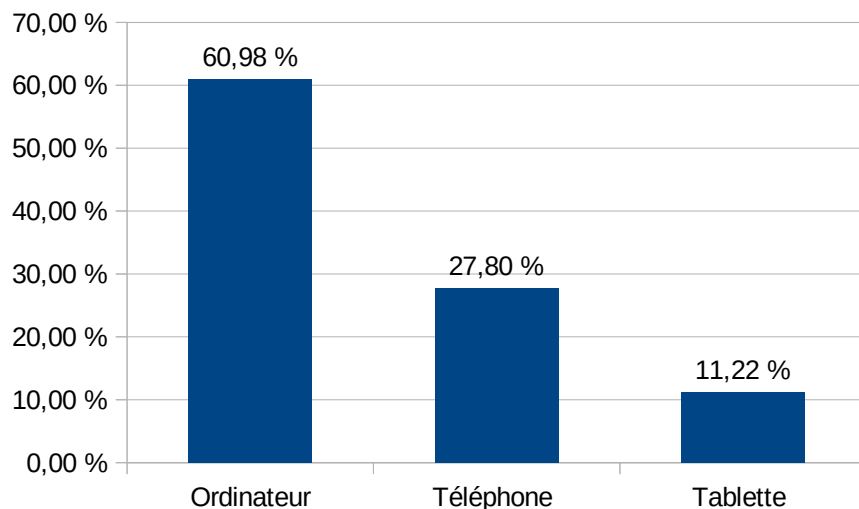
On remarque que les critères liés à la technicité de la randonnée (durée, difficulté, dénivelé) font finalement partis des critères les plus cités par les utilisateurs. La localisation par commune reste néanmoins un critère important, puisqu'un bon nombre des utilisateurs du site Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête l'utilisent. D'autre part, le faible pourcentage du critère « choix dans la liste des itinéraires sans les filtres » **montre que les visiteurs ont un réel intérêt à consulter le site pour faire un choix d'itinéraires**. Aussi, le morcellement des réponses laisse supposer que la conception d'un moteur de recherche à plusieurs entrées était adaptée à leurs besoins.

II.3. Dans quel contexte, le site Rando Ecrins est-il utilisé ?

Quel a été le nombre de randonnées réalisées grâce à Rando Ecrins ? Force est de constater que **la majorité des internautes ayant répondu à l'enquête n'en ont fait aucune** (43 %). Cela peut s'expliquer par le fait que le site soit utilisé en amont, dans l'objectif de préparer les randonnées. De plus, ce dernier **ne présente pas pour le moment de volet participatif permettant de rendre compte des randonnées effectuées** (avis, commentaires, etc.). Toutefois, plus d'un quart des répondants ont effectué de 2 à 5 randonnées (30,4 %), 10 % ont parcouru de 6 à 10 sentiers et 5,8 % plus de 10. Enfin, 10,6 % n'ont réalisé qu'une seule sortie.

II. 4 – Les technologies utilisées

Figure 5: Technologies utilisées par les utilisateurs de Rando-Ecrins (en pourcentage par rapport au nombre de sessions) entre 2013 à 2018

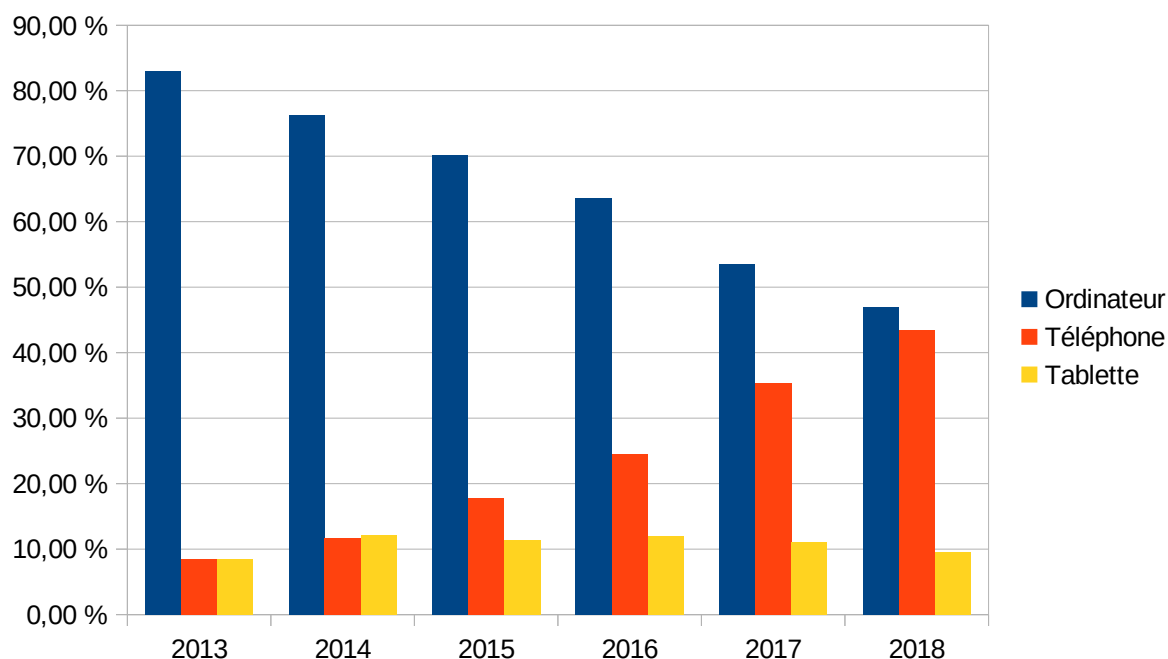


Source : Données Google Analytics / Réalisation : Parc national des Ecrins

Les données obtenues sur Google Analytics nous permettent de constater que près de 61 % des personnes accédant au site Rando Ecrins le font par l'intermédiaire d'un ordinateur. Vient ensuite, le téléphone utilisé par 27,8 % des utilisateurs et la tablette à 11,22 %.

Ces données sont issues de Google Analytics pour la période allant du 13/07/13 au 18/10/18.

Figure 6: Technologies utilisées par les utilisateurs de Rando-Ecrins (en pourcentage par rapport au nombre de sessions) de 2013 à 2018

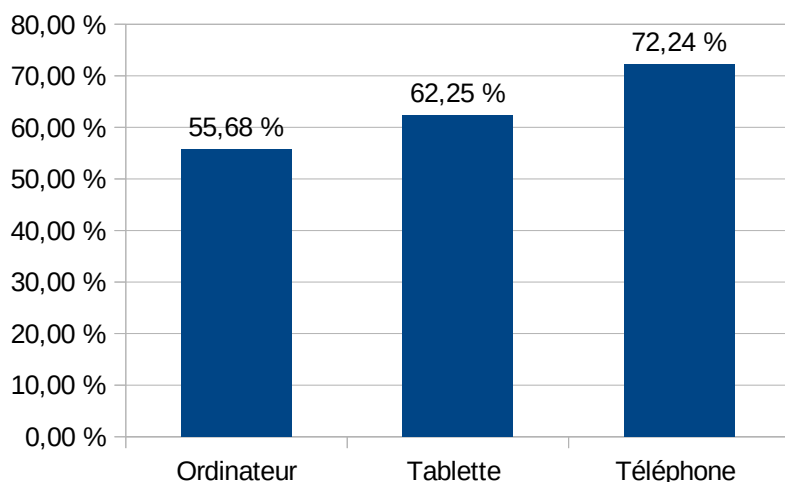


Source : Données Google Analytics / Réalisation : Parc national des Ecrins

La figure ci-dessus, nous montre la diminution de l'usage de l'ordinateur par les utilisateurs de Rando Ecrins au profit de l'utilisation du téléphone portable. Au vu de ces résultats il est important de faire en sorte que le site internet soit bien adapté à la navigation sur téléphone mobile.

II.5. Evolution du taux de rebond

Figure 7: Evolution du taux de rebond en fonction de l'appareil utilisé pour accéder au site Rando Ecrins



Le rebond correspond à une session (période pendant laquelle l'utilisateur est actif) avec consultation d'une seule page sur le site internet. En d'autres termes, on parle de rebond lorsqu'un utilisateur accède à une seule page du site internet, puis la quitte sans générer aucune autre demande au niveau du serveur.

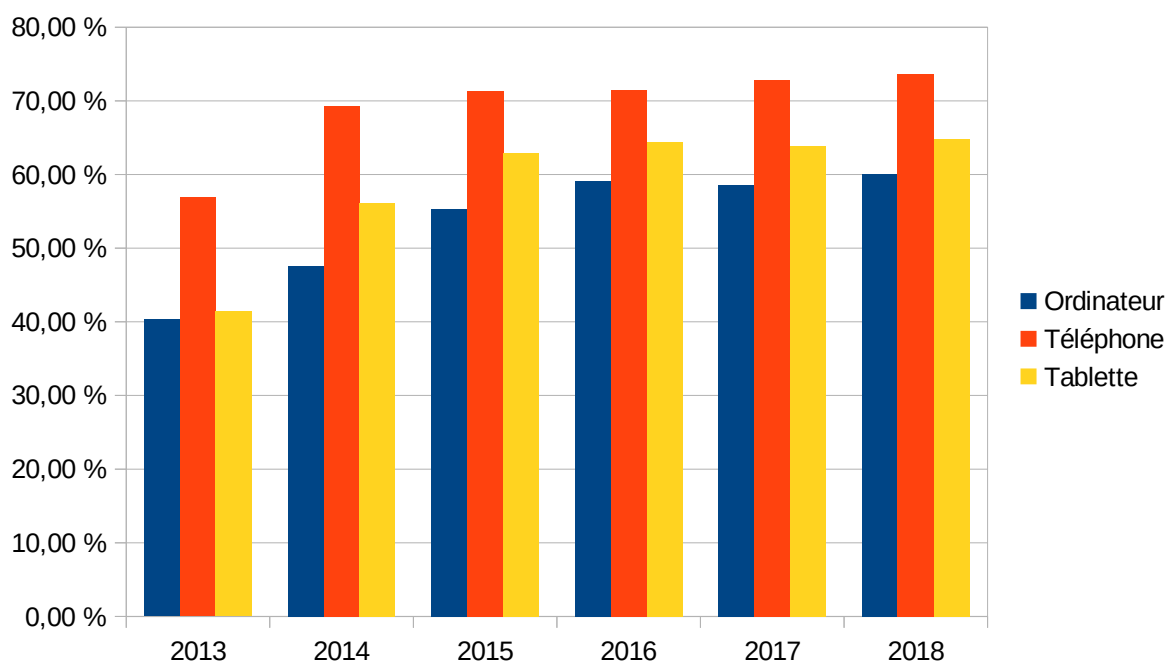
Le graphique ci-contre nous montre le **taux de rebond en fonction de l'appareil utilisé** pour accéder au site Rando Ecrins. Ces données sont issues de Google Analytics pour la période allant du 13/07/13 au 18/10/18.

Source : Données Google Analytics / Réalisation : Parc national des Ecrins

De manière générale, ce taux est élevé puisque, pour l'ensemble des appareils, plus d'un utilisateur sur deux n'accède même pas à un itinéraire de randonnée. De plus, le taux de rebond est beaucoup plus important lorsque les utilisateurs se rendent sur le site Rando Ecrins par l'intermédiaire d'un téléphone mobile.

Le graphique ci-dessous nous renseigne plus précisément sur **l'évolution du taux de rebond** entre 2013 et 2018. Entre 2013 et 2018, le taux de rebond est plus élevé d'environ 20 points pourcent quelque soit l'appareil utilisé. On remarque également que le taux de rebond est au minimum plus élevé de 15 points pourcent lorsque l'appareil utilisé est un téléphone mobile : **le site ne semble donc pas être adapté à la navigation sur téléphone mobile**. Ceci pose véritablement problème puisque, comme nous avons pu le voir dans la partie précédente, l'usage du téléphone est de plus en plus privilégié par les utilisateurs du site Rando Ecrins.

Figure 8: Evolution du taux de rebond en fonction du moyen utilisé par les utilisateurs du site Rando Ecrins entre 2013 et 2018 (En pourcentage par rapport au total des sessions)

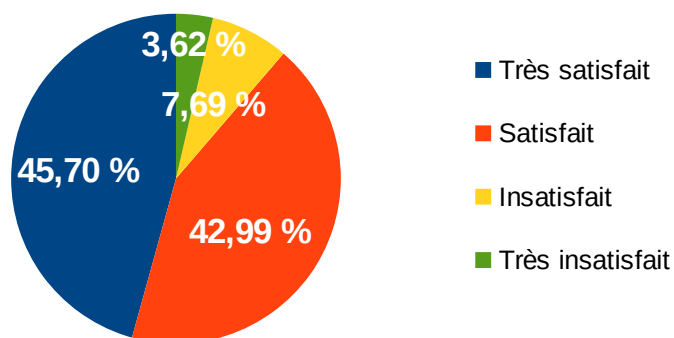


Source : Données Google Analytics / Réalisation : Parc national des Ecrins

III. Satisfaction des utilisateurs

III.1. Des utilisateurs majoritairement satisfaits ...

Figure 9: Satisfaction des utilisateurs du site Rando Ecrins ayant répondu à l'enquête

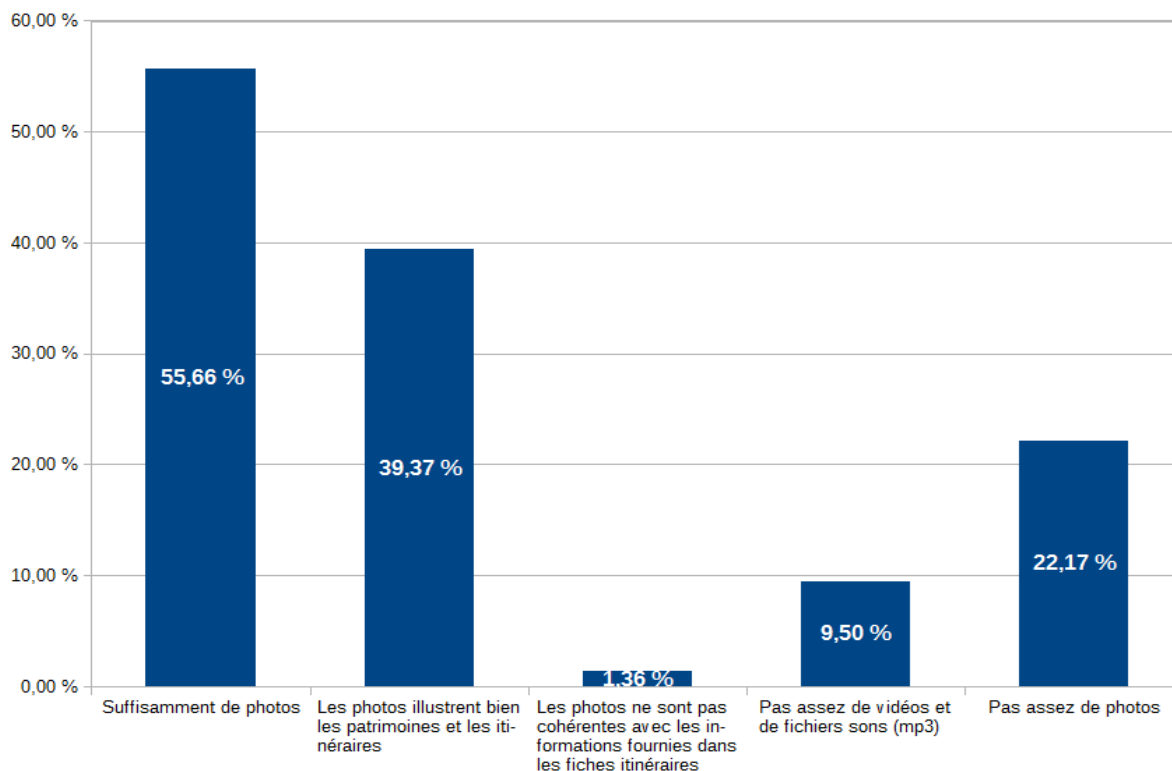


Près de 90 % des répondants se disent satisfaits (43 %) ou très satisfaits (45,7 %) de Rando Ecrins. 7,7 % se déclarent en revanche insatisfaits et 3,6 % très insatisfaits. Le site bénéficie donc d'une bonne satisfaction générale.

III.2. Des points d'intérêts comme valeur ajoutée

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 ! ».

Figure 10: Satisfaction des utilisateurs de Rando Ecrins vis à vis des illustrations



En ce qui concerne les illustrations, **55,7 % des répondants estiment qu'il y a suffisamment de photos sur Rando Ecrins et 39,4 % jugent qu'elles illustrent bien les patrimoines et les itinéraires**. 1/4 des utilisateurs trouvent par contre qu'il n'y a pas assez de photos (22,2 %), de vidéos et de fichiers son (9,5 %) ou que les photos ne sont pas cohérentes avec les informations fournies dans les fiches itinéraires (1,4%).

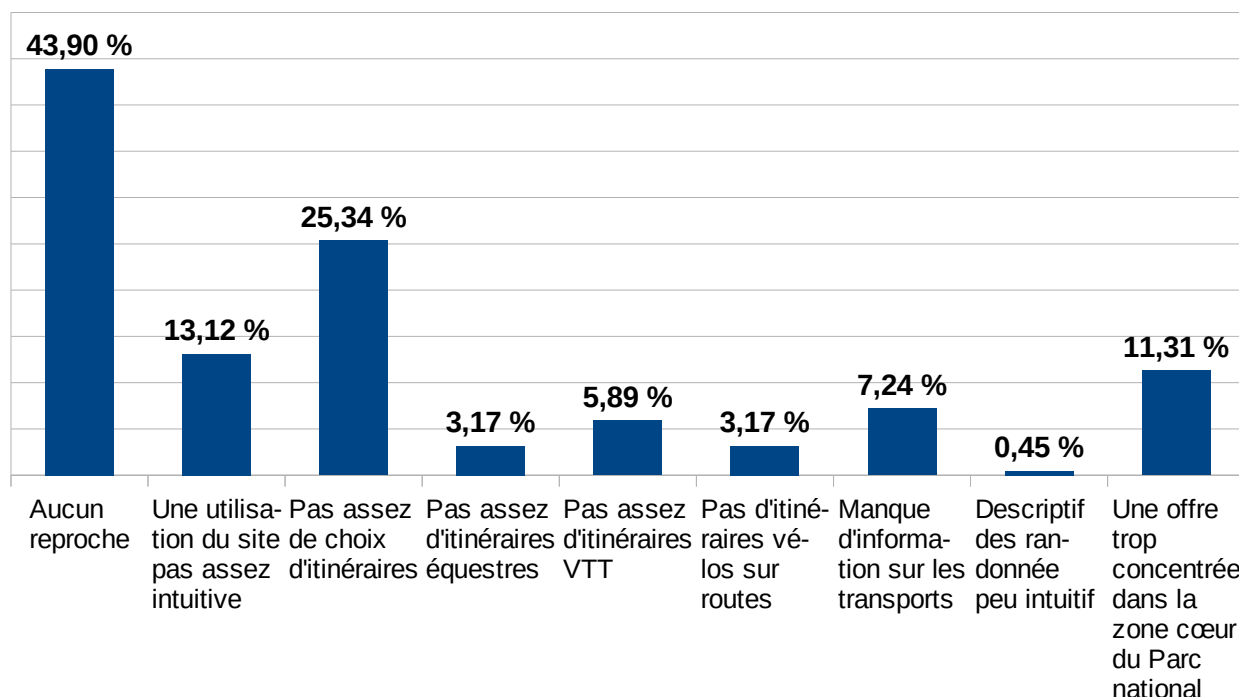
III.2. ... mais qui émettent tout de même des réserves

L'enquête portait également sur les réserves qui pouvaient être formulées à l'égard du site Rando Ecrins. A la question « les fiches descriptives des itinéraires vous semblent-elles adaptées à la randonnée sur le terrain ? », 42 % des répondants ont répondu « oui, les informations sont assez précises ». Toutefois, **près de 62 % des répondant disent avoir besoins d'une carte et/ou d'un topo guide en complément.** Cela renforce encore une fois l'idée que le numérique n'est pas incompatible avec l'utilisation des supports papier.

Si 44 % des répondants n'ont aucun reproche à faire, il reste tout de même des points d'amélioration puisque **25 % estiment qu'il n'y a pas assez de choix d'itinéraires et 11,3 % 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 : 12 % des répondants déplorent que Rando Ecrins manque d'offres VTT (5,9 %), équestres (3,2 %) ou adaptés aux vélos sur route (3,2 %).

Figure 11: Différents reproches des utilisateurs de Randos Ecrins



► 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.
Sarah Moulinier – Service civique éco-tourisme 2018/2019
Enquête réalisée avec Google Forms / Données de Google Analytics