

## MOBILITE SUR LE TERRITOIRE

Synthèse réunion du vendredi 24 janvier 2020 à 11h00 Salle Grand Briançonnais la Salle les Alpes

<p><b>Présents :</b> <b>Région :</b> Corinne Merand-Leprêtre Cheffe du service Réseaux Htes Alpes/Alpes Hte Provence</p> <p><b>Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon :</b> Gilles Vanheule Directeur Marie Aude Puy Adjointe de Direction Véronique Roux Resp. Qualité/Accueil OT</p> <p><b>Résalp :</b> Nicolas Busca - Directeur Général</p>	<p><b>Briançon :</b> Gérard Fromm Maire</p> <p><b>La Salle les Alpes :</b> Saïd Bouchirab DGS Dominique Galletti Adjoint</p> <p><b>St Chaffrey :</b> Marie Vassard DGS Martine Alyre Adjointe</p> <p><b>Le Monétier les Bains :</b> Conraux Isabelle DGS</p>
<p><b>Excusée :</b> Anne Marie Forgeoux Maire du Monétier les Bains, Présidente de OT.</p>	

### L'ordre du jour :

- 1/ problématique du 2 janvier 2020 : LER 35 complet, voyageurs non pris en charge
- 2/ la mobilité sur notre territoire, les lignes ZOU
- 3/ l'amélioration de la fluidité de la circulation entre Briançon et le Monétier les Bains

### **1/ Problématique du 2 janvier 2020 : LER 35 complet, voyageurs non pris en charge** **2/La mobilité sur notre territoire, les lignes ZOU**

**Direction Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon :** suite aux difficultés rencontrés le jeudi 2 janvier sur la ligne LER 35 Briançon => Grenoble, il nous a paru important de se rencontrer afin d'éviter que celles-ci ne se reproduisent pas. Dès cet incident, la direction de l'OT a fait le choix de suspendre les ventes ce qui a provoqué du mécontentement chez les usagers car la réservation en ligne n'est pas simple.

Vente de l'hiver N-1 / 230 billets vendus et à ce jour autant de billets vendus.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence :** en ce qui concerne la problématique du 2 janvier, le flux de personnes a été plus importante car, d'une part, il y avait les grèves de transports et d'autre part, à la demande du Président de Région, Monsieur Renaud Muselier, la gratuité de ce transport avait été accordée (sans réservation obligatoire).

Constat : manque d'anticipation par rapport au nombre de demande, impossibilité de doubler le transport à l'horaire de départ (pas de véhicule ni de chauffeur disponible). Le doublage a été effectué que trop tardivement sur l'horaire de 15h45.

De plus, depuis le 27 novembre 2019 le système de vente a été élargi à toutes les lignes régionales avec un seul numéro d'appel et certains points de vente (dont l'OT) utilisaient - faute d'information contraire - encore l'ancien système de réservation.

De fait, l'état des réservations du 2 janvier ne laissait pas apparaître un surbooking, voir même une marge de 15 places disponibles car les ventes faites par l'OT n'étaient pas comptabilisées.

La cheffe du service s'interroge car Transdev n'a pas été convié à cette réunion. La direction de l'OT s'en excuse toutefois, nous nous sommes adressés au gestionnaire de la ligne. Transdev a été destinataire de la copie du courrier envoyé au Président de Région et sera destinataire de ce compte rendu.

**Directeur général Résalp** : le 2 janvier, au départ de la gare, le conducteur n'a pas pu prendre tous les passagers. Afin d'éviter toutes problématiques ou agressions, il a été décidé de ne pas s'arrêter aux autres 18 arrêts de la ligne. Néanmoins, les conducteurs des bus Vallée se sont arrêtés pour informer les clients de la situation

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** : depuis cet événement des actions correctives sont mises en place : les trajets du weekend sont doublés et les ventes via l'OT et tous autres points de vente sont arrêtées. Seules les réservations via le site Zou sont possibles. Il faut inciter les usagers à réserver en ligne. Ils ont la possibilité de réserver puis d'annuler si nécessaire.

**Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon** : ce site ne fonctionne pas correctement, la réservation en ligne est très complexe. De plus, le numéro d'appel dédié n'est pas toujours accessible. Les conseillères en séjour (idem pour le TUB qui était aussi point de vente) doivent guider pas à pas les clients pour effectuer leurs réservations.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** : la Région s'attache à améliorer les transports. Les équipes du centre d'appel sont renforcées pour être plus réactives et mieux renseigner les usagers. Des quotas sont fixés par jour et les plannings travaillés avec les transporteurs. Afin d'éviter le surbooking toutes les réservations en ligne seront validées selon ces quotas.

**Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon** : on compense au niveau de l'OT un manque de réaction de la société Transdev et à notre niveau, la sollicitation client reste la même.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** : travaille à l'amélioration du site internet et de l'application. La volonté est d'avoir tout sur le site réservation/horaires. L'outil doit évoluer.

**Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon** : les horaires ne sont pas affichés dans les abris-bus, les horaires imprimables depuis le site ne sont pas exploitables au format papier, les photocopies sont à notre charge. Nous enregistrons de nombreuses réclamations liées à la complexité de la réservation en ligne.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** : toutes les équipes seront mobilisées pour février et du renfort est planifié. Le maximum est fait pour que février se passe bien.

**Directeur général Résalp** : la ligne LER 35 est la seule porte d'entrée depuis Rhône Alpes, la gare de Grenoble et de Lyon sont deux solutions qui nous permettent de nous rapprocher de notre clientèle et donc de l'Île de France. Cette ligne doit être traitée avec ses spécificités notamment celle du col du Lautaret. Cette ligne, si elle est sûre et bien valorisée peut tout à fait être rentable et satisfaire nos clients.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** : cette délégation de ligne est à nouveau en cours de négociation et il sera tenu compte des spécificités. L'anticipation des réservations facilitera la planification des transports.

**Office de Tourisme Serre Chevalier Vallée Briançon** : ces différentes problématiques de mobilité sur le territoire confortent l'OT dans la création d'un projet d'application recensant toutes les offres de transport afin de faciliter le parcours clients.

**Cheffe du service réseaux Hautes Alpes et Alpes de Haute-Provence** se dit prête à participer aux réunions de travail sur la mise en place de cette application et de s'impliquer.

### **3/ L'amélioration de la fluidité de la circulation entre Briançon et le Monêtier les Bains**

**Directeur général Résalp** : constats toujours identiques sur les vacances de nouvel An, des bouchons entre 16h00 et 18h30 avec des « points noirs » identifiés :

- le passage piéton de Chantemerle Val St Bernard
- la sortie des parkings MGM
- le feu rouge de Mas de Blais.

Comment améliorer la fluidité de la circulation pendant les vacances de février ? .

- vérifier la temporisation du feu de Mas de Blais (voir également le déclenchement du feu au niveau de McDonalds)
- placer un agent à Chantemerle (ou 2) pour réguler la traversée des piétons et la sortie des véhicules.

Ces actions seront mises en place par chacune des communes concernées.

Fins des échanges 12H00.