



BILAN GÉNÉRAL

HAUTE VALLÉE ÉTÉ 2023

Du 10 juillet au 18 août 2023



La Mobilité
en Briançonnais

RESALP



SOMMAIRE

1. PRESENTATION DES NAVETTES.....	3
Présentation.....	3
Les nouveautés.....	3
Les titres de transport.....	4
Les régulateurs.....	5
Les agents d'accueil.....	6
2. ÉTUDE DU NOMBRE DE VOYAGEURS.....	7
Le nombre de voyageurs par jour.....	7
Le nombre de voyageurs par semaine.....	8
Fréquentation des parkings de Roubion.....	9
Les clés de mobilité.....	10
Bilan de la fréquentation.....	11
3. VENTES AUX VOYAGEURS.....	12
Les recettes journalières.....	12
Les recettes hebdomadaires.....	13
La boutique en ligne.....	14
Répartition des ventes par structure de ventes.....	14
Bilan des ventes.....	15
4. LES TITRES DE TRANSPORT.....	16
5. BILAN CO ₂	17
6. LIGNE 7 BRIANÇON-NÉVACHE.....	18
7. BILAN GLOBAL ETE 2023.....	19
La sécurité.....	19
La gestion de l'accueil client et des ventes.....	20
Les demandes de remboursement des titres de transport.....	24
L'arrêt Ville Haute.....	24
Demande d'assouplissement du barrage filtrant.....	25
Les personnes à mobilité réduite.....	26
L'arrêt Ville Basse.....	26
Iniquité des prises en charge entre la tête de ligne et les arrêts intermédiaires, dont Ville Basse.....	26
Accessibilité au service.....	26
Questionnaire de satisfaction.....	27
Les compliments des usagers.....	27
8. COMPARATIF AVEC LES ANNEES PRECEDENTES.....	29
Comparatif et taux de variation.....	29
Comparatif et taux de variation par semaine N-1.....	29
MOT DE LA FIN.....	30



1. PRESENTATION DES NAVETTES

Présentation

Les navettes de la Haute Clarée sont un véritable atout pour la mobilité en altitude. Elles permettent de préserver au maximum cette belle vallée et l'attractivité du territoire.

Cette édition a été marquée par le lancement d'ALTIGO au mois de novembre 2022, les services des navettes de la Haute Clarée intègrent le service ALTIGO pour la première fois cet été 2023.



Les nouveautés

- Billetterie embarquée Matawan

Cette année, le système d'encaissement et de distribution de titres de transport sélectionnés est le service Matawan.



Jusqu'à présent, nous utilisons un système de billetterie manuelle qui demandait beaucoup de temps de gestion pour les agents d'accueil, les conducteurs, mais aussi pour le service comptable.

- Billetterie dégradée en cas de dysfonctionnement

Une billetterie dégradée est quand même prévue en cas de panne du matériel numérique : des tickets manuels sont alors vendus par les conducteurs et les agents d'accueil afin d'être sûr que chaque client ait bien son titre de transport.

- La vente en ligne des titres de transport

Une autre grande nouveauté pour cet été 2023 est la vente en ligne des titres de transport. En effet, les usagers ont pu acheter leurs titres de transport sur le site de l'office du tourisme ou le site d'ALTIGO.

L'office du tourisme « agence » et l'Echaillon ont également vendu des tickets grâce au logiciel de la boutique en ligne.

Cette boutique en ligne est un réel atout pour les ventes de titres puisqu'elle permet aux clients d'acheter depuis chez eux et donc de fluidifier les ventes des conducteurs et des agents d'accueil.

- La ligne 7 Briançon-Névache

Cette nouvelle ligne ALTIGO est également un réel atout pour les navettes de la Haute Clarée. En effet, lors des précédentes années d'exploitation des navettes, de nombreux retours clients nous faisaient part de l'incompréhension d'avoir des navettes desservant la Haute Clarée, mais aucune pour s'y rendre.

Cette ligne 7 permet aux clients de se rendre en Haute Clarée depuis Briançon. La création de billets combinés ligne 7 et navette de Laval permet également de rendre plus facile le cheminement des clients.



Les titres de transport

Trajet simple Adulte	4.00 €
Trajet simple Enfant	3.00 €
Trajet Gratuit	0.00 €
Pass Journée adulte	6.00 €
Pass Journée enfant	4.00 €
Pass Journée famille	18.00 €
Pass 2 jours consécutifs	10.00 €
Pass 2 jours consécutifs enfant	7.00 €
Pass 7 jours consécutifs	25.00 €
Pass 7 jours consécutifs enfant	20.00 €
Trajet simple combiné Adulte	7.30 €
Trajet simple combiné Enfant	6.30 €
Aller-retour Combiné Adulte	12.00 €
Aller-retour Combiné Enfant	10.00 €
Carte pass journée x10	55.00 €
Carte trajet simple x10	35.00 €

Le prix des titres de transport n'a pas changé. Les nouveaux billets combinés ont été créés afin d'acheminer les clients de Briançon jusqu'à Laval.

Cette année, les clients pouvaient acheter leurs titres auprès de différentes personnes et grâce à différents canaux :

- Les agents d'accueil ;
- Les conducteurs ;
- La boutique en ligne de l'Office du tourisme ;
- Vente en directe à l'Echaillon (pour leurs clients principalement) ;
- Vente en directe à l'Office du tourisme ;
- La boutique en ligne d'ALTIGO.



Les régulateurs



Charles-Maxence Bisson



Christophe Osti



Nathan Vachet

L'équipe des régulateurs nous permet un véritable lien entre les clients, les agents d'accueil, les services d'exploitation, commercial et comptable.



Les agents d'accueil

Nous avons également une équipe de cinq agents d'accueil. Ils effectuent des roulements chaque jour : dans la cabane de vente de Roubin, accueil client au barrage filtrant et contrôle des titres à Ville Haute.

Cet été, nous avons eu le plaisir de compter parmi nos équipes :



Clélia Bonnard



Frank Fanjat



Yonnis Pennet



Clément Laurençon



Stella Eaubelle



2. ÉTUDE DU NOMBRE DE VOYAGEURS

Le nombre de voyageurs par jour

Pour chaque jour d'exploitation, les conducteurs ont pu utiliser l'outil Matawan afin de comptabiliser le nombre de passages journaliers.

Depuis le back office, nous pouvions extraire des statistiques de fréquentation nous permettant de récolter ces données.

	Fréquentation
10-juil	2226
11-juil	2396
12-juil	2294
13-juil	1475
14-juil	4628
15-juil	2155
16-juil	3859
Total S1	19033
17-juil	2744
18-juil	1458
19-juil	3022
20-juil	3631
21-juil	2397
22-juil	3220
23-juil	3161
Total S2	19633
24-juil	1231
25-juil	3450
26-juil	2398
27-juil	4858
28-juil	2778
29-juil	2925
30-juil	1701
Total S3	19341

31juil	2991
01-août	2974
02-août	3568
03-août	3047
04-août	2010
05-août	2971
06-août	1776
Total S4	19337
07-août	3047
08-août	3223
09-août	3132
10-août	3501
11-août	3030
12-août	2712
13-août	2977
Total S5	21622
14-août	3189
15-août	3247
16-août	2738
17-août	2609
18-août	3162
Total S6	14945

Nous enregistrons pour l'été 2023 un total de **113 911 passages**.

La journée la plus fréquentée est celle du 27 juillet avec **4 858 voyageurs**.

La journée la moins fréquentée est celle du 24 juillet avec **1 231 voyageurs**.

Pour le mois de juillet nous enregistrons un total de **60 990 voyageurs**.

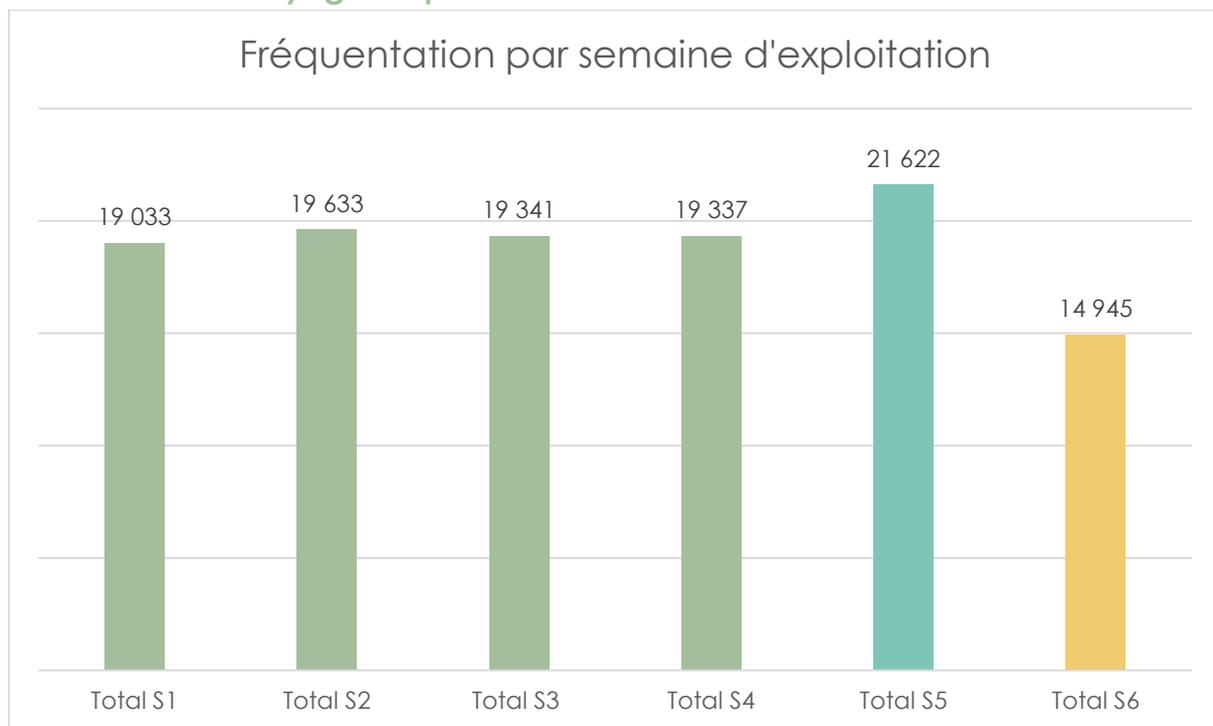
Pour le mois d'août nous enregistrons un total de **52 913 voyageurs**.

La fréquentation moyenne journalière est de 2 848 passages.





Le nombre de voyageurs par semaine



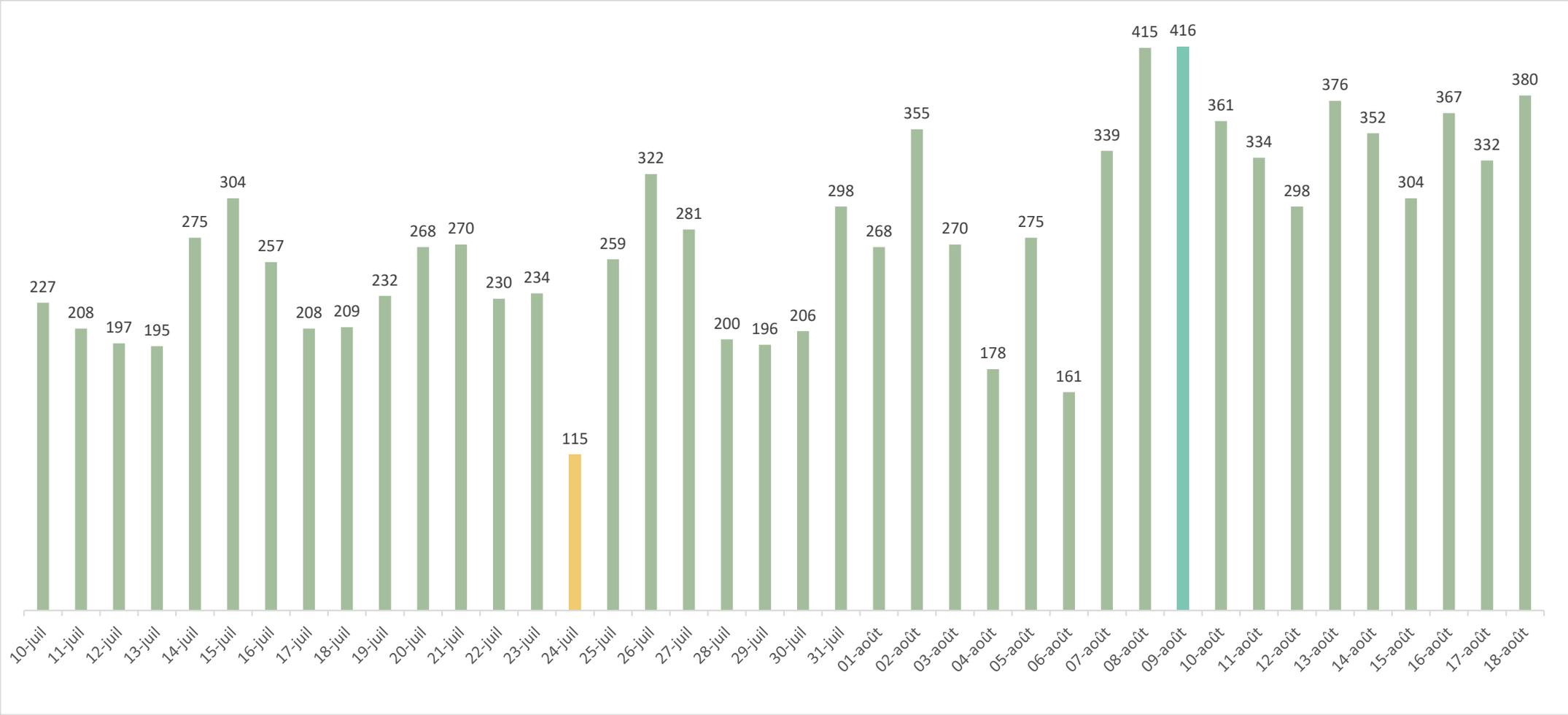
La semaine la plus fréquentée est **la semaine n°5 avec 21 622 voyageurs.**

La semaine la moins fréquentée est **la semaine n°6 avec 14 945 voyageurs.**

La fréquentation moyenne hebdomadaire est de 18 985 passages.



Fréquentation des parkings de Roubion



On enregistre un total de **10 972 voitures** garées au parking de Roubion.

La journée où on enregistre le plus de voitures est le **9 août avec 416 voitures**.

La journée où on enregistre le moins de voitures est le **24 juillet avec 115 voitures**.

La fréquentation journalière moyenne du parking de Roubion est de **274 voitures**.

Les clés de mobilité

- Saison 2023

	Clé de mobilité	Fréquentation par titre	Mobilité
Trajet simple Adulte	1	7043	7043
Trajet simple Enfant	1	906	906
Trajet Gratuit	1	1387	1387
Pass Journée adulte	2,5	16252	40630
Pass Journée enfant	2,5	901	2252,5
Pass Journée famille	12	532	6384
Pass 2 jours consécutifs	4	605	2420
Pass 2 jours consécutifs enfant	4	30	120
Pass 7 jours consécutifs	14	181	2534
Pass 7 jours consécutifs enfant	14	8	112
Trajet simple combiné Adulte	1	48	48
Trajet simple combiné Enfant	1	6	6
Aller-retour Combiné Adulte	2,5	36	90
Aller-retour Combiné Enfant	2,5	5	12,5
Carte pass journée x10	25	84	2100
Carte trajet simple x10	10	81	810

66 855

On enregistre une clé de mobilité globale de **66 855 passages** pour l'été 2023 de la Haute Clarée.



- Comparatif des saisons 2022 et 2023

	2022	2023	Pourcentage d'augmentation
Trajet simple Adulte	6076	7043	15,92%
Trajet simple Enfant	704	906	28,69%
Trajet Gratuit	2492	1387	-44,34%
Pass Journée adulte	31982,5	40630	27,04%
Pass Journée enfant	2010	2252,5	12,09%
Pass Journée famille	6300	6384	1,33%
Pass 2 jours consécutifs	1896	2420	27,64%
Pass 2 jours consécutifs enfant	124	120	-3,23%
Pass 7 jours consécutifs	2086	2534	21,48%
Pass 7 jours consécutifs enfant	42	112	66,67%
Trajet simple combiné Adulte	0	48	100,00%
Trajet simple combiné Enfant	0	6	100,00%
Aller-retour Combiné Adulte	0	90	100,00%
Aller-retour Combiné Enfant	0	12,5	100,00%
Carte pass journée x10	4587,5	2100	-54,23%
Carte trajet simple x10	790	810	2,53%
	59090	66855	13,14%

Une augmentation de 100% pour les billets combinés est observée car ces titres n'existaient pas pour la saison 2022.

Les usagers ont augmenté de 13.14 % selon les clés de mobilité (en appliquant les clés de 2023 sur 2022).

En 2023, les usages hors navettes Roubion mais incluant les billets combinés N7 sont de 66 855 usages contre 59 090 usages en 2022.

Bilan de la fréquentation

La fréquentation augmente d'environ 11.5% (selon les ratios des clés de mobilité/Comptages/Recettes).

- 113 911 voyageurs en 2023 contre 100 680 voyageurs en 2022 (ces chiffres incluent l'estimation des passages de la navette Roubion).



3. VENTES AUX VOYAGEURS

Le système d'exploitation Matawan et la billettique dégradée nous ont permis d'enregistrer toutes les ventes effectuées par les conducteurs et les agents d'accueil. Ce système nous permet également d'extraire des données précises pour établir des statistiques.

Les recettes journalières

	2023
10-juil	3 711.10 €
11-juil	3 102.00 €
12-juil	2 660.00 €
13-juil	2 882.60 €
14-juil	4 036.60 €
15-juil	4 113.60 €
16-juil	4 090.60 €
Total S1	24 596.50 €
17-juil	3 943.00 €
18-juil	3 119.00 €
19-juil	3 268.50 €
20-juil	4 063.00 €
21-juil	1 995.60 €
22-juil	3 899.30 €
23-juil	4 290.00 €
Total S2	24 578.40 €
24-juil	1 651.20 €
25-juil	4 404.30 €
26-juil	4 525.00 €
27-juil	5 073.00 €
28-juil	2 909.00 €
29-juil	3 047.00 €
30-juil	3 586.00 €
Total S3	25 195.50 €

31-juil	4 892.00 €
01-août	3 889.00 €
02-août	5 161.00 €
03-août	3 971.90 €
04-août	2 029.00 €
05-août	4 117.00 €
06-août	2 765.20 €
Total S4	26 825.10 €
07-août	5 239.00 €
08-août	5 986.00 €
09-août	5 804.00 €
10-août	5 791.30 €
11-août	4 821.60 €
12-août	4 067.00 €
13-août	4 016.60 €
Total S5	35 725.50 €
14-août	5 123.00 €
15-août	4 717.00 €
16-août	5 029.60 €
17-août	4 222.00 €
18-août	4 839.60 €
Total S6	23 931.20 €

RECETTES TOTALES : 160 852.20



La recette globale pour **le mois de juillet est de 79 262.40 €.**

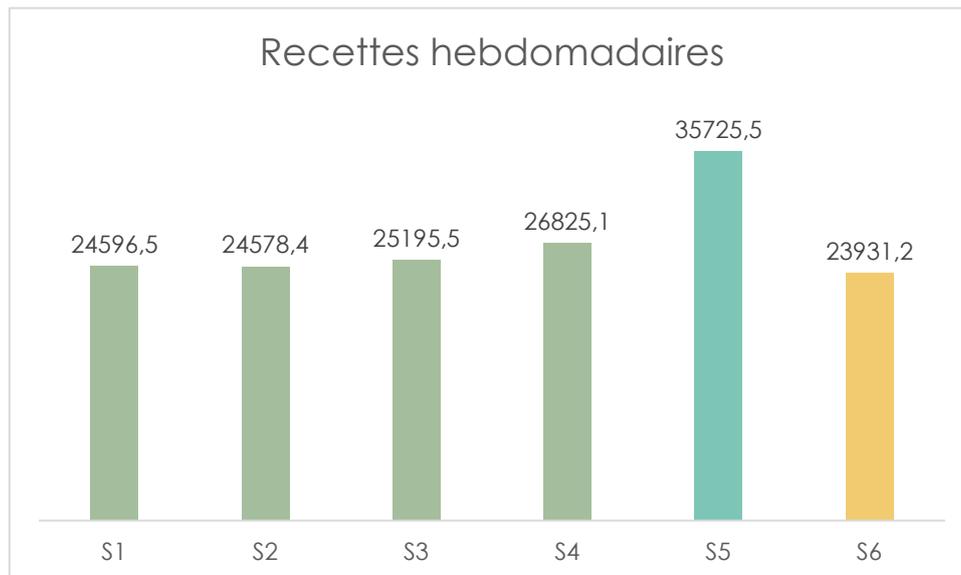
La recette globale pour **le mois d'août est de 81 589.80 €.**

La meilleure recette journalière est **5 986.00 € le 8 août.**

La moins bonne recette journalière est **1 651.20 € le 24 juillet.**

La moyenne journalière des recettes est **4 021.31 €.**

Les recettes hebdomadaires



- La **meilleure** recette est **35 725.50 € pour la semaine n°5.**
- La **moins bonne** recette est **23 931.20 € pour la semaine n°6.**
- La moyenne hebdomadaire des recettes est **26 808.70 €.**



La boutique en ligne

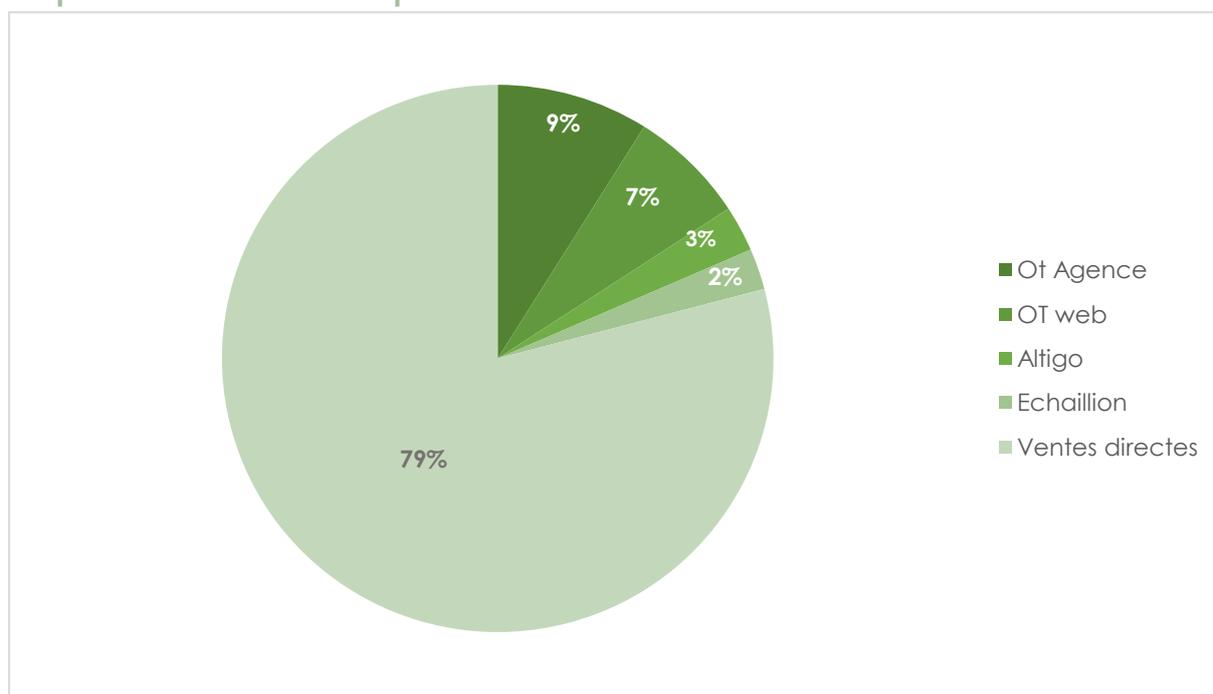
Parmi ces ventes se trouvent les ventes de la boutique en ligne.

Comme expliqué précédemment, le logiciel de boutique en ligne permettait à plusieurs entités de vendre les titres de transports.

	OT Agence	OT web	Altigo	Echaillon	Total
S1	2 573.00 €	1 658.50 €	609.00 €	324.00 €	5 164.50 €
S2	2 082.00 €	1 284.80 €	692.60 €	590.00 €	4 649.40 €
S3	1 877.30 €	1 692.30 €	560.90 €	694.00 €	4 824.50 €
S4	2 394.90 €	1 693.00 €	684.20 €	724.00 €	5 496.10 €
S5	3 208.00 €	2 911.60 €	1 070.90 €	783.00 €	7 973.50 €
S6	2 210.60 €	1 807.60 €	732.00 €	778.00 €	5 528.20 €
TOTAL	14 345.80 €	11 047.80 €	4 349.60 €	3 893.00 €	33 636.20 €

- La **meilleure** recette est de **14 345.80€ pour le bureau de l'office du tourisme.**
- La **moins bonne** recette est de **3 893.00€ pour l'Echaillon.**
- La moyenne **journalière** des recettes de la **boutique en ligne est 840.90€.**
- La moyenne **hebdomadaire** des recettes de la **boutique en ligne est 5 606.04€.**

Répartition des ventes par structure de ventes



- Ce sont les conducteurs et les agents d'accueil qui réalisent le plus de ventes avec **127 216.00€.**
- L'Echaillon récolte le moins de recettes avec **3 893.00€.**



La part des ventes en amont augmente avec **21% des titres vendus avant le transport** contre 13% n-1.

- 33 636.20 € en 2023 contre 18 835.50 € en 2022 soit + 14 800.70 €
- Le développement de la vente en ligne a contribué :
 - Aux **8% d'augmentation de la vente en amont** et de la progression des ventes globales ;
 - A l'amélioration de la vitesse commerciale (impossible à déterminer précisément sans statistique de courses) ;
 - A l'amélioration de l'accueil et du parcours client.



Bilan des ventes

Les recettes d'exploitation ont augmenté de 17% (avec quasiment la même structure tarifaire).

- 160 852 € en 2023 contre 137 439 € en 2022 soit + **23 413 €**

A prix constants, le ratio Usages / Recettes augmente de 10 % (chaque passage payant a produit une recette 10 % plus élevée qu'en 2022).

2.41 € par usage en 2023 contre 2.33 € par usage en 2022 soit + 0.08 €. Ce phénomène à prix constants et à clés de mobilité constantes s'explique par la différence de mode de consommation.



4. LES TITRES DE TRANSPORT

	Prix	Total des titres	Total recettes par titre
Trajet simple Adulte	4.00 €	7 043	28 172.00 €
Trajet simple Enfant	3.00 €	906	2 718.00 €
Trajet Gratuit	0.00 €	1 387	0.00 €
Pass Journée adulte	6.00 €	16 252	97 512.00 €
Pass Journée enfant	4.00 €	901	3 604.00 €
Pass Journée famille	18.00 €	532	9 576.00 €
Pass 2 jours consécutifs	10.00 €	605	6 050.00 €
Pass 2 jours consécutifs enfant	7.00 €	30	210.00 €
Pass 7 jours consécutifs	25.00 €	181	4 525.00 €
Pass 7 jours consécutifs enfant	20.00 €	8	160.00 €
Trajet simple combiné Adulte	7.30 €	48	350.40 €
Trajet simple combiné Enfant	6.30 €	6	37.80 €
Aller-retour Combiné Adulte	12.00 €	36	432.00 €
Aller-retour Combiné Enfant	10.00 €	5	50.00 €
Carte pass journée x10	55.00 €	84	4 620.00 €
Carte trajet simple x10	35.00 €	81	2 835.00 €

28 105	160 852.20 €
---------------	---------------------

Le titre de transport le plus vendu est le **pass journée adulte avec 16 252 vendus**.

Le titre de transport le moins vendu est **l'aller-retour combiné enfant avec 5 vendus**.

On enregistre **28 105 titres vendus** au total.

La moyenne journalière de titres vendus est **703**.

La moyenne hebdomadaire de titres vendus est **4 684**.



5. BILAN CO₂

	Kilomètres	Litres Total	Conso au 100
Autobus Standart	8198	3134	38,23
Minicar	6647	1039	15,63
Minicar	6794	1101	16,21
Minicar	5177	833	16,10
Minicar	6685	1057	15,81
Minicar	4370	715	16,37
Minicar	6246	1041	16,67
Minicar	5747	886	15,42
Minicar	6222	902	14,50
Minicar	1378	207	15,00
Minicar	6261	993	15,86
Minicar	6148	1008	16,39
Minicar	1463	229	15,67
Minicar	1802	266	14,78
TOTAL	73138	13413	
NAVETTE			
Kg CO2	g/km/voy	g/voy	Voyageurs
41162	0,004941	361,35	113911

Selon l'hypothèse que les véhicules particuliers réalisent un aller/retour par jour et transportent entre 2 et 3 personnes :

- **47 450 trajets** en voiture ont été évités dans la Vallée de la Clarée sur l'ensemble de la période de circulation des navettes.

Le volume kilométrique réalisé en 2023 est 4.5% supérieur à 2022.



6. LIGNE 7 BRIANÇON-NÉVACHE

La ligne 7 Briançon-Névache a bien fonctionné avec plus de 3100 voyageurs pendant les 40 jours d'exploitation.

Les ventes de billets combinés représentent 5% des usages de la ligne 7. Ce chiffre est largement inférieur au parcours client réel qui est réparti selon nos observations de la manière suivante :

- 60% des voyageurs de la ligne 7 ont fini par prendre les navettes de la Haute Clarée à la journée ;
- 20% des voyageurs de la ligne 7 ont pris les navettes sur un séjour de plusieurs jours et sur une itinérance ;
- 15% des voyageurs de la ligne 7 ont voyagé pour une correspondance entre la gare et leur hébergement ;
- 5% autres (domicile – travail / jeunes locaux en vacances...).

Selon notre estimation, 80% des utilisateurs des navettes de la Haute Vallée viennent de l'extérieur de la vallée à la journée. Ils réalisent leur trajet d'approche en voiture jusqu'à Névache.

Renforcer l'offre de la ligne 7 par les navettes Haute Vallée, communiquer sur les correspondances avec les lignes 5 et 6, mettre en avant les parkings de La Vachette, des Alberts, du Rosier, de Val des Prés et de Plampinet permettraient de :

- Diminuer le nombre de voitures sur le parking de Roubion ;
- Supprimer des correspondances ;
- Augmenter la vitesse commerciale et améliorer le parcours client ;
- Réduire la fréquentation des voitures entre Briançon et Névache et de diminuer l'empreinte carbone ;
- Augmenter la taille du territoire directement connecté à la Haute Clarée ;
- Inciter les usagers à prendre les transports en commun plus en amont.

Nous proposons de réaliser une expérimentation l'été prochain en modifiant le périmètre de circulation de deux des véhicules affectés en Haute Vallée, afin qu'ils puissent réaliser leurs départs et retours de Briançon.

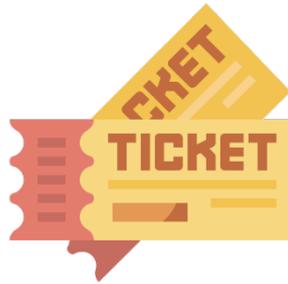
Pour 2024, il faut prévoir une possibilité de vente des tickets de la ligne 7 par les agents d'accueil et la création d'un ticket aller-retour valable sur plusieurs jours, ces derniers ayant été fréquemment demandés par les clients.



7. BILAN GLOBAL ETE 2023



113 911
passages sur les
lignes de Haute
Vallée



28 105 titres
vendus



160 852.20€ de
recettes



30 jours de
grand soleil

Le climat a été très favorable avec 74% d'ensoleillement sur la période d'exploitation contre 68 % n-1.

La sécurité

- Barrage filtrant

Lors du temps passé au barrage filtrant durant la saison, les agents d'accueil ne se sont pas sentis en sécurité sur la route. A l'unanimité, agents d'accueil et régulateurs nous mettent en alerte sur le risque accru d'accident au carrefour du Roubion :

- Les cyclistes doublent généralement la file d'attente par la droite ;
- Certains automobilistes doublent la file d'attente par la voie de gauche, entraînant d'autres voitures qui suivent l'exemple ;
- Lorsque les voitures sont arrêtées par les agents d'accueil en amont du panneau « STOP », elles repartent ensuite sans s'arrêter au marquage au sol. Le « STOP » s'efface complètement dans le champ de vision de l'automobiliste sollicité par les agents d'accueil, le départ des navettes, ... ;
- Certains automobilistes ne ralentissent pas du tout au barrage filtrant et frôlent les agents d'accueil ;
- Dans ce contexte, s'ajoutent les camping-cars sortants du camping à gauche et la grande navette sortant du parking à droite.

- La circulation des campings cars en Haute Vallée

La présence des campings car en Haute Vallée à toute heure de la journée est un problème pour le fonctionnement des navettes (difficulté de croisement) et pour la sécurité routière.



Afin d'encadrer la circulation de ces véhicules, ayant un gros gabarit et parfois conduits par des personnes inexpérimentées en montagne, nous proposons la mise en place de créneaux de circulation :

- Avant 9h ;
- Entre 13h et 15h ;
- Après 18h.

Ainsi les camping caristes pourraient organiser leurs allers et retours vers le camping de Fontcouverte dans de meilleures conditions de sécurité et limiter leurs impacts sur le fonctionnement des navettes.

La gestion de l'accueil client et des ventes

- Vente sur place

De nombreuses réclamations étaient liées à la confusion entre navettes payantes et navette gratuite de Roubion :

- Les usagers ne comprennent pas qu'il faille payer d'abord pour monter ensuite dans une navette gratuite ;
- La mention « navette gratuite » qui figure sur la toile (à l'entrée du parking) étant plus grosse que la mention « navette payante » retient toute l'attention ;
- Les clients des hébergements touristiques entre Roubion et Ville Haute achètent encore majoritairement leurs titres de transport à Ville-Haute.

- Accueil clients

- Quand les véhicules se stationnent au Roubion, les usagers se ruent directement à bord sans même voir la présence de la cabane (de peur de louper la navette et de devoir attendre la prochaine). Ils se retrouvent à Ville-Haute sans ticket ;
- Quand le P3 est ouvert, les gens passent directement du parking à la navette sans passer par la cabane ;
- Le temps consacré à l'explication par les agents d'accueil au barrage filtrant (et parfois à la cabane également) doit être écourté en cas de forte affluence et ne permet pas de s'assurer que les personnes aient bien saisi le fonctionnement des navettes.

- Boutique en ligne

Ce système Addock mis à disposition par l'office de tourisme nous a permis de vendre en amont et à l'avance des titres de transport pour l'accès à la navette.

La mise en place a été faite en collaboration avec le personnel de l'office de tourisme qui nous a accompagné dans la création et dans le suivi des ventes.

Ainsi le client se connecte d'un ordinateur, ou de son smartphone, et accède à la boutique en ligne sur laquelle il avait accès aux titres de transport disponibles.

La création de compte client et l'achat par carte bancaire est simple et rapide.

Le lien vers la boutique en ligne était accessible du site du réseau monaltigo.fr et du site de l'office de tourisme. Des QRcodes renvoyant directement sur la boutique en



ligne ont été disposés sur les affichages aux arrêts ; sur les supports de communication, sur les points de vente.

L'office de tourisme a joué un rôle important de vente de titres directs via cette plateforme pour les clients n'ayant pas la possibilité de se connecter à internet. Seul l'hôtel Echaillon a fait le choix d'intégrer les produits navette à sa boutique en ligne afin de pouvoir vendre sur place à ses clients.

Le personnel comptable a été assisté par le personnel de l'office de tourisme pour les premières semaines et le bilan comptable final.

Les points positifs :

- Mise en place longue mais prise en main assez simple ;
- Accès à l'utilisateur simple et rapide ;
- L'édition du Ebillet n'est pas obligatoire ;
- Validation et vérification des titres à bord facile avec un smartphone ;
- Retour comptable et suivi des ventes accessible ;
- Bons retours usagers.

Les points négatifs :

- L'ensemble des titres ne peut pas être vendu via ce canal ;
- Le contrôle visuel des titres à bord, lorsqu'il n'y a pas de contrôleur allonge le temps de prise en charge ;
- Les récapitulatifs de vente sont communs avec les ventes réalisées en office de tourisme ;
- Impossibilité d'acheter les titres sans réseau (Haute Clarée) ;
- Peu de communication autour de la boutique en ligne ;
- Nos équipes ont dû être mobilisées pour la mise en place et le suivi. Elles ont également beaucoup sollicité les équipes de l'office de tourisme, (nous nous en excusons) ;
- Avoir 2 supports de ventes différents avec des fonctionnalités différents multiplie le traitement des données et des suivis ;
- La non-intégration de ces titres via la comptabilisation des usages à bord sur la billettique MATAWAN nous a contraint à dupliquer le comptage de fréquentation, et d'ajouter de nouvelles procédures de manipulation de l'outil billettique ;
- Certains usagers nous ont fait remarquer que la boutique en ligne n'était pas intuitive à cause de l'arborescence des titres. La notion « à partir de XX.XX€ » rendait les prix incompréhensibles selon eux.

L'office de tourisme avait la possibilité de vendre des titres via leur boutique, or pendant les horaires de fermeture de l'établissement, les usagers n'avaient pas d'autres possibilités que d'acheter leur titre à bord ou sur la boutique en ligne, engendrant de fait un ralentissement de prise en charge au départ.

Nous avons des retours d'usagers pour qui l'office de tourisme a refusé de vendre les billets, les renvoyant vers l'achat à bord, pendant les horaires d'ouverture de l'établissement.



- Billettique et comptage

Cette année, le système d'encaissement et de distribution de titres de transport sélectionné est le service Matawan. Jusqu'à présent, nous utilisons un système de billetterie manuelle (supports en papier) qui demandait beaucoup de temps de gestion pour les agents d'accueil, les conducteurs, mais aussi pour le service comptable. Le système de billettique Matawan doit permettre aux conducteurs et aux agents d'accueil de ne plus utiliser de tickets manuels, de vendre directement avec le smartphone de vente et de générer rapidement un titre de transport grâce à une imprimante connectée. Chaque jour, les conducteurs et les agents d'accueil se connectent avec leurs propres identifiants et sortent un ticket de fin de service récapitulant les ventes de leur journée. En parallèle, le service comptabilité a accès à un back-office permettant de contrôler les ventes de chaque vendeur.

Fonctionnement de MataWan en Haute Clarée

La nouveauté cet été 2023 était l'intégration de la billettique embarquée pour les ventes de titres et les suivis de fréquentation et de recettes.

Avant la mise en place, il nous a fallu nous positionner de concert avec la CCB pour décider du fonctionnement. Tous les titres, notamment les cartes 10 trajets ou les cartes 10 pass journée ne pouvaient pas être intégrées au système.

Pour ces derniers, nous avons imprimé des supports papier.

Chaque véhicule était équipé d'un smartphone et d'une imprimante connectée. Le point de vente Roubion était équipé également de 2 smartphones et de 2 imprimantes connectées pour réaliser les ventes.

Pour le point de vente, nous avons créé une course spécifiquement dédiée afin que cela ne n'impute pas aux ventes à bord des véhicules.

Afin de pouvoir comptabiliser la fréquentation, nous ne pouvions pas nous baser uniquement sur les ventes, celles-ci étant réalisées en amont au point de vente à Roubion, nous avons déployé l'outil de comptage sur tous les smartphones. Ainsi la procédure était la suivante :

- Les ventes sont réalisées sur le matériel de la cabane de Roubion ;
- A bord, le conducteur contrôle la validité du titre papier, en vérifiant la date, l'heure, le nombre de personnes, et le type de titre OU réalise lui-même la vente si l'usager n'a pas acheté son titre en amont ;
- Le conducteur édite des contremarques pour les titres E-billet issus de la boutique en ligne (via OT) ;
- Le conducteur édite des contremarques pour les cartes de 10 trajets ou de 10 pass journée après avoir coché les cases sur les supports papiers ;
- Une fois tous les passagers installés à bord, le conducteur renseigne le nombre de personnes totales présentes à bord dans son véhicule sur l'outil comptage du smartphone. Cet outil a été complètement déployé au bout de 6 jours d'exploitation, tous les smartphones n'étant pas équipés de la même manière.

Cet outil n'était pas fonctionnel pour les arrêts FONTCOUVERTE, ST ANNE, LA SOUCHERE, LAVAL car il ne s'affiche que lorsque que le véhicule entre dans la bulle d'arrêt et qu'il a du réseau. Pour ces derniers, nous avons donc ajouté un bouton



CONTREMARQUE + NOM D'ARRET qu'il fallait sélectionner lorsque des usagers montaient dans le véhicule à un de ces arrêts.

Ces process étant relativement longs, nous avons dédié quotidiennement de 10h15 à 12h15, à partir du 20 juillet, un agent présent à l'embarquement de Ville Haute pour contrôler les titres issus de la billetterie MATAWAN et les titres issus de la vente en ligne (Via OT). Cette présence a été très appréciée car elle a permis de contrôler les usagers avant leur embarquement, ce qui a aidé à fluidifier l'accès aux véhicules aux heures les plus fréquentées. L'agent était muni d'un matériel dit BLUEBIRD de MATAWAN, et d'un second smartphone, permettant le scan du QRcode indiqué sur les Ebillets.

Pour la navette réalisant le trajet ROUBION-VILLE HAUTE, le conducteur comptabilisait les usagers par trajet sur un compteur manuel, puis entrait les données dans le smartphone, soit en fin de période (avant coupure) soit en fin de journée.

Les points positifs

- Edition du support papier limité aux 2 types de titres + une billetterie de secours en cas de défaillance du système ;
- Les recettes sont enregistrées quotidiennement pour un suivi plus juste ;
- Une fois que le fonctionnement est compris, l'utilisation du smartphone est relativement simple ;
- Permet un suivi en temps réel des véhicules sur le site internet.

Les points négatifs

- Mise en place longue et difficile pour une 1^{ère} année, beaucoup d'interrogations de modification du fonctionnement habituel ;
- Pas tous les titres ne peuvent être vendus via ce système ;
- Boutique en ligne inadéquate pour une billetterie touristique ;
- Fonctionnement pas simple à comprendre pour les conducteurs, beaucoup de manipulations selon le type de titre ;
- Lorsqu'il n'y a pas de réseau, le système ne fonctionne pas, ou quelques fois par hasard, sur certains smartphones ;
- La ligne et la course créée pour la vente en ligne apparaît sur le site visible coté usager ;
- Autonomie en charge faible pour le matériel à Roubion, sans électricité ;
- Les statistiques de fin d'été n'ont pas pu être exportées car non présentes dans le système ;
- Les titres émis sur les smartphones de Roubion sont horodatés au jour J et à l'heure H, ne permettant pas l'achat à l'avance, ce qui a pénalisé des usagers souhaitant partir plusieurs jours en montagne, ne connaissant pas leur jour de retour, et sans réseau pour accéder à la boutique en ligne ;
- Les horaires des courses étant programmés et les horaires réels étant souvent décalés, certaines courses sont déclenchées plusieurs fois, et d'autres ne le sont pas du tout.



Les pistes d'amélioration

- Accès à la vérification des titres via un QRcode, directement du smartphone MATAWAN ;
- Simplification de canaux de vente pour faciliter les accès à bord sur le système MATAWAN ;
- Accès plus simplifié aux statistiques de vente et de fréquentation ;
- Possibilité de masquer la course dédiée aux ventes de Roubion à l'accès usagers.

Les demandes de remboursement des titres de transport

La plupart des demandes de remboursement découlent de :

- La validité des titres de transport : Certains clients ont acheté des tickets à l'avance pensant les utiliser dans les jours à venir sans en faire mention auprès de l'agent d'accueil au moment de la vente. Or, les clients ont découvert ensuite que lesdits titres n'étaient valables que le jour de leur achat. En effet, les clients pouvaient sélectionner une date d'achat sur la boutique en ligne mais pas auprès des agents d'accueil. De nombreux clients souhaitent pouvoir acheter leurs titres pour le lendemain directement auprès des agents d'accueil ;
- L'incompréhension des conditions d'application du Pass famille : de nombreuses familles sortaient du cadre « 2 adultes et des enfants entre 6 et 11 ans ». Les familles avec des enfants et des adolescents étaient souvent réticentes à payer un Pass famille s'ajoutant à un ou plusieurs titres de transport supplémentaire(s).



L'arrêt Ville Haute

- **Amélioration de la vitesse commerciale et du parcours client**

Le contrôle à Ville Haute, nouveauté 2023, a permis de fluidifier l'attente à Ville-Haute lors de la montée à bord des usagers dans les navettes, les contrôles des titres de transport étant faits par les agents d'accueil.

- **Signalétique des files d'attentes**

L'information à Ville Haute au niveau de la file d'attente est orientée sur la correspondance vers Névache mais pas sur la correspondance vers Laval.

Le panneau sur la barrière n'est pas clair et crée de nombreuses confusions pour les clients, l'objectif pour la saison prochaine serait d'être d'avantage explicatif sur les destinations de la file d'attente.



Demande d'assouplissement du barrage filtrant

Entre le 19 et le 31 juillet, sans discussion et analyse préalable, la mairie et la CCB nous ont demandé à plusieurs reprises d'avoir un discours d'accueil variable en fonction des heures et du remplissage du parking de Ville Haute.

Cette injonction en cours de saison a causé des perturbations dans la communication, la commercialisation et l'exploitation, nous devons éviter de reproduire ce désordre dommageable pour toutes les parties.

La conduite à tenir, la politique de restriction et la méthode de transport doivent nous être précisés en amont de la saison avec plus de clarté et faire l'objet d'analyses et d'échanges avec l'attestataire de capacité gestionnaire de transport en charge du service. En effet, cet ordre était contradictoire avec :

- Le cahier des charges qui nous est fixé ;
- Les règles définies pour le fonctionnement du barrage filtrant ;
- La formation dispensée en début de saison.

Malgré cela nous avons suivi ces demandes et avons essayé de répondre au mieux aux souhaits exprimés.

Les résultats ont été négatifs puisque 7 personnes sur 10, laissées passer au barrage filtrant pour qu'ils puissent stationner à Ville Haute, se sont finalement rendu au départ de la navette. Ces clients se sont retrouvés dans la file d'attente de Ville Haute sans ticket, ce sont les conducteurs qui ont dû réaliser les ventes à bord, ce qui est très pénalisant pour la fluidité et le mécanisme de collecte des recettes.

Le point de vente est à Roubion et nous essayons de faire le plus possible les ventes à Roubion pour ensuite dérouler au plus vite le parcours jusqu'à la dépose finale.

Certains clients n'ont pas eu de place et sont revenu au Roubion, réalisant un aller-retour inutile, d'autres ont trouvé une barrière ouverte en panne à Ville Haute, leur permettant de circuler en Haute Vallée.

L'instant d'échange au barrage filtrant avec les automobilistes est court, difficile et crucial. En quelques secondes, il est souvent impossible de connaître la véritable intention de ceux-ci, d'autant si nous laissons une faille leur permettant d'aller jusqu'à Ville Haute, même si c'est en Haute Vallée qu'ils souhaitent se rendre.

Cette variation dans la filtration a rendu inéquitable le traitement des usagers. Les clients ayant le même souhait étaient traités de manières différentes selon l'heure, par exemple bloqués à Roubion à 10h30 et bloqués à Ville Haute à 12h30.

Cela génère des problèmes avec la clientèle qui ne comprend pas le discours variable et qui profite des incohérences de communication.

C'est avec de la bonne volonté que nous avons voulu aider la mairie dans cette problématique, mais le processus n'est pas suffisamment bordé, laissant beaucoup de place à l'approximation et à l'interprétation.



Les personnes à mobilité réduite

Afin de faciliter leurs déplacements, nous avons transmis le code de la barrière à 3 personnes à mobilité réduite. Nous soulignons la nécessité d'intégrer cette contrainte à l'arrêt de circulation.

L'arrêt Ville Basse

Il est nécessaire d'évoquer l'avenir de l'arrêt Ville Basse qui malgré sa très faible utilisation, a fait l'objet cet été de nombreux débats.

Les constatations terrains, les retours des coordinateurs et des conducteurs sont unanimes, il n'y a quasiment jamais aucun client à cet arrêt.

Les seuls usagers identifiés sont ceux qui souhaitent se rendre au marché de ville basse le vendredi, ils demandent naturellement l'arrêt du même nom « Ville Basse » !

Malheureusement, ils se retrouvent à marcher le long de la route pour regagner le centre du hameau et créent des situations routières accidentogènes. Nous leur avons conseillé d'utiliser les arrêts « Bon coin ».

Les clients de la Découverte semblent préférer se rendre à l'arrêt Ville Haute situé à 5 minutes pour éviter les correspondances.

Nous émettons un avis défavorable concernant le positionnement de ce point d'arrêt qui génère des situations d'insécurité routière, notamment du fait du manque de place et de visibilité pour les voyageurs et les conducteurs.

Iniquité des prises en charge entre la tête de ligne et les arrêts intermédiaires, dont Ville Basse

Le fonctionnement de réserver 5 à 6 places par navette est identique depuis que les petites navettes partent sur leurs deux premières rotations du Roubion, c'est-à-dire depuis 7 ans. C'est une méthode adaptable en fonction des volumes de voyageurs qui a fait ses preuves.

La position du barrage filtrant déplacé depuis 3 saisons au Roubion n'a aucun impact sur le nombre de places disponibles aux arrêts suivants puisque le nombre de places réservées est à minima identique.

Par conséquent, l'attente des clients du Roubion a augmenté alors que celle des clients des autres arrêts n'a pas changé voire s'est réduite puisque le nombre de véhicules est supérieur.

L'équilibre doit être maintenu entre l'attente des clients de Roubion et ceux de Croix de Mission, Bon Coin, Ville Basse et Ville Haute, la règle de base étant une attente de 20 minutes quel que soit l'arrêt.

Accessibilité au service

Une idée reçue est née cette année selon laquelle les usagers des hameaux n'ont pas la même facilité d'accès au service et attendent beaucoup plus que les usagers du Roubion.



Pour éclaircir les interrogations sur les facilités d'accès au service selon le lieu de prise en charge, voici le déroulé du parcours d'un client arrivant au Roubion en voiture :

- Barrage filtrant : 2 à 3 minutes d'attente et de renseignements. - Stationnement de la voiture : 2 minutes - Passage à la cabane de vente : 4 minutes (attente + vente) - Attente de la navette Roubion : 5 à 20 minutes
- Trajet Roubion – Ville Haute : 10 minutes (prise en charge + trajet + dépose) - Attente à Ville Haute de la navette haute vallée : 5 à 20 minutes

Entre son arrivée en voiture et son départ en navette pour la Haute Vallée, l'usager perdra minimum 30 minutes. Cette attente sera largement doublée les jours de forte fréquentation, pouvant sans problème atteindre les 60 minutes au mois d'août.

Sur le trajet retour du soir, la correspondance à Ville Haute génère 5 à 25 minutes de perte de temps supplémentaire.

On peut donc facilement constater qu'un visiteur ponctuel arrivant en voiture à Névache sacrifiera entre 30 minutes et 1h30 de plus qu'un résidant de Ville Basse ou Ville Haute.

Questionnaire de satisfaction

Lors des réunions de mise en place du dispositif de navettes, nous avons convenu, en collaboration avec la CCB et l'office de tourisme de Névache de mettre en place un questionnaire de satisfaction grâce auquel nous aurions pu récupérer des données d'usages et les retours qualité des usagers.

Ce questionnaire devait être accessible depuis les véhicules et les points de ventes.

Après avoir amorcé la création de notre questionnaire, nous avons été sollicités parallèlement par le personnel de l'office de tourisme pour participer à la création d'un questionnaire provenant de leur plateforme.

Nous avons souhaité ajouter des questions et suggestions qui permettaient de recentrer les questions sur le dispositif de navettes lui-même, telles que la durée des titres achetés, la facilité d'achat, la qualité du service à proprement parlé, la régularité et fréquence des navettes, etc...

Sans aucun retour de l'office de tourisme suite à nos remarques et suggestions, le questionnaire a été diffusé sur les réseaux sociaux de l'office de tourisme, nous n'en avons été pas été informés. Nous n'avons donc pas pu communiquer sur celui-ci pour inciter les usagers à y répondre.

Les questions que nous avons proposées n'ont pas été ajoutées à celui-ci. Nous n'avons pas eu de retours quant aux éventuelles réponses et traitement des retours clients.

Les compliments des usagers

Nous avons reçu des retours positifs récurrents :

- Accueil agréable et professionnel ;
- Impact positif des navettes pour la préservation de la nature ;



- Ligne 7 permettant aux clients de partir depuis Briançon ;
- Appréciation du fait de pouvoir avoir accès à différents points et canaux de vente.



8. COMPARATIF AVEC LES ANNEES PRECEDENTES

Comparatif et taux de variation

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Voyageurs	72 069	81 798	85 367	96 920	100 680	113 911
Recettes	76 517,00 €	83 860,00 €	90 749,00 €	143 798,00 €	137 439,50 €	160 852,20 €

	Voyageurs	Recettes
Variation 2018 / 2019	11,89%	8,76%
Variation 2019/2020	4,18%	7,59%
Variation 2020 / 2021	11,92%	36,89%
Variation 2021 / 2022	3,73%	-4,63%
Variation 2022 / 2023	11,62%	14,56%

Comparatif et taux de variation par semaine N-1

	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	Fréquentation		Nombre de titres		Recettes	
S1	14 705	19 033	3954	4018	23 205,00 €	24 596,50 €
S2	17 738	19 633	3989	4091	23 538,00 €	24 578,40 €
S3	17 319	19 341	4151	4251	23 185,00 €	25 195,50 €
S4	17 259	19 337	4964	5052	23 512,00 €	26 825,10 €
S5	21 475	21 622	6123	6338	27 174,00 €	35 725,50 €
S6	12 184	14 945	3495	4355	16 825,50 €	23 931,20 €
TOTAL	100 680	113 911	26 676	28 105	137 439,50 €	160 852,20 €
	Taux de variation		Taux de variation		Taux de variation	
S1	22,7%		1,6%		5,7%	
S2	9,7%		2,5%		4,2%	
S3	10,5%		2,4%		8,0%	
S4	10,7%		1,7%		12,4%	
S5	0,7%		3,4%		23,9%	
S6	18,5%		19,7%		29,7%	

Taux de variation globale		
11,6%	5%	14,6%



MOT DE LA FIN

En huit ans soit depuis l'été 2015, date à partir de laquelle le service de la Haute Clarée nous a été totalement confié :

- L'offre de transport a augmentée de 57 %, passant de 46 000 à 73 000 kilomètres produits ;
- La fréquentation a augmenté de 85%, passant de 61 000 à 113 000 voyageurs ;
- La recette d'exploitation a été multiplié par 3 passant de 53 000 à 160 000 Euros.

La mise en déplacement d'un volume de voyageurs aussi important sur un itinéraire comportant de multiple danger est un défi.

Le taux de satisfaction est très bon, les incidents d'exploitation très rares.

Nous allons poursuivre nos efforts pour que ce service continue d'être un atout du territoire.

