

# LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

Mars 2021 – Visioconférences

[www.pronormandietourisme.fr](http://www.pronormandietourisme.fr)

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND  
Mars 2021

# Plein Air : Développer ses activités, itinérances et séjours

Le jeudi 18 mars de 14h à 16h

Intervenants :

Charlotte Rynne et Nathan Beriot - **Décathlon**

Pierre-Yves Le Guen – **La Malle Postale**

# L'itinérance douce en Normandie



Balade gourmande à vélo © D. DUMAS



Randonnée pédestre en Suisse Normande © SNT 2020

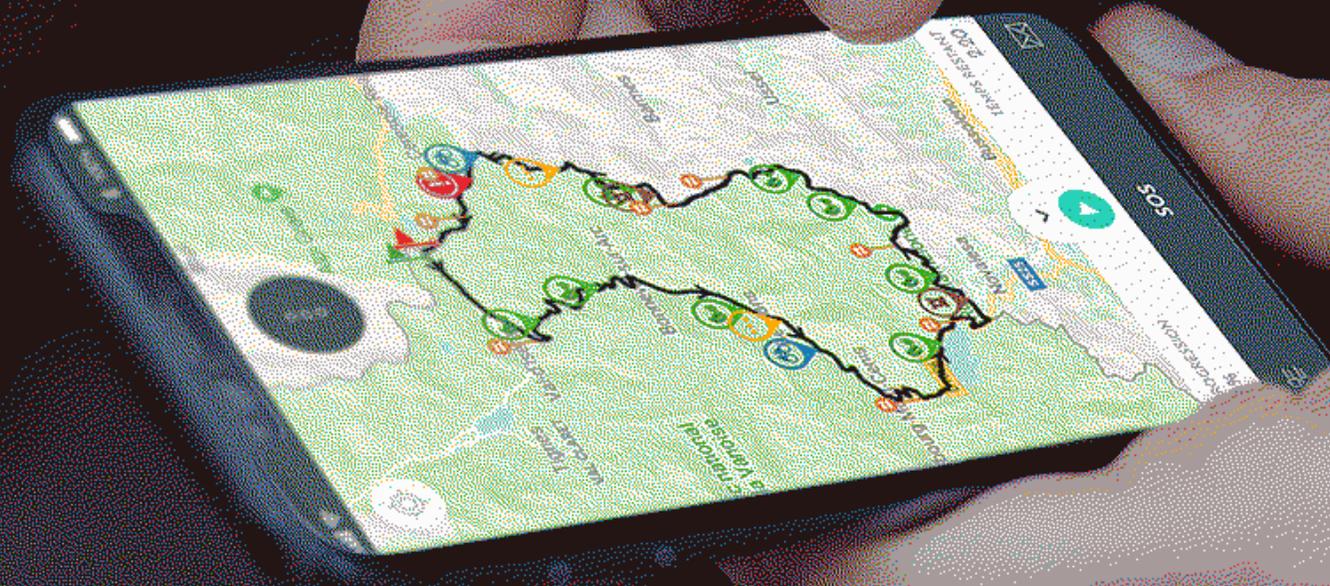
# Plein Air : Développer ses activités, itinérances et séjours

Le jeudi 18 mars de 14h à 16h

Charlotte Rynne et Nathan Beriot - Décathlon

**DECATHLON**

o u t d o o r



Name these **brands**



Name these **plants**



# La fracture entre l'humanité & le reste du vivant est *profonde*

**70%**

des français

disent avoir ressenti un manque de vert pendant le confinement.

**22%**

des français

dont 57% de femmes n'ont pratiqué aucune activité physique en 2018.

**70%**

des enfants français

peuvent nommer **plus de personnages de Pokémon** que d'espèces animales & végétales.

**19%**

des enfants français

seulement sont en contact régulier avec la Nature/

Mais une situation n'est pas une fatalité car depuis quelques années - et encore plus depuis le confinement...

**...S'observe une vraie volonté d'inverser la tendance, de se rapprocher de l'extérieur.**

**63%**

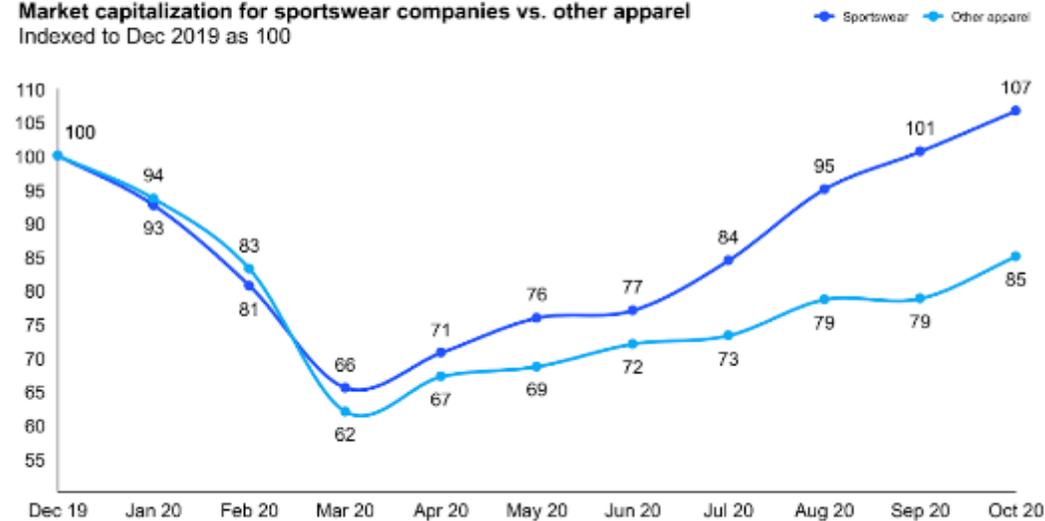
des moins  
de 30 ans

Ne sont pas satisfaits de leur mode de vie et souhaitent renouer avec l'extérieur.

Exhibit 1  
**Sportswear companies have been more resilient to the pandemic than the rest of the apparel industry and continue to outperform**

State of Fashion 2021

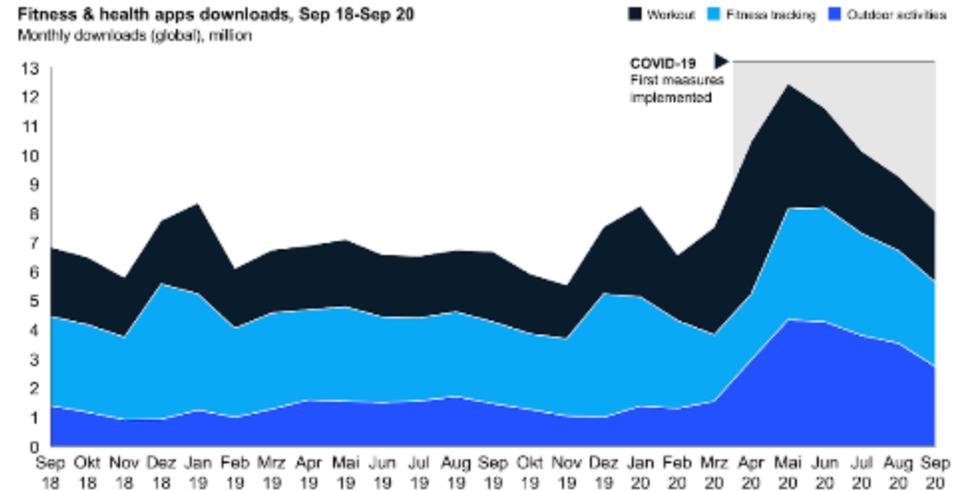
**Market capitalization for sportswear companies vs. other apparel**  
Indexed to Dec 2019 as 100



Source: McKinsey Global Fashion Index (MGFI)

Exhibit 3  
**Spiking downloads of outdoors apps during COVID-19 confirm the increasing consumer interest**

**Fitness & health apps downloads, Sep 18-Sep 20**  
Monthly downloads (global), million



1. Peloton, Apple, Seven - 7 Minute Workout, Fitbit Coach, adidas Training and Running by Runastic, Nike Training Club, Nike Run Club, Zwift
2. Komoot, Bikemap, Wikiloc Outdoor Navigation, Outdooractive: Walks & Biking, ViewRanger, Strava
3. Garmin Connect, Cyclometer, MyFitnessPal, Fitbit, Polar Beat

Note: Downloads include Google Play Store as well as Apple App Store  
Source: Aimore Data

## ...Alors que la science re-découvre les fondamentaux

Le contact avec le « dehors » a un impact positif sur notre santé grâce à la vitamine Green, isolée par de multiples travaux de recherches depuis 2015.

Une immersion en pleine nature durant quatre jours pourrait **augmenter de 50 % la créativité.**

À partir de **2 heures par semaine** passées en Nature, on note des résultats **positifs sur la santé** et le bien être au sens large.

Les convalescents d'un hôpital bénéficiant d'une chambre avec vue sur un parc **se rétablissaient bien plus vite** que les autres.

Des scientifiques espagnols ont ainsi tout récemment montré l'impact positif des espaces verts sur **la mémoire et l'attention des enfants.**

Les promenades dans la nature font du bien à notre cerveau, nous rendent plus **positifs** et moins sujets aux ruminations, un facteur de risque important de la dépression, **préservant ainsi notre santé mentale.**



NOTRE RÉPONSE

# Decathlon Outdoor

NOTRE RÉPONSE

# Decathlon Outdoor

## Entrez Dehors

Un projet ambitieux avec 10M de  
visiteurs uniques / 700 000  
comptes loggés

Un projet de différenciation & de  
singularité dans l'univers de la  
micro-aventure et de l'outdoor

Benchmark

BENCHMARK

# Le paysage des plateformes Sport / Nature



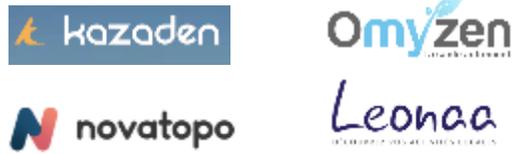
**Alltrails** et **Komoot** ne traitent qu'une partie de l'expérience pour le moment.



Des acteurs locaux agiles et indépendants comme **Helloways**, **Chilowé**, avec un contenu de grande qualité



**Airbnb** fait de l'expérience nature une priorité, et pourrait réussir rapidement à consolider le marché.



Des plateformes "catalogue d'expérience" sportives et natures et /ou passions sans valeurs supplémentaires



Des plateformes de mise en relation pour poser son camp chez l'habitant

## BENCHMARK

## Ce qui nous différencie

## Eux...

C'est pour les pros, ceux qui savent et aiment lire des cartes, avec des fonctionnalités compliquées.



## Nous...

C'est accessible à tous !  
*(et même aux experts)*

**#UserCentric**

BENCHMARK

# Ce qui nous différencie

## Eux...

C'est un super contenu...



Ou une super technologie de guidage



## Nous...

C'est un super contenu communautaire  
ET une technologie outdoor proof qui permet de vivre  
une expérience sereine et enrichie

**#CommunityDriven**  
**#OutdoorProof**

BENCHMARK

# Ce qui nous différencie

## Eux...

C'est de la randonnée...



Ou des expériences de dingue



## Nous...

C'est une découverte de la nature à chaque fois différente, par la pratique sportive de la randonnée (ou autres, d'ailleurs)

**#CommunityDriven**

**#Accompagné**

BENCHMARK

# Le contexte

## 3 composantes



ENTRONS DEHORS

# Enjeux pour Decathlon

---

## Continuer de prendre des parts de marché

- Développer la notoriété et les parts de marché de Decathlon sur les services en proposant des services différenciants/singuliers
- .
- Mieux connaître nos clients pour personnaliser notre offre en fonction de leurs besoins
- Proposer une offre/expérience 360° à nos clients





# État des lieux

# ÉTAT DES LIEUX

## D'où l'on vient ?

---

### Beaucoup d'écoutes

+ de 4000 sportifs impliqués dans la co-création  
25 professionnels



### 100 coéquipiers

Pour co-construire le projet (retail / marques / process / référents internes...)



### 6 POCS

Capacité de nos équipes mag à fédérer un écosystème local, tester le marché de la micro-aventure, 2 \*10 expés accompagnées, location



### 4 insights majeurs

- Il est **difficile de trouver un itinéraire** quand on n'en connaît pas
- Il est très difficile de **motiver les jeunes générations**. La rando à pied ou à vélo est un sport qui vieillit... et donc à déringardiser!
- Difficile de **pratiquer sereinement** : peur de se perdre, peur d'un itinéraire trop compliqué qui les mettrait en difficulté...
- Difficile de **pratiquer avec le bon matériel**, ou en tout cas, certaines pratiques semblent impossible par manque d'accès à du matériel spécifique.

# ÉTAT DES LIEUX Aujourd'hui

## Magasin

Stream lié à l'intégration des magasins et du local dans le recrutement de nouveaux utilisateurs, mais aussi dans la production d'expérience

## Acquisition

Expertise très forte pour assurer le recrutement de nos 700k utilisateurs



## Mhikes

Startup grenobloise, rachetée par DECATHLON qui fournit la technologie "OUTDOOR PROOF"

## Expertise produit

Avec 2 Product Managers (App et Web)  
Capacités de développement Web et App (ios & Android)  
Au total ~ 20 personnes

## Marketing & Communication

2 chefs de produits pour définir le poster d'offre des expériences et tester des modèles de monétisation.  
Énorme plan de communication mettant en première ligne notre communauté #UGC

ETAT DES LIEUX

# Deux sports en 2021

---

VELO



RANDO A  
PIED

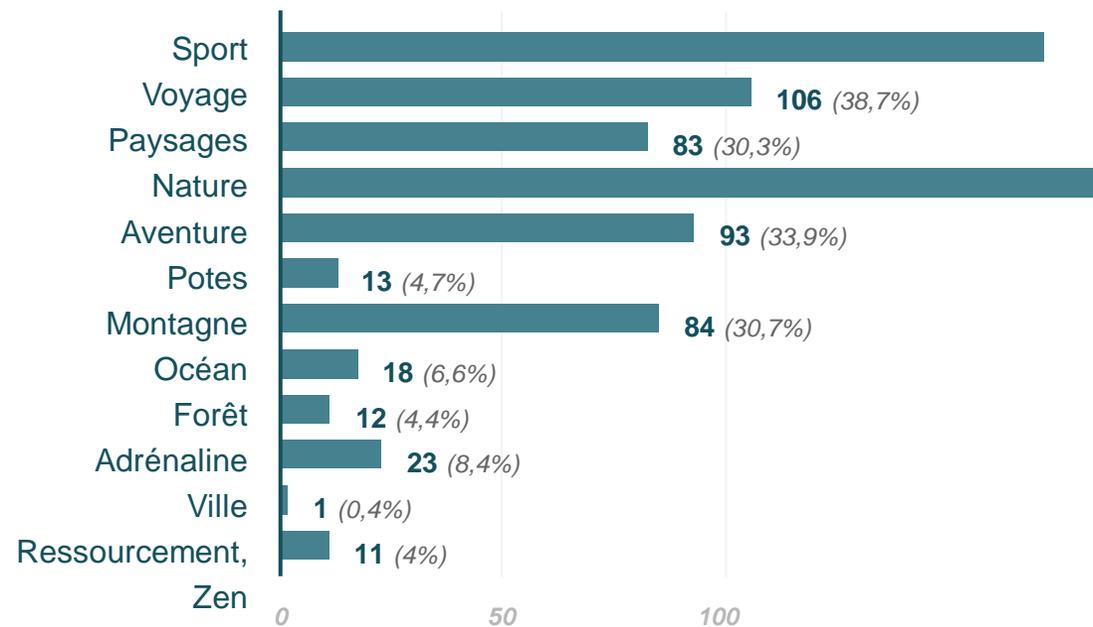


The image features a warm, golden-orange sunset background. In the foreground, the silhouettes of a man and a woman are visible. The man, on the right, has a beard and is wearing a large backpack. The woman is standing next to him, looking towards the left. The background shows rolling hills and a line of trees under a bright, glowing sky.

Offre  
& personas

ENTREZ DEHORS

# Si je te dis "Outdoor", tu penses à quoi ?



\* Source : Enquête UCPA, février 2019, sur la base de 3 choix possibles

# 3 niveaux d'expérience pour que chacun y trouve sa nature

## OFFRE PAYANTES

### ACCOMPAGNÉE

#### RENCONTRES NATURE

C'est des **rencontres avec des personnalités passionnantes** qui partagent leur regard sur la nature.

Des **expériences rares**, à priori impossibles à organiser seul.

Entre 30 et 300 euros l'expérience.

Testées depuis un an. 100 partenaires aujourd'hui.

### EN AUTONOMIE

#### AVENTURE NATURE

Tu es autonome mais très bien **accompagné** par du contenu au top en **média intégrés et spécifiques**

**Sur chaque trace, tu peux vivre une aventure extraordinaire, thématisée :** randos-bière à vélo, séance de méditation pendant ta sortie, chasse aux trésors, contes et légendes le long du chemin...

Le créateur est rémunéré.

Quelques euros.  
C'est très singulier sur le marché.  
**En test cette année.**

#### CONNEXION NATURE

C'est **la communauté qui nous partage ses meilleures sorties**. Elles sont refaites, relues, augmentées par la communauté et notre équipe.

**Augmentée de points d'intérêt**, chaque trace te permet d'en découvrir plus sur la nature et le patrimoine qui t'entoure.

Tu es **complètement autonome** avec ton appli.

Ce sont les expériences que nous proposons en majorité aujourd'hui.

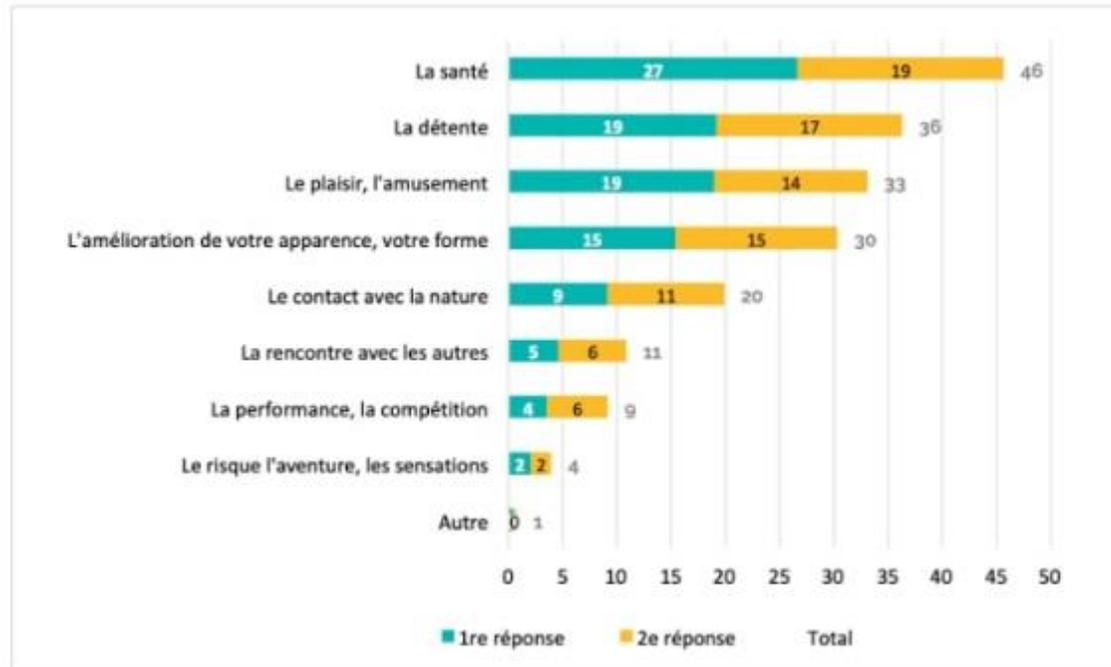


Qui sont-ils ?  
#NatureLovers

ENTREZ DEHORS

# Les motivations des français pour faire du sport

GRAPHIQUE 27. RAISON(S) INVOQUÉE(S) POUR PRATIQUER UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE ET SPORTIVE



Source : INJEP, Ministère des sports, CRÉDOC : Baromètre national des pratiques sportives, 2018.  
Champ : ensemble des personnes ayant déclaré au moins une activité au cours des douze derniers mois.

QUI SONT-ILS ?

## Nous, on travaille sur 3 personas

---

### Comment ont-ils été construit ?

Les 2 équipes de nos sports principaux, randonnée à pied & cycle (VTC et Gravel) ont mené des études qualitatives et quantitatives pour structurer les personas de leur pratique. On a mis en commun, et on se retrouve avec 8 personas.

On en a priorisé 3 que l'on a hiérarchisé, en fonction de leur potentiel.

QUI SONT-ILS ?

Nous, on travaille  
sur 3 personas

Le “convivial”



Le  
“healthy”



Le “passionné”



**Fonction-clé :**

Le Social

Le Bien-être

L’Aventure



**Veut vivre :**

Des bons moments dehors entre  
amis ou en famille

Une déconnexion  
du quotidien

Explorer, connaître  
et préserver la nature



**Besoins :**

Des idées de choses à  
faire avec ses proches

Des conseils & bonnes pratiques  
pour couper du stress quotidien

Des idées d’aventure près  
de chez lui



L'offre

QUE NOUS LEUR PROPOSONS

**DECATHLON**  
outdoor

QUI SONT-ILS ?

## #1 Aventure autonome



### Balcons sur la mer de glace et récompense gourmande

2 heures de randonnée pour arriver à un magnifique point de vue sur la mer de glace.

Des informations, le long du trajet pour en savoir plus sur la mer de glace, sa progression... Au sommet, de quoi déguster une spécialité locale.



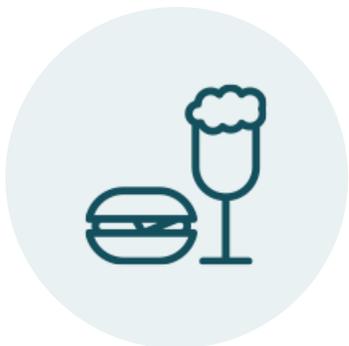
### A la découverte de Pessac : quand on arrive en vignes

Vivre à Bordeaux présente l'avantage de pouvoir sortir assez rapidement de la ville et de se retrouver au vert sans même s'en rendre compte. Cette sortie est idéale pour les amateurs de vin, de petites routes, vous vous baladerez au milieu des vignes, des châteaux et un peu au bord de l'eau.

**QUANTITÉ :** 2021 : 9 000 / 2022 : 30 000 / 2023 : 100 000

QUI SONT-ILS ?

## #2 Aventure assistée



### Randos - Terroir

Quelques euros pour une belle trace et la découverte d'une spécialité gustative de la région. Randos-bières, randos viticoles, rencontre avec des artisans locaux.



### Randos - Ludique

Jouer plutôt que faire du sport, pour favoriser la pratique de manière détournée. Escape game, quizz, géocatching, chasse aux trésors.



### Topoguides

Des compagnons de voyage digitaux pour accompagner votre voyage à vélo ou à pied. A la semaine sur les grands itinéraires cyclables, et sur des formats weekend plus insolites, accessibles facilement en train.

**QUANTITÉ :** 2021 : 20 / 2022 : 150 / 2023 : 500

QUI SONT-ILS ?

## #3 Aventure accompagnée



**Observer les oiseaux de nuit et  
apprendre  
à imiter leurs chants, avec Jean**

Jean, ornithologue vous guide pour une randonnée jusqu'au lieu qui sera votre camp de base pour la nuit. Au programme: observation et identification des oiseaux qui vivent la nuit. Fabrication d'un appeau avec ce que vous trouverez sur place. Et imitation des oiseaux locaux.



**Mots en balade**

Dans cette balade accompagnée par Marie Remande, nous commencerons par quelques mouvements de qi gong pour une mise en route en douceur. Puis l'animatrice vous proposera une lecture de 'haïkus', textes courts pour vous inspirer.



**Nuit insolite au château  
de Chambord**

Clipsez vos sacoches sur le porte-bagage arrière et suivez Pierre qui vous emmène de château en château le long de la Loire. Posez votre tente dans les jardins de Chambord à la nuit tombée !

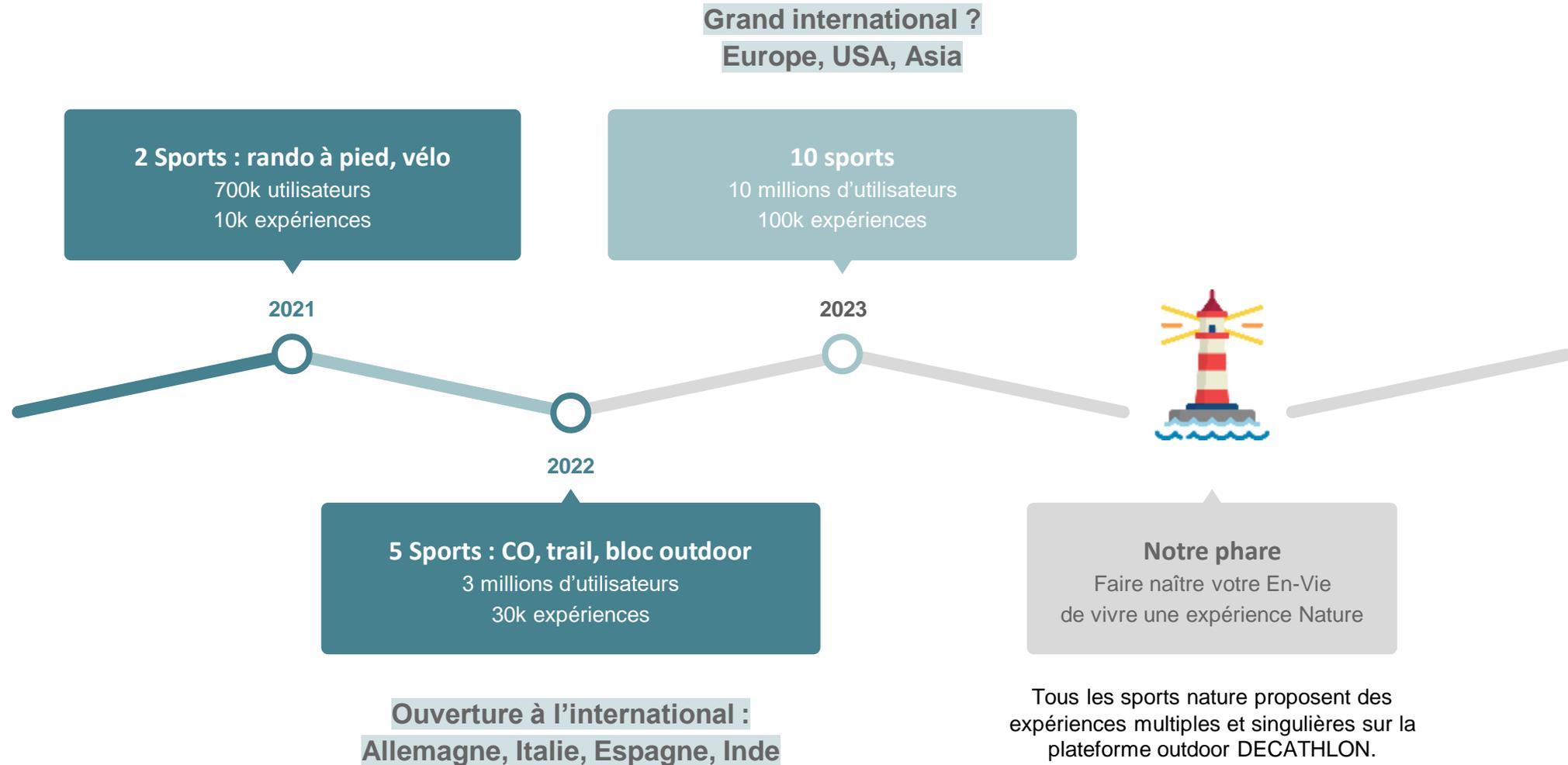
**QUANTITÉ :** 2021 : 40 / 2022 : 100 / 2023 : 1000



Ambition  
& trajectoire

# AMBITION ET TRAJECTOIRE

## L'offre



# On avance ensemble ?

---

## Les professionnels de la nature

Parce que vous êtes un professionnel du vélo ou de la marche à pied, de la nature, du tourisme, du patrimoine, du terroir.

Parce que vous proposez des expériences originales, et que vous vous inscrivez dans une démarche locale.

## Sous quelles conditions ?

Avoir un diplôme (BE, AMM, ...) vous permettant d'accompagner un groupe, ou être accompagné d'une personne possédant ce diplôme

Proposer une activité randonnée à pied ou à vélo, ou une activité que vous combinez avec l'un de ces sports.

Proposer une activité à la journée ou demi-journée.

## Combien ça coûte ?

Commissionnement Gold: 12%

Silver : entre 5% & 20%



DECATHLON OUTDOOR

## On avance ensemble ?

---

### Les territoires et les OT

Parce que nous voulons mettre en avant vos régions,  
Parce que nous recherchons des itinéraires créés localement  
toujours plus chouettes, et un réseau de partenaires partout  
en France.

### Gagnant-gagnant

Parcours de qualité VS visibilité, communication croisée, on  
aime que tout le monde y gagne !



# LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

Mars 2021

## **Plein-air : développer ses activités, itinérances et séjours**

**18 MARS 2021**

**INTERVENANT : Pierre-Yves Le Guen - projets et développements**

**SOCIÉTÉ : La Malle Postale**

## Services de transports sur les itinérances depuis 2009



# La petite histoire de la Malle



- 2009 - création de La Malle Postale par Emmanuel Ollier
- basé au Puy-en-Velay
- débuts sur le chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle
  - > chemin de Stevenson et Massif Central
  - > Cotentin, Bretagne, Jura, Languedoc, Vosges ...
- 2021 : 50 itinéraires

# les services proposés



- transports de bagages
- navettes régulières
- transports sur mesure
- transports de vélos
- Optimalle
- convoyage de véhicules
- consigne de bagages
- stationnement de véhicules
- boutique



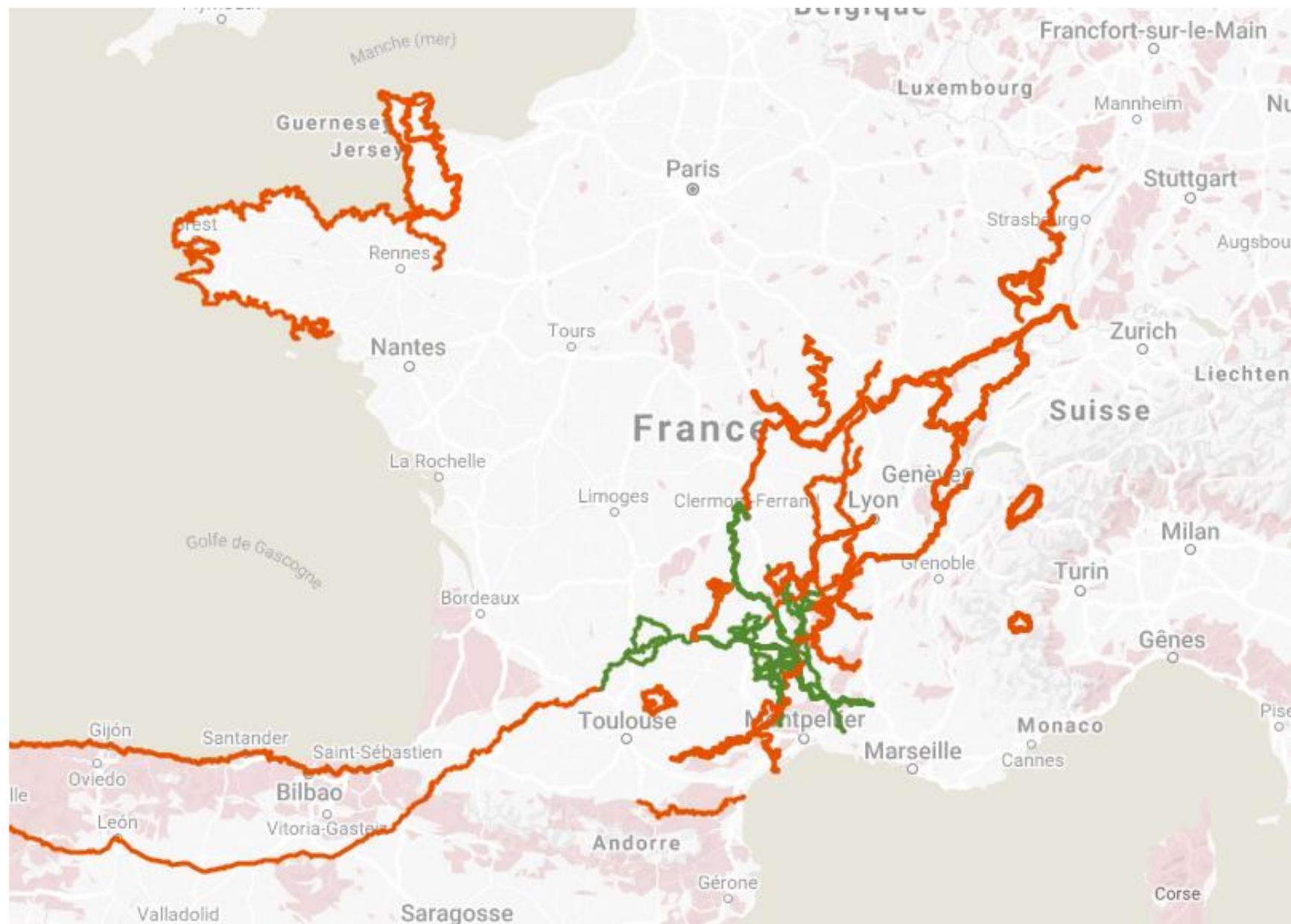
*opti*  
**malle**



# deux modes de fonctionnement

1. les transports directs réalisés avec notre propre flotte de véhicules
1. le réseau de partenaires

-  transports directs
-  réseaux de partenaires



# les transports directs



- Chemins de Compostelle
  - la Via Podiensis du Puy-en-Velay à Moissac
  - la variante de Rocamadour
  - la vallée du Célé
- Cévennes, Causses et Aubrac
  - le chemin de Robert-Louis Stevenson
  - le chemin de St-Guilhem
  - le chemin de Régordane
  - le chemin Urbain V
  - le tour du Mont-Lozère
  - les Gorges du Tarn

# les transports directs



- Volcans d’Auvergne et Velay
  - Via Podiensis
  - sources et gorges de l’Allier
  - chemin de St-Régis
  - tour du Massif Mézenc / Gerbier-de-Jonc
  - tour des Volcans du Velay
  - robe de bure de cotte de maille
- Itinéraires spécifiques vélos
  - la Grande Traversée du Massif Central à VTT
  - la Via Fluvia
  - la Grande Traversée de l’Ardèche à VTT

# les transports directs



- les ressources
  - 27 véhicules 9 places
  - 35 chauffeurs en saison
  - 1 véhicule 4x4
  - 3 remorques à vélos
  - portes vélos
  - sièges enfants
  
  - 1 parking en périphérie Puy-en-Velay
  - 1 boutique

# les transports directs

## Quelques chiffres 2019

- 90 311 bagages transportés
- 18 347 personnes transportées
- 9 338 dossiers de réservations
- 488 vélos transportés
- 253 convoys de véhicules effectués
- 165 stationnements de véhicules
- (je n'ai pas calculé) kilomètres de sentiers et chemins balisés
- 3 845 hébergements desservis
- 32 agences de voyages qui nous font confiance

Extrait sondage

Existe t-il un service de transport de bagages sur les itinéraires de votre territoire ?



**la malle** postale

randonnez en toute légèreté

# le réseau de partenaires



- chemins de Compostelle
  - Voie d'Arles
  - Voie de Genève
  - Voie de Cluny
  - Camino Francés (Espagne)
  - Camino del Norte (Espagne)
- volcans d'Auvergne
  - Tour des Lacs d'Auvergne
  - Tour du Volcan du Cantal
  - des Monts du Cantal à la Vallée du Lot

# le réseau de partenaires



- Languedoc et Pyrénées
  - GR®7 de Mâcon à Castelnaudary
  - tour entre Vignes et Caroux
  - le Sentier Cathare
- Bretagne et Normandie
  - GR® 34 le sentier des douaniers du Mont-Saint-Michel à St-Nazaire
  - GR®223 Le tour du Cotentin
  - Le Tro Breizh ®

# le réseau de partenaires



- Alpes, Jura et Vosges
  - le tour du Mont-Blanc
  - l'Echappée Jurassienne
  - la Grande Traversée du Jura
  - le tour du Queyras
  - la traversée du Massif des Vosges
  - le tour des Ballons des Vosges
- Bourgogne
  - la Voie de Cluny
  - le GR® 7 de Mâcon à Castelnaudary

# le réseau de partenaires



- Itinéraires spécifiques vélos
  - La Vélomaritime de Roscoff à Isigny-sur-Mer
  - itinéraires vélos dans La Manche : EuroVélo 4, Tour de Manche à vélo, des plages du Débarquement au Mt-St-Michel, La Véloscénie
  - la Grande Traversée du Massif Central à VTT
  - la Grande Traversée de l'Ardèche à VTT
  - la Voie Verte Passa Pais (Hérault / Haut-Languedoc)
  - La Via Fluvia (Haute-Loire / Ardèche)
  - EuroVélo 6 de Bâle à Nevers
  - la Grande Traversée du Jura à VTT

# le réseau de partenaires

## Quelques chiffres 2019

- 16 357 bagages transportés
- 585 personnes transportées
- 1 648 dossiers de réservations
- 52 partenaires transporteurs
- (je n'ai pas non plus calculé) interlocuteurs sur les territoires
- 32 agences de voyages qui nous font toujours confiance (et qui nous suivent quand on développe nos services sur de nouveaux territoires)

# les moyens humains, technologiques, et la com'

- 11 personnes au bureau à l'année
- dont 1 équipe de 5 personnes dédiée aux projets, aux développements et aux outils numériques
- 4 saisonniers au bureau pendant 6 mois
- une équipe qualifiée pour répondre 7j/7 aux itinérants et aux partenaires
- 1 interlocuteur unique pour les clients et transporteurs
- 35 chauffeurs saisonniers
- 1 web-designer / graphiste
- 1 développeur web pour l'application métier

# les moyens humains technologiques, et la com'

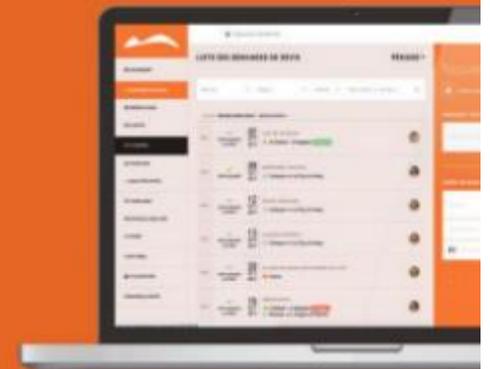
des supports papier  
diffusés dans les  
offices de tourisme et  
les hébergements



un site vitrine &  
des réseaux sociaux  
pour promouvoir les  
itinéraires de  
randonnée et  
entretenir la  
communauté autour  
de la randonnée



une application dédiée  
aux services pour les  
randonneurs et à la  
gestion des transports



# les moyens humains technologiques, et la com'

- une base hyper-qualifiée de 33 000 clients
- des réseaux sociaux actifs
- 1 newsletter mensuelle
- 1 post réseaux hebdomadaire
- une communication axée sur l'outdoor et l'itinérance
- La Malle Postale, une marque et un service de référence

# les moyens humains technologiques, et la com'

- au delà des services, une promotion des territoires



## Le concept



La Malle en Velay, c'est la branche locale des services de La Malle Postale, entreprise spécialisée du transport



## Entracte sondage

Selon-vous, un service de transport de bagages est-il essentiel à la réussite d'un itinéraire ?



# la malle postale

randonnez en toute légèreté

# Mise en place de services de transports sur les itinérances

- sollicitations de nos clients : au fil du temps on monte le réseau pour pouvoir leur proposer le service
- sollicitations des collectivités territoriales pour mettre en place le service sur leurs itinéraires

la malle   
développement



# Mise en place de services de transports sur les itinérances

- Etat des lieux de l'offre de service existante
  - diagnostic de l'offre existante
  - compléter l'offre manquante par la recherche de nouveaux partenaires
- Mise en réseau et coordination des acteurs locaux (hébergements pros, transporteurs, agences)
- Accompagnement du projet
  - conseils auprès des randonneurs
  - négociation avec les partenaires du réseau de transport
  - correspondances régulières avec les acteurs touristiques concernés pour réfléchir aux



# Mise en place de services de transports sur les itinérances

- Visibilité et communication
  - visibilité de la marque La Malle Postale
  - gestion des itinéraires sur [lallepostale.com](http://lallepostale.com)
  - gestion des itinéraires sur *Optimalle* (mutualisation des transports)
  - catalogue de la Malle Postale
  - présence aux salons (on espère dès 2031 !!!)
  - newsletters
  - posts réseaux sociaux



# Mise en place de services de transports sur les itinérances



Entracte sondage

Souhaiteriez-vous que nous échangions plus en détail ?



**la malle** postale

randonnez en toute légèreté

# Contacts

La Malle Postale

11, avenue Charles Dupuy

43000 Le Puy-en-Velay

04 71 04 21 79

[pierreyves@lamallepostale.com](mailto:pierreyves@lamallepostale.com)



# Merci pour votre participation !

## Nos contacts :



Grégory DELAHAYE – [g.delahaye@normandie-tourisme.fr](mailto:g.delahaye@normandie-tourisme.fr)



Christelle GUIBERT – [c.guibert@normandie-tourisme.fr](mailto:c.guibert@normandie-tourisme.fr)



Eloïse GUITTON – [e.guitton@normandie-tourisme.fr](mailto:e.guitton@normandie-tourisme.fr)