

## ACTEURS ET TERRITOIRES. RETOUR D'EXPERIENCE.

### La mise en place d'un service d'acheminement des clientèles touristiques dans le Haut-Jura : le « VROOM SERVICE »

#### Note / Bilan

Florian MARGUET

Chargé de Mission Tourisme, PNR Haut-Jura

#### 1- Les besoins de la Station des Rousses en matière de transport touristique

La problématique du transport public dans le Haut-Jura (en termes d'accès et surtout de circulation dans le massif) n'est pas nouvelle et, malgré la présence de gares TGV situées à proximité du massif (Dole, Frasne, Bellegarde) et d'une offre de lignes de train et de bus régionales et départementales desservant assez finement le territoire, on constate un fort décalage entre cette offre et les besoins des acteurs touristiques et de leurs clients. Au niveau de la Station des Rousses, l'enjeu de son accès est d'autant plus fort qu'elle concentre un nombre important d'hébergements, qu'elle n'est desservie par aucune ligne la connectant aux grands réseaux ferrés alors qu'elle dispose d'un service de transport pour les déplacements internes (skibus) permettant d'assurer la continuité dans la chaîne de services de transport.

C'est dans ce contexte que le Parc a proposé d'accompagner la Communauté de Communes de la Station des Rousses dans la mise en place d'un service de transport collectif respectant quatre grands critères stratégiques :

- Apport d'une réponse aux besoins des professionnels de la Station (notamment les centres de vacances) en termes d'horaires (contraintes liées au timing arrivées/départs des clients), de qualité de la desserte (question du lieu de dépose des clients) et de simplicité du service (mode de réservation, relation avec l'opérateur de transport et le client) ;
- Capacité à satisfaire les attentes des clientèles : dans une tendance aux vacances sans contrainte et sans stress, la demande pour un accès à son lieu de vacances sans voiture est réelle, d'autant plus en hiver (conditions de circulation et de parking) et tout simplement compte tenu le type de clientèle fréquentant la station (part d'urbains non motorisés non négligeable, population non motorisée pour des raisons économiques) - *le concept de « convénience » (qui peut être défini comme « le résultat de la transformation d'un inconvénienc en service ») prend ici tout son sens ;*
- Viabilité sur le plan juridique et économique, avec la recherche d'une solution juridique pour proposer un service en dehors du périmètre de la communauté de communes et qui, même s'il s'apparente à un service public (transport collectif et ouvert à tous) soit bien assimilé à un transport privé et doté d'une tarification permettant de ne pas faire supporter le coût par la collectivité ;
- Adéquation avec la stratégie du Parc et de la Station en matière d'écotourisme (service collectif, accessible financièrement, capacité des véhicules adaptable à la demande, sans circulation à vide...) et intégration dans une logique plus large de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> (plan climat à l'échelle du Parc et label flocon vert à l'échelle de la Station).



Une montagne à partager



## 2- Le projet « Vroom service »

### *Elaboration du service*

Un premier projet de navette consistait à s'appuyer sur la *gare de Morez* et de sa desserte TER depuis Dole et Besançon, mais les échanges avec les hébergeurs ont rapidement montré que la ligne n'offrait pas les conditions d'une véritable « exploitation » en termes d'accès à la Station. D'une part, son cadencement est trop faible, notamment le samedi qui est le jour où les flux touristiques sont de loin les plus importants, et où les durées de trajets ainsi que la qualité des correspondances peuvent être dissuasifs ; d'autre part, les horaires ne correspondent pas aux besoins des hébergeurs.

Compte tenu de ces éléments, le choix s'est porté sur la *gare de Dole* qui dispose d'une desserte de qualité (coût du trajet moindre que sur la ligne Paris-Bellegarde-Genève/Evian ; accès possible depuis Rennes, Paris, Lille et Strasbourg ; fréquence des trains satisfaisante) et d'une relative proximité avec le Haut-Jura (1h30 en autocar).

### *Fonctionnement*

Le dispositif « Vroom Service » est mis en place depuis décembre 2014. Son principe est de proposer une navette aller-retour entre la gare TGV de Dole et la Station des Rousses, tous les samedis de la période hivernale. Il est ouvert à l'ensemble des clients de la Station des Rousses séjournant au sein d'un hébergement marchand, sur réservation préalable.

Pour la saison hivernale 2014-2015, le « Vroom Service » fonctionne du samedi 20 décembre au samedi 7 mars, sous forme d'un aller-retour par samedi, hormis le 20 décembre (aller uniquement) et le 7 mars (retour uniquement).

Les clients arrivant par le train à Dole sont pris en charge par le transporteur depuis la gare jusqu'à la Station des Rousses. Les clients d'hébergements collectifs sont alors déposés devant leur hébergement ; quant aux clients d'hébergements individuels, ils sont déposés devant l'Office de tourisme des Rousses, d'où ils peuvent emprunter les Skibus pour rejoindre leur lieu de résidence.

Il importe de signaler que ce service est garanti, c'est-à-dire que le transporteur *Transarc* s'engage à mettre en place le nombre adéquat de véhicules en fonction du nombre de réservations. Ainsi, même si une seule personne a réservé sa place, le service fonctionne.

### *Modalités de réservation*

La législation interdisant encore à l'heure actuelle à la société *Transarc* de percevoir de l'argent directement d'un client qui monte dans le car, ce sont les hébergeurs de la Station qui doivent être les intermédiaires entre leurs clients et *Transarc*. Dans le but de régler cette relation commerciale d'ordre privé, une convention est établie entre les hébergeurs et *Transarc* lors de la première demande.

Le fonctionnement est simple : si les clients sont intéressés par cette navette « Vroom Service », les hébergeurs récoltent les informations nécessaires et facturent la prestation directement aux clients : 19 € TTC/adulte, 15 € TTC/enfant de moins de 13 ans pour un aller ou un retour. La gratuité s'applique seulement pour les bébés (jusqu'à 1 an) voyageant sur les genoux de leurs parents.

Par la suite, la société *Transarc* établit régulièrement un « état des prestations », le transmet aux hébergeurs ayant bénéficié de ce service, et émet les factures correspondantes.

### *Communication à destination des professionnels et du grand public*

Les professionnels de la Station (hébergeurs, agences immobilières et centrale de réservation) jouent un rôle majeur dans la promotion du dispositif, car ils sont les prescripteurs auprès des clientèles. Avec l'aide financière et technique du Parc, en collaboration avec la Communauté de Communes de la Station des Rousses, plusieurs outils ont ainsi été mis en place :

- un site internet dédié : [www.vs-lesrousses.com](http://www.vs-lesrousses.com), à destination des hébergeurs et du public touristique souhaitant s'informer sur le service.



Toutefois, depuis le lancement de « Vroom service » en 2014, la loi Macron/transport est passée par là avec un impact sur le service puisqu'un *Flixbus* relie Paris à Genève via Dijon, avec une liaison saisonnière pour la station des Rousses.

Le site internet a donc été désactivé en attendant que les choses se stabilisent et en l'absence de visibilité sur la pérennité de l'offre Flixbus. Le transport de personnes dans le Haut-Jura n'a pas évolué pendant des décennies et, en deux ans, la nouvelle réglementation des autocars a fortement fait bouger les lignes, c'est le cas de le dire. Il faudrait analyser l'impact de ces nouvelles lignes low cost.

- Une affiche et un flyer promotionnel, diffusés dans les hébergements, les sites touristiques, les offices de tourisme de la station et les navettes Skibus :



Format réel : 28 cm x 9 cm



Format réel : A3

- Un adhésif apposé dans les hébergements partenaires du dispositif :

Le nom du service (analogie avec le « groom service » pour suggérer une prestation de prise en charge du client), la ligne graphique épurée (image d'une montagne et d'une station de village accessible), le code couleur employé (positionnement « haut de gamme » du service) et le message « vos vacances avec chauffeurs » (ton humoristique pour une promesse d'un service sur mesure et de vacances sans stress) permettent de véhiculer une image à la fois renouvelée, moderne et positive d'un territoire qui sait innover pour s'adapter aux attentes de ses visiteurs.

### 3- Bilan : une expérimentation très encourageante !

- (+) Une trentaine d'hébergements adhérents + la centrale de réservation des Rousses.
- (+) Environ 300 personnes transportées entre décembre et mars.
- (+) Des retours très positifs des professionnels et des usagers du service.
- (-) Un dispositif à fort potentiel mais limité par le manque de disponibilité dans les trains arrivant à Dole.
- (-) Une lourdeur au niveau logistique : information en amont demandant de la disponibilité, système de réservation/facturation impliquant fortement l'hébergeur (disponibilité), service sur mesure de l'opérateur de transport (adaptation permanente).

A la suite de cette expérimentation et compte tenu de l'évolution de la réglementation en matière de transport par autocar (loi « Macron »), la société de transport Credo a mené des négociations avec la société allemande Flixbus pour développer une ligne Paris-Dijon-Les Rousses, saisonnière, qui s'est ouverte durant l'hiver 2015/2016.

Action menée avec le soutien financier de :



Contact Parc : Florian Marguet - Chargé de Mission Tourisme – [f.marguet@parc-haut-jura.fr](mailto:f.marguet@parc-haut-jura.fr) 03 84 34 12 42

