

*La randonnée pédestre, est une activité de plein air qui consiste à suivre un itinéraire, balisé ou non. Elle s'effectue à pied. La randonnée est à la fois un loisir de découverte et une forme d'exercice physique. D'autres types de randonnées font appel à d'autres modes de locomotion : ski, équitation, vélo de route ou VTT, raquettes, roller, voilier etc.*

Pour faire plaisir à Oscar, une citation :

*« Er hat studiert so lange Zeit und ist darum gewandert weit »  
Johann FISCHART – 1542 - 1591*

### 1/ Le voyage d'Aventure et la Randonnée pédestre : une passion française

---

#### A - Origines

La marche à pied, en tant qu'activité spécifique, existe depuis bien longtemps : elle faisait déjà partie de la philosophie du Chinois Lao-tseu (vers -500) : le mot Tao, voie, c'est aussi le chemin emprunté par le marcheur. La marche est l'une des pratiques regroupées sous le vocable wei-wu-wei, agir-sans-agir. C'est au XIXe siècle que la randonnée au sens où nous la connaissons apparaît. Elle se différencie de la marche à pied, pratiquée depuis la nuit des temps comme moyen de locomotion, par son aspect récréatif.

Un des pères de la randonnée est Horace-Bénédict de Saussure. Il ne s'est pas contenté de vaincre le mont Blanc mais a également parcouru de nombreuses montagnes : le Jura, les Vosges, le Forez, le Vivarais. L'Allemand Karl Baedeker (1801 – 1859) édite des guides dans lesquels il décrit ses parcours pédestres. En France, en 1837, est publié le premier guide de randonnée dans la forêt de Fontainebleau : Quatre promenades en forêt de Fontainebleau. En 1842, Claude François Denecourt (1788 – 1875) trace son premier sentier dans cette même forêt. Les « sentiers Denecourt » existent toujours.

En 1872, apparaît en Alsace le Club vosgien, qui balisera les sentiers dans le massif vosgien. Ainsi Denecourt écrit en 1839 pour définir ses vues : Cabanes de secours sur un sentier en Nouvelle-Zélande.

*« Mais je suis près d'oublier que le tableau d'une nature aussi grandiose doit être l'œuvre du peintre ou du poète, dont elle enflamme le génie, et que ma mission doit se borner à diriger le voyageur qui vient en admirer les beautés. Attiré moi-même par la douce paix et le bonheur qui résident au fond de ces bois et de ces déserts, je les ai longtemps parcourus, et, aidé par les observations des artistes qui les fréquentent journellement, j'ai acquis une connaissance de la localité qui m'a mis à même d'en signaler toutes les parties les plus pittoresques, et d'offrir au voyageur les moyens de les visiter avec autant de facilité que d'agrément.*

*Comme il est des personnes qui aiment les longues promenades, d'autres, celles qui ont moins de durée, et que les voyageurs n'ont pas tous le même laps de temps à consacrer à notre forêt, j'en ai classé et divisé les sites par tournées, dont les combinaisons différentes correspondent à tous les désirs. »*

#### B - Habitudes

La randonnée pédestre et plus précisément la randonnée de découvertes sont un secteur d'activité en plein développement en France depuis plus de 20 ans, après une première période de croissance dans les années 1970. De la marche sportive en pleine nature à la balade urbaine en passant par le trekking au bout du monde, un Français sur deux dit marcher pour son plaisir, un sur quatre dit randonner, soit 15 millions de personnes, dont 5 millions de façon régulière. La Fédération Française de Randonnée Pédestre, qui est un acteur incontournable du secteur, déclare plus de 200 000 licenciés dans ses 3200 clubs. Certains auteurs parlent d'un **phénomène de société** plus que d'une mode.

La randonnée dans l'esprit de ses adeptes repose sur deux critères essentiels : **sa vertu sportive et le ressourcement intellectuel ou spirituel qu'elle procure.**

La randonnée pédestre a donc de plus en plus de succès, notamment en France . C'est un **loisir facilement accessible** et praticable partout. Sa durée est extrêmement variable : promenade, randonnée à la journée, grande randonnée, trekking dans des destinations lointaines.



Le degré de préparation et le matériel nécessaires ne sont pas les mêmes en fonction du milieu, de la durée et de la difficulté.

La randonnée pédestre suppose une certaine intensité physique, on parle de promenade ou de balade pour des marches moins engagées. Elle se différencie de l'alpinisme, la spéléologie, l'escalade, les via ferrata ou le canyoning qui se pratiquent sur des terrains nécessitant des techniques de progression spécifiques.

Elle n'est pas compétitive, contrairement à la course nature ou la course d'orientation par exemple.

La marche nordique est une forme de randonnée pédestre qui utilise des bâtons de marche spécifiques, permettant une marche rapide.

Au-delà des vertus sportives de la marche à pied, la randonnée pédestre est souvent le moyen d'un ressourcement intellectuel ou spirituel. Si les traditionnelles balades dominicales font office de coupure avec le quotidien, certains mouvements (ex : les Compagnons de Saint François, les pèlerins des Chemins de Saint-Jacques de Compostelle, etc.) utilisent pleinement ces vertus relaxantes : la randonnée peut alors se révéler un moment d'échange, de réflexion, de rapprochement avec la nature.

La randonnée pédestre est une activité qui peut se pratiquer de façon informelle ou en club.

Des structures comme l'Association Nationale du Grand Sentier de France (A.N.G.S.F.), la Fédération française de randonnée pédestre, la Fédération française des sports populaires, la Fédération française de la montagne et de l'escalade, le Club alpin français, le Club alpin suisse ou le Club vosgien permettent d'organiser la pratique, de gérer la signalisation des chemins pédestres et de représenter les intérêts des randonneurs au niveau politique. Des professionnels comme l'accompagnateur en moyenne montagne ou le guide de haute montagne peuvent assurer la sécurité des randonnées en terrain difficile ou partager leur connaissance du milieu pour enrichir l'activité.

### C – Données Clefs

Le contexte économique et social actuel est favorable aux pratiques de randonnée. La randonnée fait écho aux aspirations contemporaines de retour à la nature, de simplicité et d'échange. Accessible, elle est en phase avec les tendances liées au bien-être ou au tourisme vert.

Le nombre de pratiquants est en constante augmentation. « La demande s'oriente vers :

- les sorties en famille (afin de partager de bons moments),
- la simplicité (des produits faciles pour des touristes lambda),
- le « tout prêt » exemple avec un sac-à-dos qui proposerait une protection contre la pluie, une trousse de secours et une gourde). »

Les randonnées thématiques ont ainsi du succès aujourd'hui : Rando yoga, rando aquatique, rando rencontre avec les chamois ont ainsi fait leur apparition, mais aussi la randonnée ludique, qui se décline sous la forme de randonnée mystère ou d'une chasse aux trésors.

En France, 15 millions d'adeptes, plus ou moins assidus, et un noyau de 1,5 million de pratiquants réguliers (sur 60 millions d'Habitants, soit ¼ de la population)

400 000 pratiquants en itinérance

3 400 clubs affiliés à la FFR (Fédération Française de Randonnée),

218 000 licenciés, 35 % de plus en 10 ans.

En 2012, 61,2 % des licenciés sont des femmes. **L'âge médian est de 62 ans**



### A - Les Agences

#### \* Terdav

Créée en 1977. Avec 150 employés, Terdav gère aujourd'hui 12 agences en France, 1 en Suisse, 1 en Belgique et 1 au Canada. Riche de 36 ans d'expériences et forte des ses nombreux voyages, expéditions en haute montagne, dont 2 fois le sommet de l'Everest (8850m, le "toit du Monde"), de ses trekkings sur tous les continents du globe, Terdav propose aujourd'hui 1500 voyages à travers le monde entier (30 000 clients en 2013).

A Cuba, c'est 6 circuits accompagnés et bientôt deux de plus. Avec la possibilité de les privatiser et également de voyage en Individuel.

#### \* Atalante

Créé en 1986 par deux voyageurs passionnés, se fait rapidement remarquer par des expéditions en Lybie, au Népal. Crée la première école de conduite d'attelage de chiens de traîneaux dans le Jura et est à l'origine de premières explorations africaines notamment entre le nord Kenya et le delta de l'Omo en Ethiopie.

Aujourd'hui, c'est une équipe d'une trentaine de personnes avec 3 espaces de vente et de production à Lyon, Paris et Bruxelles.

A Cuba depuis 2 ans avec 4 programmes et 3 extensions possibles, plus un programme spécial Groupe.

#### \* La Balaguère

Créée en 1984 dans la montagne des Pyrénées par Vincent Fonvieille, guide de randonnée. Le but est de partager la passion de la marche dans les pyrénées en y organisant des randonnées.

Spécialiste de la montagne où l'entreprise reste installée avec une trentaine de salariés, elle réalise la moitié de son chiffre d'affaires avec des randonnées pyrénéennes. (Pays Basque, Catalogne). L'autre moitié concerne le ... reste du Monde dont le Maroc, la Mauritanie, le Mali, Madère, Cap Vert, ou l'Espagne... ..

A Cuba, ce sont deux circuits accompagnés qui sont proposés : un de 10 jours et un autre de 14 jours.

#### \* l'UCPA

L'Union Nationale des Centres sportifs de Plein Air (ou Union de Célibataires Privés d'Amour) est née de la volonté de rendre accessibles les activités de plein air aux jeunes générations. Elle a été fondée le 5 octobre 1965 sous l'impulsion de Maurice Herzog, secrétaire d'Etat à la Jeunesse et aux Sports du général de Gaulle.

Elle est le fruit du rapprochement de deux associations : l'Union nationale des centres de montagne (UNCM) et l'Union nautique française (UNF). Cogérée depuis l'origine par les mouvements de jeunesse et l'Etat, l'UCPA est une structure unique. Au cours de ses quarante-cinq années d'existence, elle n'a cessé d'évoluer pour continuer à répondre aux aspirations des différentes générations. Son combat d'origine pour l'accessibilité des sports de plein air a toujours été poursuivi ; elle est destinée aux jeunes à partir de 7 ans et aux adultes jusqu'à 39 ans.

Tous les sports y sont représentés et pratiquement toutes les destinations touristiques du Monde.

A Cuba, l'UCPA propose un circuit de 14 nuits et 5 séjours au Centre de Plongée de Guajimico.



## **B - La Concurrence**

Il existe une très vaste diversification des thèmes et des produits offerts par les professionnels : de la sortie « Géologie » d'un club FFRP pour ses adhérents à un séjour « Découverte du phénomène volcanique » organisé par Terres d'Aventures en Sicile, en passant par les sentiers de valorisation du patrimoine rural des petites communes et par les séjours touristiques mixtes comme « Thalassothérapie et marche » par exemple...

A l'extérieur de Cuba, et pour un budget semblable, la concurrence concerne les pays d'Amérique Latine à la connotation « Nature » très marquée. Ce sera le Pérou, le Costa Rica et plus généralement toutes les Andes ainsi que de nouvelles destinations comme la Colombie.

A Cuba, la concurrence est également rude. Deux autres opérateurs évoluent sur notre marché et se partagent nos sentiers, nos idées, nos hébergements... voir nos guides !

### **\* Huwans**

LA référence en matière de randonnées et fort producteur sur Cuba (Ex Club Aventures) avec 9 programmes accompagnés et un programme Famille. Ce voyageur existe depuis plus de 30 ans et oriente ses voyages sur LA NATURE et LES RENCONTRES.

Il est dans les projets de ce TO, devant l'engouement pour Cuba de créer prochainement un bureau à Cuba.

### **\* Allibert Trekking**

Cinq programmes sur Cuba, à des prix beaucoup moins élevés que ses concurrents et forcément de moins bonne qualité. L'entreprise appartient aussi au Groupe Voyageurs du Monde. Leur slogan « séjours courts pour destinations lointaines ».

### **\* Autres et Indiv.**

A Cuba, certains propriétaires de Casas ou de Véhicules (ou les deux) proposent des circuits permettant de randonner, particulièrement à Vinales et Trinidad. De même, les Réceptifs Cubains proposent en direct des circuits tout inclus. C'est le cas de Cubanacan ou San Christobal.

Parallèlement, certains professionnels du tourisme Nature mais n'opérant pas encore sur Cuba s'interrogent sur les possibilités d'offrir ici aussi des circuits et de faire profiter de leur expertise acquise ailleurs pour développer notre pays. C'est le cas par exemple de Terra Groupe qui actuellement intervient sur l'ensemble de l'Amérique du Sud depuis le Mexique jusqu'en Antartique.

### 3/ Les GIR et les Départs confirmés

---

Le principe est de proposer à des individuels (familles, couples, célibataires, amis) de s'inscrire à pour un circuit prévu et de le partager avec d'autres vacanciers. Le groupe ne se connaît pas, peut être parfois très disparate (origine, âge, profession, habitudes etc.) mais va devenir au cours de ce voyage une communauté regroupée et unie à part entière.

#### A - Les voyageurs

C'est impératif AVANT leur arrivée d'en connaître les caractéristiques ET dès les premiers pas à l'Aéroport et durant le transfert d'analyser rapidement mais sûrement les membres du groupe... Le comportement de chacune des personnes dès le départ orientera leurs participations au circuit.

##### \* Types

Pour comprendre le groupe, il faut à priori tenter d'appréhender ses particularités et surtout d'essayer de savoir comment il est constitué :

- Seuls ou à plusieurs,
- Hommes ou Femmes,
- Jeunes ou Plus âgés,
- Actifs ou Retraités,
- Salariés du Privé ou Fonctionnaires,
- Randonneurs du Dimanche ou Marcheurs invétérés,
- Connaisseurs de Cuba ou Néophytes.

- **Disparités : entre les différents points évoqués précédemment et justement travailler sur la cohérence du groupe dès les premiers échanges.**

##### \* Budget

Il est toujours élevé à Cuba...

Cela peut être LE voyage de l'année, voir d'une vie..., mais parfois c'est un voyage parmi de nombreux autres.

Les attentes en seront différentes mais le client aura forcément payé une somme conséquente en échange de laquelle il s'attend à des prestations de qualité.

#### B - Les attentes

Les opérateurs, associatifs et professionnels visent ainsi à répondre par des offres de plus en plus structurées à des motivations plurielles mais fortes:

81 % des 15 millions de randonneurs déclarent vouloir prioritairement **découvrir des sites naturels** et  
75 % privilégient **la découverte de la faune et de la flore** tandis que  
46 % se déclarent intéressés par des **circuits culturels**.

On est donc en présence d'une démarche active de la part des gens. Il faudrait ajouter à ces motivations explicites les attentes de fond de la randonnée pédestre, que sont **le besoin d'évasion, de communion avec soi-même, de convivialité, la pratique d'un loisir dans un espace de qualité, l'effort physique et la préservation de la santé**.

Nous proposons de qualifier l'ensemble de ces motivations de «demande de découvertes » :

- découverte de soi,
- découverte des autres,
- découverte des espaces traversés et fréquentés, dans leur diversité.

Leur prise en compte en termes d'offres est le **moteur du dynamisme actuel de la randonnée-pédestre**.

Pour preuves, depuis plusieurs années la demande de séjours touristiques avec randonnées auprès des voyageurs est en hausse de 20 %, les Offices de Tourisme se voient très fréquemment adresser des demandes concernant des dépliants présentant des parcours de promenade intéressants à faire, plus de 300 000 topo- guides de randonnée sont

vendus chaque année par la FFRP et il existe de nombreux autres éditeurs liant ainsi suggestions de randonnées pédestres et éléments de découverte.

La deuxième Grande Attente des participants est le succès de **la dimension de confort en randonnée et en séjour**. Cela se traduit au niveau des conditions d'hébergement et de services, avec par exemple Vacances Bleues qui propose des « randonnées- plaisir » où les personnes peuvent retrouver chaque soir après la journée de marche un bon repas, un mobilier, un repas chaud, ou avec la vogue des « randos-liberté », initiée par Vagabondages dans les années 1970 et reprise par Terres d'Aventure et d'autres, où les clients se voient déchargés de tous les aspects matériels du déroulement : itinéraire, cartes, réservations, logistique.

***Se laisser porter sportivement dans un environnement de groupe serein pour découvrir confortablement une culture différente le long de sentiers naturels et préservés.***

### A - La préparation

#### \* Repérage de l'itinéraire et des randonnées

##### « La préparation prime l'action »

Préparer sa randonnée en comprenant précisément l'itinéraire et SE préparer autant psychologiquement que physiquement à l'accompagnement du groupe.

Plus précisément, avec les groupes constitués de nos clients :

- Avoir la dernière version de la fiche technique (pour éviter des contestations avec les clients).
- Avoir la liste des clients, en étudier les particularités : rooming, allergies, anniversaires.
- Vérifier si les horaires de vol ne sont pas modifiés
- Recevoir et contrôler le budget et surtout le surveiller en permanence (mini-comptabilité à tenir).
- Soigner sa tenue vestimentaire : correcte, discrète, simple, propre et sportive en randonnée, elle est indispensable.
- Port du polo/t-shirt/chemise du client s'il existe (Terdav, Atalante ...) **en prenant soin de ne RIEN mélanger.**  
Car mélanger ses tenues et la porte ouverte à des remarques de participation, pas forcément sur place mais à son retour, et directement à son agence... Le risque est simplement que l'Agence ne nous fasse alors plus confiance...

#### \* L'accueil à l'Aéroport

Si le guide n'arrive pas avec le chauffeur, il doit vérifier la présence du bus et son emplacement.

Le panneau officiel "du voyageur" est indispensable pour accueillir les clients à l'arrivée de l'avion

Si l'avion a du retard ou est annulé, s'il manque un client à l'arrivée du groupe, en aviser immédiatement le bureau de l'agence et adapter le programme en fonction. En cas de modification importante, nuit d'hôtel, horaires bus ou bateau, l'agence devra gérer le problème et donner au guide une marche à suivre précise.

Oscar est LE seul contact pour ce type de difficultés.

A l'arrivée du groupe, le guide doit se présenter : nom + prénom, **auprès de chaque client.**

Regrouper les clients, vérifier si tout le monde est présent et possède bien son bagage. S'il manque un bagage, en déclarer la perte auprès du comptoir de la compagnie, accompagné du client et de ses billets et double de l'étiquette bagage, laisser un contact où vous joindre et où le bagage sera envoyé. Prévenir le responsable de l'agence et Oscar.

Pour le change, voir où et quand il est habituellement réalisé : à l'aéroport, pas forcément vu les files d'attente et la fatigue du client après 10 heures de vol et 6 heures de décalage horaire.

Indiquer le taux de change aux clients et surveiller les transactions, préciser la particularité de la double monnaie...

Emmener le groupe au véhicule, chaque client s'occupe de son bagage, mais nécessité de garder un œil attentif. Après un long voyage + le décalage horaire, certains clients sont parfois un peu somnolents : éviter au maximum de laisser les clients isolés, seuls ! En route vers l'hôtel, expliquez au groupe où vous allez, nom de l'hôtel, situation et temps de route : c'est LE début de l'intervention du guide et pratiquement Là que TOUT va se jouer... car « *on a rarement la chance de faire une deuxième fois une première bonne impression.* »

#### \* Connaissances du terrain et des besoins

Avant chaque départ, c'est à dire chaque jour, prendre le temps d'estimer les difficultés, et adapter la randonnée en fonction des membres du groupe qui l'effectueront. Prévenir les clients et leurs expliquer les particularités de la prochaine marche, idéalement la veille pour le lendemain.

Chaque soir, présentation du programme du lendemain.

Parlez du milieu qui sera traversé : son histoire, sa faune et sa flore, types de sols, l'altitude etc.

Important d'expliquer préalablement si on traversera par exemple une zone humide de forêt (risques de moustiques) OU une zone fortement ensoleillée (Chapeau obligatoire).

Vérifiez et confirmez la veille du départ avec les transporteurs, heure et lieu de rendez-vous.

Présentez les chauffeurs et travaillez en équipe avec eux.

Bien que durant les chargements et déchargements des véhicules, chaque client s'occupe de son propre bagage, surveillez attentivement. Lorsque vous quittez un véhicule, vérifiez qu'aucun client n'a rien oublié.

### \* Préparation Personnelle (physique, morale, matériel)

- Connaître les gestes de première urgence : quels sont – ils ?
- Se renseigner sur la météo avant de partir, et savoir renoncer si les conditions ne sont pas bonnes ou se détériorent.
- Ne jamais décider d'annuler une randonnée parce qu'il pleut ou parce que les clients n'ont pas envie de marcher à l'instant T : prévenir Cuba Autrement de toute particularité qui pourrait modifier le cours normal du circuit.

## B - La technique

### \* Sécurité

La sécurité, c'est savoir utiliser les moyens d'orientation : carte, boussole et éventuellement GPS mais surtout savoir s'orienter plus généralement, lire la carte et connaître les lieux de visites, de marche, de pause.

La sécurité passe également par la présence de matériel de secours : une trousse de secours est indispensable, avec en priorité pour la randonnée, un produit anti- inflammatoire pour soulager les foulures de cheville et les lésions dues à l'activité physique et à des accidents avec enflures et inflammations.

Des produits pour stopper et désinfecter les hémorragies peuvent être présentes dans la trousse de secours du groupe.

Attention : la réglementation déconseille d'inclure des médicaments (même de type paracétamol ou ibuprofène) contre la fièvre, maux de tête, et douleurs. En effet, ne connaissant pas les antécédents médicaux de chaque membre du groupe, le guide ne peut prendre la responsabilité de « donner » des cachets à une personne qui pourrait y être allergique.

Chaque participant doit posséder « l'essentiel » de secours dont les médicaments contre les douleurs ET contre les problèmes de digestion.

### \* L'itinéraire général

- Avertir de l'itinéraire et de l'heure d'arrivée avant de partir.
- Il faut tenir compte du milieu dans lequel s'effectuera la randonnée.
- La préparation, le matériel, les vêtements seront différents si elle se déroule en milieu froid, chaud, en forêt, en montagne, etc.

Il est indispensable de bien étudier et mémoriser l'itinéraire choisi sur une carte afin de connaître les détails que se présenteront sur le terrain et qui permettront :

- de se situer et ainsi éviter de se perdre,
- de juger de la bonne direction et ainsi de ne pas « tourner en rond »
- de savoir quelles seront les pauses intéressantes : baignades, rencontres, visites, points de vue etc.

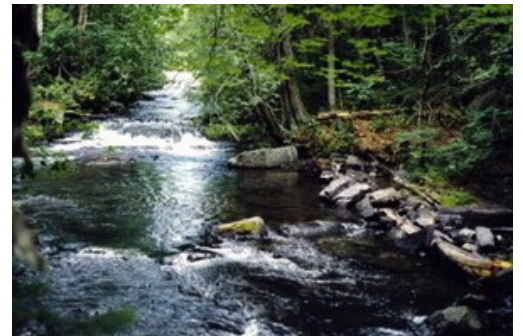
On parle sur une carte de « **points remarquables** ». S'ils sont bien mémorisés, il n'est ainsi pas nécessaire de consulter la carte en permanence. Néanmoins, elle doit être à portée de main en permanence en cas de doute. Ce doute ne doit surtout jamais être communiqué au groupe... !!!

### \* Les niveaux de difficultés (durée, km, dénivelés)

La difficulté d'une randonnée réside dans sa **longueur** (ou développé), son **dénivelé**, son **altitude**, la **complexité du cheminement** ( qui sera plus ou moins facile à suivre ) et dans la **difficulté du "terrain"** qu'elle parcourt. Voici les systèmes de cotation qui existent en Europe pour indiquer la difficulté du terrain, tel que celui développé par le Club Alpin Suisse.

T1 - Randonnée Sentier bien tracé. Terrain plat ou en faible pente, pas de risques de chute.

Exigences : Aucune, convient aussi pour baskets. L'orientation ne pose pas de problèmes, en général possible



même sans carte.

T2 - Randonnée en montagne Sentier avec tracé ininterrompu.

Terrain parfois raide, risques de chute pas exclus. Exigences : Avoir le pied assez sûr. Chaussures de trekking recommandées. Capacités élémentaires d'orientation.

T3 - Randonnée en montagne exigeante Sentier pas forcément visible partout. Les passages exposés peuvent être équipés de cordes ou de chaines. Éventuellement, appui des mains nécessaire pour l'équilibre.

Quelques passages exposés avec risques de chute, pierriers, pentes mêlées de rochers sans trace.

Il faut avoir le pied très sûr, de bonnes chaussures de trekking et des capacités d'orientation dans la moyenne. Expérience élémentaire de la montagne souhaitable.

## C - La culture

### \* L'histoire de Cuba

Il faut être capable de parler de son pays (nombre d'habitants, densité de population et leurs différences ethniques, principales villes, coutumes, environnement, patrimoine culturel et naturel etc.)

La difficulté est de garder un discours objectif et non politisé même si l'intérêt pour la politique cubaine est grand.

L'une des principales envies des clients de choisir Cuba n'est pas relatif à ses difficultés de randonnées, ses montagnes ou la qualité de ses marches. Parfois, il ne sait même pas de combien de massifs montagneux dispose l'île, ni que le point culminant est à ..... ????

Non, ce qu'il recherche avant tout, c'est de comprendre l'histoire d'un pays, plus proche et pourquoi principal ennemi du plus puissant au monde, qui de toute son histoire, et essentiellement celle du XXIème siècle a nagé à contre courant du reste du monde.

**Petit QUIZZ sur l'histoire de Cuba et de ses héros.**

**Questionnement individuel à chacun des membres du groupe : quelle est ma ville préférée, et pourquoi ?**

### \* Les habitudes actuelles du Pays

Si certains comportements risquent de choquer localement, sensibilisez les clients au respect de la population.

Expliquez pourquoi par exemple, il ne faut faire aucun cadeau directement mais plutôt donner aux responsables d'école et sanitaire.

Parler de la vie en général sans tomber dans le misérabilisme. Les clients ont des difficultés à comprendre le montant du salaire moyen à Cuba, le niveau de vie, l'impact des Remesas, la part du tourisme, la vie professionnelle au sein d'une entreprise étrangère etc....

**Livre de Sara Roumette**

## D - La marche

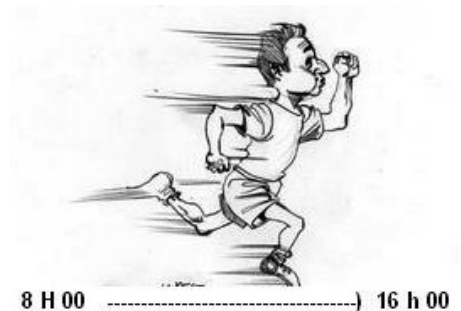
### \* Les lieux

Avant le départ général de chaque randonnée

(c'est à dire, au départ du bus), il convient de vérifier « discrètement mais surement » (ce n'est pas une revue militaire) que chaque participant est prêt à marcher : que son équipement est correct, qu'il dispose des bonnes chaussures par rapport aux traversées de la journée, que son ravitaillement soit correct (en eau, en pull par exemple, crème solaire, casquette etc.) et si nécessaire, on peut désigner un « serre-file ».

Le serre-file est en quelque sorte l'adjoint du guide... ce peut-être un des participants qui semble aguerri à ce type de fonction OU le guide local qui accompagne la randonnée sur certains sentiers.

**Respecter l'heure précise de départ.** C'est LE reproche le plus souvent entendu : des randonnées qui partent trop tard, du temps perdu à attendre une partie du groupe.



Rapidement, et dès le premier jour, le guide devra se rendre compte des participants (ou participantes!) qui ... trainent dans leur préparation de la journée. Il y a celui qui passe du temps à se laver ou s'habiller, celui qui prend des photos à gauche ou à droite alors que tout le monde attend etc....

Le guide doit pour rendre COHERENT le groupe et assurer le départ à l'heure et dans de bonnes conditions adapter les horaires à chacun des participants afin de s'assurer de TOUS sont là à la même heure, prêts et sans oublis.

#### Avant le départ à proprement parlé de LA randonnée,

c'est à dire le début de la marche, toujours clarifier l'ordre de marche du groupe et s'assurer de la cohésion physique du groupe.

Avoir un rythme de marche régulier et basé sur la vitesse moyenne du groupe.

Ne pas hésiter après les 15 premières minutes de marche de proposer un arrêt pour permettre aux participants d'adapter leur tenue vestimentaire à cette marche précise. Ainsi, les membres se mettront à l'aise une bonne fois pour le reste de la marche.

Très important : toujours avoir en vue le dernier client. Le guide francophone peut être derrière et le guide local du lieu traversé devant.

Ne jamais laisser partir des clients devant le groupe, sans encadrement : le client ne connaît pas le terrain : forte pente, glissade etc.

Attention à la chaleur : partir tôt le matin, vous arrêter à l'ombre, grande pause pour le déjeuner, éviter la marche entre 12 et 14h. Imposer de boire beaucoup, chapeau, crème protectrice etc.

Faire des pauses chaque heure de 10 minutes et en profiter pour faire les explications sur le lieu et la progression de la randonnée.

*« nous en sommes là par rapport à la totalité de la marche,  
nous avons déjà croisé cela et cela,  
Il nous reste environ XXX heures soit quelques XXX kilomètres qui se feront dans les conditions suivantes :  
Dénivelés, rencontres, points de vue, échanges, pauses, etc.... »*

Dans les montées, ralentir pour regrouper les gens plutôt que faire des arrêts répétés.

Dans les longues descentes, imposez des arrêts réguliers.

Attention à la baignade : soyez fermes en interdisant la baignade sur les lieux avec des courants dangereux ; si cela est possible, soyez très vigilants.

Avoir sur soi le détail de l'itinéraire, la fiche technique et une carte.

Autant que possible, ne pas suivre les traces des véhicules sur les pistes.

#### **\* Les rencontres et les Echanges**

Le guide devra connaître la randonnée et bien l'avoir préparée pour ainsi pouvoir expliquer au cours de la marche les sites d'intérêts, les points remarquables. Pour cela, il est alors nécessaire de réaliser un REGROUPEMENT des participants afin de ne pas avoir à répéter les choses et éviter que certaines personnes n'en aient pas eu connaissance.

Si l'un des participants a des connaissances précises sur un lieu, ne pas hésiter à le laisser s'exprimer en contrôlant toutefois discrètement ses explications et en l'interrogeant ensuite sur ses sources (lectures, émissions de Télévision etc...)

Le guide peut stopper la marche en cas d'imprévu comme un animal ou bien ses traces, une fleur ou un arbre particulièrement intéressant... On regroupe alors les participants, on explique et on repart.

Car toutes les explications que le guide va donner font partie des raisons d'un voyage de randonnée à Cuba. Les clients sont friands d'échanges, de discussion, de photos etc. mais également **avec la population locale**.

Echanger avec les autochtones est une des principales motivations du voyage à Cuba, par rapport à d'autres destinations d'Amérique Latine ou d'ailleurs. TOUT le monde a une idée de la population cubaine, il doit pouvoir retrouver sur place ce qu'il imagine être cette réalité ethnologique cubaine.

#### **Question : comment les touristes de randonnées imaginent ils la population cubaine ???**

Etre ferme avec les autorisations (comme photographe une classe) et les obligations de respect d'avec la population locale : une explication vaut mieux qu'une condamnation.

Le guide reste LE contact principal en tant qu'habitant cubain. Donc, ne pas hésiter à parler de sa vie, ses habitudes, ses connaissances personnelles, voir de sa famille. Pour l'étranger, c'est toujours une expérience unique que de

discuter avec une personne habitant le pays visité et surtout il aura l'impression d'une immersion bien plus importante que s'il faisait un voyage classique de groupe.

Eviter les échanges avec les jineteros et les personnes à difficultés, principalement sur les sites touristiques traversés et mettre en garde les clients, sans « casser » la beauté des rencontres, bien sur.

**Le guide a un travail à réaliser ... en finesse : c'est là sa principale qualité au-delà de ses connaissances de marche.**

### A - L'équipement :

#### \* du guide et des participants



En théorie et pour le monde entier...

**La boussole** est une aiguille aimantée montée sur un pivot. Attirée par le pôle Nord magnétique de la Terre, elle permet d'orienter la carte dans la même direction que le terrain réel. En Europe, les détails du terrain permettent généralement d'utiliser une carte sans boussole. Cette dernière reste cependant une sécurité appréciable en forêt ou par temps brumeux par exemple. Toutes les cartes sont toujours orientées vers le Nord.

**Le GPS** n'est pas indispensable, mais un modèle bien adapté à la randonnée peut se révéler extrêmement utile. Il est nécessaire de connaître ces moyens avant de partir afin d'être capable de les utiliser dans des conditions difficiles (mauvais temps). En montagne, on peut également se munir d'un altimètre, appareil très utile pour situer sa position mais également pour s'orienter (progression par tangente à la courbe de niveau). (A Cuba, le GPS est tout simplement... interdit!!!)

**Le téléphone portable** : le téléphone peut avoir une grande utilité en randonnée, lors de balades à l'écart de la civilisation, pour prévenir les secours en cas d'accident, demander de l'aide pour s'orienter, connaître les dernières données météorologiques. Prendre soin avant de partir, de charger la batterie au maximum, voir de changer la batterie si elle arrive en bout de vie et qu'elle a tendance à se décharger rapidement. Il existe dans le commerce des chargeurs de batterie fonctionnant à la dynamo ou par cellule photovoltaïque.

**La Lampe de poche** : dans ces zones où l'éclairage public fait défaut, la lampe de poche ou frontale est l'allié idéal si vous vous retrouvez en pleine nuit, pour vous orienter, regarder où vous mettez les pieds, chercher quelque chose dans vos affaires, ou faire des signaux d'appel aux secours. Des piles de rechange ou une lampe de poche fonctionnant à la dynamo sont également à prévoir.

#### Mais aussi :

Une paire de jumelles, pour s'orienter plus efficacement.

Crème solaire, et lunettes de soleil, protégeant des UV.

Une trousse de secours.

Une couverture de survie. Elle pèse moins de 100 grammes, mais elle protège mieux le blessé du froid, de la chaleur et de l'humidité.

Un couteau, style couteau suisse.

Un sifflet, en cas d'immobilisation, pour informer les secouristes du lieu où vous êtes.

Un briquet ou des allumettes, enveloppées dans du plastique pour les protéger de l'humidité.

Un sac de couchage avec un sur-sac (protégeant le sac de couchage de l'humidité), pour une randonnée d'une journée, peut paraître superflu. Néanmoins, un imprévu durant la randonnée, obligera peut être le randonneur à passer la nuit dehors, et suivant le lieu, en montagne, par exemple, les températures baissent de manière significative durant la nuit.



**Le sac à dos** est un des éléments les plus importants du randonneur. En effet, il permet à celui-ci de transporter (presque) sans effort vêtements (de pluie, de rechange...), casse-croûte, carte, pharmacie, boussole... bref tout le matériel nécessaire au bon déroulement d'une randonnée, qu'elle soit à la journée ou sur une période plus longue.

Les gammes de sacs à dos sont très nombreuses, tout comme les marques en fabriquant. Le plus petit comporte une capacité de 10 litres, et pour les plus gros, 90 litres voire plus. L'idéal est de trouver le bon compromis entre poids, confort, technicité... Le sac le plus adapté à la randonnée de journée pourrait être le sac de 30 litres : léger, petit, mais suffisamment grand pour contenir tout le matériel à utiliser dans la journée.

Un modèle avec housse de protection contre la pluie, qui est intégré au sac et dont la housse peut être déployée pour le recouvrir, est à privilégier, pour maintenir, en cas de pluie, le contenu au sec, en particulier, les vêtements de rechange.

Choisir des vêtements adaptés est crucial quand on part en randonnée. Les vêtements conservent la chaleur produite par le corps humain. Ils protègent des brûlures du soleil, du froid, et empêchent les piqûres d'insectes et de plantes.

**Les vêtements adaptés** : le choix des vêtements dépend de la région de randonnée. Sous un climat tempéré, les difficultés météorologiques sont la pluie et le vent. En effet, ils emportent la chaleur conservée même par plusieurs couches de vêtements. Le risque d'hypothermie est alors élevé en cas de vent. Par temps froid, il suffit d'empiler les couches : sous-pull, chemise, pull-over, etc. S'il pleut, penser éventuellement à un vêtement imperméable, comme un

poncho. Ce dernier permet également de protéger son sac-à-dos de la pluie et de conserver ainsi ses affaires au sec. Attention tout de même à la transpiration, qui risque de tremper vos vêtements, surtout lors des arrêts. Retirer alors des couches, et prévoir des changes.

Par temps chaud, le compromis entre confort et pratique est difficile à trouver. Le port de vêtements épais et l'effort physique augmentent le risque d'hyperthermie. C'est pourquoi il est préférable de se déplacer avec peu de vêtements, en évitant les tissus imperméables.

Pendant une pause, ne pas hésiter à mettre un vêtement chaud si l'air se rafraîchit. Les vêtements du désert doivent être très lâches et légers, permettant une bonne ventilation. Copier les vêtements portés par les Arabes qui ont une bonne connaissance de ce genre de climat.

L'émergence de textiles synthétiques a permis une grande avancée en matière de compromis entre le confort et l'aspect pratique. Le Gore-Tex est un textile qui respire, et qui permet de maintenir le corps au chaud et au sec avec une bonne ventilation. Attention à ne pas le salir, sinon ses capacités seront diminuées. Le vêtement en fourrure polaire est très pratique et plus performant que ceux en coton. Il faut en choisir un qui soit coupe-vent si possible. On peut porter ce type de vêtement sous un imperméable par temps humide.

Dans les fibres naturelles, la laine est excellente pour conserver la chaleur. Mais attention à ne pas la mouiller, car elle risque de s'alourdir et de se déformer : éviter alors les chaussettes en laine. Le coton, lui, attire toute l'humidité, il est donc à éviter dans les régions froides et humides, mais utile sous les tropiques.

Le choix des chaussures est aussi primordial, surtout si la marche s'avère longue. Ne pas hésiter à marcher avec ses chaussures de marche quelques jours avant le départ. Choisir la pointure adaptée, regarder la robustesse des chaussures : elles doivent maintenir la cheville en cas de chute. Si elles sont en cuir, il faut les laver afin de retirer la boue après chaque journée de marche, pour les conserver dans un bon état.

#### A Cuba :

A Cuba, devant le manque particulièrement remarquable de possibilités d'achat et les choix limités, nous allons nous intéresser à l'essentiel, du fait également de la particularité du climat.

**Les chaussures :** elles doivent être adaptées au terrain sur lequel les randonnées évoluent mais également aux conditions climatiques : humidité et chaleur.

Il n'y a pas de règles établies, quant aux habitudes de chacun. La chaussure doit assurer une bonne tenue de la cheville tout en permettant le mouvement de flexion / extension de la marche. Les orteils doivent être libres c'est à dire qu'on peut les bouger.

Elles doivent être entretenues régulièrement durant le séjour, c'est à dire que chaque matin, on doit s'assurer qu'elles ne comportent pas de terre ou de boue.

**Le sac à dos :** Attention, le poids est l'ennemi du randonneur ! Et le choix du sac est primordial selon le type de randonnée. Son rangement doit répondre à certains critères logiques :

- Tout en bas, le Léger avec un accès indépendant
- Au fond de la grande poche principale : le Volumineux
- Au milieu de cette partie : le Lourd
- Au dessus de la grande poche OU dans celle indépendante en haut : l'Indispensable.



**Les vêtements :** Ils vont protéger selon le lieu et la saison de la chaleur, de l'humidité et du vent. Attention à la transpiration.

**Les chaussettes :** Elles doivent permettre de protéger contre les chocs, être confortables au niveau du talon, réduire la formation d'ampoules, réduire les pressions, ne pas altérer la circulation sanguine et bien sur, maintenir le pied.

#### \* l'hébergement

A votre arrivée à l'hôtel ou dans les Casas et cela avant même de leur donner les clefs des chambres, préciser l'heure et le lieu de rendez-vous, pour sortir visiter les lieux mais aussi le dîner et la réunion d'informations concernant le programme du lendemain. (Réunion d'information Chaque soir pour parler de la journée du lendemain)

Montrez aux clients où trouver de l'eau potable, près de la réception ou dans leurs chambres (offerte par l'hôtel) et s'il faut l'acheter, leur en donner le prix moyen.

Bien expliquer la gestion de l'eau : celle prévue pour les randonnées est celle... des randonnées.

Leur parler de la consommation d'eau et leur demander de bien vouloir l'utiliser avec parcimonie. Les prévenir éventuellement sur les possibles coupures d'alimentation, le faible débit voire le manque d'eau chaude, pratiquement

toujours inexistante aux robinets des lavabos. Expliquer aussi la particularité des douches électriques qu'on ne va pas retrouver ailleurs qu'à Cuba.

Remise des chambres : les couples en 1<sup>er</sup> pour les grands lits puis les twin et les singles en dernier.

Dans les cas particuliers, écouter les possibles récriminations des clients si elles sont véritablement justifiées. TOUJOURS expliquer l'hébergement et ses particularités et ensuite demander aux clients s'ils ont des points à évoquer. Par exemple, vérifier la largeur des lits pour les couples, toujours surpris de largeurs de 120 cm.

Concernant les différences de standing entre les casos de différents sites, il est impératif d'en expliquer les raisons :

- les casos « shoppy » de Vinales sont représentatives de la région, du style d'habitation rural et du style de décoration de ses habitants,
- les casos « siglo 18 » de Remedios ou Trinidad sont de la même manière, représentatives de l'habitat historique de la région.

En aucun cas, l'une est « Mieux » que l'autre, elles sont juste différentes.

**ATTENTION :** au préalable s'être précisément renseigné auprès du bureau sur le rooming, pour savoir qui a effectivement payé pour une chambre individuelle (single) et surtout ne pas commettre l'erreur de leur imposer de partager une chambre. Il faut très précisément connaître les noms de ceux qui ont bien payé au préalable afin de ne pas se laisser influencer par un client.

Après avoir distribué les clefs, toujours attendre une dizaine de minutes à la réception ou dans les casos pour aider les clients qui auraient d'éventuels problèmes dans leurs chambres : explication de la douche, ouverture du coffre fort etc...

Lors des départs de l'hôtel (check out) : pour les départ matinaux (tôt), demander aux clients de bien vouloir descendre leurs bagages pour les entreposer dans un endroit précis et ceci, avant de prendre leur petit déjeuner. Surveiller ou faire surveiller ces bagages.

Avant le départ, vérifier que les clients n'oublient pas de rendre leurs clés.

Vérifiez que les clients aient pris suffisamment d'eau.

Surveillez le chargement des bagages dans le véhicule et veillez à ce que les clients gardent bien leur petit sac de jour. Leur demander s'ils n'ont rien oublié dans leur chambre. Eventuellement, si vous avez le temps, faites un tour rapide des chambres pour vérifier.

### \* les repas

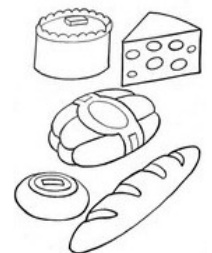
Le petit-déjeuner ne devra jamais se prendre sur le pouce, mais bien comme un vrai repas assis et copieux.

Sans difficulté dans les casos, il faudra peut-être prévoir des suppléments dans les hôtels apportés directement par les guides ou les accompagnateurs.

### Calcul des besoins :

Les valeurs moyennes de progression sont en général

- de 4 à 5 km par heure,
- avec 300 à 350 m de dénivelé par heure en montée,
- et 400 à 450 m de dénivelé par heure en descente.



Ces valeurs sont à ajuster en fonction des personnes, des difficultés et des conditions météorologiques. Si la durée de la randonnée est inférieure à trois heures, de l'eau suffira, éventuellement sucrée à 5 % si l'effort est particulièrement intense.

Sinon il faut prévoir une alimentation solide pour apporter de l'énergie, par exemple des fruits secs ou des pâtes de fruits.

Dans le cas d'une randonnée longue en autonomie, la gestion de l'alimentation est cruciale. Il faut à la fois veiller à prévoir un apport nutritionnel satisfaisant, conserver le plaisir gustatif, éviter les problèmes sanitaires, tout en veillant à limiter le poids des réserves de nourriture et les problèmes de cuisson.

Il faudra donc rechercher les produits se conservant à température ambiante et à haute teneur énergétique, notamment les aliments déshydratés.

La randonnée étant un sport d'endurance, même si à Cuba en général, les marches ne sont jamais des marches très difficiles. C'est plutôt les conditions climatiques (fortes chaleurs et humidité) qui peuvent en apporter certains désagréments, qu'on devra palier avec une alimentation adaptée : Eau, jus de fruits frais, fruits frais par exemple.

Les besoins seront surtout un apport énergétique à l'aide de sucres lents.

La composition nutritionnelle pourra donc être moins riche en protéines animales ou végétales que lors des repas habituels et comporter 60 % de glucides, 14 % de protéines et 20 % de lipides.

Il faut prévoir une ration de 3 000 à 3 300 Kcal par jour, suffisante pour couvrir les besoins énergétiques en puisant dans les réserves adipeuses. Il faut augmenter la quantité de boisson, en se méfiant des cours d'eau de montagne qui peuvent avoir été souillés en amont (pâturages, refuge...). Au retour on favorisera la réhydratation (potages, boisson, thé...) et la récupération énergétique (pâtes, riz...) en limitant les apports carnés pour éviter les crampes.

Si besoin, composez et réservez le menu la veille du repas.

Le menu est à composer avec le restaurateur en fonction des arrivages du jour, des tarifs, des éventuelles allergies des clients.

Tout au long du voyage, variez les plats et les accompagnements des menus afin de proposer le plus possible de spécialités locales. Les français mangent de tout en France et sont en général ouverts pour découvrir de nouvelles saveurs, de nouveaux plats. Bien prévenir les clients si certains plats sont épicés.

Négociez les tarifs au meilleur prix sans non plus être radins : la nourriture de qualité est un point très important pour les français !

Les boissons (supplémentaires et non comprises) sont toujours payées à part, par les clients. Soit directement et individuellement (cela prend plus de temps) soit en vous confiant la somme précise (prévoyez éventuellement de la monnaie pour faire l'appoint afin de ne leur prendre que le montant juste).

### **Pique-niques et pauses durant les randonnées :**

Trouvez un endroit agréable, à l'ombre, joli, calme, confortable et suffisamment grand pour pique-niquer.

Précisez, dès l'arrivée au pique-nique que c'est bien le lieu où le groupe déjeunera et à quelle heure vous en repartirez.

Pause de 1 à 2 heures, selon la fatigue et le besoin de repos (sieste).

Soignez la présentation des aliments. Prévoir un sac poubelle et ramenez vous-même les déchets. Veillez à ne rien laisser sur place et conserver le lieu propre.

Avant toute préparation du repas, demandez à l'équipe chargée de la cuisine de soigneusement se laver les mains ainsi que les légumes. Attachez beaucoup d'importance à l'hygiène et à la présentation des aliments.

Même si la démarche est habituelle et logique, ne pas hésiter à l'expliquer aux clients et à en montrer les démarches... ils n'en seront que rassurés.



**Avoir l'habitude de prendre le repas avec les clients, sans toujours rester auprès des mêmes mais en s'attachant à les côtoyer tous, sans exception : ne pas s'isoler avec un client isolé... et inversement ne pas isoler encore plus un client qui choisit de s'isoler. C'est bien de la démarche du guide de veiller à cette cohésion et non pas aux participants.**

S'il y en a une, bien gérer le temps de la sieste en fonction du temps de marche qu'il reste l'après midi. Arrangez vous pour arriver à l'hébergement en fin d'après-midi (vers 17 heures).

## **B - La responsabilité**

### **\* En cas d'incident physique et d'accident**

Bien comprendre et assimiler les différentes assurances que peut avoir souscrit le voyageur, contact de l'assurance, ouverture d'un dossier. Contactez CUBA AUTREMENT rapidement en cas de besoin et demandez comment réagir. L'agence (OSCAR OU STPEHANE) doit avertir rapidement les responsables du bureau du client (Terdav, Atalante, la Balaguere etc...) en France au moindre accident physique.

Bien informer le client que tous les frais (transport, repas, hébergement, soins) hors voyage groupe (soit en dehors du programme prévu) sont à payer par lui et seront, plus tard, remboursés par l'assurance. Dans tous les cas de problème, avertir rapidement l'agence qui fera suivre l'information en France..

Attention à certains évènements physiques qui peuvent se produire parmi les participants :

- Coup de chaleur = surchauffe du corps

Se déshabiller et se rhabiller couche par couche en oignon,

Se mettre au frais, à l'ombre, au repos,

Boire Frais mais jamais froid (15 à 20 degrés) quand on est encore conscient

Si la conscience est altérée, mettre le participant au frais à l'ombre et le déshabiller.

- Insolation = surchauffe du cerveau

Vérifier que les participants portent bien un chapeau et insister pour qu'ils le fassent  
Mouiller son bob régulièrement ou se laver la tête à l'eau froide

- Coup de soleil = brulure de la peau  
Utiliser des vêtements amples et couvrants  
Expliquer la latitude du pays et l'impact du soleil « sous les tropiques »

- Hypothermie = baisse de température du corps (par manque de sucre OU fatigue sous estimée)  
Se nourrir régulièrement (collations)  
S'habiller en fonction du climat et de l'effort  
Bouger à condition de manger et de boire  
Boire des boissons chaudes

Dans tous les cas, et surtout si l'accident ou l'incident est grave, il faut garder en mémoire les trois actions suivantes :

- PROTEGER

Protéger le groupe pour éviter le sur-accident (par exemple en cas de victime de chute de pierres) ou la prise de panique des autres participants (protection psychologique)

- ALERTER

Alerter les secours en donnant le maximum d'informations : position géographique, lieux, circonstances et bilan médical de la personne en difficulté

- SECOURIR

Secourir le blessé grâce à ses connaissances, peut-être grâce aux connaissances de certains membres du groupe (professionnels médicaux) et par la trousse de secours OU par les médicaments personnels du blessé (ordonnance médicale).

### \* Problèmes de groupes

Les problèmes de groupes sont surtout des problèmes de cohésion ou de comportement individuel.  
Il est quasiment impossible que l'ensemble du groupe décide en totalité de refuser une marche ou une activité. Si cela devait se produire, il convient d'alerter le bureau de la Havane pour trouver sans délai une solution qui pourrait aller jusqu'au changement de guide.

En règle générale, les problèmes sont les suivants :

- une partie de groupe ne s'entend pas avec une autre partie du groupe,
- une personne s'isole dans le groupe,
- une ou deux personnes refusent les activités,
- une personne a un comportement hors normes : suicidaire, violent, extravagant etc.

Nous l'avons vu, le guide est à la fois

- un organisateur,
- un animateur et un conseiller,
- un formateur et un informateur,

.... il est aussi le Leader du groupe.

A ce titre, il devra toujours être vigilant et lutter contre les facteurs déviants pour éviter les situations conflictuelles.  
Il n'y a pas de règle définie pour lutter contre les problèmes du groupe, hélas, juste quelques habitudes à suivre comme :

- rester ouvert et clairvoyant,
- être chaleureux et à l'écoute des participants,
- faire preuve de patience et de maîtrise de soi,
- avoir des notions de psychologie, de faciliter à communiquer,
- et rester d'une inaltérable bonne humeur.

Mais il doit aussi être capable de s'imposer lorsque les circonstances l'exigent.

## **C - Le Tourisme Responsable**

### **\* Charte du Randonneur en France, applicable pour partie à Cuba.**

1. Suivre le tracé des sentiers, n'utilisons pas de raccourcis pour limiter le piétinement de la végétation et l'érosion (surtout sur les milieux sensibles : dunes, marais...).
2. Pensons aux autres, à la sérénité de la nature. Nous ne sommes pas les seuls à fréquenter les chemins.
3. Apprenons à connaître et à respecter la faune et la flore, surtout dans les espaces sensibles, nous comprendrons ainsi pourquoi il convient de les préserver.
4. Ne laissons ni trace de notre passage, ni déchets. Emportons les jusqu'à la prochaine poubelle.
5. Ne faisons pas de feu dans la nature (forêts et zones broussailleuses).
6. Ne dégradons ni les cultures, ni les plantations et ne dérangeons pas les animaux domestiques ou troupeaux. N'oublions jamais de toujours refermer derrière nous clôtures et barrières.
7. Tenons les chiens en laisse, ils pourraient malencontreusement provoquer des dommages ou être victimes d'accidents.
8. Ne consommons pas l'eau des ruisseaux, sa limpidité apparente ne signifie pas forcément qu'elle est potable.
9. Renseignons nous en période de chasse auprès des communes. Certains itinéraires peuvent être dangereux.
10. Informons-nous des règlements d'accès aux réserves naturelles et aux parcs nationaux (les chiens, l'utilisation d'engins sonores et la cueillette des plantes peuvent, dans certains cas, être proscrits).

### **\* La Charte ATR**

**Voir Document Joint.**

### **A - La cohésion du groupe**

Lors de la transmission d'une information, assurez-vous que tout le groupe est présent

Les informations doivent être données au bon moment et au bon endroit. Profiter des transferts en bus pour parler des sujets longs et complexes.

Soyez précis dans votre expression : termes justes, phrases concises.

Exposez les informations nécessaires, utiles, sans jamais poser des alternatives au groupe ni souhaiter des commentaires. Répondez précisément aux questions.

Briefing au groupe, dans le bus ou à l'hôtel : présentation des équipes, véhicules, matériel avec explication du choix des véhicules, des routes et des transports.

Présentation du voyage dans ses grandes lignes : le pays, la sécurité, l'hygiène, description d'une journée type, détails sur le ravitaillement en eau durant tout le séjour.

### **B -Les réclamations**

Après chaque voyage il faut rendre un rapport oral ou écrit auprès de votre agence locale. Expliquez comment s'est déroulé le voyage et, si des incidents sont survenus, en préciser les détails et les circonstances notamment si ces incidents risquent de déboucher sur des litiges pour Terdav.