

An aerial photograph of a lush green landscape. A river flows through the center, with a small waterfall on the left. A road runs along the bottom left. Several buildings, including a large red-roofed structure and a smaller white one, are visible. A dense forest covers most of the area. The text is overlaid in the top right corner.

ÉTUDE CONCEPTUELLE VISANT L'INTÉGRATION D'UN NOUVEAU PRODUIT D'APPEL TOURISTIQUE AU PARC DES CHUTES D'ARMAGH

VERSION 1

TABLE DES MATIÈRES

LA NATURE DU MANDAT	3
1.1 RENSEIGNEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	6
1.2 À PROPOS DE MATIÈRS	6
1.3 À PROPOS DE VERSANT EST	6
1.4 À PROPOS DE PRISME	6
2.0 APPROCHE CONCEPTUELLE	14
2.1 PRÉAMBULE	15
2.2 LE PARCOURS EXPÉRIENTIEL ET IMMERSIF	17
2.2.1 Introduction	17
2.2.2 Une histoire racontée, ou l'importance de créer un bon storytelling	17
2.2.3 À la source de notre inspiration, l'eau... Naturellement!	18
2.3 APPROCHE DE TRAVAIL PRÉCONISÉE POUR LA 2 ^e PHASE	18
2.4 LE PARCOURS ILLUSTRÉ	20
2.4.1 Parcours expérientiel en journée	21
3.0 TYROLIENNE IMMERSIVE	50
MODÈLE OPÉRATOIRE ET STRATÉGIE DE COMMERCIALISATION	44
4.1 EXPÉRIENCES AU SEIN DU MÊME SITE	55

LA NATURE DU MANDAT

L'entreprise Versant Est fut mandatée par la Municipalité d'Armagh afin de réaliser une étude conceptuelle concernant un nouveau produit d'appel touristique qui mettrait en valeur le site du Parc des chutes d'Armagh.

Lors de la rencontre initiale entre la municipalité et Versant Est, les besoins et idées exprimés par le client étaient :

- Créer un parcours en hauteur
- La génération d'activités mettant en valeur l'histoire et le patrimoine du site
- Concevoir un produit touristique simple d'opération avec une surveillance facile pour le personnel
- Avoir un produit touristique opérable durant les différentes saisons touristiques
- Créer un produit touristique distinctif dans la région de Bellechasse
- Générer une expérience complémentaire l'hiver pour les motoneigistes

Afin de bien répondre à cette liste de besoins, Versant Est a constitué une équipe multidisciplinaire d'experts composée de l'entreprise MATIÈRS, spécialisée notamment dans les expériences immersives et de l'entreprise Prisme, spécialisée dans la création de parcours aériens.

Dès les premières visites terrain, différents enjeux et différentes contraintes ont été soulevés par le consortium de l'étude :

- Le site ne possède pas une quantité suffisante d'arbres de qualité afin de développer un parcours aérien de type arbre-en-arbre. Cette contrainte aurait nécessité l'implantation de structures artificielles, altérant ainsi le patrimoine naturel du site;
- La configuration du site n'est pas propice au développement d'un parcours arbre-en-arbre;
- Les parcours aériens nécessitent une ligne de vie afin de garantir la sécurité des usagers. Cette contrainte oblige l'utilisateur à utiliser des équipements de protection individuels (EPI) pour réaliser l'activité. De plus, la présence de ce dispositif de sécurité génère une limitation du flux de visiteurs, réduisant alors les retombées économiques potentielles;
- La présence d'EPI et de dispositifs de sécurité nécessite une gestion rigoureuse de ces équipements, ainsi que le besoin d'une main-d'œuvre spécialisée pour les opérations;
- Le marché des parcours aériens est au stade de maturité. Ce type de produit touristique ne constitue plus une offre touristique innovante et distinctive;
- Le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral souhaitent soutenir les expériences touristiques innovantes, différenciées, de haut calibre et ayant un réel potentiel d'attraction des touristes hors Québec. Notamment, le nouveau programme PARIT du ministère du Tourisme qualifie seulement les projets de plus de 500 000 \$;
- La volonté du Ministère du Tourisme est de vendre la destination touristique québécoise. L'atteinte de cette cible n'est possible qu'avec des projets réellement compétitifs;
- La compétition est à la fois régionale, nationale et mondiale. Cette réalité force les promoteurs touristiques à générer des activités novatrices.

Suite à l'établissement de ces enjeux et constats, l'équipe fit une liste de solutions permettant l'atteinte des objectifs visés par l'étude :

- Développer une expérience touristique à la fois innovante, différenciée et de calibre mondial, pouvant attirer à la fois les touristes intra et hors Québec, et ce, en adéquation avec les priorités touristiques du MTO et de la stratégie fédérale de croissance en tourisme ;
- Mettre en valeur les attraits uniques du site, soit la rivière, le viaduc la chute et la gorge ;
- Maximiser l'opérabilité du site avec 3 expériences touristiques distinctes ;
- Viser un maximum de segments de clientèle ;
- Générer un retour sur investissement rapide, permettant de réinvestir dans des phases futures ;
- Viser une simplicité d'opération ;
- Dans une première phase : offrir des expériences durant la saison estivale et les entre-saisons ;
- Dans une seconde phase : offrir une expérience pouvant opérer en hiver.

Cette étude vise à souligner différents axes de développement que nous considérons comme étant les plus prometteurs dans un environnement touristique hautement concurrentiel à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale.

3 expériences au sein du même site

Il est essentiel que le concept présenté dans cette présente étude ait un retour sur investissement pour l'exploitant. De plus, la rentabilité doit être importante, afin de réinvestir dans des produits touristiques complémentaires ainsi que des phases futures au produit d'appel.

C'est pourquoi l'approche de notre consortium d'étude fut de maximiser le potentiel du site avec l'intégration d'infrastructures qui seront utilisées au sein de trois expériences uniques, différenciées et complémentaires. Alors, ce sont trois produits d'appel touristiques qui deviendront chacun des vecteurs de rentabilité, maximisant ainsi les retombées économiques. Cette approche novatrice constitue un avantage concurrentiel important pour le Parc des chutes D'Armagh.

Ces trois produits d'appel touristiques se déclineront en :

- Une expérience de jour
- Une expérience de soir
- Une expérience sportive... et extrême!



MATIÈRS

RACONTER L'EXTRAORDINAIRE

1.1 RENSEIGNEMENT SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les idées, les concepts et les esquisses exprimés dans le présent document sont soumis aux droits sur la propriété intellectuelle et appartiennent en tout à la firme MATIÈRS.

«**Droits de propriété intellectuelle**» signifie tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle, enregistrés ou non, y compris les droits dans les brevets, droits d'auteur, dessins industriels, inventions (brevetables ou non), découvertes, secrets de commerce, savoir-faire, noms de domaine, informations techniques, informations de nature confidentielle, marques de commerce, noms commerciaux et autres droits reconnus par les lois statutaires ou le droit commun dans ce qui précède, incluant les droits dans les marques de commerce ainsi que dans le concept.

1.2 À PROPOS DE MATIÈRS

L'imagination est notre matière première.

L'instinct, notre chemin.

L'extraordinaire, le résultat.

MATIÈRS œuvre à la croisée du design, de la technologie, de la culture et du divertissement. La compagnie regroupe une équipe pluridisciplinaire composée d'esprits créatifs et de gestionnaires assidus. Nos projets se présentent sous de multiples formes : expériences immersives, environnements interactifs, parcours sensoriels, spectacles multimédias. Nous visons l'engagement des publics dans une culture participative. Nous anticipons les mutations et nous générons de nouvelles opportunités pour les villes, l'industrie touristique, les espaces de découverte et les événements.

Nous créons de nouvelles expériences individuelles et collectives à vivre absolument!

Pour nous, les procédés narratifs, l'immersion, la mise en scène des espaces physiques et la technologie sont des moyens d'établir des liens entre les gens et leur environnement. Nous bâtissons ces liens pour nourrir l'imaginaire du public et accroître la qualité de son expérience. L'innovation nous permet d'élaborer des expériences, des installations, des parcours et des espaces immersifs et surprenants. Chaque fois, la démarche est imperceptible, ce qui permet aux personnes d'être transportées dans un monde où la magie côtoie l'étonnement.

À chaque nouveau projet, l'équipe de MATIÈRS s'investit entièrement. Nous engageons toujours le meilleur de nous-mêmes, de la conception à la production. Nous prenons chaque fois à cœur le travail en collaboration avec le client. Nous travaillons étroitement avec son équipe sur tous les aspects afin de répondre à ses exigences et comprendre ses besoins et les messages à livrer. Nous cherchons toujours à donner du sens et de la cohérence au contenu. Nous voulons raconter son histoire.

Lorsque le contenu ou l'événement l'impose, nous consultons des experts reconnus dans leur milieu afin d'assurer la pertinence de notre approche conceptuelle et du traitement proposé ainsi que la justesse du propos. Nous ne travaillons jamais seuls, car nous croyons que l'innovation émerge du croisement des talents et des compétences. Nous composons donc des équipes de travail ouvertes, qui comptent souvent des partenaires de longue date.

Équipe expérimentée et pluridisciplinaire

MATIÈRS est une compagnie dont la force provient de son noyau central, soit une équipe tissée serrée et formée de concepteurs et conceptrices d'horizons divers, de scénaristes d'une grande polyvalence et de gestionnaires à la démarche rigoureuse.

Chaque talent qui travaille avec nous possède des expériences et expertises variées, qui viennent renforcer les nôtres. Selon le mandat qui lui est confié, MATIÈRS peut former des équipes de travail ou intégrer des équipes existantes avec aisance et flexibilité. Elle assure la gestion et la transmission des informations d'une façon fluide et transparente. Du début de la collaboration jusqu'à la livraison finale, et même au-delà si nécessaire, le réseau de communication est ouvert en continu pour garantir la satisfaction de toutes les parties.

Grâce à son équipe pluridisciplinaire, MATIÈRS exécute régulièrement des mandats clé en main dans lesquels elle peut collaborer à tous les aspects du projet, de la conception à la fabrication, en passant par l'aménagement des espaces, la construction des décors, l'installation des infrastructures et des équipements, la mise en route et la programmation des systèmes, le déploiement des concepts, et ce, jusqu'à la réalisation des outils promotionnels et l'intégration des médias sociaux.

Création de contenu et structure narrative

Nous sommes des conteurs d'histoires modernes. Quel que soit le récit, nous aimons mettre les technologies les plus innovatrices à son service. Nous racontons avec le cœur sans perdre de vue la structure logique du récit, afin de toucher aussi bien les sens que l'intelligence des spectateurs. Nous prenons un soin fou à tisser des fils narratifs simples et solides afin qu'ils puissent retenir les spectateurs dans le cours de l'histoire et les entraîner sur de nouveaux territoires.

Environnements / Installations interactives, sensibles, immersives

Nous créons et réalisons des environnements immersifs qui permettent de vivre des expériences multisensorielles originales. Nous nous engageons avec les publics, et aimons brouiller les pistes entre le réel et le virtuel par des procédés narratifs multiplateformes. Nous plaçons toujours les spectateurs au cœur des environnements créés afin qu'ils puissent pleinement éprouver l'expérience proposée.

Production et design multimédia

Nos réalisations multimédias font appel aux meilleures techniques de production vidéo, de traitement de l'image et d'intégration des contenus. Nos salles de montage sont à la fine pointe de la technologie et nous travaillons avec les meilleurs logiciels d'animation graphique et d'effets spéciaux. Nous réalisons des projets d'envergure en utilisant des technologies d'avant-garde en animation 2D et 3D, modélisation, texturisation et compositing.

Intégration technologique

Pour favoriser une intégration idéale des technologies, nous pouvons effectuer un relevé 3D de l'espace. Nous traduisons ensuite ce relevé en nuage de points avant de le transférer dans des logiciels de simulation. L'exercice permet de modifier, d'intégrer ou de projeter des images vidéo avec une très grande précision sur tout type de surfaces, de recréer des images de grande taille sur des structures en relief, ou de recréer des univers à 360°. Le relevé 3D, combiné aux plans du bâtiment, devient un outil extrêmement efficace qui permet d'exprimer avec précision l'emplacement des composantes d'un système, l'acheminement des signaux entre eux et le travail à effectuer par l'équipe d'installation.

Enfin, nous assurons l'interrelation entre les composantes d'un environnement multimédia dès l'étape de la conception afin d'en assurer le bon fonctionnement. Nous choisissons les systèmes de contrôle les plus efficaces en fonction du contexte d'implantation et prenons en charge l'installation et la programmation de tous les éléments.



VERSANT EST

AVEC VOUS POUR ATTEINDRE DE NOUVEAUX SOMMETS



1.3 À PROPOS DE VERSANT EST

Présentation de l'entreprise

L'entreprise Versant Est est une société spécialisée dans la gestion et le développement de produits touristiques innovants au Québec. Celle-ci offre la gestion complète de projet touristique majeur, c'est-à-dire de la préféabilité jusqu'à la livraison/terminaison du produit (approche du début jusqu'à la fin).

Forte d'une équipe multidisciplinaire détenant une multitude d'expertises et de sa veille stratégique à l'échelle régionale, nationale et internationale, l'entreprise développe des produits d'appel différenciés, attractifs et avant-gardistes sur le marché québécois, tout en étant de calibre mondial pour distinguer ses projets. Sa flexibilité quant à la réalisation d'un mandat précis est fait une autre de ses forces, permettant ainsi de livrer des mandats précis et sur mesure pour des projets totalement différents.

Son expertise est notamment axée dans le domaine du plein air, du tourisme nature et aventure, de la mise en valeur du patrimoine (patrimoine naturel, matériel et immatériel) du tourisme expérientiel & événementiel ainsi que du tourisme culturel. Avec plusieurs partenariats uniques, Versant Est est en mesure d'implanter des projets dont l'innovation et l'unicité en font des critères fondamentaux de réalisation.

Par le passé, les mandats complets de gestion de projet allaient, dans plusieurs cas, de l'analyse des besoins, études de marché, analyse de préféabilité/faisabilité technique et financière, montage des prévisionnels, gestion des plans marketing et de communication (CMI), plan de caractérisation et d'intégration des produits touristiques, dépôt des demandes d'aides financières, accompagnement de recherche et financement avec le promoteur, représentation publique, création et gestion des appels d'offres, plan de gouvernance, plan d'exécution du projet, surveillance d'implantation jusqu'à la livraison de la terminaison du projet ainsi qu'un accompagnement lors de la reddition de compte.

Depuis 2015, l'équipe travaille au 4 coins du Québec pour livrer des produits touristiques d'exception auprès d'une large clientèle telle que des OBNL, clients privés, municipalités et fondations.



PRISME

1.4 À PROPOS DE PRISME

Spécialiste de la sécurité en hauteur, constructeur de parcours acrobatiques et de Via Ferrata

Renommée dans le milieu des activités de loisirs grâce à la conception et la réalisation de Via Ferrata et de parcours acrobatiques, PRISME est également reconnu aujourd'hui comme un prestataire spécialisé dans la prévention et le traitement des risques liés aux chutes de hauteur dans le monde du travail.

Créée en 1993 par deux guides de haute montagne (Daniel Voutier et Robert Berger-Sabattel), PRISME a développé des compétences liées à la montagne et à la hauteur. Fort d'une expérience de plus de 13 ans dans les loisirs récréo-touristiques en hauteur, PRISME dispose d'une équipe aux compétences multiples : guides de haute montagne, experts en secours et prévention, ingénieurs, ingénieurs calcul, ingénieurs maître en loisirs, sport et tourisme, techniciens du bâtiment, (...) capables de s'adapter à tous types de demandes.

Face au succès de l'entreprise en France et en Europe et au grand potentiel de développement à l'étranger, la société française a créé depuis 2006 une filiale canadienne basée au Québec : PRISME ÉQUIPEMENTS CANADA. Depuis 2016, Prisme Équipements Canada est partie intégrante du Groupe Trekking basé à Montréal et regroupant les marques Arbraska, D'Arbres en Arbres Canada Inc., Treetop Trekking Construction Inc., Treetop Trekking Construction LLC (USA) et Challenge Equipment Outfitters.

Instigateurs des Via Ferrata «à la française» au début des années 1990 et précurseurs dans la conception et la réalisation de parcours acrobatiques en hauteur, la société PRISME a su répondre aux besoins constants des collectivités de proposer des installations «grand public» parfaitement sécurisées et très bien équipées. Ces équipements répondent à toutes les exigences réglementaires et techniques en vigueur avec notamment le suivi et la maintenance des installations.

La diversité des produits de la compagnie ainsi que sa préoccupation permanente de la sécurité lui ont permis de gagner la confiance d'une large clientèle nationale et internationale. PRISME a ainsi réalisé plus de 120 Via Ferrata, plus de 100 parcours acrobatiques en hauteur aussi bien sur supports naturels qu'artificiels, en extérieur comme en intérieur ainsi que des dizaines de kilomètres de sentiers, ponts et belvédères suspendus.

De plus, au égard à son rôle moteur dans le développement de ces activités, les autorités et les services spécialisés de l'État ont souvent fait appel à PRISME pour participer à leur structuration technique et réglementaire.

Ainsi, PRISME est avec l'AFIT (Agence française de l'ingénierie touristique) le co-auteur de deux documents de références en la matière :

- « Les Via Ferrata en France », Cahier de l'AFIT, 1998.
- « Les Parcours Acrobatiques en Forêt de montagne », Cahiers de l'AFIT, 2001

L'entreprise a aussi participé activement à l'élaboration :

- Des normes européennes relatives à la construction et l'exploitation des parcours acrobatiques en hauteur (EN 15567-1 and EN 15567-2);
- De projets sur le contenu des formations pour opérateurs de parcs ainsi que sur la mise en place des stages pilotes, en partenariat avec le ministère de la Jeunesse et des Sports (France);
- Des normes AFNOR relatives à l'utilisation des équipements de protection individuelle.

Le développement des Via Ferrata au Québec étant étroitement lié au milieu de la montagne, PRISME est ainsi membre du comité expert Via Ferrata de la FQME (Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade) pour la mise en place des documents de référence en ce qui concerne l'exploitation des Via Ferrata dans la province.

En réponse à la demande, et afin de rester en adéquation avec l'évolution des attentes de ses clients, PRISME adapte ses aménagements à l'environnement du site à équiper. Dans le secteur des loisirs, PRISME décline donc en plusieurs offres les produits suivants :

- Via Ferrata
- Parcours Acrobatiques en Hauteur
- Autres aménagements touristiques (passerelles et ponts suspendus, passerelles en encorbellement, aménagements de sentiers de randonnée, belvédères, ...)

The background features several overlapping circles in various colors (yellow, blue, green, purple) and the letters 'MM' in a large, grey, sans-serif font. The text '2.0 APPROCHE CONCEPTUELLE' is centered in a bold, black, sans-serif font.

2.0 APPROCHE CONCEPTUELLE

2.1 PRÉAMBULE

Univers immersif

Le mot «immersion» tire sa racine du terme latin *immersio* qui signifie «action de plonger dans». C'est un point de départ évocateur pour mettre en mots la conception d'une nouvelle expérience qui permettra au visiteur une immersion dans des contenus personnalisés et ainsi créer un lien avec lui.

Il existe différents moyens de rompre avec la vie quotidienne à travers les expériences. L'univers visuel que nous mettrons de l'avant permettra d'«être transporté», de se plonger au maximum dans le cadre, l'atmosphère, la situation à vivre, aussi pleinement et intensément que possible.

Faire vivre une expérience au visiteur, qu'est-ce que cela veut dire? Il s'agit d'un concept à la fois vaste et abstrait. Et si c'était ce «quelque chose» qui vaut la peine d'être raconté à son retour? La différence qui fait que l'on vous choisit dans un marché très concurrentiel? Vous savez, le «Wow!»

Vivre une expérience, c'est l'étonnement, c'est ce «Wow» qui laisse un souvenir impérissable.

Expérience bout en bout

Pour qu'une expérience immersive happe réellement le spectateur, il est préférable que l'immersion soit immédiate. Dès leur arrivée, les spectateurs désirent être transportés hors de leur réalité et rester ancrés à l'univers proposé tout au long de l'expérience.

Il est avantageux de minimiser le sentiment d'attente. Dans le cas où les visiteurs devraient patienter, il est utile de créer des zones animées dédiées à cette attente. Ainsi, ils ne sont jamais complètement déconnectés du monde dans lequel on les plonge. Une musique d'ambiance omniprésente, un éclairage adapté, une scénographie réaliste et des technologies interactives et multimédias à la fine pointe sont toutes des méthodes actuellement utilisées dans les attractions les plus réussies.

En aucun moment, de l'instant où ils achètent leur billet à celui où ils quittent le lieu, les gens ne doivent se sentir abandonnés. Ils doivent être portés par la trace invisible laissée par les créateurs en imaginant une route instinctive dans un monde spectaculaire.

Expérience multisensorielle

Les gens cherchent à vivre des expériences multisensorielles originales. Dans le but de répondre à ce besoin, aucun aspect ne doit être négligé, de la narration au contenu visuel, en passant par l'architecture, la lumière et le son.

Au-delà des procédés plus communs, de nouvelles méthodes, ou l'amélioration de certaines approches existantes, s'ajoutent les sensations. Les odeurs, la température, les sons et le toucher, entre autres, font partie des techniques disponibles pour assurer une immersion encore plus complète et authentique. Il faut faire en sorte de solliciter le plus grand nombre de sens possible afin d'engendrer un effet progressif et cumulé. Plus la quantité de sens mis à profit est grande, plus le moment est marquant.

Auditoire actif

L'implication du public est un élément qui est au coeur des tendances actuelles. L'auditoire d'aujourd'hui ne s'attend plus à demeurer passif devant ce qu'on lui propose. Il souhaite être actif et participer à la création de l'expérience globale.

Ainsi, le spectateur tel que nous le connaissons s'est aujourd'hui transformé en spec-ACTEUR. En plus de contribuer à une meilleure rétention du contenu, la participation du visiteur génère des sensations qui s'impriment dans le corps. L'intellect, le physique et l'émotif étant sollicités, le souvenir de l'expérience demeure d'autant plus longtemps. C'est pourquoi il faut permettre aux visiteurs de contribuer à l'expérience, de la partager, de s'y investir ou d'interagir d'une manière ou d'une autre. Ils doivent sentir qu'ils en font partie.

Interaction

Dans une optique d'implication du public, l'interactivité peut devenir un élément important de l'environnement immersif. Elle représente un moyen de tisser des liens ludiques entre les gens et leur environnement.

Ces liens sont créés pour nourrir l'imaginaire du spectateur et accroître la qualité de son expérience. L'innovation technologique permet de concevoir des installations, des parcours et des environnements surprenants. Bien qu'elle puisse prendre racine dans ce type d'innovation, l'interactivité peut également se concrétiser via des techniques qui nécessitent peu ou aucune intervention technologique et être tout aussi efficace et étonnante.

Prolongement de l'expérience

Pour qu'une expérience soit concluante, tout doit être réfléchi de façon à ce que les visiteurs soient transportés dans un autre monde dès leur arrivée et que, même une fois qu'ils en sont sortis, l'expérience perdure.

Pour ce faire, certains moyens peuvent être mis en place, si l'on pense par exemple à des contenus multiplateformes. Pourquoi? Parce que cela peut permettre de prolonger l'expérience au delà de la visite.

Ainsi, l'expérience pourra se poursuivre notamment via :

- Un site Web connecté sur l'expérience ;
- Certaines communications, comme une infolettre, qui permettent aux visiteurs de rester à jour sur des sujets choisis ;
- Un compte Instagram qui publie des photos qui rappellent l'univers créé ;
- Des livres sur l'expérience ;
- Des objets utilitaires à l'effigie de l'expérience ou ayant un lien très fort avec elle ;
- Des souvenirs ramenés à la maison ;
- Etc.

Bref, les moyens sont aussi multiples que les idées le permettent et chacun d'eux, selon le public visé, peut prolonger l'expérience jusqu'à la maison.

En conclusion

L'excitation vécue par les visiteurs est principalement reliée à l'expérience en général. Ce sont les procédés mis en place qui modulent l'expérience. S'ils sont appropriés, novateurs et efficaces, il y a de fortes chances que l'expérience soit réussie. Dans cette optique, nous allons croiser les contenus. Par conséquent, les textes, les informations historiques, les histoires, les rumeurs, les anecdotes, les légendes, l'iconographie, les photos, la reproduction de documents d'archives ou d'œuvres d'art constitueront autant de sources contextuelles propices à devenir le centre d'une expérience marquante. Tous les sujets, même ceux qui peuvent sembler trop complexes, deviennent intéressants à exploiter et peuvent créer des instants spectaculaires.

2.2 LE PARCOURS EXPÉRIENTIEL ET IMMERSIF

2.2.1 Introduction

Le parc des chutes D'Armagh présente plusieurs attraits uniques qui le différencie de la plupart des sites touristiques de ce genre. Avec ses sentiers qui bordent la rivière Armagh d'où l'on peut admirer la diversité de sa faune et de sa flore, on a l'impression que tout a été fait de façon à favoriser un contact étroit avec la nature. De plus, un point de vue à couper le souffle surplombant le canyon de la rivière nous permet de contempler la chute ainsi que les vestiges d'un ancien barrage hydro-électrique.

C'est dans ce cadre enchanteur que nous avons amorcé notre réflexion. Celle-ci doit jeter les premiers jalons en vue de la création d'une expérience novatrice qui constituera un produit d'appel touristique fort et possédera tout le potentiel nécessaire pour inciter la clientèle régionale et intra-Québec, mais également les touristes canadiens et internationaux. Dans les pages qui suivent, nous apportons plusieurs propositions afin de réaménager le parcours pour le rendre plus attractif. Les nouvelles installations permettront de créer une expérience plus immersive et de générer des sensations inoubliables.

2.2.2 Une histoire racontée, ou l'importance de créer un bon storytelling

La MRC de Bellechasse et, plus particulièrement, la ville d'Armagh sont sans nul doute un territoire où s'est déroulé des pans importants de notre histoire collective. Notre équipe a pu le constater à la lecture de certains des nombreux ouvrages disponibles. On peut tout d'abord penser à l'histoire des chemins de fer, qui a certes longtemps été une source d'émotions pour les villageois et les villageoises de tous âges. Il y a aussi le développement de l'hydro-électricité, dont on voit encore aujourd'hui les témoins délaissés de cette épopée grandiose. Et, bien sûr, il y a les moulins, qui ont façonné le paysage naturel et socio-économique de toute la région. Cela sans évidemment oublier toutes les petites et les grandes histoires, connues ou méconnues, racontées dans les cuisines ou enseignées dans les écoles.

Certains de ces éléments du patrimoine peuvent être assurément intégrés à la trame narrative de l'expérience, mais nous croyons toutefois que l'aspect historique ne doit pas constituer le cœur de l'histoire qui sera racontée au parc des chutes d'Armagh. Comme nous

le mentionnions plus haut, il nous faut plonger les visiteurs dans un univers où la magie côtoie l'étonnement. Un monde où il est possible de brouiller les pistes entre la réalité et l'imaginaire. Le décor naturel et enchanteur du parc est tout indiqué pour imaginer une histoire qui mettra en valeur la beauté du site, mais aussi ses mystères et ses secrets, qu'ils soient fictifs ou authentiques. Révélés ou cachés depuis l'aube des temps, cette histoire saura plaire à tous, petits et grands, et possédera tout le potentiel nécessaire pour attirer les visiteurs de toutes provenances.

2.2.3 À la source de notre inspiration, l'eau... Naturellement!

La rivière Armagh coule doucement au milieu d'une nature calme et inspirante. Ses eaux cristallines dévoilent son lit formé de galets scintillant comme des pierres précieuses sous les rayons du soleil. Mais ce calme apparent se transforme soudain en une force de la nature lorsque la rivière devient une puissante chute et creuse un canyon profond de près de 30 mètres. Son intensité est telle que même le barrage, pourtant très robuste, n'a pu tenir le coup.

Après plusieurs visites sur le site où nous avons pu contempler la nature sous presque tous ses angles, nous avons progressivement porté notre attention sur la rivière : ses cascades, son parcours sinueux que l'on peut suivre jusque sous un viaduc et ses petits galets dorés. Pour nous, la rivière confère un charme indéniable à tout le site et contribue grandement à faire du Parc des chutes un haut lieu de la région de Bellechasse. Elle a, de plus, marqué le développement d'Armagh en alimentant les roues des moulins. Elle a propulsé les turbines de la centrale électrique. Elle a offert aux habitants un lieu de ressourcement. Elle a été une amie, une confidente, un témoin privilégié de la vie à travers les siècles. En d'autres mots, la rivière nimbe le parc d'une sorte d'aura enchantée.

Par conséquent, notre proposition place la rivière au cœur de notre approche conceptuelle. Nous avons redessiné toute une partie du parcours afin de mettre en valeur son cours d'eau et de rehausser son attrait. Trois passerelles suspendues enjambent maintenant la rivière et permettent d'enrichir considérablement l'expérience des sens. Nous avons de plus conçu une plateforme unique en son genre pour créer un point de vue saisissant qui surplombe la chute. Le nouveau parcours comporte plusieurs points d'observation et invite le promeneur à plonger littéralement dans la magie du Parc des chutes d'Armagh.

2.3 APPROCHE DE TRAVAIL PRÉCONISÉE POUR LA 2^e PHASE

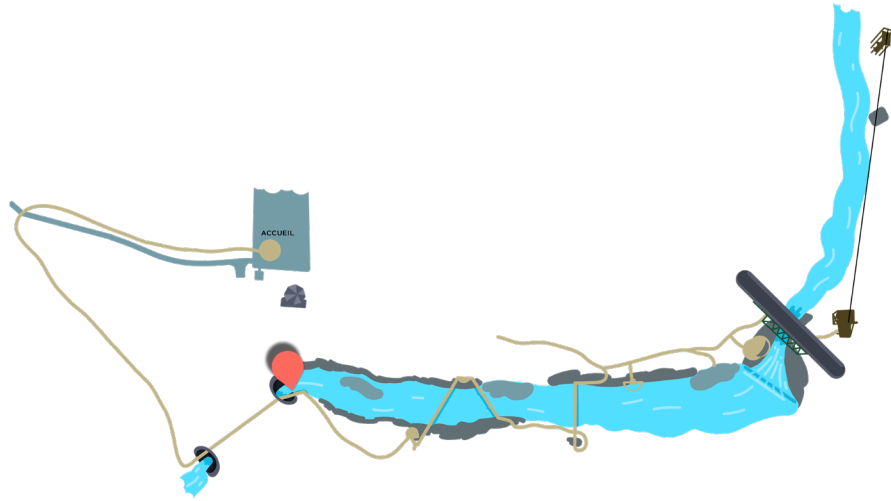
En vue de réunir les meilleures éléments pour constituer un storytelling moderne et attrayant, nous croyons que le fait d'orienter le travail de scénarisation vers la création d'une histoire inventée, puissante et imagée, devrait constituer l'approche de travail préconisée. Ainsi, lors de la 2^e phase de réalisation de ce grand projet, l'équipe de création pourra jeter les bases d'un concept innovant, possédant tous les attraits nécessaires pour éveiller la curiosité et susciter l'émerveillement. Ce concept devra miser sur un storytelling simple et fort en même temps, une histoire qui se raconte au fil d'un parcours qui nous fait voir la rivière sous de multiples angles. Véritable fil d'Ariane, la rivière accompagnera les visiteurs dans un périple où l'imaginaire dresse des ponts avec le patrimoine régional d'Armagh. Bien qu'il puisse s'agir d'une histoire inventée, l'approche

de travail doit être soutenue par la volonté de l'ancrer dans le passé et les récits historiques de la région. Il est important de sentir que ce qui nous est raconté ne peut se passer ailleurs qu'ici, à Armagh. Par conséquent, certains éléments historiques, anecdotiques, voire même légendaires, doivent faire partie de la trame narrative. L'équipe de travail pourra évidemment collaborer avec certains acteurs locaux, comme par exemple la Société historique de Bellechasse, afin de créer une appartenance à la région et renforcer la qualité du contenu et son appartenance à la région.

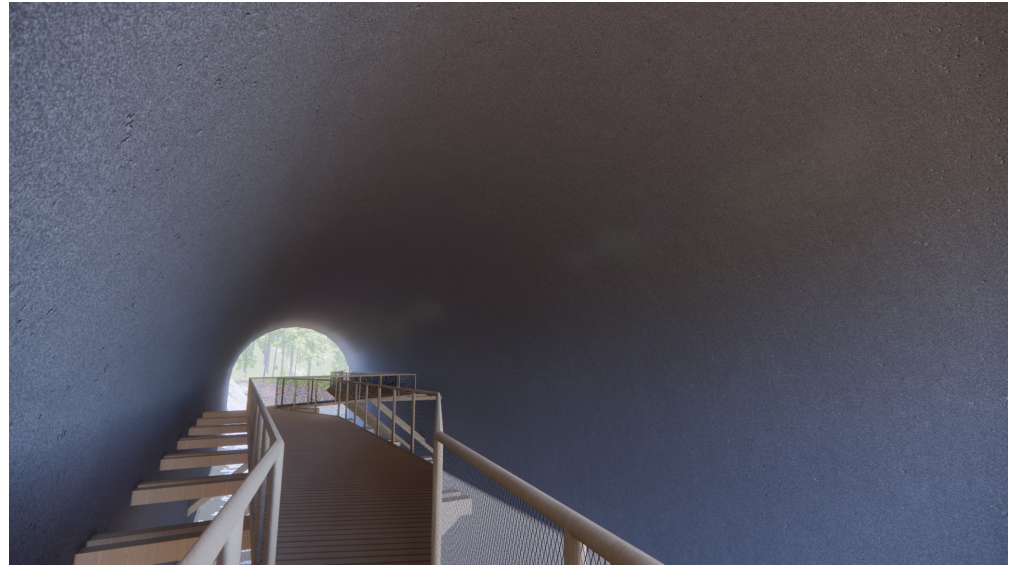
En somme, il s'agit de créer une histoire inventée qui se raconte au fur et à mesure que l'on progresse dans le parcours expérientiel. Une histoire qui incorpore des faits réels mélangés à une bonne dose d'imagination afin de donner vie à un monde magique qui transformera la perception des visiteurs. Un univers immersif qui se vivra seulement au Parc des chutes d'Armagh!

2.4.1 Parcours expérientiel en journée

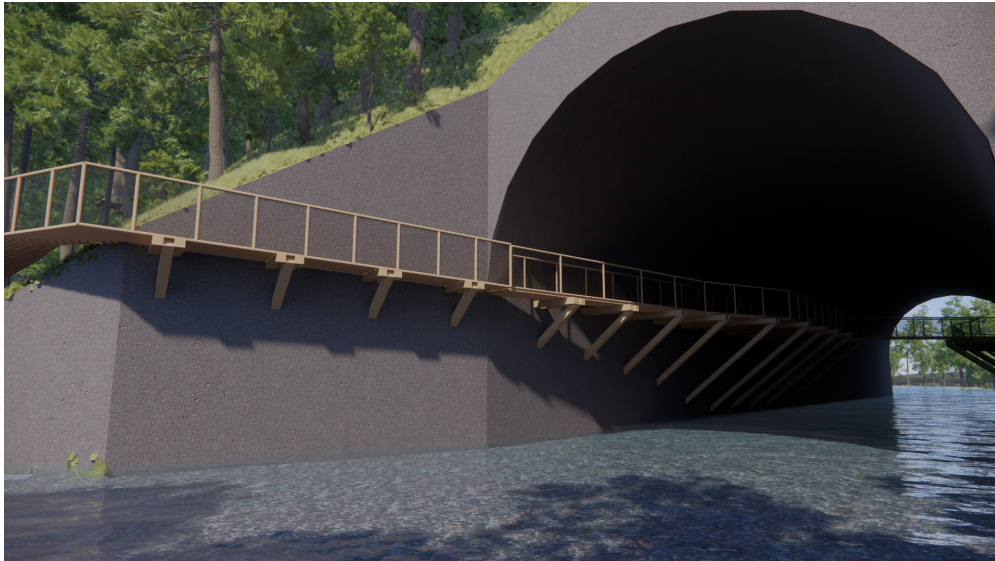
Des sentiers qui offrent un contact privilégié avec la nature et la rivière Armagh.



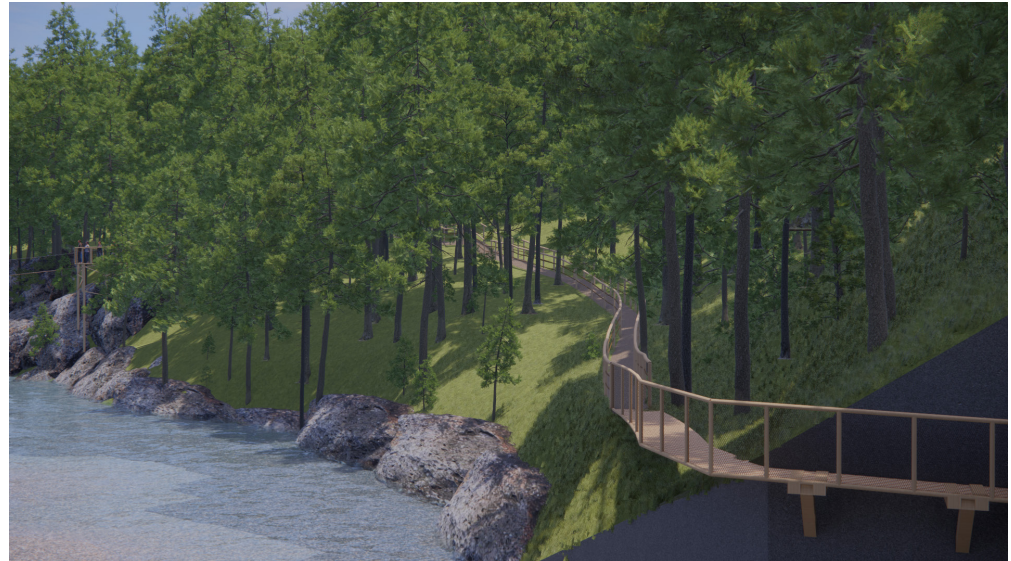
Passerelle dans le tunnel sous le viaduc

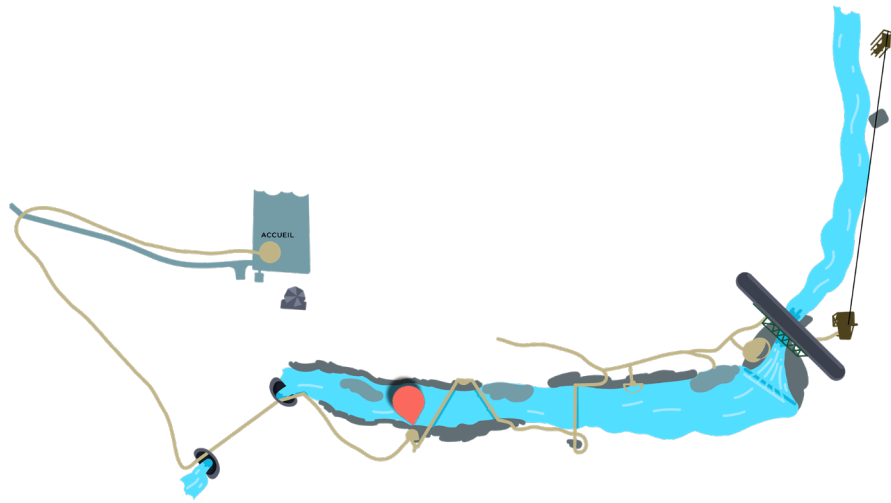


À la sortie du tunnel

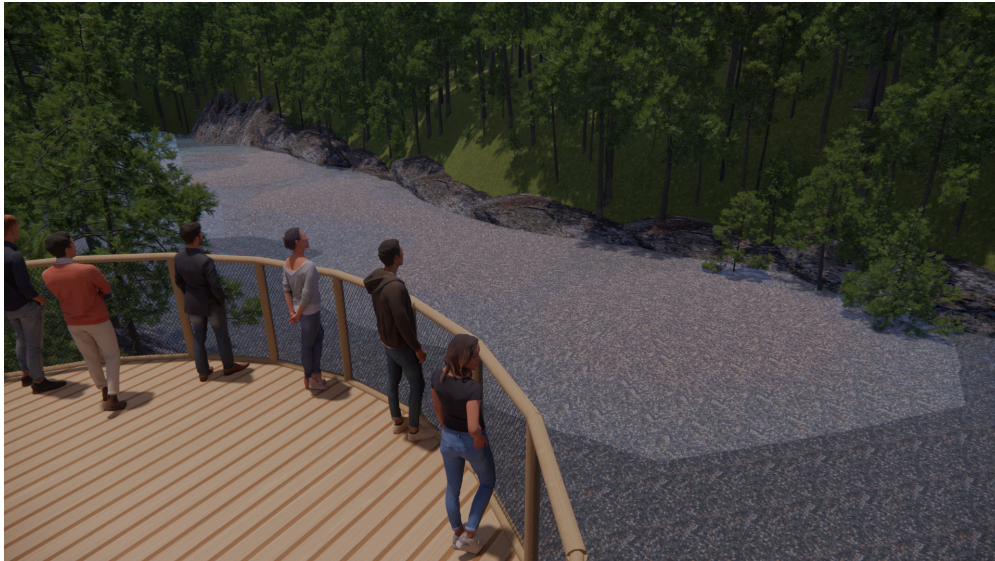


Nouveau sentier sur la rive sud de la rivière





Vue surplombant la rivière

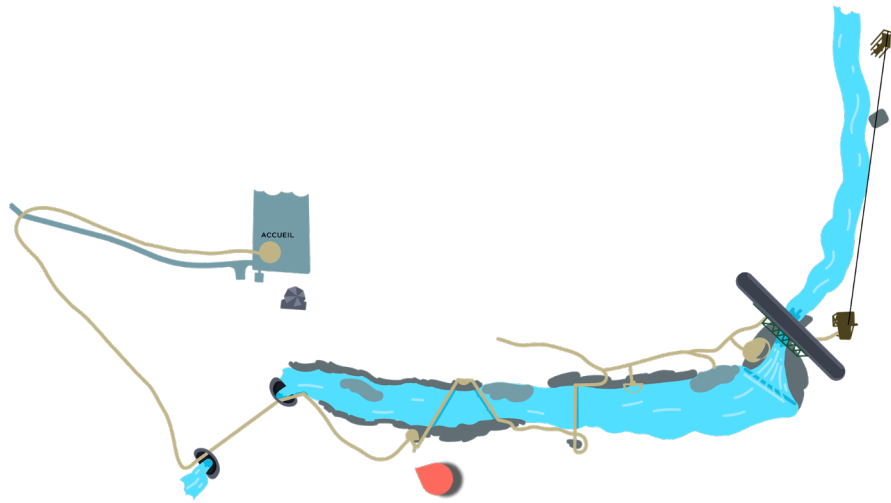


Première plateforme d'observation sur la rive sud de la rivière



Vue de la plateforme de la rive nord

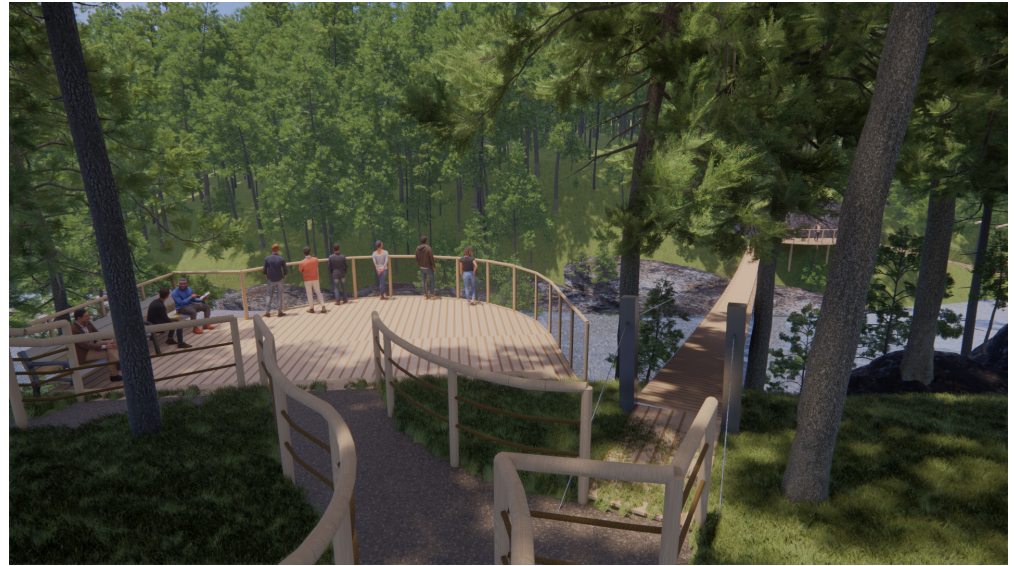




Sentier qui mène vers une aire aménagée



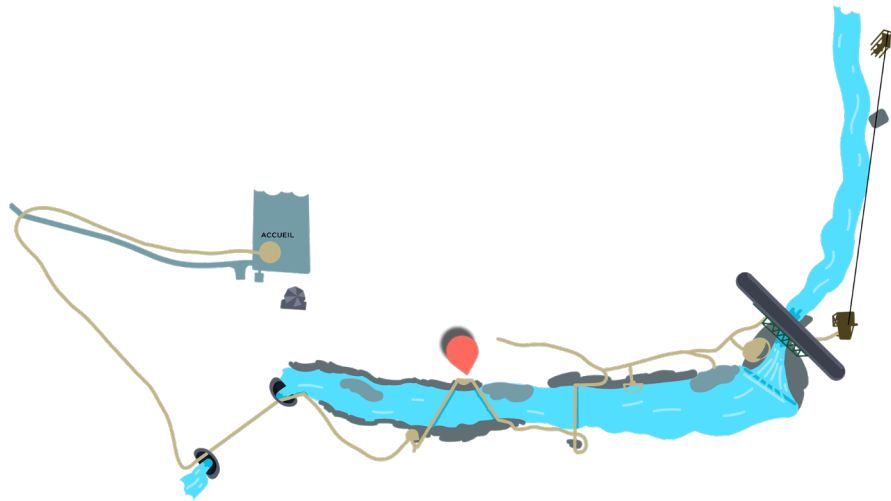
Derrière la plateforme



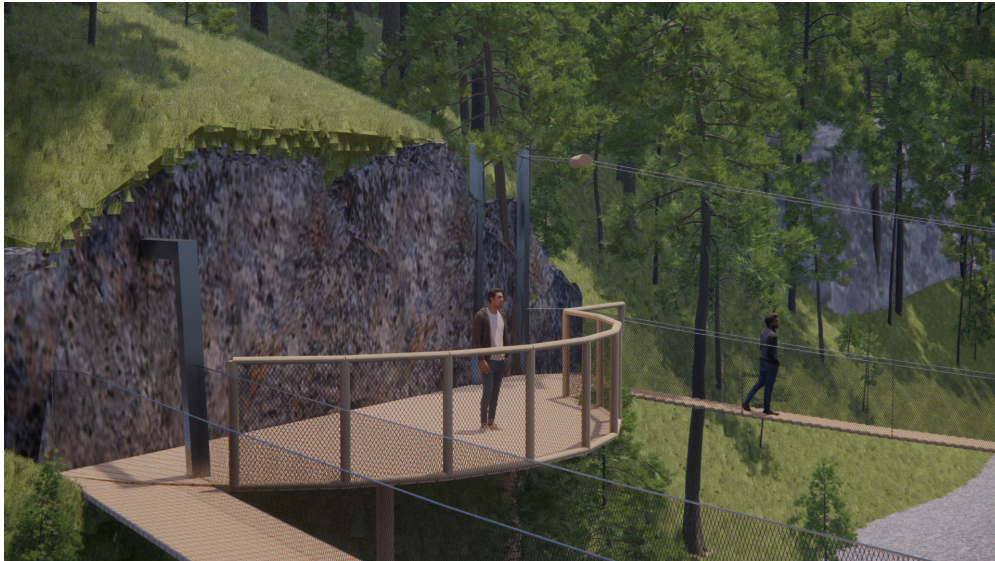
Aire aménagée : un espace ludique pour tous







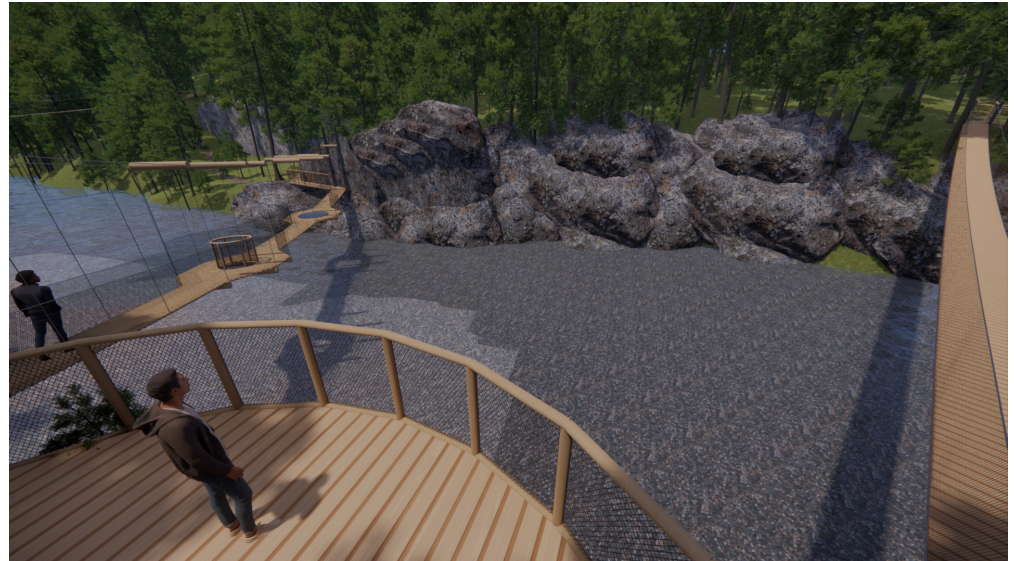
Deuxième plateforme d'observation sur la rive nord de la rivière

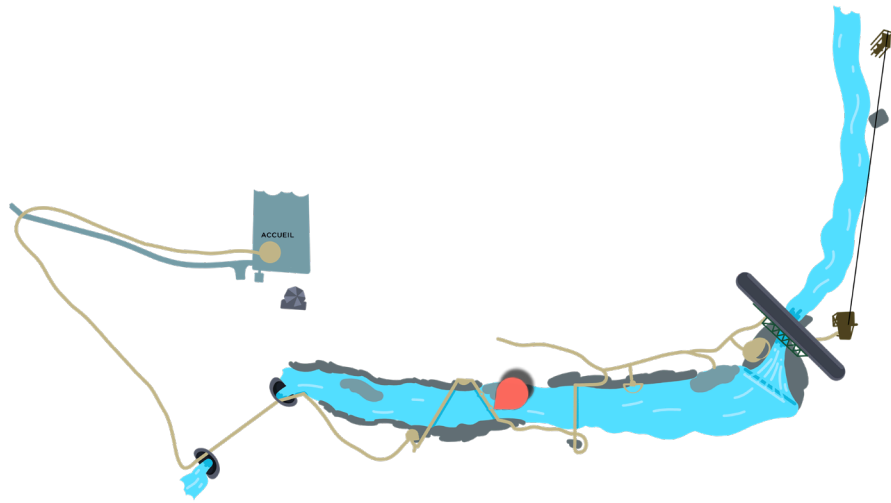


Vue de la première passerelle



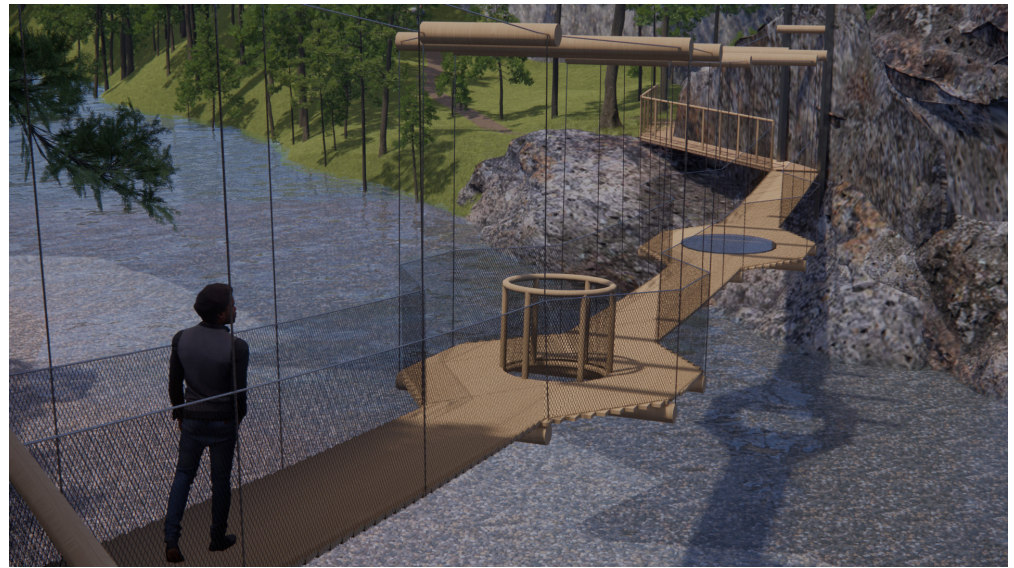
Vue sur la rivière et la paroi rocheuse



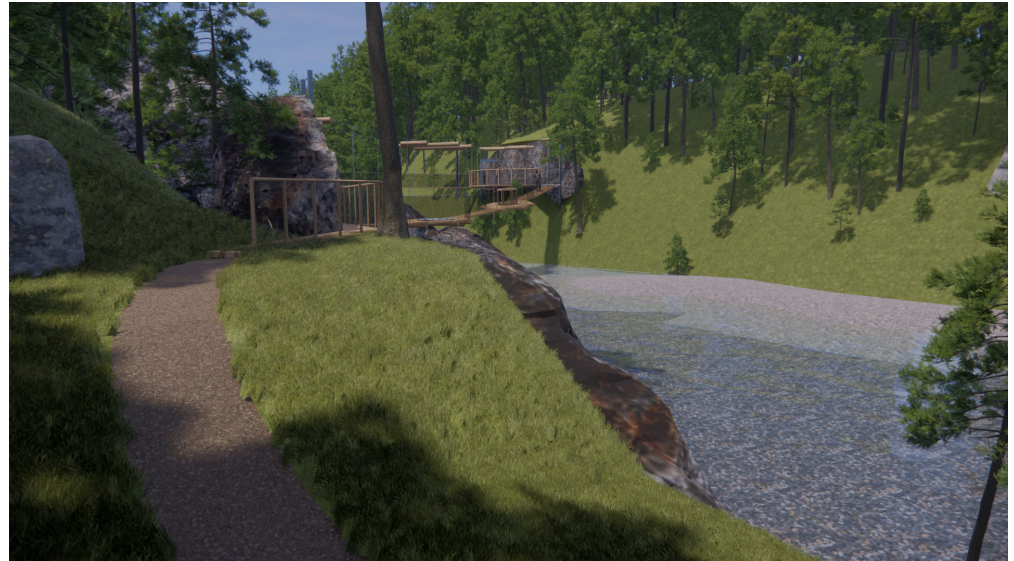


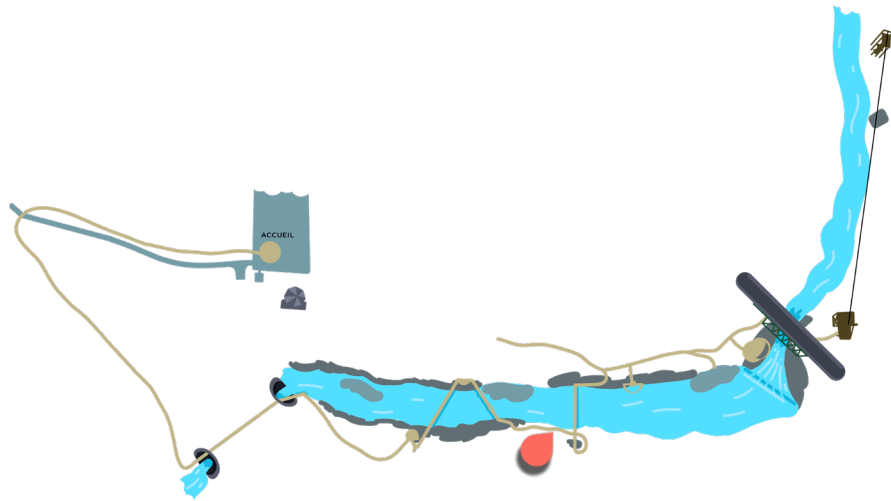
Le sentier qui se poursuit sur la rive sud de la rivière

Vue de la deuxième passerelle



Arrivée de la deuxième passerelle





Fin du sentier qui passe sous le départ de la troisième passerelle

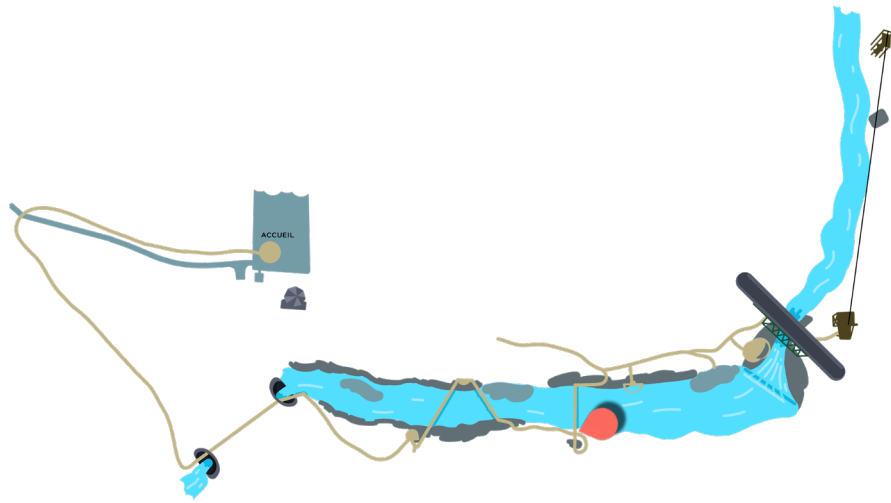


Sentier sur la rive sud



Vue du départ de la troisième passerelle





Installation qui intègre un arbre

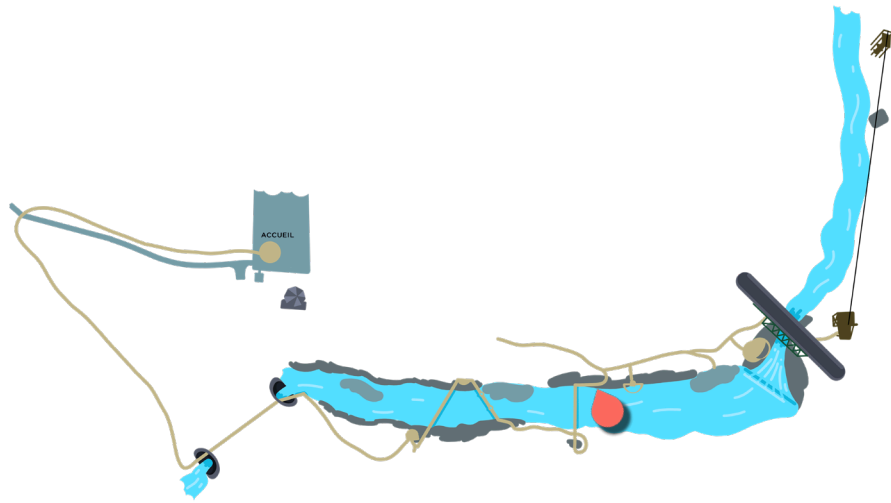


Vue du départ de la troisième passerelle

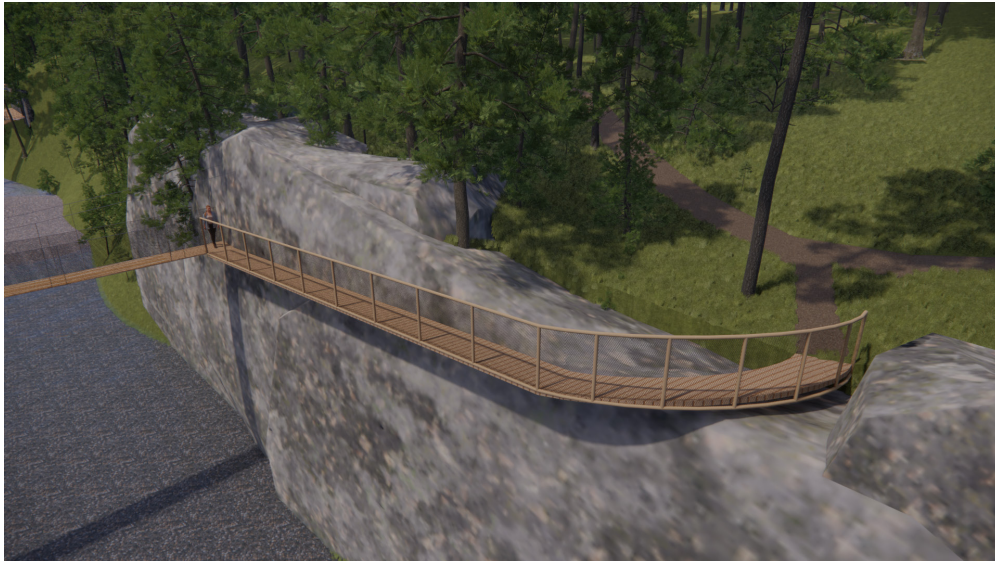


Vers la rive nord





Arrivée de la troisième passerelle

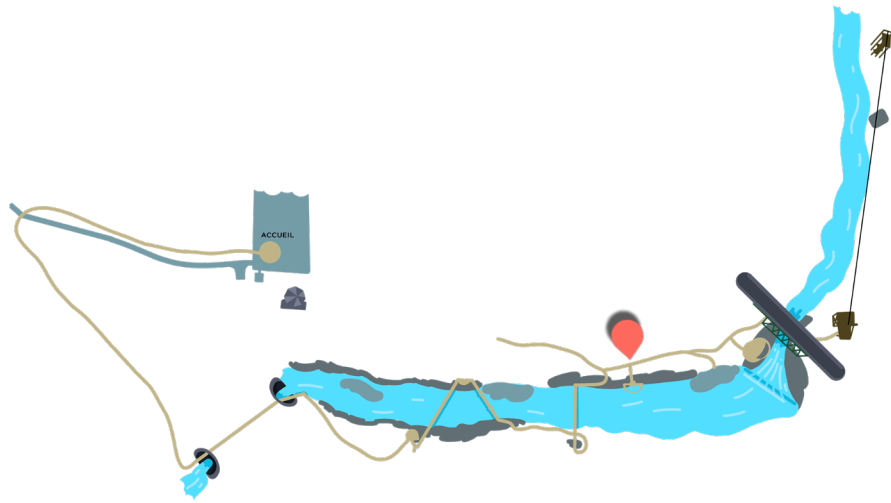


Vue de la troisième passerelle

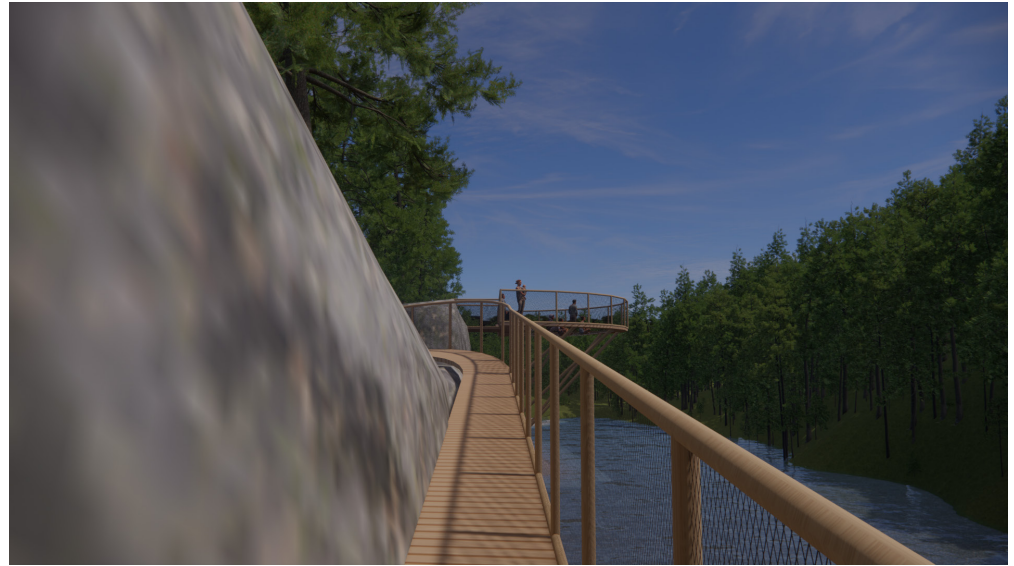


Troisième passerelle et vue sur la troisième plateforme d'observation





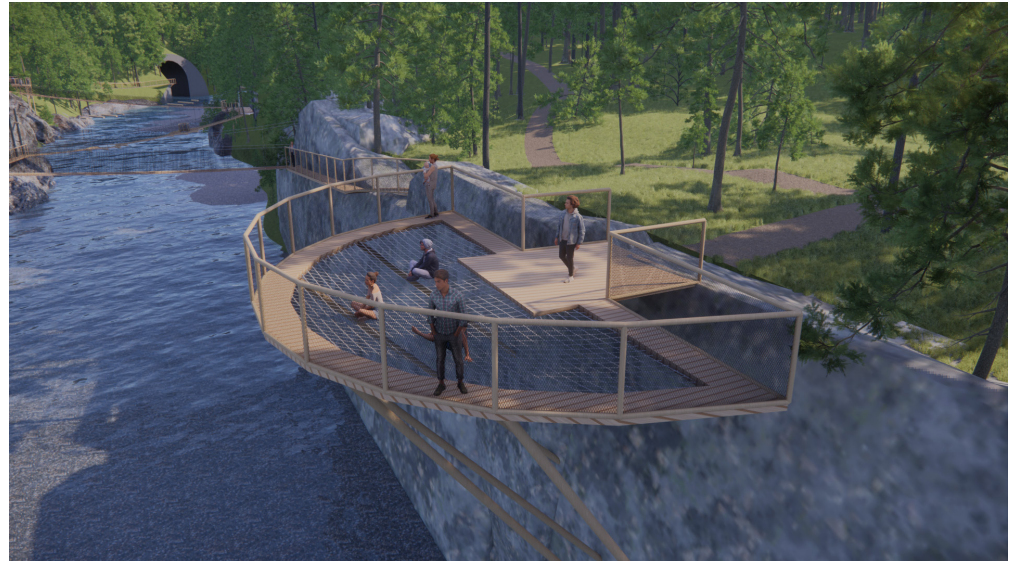
Vers le sentier de la rive nord et la troisième plateforme d'observation



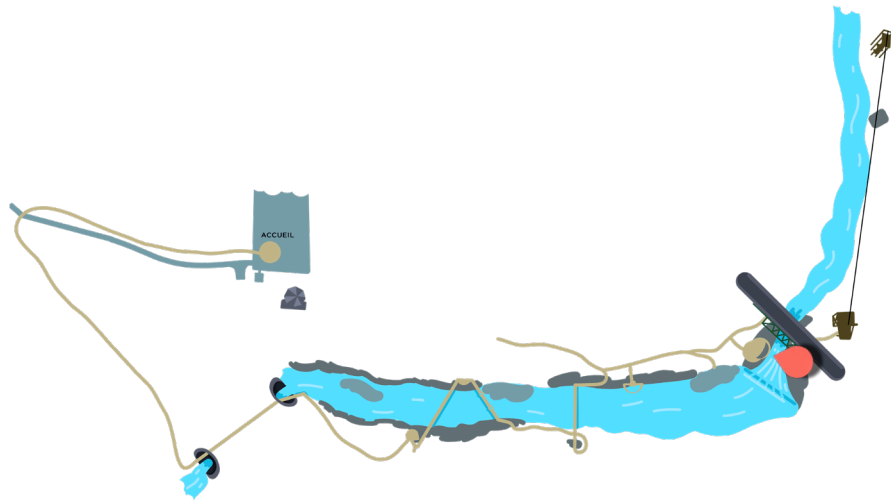
Troisième plateforme d'observation sur la rive nord et vue sur la rivière



Troisième plateforme d'observation avec plancher de cordage







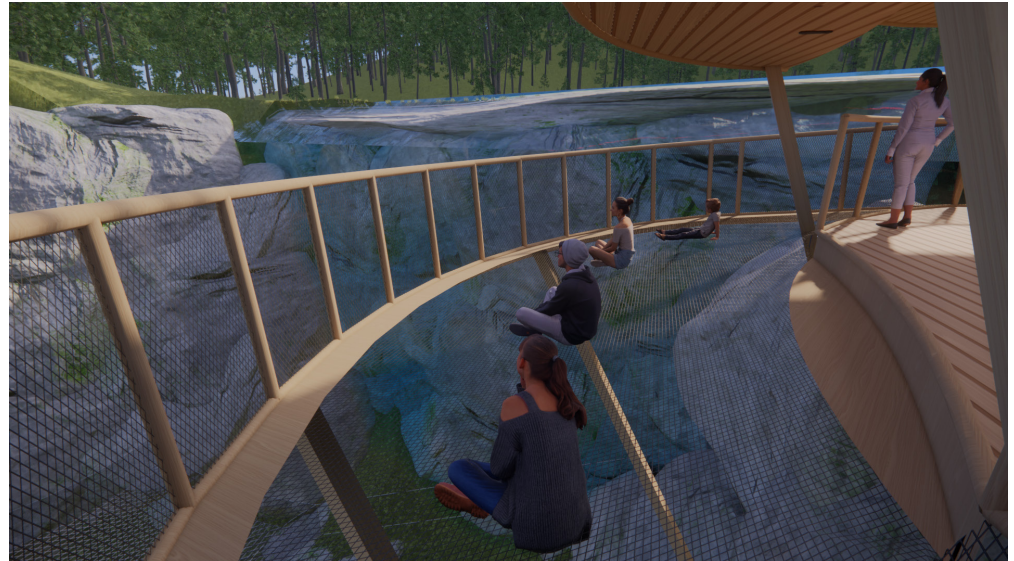
Vue de la pteforme d'observation de la chute



Vers la plateforme d'observation de la chute



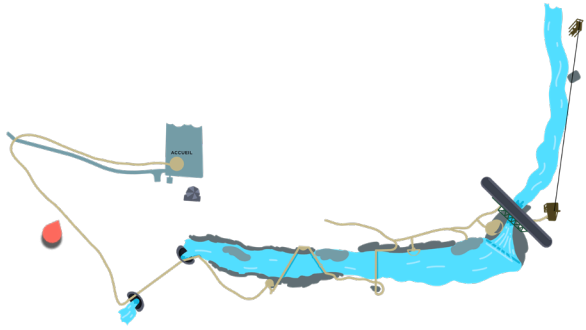
Plateforme d'observation de la chute avec plancher de cordage



2.4.2 Parcours expérientiel en soirée

L'expérience de soir prévoit la mise en place d'installations techniques et technologiques de pointe afin de créer une immersion dans un univers étonnant teinté d'onirisme. L'expérience de soir constituera un produit d'appel touristique de calibre international.

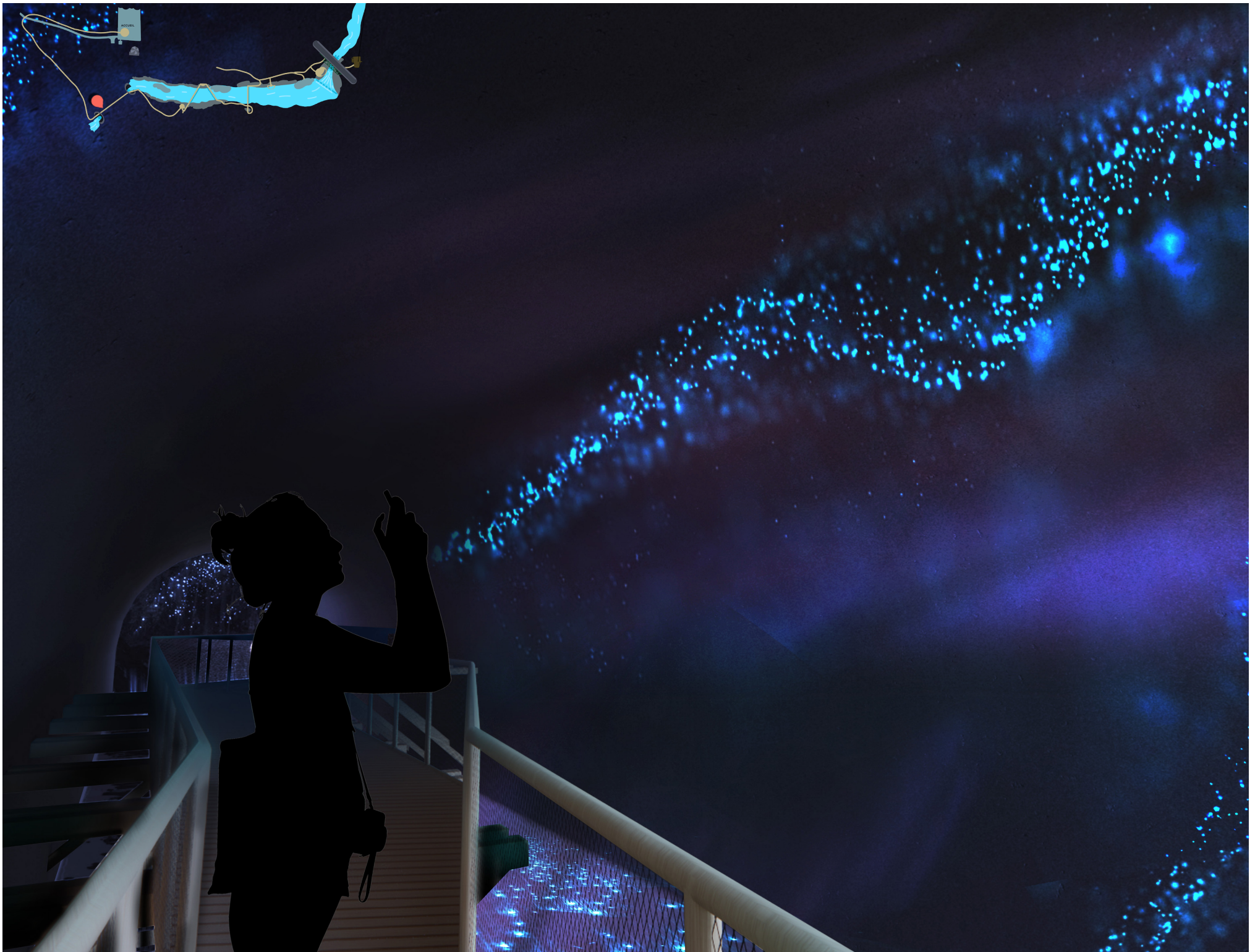


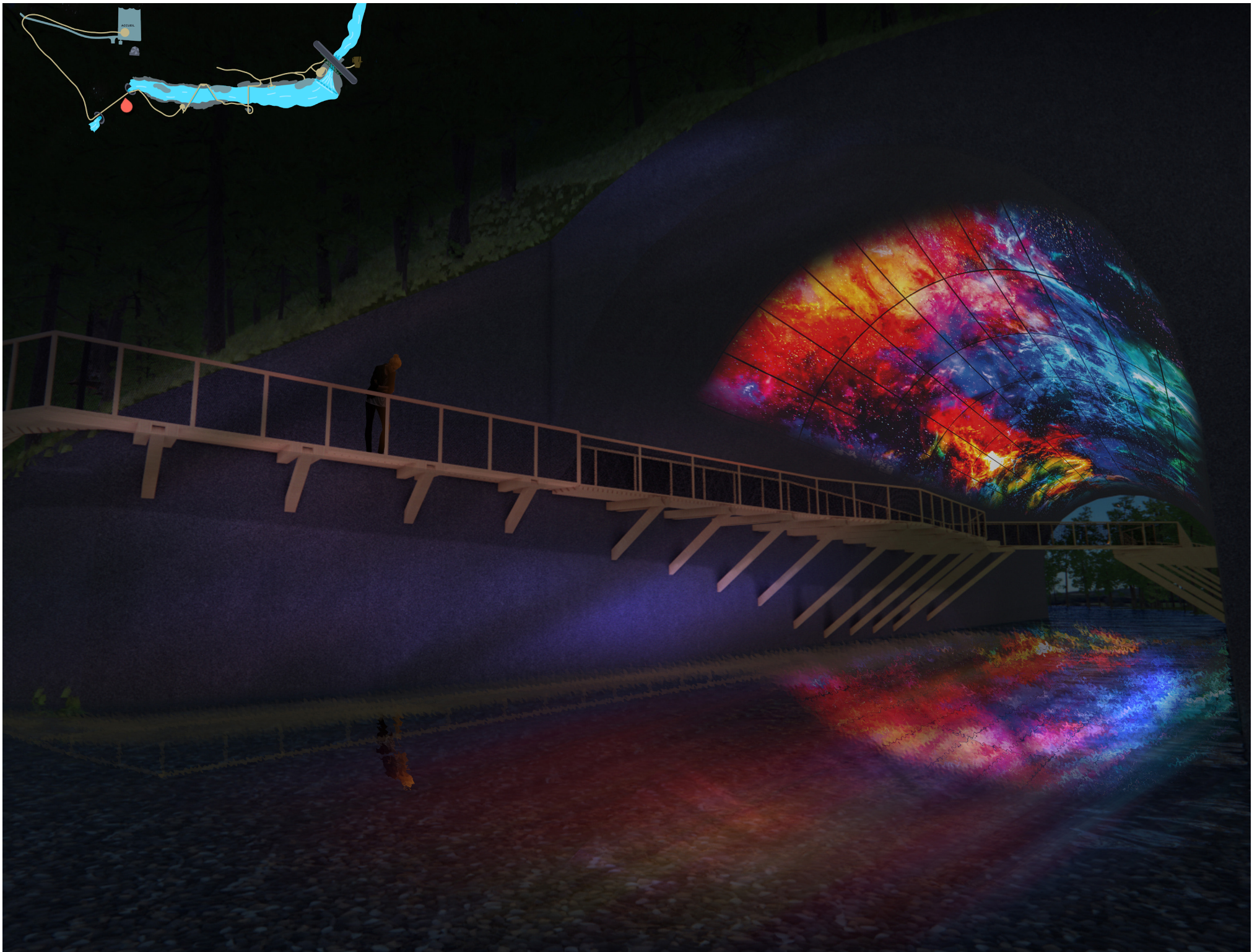


Des installations dissimulées dans la nature

Descente vers l'entrée du viaduc et passage dans le tunnel.







Un environnement complètement immersif

La paroi intérieure du tunnel devient le lieu d'un concept unique de mapping vidéo. Les équipements de projection vidéo sont dissimulés le long de la passerelle et permettent de diffuser des images sur presque toute la surface voûtée du tunnel. De plus, des équipements d'éclairage installés sous la passerelle illuminent le lit de la rivière et ajoutent à l'impression surréaliste.



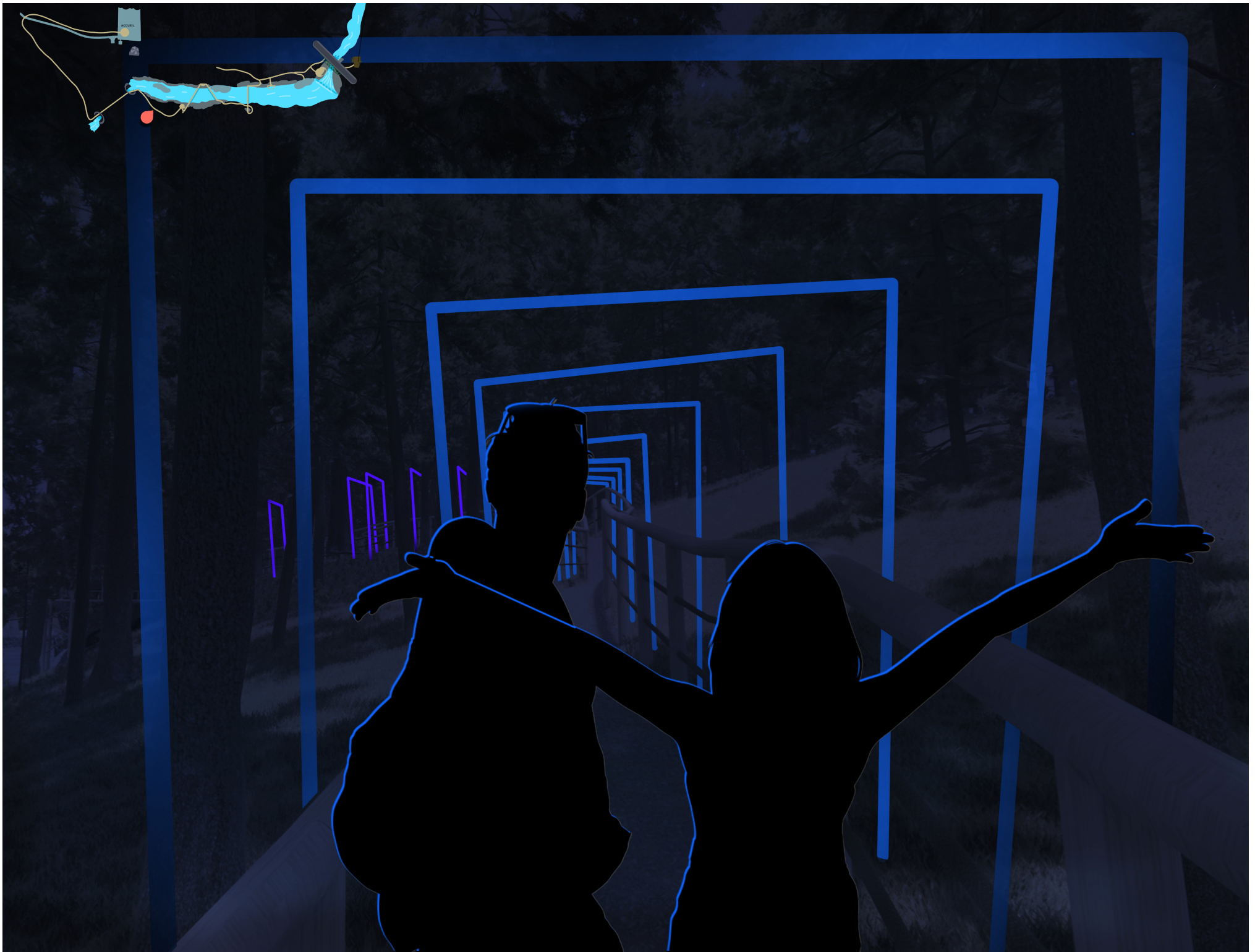
Un décor magique

À la sortie du tunnel, l'œil du visiteur est tout de suite attiré en aval de la rivière où il peut contempler la féerie des passerelles illuminées.

Puis, provenant du viaduc, le son d'un train capte l'attention du visiteur qui se retourne pour voir le spectre d'un train enjamber la rivière à toute vitesse.



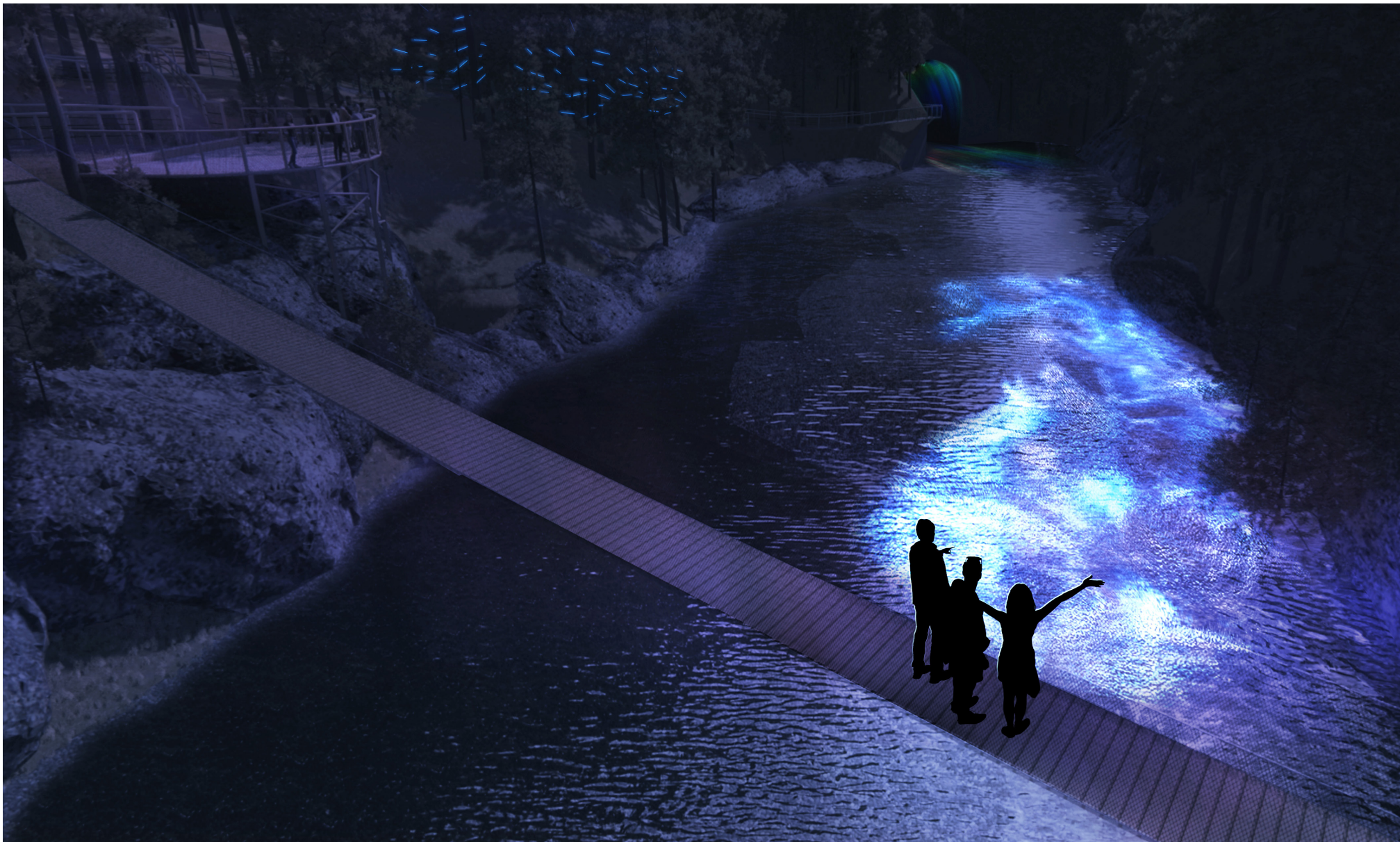






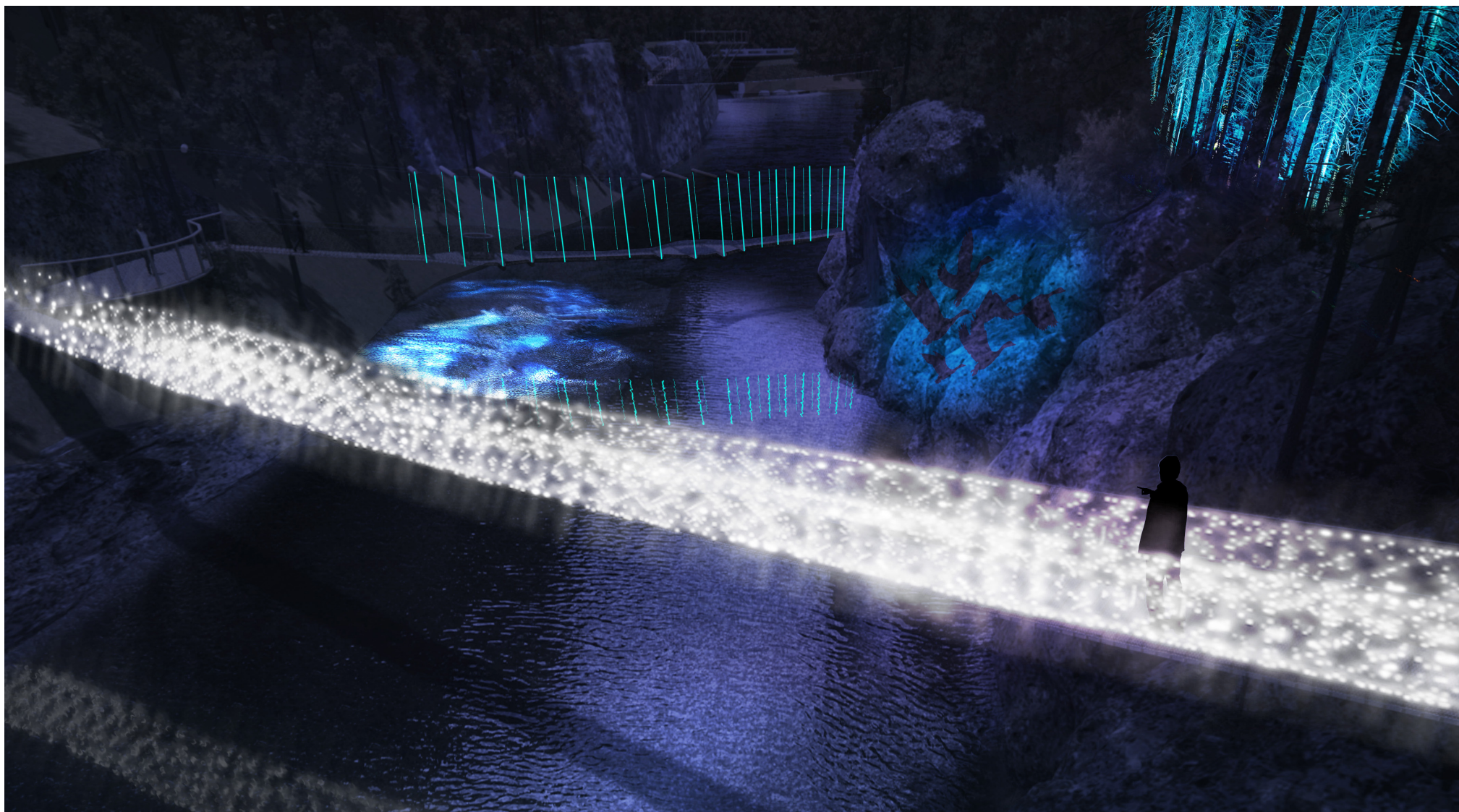
Une rivière qui dévoile ses secrets

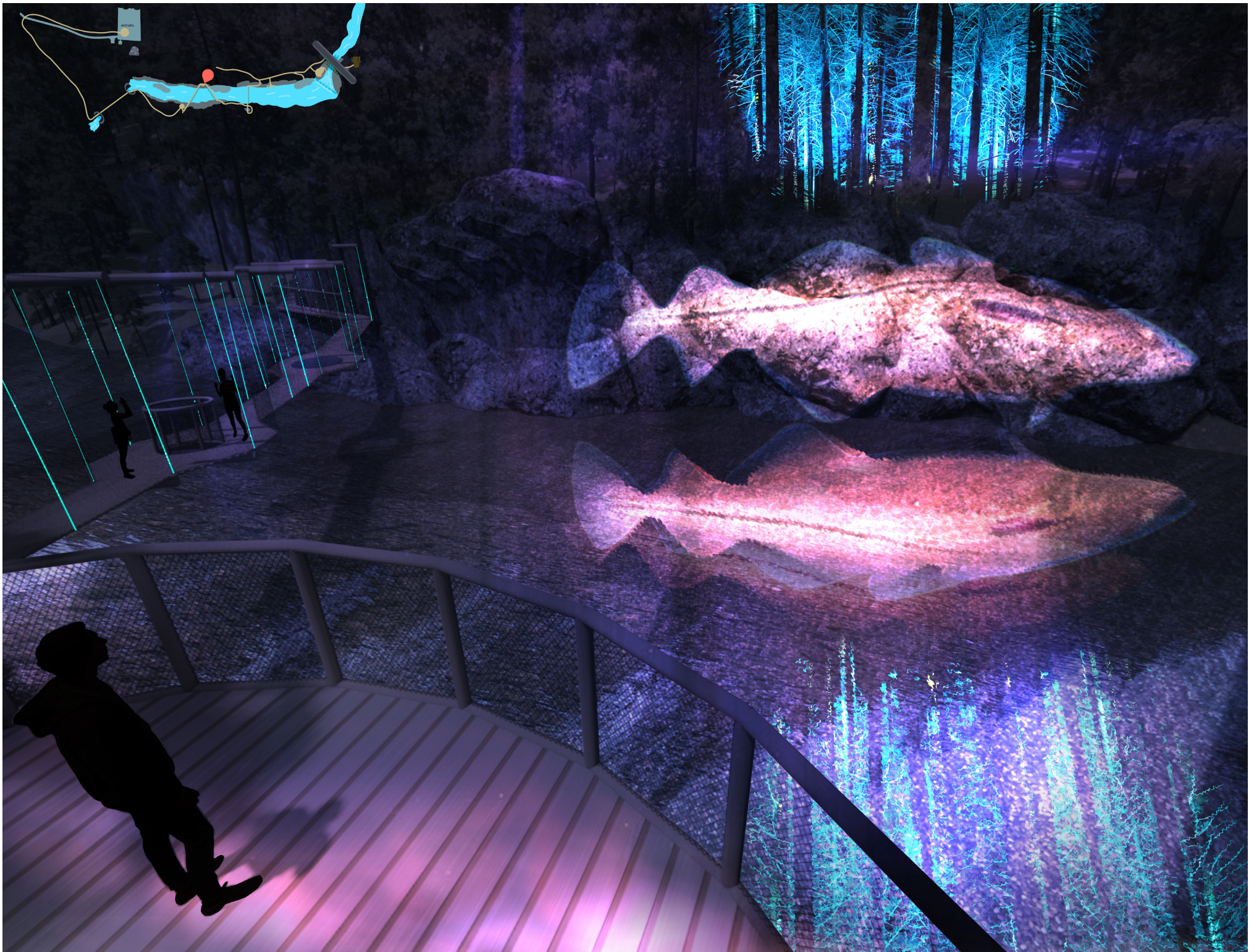
À certains endroits, la rivière laisse apparaître des étendues de galets qui peuvent constituer une surface de projection vidéo très intéressante à exploiter. Le point de vue en plongée devient alors une caractéristique unique en son genre et contribue à créer une expérience visuelle étonnante. Ainsi, nous avons prévu l'installation de projecteurs vidéo à deux ou trois endroits afin de maximiser ce concept et créer des effets visuels à couper le souffle.



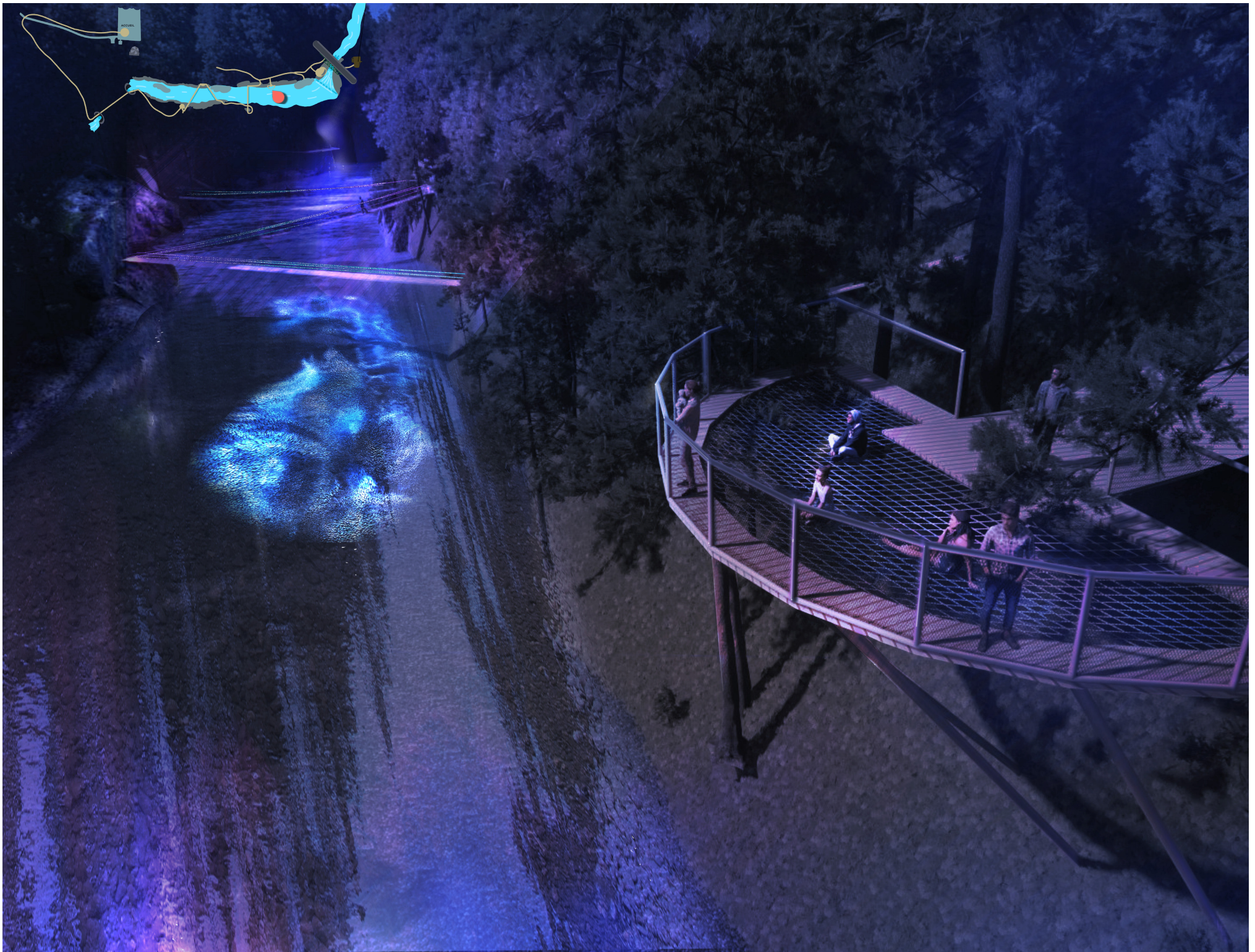
Lumière, image et féerie

La mise en lumière des passerelles qui enjambent la rivière offre un spectacle nocturne féérique. La paroi rocheuse située entre la 2^e et la 3^e passerelle devient le théâtre d'un concept de mapping vidéo qui peut être vu depuis les passerelles ou la plateforme. Au-dessus du roc, les éclairages confèrent un aspect surnaturel à la forêt et accompagnent les projections vidéo.





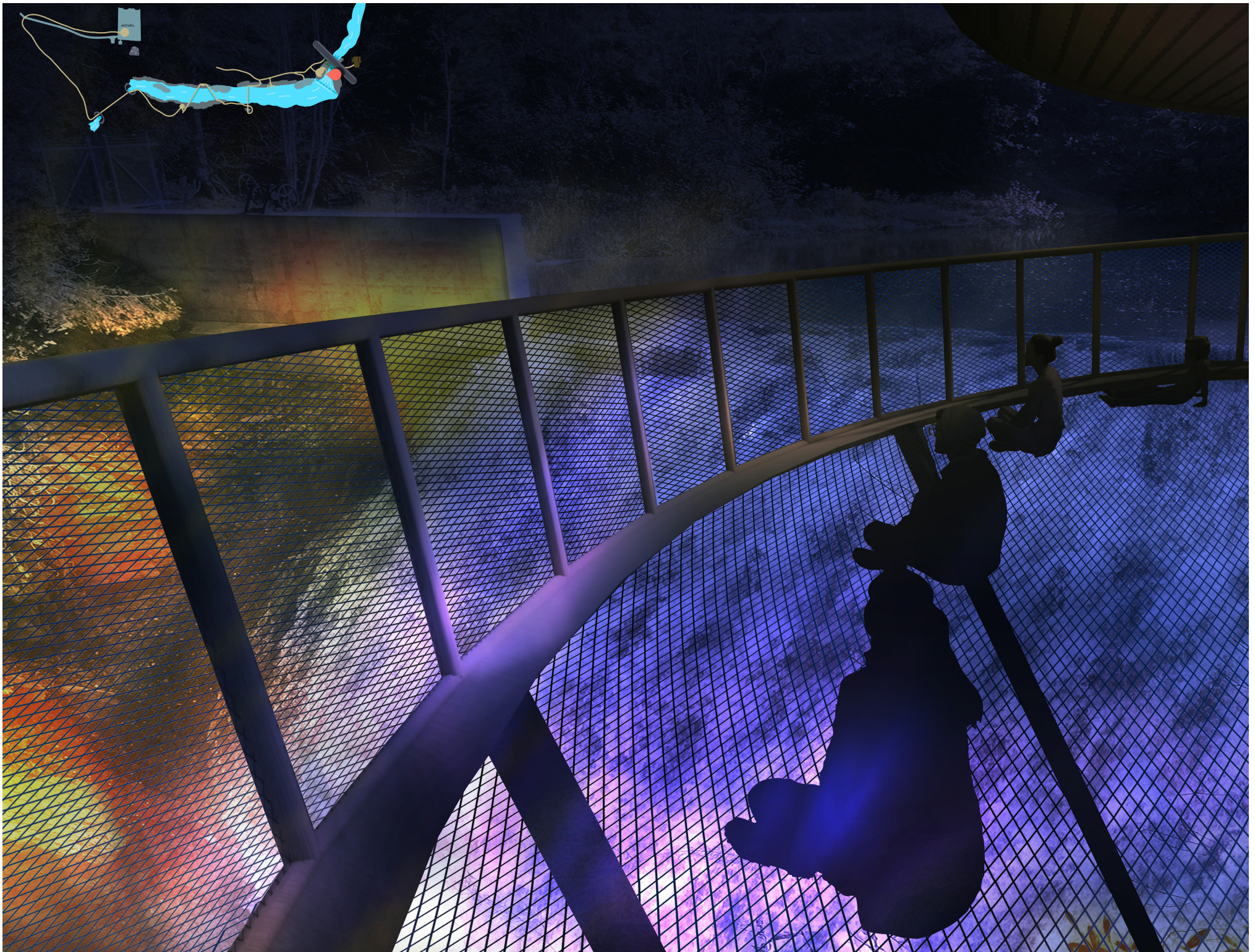




Des installations ludiques, une expérience participative

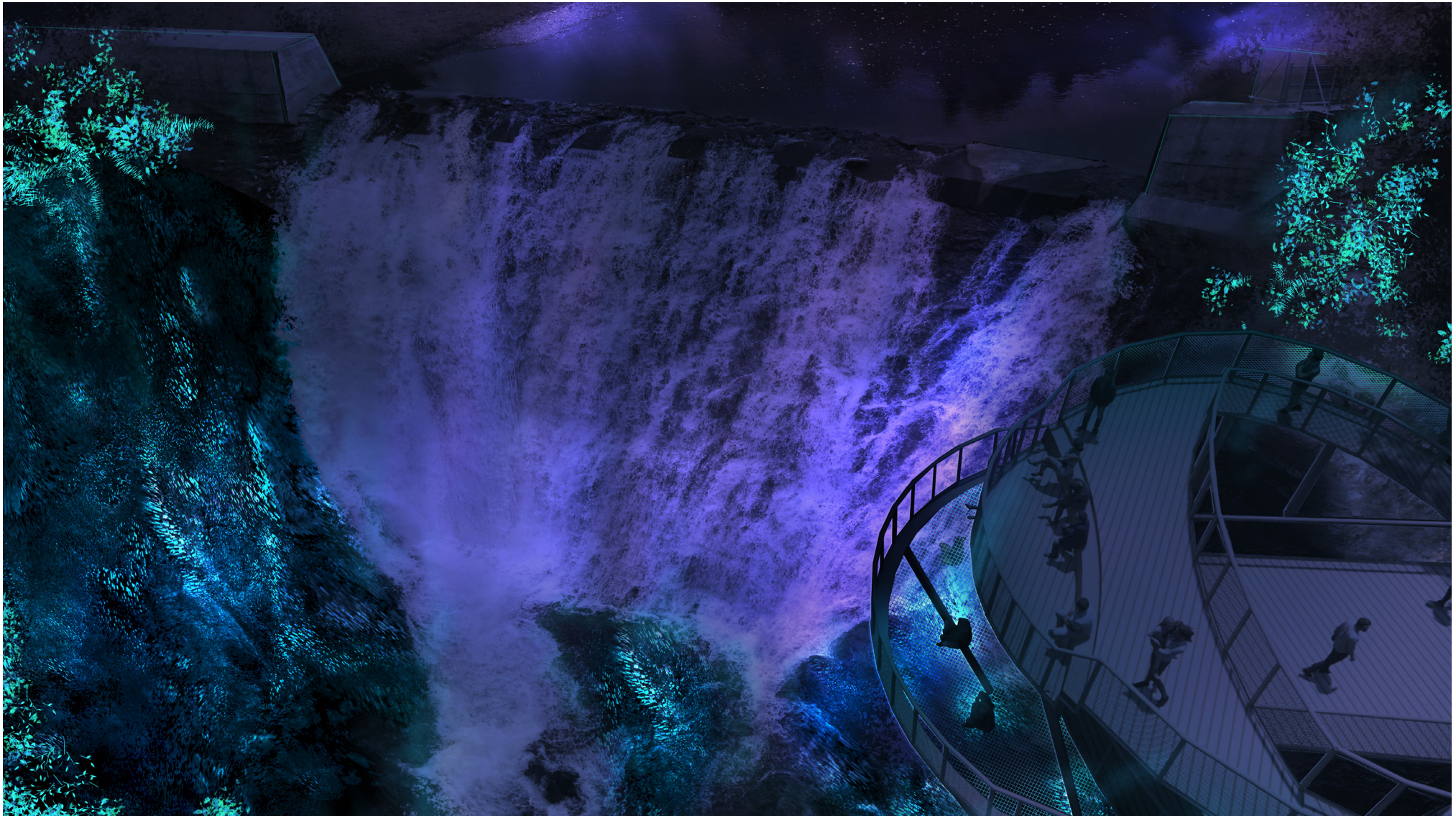
Dans le sentier, en direction de la chute, les installations interactives et lumineuses surprennent les promeneurs et intensifient l'aspect participatif.





Un spectacle grandiose

La chute représente certes le point culminant de ce parcours expérientiel. L'endroit est impressionnant et les possibilités de créer un effet «à couper le souffle» sont multiples. La chute se jette dans une gorge profonde et forme un endroit constitué de parois rocheuses. De plus, la présence des vestiges du barrage a modelé l'espace pour le rendre unique au monde. Ainsi, l'ensemble constitue un lieu parfait pour élaborer un concept où les effets d'éclairage et de projection vidéo viendront sculpter cet environnement et transformer la chute et le canyon en un haut lieu mythique.

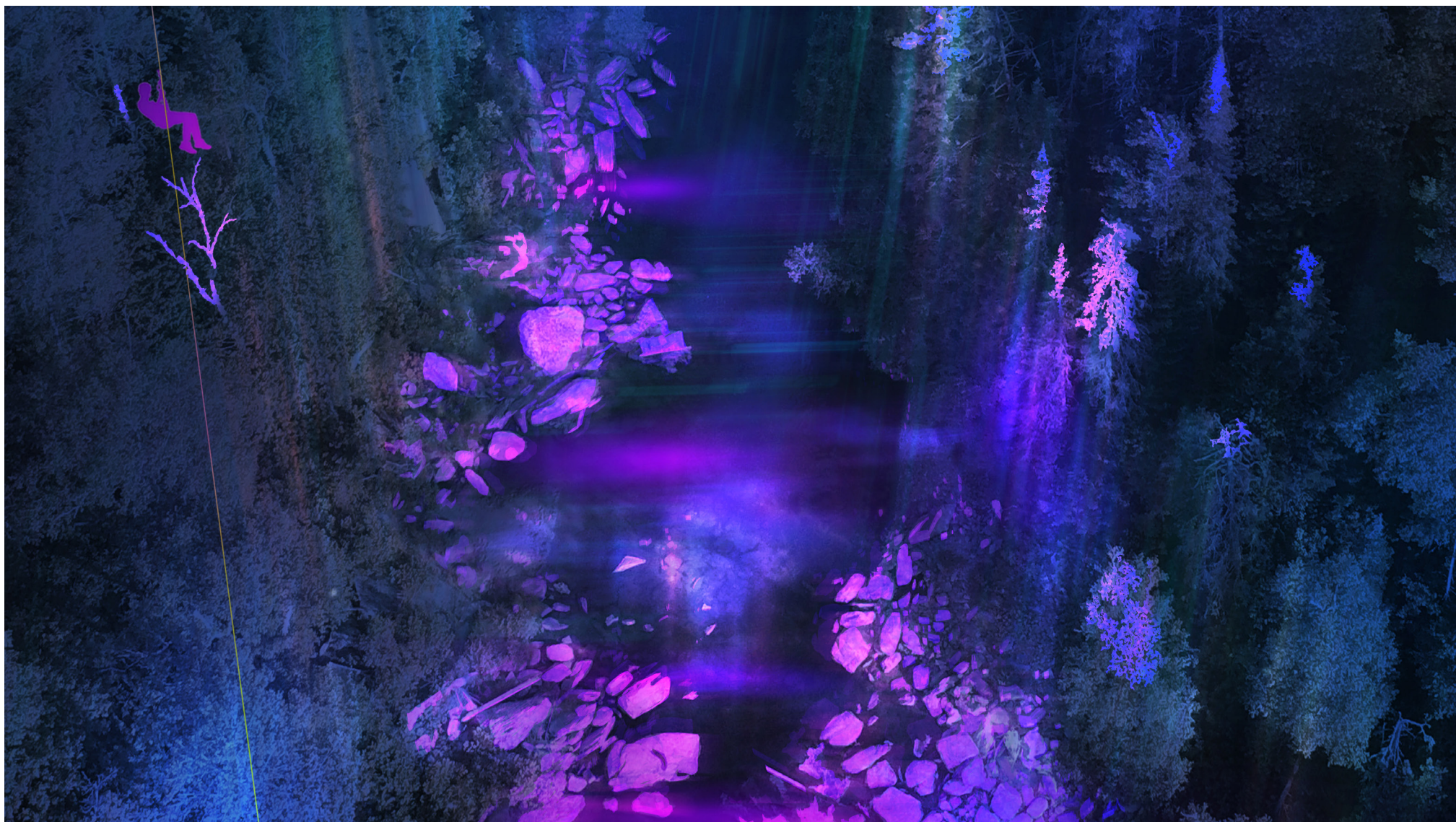


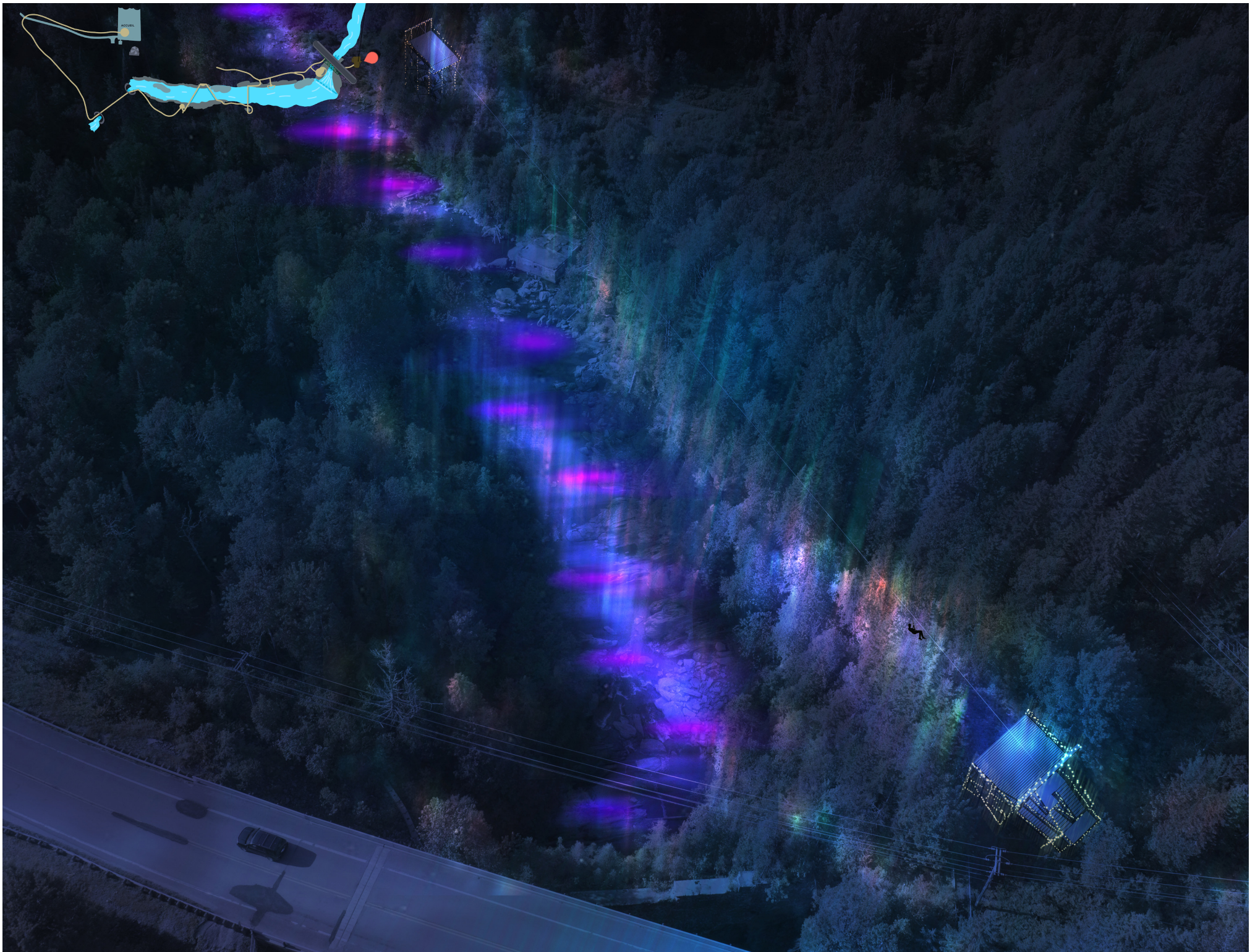
The background features several overlapping, semi-transparent circles in shades of yellow, blue, and green. In the center, the letters 'MWA' are displayed in a large, bold, grey font. Overlaid on this is the main title text in a bold, black font.

3.0 TYROLIENNE IMMERSIVE

Une expérience immersive et... extrême!

La tyrolienne est reconnue pour être une activité à hautes sensations accessible à tous. Plusieurs installations de ce genre sont disponibles au Québec et leur popularité est en forte croissance. Le Parc des chutes d'Armagh pourra aussi offrir cette activité à ses visiteurs qui effectueront une descente vertigineuse au-dessus de la rivière sur plus de 300 m. Toutefois, l'activité sera également offerte en soirée au Parc des chutes, une première en Amérique du Nord! Une véritable expérience immersive au-dessus d'une rivière illuminée.





Une Via Ferrata au cœur du monde fantastique de la rivière Armagh

Suite à la descente en tyrolienne, ceux qui n'ont pas froid aux yeux pourront continuer leur expérience en empruntant la première Via Ferrata immersive dans le monde. Cette expérience sera accessible à la fois de jour et de soir. Grâce aux effets lumineux déployés dans la gorge de la rivière, les participants pourront progresser sur la paroi d'un nouveau monde fantastique. Sur une distance de 400 mètres, des petites tyroliennes de retour, des échelons et des ponts de singe seront installés sur le parcours pour augmenter les sensations fortes.



An aerial photograph of a river flowing through a dense forest. A dam is visible in the middle of the river, with water cascading over it. A two-lane asphalt bridge with a metal truss structure spans across the waterfall. In the upper left corner, there is a small farmstead with a red barn, a white house, and a smaller white building. The surrounding area is lush with green trees and vegetation. The text 'MODÈLE OPÉRATOIRE ET STRATÉGIE DE COMMERCIALISATION' is overlaid in large white letters across the center of the image.

MODÈLE OPÉRATOIRE ET STRATÉGIE DE COMMERCIALISATION

4.1 Expériences au sein du même site

Il est essentiel que le concept présenté dans cette présente étude ait un retour sur investissement pour l'exploitant. De plus, la rentabilité doit être importante, afin de réinvestir dans des produits touristiques complémentaires ainsi que des phases futures au produit d'appel touristique.

Le Parc des chutes d'Armagh possède un immense potentiel de développement.

Modèle opératoire

Le concept proposé dans la présente étude a été développé dans le contexte criant de pénurie de main-d'œuvre ainsi que de la grande variabilité des restrictions sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19. Nous reconnaissons que ces deux facteurs ont une incidence importante sur l'opérabilité d'un site touristique. Le concept proposé mise sur une simplicité d'opération. Les déplacements au sein du déambulateur sont unidirectionnels, ce qui évite le croisement des clients. En effet, un seul sens est possible afin que l'expérience vécue soit logique, fluide et cohérente, grâce au fil conducteur de son *storytelling*.

Pour accéder aux 3 expériences, le client devra impérativement se présenter au pavillon d'accueil du Parc des chutes avec sa preuve d'achat (papier ou électronique) effectuée par le système transactionnel. À ce moment, des préposés à l'expérience client l'accueilleront et lui remettront un billet d'accès tel qu'un bracelet, une carte ou une effigie. Le type de billet sera déterminé après discussion avec le Parc des chutes d'Armagh durant l'étape de conception. Par la suite, le client sera guidé vers le début du déambulateur. Il sera toutefois possible d'acheter un billet pour un visiteur de passage sur le site, mais la méthode privilégiée est par le système transactionnel. Cette méthode réduira le temps de contact avec les visiteurs afin de raccourcir le temps d'exposition du personnel en contexte pandémique. De plus, la fluidité sera plus grande.

À l'arrivée du déambulateur, un préposé à l'expérience client en contrôlera les accès pour s'assurer que le client ait bien acheté son droit d'accès. En journée, cet employé pourra contrôler la quantité de personnes sur le parcours si une capacité d'achalandage maximale est déterminée par la Santé publique. Lors de l'expérience nocturne, il contrôlera les départs afin de s'assurer que les clients accèdent au déambulateur dans leurs plages horaires respectives.

Selon l'achalandage, un ou des employés pourront être affectés le long du parcours pour guider et répondre aux questions des clients, s'assurer de la bonne fluidité au sein du déambulateur, exercer une surveillance et maintenir la propreté des lieux.

L'activation de l'expérience multimédia pour les départs nocturnes sera d'une grande simplicité. En effet, un employé bénéficiera d'une formation simple et adaptée de l'entreprise MATIÈRS. En cas de problèmes techniques, les experts de l'entreprise pourront réaliser un diagnostic et effectuer les corrections qui s'imposent.

Après avoir parcouru l'ensemble du déambulateur, le client qui aura acheté son expérience sportive se dirigera vers la Tyrolienne immersive. Une petite guérite d'accueil sera construite près de la plateforme de départ de la Tyrolienne. C'est à cet endroit que le client obtiendra ses équipements de protection individuelle, soit le harnais, les gants et le casque. Par la suite, il recevra aussi une explication du fonctionnement

des équipements et sera dirigé vers la plateforme de départ de la Tyrolienne. Au départ et à l'arrivée de la Tyrolienne, du personnel qualifié accompagnera le client pour que son expérience soit agréable et sécuritaire. Après la descente, le retour vers la guérite d'accueil se fera par la Via Ferrata immersive.

D'autres produits complémentaires, tels qu'une boutique souvenirs et de la restauration *trendy* peuvent être jumelés au concept proposé. Ce tout générera une expérience globale auprès du client. Pour simplifier les opérations, ces produits peuvent être gérés en concession avec l'aide d'un sous-traitant.

Cette simplicité d'opération, jumelée à l'utilisation de technologies en commerce numérique 360 degrés, permettra à l'exploitant de minimiser le personnel lié à la vente et aux opérations, garantissant ainsi une rentabilité importante. En effet, les activités que sont les déambulateurs nocturnes et les Tyroliennes sont très rentables.

Opérabilité de la zone sportive immersive

Cette zone permettra l'intégration de différentes activités sportives à haute sensation, soit la Tyrolienne et la Via Ferrata. Elle répondra à une demande d'une quantité grandissante de touristes recherchant les aventures pouvant les sortir de leur zone de confort.

Cette zone sportive demandera une gestion particulière, en raison des exigences d'opération qui diffèrent de celles du parcours immersif. En effet, les activités de Tyrolienne et de Via Ferrata nécessitent que les participants utilisent des équipements de protection individuelle (EPI) afin d'assurer leur sécurité. L'utilisation de harnais et de longes de progression est nécessaire afin que le pratiquant soit arrimé sur la ligne de vie qui assure la sécurité en parois ou sur le câble de Tyrolienne. De plus, l'utilisation d'un casque est obligatoire.

Les activités en parois développées par Prisme sont hautement sécuritaires. En effet, le parcours de Via Ferrata est quant à lui équipé de la nouvelle technologie de ligne de vie en continu, qui ne nécessite plus la manipulation de mousquetons et élimine les risques de chute en parois. Concernant la Tyrolienne, le système de freinage de type Zipstop permet un freinage sécuritaire des participants à des vitesses élevées, éliminant à la source les risques d'incidents.

Les activités de Via Ferrata et de Tyrolienne sont de nature encadrées, en raison des besoins de mitigation du risque en milieu aérien. Pour l'activité de Tyrolienne, le personnel qualifié sera présent à la plateforme de départ ainsi qu'à la plateforme d'arrivée, permettant de vérifier le bon fonctionnement des EPI du personnel, fournir des instructions sur la descente, guider les pratiquants dans leur activité et les réceptionner à leur arrivée. Pour l'activité de Via Ferrata, deux choix d'encadrement sont disponibles, soit l'activité guidée ou patrouillée. La première option, populaire au Québec, permet au pratiquant de suivre un guide qualifié avec un ratio d'encadrement de 8 clients pour 1 guide (hors COVID). La seconde option, très populaire en Europe, laisse le pratiquant libre dans son déplacement. Des patrouilleurs parcourent la ligne de vie afin d'assurer une présence auprès des pratiquants ainsi qu'une assistance. Chaque choix d'encadrement possède des avantages et inconvénients. Ces principes d'encadrements, jumelés à des technologies éprouvées, ont fait leur preuve à travers le monde. Le risque d'accident est beaucoup plus faible comparé à de nombreuses activités sportives telles que le vélo de montagne, le ski et même la randonnée pédestre.

Certaines obligations réglementaires sont nécessaires pour l'exploitant :

- Le personnel devra posséder un brevet de Via Ferrata émis par la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade (FQME);
- L'exploitant devra posséder une formation d'inspection en EPI ou requérir les services d'un consultant afin de vérifier les inventaires d'équipements chaque saison;
- Un plan de mesures d'urgence efficace devra être produit et du personnel devra être formé en évacuation d'urgence.

Deux choix sont disponibles pour le Parc des Chutes d'Armagh afin d'opérer la zone sportive immersive :

- Choix 1: l'organisation est l'exploitant de la zone;
- Choix 2: l'organisation donne à un sous-traitant le mandat d'exploitation de la zone.

Ces deux choix possèdent respectivement des avantages et inconvénients. Notre consortium sera en mesure de guider l'organisation dans ses décisions.

Commercialisation adaptable

Les 3 expériences sont entièrement modulables en fonction de la demande touristique.

- L'expérience de jour est accessible en tout temps aux visiteurs, ce qui permet d'accueillir un flot continu de visiteurs tout au long de la journée;
- L'expérience nocturne requerra une gestion par départ. Ainsi, il sera possible d'augmenter le nombre de départs en fonction de la demande;
- La zone sportive immersive, selon le choix d'encadrement retenu, requerra une gestion par départ (Via Ferrata guidée) ou un volume de billets d'accès en fonction de la capacité à l'heure (Via Ferrata patrouillée et Tyrolienne). Le nombre de départs ou le nombre d'accès pourra être ajusté en fonction de la demande.

Les 3 expériences pourront être exploitées minimalement durant 3 saisons, maximisant ainsi le retour sur investissement. Chaque saison revêt un potentiel d'exploitation unique ainsi qu'une stratégie marketing adaptée à ces périodes. De plus, un calendrier d'événements éphémères peut être jumelé au concept proposé; par exemple le festival des couleurs pour l'automne. Des possibilités d'exploitation l'hiver sont aussi disponibles.

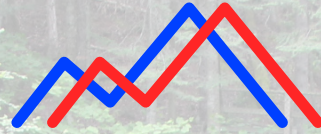
Le concept proposé vise plusieurs segments de visiteurs, tels que les familles, les jeunes adultes sportifs ou les aînés. L'exploitant pourra créer une multitude de forfaits grâce à ces produits d'appel touristiques, renforçant ainsi les ventes. Une forfaitisation avec d'autres opérateurs touristiques de la région pourra être effectuée pour renforcer la destination et la rétention de la clientèle.

L'utilisation d'un système intelligent de vente 360 degrés (SIV) permettra la gestion automatisée des départs et du volume de visiteurs souhaitée par l'organisation avec une grande simplicité, minimisant le besoin de préposés nécessaires pour la gestion des ventes. De plus, le partage d'informations entre les différents postes de travail et les employés sera fortement simplifié, réduisant ainsi les processus administratifs. Le temps du personnel sera alors consacré à fournir la meilleure expérience client possible.

Le SIV permettra de pousser des rabais et des offres conjointes pour maximiser les ventes.

Différents systèmes marketing pourront être connectés avec le SIV. Grâce à la technologie RFID, l'ajout de systèmes tels que Cool Replay sur la Tyrolienne et sur la Via Ferrata rendra possibles la prise de photos et la synchronisation de celle-ci au sein du compte client de chaque visiteur. De plus, avec le RFID, la ludification sur le parcours pourra être offerte, ajoutant des interactions entre les clients et l'expérience. Des activations d'effets grâce à des capteurs peuvent être générées, renforçant ainsi l'immersion. Par exemple, lors des passages des clients en Tyrolienne, des effets de lumières à la fois sur la rivière et sur les équipements de protection individuelle pourront être activés, grâce aux capteurs.

Cette zone mettra en valeur une section de la rivière qui est peu fréquentée par les visiteurs du parc, en raison de l'absence d'infrastructure piétonne. Cette section possède plusieurs vestiges, tels que l'ancienne centrale électrique, le vieux-barrage, les piliers de la conduite de force ainsi que les fondations des vieux moulins.



VERSANT EST

MATIÈRS

PRISME

