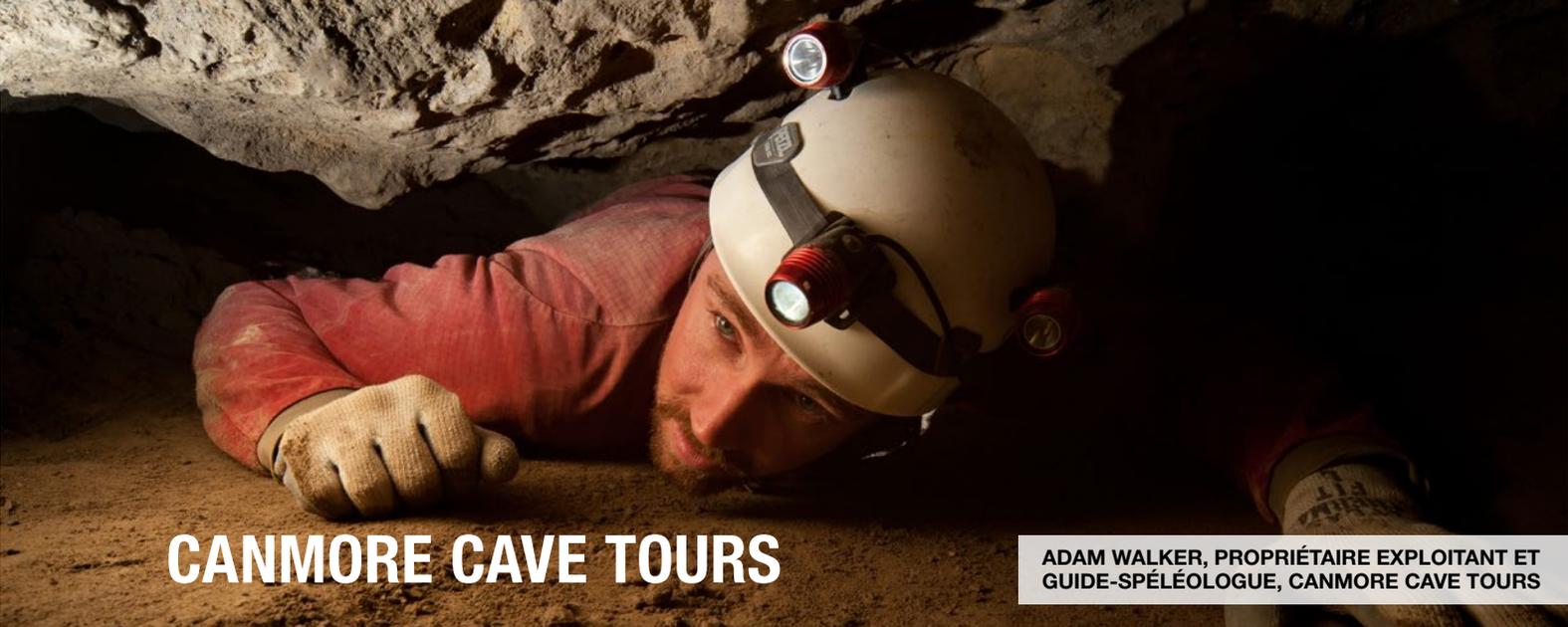


CANMORE CAVE TOURS : UNE ÉTUDE DE CAS SHiFT

© Dan Hudson





CANMORE CAVE TOURS

ADAM WALKER, PROPRIÉTAIRE EXPLOITANT ET GUIDE-SPÉLÉOLOGUE, CANMORE CAVE TOURS

BIEN PLUS QU'UNE PASSION, la spéléologie est un véritable mode de vie pour Adam Walker, propriétaire exploitant de Canmore Cave Tours.

Fervent explorateur de l'« envers » du monde, Adam est devenu guide-spéléologue en 2003, avant de se joindre en 2006 à l'équipe de Canmore Cave Tours, alors dirigée par son précédent propriétaire, Charles Yonge (alias Chas). Au fil des années, Adam a acquis de l'expérience dans tous les volets de l'entreprise, dont il s'est profondément épris en la voyant grandir. Puis, en 2013, il l'a carrément achetée, sautant sur l'occasion lorsque Chas a pris sa retraite pour se consacrer à son nouveau rôle d'éclaireur, à prospecter des grottes inexplorées dans le sud de la vallée de la Bow, en Alberta.

L'EXPÉRIENCE ET LES FRISSONS

Canmore Cave Tours se trouve au beau milieu du village de montagne de [Canmore, en Alberta](#), en plein cœur de la spectaculaire vallée de la rivière Bow. Depuis le bureau de l'entreprise et son point de rassemblement, il faut seulement cinq minutes de route pour se rendre au mont Grotto, où l'expérience de spéléologie locale prend littéralement toute sa profondeur.

Une fois au mont, des guides amicaux, formés et expérimentés vous mènent jusqu'à la grotte Rat's Nest, à 30 minutes de marche. En chemin, ils vous racontent l'histoire naturelle de la région et vous parlent du fabuleux monde souterrain que vous vous apprêtez à découvrir.

PEU IMPORTE LA MÉTÉO

« Les visites de Canmore Cave Tours sont offertes presque tous les jours de l'année, et la température à l'intérieur des grottes ne varie pas. C'est donc une activité parfaite si vous comptiez partir en randonnée, mais que la pluie s'est mise à tomber, ou si c'est l'une de ces journées caniculaires comme l'Alberta en connaît tous les ans. »

Mike's Bloggity Blog (28 octobre 2015)

La fébrilité monte pendant que vous mettez la combinaison, les genouillères, les gants, le casque, la lampe frontale, la corde d'assujettissement et le sac à dos, en même temps qu'un des guides explique les consignes de sécurité essentielles et vérifie votre équipement. L'effervescence, l'agitation, la curiosité, la fascination et la peur de l'inconnu sont palpables dans l'anticipation qui précède le départ, tandis que les visiteurs cessent d'être des randonneurs pour devenir de véritables spéléologues — autrement dit, des explorateurs de grottes.



La réalité devient rapidement très tangible — « [c'est bel et bien une caverne](#) » — quand les guides et les visiteurs commencent à se faufiler à travers les passages sinueux, sculptés et creusés par les eaux ruisselant des glaciers jusqu'à un bassin souterrain. Les moments de frisson mémorables se succèdent en continu, tandis que ces nouveaux adeptes de spéléologie font l'expérience des passages étroits où ils doivent [se comprimer](#), s'accroupir et se laisser glisser, perdant du même coup le sens de l'orientation tout en développant une incontournable complicité avec leur lampe frontale pendant que leurs yeux s'habituent à l'obscurité.

La voix calme et rassurante du guide, qui inspire confiance et dont on retient rapidement le nom, se superpose à la quiétude magistrale des grottes et au son de l'eau qui tombe au goutte à goutte, ajoutant à la trépidation de s'aventurer dans les entrailles de la Terre, réseau complexe d'« alvéoles glaciaires » formées dans la roche ancienne dissoute par l'eau, qui la creuse et l'érode peu à peu depuis la nuit des temps.

L'imposante noirceur millénaire est brièvement écartée par les lampes frontales des visiteurs. Les faisceaux de lumière balayant les parois font ressortir le relief sinueux des formations minérales « karstiques », de même que les fossiles d'animaux préhistoriques et d'autres caractéristiques uniques, pendant que chacun s'adapte à la température constante de 5 °C (41 °F), qui garde l'esprit alerte et les idées fraîches.

UN ENDROIT OÙ L'INNOVATION ET L'IMAGINATION SE DÉPLOIENT

En tant que nouveau propriétaire exploitant de Canmore Cave Tours, doté d'un esprit rêveur et entrepreneur, Adam Walker a su reconnaître le potentiel de partager sa passion de la spéléologie avec un public beaucoup plus vaste. En seulement deux ans, il a diversifié les programmes et services de l'entreprise, au-delà des visites spéléologiques de quatre heures et demie ou de six heures et de l'activité de consolidation d'équipe qui ont fait sa réputation, en y ajoutant ce qui suit :

- La nouvelle randonnée de découverte familiale (Discovery Hike/Tour) comprenant une expérience de « capture et de remise en place » de fossiles, une exploration de plan d'eau, une observation d'animaux sauvages filmés et des récits captivants;
- Des excursions d'un ou deux jours à la grotte Gargantua et à la grotte Cleft de Crowsnest Pass, en Alberta;
- La visite de 12 heures des [cavernes Nakimu](#) à Rogers Pass, en Colombie-Britannique;
- L'expérience de Noël « esprit de la montagne » (Spirit in the Mountain), une première au Canada où cinq chœurs différents en cinq soirs étaient en vedette dans la caverne ([Écoutez les voix](#));
- Deux formations de deux jours en exploration spéléologique horizontale et verticale;
- Des visites spéléologiques en soirée offertes aux skieurs comme activité de fin de journée;
- Le projet en cours visant à évaluer la possibilité de mener une expédition internationale en Espagne, en Irlande, en Angleterre ou aux États-Unis en 2017 pour les clients de Canmore Cave Tours les plus fervents, de créer un forfait avec une autre expérience (la nouvelle expérience canadienne distinctive « Au sommet de la via ferrata, mont Norquay », dans le parc national Banff) et d'organiser un camp d'été pour enfants d'une durée de trois à cinq jours en partenariat avec le musée et centre de géosciences de Canmore (Canmore Museum and Geoscience Centre).

INSPIRATION SHiFT

« Au printemps 2015, nous avons mis sur pied la visite de découverte (Discovery Tour/Hike), une randonnée d'interprétation pour toute la famille dans les environs de la grotte Rat's Nest. C'était un résultat direct de la formation *SHiFT : Transforming Products to Experiences*, tenue à Jasper quelques mois plus tôt. »

Adam Walker, propriétaire exploitant



NOUVELLE VISITE DE DÉCOUVERTE INAUGURÉE À L'ÉTÉ 2015
Photo : Canmore Cave Tours

« EXCELLENTE EXPÉRIENCE! MAX A ÉTÉ FANTASTIQUE! JE LE RECOMMANDE À 100 % »

« J'avoue que nous avons un peu d'appréhension à le faire. Surtout moi, plus que mon petit ami. Max nous a mis à l'aise immédiatement. Il est si incroyablement rassurant et sait tout sur la grotte Rat's Nest, et probablement sur chaque grotte des environs. Je n'ai jamais eu l'impression que ma sécurité puisse être menacée. Mais on vous sort bel et bien de votre zone de confort. Il y a des passages vraiment très étroits, qui sont tous facultatifs, et Max est là pour vous expliquer ce qui va se passer tout au long du parcours. Nous avons vu des stalagmites et des stalactites vraiment incroyables et sommes tellement contents d'y être allés. Demandez Max! »

Sarwarren, Calgary (décembre 2015) ★★★★★ Évaluation TripAdvisor : 5 sur 5

LES RÉSULTATS SONT IMPRESSIONNANTS

Durant les deux premières années d'Adam à la tête de Canmore Cave Tours :

- Le nombre de visites a augmenté de 40 %;
- Les recettes ont connu une croissance de 35 %;
- L'entreprise a obtenu le Certificat d'excellence TripAdvisor en 2014 et en 2015. À la date de la publication, 92 % des 282 avis publiés comportaient la note de cinq étoiles;
- TripAdvisor classe Canmore Cave Tours au 1^{er} rang sur 43 parmi « les meilleures activités » à Canmore; à l'échelle provinciale, elle s'est classée 7^e sur les 1034 « meilleures activités » en Alberta;
- L'offre s'est diversifiée, allant au-delà des visites de quatre heures et demie ou de six heures réservées aux spéléologues avertis, avec l'ajout de visites de deux à trois heures et d'expériences sur plusieurs jours, pour intéresser aussi bien les familles que les fanatiques de sensations fortes;
- La tarification s'est aussi diversifiée, s'échelonnant de 35 \$ à 379 \$ par personne; le tarif le plus bas constitue un prix d'appel attirant — particulièrement au sein de la population locale — pour de nouvelles personnes qui seraient tentées de s'initier à la spéléologie;
- L'expérience de visite offerte s'est enrichie, passant d'une seule grotte à un total de quatre;
- Deux nouveaux postes à temps plein pour toute l'année ont été créés, et le nombre d'employés saisonniers est passé de quatre à six en été;
- Pour l'activité des chœurs de Noël s'étendant sur cinq soirs, les 24 places par soir se sont toutes vendues. La demande a été tellement forte que beaucoup de personnes souhaitant y aller ont dû être refusées;
- Le double de la cible de 50 visiteurs a été atteint pour la mise à l'essai de la nouvelle visite de découverte (Discovery Tour);
- Grâce à sa visite d'aventure à la grotte Rat's Nest (Cave Adventure Tour), Canmore Cave Tours est devenue la première entreprise de spéléologie du Canada à être acceptée dans le programme des expériences canadiennes distinctives.

QUE REPRÉSENTE LE « TOURISME AXÉ SUR LES EXPÉRIENCES » POUR VOTRE ENTREPRISE?

« Mes activités sont entièrement axées sur les expériences, explique Adam Walker. Il est extrêmement important de pouvoir évaluer de façon critique chacun des aspects de tout ce que nous offrons et de nous ajuster à ce que nos visiteurs nous apprennent. L'importance d'intégrer des choses à raconter est vraiment ressortie comme un aspect essentiel de l'expérience des visiteurs. Je cherche toujours à y ajouter du sens pour nos visiteurs en les aidant à mieux apprécier l'histoire de la région, les merveilles de la spéléologie et la beauté saisissante des formations géologiques. »



PARLEZ-NOUS DE VOS VISITEURS ET DE LEURS ATTENTES

« Nos visiteurs idéaux sont ceux qui ont le sens de l'aventure, ou sinon la volonté d'acquiescer ce sens. Nous ne privilégions pas plus les grands athlètes que les personnes peu actives; nous voulons simplement que les gens aient l'esprit ouvert, pour que nous puissions les aider à vivre quelque chose de vraiment unique, explique Adam.

Nous commençons à rendre la chose plus accessible. Je pense que l'idée de visiter une grotte a toujours fait peur. Mais les perspectives changent avec tous les nouveaux médias, les éléments visuels que nous pouvons offrir, les évaluations TripAdvisor, le fait que nous avons

accueilli une chorale dans la grotte et que beaucoup des choristes avaient plus de 60 ans. Les gens commencent enfin à se dire "Hé, ce n'est pas si inaccessible, je devrais l'essayer!" Nous pouvons vous aider à y aller — il vous faut juste vous rendre d'abord jusqu'à notre porte. Nous n'avons fait qu'élargir l'accès à plus de gens, d'horizons plus divers. »

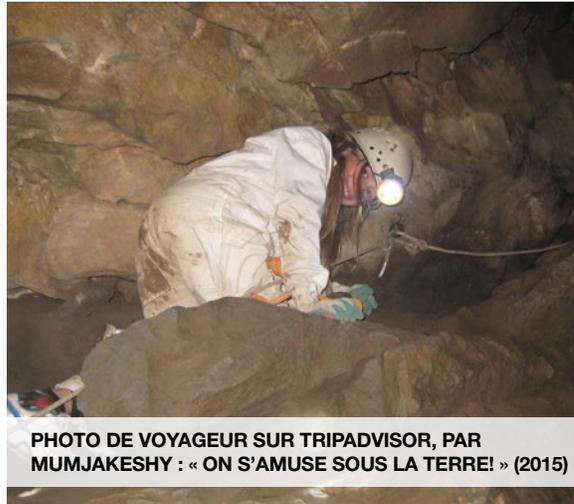


PHOTO DE VOYAGEUR SUR TRIPADVISOR, PAR MUMJAKESHY : « ON S'AMUSE SOUS LA TERRE! » (2015)

LES GUIDES SONT LA CLÉ DU SUCCÈS

Les visiteurs qui explorent un monde inconnu se doivent de faire confiance à la personne qui mène le parcours. Bien sûr, l'équipement de sécurité et le maintien de l'intégrité des grottes sont des considérations primordiales. Il n'en demeure pas moins que les guides jouent un rôle tout aussi important, en communiquant leur passion, leur expertise et leur confiance aux visiteurs. TripAdvisor offre une source de reconnaissance continue pour les guides, qui sont souvent mentionnés personnellement, ce qui représente un outil de rétroaction très efficace et contribue à les rendre fiers de leur travail.

AVENTURE AMUSANTE EN FAMILLE

« Toute ma famille a eu un plaisir immense durant cette visite! Lenora, à la réception, s'est vraiment démenée pour trouver une réservation qui convienne à notre horaire. Nous avons fait l'excursion vers le haut de la montagne dans la pénombre, sans lampes frontales. C'était amusant! Je me sentais très nerveuse et un peu claustrophobe avant d'explorer la grotte. Mais notre guide, Brent, était patient et drôle, et il a veillé à ce que nous ayons une excellente expérience. Je suis tellement contente que nous l'ayons fait tous ensemble en famille! C'est quelque chose dont nous nous souviendrons toujours! »

KFreejohns, St. Albert (janvier 2016) ★★★★★ Évaluation TripAdvisor : 5 sur 5



EXPANSION DANS LES MARCHÉS ÉTRANGERS

Canmore Cave Tours est désormais en mesure d'entreprendre une expansion dans les marchés étrangers et d'envisager des forfaits pour leurs voyageurs, maintenant que Travel Alberta et Destination Canada ont approuvé son intégration au programme des expériences canadiennes distinctives (ECD), en plus des occasions de développement des affaires que suscite le programme de bourses (Scholarship Program) de Travel Alberta pour le salon touristique Canada's West Marketplace.

« La désignation d'ECD ajoute vraiment de la crédibilité et donne de la légitimité à l'entreprise en lui apportant le soutien de ces grands organismes, qui ont le personnel et les réseaux pour nous mettre en contact avec les bons partenaires commerciaux, résume Adam Walker.

Si vous souhaitez lancer votre entreprise dans la sphère des professionnels des voyages internationaux, vous devez faire un effort concerté pour y arriver. Il faut du temps, vous devez adapter votre offre, créer les bonnes expériences, apprendre les règles du jeu en ce qui concerne les prix nets, les processus de réservation, l'accommodement avec les réalités particulières selon la taille du groupe, de même que les considérations d'horaire et de transport introduites par d'autres entreprises.

Étant donné la nature de notre entreprise et son attrait ciblé, si nous pouvions arriver à réaliser 10 % de notre chiffre d'affaires avec des groupes et des voyageurs indépendants provenant des marchés étrangers, je serais plutôt satisfait. Plus il y a d'entreprises qui contribuent à diversifier la perception des voyages au Canada, mieux nous nous en portons tous. »

LES GRANDS DÉFIS

Il existe deux principaux défis :

Le premier est de se faire connaître auprès de différents publics, en particulier parmi ceux qui aiment l'aventure, mais n'ont jamais pensé à la spéléologie. Une stratégie dont Adam a constaté l'efficacité consiste à optimiser l'utilisation de TripAdvisor, et à inviter des blogueurs et les rédacteurs touristiques à établir un contact avec les visiteurs en écrivant des choses sur l'entreprise, ce qui permet d'assimiler « le langage adapté à la perspective d'un visiteur » et de cultiver la crédibilité obtenue grâce à la portée de leur message bien raconté.

Le second défi a été d'amener les membres du personnel à devenir de bons conteurs (alors qu'au départ ils se voyaient simplement comme des guides-spéléologues axés sur l'activité du moment), c'est-à-dire à développer leur capacité de raconter des anecdotes ou des faits pertinents qui donnent une touche personnelle à l'expérience. Cette attention personnalisée, conjuguée aux capacités nouvellement développées, contribue à camper l'esprit du lieu de façon unique et à renforcer la relation entre les visiteurs et le personnel.

EXPÉRIENCE UNIQUE POUR COMMENCER LA NOUVELLE ANNÉE!

« En cherchant dans la région, nous avons trouvé la grotte Rat's Nest sur TripAdvisor et décidé d'essayer la visite qui y est offerte. Nous avons organisé notre visite pour le jour de l'An 2016. C'est aussi impressionnant que tout le monde le dit et une excellente façon de commencer la nouvelle année! L'expérience est tellement unique. Ce n'est pas une visite de grotte avec des corridors éclairés et creusés pour vous. Le seul éclairage que vous avez est celui de la lampe frontale sur votre casque. Vous devez grimper et ramper pour traverser la grotte. Notre guide, Brent, était bien informé et gentil, et il s'est assuré que tout le monde était à l'aise avec les obstacles que nous avons affrontés ce jour-là. Si vous cherchez quelque chose de totalement différent, une aventure excitante remplie de péripéties, alors vous devez de faire une visite de la grotte Rat's Nest! »

Avant de partir : Le site Web de l'entreprise est très instructif (excellente vidéo d'introduction!) et, aussi, les gens qui organisent les visites sont amicaux et prêts à vous aider. Mais il faut savoir que si vous faites la visite en hiver, la randonnée d'un kilomètre jusqu'à l'entrée de la grotte et au retour est recouverte de neige et de glace, et assez à pic. Alors assurez-vous de porter des vêtements et des bottes qui conviennent à ces conditions hivernales, car c'est glissant. »

KTA89052, Nevada (janvier 2016) ★★★★★ Évaluation TripAdvisor : 5 sur 5

VIRAGES CLÉS

- DE :** Activité commençant seulement à la grotte...
À : Expérience commençant par les choses racontées en ligne, la rencontre avec les guides, la randonnée jusqu'à la grotte et l'action de mettre l'équipement, pour ensuite gagner en intensité avec la visite de la grotte.
- DE :** Considération de la grotte comme un endroit qui peut uniquement intéresser les spéléologues avertis...
À : Vision de la grotte comme un théâtre d'activités en tous genres, depuis la visite de découverte familiale jusqu'à la tenue d'une série de concerts.
- DE :** Accent sur l'activité et les aspects physiques de la spéléologie...
À : Importance d'intégrer des choses à raconter pour enrichir l'expérience des visiteurs.
- DE :** Travail de l'entreprise limité à ses propres activités de spéléologie...
À : Recherche active de partenaires et d'entreprises aux vues similaires qui veulent créer ensemble quelque chose de nouveau et contribuer à se partager aussi bien les visiteurs que le risque associé au travail d'élaboration.

L'INTÉRÊT DE LA FORMATION SHIFT

« C'est un endroit pour faire sortir les idées et en discuter avec des gens ayant un état d'esprit similaire. Même si certaines idées sont extrêmes ou trop fantaisistes, vous pouvez rêver tout haut et laisser des entrepreneurs attentifs les critiquer et les remettre en question pour vous aider à raffiner votre réflexion. »

Adam Walker, propriétaire exploitant
Canmore Cave Tours, Alberta

CONSEILS POUR LES AUTRES ENTREPRISES QUI S'INTÉRESSENT AU TOURISME AXÉ SUR LES EXPÉRIENCES

1. Tenez une liste de choses « à la limite du possible ». Toutes les idées peuvent être utiles au développement de l'offre... mêmes les plus insensées ou insolites. Certaines ne se réaliseront jamais, mais peuvent très bien déboucher sur des variantes intéressantes ou des possibilités plus réalistes. Souvent, c'est grâce aux idées « folles » qu'on finit par créer les expériences les plus uniques.
2. La collaboration représente un élément très efficace et important dans la conception d'un produit.
3. Racontez des choses. Captivez les gens et suscitez leur engagement. Créez des expériences significatives.
4. Travaillez en collaboration avec vos organismes de marketing de destination locaux et trouvez des moyens de convier votre collectivité à vivre l'expérience et à profiter de ce que vous offrez. (Le bouche à oreille représente un puissant outil de marketing, mais rappelez-vous : c'est une arme à double tranchant.)
5. Une expérience vraiment bonne se vend toute seule. La série de concerts de Noël « *esprit de la montagne* » (*Spirit in the Mountain*) de Canmore Cave Tours s'est déroulée à guichets fermés, à peu près sans marketing, simplement parce qu'il s'agissait d'une expérience unique, locale, authentique et attirante.

MERCI!

« Paula Rempel, quand elle travaillait pour Travel Alberta, est venue en visite avec nous en tant que membre du centre d'information aux visiteurs, et je jure que nos réservations ont bondi de dix pour cent! Elle s'est mise à dire à tout le monde qu'elle avait attendu d'être grand-mère pour faire de la spéléologie et que tous devraient s'y essayer. Son enthousiasme s'est répandu dans l'équipe de l'organisme et tout le monde s'est emballé!

Pour le nouveau propriétaire d'entreprise que je suis, ce type de soutien m'a aidé — avec le salon touristique Canada's West Marketplace, le programme des expériences canadiennes distinctives et la formation SHiFT concernant les voyages axés sur les expériences — à obtenir les choses dont j'avais besoin pour apprendre rapidement. On ne peut vraiment pas s'en passer. »

Adam Walker, propriétaire exploitant
Canmore Cave Tours, Alberta

Remerciements

Cette étude de cas a été rendue possible grâce à la coopération des personnes ci-dessous. Nos remerciements les plus sincères à chacune d'entre elles pour leur contribution, leurs renseignements éclairants et leur expertise.

Adam Walker, propriétaire exploitant, Canmore Cave Tours
Cameron Spence, responsable du développement de l'industrie, Travel Alberta
Marty Eberth, directrice du développement des affaires, Travel Alberta
Celes Davar, propriétaire exploitant, Earth Rhythms

Recherche et rédaction :
Nancy Arsenault, partenaire de gestion, Tourism Café Canada
Février 2016



