

ENQUÊTE 2021



MONTAGNE
LEADERS

« La mobilité touristique en montagne vue par les élus »



En partenariat avec :



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES



Mai 2021

Méthodologie

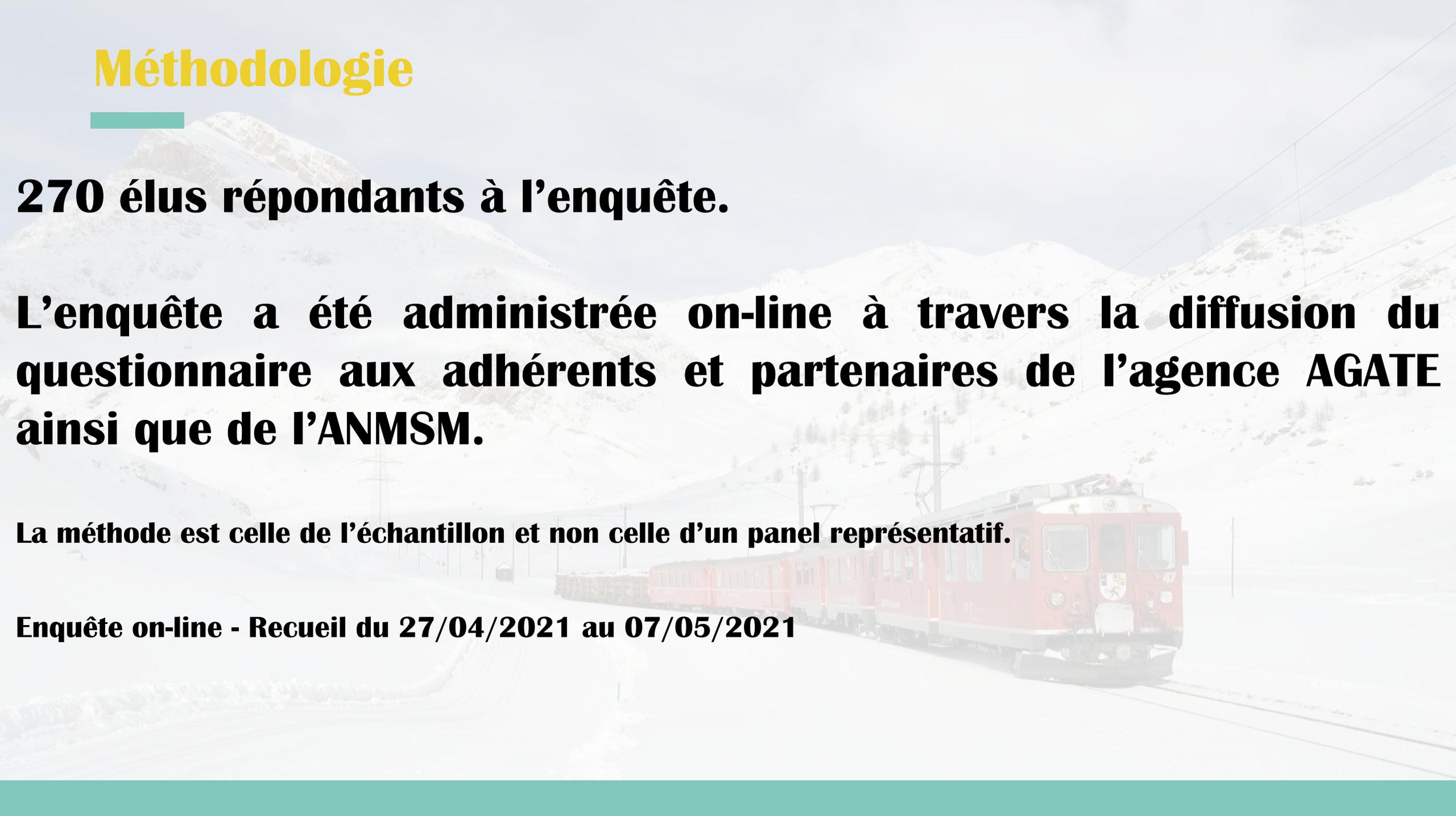


270 élus répondants à l'enquête.

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%



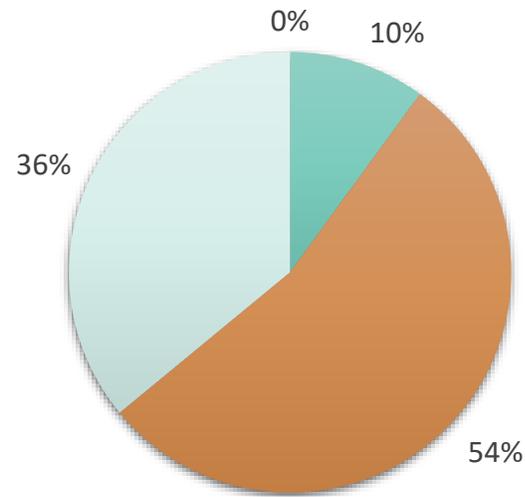
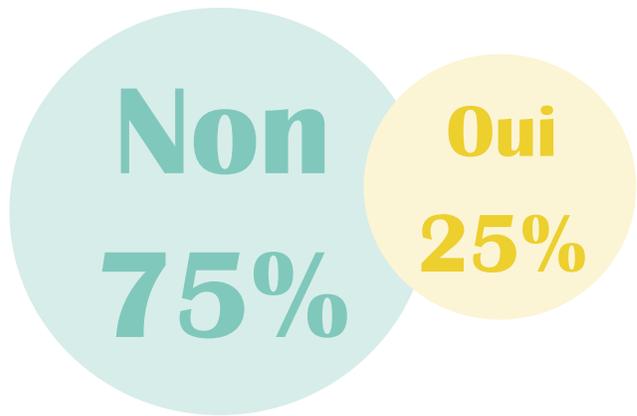
Autre

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



- 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

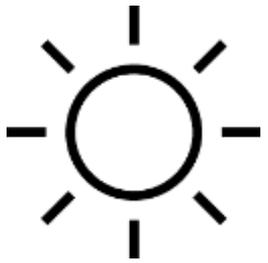


Des élus critiques sur l'offre de mobilité globale

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}

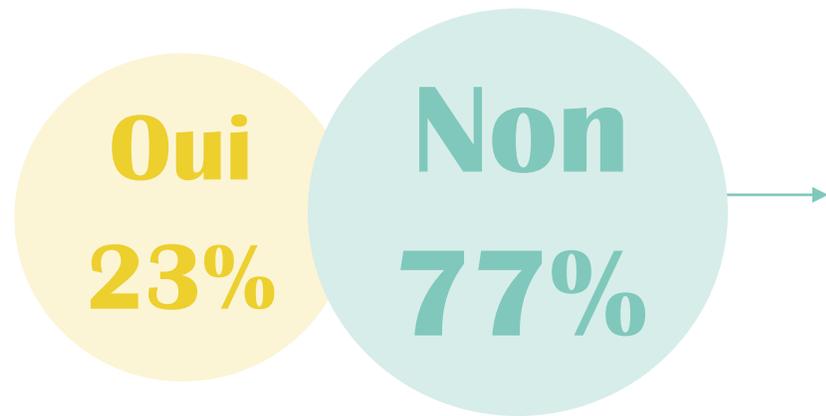
(Si <7/10) Pour quelles raisons ?

- « 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%

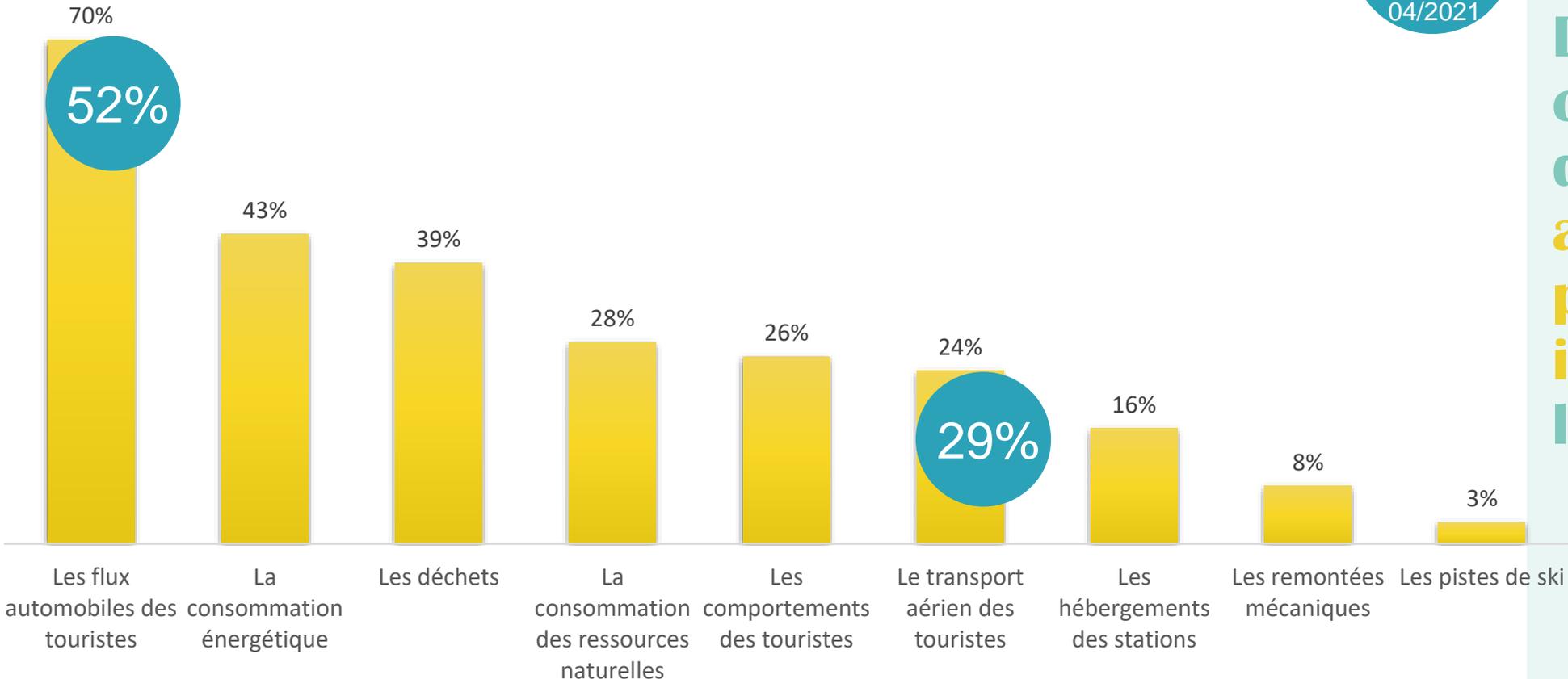
L'échantillon des élus est globalement **plus soucieux des impacts environnementaux** que le panel représentatif de clients français en montagne.

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



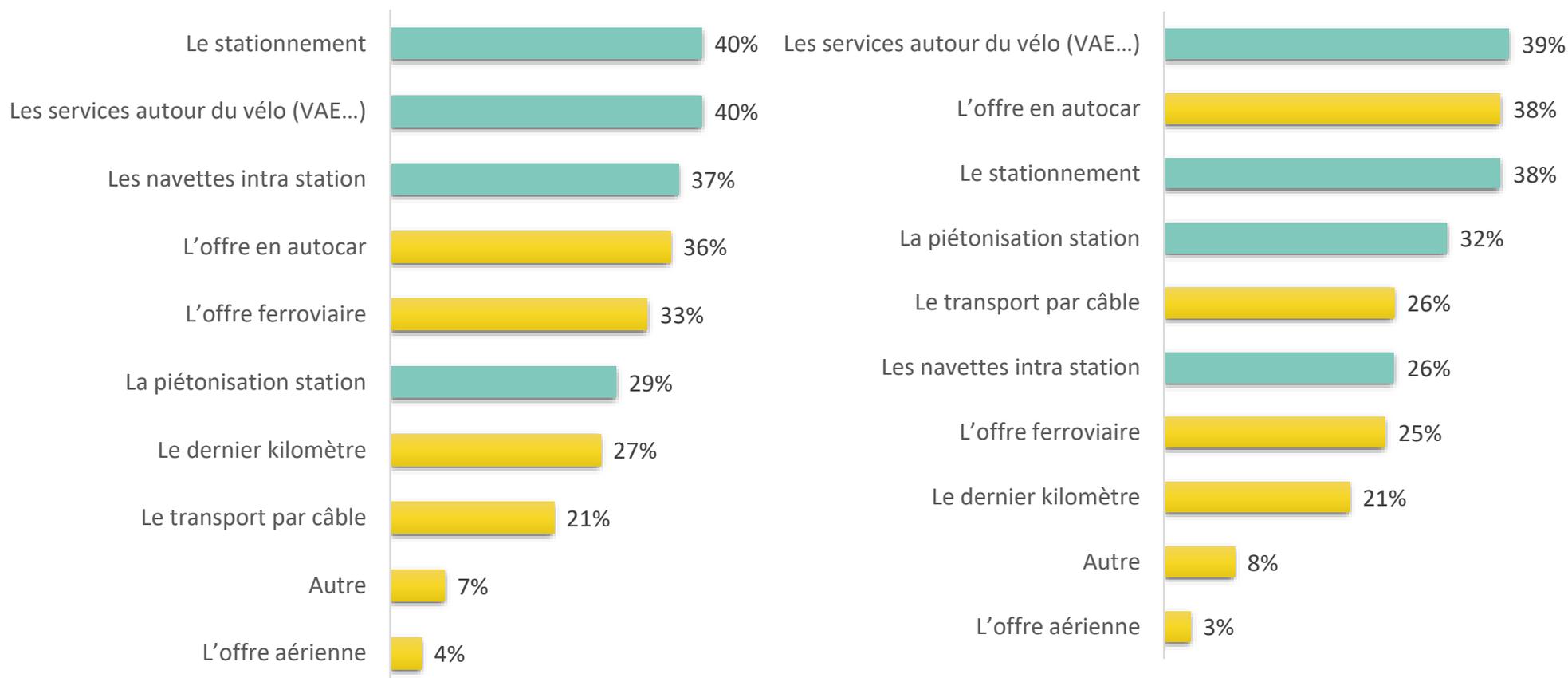
Des élus concentrés sur la mobilité intra-station

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%

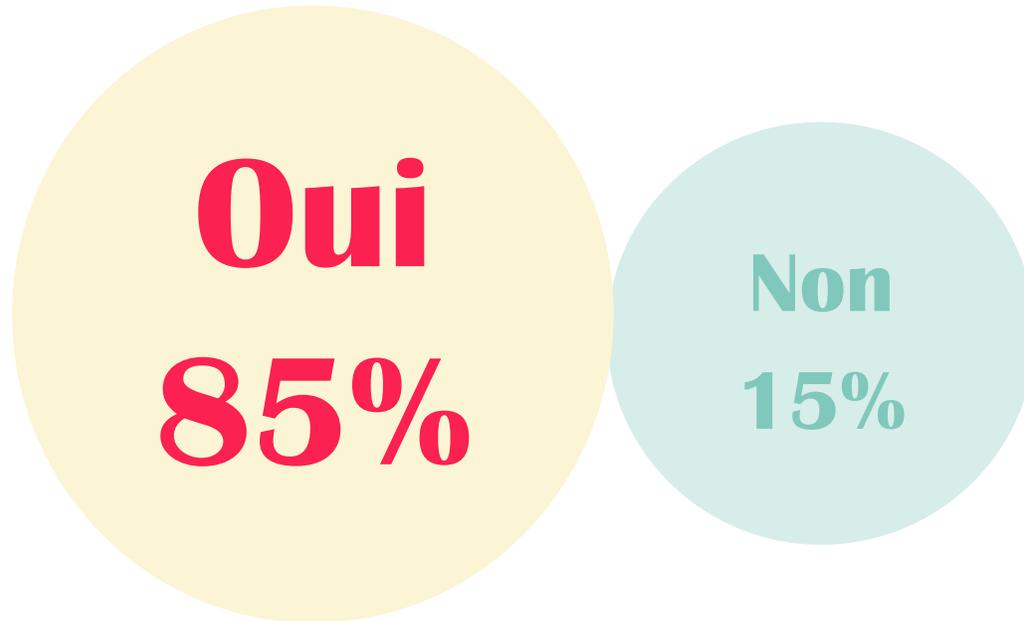
Autre 2%

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

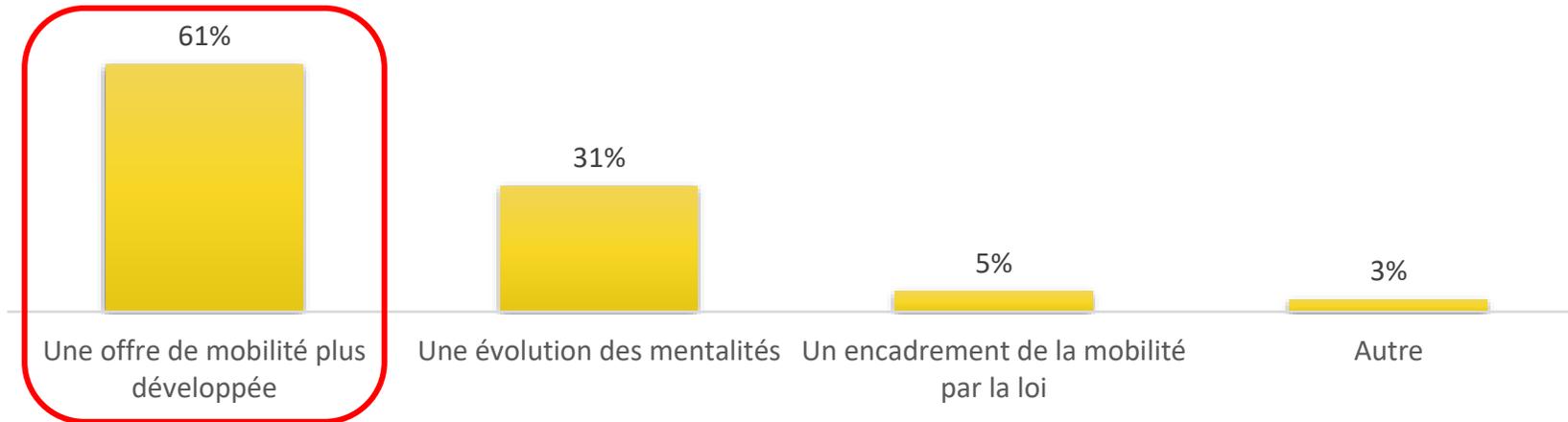
Pensez-vous que d'ici 5 ans, la mobilité sera un facteur d'attractivité touristique pour les destinations de montagne ?



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 ?

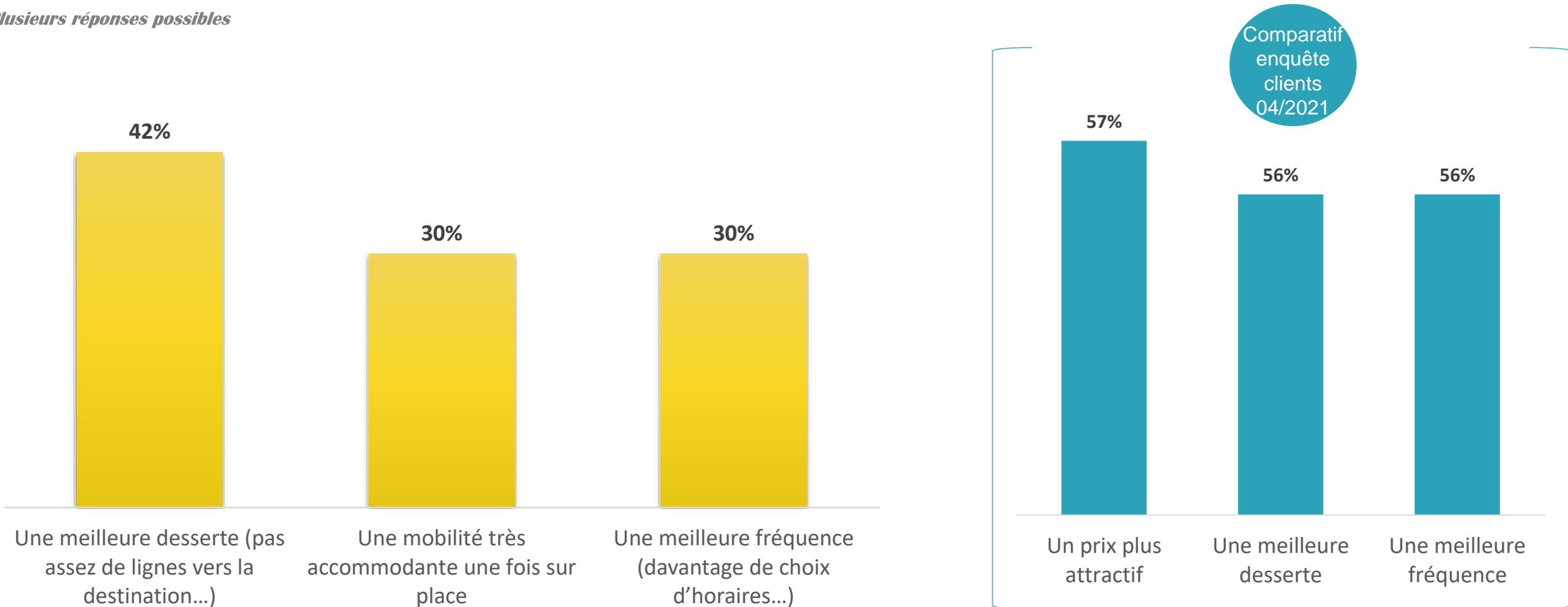


C'est l'offre qui doit être au rendez-vous !

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 ?**

Next

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



Votre contact G2A
Emilie MAISONNASSE

06 73 33 20 90

emilie.maisonnasse@g2a-consulting.fr

En partenariat avec :



AGATE
AGENCE ALPINE
DES TERRITOIRES



Mai 2021