

# Rapport final sur l'entreprise Canoë Rapido et la valorisation économique des garrigues

UE HMBE3C2: Valorisation de la biodiversité



Source: <http://www.canoë-rapido.com/galerie-photos-canoë-kayak-sur-herault/nggallery/page/2/>

**Canoë rapido** (site :<http://www.canoë-rapido.com/>)

Adresse: 2, avenue Saint-Benoit d'Aniane,  
Saint-Guilhem-le-Désert, France  
04 67 55 75 75 / [contact@canoë-rapido.com](mailto:contact@canoë-rapido.com)

**CANOË**  
*Rapido*

*Depuis 1986, Canoë Rapido, entreprise familiale de père en fille, vous accueille pour une escapade aquatique à la découverte de la partie la plus sauvage de l'Hérault, que seuls les canoës peuvent emprunter. Au coeur du site classé des gorges de l'Hérault (Saint-Guilhem-le-Désert)*

*Période d'ouverture: Avril, mai, juin, septembre, octobre, tous les jours, sur réservation Juillet & Août: Tous les jours 09:00 - 19:00. Fermeture annuelle de novembre à mars.*

Par : Fayard Aurore, Nicolas Charlotte, Paquin Desjardins Stephany, Sauvé Laurina et Tremblay Isadora

Responsables d'UE : Olivier THALER ([othaler@um2.fr](mailto:othaler@um2.fr))

Tuteur des groupes : Alice Badoux, gestionnaire et animatrice ([collectifdesgarrigues@gmail.com](mailto:collectifdesgarrigues@gmail.com) ; 06 74 47 80 31)

  
Partenaires :  
MASTER  
IEGB

  
Master  
GIEBioTE



  
Collectif  
des  
Garrigues

## Table des matières

INTRODUCTION	1
I. MATÉRIEL ET MÉTHODES	1
II. RÉSULTATS - LES FICHES TECHNIQUES	2
III. DISCUSSION	2
CONCLUSION ET PERSPECTIVES	4
BIBLIOGRAPHIE	5
ANNEXE 1 : FICHE ACTIVITÉ ENTREPRENEURIALE « GARRIGUES »	7
ANNEXE 2 : DESCRIPTION ET ANALYSE SOMMAIRE DES PRINCIPAUX IMPACTS DE L'ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT	13
ANNEXE 3 : ÉCONOMIE CIRCULAIRE	15
ANNEXE 4 : SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES	16
ANNEXE 5-QUESTIONNAIRE ET RÉPONSES DE CANOË RAPIDO	19

## INTRODUCTION

Le terme de garrigue, défini comme un paysage emblématique de la Méditerranée est ancien, utilisé au moins depuis les années 1980 (Quezel, 1979). Son origine étymologique vient de *garriga* en ancien provençal et du préceltique *carra*, qui signifie pierre (Larousse). Les scientifiques sont d'accord pour la décrire comme une formation ouverte, sur terrain calcaire perméable, où les eaux superficielles sont rares. Une telle géologie implique une biocénose adaptée à la sécheresse et aux feux fréquents (Mozyer et Roudart, 2002). La végétation joue également un rôle fonctionnel essentiel en garrigue, l'on peut citer (Quezel, 1979): les Chênes sclérophylles, Rhamnacées (*Rhamnus*, *Ceanothus*), Éricacées (*Arbutus*, *Arctostaphylos*) et Thérébinthacées (*Rhus. Pislacia*), qui sont des espèces fréquentes. Cet écosystème aide aux phénomènes de lutte contre l'érosion et de régulation du régime des eaux (Mozyer et Roudart; 2002; Quezel, 1979). Seulement, ces terres longtemps utilisées à des fins pastorales et agricoles ont été grandement abandonnées après le déprise de 1970. Après cet épisode historique, une fermeture du milieu a été constatée, ce qui menace le paysage des garrigues et sa biodiversité.

L'objectif de l'association du "Collectif des Garrigues" est de valoriser ce territoire languedocien en rapprochant les acteurs du territoire, soucieux du respect et de la préservation de ce milieu. L'association permet ainsi de préserver le paysage, tout en assurant un financement leur permettant de mettre en place leurs différents projets.

La valorisation d'un paysage peut s'effectuer de multiples façons, mais l'intention commune reste la préservation de l'identité culturelle et patrimoniale, tout en tenant compte de sa dynamique temporelle. Aujourd'hui, les habitants et usagers du territoire demandent une reconnexion avec la nature et une prise de conscience concernant nos habitudes, qui est de plus en plus nécessaire. Dans ce rapport, il sera discuté d'un sport de pleine nature, accessible à tous et pratiqué pour partager un moment de détente. Il s'agit du canoë, sport d'eaux vives, où l'on prend le temps d'observer le paysage sous un autre angle : celui du milieu aquatique. C'est un moment agréable, particulièrement durant la période estivale chaude et sèche, où l'on cherche à se rafraîchir.

L'entreprise Canoë Rapido est située dans la région de l'Hérault. Connue pour ses sites attractifs et ensoleillés l'été, elle attire un grand nombre de touristes. Nous avons choisi ce sujet pour l'enquête critique, car d'après nous, la valorisation de la garrigue est tout à fait possible à travers cette activité. D'ailleurs, celle-ci peut intervenir dans un premier temps lors de la conception des activités (construction des infrastructures, localisation, etc.), puis auprès des sportifs durant l'activité, entre autres par la sensibilisation.

Ce travail présentera dans un premier temps le matériel et les méthodes incluant un descriptif des acteurs rencontrés, puis la méthodologie de l'enquête suivie de la présentation des résultats de l'enquête. Cette dernière est divisée en quatre thèmes principaux, présentés sous forme de fiches : une description et une analyse économique de l'activité professionnelle, une analyse sommaire des principaux impacts environnementaux de l'activité, une analyse transversale selon les principes de l'économie circulaire et une analyse de l'activité au regard des services écosystémiques. Dans un second temps, une discussion critique des activités de l'entreprise et des perspectives envisagées sera présentée.

## I. MATÉRIEL ET MÉTHODES

Avant toute chose, l'équipe de travail s'est concertée pour se répartir les recherches bibliographiques nécessaires pour connaître davantage l'entreprise Canoë Rapido et leurs activités. Ces recherches bibliographiques ont permis d'orienter les questions à poser à l'entreprise, afin que les acteurs rencontrés puissent nous donner précisément les informations recherchées. Ainsi, le questionnaire élaboré par l'équipe de travail portait sur 11 thèmes principaux : l'historique de l'entreprise, l'entreprise aujourd'hui, la réglementation, le fonctionnement économique de l'entreprise, le

fonctionnement humain et matériel de l'entreprise, les moyens de communication, l'usage du territoire, la valorisation du territoire, les risques des activités sur le milieu, la gestion de risques naturels et, enfin, les perspectives de développement. Le questionnaire a ensuite été envoyé à Canoë Rapido, afin que les responsables puissent prendre connaissance des questions avant la visite de l'équipe de travail.

La personne ressource chez Canoë Rapido, Madame Jeanne Nicolle, a été rencontrée par l'équipe de travail le jeudi 12 octobre 2017, sur les installations de l'entreprise. Mme Nicolle a répondu aux questions de l'équipe pendant près d'une heure et trente minutes et les questions restantes ont été envoyées par courriel. Enfin, une dernière série de questions qui étaient alors toujours sans réponse a été envoyée au courant du mois de novembre à Mme Nicolle. La collaboration s'est très bien déroulée et ses réponses, autant lors de la rencontre sur les installations que par courriel, ont permis à l'équipe de travail d'élaborer le présent travail. Le questionnaire et les réponses se trouvent à l'Annexe 1.

## **II. RÉSULTATS - LES FICHES TECHNIQUES**

La section suivante présente les quatre fiches techniques qui comprennent diverses informations sur les activités de l'entreprise Canoë Rapido. Cette information a été majoritairement acquise par les réponses que Mme Jeanne Nicolle, copropriétaire de l'entreprise, nous a fournies lors d'une entrevue dirigée par les membres de l'équipe. Ces informations ont été complétées par des recherches bibliographiques.

## **III. DISCUSSION**

### **Difficultés rencontrées**

La réalisation du rapport a présenté quelques difficultés, entre autres dans la gestion du projet. D'abord, le fait que l'entreprise fermait plus tôt que les dates de visite prévues dans le cadre scolaire. Cela a forcé l'équipe de travail à organiser la visite des lieux plus tôt. Pour ce faire, le questionnaire présenté aux acteurs et les recherches qui y sont associées ont dû être réalisés en peu de temps. De plus, les membres de l'équipe n'étant pas dans le même parcours scolaire, une bonne communication et coordination entre eux devaient être de mise. En ce sens, les parcours GIEBioTE et IEGB étaient tous deux impliqués dans le présent travail, ce dernier comprenant des élèves en alternance, dont une des membres de l'équipe. Or, malgré tout, la réalisation du travail s'est bien déroulé, entre autres en raison de l'échéancier clair que l'équipe s'est fixé durant le semestre. Enfin, l'équipe de travail a eu quelques difficultés à obtenir des chiffres précis sur l'entreprise. Les réponses obtenues de Mme Nicolle concernant l'économie de l'entreprise sont demeurées floues, malgré le fait que les questions aient été posées à plusieurs reprises.

### **Forces et faiblesses**

Les principales forces de Canoë Rapido sont la valorisation d'un écosystème unique par le tourisme et le peu d'impacts négatifs sur la rivière. En effet, faire découvrir la nature augmente le sentiment d'appartenance au territoire. Les visiteurs se sentent directement impliqués et prennent part à l'aventure rapidement. De cette façon, on perçoit une plus grande envie de préserver ce milieu. De plus, à l'aide des quelques panneaux d'interprétation situés sur le site d'accueil, il est possible d'en apprendre davantage sur les espèces présentes dans le milieu. Ainsi, l'activité permet de découvrir cet écosystème unique qu'est la garrigue. Elle rapproche les clients de l'environnement. L'entreprise offre des parcours dans les Gorges de l'Hérault qui sont au cœur de la haute garrigue, soit la garrigue fermée et dense en végétaux. C'est ce type de garrigue que l'entreprise valorise avec fierté, et souhaite conserver. C'est ce que les gestionnaires appellent la «nature».

N'ayant pas d'électricité sur le lieu d'accueil, il n'y a pas de consommation d'énergie inutile ce qui ne peut qu'avoir un effet positif. Pourtant le premier impact négatif auquel nous pensons souvent est

l'érosion du fond de la rivière par le passage répété des canoë, seulement dans notre cas, grâce au barrage de la rivière Hérault le niveau d'eau est suffisamment haut pour éviter ceci. Néanmoins, un autre impact négatif important est celui de la pollution sonore. Tel que mentionné plus haut, les impacts sur le milieu aquatique sont censés être faibles, car les clients sont informés des attitudes à adopter pour éviter de dégrader le milieu avant de commencer leur descente. La plus grande descente proposée par Canoe Rapido se situe dans l'unique partie des Gorges de l'Hérault où il n'y a aucune infrastructure routière à proximité. Sur cette portion de rivière, le seul dérangement est celui des usagers kayakistes qui naviguent à la journée sur l'Hérault l'été, ainsi que les baigneurs. Au vu de ce nombre, la pollution sonore est inévitable et peut réellement être nocive pour la faune locale. Aucune mesure ni communication ne sont faites sur cet impact dans les fédérations françaises de canoë-kayak, alors que le sujet pourrait faire l'objet d'un élément de la charte de bonne conduite ou bien être plus sérieusement étudié.

Les sujets à revoir pour l'entreprise sont le manque d'économie circulaire, le manque de connaissance sur les garrigues et l'utilisation de combustibles fossiles à des fins de transport. L'activité nécessite de gros véhicules pour le transport de personnes et de bateaux ce qui augmente la consommation de carburant. En effet, l'économie circulaire n'est pas pleinement établie dans l'entreprise. Il est possible d'en voir les détails à la fiche 3 (Annexe 3). La valorisation des matières organiques résiduelles des toilettes sèches est une force; une réduction des impacts négatifs des déchets résiduelles pourraient être mis en place.

Ensuite, les gestionnaires n'avaient pas de réelle idée sur ce qu'était le territoire des garrigues et ce qui le constitue. Elles n'avaient jamais entendu parler du *Collectif des Garrigues* avant qu'il prenne contact avec elles pour le projet. Bien que les panneaux d'interprétation présentent différentes espèces des garrigues, la partie géologique, l'aspect territorial et la différence entre haute et basse garrigue ne sont pas valorisés.

Enfin, le transport des personnes et des embarcations nécessite d'utiliser les véhicules qui consomment des combustibles fossiles. Les véhicules peuvent être à essence régulière ou au diesel. C'est un mal nécessaire pour effectuer l'activité, mais il serait possible d'utiliser des carburants et lubrifiants plus respectueux de l'environnement que ceux présentement utilisés.

### **Recommandations**

Canoë Rapido effectue des activités de développement durable telles que des opérations de nettoyage des berges et le tri des déchets. Des panneaux d'interprétation permettent également de communiquer de l'information sur le cadre naturel dans lequel l'activité se déroule. Il demeure que d'autres actions pourraient être mises en place pour améliorer l'écoresponsabilité de l'entreprise et de ses activités. Afin de regrouper les clubs de canoë-kayak pour organiser la pratique, la Fédération française de canoë-kayak encourage le sport durable (voir figure 1.1) (FFCK, 2016).

Il est intéressant de comparer l'entreprise avec le Québec, puisque plus de la moitié de l'équipe de travail est composée d'étudiantes québécoises. Le Québec est une région ayant de nombreux cours d'eau. Ce type d'activité aquatique y est très populaire, et ce en toute saison. Ainsi, l'équivalent québécois de ce type d'activité est cependant plus axé sur l'utilisation sécuritaire des plans d'eau, ce qui comprend la préservation de l'environnement.

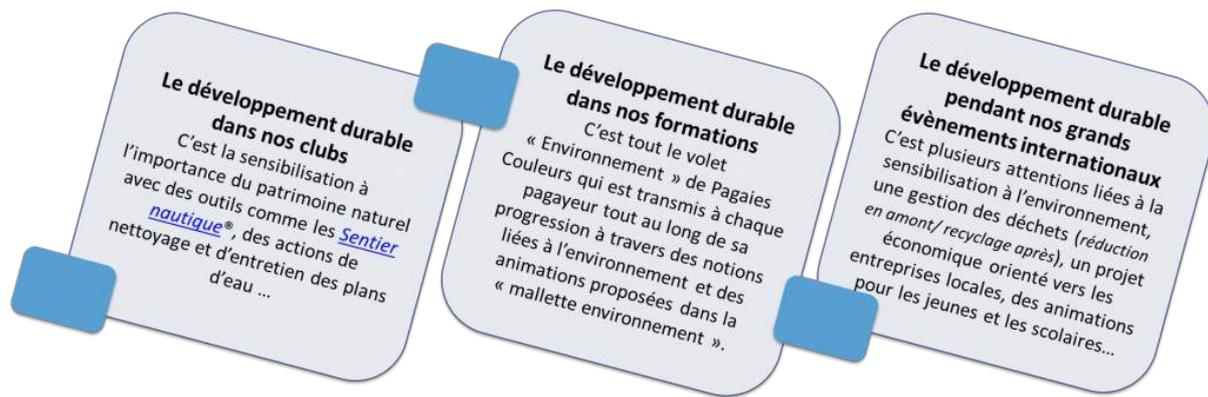


Figure 1.1 : Charte des Loueurs de la Fédération Nationale Professionnelle des Loueurs de Canoë-Kayak

Pour améliorer ses pratiques et sa communication auprès de leurs clients, l'entreprise pourrait s'inspirer du code d'éthique en 7 étapes de la Fédération québécoise de canot et de kayak. Voici des idées d'amélioration, tiré de ce code (FQCK, 2009).

- ❖ Pour la communication auprès des usagers :
  - Planifier vos repas ou collations de manière à minimiser l'emballage et les déchets, incluant les bouteilles d'eau. Des bouteilles réutilisables sont toujours à prioriser.
  - Gérer adéquatement vos déchets, en prévoyant des sacs pour rapporter vos déchets.
  - Utiliser les toilettes sèches disponibles à l'accueil du site. Pour les envies lors du parcours, rappez vos papiers et enfouissez les déchets biologiques humains dans des trous de 15 à 20 centimètres de profondeur.
  - Éviter de toucher à la végétation, il vaut mieux prendre des photos et regarder avec les yeux.
  - Afin de ne pas perturber la faune, l'observer à distance et si vous détectez des signes de nervosité chez les animaux, éloignez-vous.
- ❖ Pour les pratiques de l'entreprise :
  - Favoriser les déplacements à pied et mettre les installations sur des surfaces durables (l'herbe sèche, le gravier, les dalles rocheuses) pour éviter l'érosion.
- ❖ Transport : Utilisation de biocarburant, ne pas utiliser de diesel, utilisé de l'essence avec des concentrations acceptables d'éthanol pour la région.
- ❖ Panneaux d'identification : ajouter la notion de territoire et de garrigue.

## CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Ce rapport réalisé sur l'entreprise Canoë Rapido s'inscrit dans le cadre d'une enquête de "Valorisation de la Biodiversité" du Collectif des Garrigues. L'enquête terrain menée sur la valorisation économique de l'activité de location de canoë a permis de montrer le fonctionnement économique d'une telle entreprise, ainsi que ses impacts sur l'environnement.

La surfréquentation du site durant les mois d'été provoque un certain niveau de dégradation et de piétinement des berges, mais aussi peut avoir un impact négatif non négligeable sur la biodiversité. Néanmoins, par son accompagnement et sa communication, l'entreprise Canoë Rapido tente de réduire ses impacts grâce à la sensibilisation du public.

Le principal atout de cette entreprise est une intégration au territoire ainsi que des services de qualité. C'est cette stratégie qui lui permet de détenir la majorité des parts du marché alors les tarifs qu'elle propose sont les plus élevés du secteur.

A travers cette étude de "Valorisation de la Biodiversité", l'intérêt du développement durable a été démontré : une stratégie économique efficace, une prise en compte de l'environnement et un bon relationnel sont les 3 fondamentaux qui ont fait de Canoë Rapido une entreprise compétitive.

## BIBLIOGRAPHIE

- Agence française de la biodiversité (2011) Natura2000. Repéré dans la section Outils juridiques pour la protection des espaces naturels, puis protection conventionnelle à : <http://ct78.espaces-naturels.fr/natura-2000-0>
- Batenbaum J.-C. (2010, 30 juin) Le Site Saint-Guilhem-le-Désert Gorges de l'Hérault labellisé Grand Site de France. *Actualité news environnement*. Repéré à : <http://www.actualites-news-environnement.com/23834-Site6Saint-Guilhem-le-D%C3%A9sert%20Gorges%20de%20l%E2%80%99H%C3%A9rault%20labellis%C3%A9%20Grand%20Site%20de%20Fran.html>
- Cheyland, J.-P. (2001). Évolutions de l'occupation des sols en hautes garrigues viticoles et périurbaines de l'Hérault. Dans Colloque international CNRS, « Dynamique rurale, environnement et stratégies spatiales », les 13 et 14 septembre 2001 à Montpellier, France, ed. Université Montpellier III. pp. 481- 491. Repéré à : [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44135996/EVOLUTIONS\\_DE\\_LOCCUPATION\\_DES\\_SOLS\\_EN\\_H20160327-27635-8gstp2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1511818761&Signature=gbNIHExtK35pPce38LqL7EiM99c%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvolutions\\_De\\_LOccupation\\_Des\\_Sols\\_en\\_Ha.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44135996/EVOLUTIONS_DE_LOCCUPATION_DES_SOLS_EN_H20160327-27635-8gstp2.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1511818761&Signature=gbNIHExtK35pPce38LqL7EiM99c%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvolutions_De_LOccupation_Des_Sols_en_Ha.pdf)
- Climate-Data.org (s.d.). Climat Saint-Guilhem-le-Désert. *Climate-Data.org*. Repéré à : <https://fr.climate-data.org/location/142609/>
- Communauté de commune de l'Hérault (s.d.) Fiche synthèse du site Natura 2000 FR9101388 « Gorges de l'Hérault ». Repéré à : <http://www.herault.gouv.fr/content/download/11935/70876/file/Fiche%20de%20synth%C3%A8se%20Gorge%20de%20l'H%C3%A9rault.pdf>
- Commune de Saint-Guilhem-le-Désert. (s.d.). La faune. *Commune de Saint-Guilhem-le-Désert, section Découvrir les alentours-Découvrir la faune*. Repéré à : <http://www.saint-guilhem-le-desert.com/spip.php?article44>
- De Myttenaere, B. et d'Ieteren, E. (2009). Le kayak en Wallonie : à la croisée des enjeux du développement touristique et de la protection de l'environnement. *Téoros : Revue de recherche en tourisme* 28(2), 9-20. Repéré à : <https://www.erudit.org/en/journals/teoros/2009-v28-n2-teoros01375/1024802ar/abstract/>
- Déchets plastiques (s.d.) Le recyclage des plastiques. Repéré à : <https://www.dechets-plastiques.fr/>
- Fédération française de canoë-kayak (FFCK). 2016. Sport durable. FFCK, section Citoyens du sport. Repéré à : <http://www.ffck.org/federation/citoyens-du-sport/sport-durable/>
- Fédération Nationale Professionnelle des Loueurs de Canoë-Kayak (2010) La charte des loueurs. Repéré à : <http://fnplck.fr/fnplck/la-charte/>
- Fédération québécoise du canot et du Kayak (FQCK). 2009. Code d'éthique. FQCK, section préservation. Repéré à : <http://www.canot-kayak.qc.ca/index1.asp?id=544>.
- Institut de l'économie circulaire. (2017). Qu'est-ce que l'économie circulaire. *Institut de l'économie circulaire*. Repéré à : [http://www.institut-economie-circulaire.fr/Qu-est-ce-que-l-economie-circulaire\\_a361.html](http://www.institut-economie-circulaire.fr/Qu-est-ce-que-l-economie-circulaire_a361.html)
- Lapchin, L. (2012). Les services écosystémiques : un cadre conceptuel pour l'agro-écologie. *Agronomie, environnement et société* 2(2), 33. Repéré à : [http://agronomie.asso.fr/fileadmin/user\\_upload/Revue\\_AES/AES\\_vol2\\_n1\\_juin2012/AES\\_vol2\\_n1\\_04\\_Lapchin.pdf](http://agronomie.asso.fr/fileadmin/user_upload/Revue_AES/AES_vol2_n1_juin2012/AES_vol2_n1_04_Lapchin.pdf)

- Le chemin de Saint-Guilhem. (2015). Flore. *Le chemin de Saint-Guilhem*. Repéré à : <http://www.chemin-st-guilhem.fr/flore/>
- Marsac, A. (2011). Du tourisme au développement durable : Les usages des cours d'eau par les kayakistes français. *Vertigo-la revue électronique en sciences de l'environnement* (Hors-série 10). Repéré à : <http://journals.openedition.org/vertigo/11454>
- Millenium Ecosystem Assessment (MEA). (2005). Ecosystems and human well-being-Synthesis. MEA, section Rapports. Repéré à : <https://www.millenniumassessment.org/documents/document.356.aspx.pdf>
- Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. Hérault-Amont Saint-Guilhem. *Ministère des Affaires Sociales et de la Santé section Qualité des eaux de baignade*. Repéré à : <http://baignades.sante.gouv.fr/baignades/consultSite.do?dptddass=84&plv=no&idCarte=fra&annee=2017&objectId=1565&xmin=381147.7033001132&ymin=5418018.964405792&xmax=407900.6631998888&ymax=5436363.8511942085>
- Ministère de la Transition écologique et solidaire. (2016). L'économie circulaire. *Ministère de la Transition écologique et solidaire*. Repéré à : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/leconomie-circulaire>
- Mozyer, M. et Roudart, L. (2002). *Histoire des agricultures du monde-Du néolithique à la crise contemporaine*. Paris, France : Éditions du Seuil.
- Office du tourisme intercommunal Saint-Guilhem-le-Désert-Vallée de l'Hérault. (s.d.). Repéré à : <https://www.saintguilhem-valleeherault.fr/>
- Quezel P. (1979). "Matorrals" méditerranéens et "Chaparrals" californiens. *Quelques aspects comparatifs de leur dynamique, de leurs structures et de leur signification écologique*. Ann. Sei. forest, 36 (1), 1-12.
- Réseau des grands sites de France. (2017). Le label Grand Site de France et les sites labellisés. Repéré à : <http://www.grandsitedefrance.com/label.html>
- Tripadvisor France. (s.d.). Canoë Rapido. *Tripadvisor*. Repéré à : [https://www.tripadvisor.fr/Attraction\\_Review-g946457-d3183610-Reviews-Canoe\\_Rapido-Saint\\_Guilhem\\_le\\_Desert\\_Herault\\_Occitanie.html](https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g946457-d3183610-Reviews-Canoe_Rapido-Saint_Guilhem_le_Desert_Herault_Occitanie.html)
- Wikigarrigue. (s.d.). Repéré à : <http://www.wikigarrigue.info/wakka.php?wiki=PagePrincipale>
- Wikigarrigue. (2012). L'évolution de l'élevage en Languedoc-Roussillon. *Wikigarrigue*. Repéré à : <http://www.wikigarrigue.info>

## **ANNEXE 1 : FICHE ACTIVITÉ ENTREPRENEURIALE « GARRIGUES »**

La fiche suivante porte d'abord sur une description des activités de l'entreprise Canoë Rapido et de la zone de garrigue concernée. Ensuite, la réglementation en lien avec les activités de l'entreprise sera abordée, suivie de la structure juridique de celle-ci et des moyens dont elle dispose pour mener à bien leurs activités. Puis, cette fiche s'attardera sur une évaluation du marché et de la concurrence en lien avec les activités de Canoë Rapido, de même que la place qu'occupe l'entreprise dans ce marché en termes de productivité, de performance et de rentabilité. Enfin, elle se termine en abordant le fonctionnement économique, les subventions ou aides financières reçues par l'entreprise, ainsi que quelques perspectives de développement à court terme pour Canoë Rapido.

### **Description de l'activité**

Canoë Rapido est une entreprise familiale qui se spécialise en canoë-kayak et qui est établie le long de la rivière Hérault depuis 1986. Aujourd'hui, douze employés travaillent pour l'entreprise et ce sont les deux soeurs Nicollet qui sont à la barre de celle-ci, ayant repris l'entreprise de leur père. Les bureaux de l'entreprise se situent dans le village pittoresque de Saint-Guilhem-le-Désert, ce qui offre un avantage intéressant sachant que le village attire de nombreux touristes. Canoë Rapido offre deux types de descente : une descente de 4 km, idéale pour les familles, et une descente de 12 km qui est la plus populaire des deux aux yeux de Mme Nicollet (voir Figure 1.3). Lors de la période estivale (juillet et août), près de 400 touristes par jour descendent la rivière Hérault avec Canoë Rapido. Le public de l'entreprise est varié: particuliers ou bien excursionnistes à la recherche d'une activité ponctuelle d'une journée. Quelques groupes scolaires et entreprises de professionnels font affaire avec l'entreprise de location.

### **Zone de garrigue concernée**

La zone de garrigue dans laquelle s'effectue le trajet en canoë-kayak de Canoë Rapido est celle des hautes garrigues. La zone est située au nord de Montpellier, traversant la commune de Causse-de-la-Selle. D'ailleurs, le territoire à l'étude se situe tout à l'ouest de la zone de garrigue, près de la frontière entre la garrigue et les Causses. Dans ce type de garrigue, la moyenne de précipitation se situe autour de 1100 mm par année, tandis que le temps d'ensoleillement par année est d'environ 2500 heures (Wikigarrigue, s.d.). Également, la zone de garrigue où se trouvent les activités de Canoë Rapido est considérée comme un patrimoine naturel important, de sorte qu'elle est incluse dans une surface avec une forte prospection faune-flore. D'ailleurs, Saint-Guilhem-le-Désert, la commune où se trouve l'accueil et les bureaux de l'entreprise, est classé comme patrimoine mondial de l'UNESCO. Les températures moyennes estivales (de mai à septembre) sont entre 15 et 22°C (Wikigarrigue, s.d.; Climate-Data.org, s.d.).

Les hautes garrigues ont généralement une organisation hétérogène, où le paysage est composé d'une alternance de massifs calcaires et de plaines argilomarneuses. Le territoire est communal, où l'unité demeure le noyau villageois aggloméré au centre d'une petite plaine ou de petites rivières enchâssées dans les massifs (Cheylan, 2001).

Les types d'élevage qui dominent dans la région sont la production ovine, plus précisément de brebis, suivies de la production caprine et bovine. D'ailleurs, c'est l'Appellation d'Origine Protégée (AOP) Pélardon, un type de fromage de brebis, qui est la plus retrouvée dans la commune de Causse-de-la-Selle (Wikigarrigue, s.d.). Outre l'élevage, les hautes garrigues abritent également plusieurs cultures de vignes. Or, il y a actuellement une densification de la végétation des hautes garrigues, parfois entrecoupée de vignes sur des friches ou des landes. Ce visage de la haute garrigue se distingue donc de plus en plus des caractéristiques typiques de la garrigue où le paysage est généralement ouvert. (Cheylan, 2001)

## **Réglementation**

Réglementation spécifique :

- Site Natura 2000 : Gorges de l'Hérault (FR9101388 - Zones Spéciales de Conservation [ZSC]). Le site fait partie du regroupement depuis 2002 en raison de la forêt de pin de Salzmann ainsi que des espèces et les habitats d'exception liés au fleuve et aux zones rocheuses. (Communauté de communes Vallée de l'Hérault, s.d.) Toute activité ou tout programme de développement dont la réalisation est susceptible d'affecter un site dans ce secteur doit faire l'objet d'une évaluation environnementale. (Agence française pour la biodiversité, 2011)
- Grand site de France : Saint-Guilhem-le-désert-Gorges de l'Hérault est un site faisant partie de ce label, décerné par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie depuis 2010 (Batenbaum, 2010, 30 juin). Ce label vise à favoriser la conservation et la mise en valeur des milieux naturels fortement fréquentés qui ont une grande importance écologique. Celui qui le porte est assujéti à la gestion suivant les principes du développement durable sur le territoire, c'est-à-dire, la préservation du paysage, l'implication citoyenne, le développement économique local, la protection et la mise en valeur de l'environnement (Réseau des grands sites de France, 2017)
- Qualité de l'eau : Comme l'activité en est une aquatique, celle-ci requiert que la rivière soit de bonne qualité. L'eau est testée par la commune.

Zonage du document d'urbanisme de la Commune de Causse-la-Selle:

- Zone inondable : Les débarcadères utilisés par l'entreprise, ainsi que tout le territoire qui est susceptible d'être utilisé par les kayakistes entourant le fleuve de l'Hérault
- Zone naturelle : Les gorges de l'Hérault à travers lesquelles coule le fleuve de l'Hérault

## **Structure**

Lors de l'ouverture de Canoë Rapido, l'entreprise était une société en nom propre et appartenait au père de Jeanne et Marie-Anne Nicolle. Par la suite, lorsque les deux soeurs ont repris l'entreprise familiale il y a trois ans, son statut a changé pour devenir une société à responsabilité limitée (SARL). Ce statut était nécessaire afin que les deux soeurs puissent être toutes deux copropriétaires.

## **Rentabilité**

L'entreprise semble être tout à fait viable économiquement. Son chiffre d'affaires pour l'année 2016 est de 368 382 euros en 5 mois d'exploitation (de mai à septembre). Les 2 associés parviennent à se dégager un revenu annuel de 24 000€ en plus d'engager 12 salariés durant les périodes d'activités. Le chiffre d'affaires ne nous permet malheureusement pas d'évaluer la rentabilité économique et financière de l'entreprise. Par souci de confidentialité, nous n'avons pas pu obtenir d'autres éléments comptables (résultats d'exercice, marge sur coût variable, impôts sur les bénéfices, capitaux propres, etc.).

## **Moyens**

### **❖ Financiers**

L'entreprise est financièrement indépendante et ne fait pas appel à des partenaires financiers. Elle utilise ses acquis financiers de l'année précédente afin de faire fonctionner de façon prospère l'entreprise pour la saison suivante.

Parmi ce matériel, ce qui demande un plus grand investissement financier demeure l'utilisation des véhicules motorisés (autobus) pour déplacer les touristes et les canoës.

Investissements nécessaires à la création des moyens de fonctionnement :

- Véhicules : Ce sont les frais de déplacement qui coûtent le plus cher à l'entreprise, car ils doivent d'abord monter les embarcations jusqu'au point de départ plus en amont sur la rivière. Ensuite, ils doivent monter les clients au point de départ, pour un total de deux montées. Les véhicules que possède l'entreprise sont remplacés

environ tous les 10 ans. Le coût de l'entretien moyen pour une année s'élève à 16 500€, la location de bus à 8300€, l'assurance à 7000€.

- Communication : L'entreprise fait appel à un graphiste et un prestataire de distribution: 15 000€.
- Le renouvellement du matériel et son entretien : 3 200€ ; la dotation aux amortissements : 31 000€.

#### Frais de fonctionnement de l'entreprise :

- Carburant : 8000€.
- Salaires : 24000€/ an pour les deux propriétaires, qui sont présentes toute l'année ; 122 881€ pour les salariés.
- Taxes foncières et taxes de location de terrain : 26 120€.

#### ❖ **Humain**

Les moyens humains sont multiples dans cette entreprise. En effet, la compagnie compte des gestionnaires, des conducteurs et des préposés à l'accueil. En haute saison, il y a douze salariés chez Canoë Rapido. Le nombre de clients approximatif par jour s'élève à 400. Les deux copropriétaires de l'entreprise sont également les gestionnaires de celle-ci.

Les préposés à l'accueil sont au nombre de cinq en période estivale. Ils doivent maîtriser la langue anglaise puisque plus de 25% de la clientèle est étrangère. C'est un réel défi, car l'entreprise est loin des grands centres urbains et les candidats à l'emploi sont peu nombreux à détenir cette aptitude.

Les conducteurs sont au nombre de sept, dont deux personnes qui détiennent leur permis de transport en commun, afin de transporter les embarcations, mais, surtout, les clients.

Finalement, il est nécessaire d'employer un graphiste afin de créer les designs de publicité et de marketing des outils de communication. Un prestataire doit également être embauché afin de les distribuer.

#### ❖ **Matériel**

Le matériel nécessaire au bon fonctionnement des activités de l'entreprise comprend les canoës, les pagaies, les véhicules motorisés pour amener les canoës et les touristes au point de départ, en plus du matériel sur le site d'accueil (tables à pique-nique, toilettes, dispositifs pour les matières résiduelles, etc.). Tout ce matériel appartient entièrement aux propriétaires, car rien n'est en location. L'entreprise Canoë Rapido possède 250 bateaux, qui sont des canoës (kayak) à une, deux, trois ou quatre places. Chaque bateau coûte en moyenne 495€ HT. Lorsqu'ils sont trop abîmés pour être utilisés, l'entreprise les fait réparer par un professionnel. L'année dernière, 60 des 250 bateaux ont été amenés en réparation.

En ce qui concerne les transports, six voitures dont une Master 15 places (2000), trois véhicules 8 places (2003 - 2008 - 2011), une camionnette (1998) et un tout-terrain Terrano (1995) sont utilisées par l'entreprise.

De plus, le site d'accueil n'est pas alimenté ni en électricité ni en eau. Par ailleurs, des toilettes sèches sont disponibles à l'accueil et leur contenu est ensuite composté par les propriétaires.

#### **Marchés et concurrence**

La valeur principale des gestionnaires en rapport avec leur entreprise est certainement le contact avec la nature. Cette valeur est ressentie dans les activités proposées, mais aussi à travers les panneaux éducatifs sur la faune et la flore locale. De plus, Canoë Rapido adhère à la *Charte des Loueurs* de la Fédération Nationale Professionnelle des Loueurs de Canoë-Kayak, qui a pour but de concilier les activités touristiques d'un site avec la sécurité des clients dans une optique de développement local durable. (Fédération Nationale Professionnelle des Loueurs de Canoë-Kayak,

2010) La signature de cette charte renforce l'image de sécurité, d'implication citoyenne et de conscience écologique de l'entreprise face à ces activités.

Pour ce qui est de la concurrence, il y a quatre autres compagnies de location sur le même parcours de rivière et plus de quinze entreprises pour le même bassin de population. C'est pour cela que la stratégie de Canoë Rapido détermine leur réussite, c'est-à-dire qu'ils ont des différences qui les distinguent des autres et les mettent en valeur. Cette stratégie passe par leur choix de parcours proposés aux sportifs, par leur approche de développement durable et par leurs tarifs, qui correspond également aux services proposés. Un des points essentiels est d'embaucher des salariés à l'aise avec plusieurs langues, car une bonne quantité de visiteurs sont d'origine étrangère.

Un atout important, selon eux, est que les kayakistes n'ont pas à passer le barrage lors de leur descente de la rivière grâce à l'emplacement de l'entreprise et à ses parcours offerts. L'accueil est de bonne qualité, d'ailleurs, l'entreprise offre des espaces privés et de loisirs pour le confort des clients, ainsi qu'un dispositif sanitaire respectueux de l'environnement, ce qui n'est pas le cas pour toutes les entreprises. Des tables pour pique-niquer sont aussi mises à la disposition des clients et un service en anglais peut être offert pour les touristes. Finalement, la compagnie offre en cadeau un fusil à eau pour les enfants et des attache-lunettes pour les adultes, ce qui peut être attrayant pour les familles.

### **Productivité/performance**

L'entreprise est en activité totale (tous les jours, de 9h-19h) durant les mois de juillet et d'août, où elle réalise la majorité de son chiffre d'affaires : la productivité est donc forte sur ces deux mois. Pour les autres mois d'ouverture (avril, mai, juin, septembre, octobre), l'entreprise est ouverte selon les conditions climatiques et sous demande de réservation. Le reste de l'année (de novembre à mars), l'entreprise est fermée. Durant les périodes de faible activité, les gestionnaires travaillent la stratégie de marketing et de la communication, afin de promouvoir et faire connaître Canoë Rapido (voir figure 1.2 qui résume le fonctionnement économique de l'entreprise).

Les deux associées ont élaboré une stratégie portée sur la qualité de leurs services et sur la communication pour se différencier. Comme les loueurs de canoës sont nombreux dans cette zone, cela a été indispensable de se différencier des autres entreprises de locations de canoës. Pour cela, l'entreprise Canoë Rapido a fait le choix de la qualité des services, et en particulier de l'accueil. Pour se faire, l'entreprise essaie d'employer des locaux en priorité, ainsi que des personnes sachant parler différentes langues (anglais, espagnol, allemand) afin d'accueillir les touristes étrangers dans les meilleures conditions possible. Outre l'accueil, Canoë Rapido vise à offrir une expérience des plus respectueuses de l'environnement avec l'installation de toilettes sèches, de tables de pique-nique et de panneaux d'information sur l'environnement (faune, flore, gestes simples pour diminuer son impact, etc). Les commentaires trouvés sur Tripadvisor montrent que les conseils donnés, l'accueil, ainsi que la présence d'un bar flottant sont les critères les plus cités (Tripadvisor, s.d.).

Concernant la communication, les supports ont été rendus disponibles aux locaux et aux touristes (français et étrangers) par le biais des bureaux d'informations touristiques ainsi que par le site Tripadvisor qui leur attribue une attestation d'excellence (Tripadvisor, s.d.). L'entreprise Canoë Rapido possède d'ailleurs un site internet de qualité avec toutes les informations nécessaires ainsi qu'un design fonctionnel et esthétique. Les associées ont également opté pour une distribution de prospectus jusqu'à Montpellier et la Grande Motte. Grâce à cette stratégie, l'entreprise Canoë Rapido possède environ 35% des parts du marché dans le domaine récréotouristique du canoë-kayak alors qu'ils sont cinq entreprises à proposer le même parcours principal. Cela démontre que la stratégie mise en place est efficace, puisqu'ils ont chaque année davantage de clients que les autres loueurs, malgré leurs prix plus élevés.

## Schéma réseau de fonctionnement économique

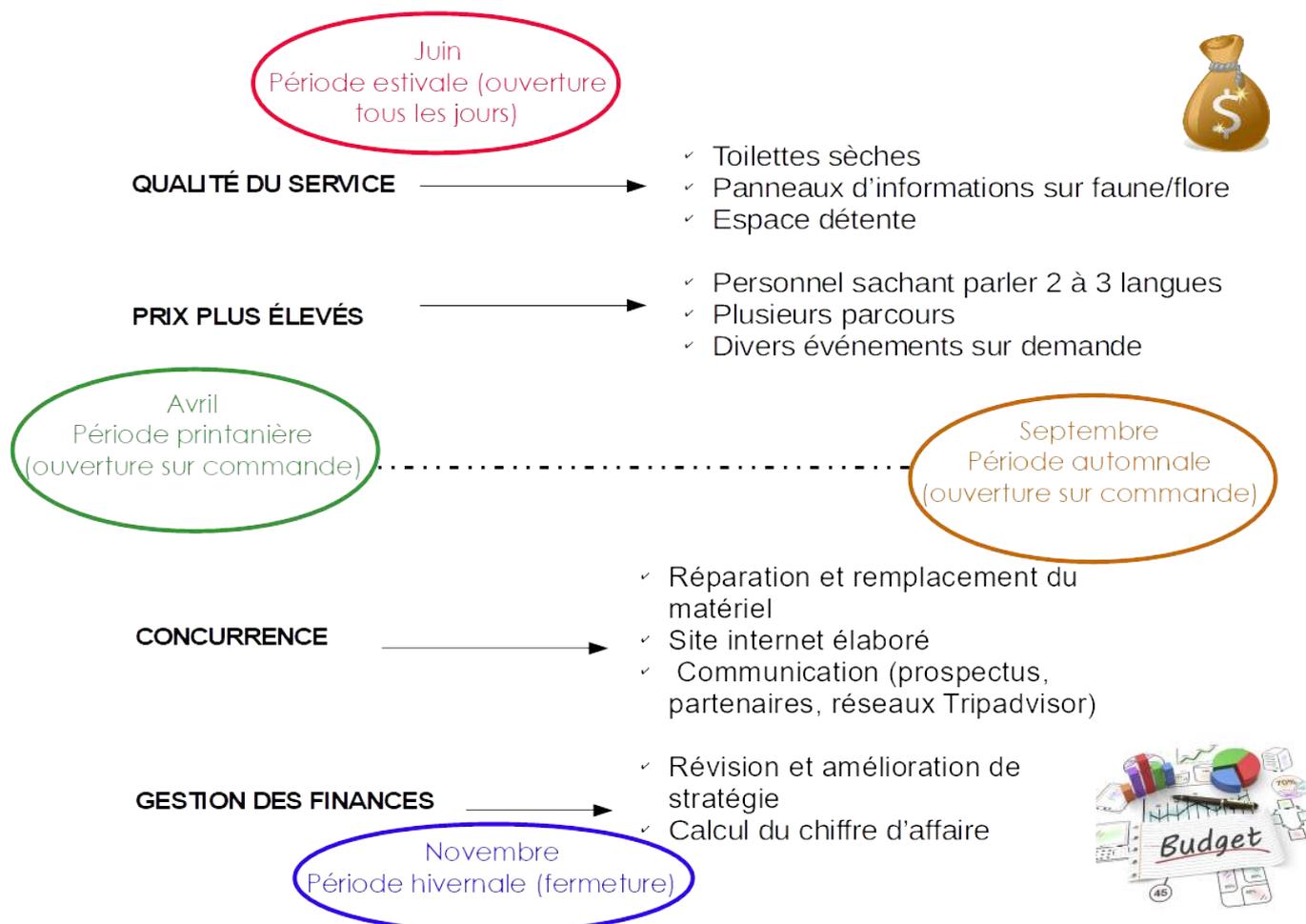


Figure 1.2 : Schéma du fonctionnement économique de l'entreprise sur un an

### Subventions – aides

Comme mentionné plus tôt, la compagnie Canoë Rapido est entièrement indépendante financièrement. Pour ce qui est des aides sous forme de services, elles apparaissent plus de façon indirecte. En ce sens, Canoë Rapido entretient des partenariats informels avec d'autres entreprises de la région qui proposent diverses activités, par exemple du vélo tout-terrain (VTT), du canyoning, etc. Ainsi, sans nécessairement être associées à l'entreprise de location, les autres entreprises peuvent recommander Canoë Rapido aux touristes qui désirent faire du canoë-kayak dans la région.

### Perspectives de développement

D'abord, la situation géographique de Canoë Rapido dans une région classée Natura 2000 et Grands Sites de France amène plusieurs inconvénients par rapport au développement futur de l'entreprise. En effet, une expansion de l'entreprise et de leur capacité d'accueil ne peut être envisagée en raison du statut Natura 2000. Également, les démarches pour augmenter la superficie de stationnement sont très ardues pour les mêmes raisons. Donc, malgré plusieurs bonnes idées de développement et d'expansion des propriétaires (plus d'espaces de stationnement, un parcours informatif sur la faune et la flore dans le bois, etc.), il est peu probable que celles-ci soient mises en application.

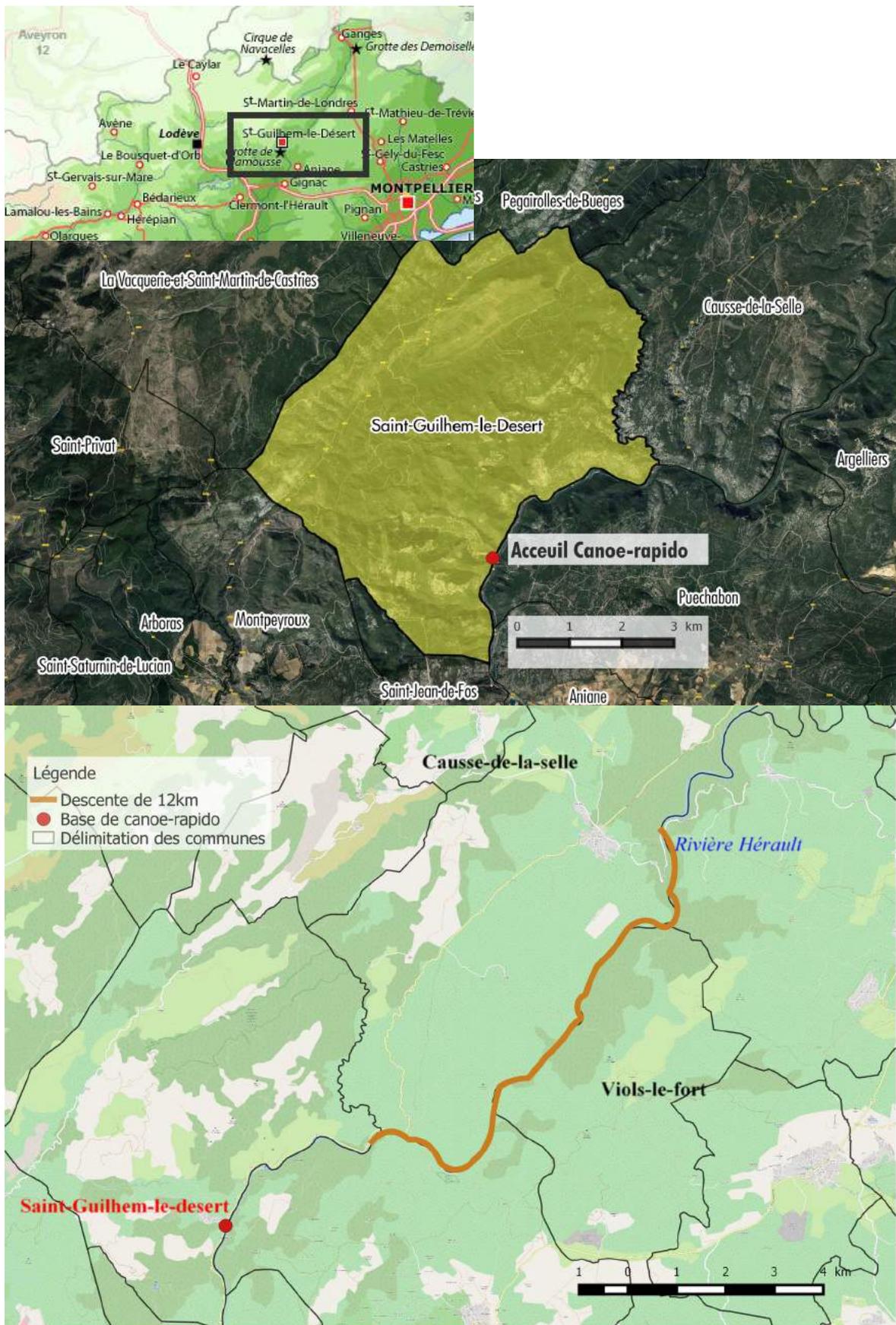


Figure 1.3 : Localisation des locaux de Canoë-Rapido dans l'Hérault (34) et du tracé de la plus grande descente proposée.

## ANNEXE 2 : DESCRIPTION ET ANALYSE SOMMAIRE DES PRINCIPAUX IMPACTS DE L'ACTIVITÉ SUR L'ENVIRONNEMENT

- ❖ **Milieu physique** : L'entreprise Canoë Rapido se situe au cœur des gorges de l'Hérault, au niveau du barrage du Belbezet. À cet endroit, selon le classement de la Directive Cadre sur l'Eau (2006), le fleuve Hérault est dans un excellent état écologique. Ce n'est pas étonnant en raison du contexte de gorges, c'est-à-dire avec une bonne oxygénation ainsi qu'une faible stagnation de l'eau. De plus, les eaux souterraines sont également dans un très bon état chimique. Les roches principales présentes sont des roches calcaires et marneuses, ce qui est représentatif d'un milieu de type garrigue.
- ❖ **Milieu naturel** : Concernant la flore, c'est le paysage de garrigue (genet, chêne, buis, cyste, ...) qui prime, bien que cette dernière tende à évoluer en forêt, notamment avec le développement et la progression du pin Saltzmann. Si cette végétation évolue et que les espaces semblent se refermer, cela peut être dû à l'abandon de ces derniers par l'homme, qui se font coloniser par des espèces ligneuses (Wikigarrigue, s.d.). La faune ne présente pas de particularités dans ce territoire (marqué par la présence du sanglier et du renard), bien qu'un retour de l'aigle royal soit supposé (Commune de Saint-Guilhem-le-Désert, s.d.).
- ❖ **Paysage et patrimoine** : Les gorges de l'Hérault sont un milieu naturel exceptionnel, alors qu'elles ne se situent qu'à 30 km de Montpellier. Son relief accidenté, ses roches calcaires claires ainsi que la qualité d'une eau si pure en font un paysage surprenant qui dépayse les touristes autant que les habitants de la région. Outre le paysage, la ville de Saint-Guilhem-le-Désert possède un patrimoine historique important. En effet, ce village a réussi à conserver son empreinte médiévale autour de l'Abbaye de Gellone, d'où l'appartenance de Saint-Guilhem-le-Désert au patrimoine mondial de l'UNESCO (Commune de Saint-Guilhem-le-Désert, s.d.).
- ❖ **Activités humaines** : Les activités sont principalement des activités de pleine nature comme le kayak et la randonnée (Office du tourisme intercommunal Saint-Guilhem-le-Désert-Vallée de l'Hérault, s.d.), mais il y a également une diversité d'activités culturelles (musée, abbaye).
- ❖ **Risques majeurs** : L'activité de canoë-kayak est bien souvent décrite comme l'activité nautique fluviale la plus respectueuse de l'environnement, on parle même d'un sport de développement durable. En effet, ce sport permet de garder une activité physique douce, de contribuer à l'économie locale, ainsi que de découvrir la nature. Ces dernières années, la mentalité des touristes semble avoir évolué : ils souhaitent découvrir la nature avant qu'elle ne soit dégradée, et le kayak répond à cette demande (Marsac, 2011). La preuve est qu'il y a un grand nombre de loueurs de kayak dans les gorges de l'Hérault, dont 3 basés à Saint-Guilhem-le-Désert.  
Néanmoins, même si le kayak est un sport respectueux de l'environnement, il y a certains aspects négatifs associés à cette activité, même s'il n'existe pas d'étude scientifique de terrain concernant les impacts environnementaux des sports de nature (De Myttenaere et al., 2009).  
Le premier impact est celui de la zone de mise à l'eau des kayaks (Bouthillier, 2013). Cette mise à l'eau, se faisant toujours au même endroit, provoque une dégradation du site ainsi que de la végétation par piétinement, rappelons que l'entreprise Canoë Rapido accueille environ 400 clients par jour durant les mois de juillet et août.  
Il y a ensuite des impacts dus à la navigation des kayaks. Les kayaks, plus manœuvrables que les bateaux, incitent souvent les touristes à se rapprocher de la rive et aussi d'atteindre des sites plus inaccessibles qui possèdent souvent une biodiversité riche. Ainsi, des kayakistes non informés pourraient nuire à la tranquillité et à l'intégrité de certaines espèces animales et/ou florales. Il a été remarqué que de par ses trajectoires incertaines et par son

approche en silence, le kayak tend à stresser les animaux, stress d'autant plus important lorsqu'un touriste tente de se rapprocher intentionnellement d'un animal : le stress de l'animal est proportionnel à la distance de l'embarcation (Bouthillier, 2013). Ainsi, si un kayakiste tente de poursuivre une femelle, cette dernière serait susceptible d'abandonner son nid et ses petits.

Lors d'événement de sécheresse, un niveau d'eau bas peut entraîner un frottement des kayaks et des pagaies sur le fond du fleuve. Cela peut considérablement nuire à la survie des œufs des poissons puisque les poissons pondent sur des cailloux (de granulométrie différente) au fond du cours d'eau ou sur des végétaux. Néanmoins, ce problème ne devrait pas constituer un impact négatif majeur sur le parcours proposé par Canoë Rapido, puisque le barrage, en aval du parcours, permet de garder un niveau minimal d'eau.

De manière générale, l'introduction d'espèces envahissantes est possible par le biais du kayak lorsque les kayaks sont utilisés sur différents plans d'eau et cours d'eau sans nettoyage préalable (Bouthillier, 2013). Dans le cas de Canoë Rapido, cela ne constitue pas un impact, car les kayaks ne sont utilisés que pour ce même parcours.

En conclusion, même s'il existe des impacts négatifs sur l'environnement associés à l'activité kayak, la plupart de ces impacts peuvent être limités et contrôlés par la communication d'informations relatives à la protection du milieu. Les associés de Canoë Rapido font d'ailleurs circuler un certain nombre d'informations pour solliciter les touristes à adopter un comportement respectueux de la nature. C'est d'ailleurs dans cette démarche que les deux associées ont obtenu le label « Cool de Source » qui garantit la sécurité des kayakistes, la qualité de l'accueil et la préservation de l'environnement. L'entreprise est également basée au sein d'un site Natura 2000. L'aspect négatif qui semble être le plus compromettant pour une activité de développement durable est le transport des kayaks et des kayakistes en amont du parcours par minibus.

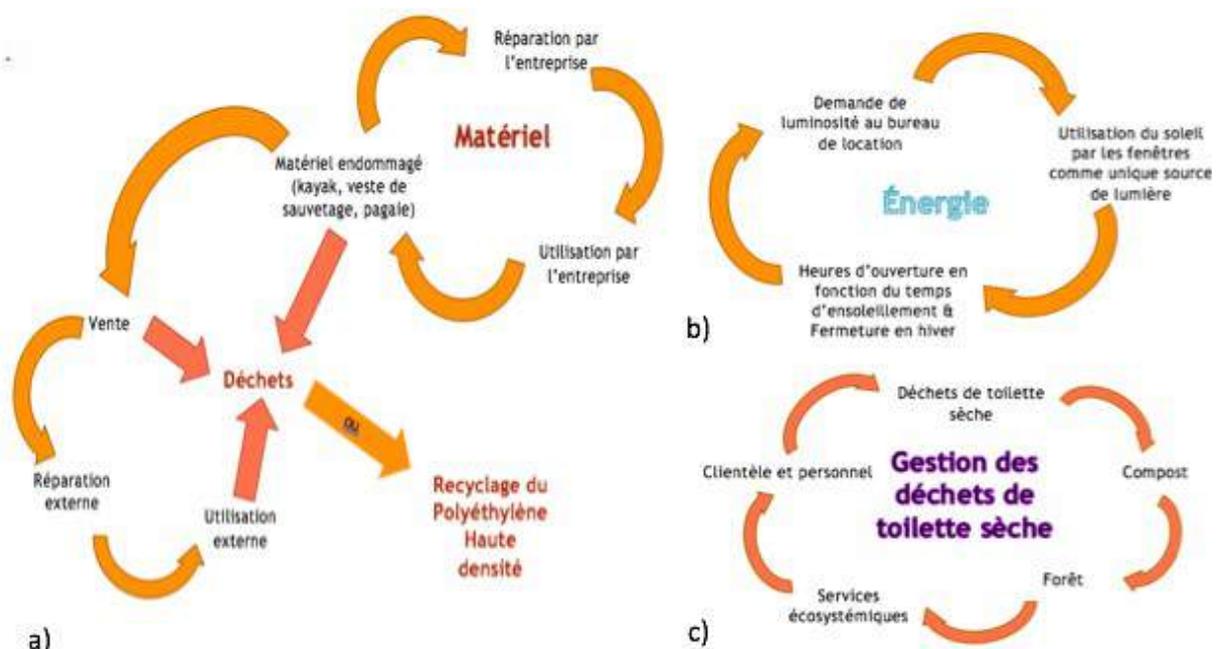
### ANNEXE 3 : ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'un des pionniers de l'économie circulaire est M. Levy Jean-Claude, historien et géographe, qui écrit en 2009 l'ouvrage « *L'économie circulaire : l'urgence écologique* ». Ce modèle complète le principe de développement durable des 3R (réduction, réutilisation, recyclage), venant sensibiliser les usagers à limiter le gaspillage. Le gouvernement français pour la transition écologique en donne la définition suivante : « L'économie circulaire désigne un modèle économique dont l'objectif est de produire des biens et des services de manière durable, en limitant la consommation et les gaspillages de ressources (matières premières, eau, énergie) ainsi que la production des déchets. » Ce modèle est largement communiqué auprès des entreprises et industries depuis quelques années. Bien sûr, il doit avoir un avantage économique, mais il doit surtout avoir un intérêt communautaire et général à la valorisation des matières. Cette pratique devra passer par un changement des habitudes de consommation aux antécédents linéaires. Il est aussi possible qu'elle s'effectue entre les entreprises, en interactions. Toutefois, nous savons que Canoë Rapido n'a pas d'association avec d'autres entreprises dans le cadre de ses activités.

Dans le cas de Canoë Rapido, le matériel endommagé est d'abord réparé par l'entreprise si celui-ci présente des bris mineurs. Si les bris sont importants, l'entreprise vend le matériel (kayak, pagaie), le recycle (kayak en polyéthylène de haute densité), ou encore le met aux ordures (pagaie, veste de sauvetage). On ne peut donc pas parler d'économie circulaire, puisque certains objets ne sont pas valorisés. La figure 3.1 montre cependant le réseau formé par la gestion des matières usées ou résiduelles. Le recyclage du polyéthylène de haute densité mène à la récupération de cette matière qui peut, de toute évidence, servir de matière première à d'autres entreprises (Déchets plastiques, s.d.).

L'énergie lumineuse est efficacement utilisée ici puisque le bâtiment utilisé n'est pas connecté à l'électricité (Figure 3.1 b). Ainsi, c'est l'ensoleillement naturel qui fournit entièrement la lumière. C'est pourquoi les heures d'ouverture suivent les heures de jour. Aussi, l'entreprise est fermée en hiver.

L'entreprise composte les déchets de la toilette sèche présente sur leur site (Figure 3.1 c)). La matière est ensuite déposée dans la forêt adjacente afin d'enrichir le sol et de se débarrasser écologiquement de ces déchets. Évidemment, la forêt ainsi fertilisée possède un sol enrichi, ce qui aide à sa prospérité. La forêt adjacente fournit une ambiance et de nombreux services écosystémiques qui sont présentés à la fiche 4 (Annexe 4).



## ANNEXE 4 : SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Les services écosystémiques sont définis selon le *Millenium Ecosystem Assessment (MEA)* (2005) comme les bénéfices que les humains tirent des écosystèmes. Le MEA propose d'ailleurs une classification intéressante des différents types de services écosystémiques. D'abord, les services d'auto-entretiens sont à la base des bénéfices humains les plus simples et sont pourtant utilisés indirectement par l'Homme. Ceux-ci demeurent essentiels à la durabilité du système et ils se rapportent, par exemple, la conservation des sols et les cycles biogéochimiques sont deux services d'auto-entretien. Ensuite, ces services se divisent en trois groupes de services distincts : les services d'approvisionnement (nourriture, eau douce, etc.), de régulation (épuration de l'eau, stockage de carbone) et culturels (promenade, activité sportive). Les services écosystémiques influencent ensuite sur les composantes du bien-être humain, soit les relations sociales (cohésion sociale, respect mutuel, etc.), la santé humaine (force, accès à l'eau potable et la nourriture, etc.), le sentiment de sécurité personnel et les matériaux de base pour un bon rythme de vie (accès à un toit, mode de vie sain, etc.). (MEA, 2005) Ces services sont présentés à la figure 4.1.

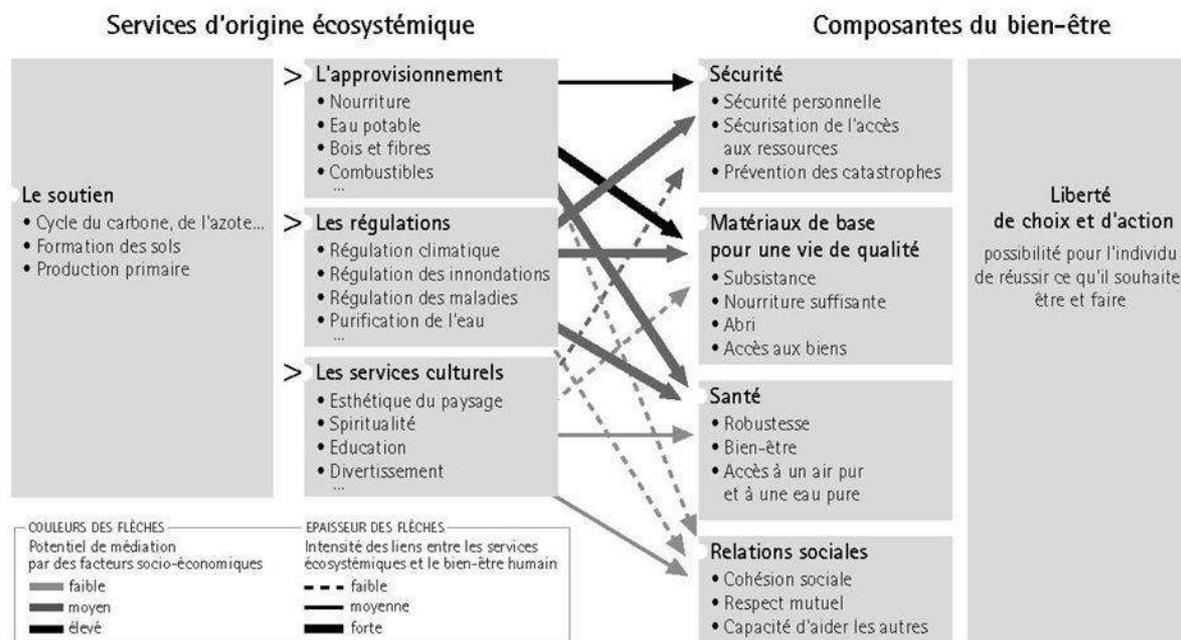


Figure 5.1 : Services écosystémiques et impacts sur les humains. Tiré de Lapchin, 2012.

Dans le cas de ce travail, c'est la garrigue qui amène des services écosystémiques utilisés pour mener à bien les activités de Canoë Rapido. La grille CICES (Tableau 4.1) a permis d'identifier et de classer les différents services écosystémiques permettant le fonctionnement et la réussite des activités de Canoë Rapido. Ainsi, la garrigue offre des services écosystémiques de régulation et de maintenance qui permettent à la rivière d'avoir une qualité de l'eau intéressante pour les activités nautiques. Également, elle présente un service d'approvisionnement, par l'utilisation de l'eau vive de la rivière pour les promenades en canoë-kayak. Finalement, divers services culturels sont permis grâce à l'environnement de la garrigue. Même si les gestionnaires de Canoë Rapido ne jugent pas que les clients connaissent la garrigue ou viennent spécifiquement pour connaître ce territoire, il demeure que cette activité de plein air est attractive grâce au cadre naturel dans lequel elle se déroule.

En ce sens, il en découle un impact sur les composantes du bien-être humain qui se rapportent davantage aux relations sociales et à la santé humaine, de même que par rapport aux bases d'un bon rythme de vie.

Tableau 4.1 : CICES pour l'évaluation et la modélisation des services écosystémiques

CICES pour l'évaluation et la modélisation des services écosystémiques					
Section	Division	Groupe	Classe	Type de classe	Exemple
<b>Approvisionnement</b>	Matériaux	Eau	Eau de surface pour une utilité autre que la consommation humaine	Par la quantité, le type et l'usage.	Promenade de canoë-kayak en eau vive
<b>Régulation et soutien</b>	Gestion des déchets, des substances toxiques et autres nuisances	Gestion par les écosystèmes	Filtration, séquestration, <i>stockage</i> et accumulation par les écosystèmes	Par le type, l'usage, le support (terre, eau fraîche, mer)	Filtration et absorption biochimique des polluants dans l'écosystème
<b>Culturel</b>	Interactions physiques et intellectuelles avec le biote, les écosystèmes et les paysages terrestres ou aquatiques	Interactions physiques et expérimentales	Utilisation physique des paysages terrestres ou aquatiques dans de différents contextes environnementaux	Par des sorties terrain ou l'usage de données, par les plantes, les animaux ou différents types d'écosystèmes.	Canoë-kayak
		Interactions intellectuelles et représentatives	Éducationnel	Par l'usage ou les bases de données, par les plantes, les animaux, les types d'écosystèmes	Panneaux d'interprétation de la nature
	Héritage, culturel		Passage presque obligé dans le village de Saint-Guilhem-le-Désert, offrant une expérience historique.		
	Interactions spirituelles, symboliques et autres avec le biote, les écosystèmes et les paysages terrestres ou aquatiques.	Autres faits culturels	Valeur d'existence	Par les plantes, les animaux et les types et composantes des écosystèmes.	Plaisir offert par la nature sauvage, les écosystèmes et les paysages lors des randonnées de canoë-kayak

## **ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE ET RÉPONSES DE CANOË RAPIDO**

### **Questionnaire sur l'entreprise, le territoire et les activités de Canoë Rapido, situé sur le territoire des Garrigues héraultaises**

Notre équipe a pour mandat de produire une enquête sur un acteur économique tirant profit (services écosystémiques) et impactant (positivement et négativement) les écosystèmes des garrigues. Cette enquête a pour but de mettre en lumière les moyens actuels de valorisation de cet écosystème par l'entreprise Canoë Rapido. La présente s'inscrit dans la voie de l'organisme *Le Collectif des Garrigues* (<http://www.wikigarrigue.info> ; <https://www.facebook.com/collectifdesgarrigues/>) qui « a la volonté de contribuer au rapprochement des acteurs du territoire des garrigues du Gard et de l'Hérault, de susciter la réflexion sur le futur des garrigues et d'en produire du contenu ». La valorisation d'un territoire et de sa biodiversité ne passe pas seulement par les aires protégées, mais aussi par l'action socio-économique développée sur celui-ci.

Les questions qui suivent serviront de point de départ à notre équipe afin d'apposer une analyse critique sur la réalisation exemplaire de l'entreprise ainsi que des recommandations. Votre participation est un atout non négligeable pour la réussite de ce projet et nous vous remercions de votre implication. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions. **Prière de remettre ce sondage complété à Mme Aurore Fayard ([aurore.fayard@etu.umontpellier.fr](mailto:aurore.fayard@etu.umontpellier.fr))**

#### **Historique de l'entreprise**

- 1. Quel est le statut juridique de l'entreprise (par exemple une PME, une société, une entreprise individuelle)?**

L'entreprise est devenue une Société à responsabilité limitée (SARL) il y a trois ans, lorsque Marie-Anne et Jeanne ont repris l'affaire de leur père.

- 2. Quels étaient les objectifs de départ lors de la création de l'entreprise? Pensez-vous que ces objectifs sont toujours d'actualité, ont-ils évolué au fil des années?**

La compagnie a été reprise à leur père, qui louait des canoës depuis 29 ans. Celle-ci était une société en nom propre pendant cette période de temps. La création de la SARL a permis aux deux sœurs d'être propriétaires ensemble de l'entreprise. Il y a trois ans, elles ont donc acheté la marque et le matériel que constituait la compagnie de leur père.

- 3. Avez-vous rencontré certaines difficultés par rapport aux activités de l'entreprise? Par exemple, y a-t-il eu de la concurrence qui vous aurait affecté?**

##### **a. Concurrence**

Il y a quatre autres compagnies de location sur le même parcours et plus de 15 pour le même bassin de population.

##### **b. Recrutement de conducteurs de camions et de remorques**

La compagnie doit embaucher des conducteurs détenant leur permis de transport en commun.

##### **c. Recrutement d'employés pour l'accueil qui parlent bien au moins français et anglais**

La compagnie possède une clientèle à 25% étrangère. En été, 5 postes d'accueil sont à combler et parler couramment l'anglais est un critère très important. Cependant, peu de candidats pour ces postes possèdent cette compétence. L'emplacement du site étant assez isolé, il est d'autant plus difficile de trouver des employés qui veulent venir s'isoler pour l'été.

##### **d. Environnement qui est classé zone Natura 2000, bientôt grand site de France en raison de la proximité du village de Saint-Guilhem-le-Désert.**

Même si le titre est un atout pour le site, cette nomination comprend également plusieurs contraintes, surtout pour les nouveaux aménagements souhaités, tels qu'un nouvel accueil et un plus grand espace de stationnements. En effet, non seulement la liste de ce qui est permis est diminuée par le statut du site, mais les règlements sont difficiles à comprendre et

l'administration pour recevoir des permis est très lourde, ce qui rend le processus de demande très long.

**e. Météo**

La météo incertaine nuie à l'élaboration d'évènements tels que l'accueil de groupes d'employés, qui ont besoin d'un horaire fixe et certain. En cas d'épisode de pluie, il peut y avoir une crue de la rivière et alors la compagnie ne peut pas ouvrir. De plus, après le mois d'août, il y a le problème de la météo plus froide.

**4. Comment l'entreprise a-t-elle évolué au fil des années? A-t-elle évolué par rapport au différent type de public (plus jeunes, plus aventureux, plus de famille, etc.)?**

Le public semble être toujours resté semblable.

**5. Par rapport au type d'activité offert, depuis combien de temps offrez-vous une option inventive avec dégustation de vins locaux? En quoi cela consiste-t-il exactement? Comment cela fonctionne-t-il?**

Cette activité avait été développée pour les groupes d'entreprise. Cependant, puisque l'activité de canoë pouvait être annulée rapidement selon la météo, les compagnies n'ont pas vraiment embarqué. Quelques activités de ce type ont été faites, mais il s'agit donc d'un revenu très ponctuel.

**6. Par rapport au territoire visé : avez-vous remarqué des changements dans le territoire en Garrigues que vous couvrez depuis l'ouverture du site en 1986? Si oui, lesquels?**

Non.

**L'entreprise aujourd'hui**

**1. Combien avez-vous d'employés actuellement chez *Canoë Rapido*?**

Douze (12) salariés

**2. Combien de touristes/visiteurs recevez-vous en moyenne par jour durant les mois de haute saison (juillet et août)?**

400 par jour

**3. Combien de touristes/visiteurs recevez-vous en moyenne par jour durant les mois de faible saison (mai, juin, septembre et octobre)? Pourquoi avoir choisi d'y aller par réservation lors de cette saison?**

Certains jours, il peut n'y avoir que 2 clients. Les rendez-vous permettent d'ajuster le nombre de personnel sur place selon l'achalandage.

**4. Avez-vous des ententes avec d'autres entreprises du village pour combiner vos services?**

**Combien et quel type de partenaires?**

Ce sont plutôt des associations informelles avec d'autres activités. Par exemple, elles peuvent recommander une autre compagnie pour une autre activité (ex. : VTT, canyoning, etc.) en sachant que cette compagnie les recommanderait pour faire du canoë. Ces associations doivent cependant rester informelles, car la compagnie devrait avoir un statut d'agence de voyages pour s'associer formellement avec d'autres activités.

**5. Quels sont les types de clientèle (âge, catégorie socioprofessionnelle)?**

Ce sont plutôt des excursionnistes qui partent une journée, mais qui ne logent pas près de Saint-Guilhem-le-Désert. C'est davantage un public de particulier, par exemple des familles ou des petits groupes de personnes. Il y a très peu de groupes scolaires, car la compagnie devrait alors avoir un BE pour encadrer les jeunes. En ce sens, il n'y a pas de colonies de vacances qui pourraient venir, car elles sont situées trop loin du site.

**6. Quelle est l'activité la plus populaire parmi celles que vous proposez?**

La descente de 12km.

**7. Quels sont vos principaux concurrents dans la région et comment estimez-vous votre part de marché sur votre secteur géographique?**

Canoë Rapido occupe 30-35% du marché du canoë-kayak dans le secteur, malgré que leur prix soit plus élevé que certains autres.

**8. Qu'est-ce qui vous différencie de vos concurrents selon vous? Quel serait votre plus grand atout?**

Un atout important selon eux est le fait que les kayakistes n'ont pas à passer le barrage lors de leur descente. Également, l'accueil est de qualité, offrant d'ailleurs un espace pour se changer et des toilettes sèches. Des tables de piquenique sont aussi mises à la disposition des clients. Un service en anglais peut être offert pour les touristes. Finalement, la compagnie offre en cadeau un fusil à eau pour les enfants et des attaches lunettes pour les adultes, ce qui peut être attrayant pour les familles.

**9. Où et comment entreposez-vous les embarcations (été et hiver) ?**

En été, les embarcations sont entreposées sur le site d'accueil. En hiver, elles sont entreposées dans un hangar ailleurs que sur le site.

**Réglementation**

**1. Savez-vous dans quel type de zonage se situent vos activités?**

Non.

**2. Avez-vous des certifications quelconques ou vos activités adhèrent-elles à des chartes?**

La compagnie adhère à la Charte des bonnes pratiques de canoë. Cette adhésion peut avoir un impact positif à long terme pour l'image globale de la marque. Les écolabels attirent également un certain public cible, ce qui peut être intéressant.

**3. Savez-vous si vos parcours traversent des parcs naturels ou des réserves naturelles? Si oui, quelle est la réglementation en vigueur pour chaque espace traversé/utilisé?**

Natura 2000, et bientôt grand site de France. La réglementation est sévère et complexe. Cela consiste d'ailleurs à l'un des freins que vit l'entreprise.

**4. Est-ce qu'un certain niveau de qualité de l'eau de rivière obligatoire est nécessaire lorsque l'on veut ouvrir un centre de loisirs comme celui-ci? À quelle fréquence ces tests sont-ils réalisés?**

L'eau est testée par la commune et la qualité est toujours très bonne.

**Fonctionnement économique de l'entreprise**

**1. Bénéficiez-vous d'aides financières ou de subventions gouvernementales? Si oui, lesquelles? Sinon, avez-vous un organigramme représentant le réseau de l'entreprise?**

La compagnie est indépendante financièrement.

**2. Avez-vous des partenaires financiers?**

non.

**3. Quels sont votre budget annuel, votre taux d'emprunt et vos rendements économiques?**

On a emprunté 390 000€ en 2015 sur 7 ans pour acheter le fonds de commerce.

**4. Sur l'ensemble de votre budget, quelle portion attribuez-vous à :**

**a. Les frais de déplacement (carburant, véhicule pour déplacement des plaisanciers au point de départ) ;**

Ce sont les frais de déplacement qui coûtent le plus cher à l'entreprise, car ils doivent monter d'abord les embarcations jusqu'au point de départ plus en amont sur la rivière et ils doivent ensuite monter les clients pour un total de deux montées.

**b. L'entretien ou le renouvellement de votre matériel ;**

**c. De nouveaux investissements ;**

Pour les deux points (renouvellement matériel + nouveaux investissements), je n'ai pas les chiffres sous cette forme, mais la dotation aux amortissements de 2016 est de 31 066€.

**d. La communication (publicité) ;**

**e. La rémunération ;**

122 881€ en 2016

**5. Quel était votre chiffre d'affaires en 2015 et en 2016?**

En 2016 : 368 382€ / en 2015 : 291 868€.

## **Fonctionnement humain et matériel de l'entreprise**

### **Moyens matériels**

- 1. Quelle est la proportion de matériel que vous possédez par rapport au matériel loué? De quel type?**

Ils louent un bus 60 places le reste est à nous. Les canoës et pagaies sont réparés, les bidons ne se réparent pas et les gilets non plus (question de sécurité). Les véhicules sont entretenus ainsi que les remorques.

- 2. Réutilisez-vous ou réparez-vous vos équipements afin d'allonger leur durée de vie et pour retarder l'achat de nouveau?**

Oui, on les fait réparer par un professionnel quand ils sont trop de réparation, on les vend. Cet été on a fait réparer 60. Les vestes de sauvetage ont une durée de vie d'environ 8-10 ans. Un véhicule se conserve environ 10 ans.

- 3. Comment gérez-vous vos déchets (recyclage, compost)?**

Le contenu des toilettes sèches est déversé dans un profond trou qui est creusé ailleurs sur le site. De cette façon, cela fait du compostage qui est ensuite dispersé par la compagnie et celle-ci n'a pas à gérer l'évacuation des toilettes. Sinon, du recyclage est fait directement sur le site.

- 4. Quel type d'énergie utilisez-vous (pour le bâtiment, pour les différents équipements motorisés, etc.)?**

Il n'y a ni électricité ni eau fournie aux installations d'accueil de l'entreprise.

### **Moyens de communication**

- 1. Quels sont les modes de communication employés (Site internet, affiches, etc.)?**

Selon eux, la communication est le « nerf de la guerre », c'est-à-dire que c'est par de bons moyens de communication qu'ils attirent les clients. L'entreprise est peu sur les réseaux sociaux, car ils estiment que ce n'est pas là qu'ils vont toucher à une plus grande proportion de la population. L'utilisation de pamphlet est une de méthode de communication principale de l'entreprise. Ils font affaire avec un graphiste pour un design accrocheur et un prestataire pour aller les distribuer jusqu'à Montpellier et Grande-Motte. Ces documents sont trilingues : français, anglais et allemand. Ils utilisent aussi un site web pour amener les différentes activités qu'ils proposent et ils sont présents sur TripAdvisor.

- 2. Adaptez-vous vos discours ainsi que vos activités par rapport aux types de clientèle qui vous visitent (spécialistes, touristes, enfants, etc.)?**

- 3. Sur quel(s) aspect(s) de votre activité accentuez-vous le plus votre communication?**

- a. Découverte de la nature** : Oui
- b. Apport culturel** : Non
- c. Accessibilité (niveau de difficulté)** : Oui
- d. Accès facile** : Non
- e. Expérience sportive** : Non
- f. Diversité des activités** : Non
- g. Autres (spécifiez)**

### **Usage du territoire**

- 1. Sur quelle étendue utilisez-vous les gorges de l'Hérault? (noms des villes, et km)**
- 2. L'activité nécessite-t-elle des aménagements ou des entretiens particuliers? (ex. : glissières, toboggans)**

Non, aucun aménagement de la rivière n'a été fait par la compagnie.

- 3. Pensez-vous qu'un paysage type « garrigue » est un atout important pour votre activité touristique?**

Le paysage de la garrigue peut attirer certaines personnes, entre autres avec les falaises impressionnantes. Cependant, selon eux, peu de gens savent exactement ce qu'est une garrigue. Ce serait un concept connu davantage par la population spécifique à la région.

4. **De ces deux types de Garrigues (haute et basse), quel est le pourcentage approximatif de chacun de ces territoires rencontrés durant l'activité?**

**Garrigue haute : zone en cours de boisement, assez fermé avec des arbres comme**

**chêne blanc, chêne vert, pin d'Alep, genévrier, etc. avec des buissons d'aromatiques**

**en**

**sous-bois**

**Garrigues basses : chêne kermès, plantes aromatiques (thym, romarin, lavande...), des petits buissons éparpillés avec une partie du sol à nu visible.**

5. **Quels enjeux lient votre entreprise à la Garrigue?**

La conservation du patrimoine naturel est essentielle au succès de l'activité : les clients souhaitent passer un moment dans la nature.

6. **Quels sont les services écosystémiques en relation avec l'activité Kayak (économie, régulation, gestion, etc.)?**

7. **À votre avis, le canoë fait-il partie intégrante de l'identité des garrigues?**

8. **Connaissez-vous le Collectif des Garrigues ? Travaillez-vous avec eux?**

Non, ils n'avaient jamais entendu parler du Collectif des Garrigues.

### **Valorisation du territoire**

1. **Comment définissez-vous :**

- a. **La biodiversité**
- b. **L'environnement**
- c. **La conservation**
- d. **La valorisation du territoire**

2. **Quelle importance apportez-vous à la Garrigue?**

3. **Quels sont les intérêts que portent les clients à la Garrigue?**

Les clients ne semblent pas connaître la garrigue de façon précise, mais apprécient le cadre naturel.

4. **Croyez-vous que la Garrigue consiste en un territoire prisé par les touristes?**

Plus ou moins, car selon eux très peu de gens sont au courant de ce qu'est exactement une garrigue.

5. **Croyez-vous que votre entreprise contribue à la popularisation de la Garrigue?**

Pas précisément

6. **Sensibilisez-vous vos clients à l'environnement, la faune et la flore locale ? Si oui, par quel(s) moyen(s)?**

Récemment, l'entreprise fait face à un problème de renard qui n'a plus peur des humains et qui s'en approche facilement. Or, certains clients essaient d'attirer le renard en lui offrant de la nourriture, d'où son comportement actuel. La compagnie a mis des affiches sur son site d'accueil afin d'inciter les gens à ne pas nourrir les renards, car ils reviennent en cherchant de la nourriture et peuvent alors devenir agressifs. La compagnie a aussi fait appel à des spécialistes pour savoir comment bien s'y prendre pour sensibiliser les gens.

Également, les employés essaient de sensibiliser les clients sur l'importance de ne pas mettre trop de crème solaire, car celle-ci peut se retrouver dans l'eau de la rivière lorsque les gens tombent à l'eau. Alors il y a une certaine matière huileuse qui se retrouve dans l'eau et qui peut nuire aux poissons.

7. **Pensez-vous qu'une reconnaissance de bonne conduite en écoresponsabilité pour votre club inciterait les touristes à visiter votre entreprise plutôt qu'une autre (atout à la concurrence)?**

Le fait que l'entreprise adhère à la Charte des bonnes pratiques de canoë incite seulement un certain public cible qui recherche des écolabels avant de choisir leur activité.

8. **Seriez-vous ouvert à ajouter les éléments suivants afin d'augmenter votre part à la valorisation des garrigues? Sinon, pourquoi?**

**a. Promenade découverte dans la nature**

Oui, c'est dans leur plan de faire un petit sentier menant du site d'accueil jusqu'à un autre espace de stationnement en y aménageant des panneaux d'informations sur la faune et la flore qu'on retrouve dans la garrigue et comment la protéger.

**b. Jeux, ateliers**

**c. Panneaux explicatifs**

Idem à a et ils ont déjà un panneau sur le site d'accueil indiquant les types de poissons qu'on retrouve dans la rivière pour informer les touristes.

**d. Autre (précisez)**

**9. Est-ce que vous intégrez la culture locale dans votre activité? Si oui, comment?**

Ils intègrent la faune locale dans leurs panneaux d'informations sur la faune et la flore locale. Or, ils ne proposent pas de produits locaux à l'accueil, car ils estiment que ce n'est pas leur marché. Il y a bien assez de commerces de ce genre à Saint-Guilhem-le-Désert, eux préfèrent se concentrer sur le canoë. Par contre, c'est dans leur plan de mettre en valeur un moulin sur leur parcours de descente de la rivière.

**Risques de vos activités sur le milieu**

**Les activités peuvent avoir des impacts, positifs ou négatifs, sur le milieu.**

**1. Pensez-vous avoir des incidences sur les aspects suivants? Si oui, quelles en sont les causes?**

En soit, ils estiment que les canoës n'ont aucun impact sur la rivière. D'ailleurs, la rivière se porte bien en ce moment, car ils ont remarqué le retour de la loutre.

**Court terme :**

- a. Érosion des sols
- b. Érosion des berges
- c. Piétinement
- d. Déchets (notamment aux endroits accessibles qu'en embarcations)
- e. Feux de forêt

**Long terme :**

- a. Compétition économique
- b. Fragmentation des milieux naturels
- c. Invasions biologiques

Les canoës ne vont pas dans d'autres rivières que l'Hérault, donc il n'y a aucune chance qu'il y ait une invasion biologique.

**d. Destruction de la biodiversité**

**2. Avez-vous établi des méthodes pour remédier ou diminuer ces impacts?**

Tous les printemps, la compagnie organise une campagne de nettoyage des berges de la rivière. Ils effectuent le nettoyage avec les canoës et ils s'associent aux services publics ou avec une classe pour effectuer cette activité de nettoyage. Ensuite, les services de la communauté de commune viennent chercher les déchets.

**3. En été lors de période de grande sécheresse, le niveau d'eau des rivières peut être très bas. Est-ce que sur le parcours vous avez des endroits où les clients doivent racler le sol et descendre du canoë? (impacts sur l'écosystème du sol de la rivière)**

Normalement, même lorsque la rivière est à son plus bas, les canoës ne touchent jamais le fond de celle-ci.

**4. Avez-vous connaissance d'un quelconque rejet dans la rivière comme une station d'épuration à proximité?**

La qualité de l'eau est très bonne actuellement et ils ne sont au courant que d'un seul événement isolé en 2014 où une scierie située en amont sur la rivière aurait déversé des produits chimiques directement dans le cours d'eau.

**Gestion des risques naturels (impact de la nature sur l'activité)**

- 1. En cas d'obstruction du cours d'eau (ex. : arbre tombé, chablis, etc.) quels types d'intervention effectuez-vous?**

Ne s'applique pas.

- 2. Lors des pluies cévenoles, la destruction des berges est courante en automne, y a-t-il une surveillance ou un entretien? Si oui, expliquez.**

Les crues peuvent faire monter la rivière jusqu'aux installations d'accueil.

### **Perspectives de développement**

- 1. Comment envisagez-vous le futur de votre entreprise sur environ 3-5 ans?**

Malheureusement, la capacité ne peut être augmentée.

- 2. Pensez-vous augmenter votre capacité d'accueil?**

Ils ne peuvent pas augmenter leur capacité d'accueil sans avoir davantage de stationnements, ce qui ne peut être fait en raison de leur localisation dans un espace classé Natura 2000.

- 3. Envisagez-vous d'ajouter :**

- a. Des employés ;**
- b. De la nouvelle formation, des cours de canoë-kayak ;**
- c. De nouvelles activités, de nouveaux parcours ;**
- d. Nouveaux investissements ;**
- e. Nouvelles collaborations ;**
- f. Autre (précisez)**

- 4. Avez-vous reçu des commentaires de clients qui vous motivent à la conservation et à l'environnement dans votre entreprise? Si oui, lesquels?**

Les gens ont beaucoup aimé les paysages et le fait que les rapides soient tous naturels. En général, 95% des gens semblaient satisfaits de leur excursion, malgré le fait que c'est généralement un public assez varié qui fait appel à leur service.