

Evènement digital – Jeudi 27 mai 2021

**« La mobilité touristique
en montagne »**



En partenariat avec :



Mai 2021

Le partenariat G2A x Montagne Leaders



Bienvenue

Le **partenariat** G2A x Montagne Leaders

Introduction de **l'ADEME**



Restitution de **l'enquête clients**

Expertise de l'agence **AGATE**



Restitution de **l'enquête élus**

Eclairage de **terrain** : Grand Massif Domaine Skiable

Eclairage **d'élus** : Mairie des 2 Alpes

Eclairage de la **Suisse** : Canton du Valais

Eclairage d'un **transporteur** : Bertolami

Eclairage **digital** : Tictactrip

Eclairage **associatif** : POW

Eclairage **prospectif** : LAMA Project

Le mot de la fin



Le big data

Prévisions en temps réel



Flux Vision Tourisme

Bilans de fréquentation

The logo for Bookingplus, featuring the word "Bookingplus" in a white, italicized sans-serif font inside a blue rounded rectangle.

Bookingplus

Booking +
Accompagnement au yield



Vos Yeux Vos Oreilles

Etudes de comportements
clients



Ski Guru

Comparateur de destination
selon les avis clients

Enquête

80%

**Nuitées
montagne
France**

Connecte

600 000

Lits en temps réel

Expertise

50 000

**Enquêtes clients
depuis 2012**

Introduction de l'ADEME

Mathias COPY

Restitution de l'enquête clients

Emilie MAISONNASSE – G2A

ENQUÊTE 2021



MONTAGNE
LEADERS

« La mobilité des clients français en montagne »



En partenariat avec :



Avril 2021

Méthodologie



Enquête on-line.

**1 117 Français, représentatifs
des clients français fréquentant
les stations de montagne.**

Recueil du 11/03/2021 au 21/03/2021.





3 enseignements

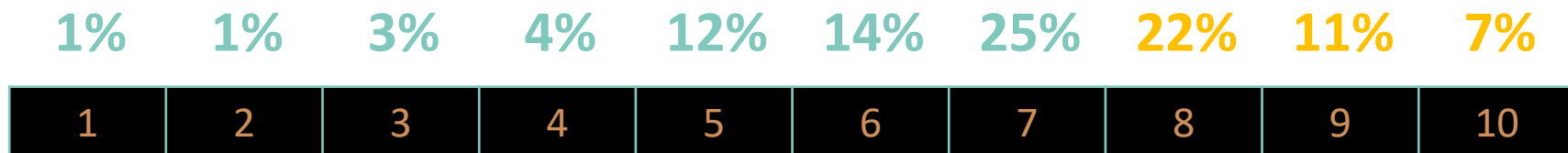
1



**Transports :
la conscience
environnementale
est là.
Vers une loi pour la
concrétiser ?**

La sensibilité environnementale

Dans votre quotidien, comment évaluez-vous votre engagement vis-à-vis des problématiques environnementales et des changements climatiques liés au réchauffement climatique ?



Pas du tout engagé, aucune action concrète

Très engagé, je me mobilise au maximum

6,9/10

Les clients ont une vraie conscience des enjeux environnementaux.

40%

des clients se considèrent

« engagés » voire très engagés ».

Échéance de l'impact des enjeux environnementaux

À quelle échéance pensez-vous que les enjeux environnementaux et climatiques vont impacter votre vie quotidienne ?

Dès
aujourd'hui
53%

Dans 5 ans
20%

Dans plus
de 10 ans
15%

Je ne
pense pas
que mon
quotidien
soit
bouleversé
8%

Je ne veux
pas y
penser
5%

**Dès aujourd'hui,
plus de la moitié
des clients se sent
impactée par les
enjeux
environnementaux
et climatiques.**

Élément le plus impactant

Qu'est-ce qui selon vous est le plus impactant pour l'environnement dans les destinations touristiques de montagne l'hiver ?

Plusieurs réponses possibles

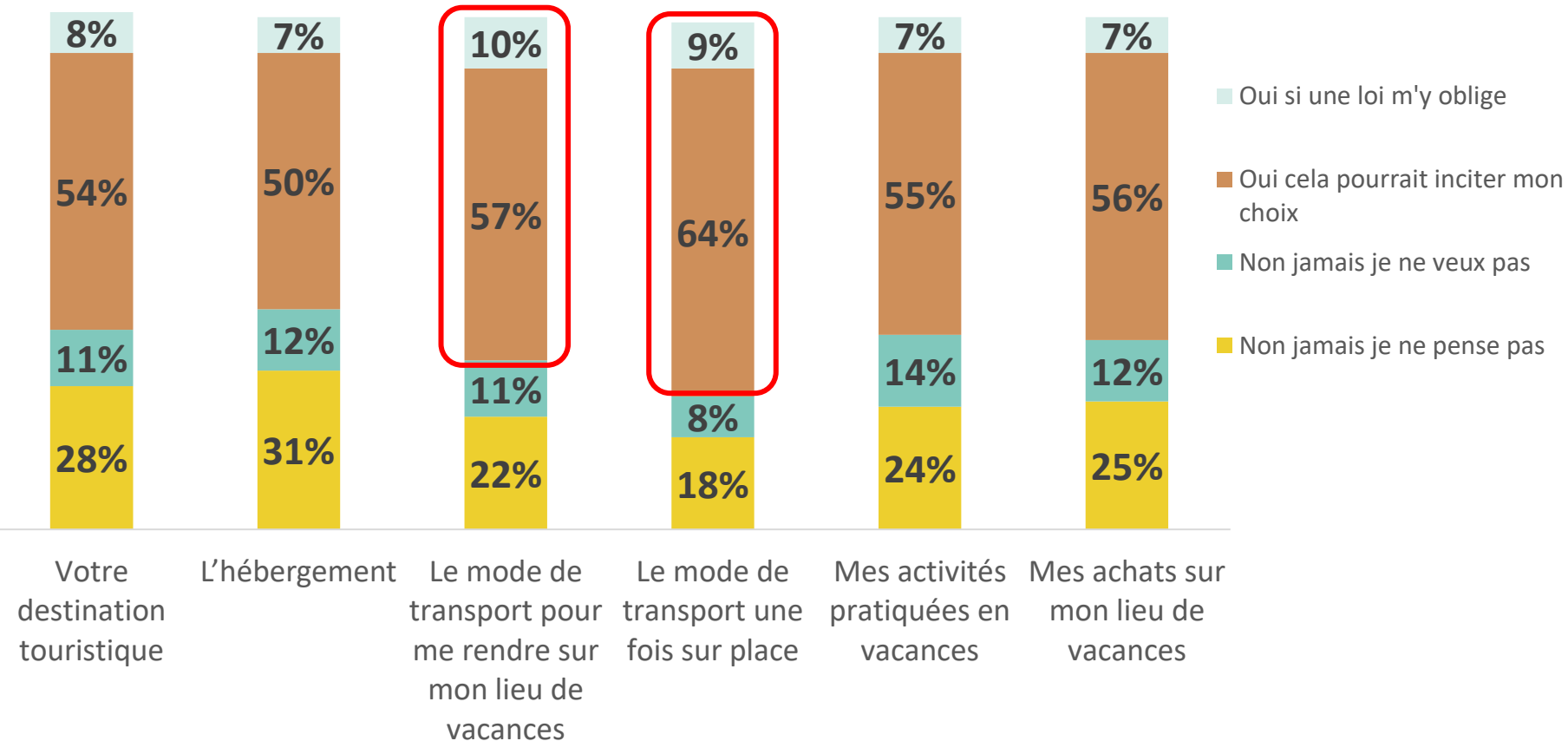


Les touristes ont conscience de leur propre impact sur l'environnement en montagne.

L'utilisation de la voiture est jugée comme la plus impactante par les clients.

Évolutions des habitudes de vacances

Dans les 5 ans à venir, pensez-vous que les enjeux environnementaux et climatiques fassent évoluer vos habitudes de vacances pour le choix de :



Les modes de transport pour accéder et pour se déplacer sont les deux sujets sur lesquels les clients sont « prêts » à faire évoluer leurs habitudes de vacances.

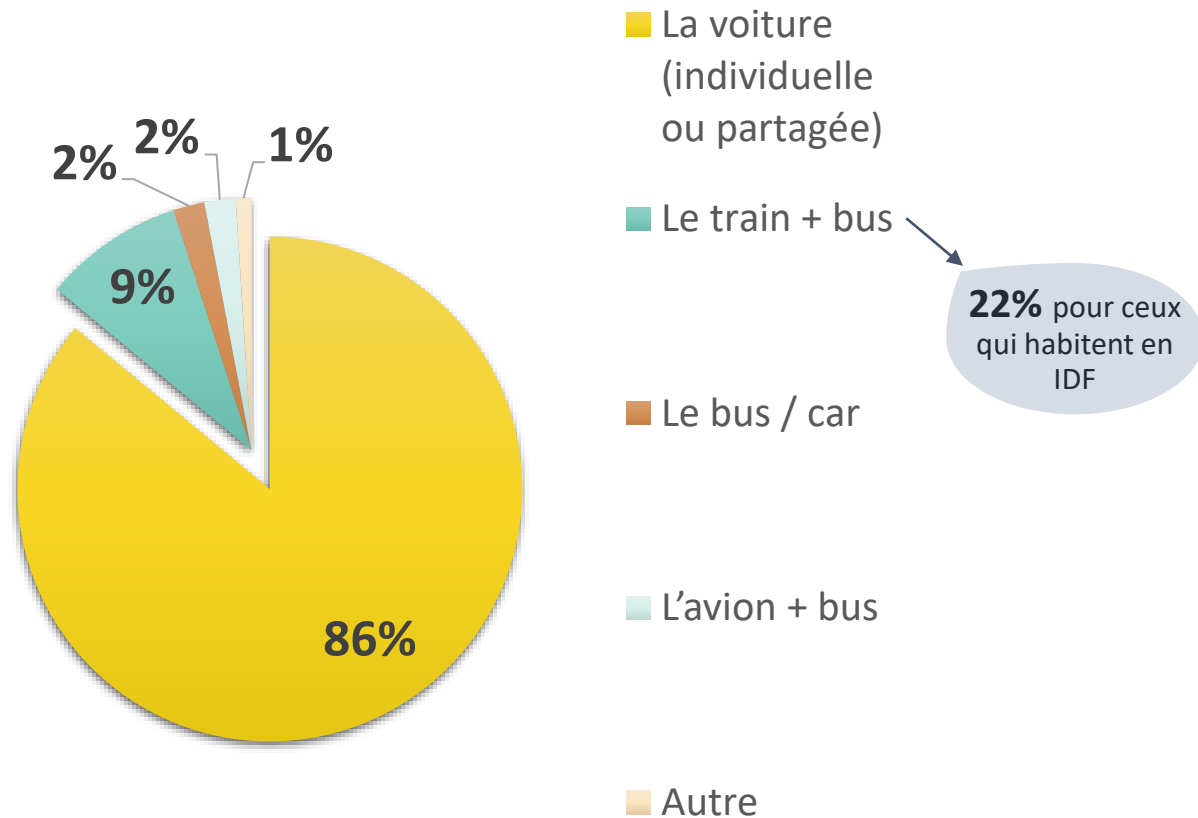
2



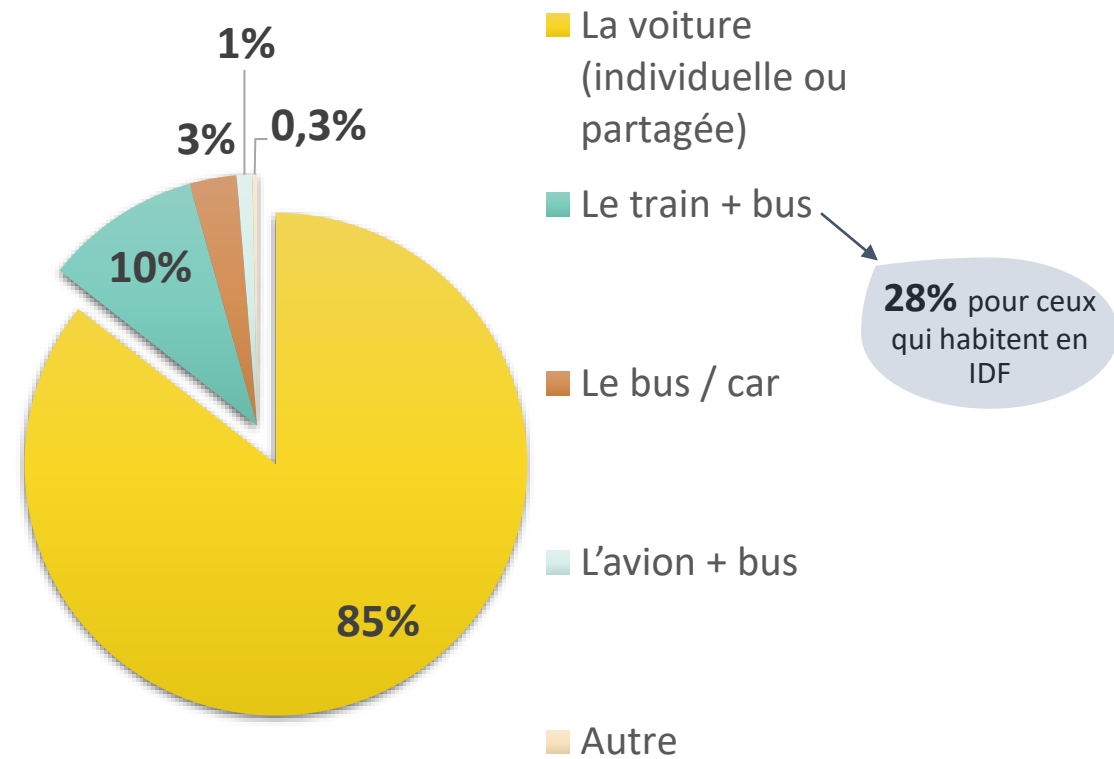
La voiture : symbole de l'individualisme français.

Les déplacements pour les séjours à la montagne

Pour vous rendre en vacances en montagne
l'été vous utilisez prioritairement :

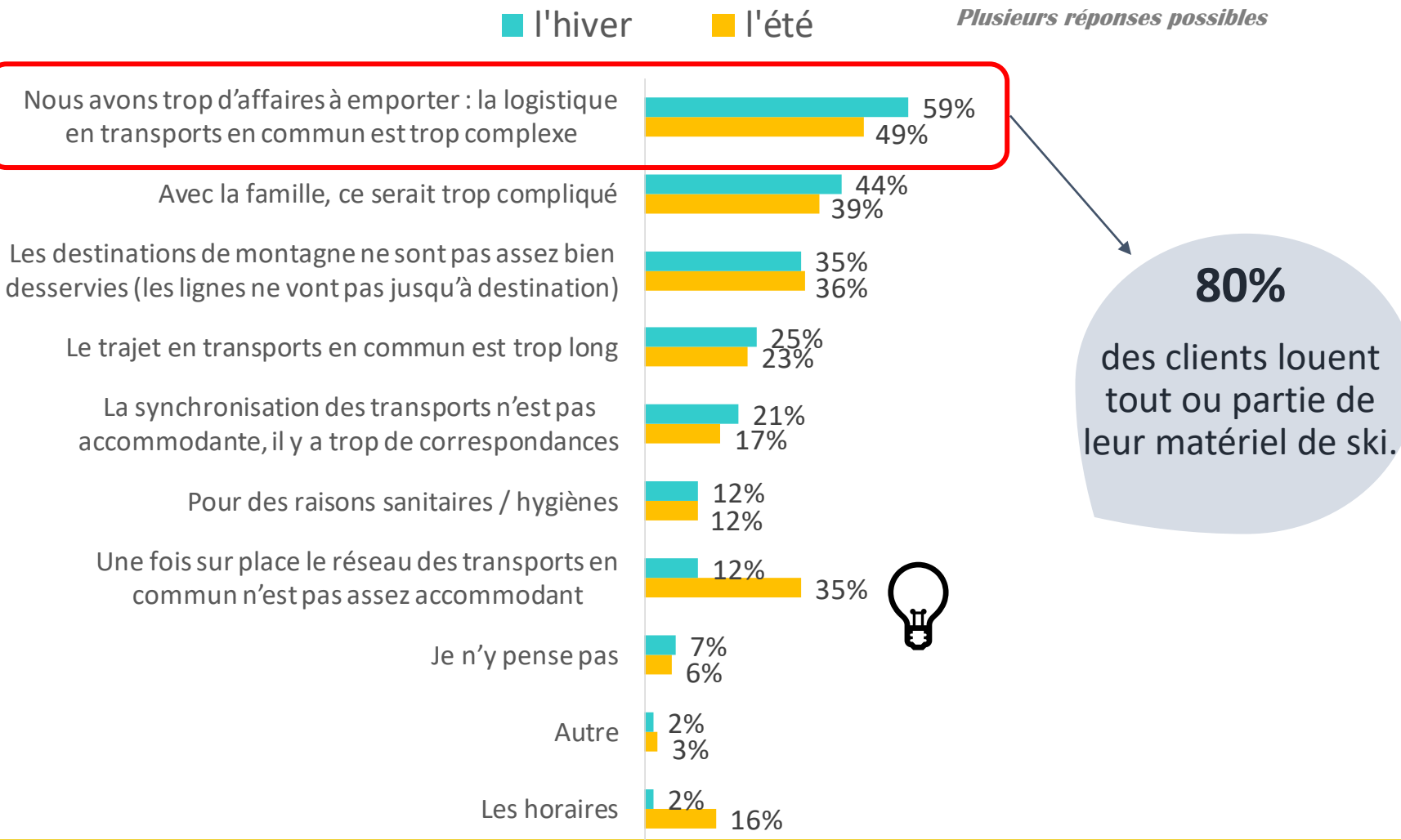


Pour vous rendre en vacances en montagne
l'hiver vous utilisez prioritairement :



Les déplacements pour les séjours à la montagne

Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas les transports en commun pour vous rendre en vacances à la montagne ?



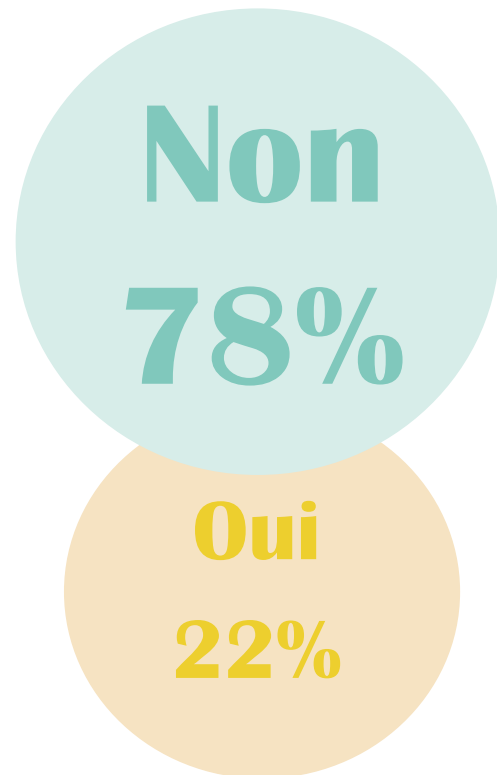
80%
des clients louent tout ou partie de leur matériel de ski.

En hiver, encore plus qu'en été, la logistique et le contexte familial sont les premières raisons citées pour privilégier la voiture.

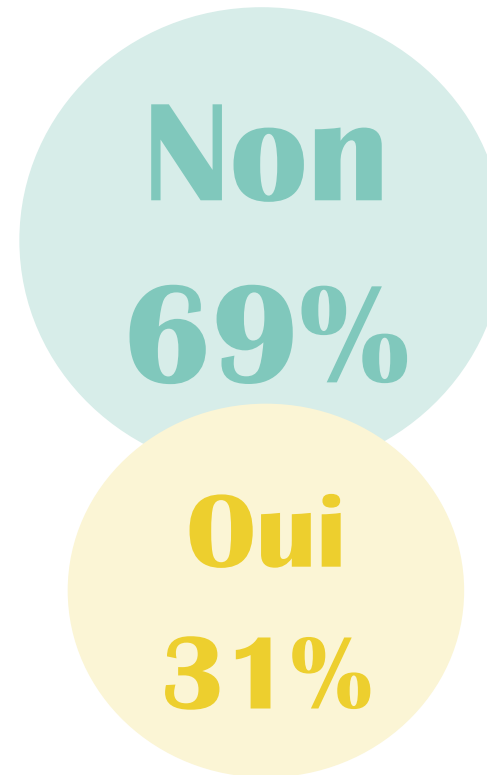
Pour autant seulement 20% des clients ont tout leur matériel de ski à transporter.

L'accessibilité en transports en commun

L'accessibilité vers votre destination montagne en transports en commun, fait-elle partie de vos critères de choix à l'heure actuelle ?



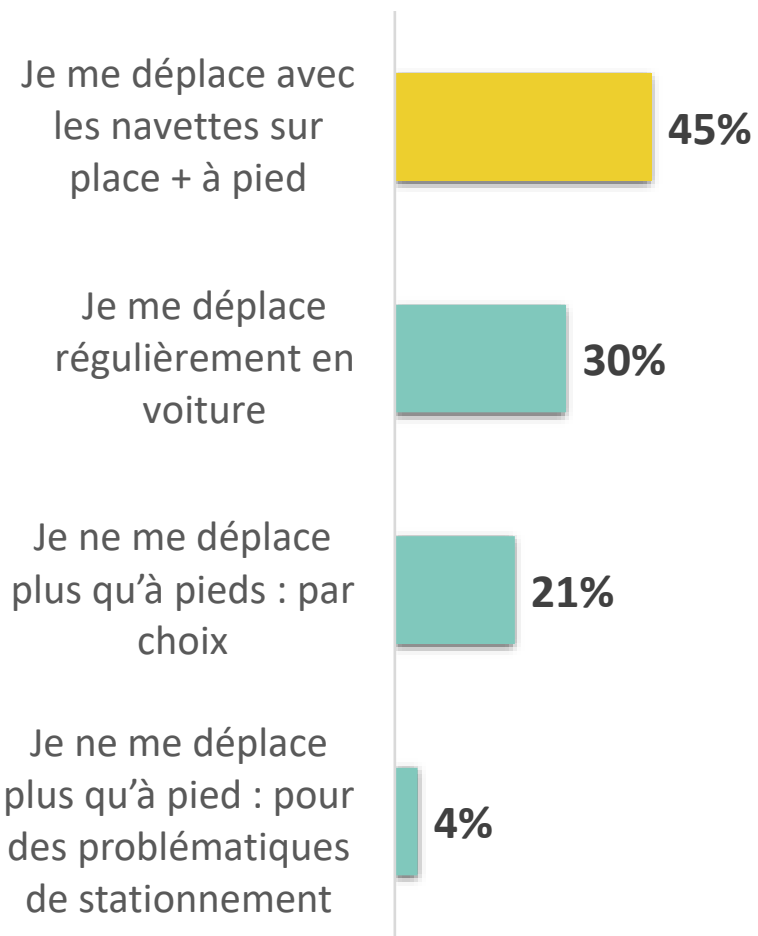
Fera-t-elle partie de vos critères de choix d'ici 2 ans ?



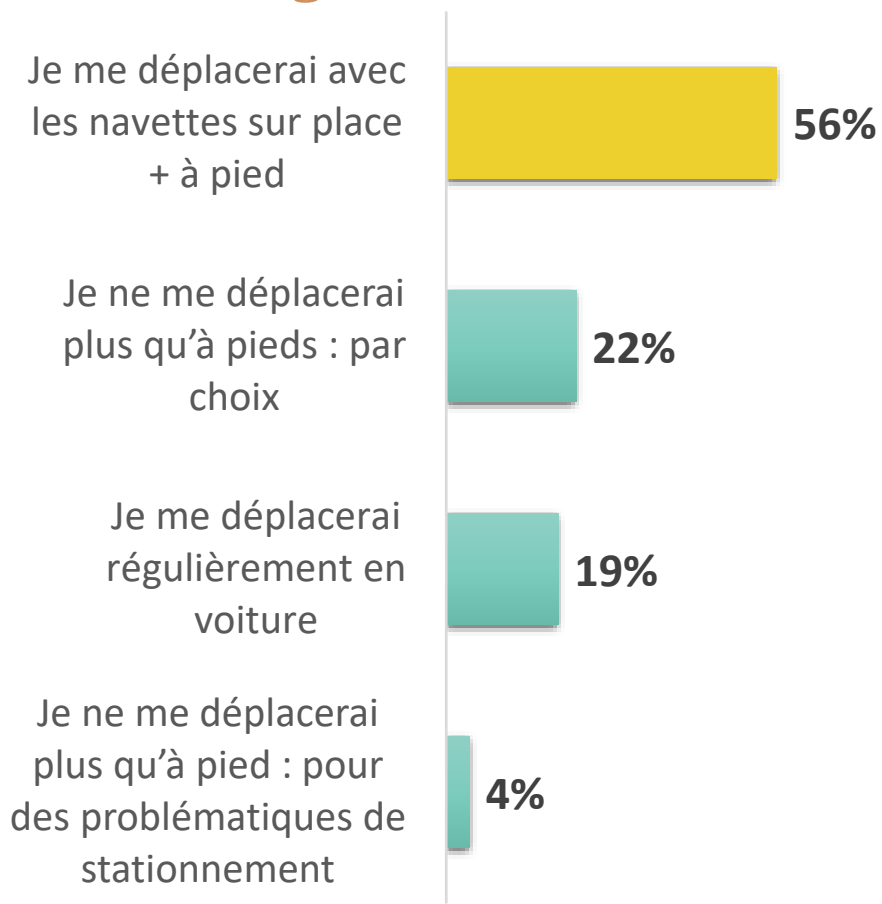
D'ici 2 ans, pour 31% de la clientèle française l'accessibilité de la destination en transports en commun, soit 10pts de plus qu'à l'heure actuelle.

La mobilité durant le séjour l'hiver : aujourd'hui & demain

Habituellement et lors de vos derniers séjours en montagne l'hiver...



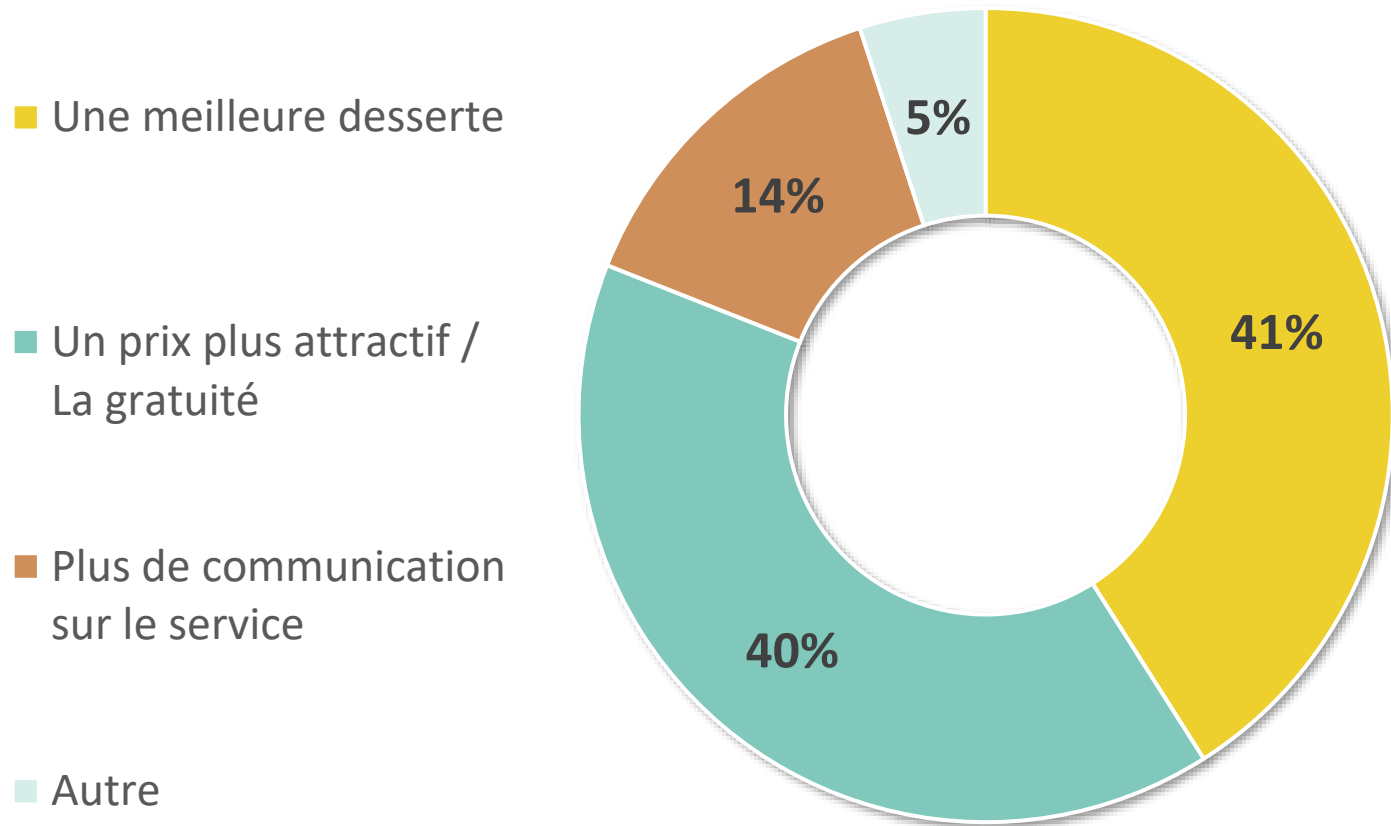
Une fois sur votre lieu de vacances, comment souhaiteriez-vous vous déplacer au cours de votre séjour à la montagne l'hiver ?



Pour la mobilité intra-station, les clients veulent à l'avenir se déplacer en navettes et à pied. Les solutions alternatives sont privilégiées lorsque elles ont été expérimentées de manière positive.

Utilisation des navettes

Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser davantage les navettes ?



Ce qui va inciter les clients à utiliser davantage les navettes :
Une meilleure desserte
&
Un prix plus attractif.

3



Et si demain c'était plus pratique pour le client...

Les évolutions attendues en termes d'offre

Quelles améliorations vous inciteraient à emprunter les transports en commun pour vos trajets de vacances à la montagne en termes d'offre ?

Plusieurs réponses possibles

Un **prix** plus attractif

57%

Une meilleure
desserte

56%

Une meilleure
fréquence

56%

Ce qui fait rêver le client :

le triptyque

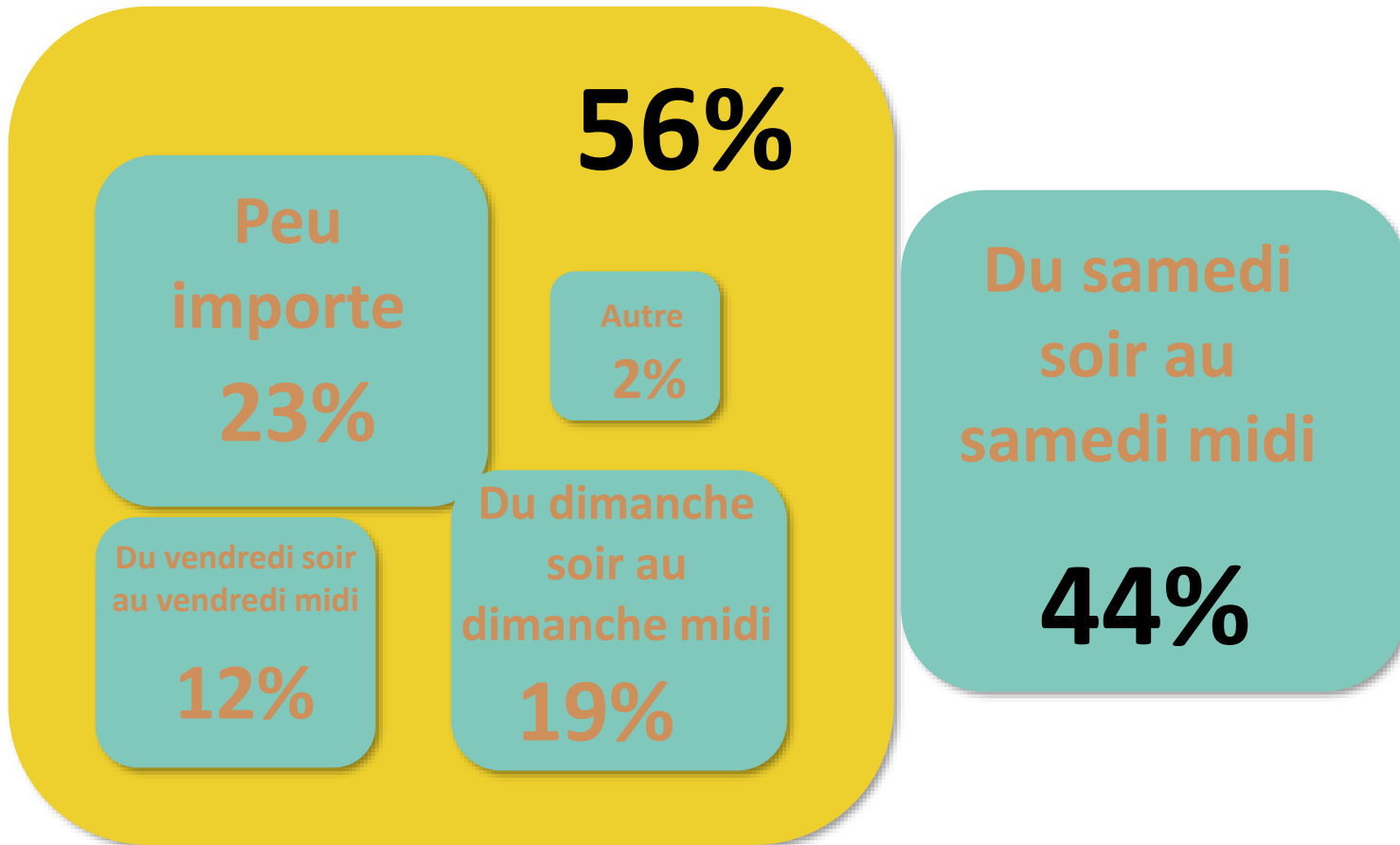
#Prix

#Desserte

#Fréquence.

Le samedi – samedi

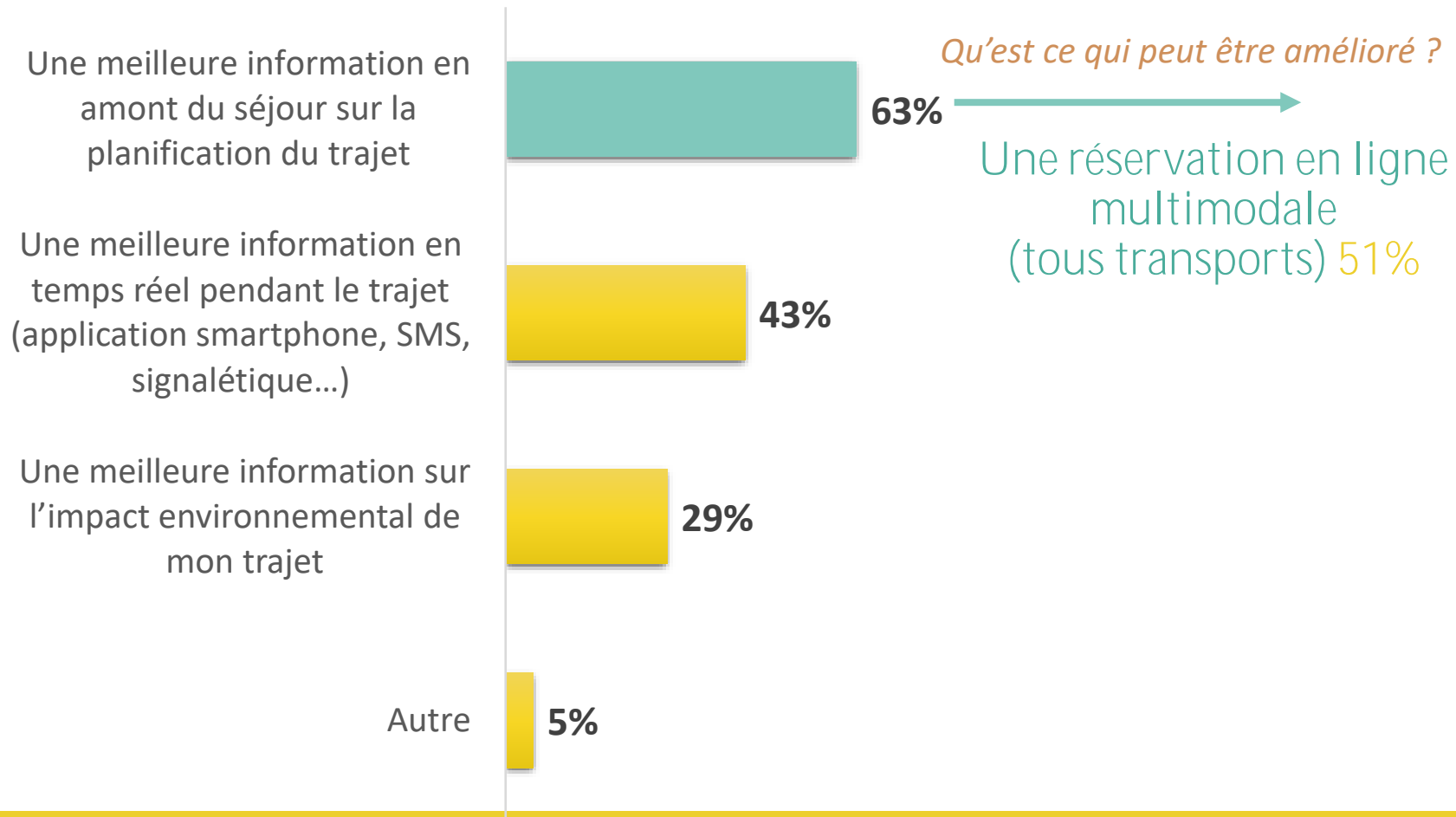
Quelle serait votre période de séjour idéale ?



Le samedi – samedi est privilégié par moins de la moitié des Français, et le plus souvent pour des raisons liées aux dates de congés et de vacances scolaires (voir annexe).

Les évolutions attendues en termes d'informations

Quelles améliorations vous inciteraient à emprunter les transports en commun pour vos trajets de vacances à la montagne en termes d'informations ? *Plusieurs réponses possibles*



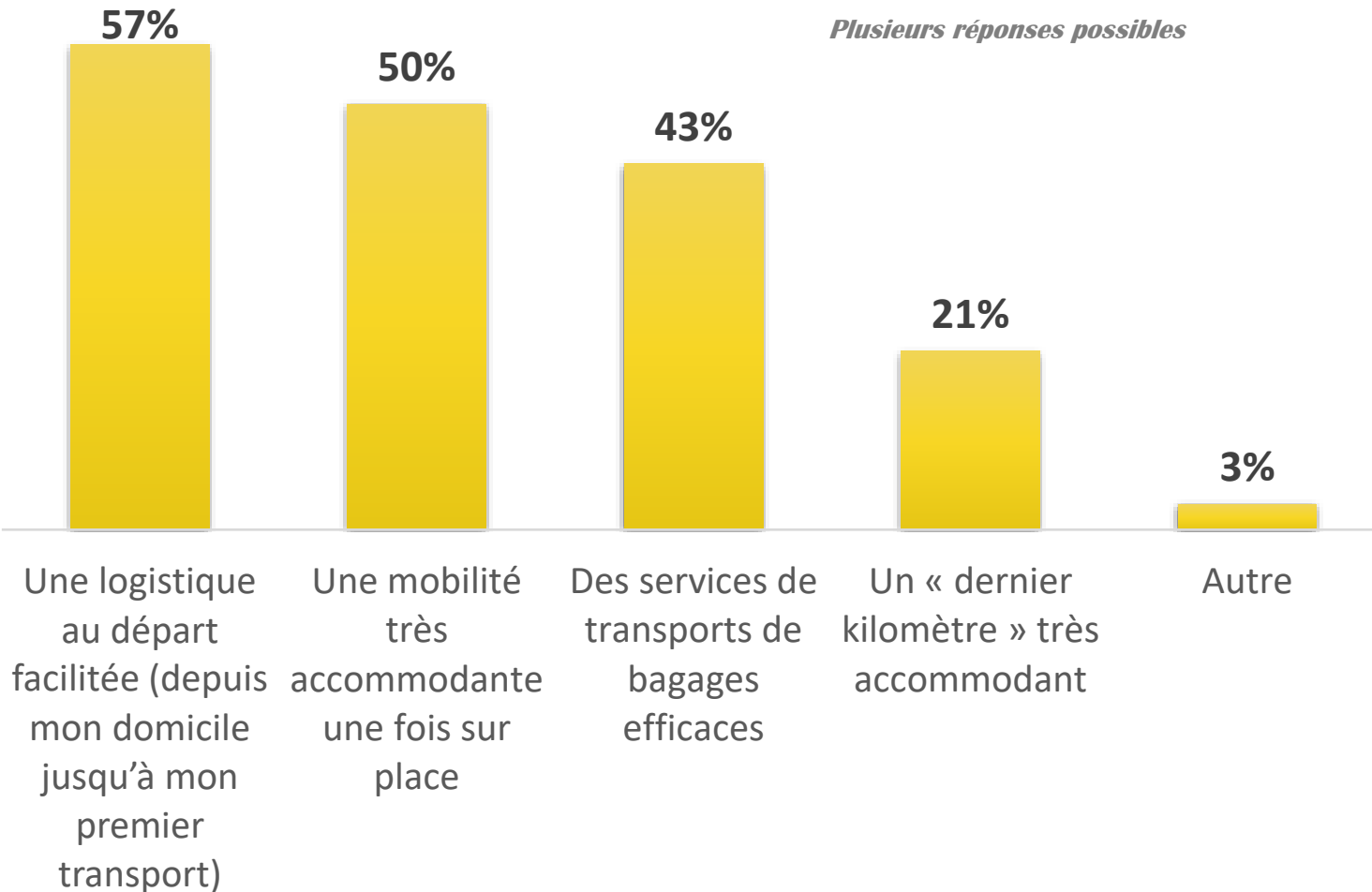
Ce qui fait rêver le client :

la réservation multimodale.

Les évolutions attendues en termes de logistique

Quelles améliorations vous inciteraient à emprunter les transports en commun pour vos trajets de vacances à la montagne en termes de logistique ?

Plusieurs réponses possibles



Ce qui fait rêver le client :

qu'on l'aide au départ & à l'arrivée.

Les trains & les cars de nuit

Connaissez-vous les trains de nuit
pour venir en montagne ?



Non
59%

Seriez vous-prêt
à les utiliser ?

Oui
61%

Connaissez-vous les cars de nuit
pour venir en montagne ?



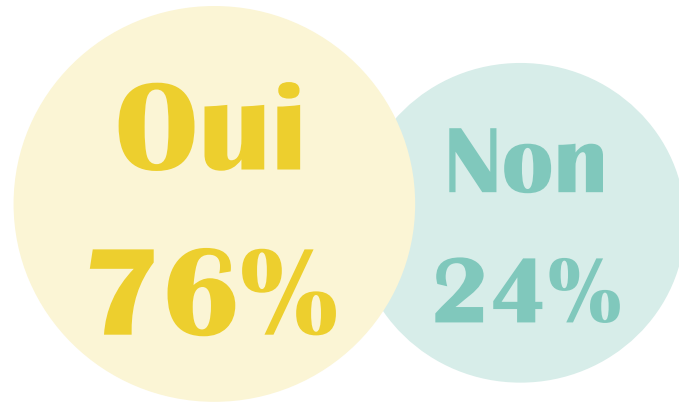
Non
64%

Seriez vous-prêt
à les utiliser ?

Non
66%

Les « ascenseurs valléens »

Pour remplacer les navettes du dernier kilomètre, seriez-vous intéressés par les "ascenseurs valléens" ?

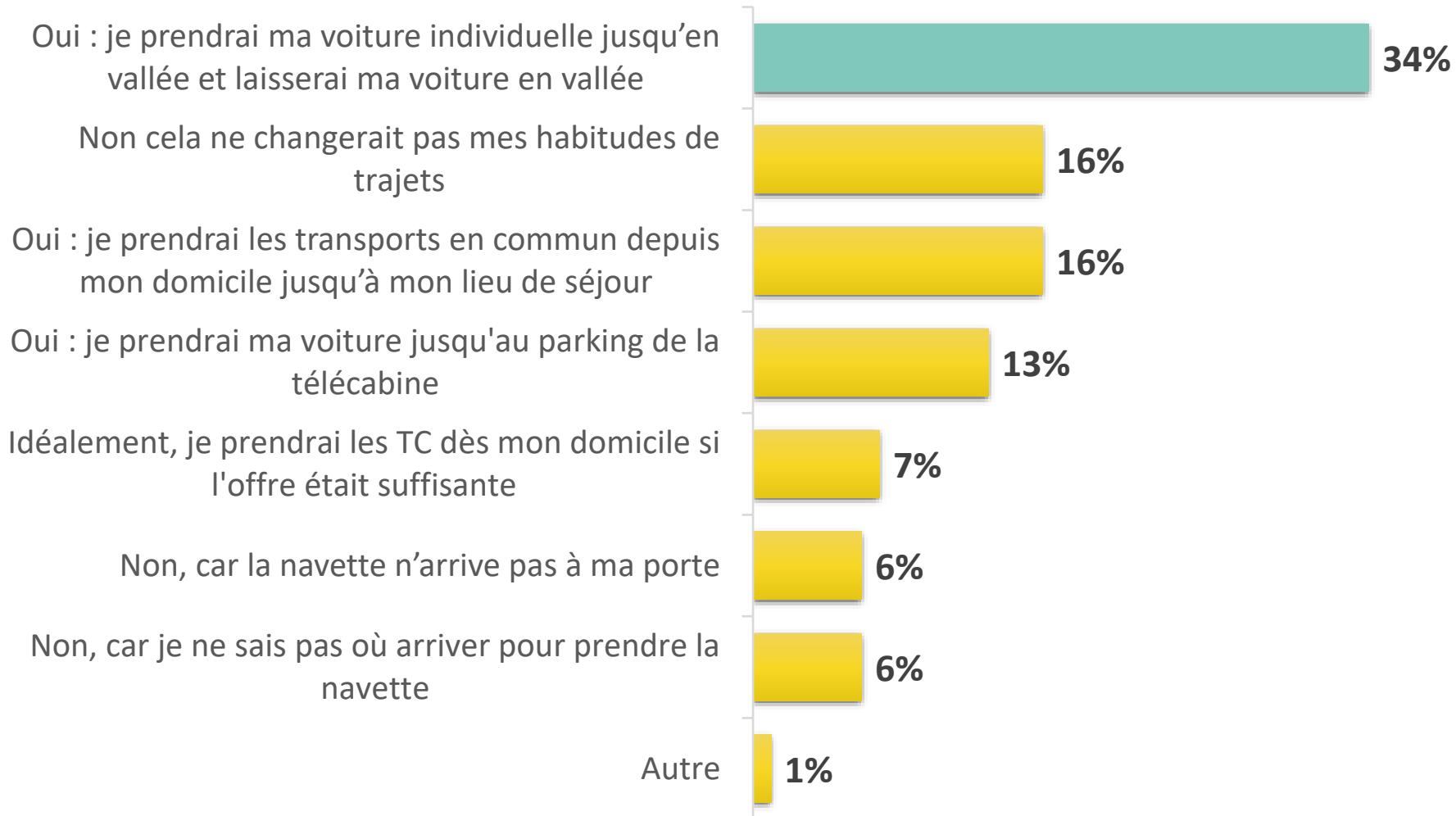


3 clients sur 4 sont intéressés par les fameux « ascenseurs valléens ».

Surtout si il y a un bon rapport qualité / prix.

Les « ascenseurs valléens »

Cela changerait-il votre déplacement ? *Plusieurs réponses possibles*



Les ascenseurs valléens jouent pleinement le rôle de dernier km mais ne permettent pas de détrôner la voiture individuelle pour le trajet.

Next



**Et si demain, on
changeait de regard ?**

Next

Au regard des enjeux environnementaux, la mobilité est LE sujet sur lequel une contrainte semble « acceptable » à l'avenir. Peut-on rendre cette contrainte agréable, facilitatrice et joyeuse ?

Le marketing touristique vend qu'il est préférable de vivre des temps forts, aux détriments des temps morts. Le transport peut-il passer d'un temps mort à, demain, un temps fort ?

Les notions clés de la mobilité de demain : le transport comme expérience, la multimodalité en un clic, une acculturation vers des offres de mobilité alternatives qui commence d'abord par une acculturation de notre écosystème montagne.

ENQUÊTE 2021



MONTAGNE
LEADERS

Merci.



En partenariat avec :



Avril 2021

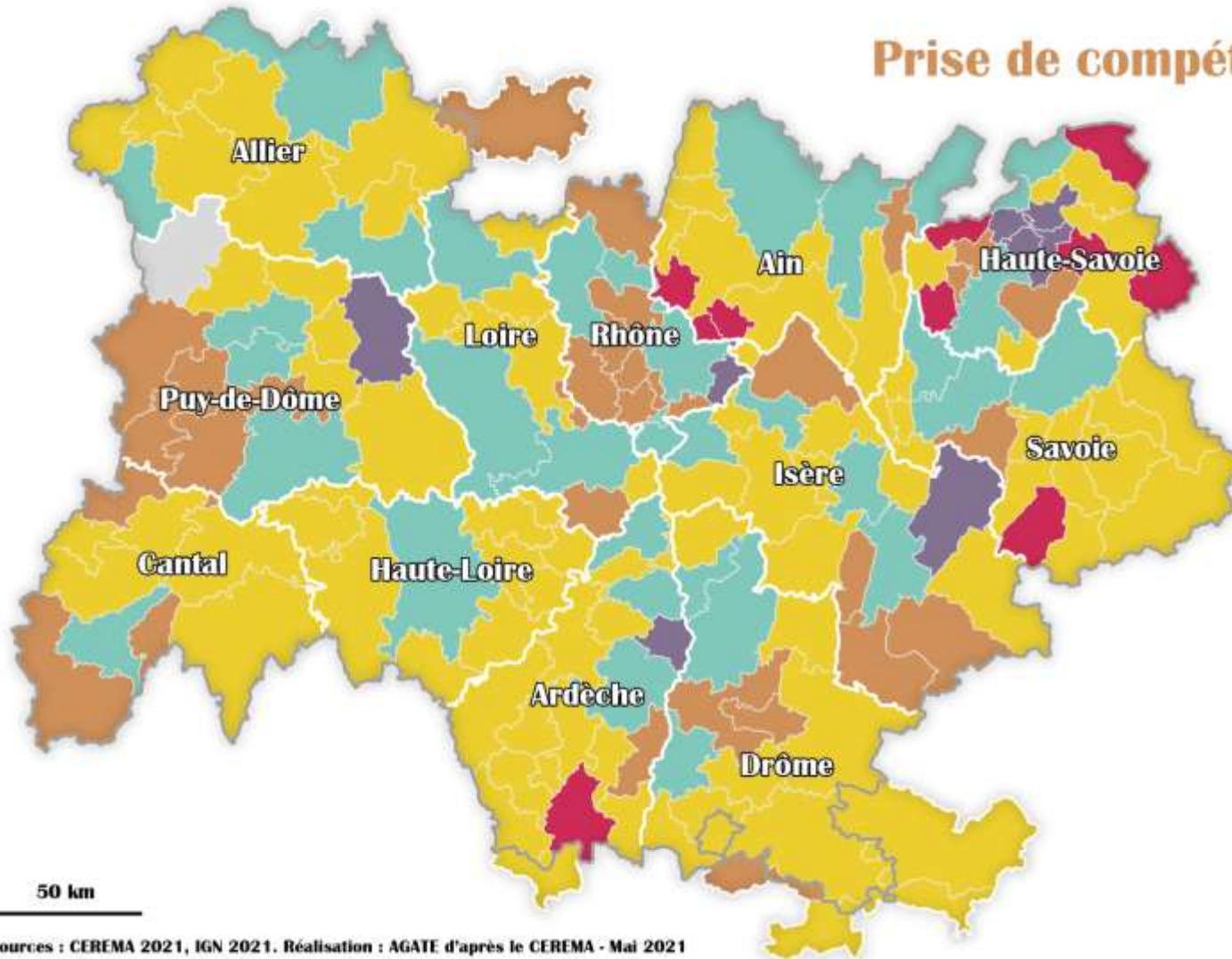
Expertise de l'agence AGATE

Evelise PICHERY

PRISE DE COMPÉTENCE AOM EN AUVERGNE RHONE ALPES

Prise de compétence AOM en Auvergne-Rhône-Alpes

(données disponibles au 19 mai 2021)

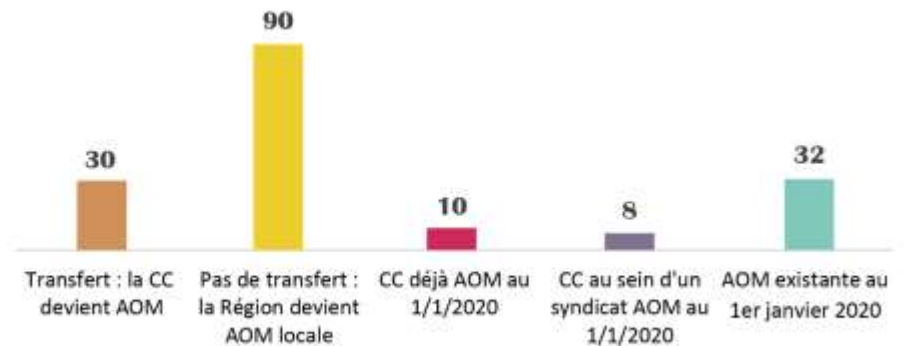


Statut des Communautés de Communes

- Transfert : la CC devient AOM
- Pas de transfert : la Région devient AOM locale
- CC déjà AOM au 1/1/2020
- CC au sein d'un syndicat AOM au 1/1/2020
- Données en cours de consolidation

Statut des AOM (hors CC)

- AOM existante au 1er janvier 2020

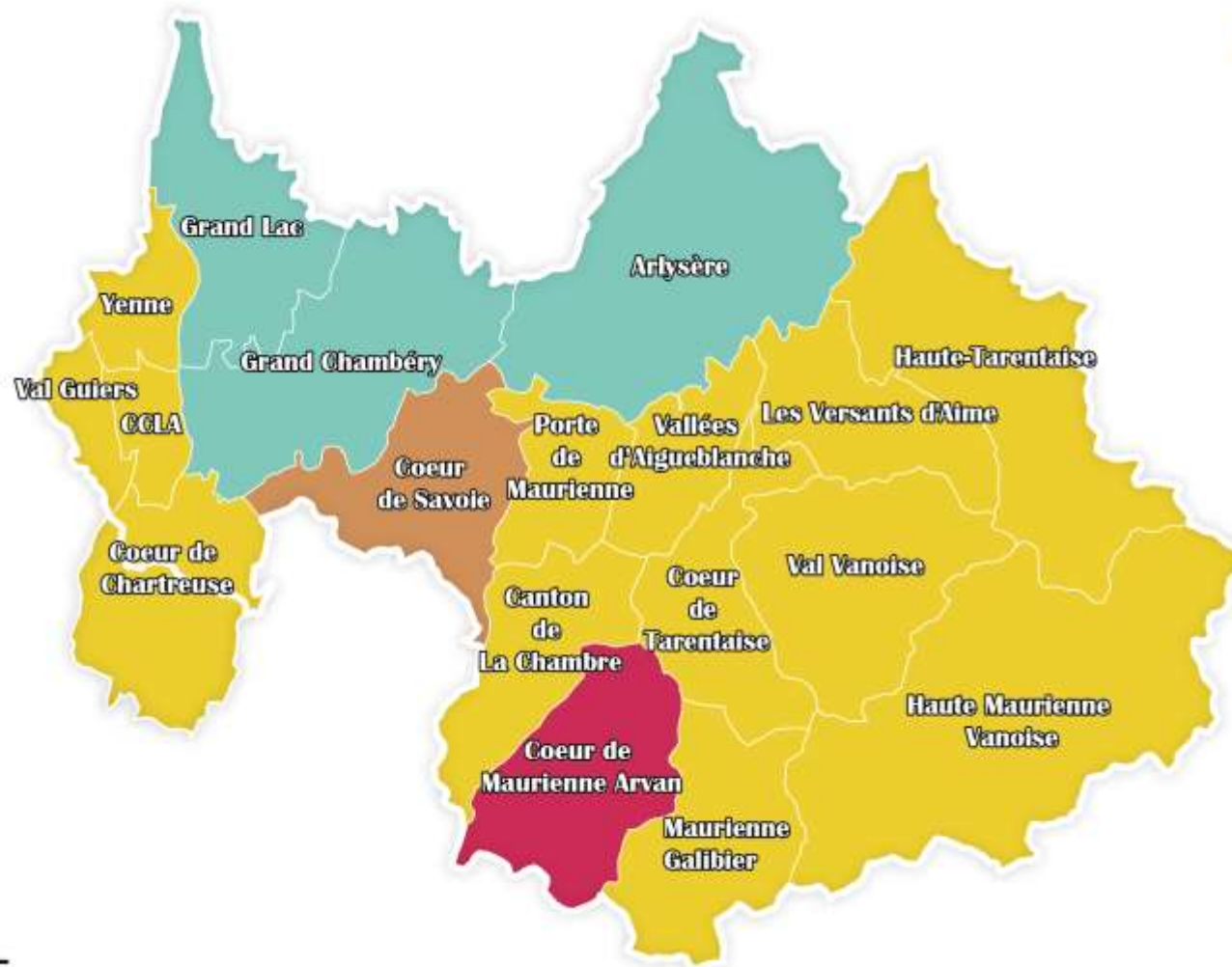


50 km

Sources : CEREMA 2021, IGN 2021. Réalisation : AGATE d'après le CEREMA - Mai 2021



PRISE DE COMPÉTENCE AOM EN SAVOIE



Prise de compétence AOM en Savoie

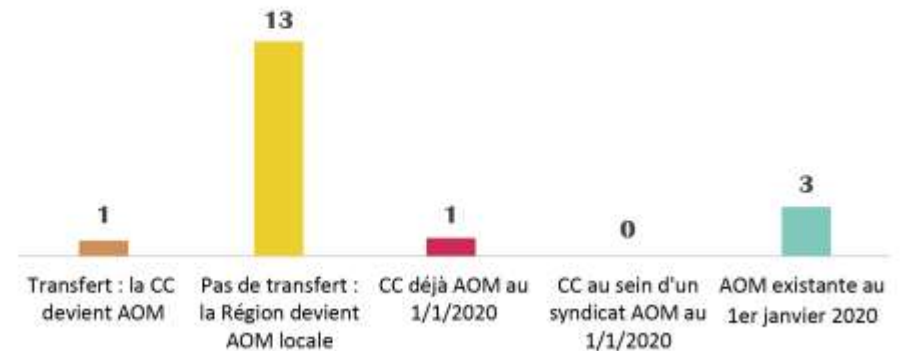
(données disponibles au 19 mai 2021)

Statut des Communautés de Communes

- Transfert : la CC devient AOM
- Pas de transfert : la Région devient AOM locale
- CC déjà AOM au 1/1/2020
- CC au sein d'un syndicat AOM au 1/1/2020
- Données en cours de consolidation

Statut des AOM (hors CC)

- AOM existante au 1er janvier 2020



10 km

Sources : CEREMA 2021, IGN 2021. Réalisation : AGATE d'après le CEREMA - Mai 2021



FOCUS SUR LA COMPÉTENCE MOBILITÉ

La Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), entrée en vigueur en décembre 2019, avait pour objectif de supprimer les « zones blanches de mobilité »

L'organisation de la mobilité s'effectuera désormais à deux échelons territoriaux au maximum :

L'intercommunalité

AOM locale si prise de compétence
au 31/03/21
Pour tous les services à l'intérieur
de son ressort territorial

La Région

AOM locale par substitution
+
AOM régionale (pour les services
qui dépassent le ressort territorial
de l'AOM locale)

Dans les deux cas, **la Région est cheffe de file de la mobilité** et s'assure de la coordination de ces deux niveaux à l'échelle du bassin de mobilité, via **le contrat opérationnel de mobilité**.

CE QUE RECOUVRE LA COMPÉTENCE MOBILITÉ

L'ORGANISATION DE DIFFÉRENTS TYPES DE SERVICES



Une compétence « à la carte »

La LOM structure la compétence en 6 blocs et ne prend pas en compte la question des aménagements ni des infrastructures.



Services réguliers de transport public de personnes

Services à la demande de transport public de personnes

Services de transports scolaires

Services relatifs aux mobilités actives

Services relatifs aux usages partagés

Services de mobilité solidaire



Restitution de l'enquête élus

Mickaël FROTTIER – Montagne Leaders

ENQUÊTE 2021



MONTAGNE
LEADERS

« La mobilité touristique en montagne vue par les élus »



En partenariat avec :



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES



Mai 2021

Méthodologie



270 élus répondants à l'enquête.

L'enquête a été administrée on-line à travers la diffusion du questionnaire aux adhérents et partenaires de l'agence AGATE ainsi que de l'ANMSM.

La méthode est celle de l'échantillon et non celle d'un panel représentatif.

Enquête on-line - Recueil du 27/04/2021 au 07/05/2021





Caractéristiques de l'échantillon

Des élus locaux de montagne sur des petites collectivités

Quel est votre mandat d'élu ? *Plusieurs réponses possibles*

97%

22%

Commune Intercommunalité

Combien d'habitants résident sur la collectivité de votre mandat ?



< 5 000

82%



Entre 5 000 et 10 000

12%

La collectivité de votre mandat se situe-t-elle ?



En zone de montagne

72%



En zone rurale

22%



En zone urbaine ou péri-urbaine

5%



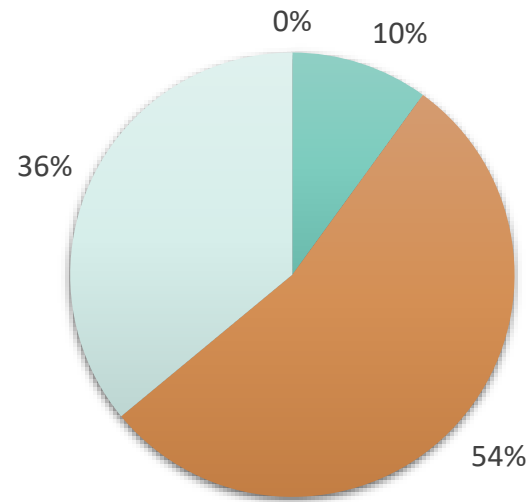
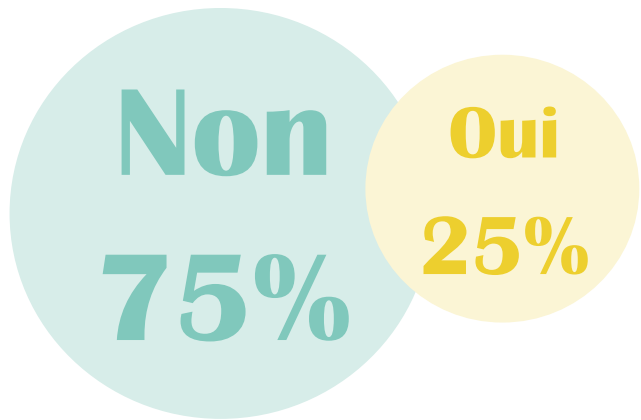
Autre

1%

Echantillon : 1 élu sur 4 a la compétence transport

Estimez-vous que le périmètre de la compétence transport dans le cadre de votre mandat soit :

Dans le cadre de votre collectivité, avez-vous la compétence « transport » ?



- Pas du tout pertinent
- Peu pertinent
- Plutôt pertinent
- Tout à fait pertinent

Pour quelles raisons ?

« manque d'organisation, de desserte inter villages »
« coût »

Pour quelles raisons ?

« proximité clients »
« souplesse, réactivité »
« vision des spécificités locales »
« liberté organisationnelle »



4 enseignements

4 enseignements

A red train is seen traveling through a snowy mountain landscape. The train is moving from left to right across the frame. The background features snow-covered mountains and a clear sky. The train has several cars and a locomotive at the front. The overall scene is bright and clear, suggesting a winter or high-altitude environment.

- 1 Des élus critiques sur l'offre de mobilité globale**
- 2 Des élus éclairés sur la question environnementale**
- 3 Des élus concentrés sur la mobilité intra-station à l'avenir**
- 4 Des élus conscients que la compétitivité touristique passe(ra) aussi par la mobilité**

1

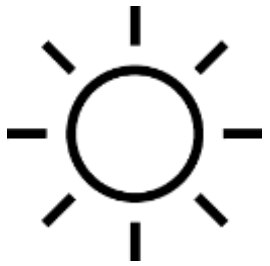


Des élus critiques sur l'offre de mobilité globale

Leur perception de l'expérience clients

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous l'expérience client pour venir ?

L'été



6,3_{/10}

(Si <7/10) Pour quelles raisons ?

- « Accessibilité difficile »
- « Encombrement des routes »
- « Manque de desserte depuis la gare »
- « Liaisons et connexions difficiles »

L'hiver



6,0_{/10}

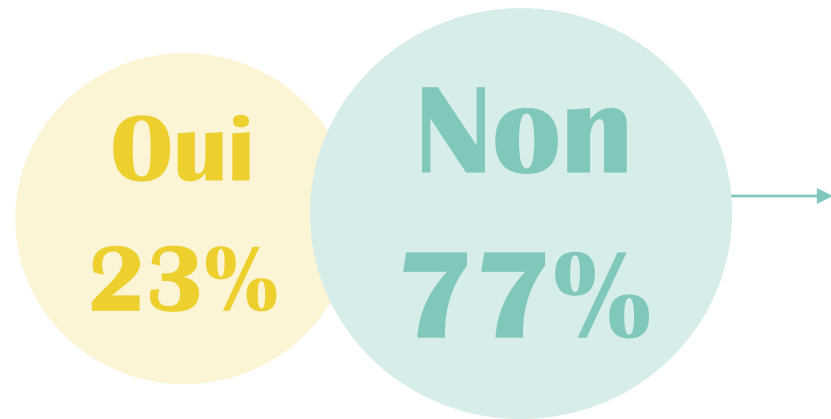
(Si <7/10) Pour quelles raisons ?

- « Routes mal déneigées »
- « Bouchons : vacances scolaires »
- « Vieillesse des infrastructures »
- « Ruptures de charges »

Une évaluation critique de l'offre de mobilité aussi bien l'été que l'hiver.

L'offre de mobilité vers votre collectivité

Votre destination de montagne est-elle accessible via des trains de nuit ou des cars de nuit ?



Merci de préciser :

« Ils ont été supprimés »
« Fermeture des gares les plus proches »
« Pas d'accueil et services la nuit »
« Zone montagne mal desservie »

Majoritairement, les territoires de l'échantillon ne sont pas desservis par des cars ou des trains de nuit.

Les élus regrettent que l'offre ait été supprimée alors qu'elle existait auparavant.

2



Des élus éclairés sur la question environnementale

La sensibilité environnementale des élu(e)s

À quelle échéance pensez-vous que les enjeux environnementaux et climatiques vont impacter la vie de votre collectivité ?

Comparatif
enquête
clients
04/2021

Dès
aujourd'hui
69%

53%

Dans 5 ans
12%

20%

Dans plus
de 10 ans
15%

15%

Je ne
pense pas
que mon
quotidien
soit
bouleversé
2%

8%

Je ne veux
pas y
penser
2%

5%

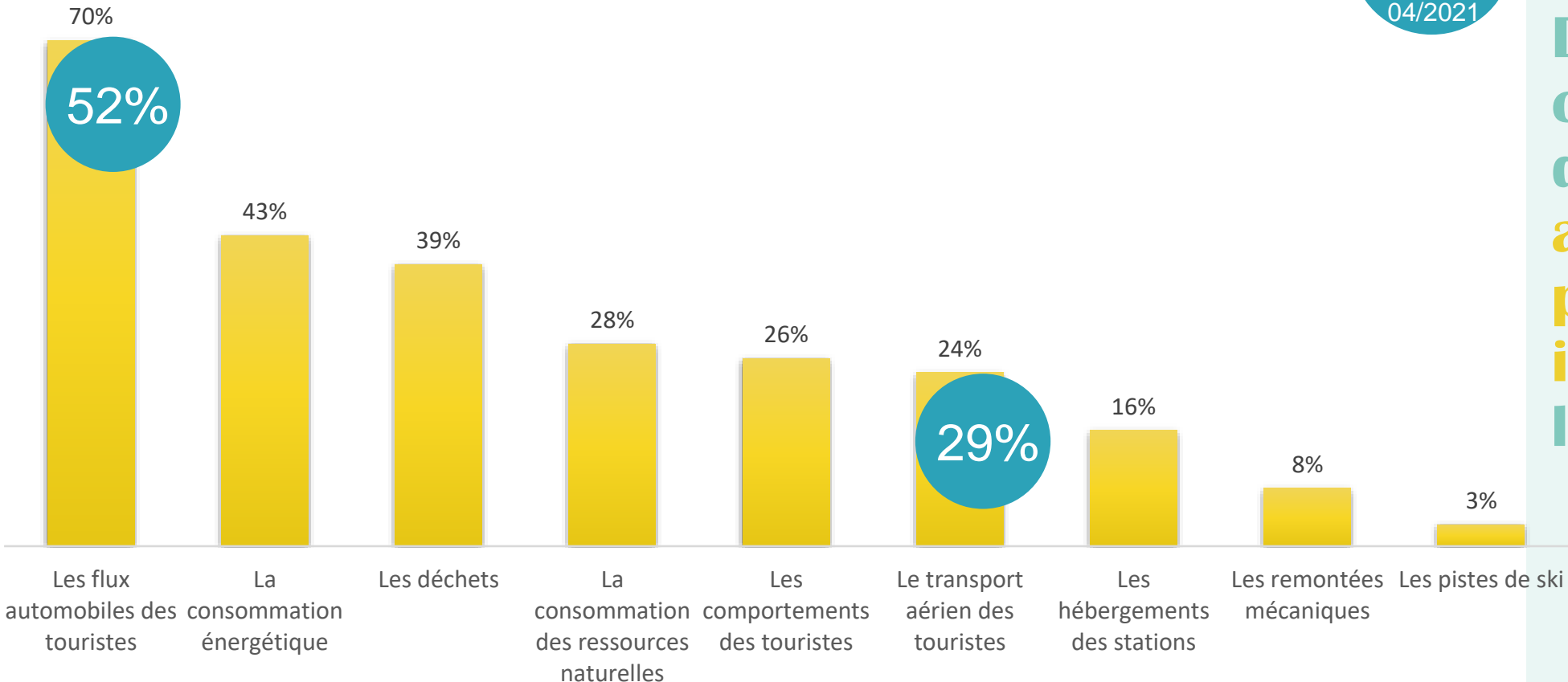
L'échantillon des élus est globalement **plus soucieux des impacts environnementaux** que le panel représentatif de clients français en montagne.

La sensibilité environnementale des élu(e)s

Qu'est-ce qui selon vous est le plus impactant pour l'environnement dans les destinations touristiques de montagne l'hiver ?

Plusieurs réponses possibles

Comparatif
enquête
clients
04/2021



Des élus conscients que les flux automobiles sont particulièrement impactants sur l'environnement.

3

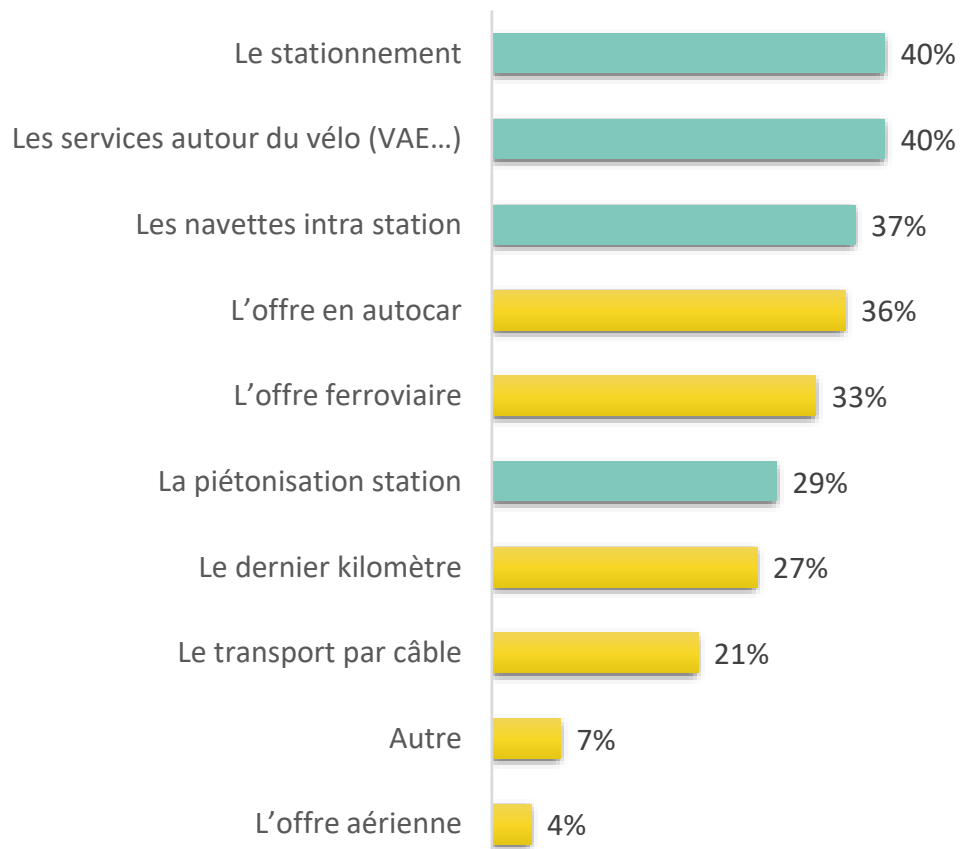


Des élus concentrés sur la mobilité intra-station

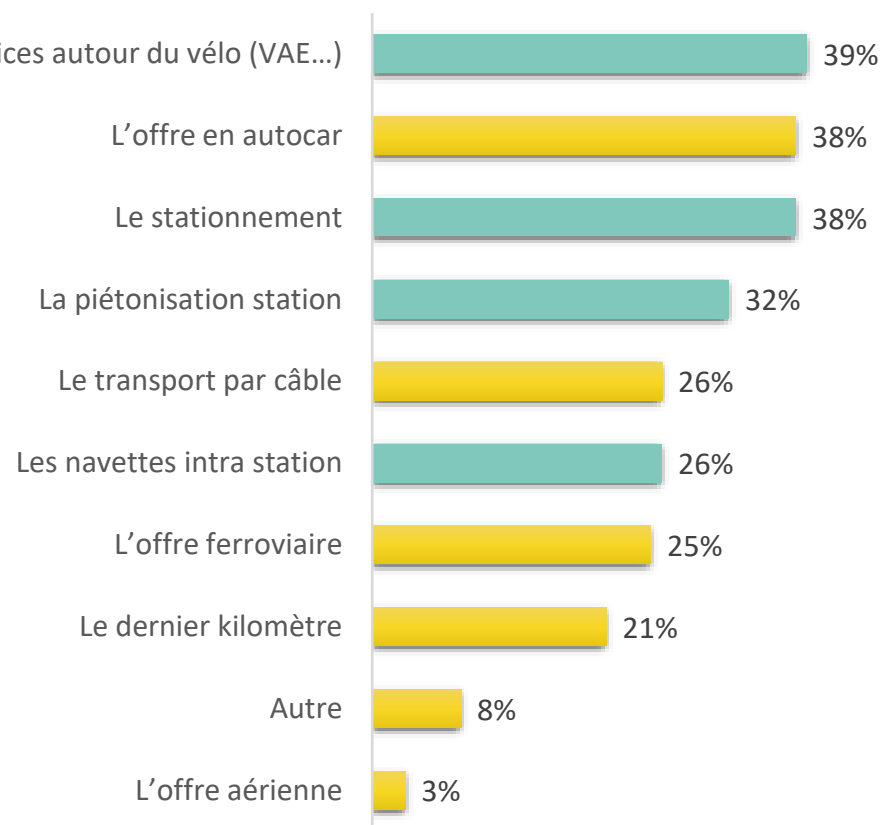
Priorités à la mobilité au sein de la destination

Sur votre territoire, que souhaiteriez-vous travailler en matière de mobilité touristique ?

D'ici 5 ans



D'ici 10 ans



Dans les 5 ans, la **mobilité intra** sera la première préoccupation des élus.

Dans les 10 ans, le **vélo** et l'**autocar** sont centraux.

L'avenir à 5 ans de la mobilité sur votre collectivité

En une phrase, quels pourraient être :

Les freins à la mobilité ?

« Economiques »
« Parking, stationnement »
« Disponibilité foncière »
« **Offre insuffisante** »
« **Liaisons gare / aéroports** »

Les leviers d'action ?

« **Aides financières, subventions** »
« **Environnement** »
« Meilleure **coordination** »
« **Volonté politique** »
« Recherche d'une mobilité **différente** »

Dans les années à venir, les leviers identifiés sont :

- des aides et incitations,
- la prise en compte de l'environnement,
- une coordination et une volonté politique
- Et l'innovation !

4



**Des élus conscients que
la compétitivité
touristique passe(ra)
aussi par la mobilité**

Un critère de choix pour l'avenir

Selon vous, l'accessibilité (correspondances, rapidité, mode de transport...) vers votre territoire en transports en commun, fait-elle partie des critères de choix de vos clients à l'heure actuelle ?

Non

59%

Oui

41%

Ferait-elle partie des critères de choix de vos clients d'ici 5 ans ?

Oui

71%

Pour quelle(s) raison(s) prioritairement ?

Raisons environnementales 77%

Raisons économiques 46%

Offre de mobilité diversifiée 38%

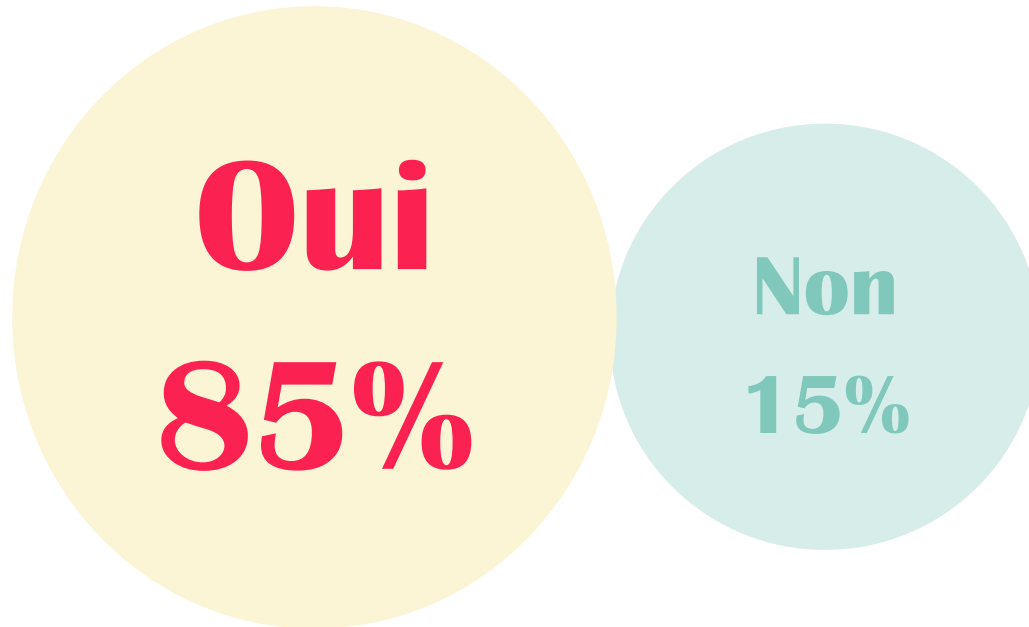
Autre 2%

Si la mobilité n'est pas un **critère de choix** aujourd'hui, les élus estiment qu'elle pourrait le devenir **d'ici 5 ans...**

... pour des raisons environnementales.

Un facteur d'attractivité pour la montagne

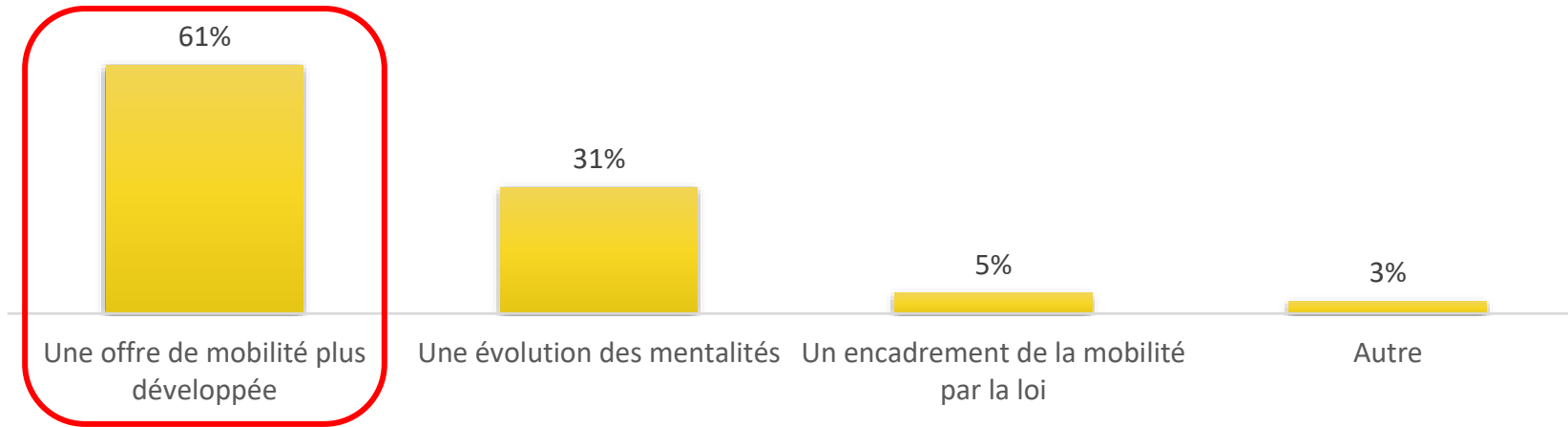
Pensez-vous que d'ici 5 ans, la mobilité sera un facteur d'attractivité touristique pour les destinations de montagne ?



Au-delà d'être un critère de choix pour le client, la mobilité sera demain un **facteur d'attractivité touristique** pour 85% des élus.

Développer l'offre de mobilité

Quel levier vous parait le plus pertinent pour faire évoluer les comportements clients sur le sujet de la mobilité en montagne ?

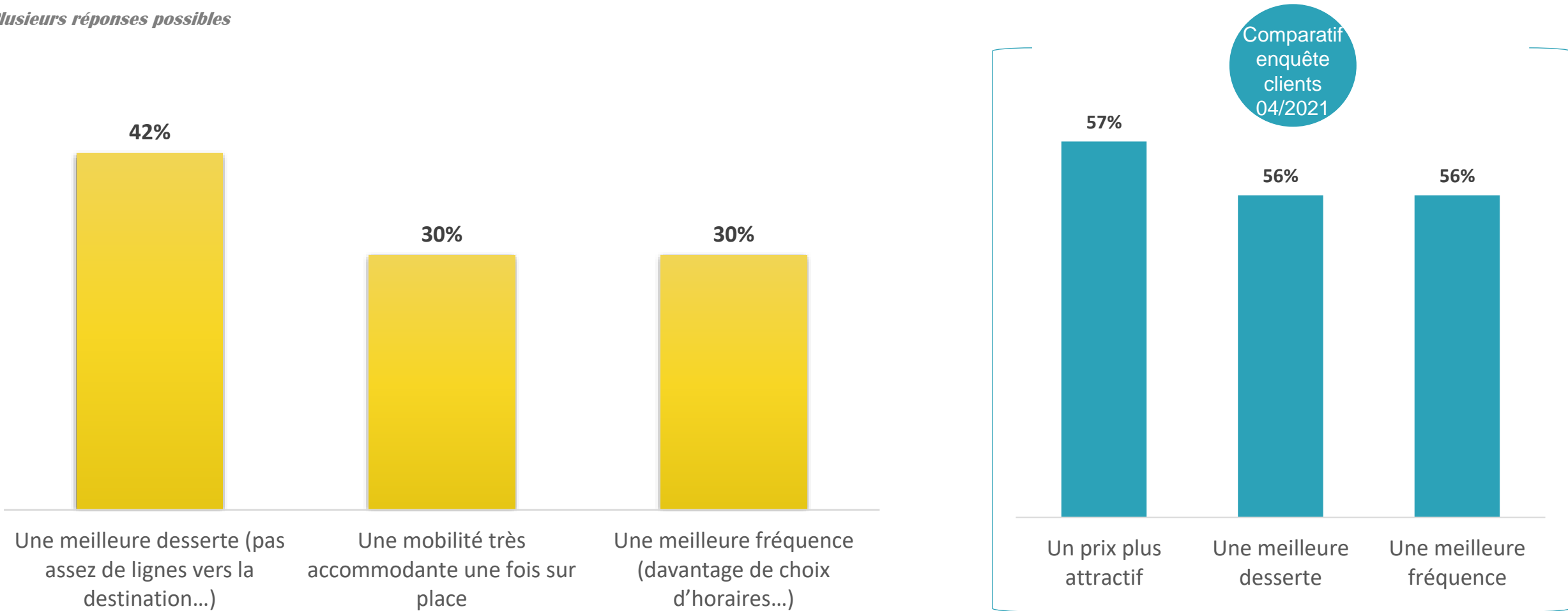


C'est l'offre qui doit être au rendez-vous !

Objectifs : desserte & fréquence

Selon vous, quelles améliorations inciteraient vos clients à emprunter les transports en commun pour venir séjourner en montagne ?

Plusieurs réponses possibles



Améliorer le parcours client vers le territoire

En quelques mots, si vous aviez une baguette magique,
que feriez-vous pour améliorer le "parcours client"

pour accéder
à votre territoire ?

- « Plus de **souplesse** en train et en avion »
- « **Navettes** pour le dernier kilomètre »
- « **Améliorer fortement l'offre et la fiabilité** des transports de proximité »
- « **Développer les transports en commun** : train, bus, navettes... »
- « Améliorer les accès routiers : élargir, sécuriser, déneiger »
- « **Application** internet conviviale pour préparer son trajet »
- « Ascenseur valléen »
- « Un grand **parking en vallée** »
- « **Meilleures dessertes, correspondances, fréquence...** »
- « **Communication** sur l'offre proposée »

Améliorer le parcours client au sein du territoire

En quelques mots, si vous aviez une baguette magique, que feriez-vous pour améliorer le "parcours client"

**pour naviguer
au sein
de votre territoire ?**

- « Voitures en **autopartage, électriques** »
- « **Box vélos** sécurisés, vélo en accès libre service, aménagements cyclables »
- « Transports par câble »
- « **Suppression totale des véhicules individuels** »
- « Navettes gratuites »
- « **Prise en charge dès l'entrée sur le territoire** »
- « Plus de voies vertes »
- « **Piétonnisation** »
- « **Lignes de bus / navettes fréquentes, électriques** »
- « Liaison interstations »
- « Bornes interactives »

Next



**Et si demain, on
changeait de regard ?**

Les élus interrogés ont **conscience** que **l'offre de mobilité** actuelle n'est **pas à la hauteur**.
Un constat à mettre en regard de l'exercice de la compétence Transport.

Si le constat aujourd'hui est plutôt (auto)critique, les élus ont conscience que **demain** la mobilité touristique sera **un facteur d'attractivité**, notamment en réponse aux enjeux environnementaux, qui concentrent leur attention.

Les principales actions : l'avenir passera par un accroissement de l'offre afin d'être au rendez-vous, avec une combinaison **desserte améliorée + fréquence + mobilité une fois sur place**.

Les principaux leviers : la **volonté et la coordination politique** et l'envie de « faire différemment ».

En écho à la vision des clients : l'enjeu de la mobilité résonne avec un besoin **de se tourner collectivement vers une mobilité décarbonée**.

Le point de départ de cette évolution pourrait consister à se dégager de la vision locale de la mobilité pour adopter une **vision d'ensemble du parcours client**. Qu'il s'agisse d'environnement ou de confort de l'expérience client, la relation client débute lorsqu'il quitte son domicile, jusqu'à ce qu'il y revienne. 😊

ENQUÊTE 2021



MONTAGNE
LEADERS

Merci



En partenariat avec :



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES



Mai 2021

Eclairage **d'élu** : Mairie des 2 Alpes

Christophe AUBERT

Eclairage de **terrain** : Grand Massif Domaine Skiable

—
Frédéric MARION

Eclairage de la Suisse : Canton du Valais

Pascal Bovey

Eclairage d'un **transporteur** : Bertolami

Benjamin BEAUDET

Eclairage **digital** : Tic Tac Trip

Nicolas MESSAGER



Eclairage **prospectif** : LAMA Project

Guillaume DEMURS

Eclairage **associatif** : Protect Our Winters

Antoine PIN

Le mot de la fin

Merci

Evènement digital – Jeudi 27 mai 2021

**« La mobilité touristique
en montagne »**



En partenariat avec :



Mai 2021