

# QUESTIONS – RÉPONSES VISIO CONFÉRENCE du 19/04/2021

## « LE VOYAGE ASCENSIONNEL »

*Nous tenons à remercier l'ensemble des propriétaires pour l'intérêt porté au développement du territoire des Belleville. Vos remarques et questions alimentent les réflexions en cours et sont les bienvenues.*

*Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des questions posées lors de la visio de présentation du 19.04.2021, ainsi que les réponses que nous pouvons collectivement vous apporter à ce jour !*

Vos questions et nos réponses regroupées dans 5 thèmes :

### 1. Présentation, stratégie et communication

#### ➤ C'est qui la génération Y?

Les sociologues distinguent 4 grandes générations au cours du 21ème siècle : Les Baby-boomers, nés entre 1946 et 1965. ... La génération Y, née entre 1980 et 2000. La génération Z, née à partir de l'an 2000.

#### ➤ Pas de cible "randonneurs", avec découverte de la flore de montagne?

La cible randonneurs est évidemment incluse dans les cibles mentionnées => à la fois dans la cible "seniors actifs" et dans la cible "génération Y en famille, européenne". Ce segment "randonneurs" est essentiel et totalement dans notre stratégie.

#### ➤ Nous en sommes où actuellement l'été 20% d'occupation par rapport à l'hiver où - ou +

Pour Val Thorens, l'été représente 4% des nuitées annuelles totales, pour Les Menuires 13% et pour St Martin 10%

#### ➤ Est-il envisagé plus de communication sur les possibilités de se connecter en randonnée vers le parc de la Vanoise

Oui bien sûr, nous mettons en avant le Parc de la Vanoise sur notre site, dans nos documents pratiques et des activités sont organisées avec le parc été comme hiver. Il faut aussi noter que sur le site du Parc de la Vanoise, la vallée des Belleville est bien mise en avant : <http://rando.vanoise.com/?categories=T4&search=belleville>

#### ➤ A quand l'application 3 Vallées Summer... ??

Qu'y trouvera t'on : les commerçants (inclus les agences immobilières) et leurs ouvertures, les remontées mécaniques, les promos du jour, les bus... les activités, ... et la possibilité d'effectuer des réservations d'activités, ... ?? + ???

Nous avons décidé il y a un an de simplifier la vie des vacanciers été et hiver. Ainsi, nous n'avons plus d'application propre mais une application commune unique Les 3 Vallées. Cette application est en cours de refonte totale pour intégrer les 2 saisons été et hiver, pour mettre en valeur ce qui est commun aux 3 Vallées mais aussi pour valoriser les spécificités des stations (système "à tiroir" pour que chaque station puisse valoriser ce qu'elle souhaite). Il faut également avoir en tête que nos sites internet sont pensés 100% mobiles. En effet, la navigation sur mobile a supplanté depuis longtemps les autres supports. Il faut donc éviter les doublons entre ce qui est du ressort du site et ce qui est du ressort de l'appli. Les informations liées aux commerces, au bus... sont sur le site. La nouvelle appli 3 Vallées devrait voir le jour pour le début de l'hiver 2021-2022.

- Un site 3 Vallées, un site Les Menuires, un site St Martin, un site Val Thorens, un site Les Belleville, et donc, encore un nouveau site pour la Vallée !

Oui, ce n'est pas le plus simple, notamment pour nos équipes qui croulent sous le travail. Ceci étant dit, ces sites répondent avant tout aux besoins des vacanciers et aux différentes cibles. L'hiver, nos 4 marques (St Martin, Les Menuires et Val Thorens, Les 3 Vallées) répondent bien à des logiques de recherche de navigation des vacanciers très spécifiques. Pour l'été, nous nous inspirons par exemple des Dolomites qui valorisent un territoire plus large que les stations. Nous avons beaucoup réfléchi et pensons que c'est la meilleure articulation à ce jour.

- Pourquoi ne pas mettre en valeur le fait d'avoir l'été à la fois le soleil et la nuit une fraîcheur qui évite la climatisation et permet de bien dormir ?

Bien sûr, nous le faisons chaque année notamment sur nos réseaux sociaux, en insistant notamment quand il y a une canicule en bas.

- Vous avez écrit une réorientation de la croisette avec une identité forte dans le dernier slide. Vous pouvez en dire plus sur cela ? Merci

Les réflexions sont en cours pour réorganiser les activités sur la Croisette et sur Preyerand et éviter les conflits d'usage. L'idée est de valoriser les activités de montagne et notamment le VTT au centre de la station et de décaler les activités plus "fun" à Preyerand. Le travail est en cours pour aboutir en 2022 ou 2023 nous l'espérons.

## 2. Ouvertures

- Et pour que nos guest consomment, il serait opportun que l'ensemble des commerces soient ouvert et pas en mode "pick and choose" des dates comme le Carrefour montagne de la Croisette qui a fermé après les vacances de Février ... sera t'il ouvert cet été ?

Nous œuvrons au quotidien dans ce sens mais chaque structure privée a ses propres règles de fonctionnement, de coûts, de recettes. La force publique ne peut pas intervenir et légiférer sur tout. Ceci relève du privé.

- Pour les séjours avant et après saison il faut que les commerces et les remontées fonctionnent.
- Si ouverture vallée en juin, il faut que les remontées s'ouvrent également en juin !!
- Pour cela il faut ouvrir beaucoup plus les remontées mécaniques l'été ... par exemple celle qui descend de la Croisette au torrent ...

Pas forcément, ce qui compte c'est que le discours soit clair sur ce que les vacanciers trouveront ou pas. Il est évident que ceux qui recherchent 100% des services et commerces ouverts ne le trouveront qu'en juillet et août. Mais des clients qui souhaitent avant tout le calme, la nature, les grands espaces, peuvent être satisfaits en juin ou septembre dès qu'ils savent à quoi s'attendre. Evidemment, nous ne sommes pas sur les mêmes volumes de fréquentation.

Les remontées mécaniques ne sont pas le seul élément d'attractivité et d'autres offres et expériences sont possibles sans remontées: balades, randonnées, circuits thématiques et ludiques, musée de St Martin, Mellifera...

- Ouverture du centre aqua ludique des Bruyères?

Il sera ouvert à compter du 03/07/2021.

### 3. Travaux, aménagement et signalétique

Infos disponibles sur les travaux en cours :  
<https://www.lesbelleville.fr/mon-quotidien/amenagement-et-urbanisme/travaux-et-projets/>

- Pour quand est prévu le bouclage du parcours cyclo 3 Vallées ?

Il n'est pas possible de répondre précisément. En revanche, la volonté politique est là, de part et d'autre, et côté Vallée des Belleville, les travaux vont commencer en 2021.

- Pouvez-vous préciser si cette voie verte est une voie au cœur de la vallée des Belleville ou aussi reliée aux 3 Vallées

L'objectif final est bien de relier toutes les stations des 3 Vallées, y compris Orelle pour avoir un lien avec la Maurienne, terre de vélo par excellence. Il existe déjà 2 tronçons côté Méribel et Courchevel pour atteindre le Col de la Loze.

- Rien pour le VTTAE avec des bornes de recharge sur les itinéraires 3 Vallées???

C'est évidemment à l'ordre du jour dans un des groupes de travail de l'association des 3 Vallées. Le sujet est plus large et intègre les bornes de recharge, les box à vélo sécurisés, les garages à vélo, les stations de lavage... bref tous les services nécessaires autour du vélo.

- Les travaux des remontées de la Masse seront-ils terminés l'hiver prochain?

Oui tout à fait. La nouvelle remontée mécanique qui reliera le bas de la Masse au sommet en 7 minutes ouvrira au plus tard pour Noël 2021.

- Est-ce qu'il y aura bien toutes les possibilités de prises de forfaits dans le nouveau bâtiment de la Masse ?

L'hiver prochain nous aurons toujours le « point de vente » actuel qui sera dans le bâtiment de la Salle Hors Sac, pas de changement à ce niveau-là c'est-à-dire des ventes sur automates uniquement. Il n'y aura pas de ventes dans le nouveau bâtiment.

- Quid d'une piscine et petit golf à St Martin?

- Il faut avancer sur le golf c'est important

Comme expliqué par M le Maire, ce sont bien 2 projets en cours. Celui concernant le centre bien-être/aqua ludique de St Martin devrait voir le jour en 2023 (il peut y avoir un léger décalage à cause de la crise COVID et des conséquences budgétaires). Vous avez des images du projet sur le document support de la visio. Concernant le golf, ce projet est moins avancé mais des réflexions sont en cours.

- J'ai entendu dire cet hiver que la Bee allait être démontée ... est-ce vrai ?

La Bee fait l'objet de quelques améliorations techniques et devrait être opérationnelle pour cet été !

- Et penser à la circulation des piétons : peu ou pas de trottoirs, déjà compliqué pour les adultes et encore plus avec des enfants...

- Il faut présenter le territoire mais aussi tout simplement prévoir des fléchages dans la station (Les Menuires) et mieux flécher les chemins de randonnée (notamment pour les familles). Par ailleurs concerne les guides), il faudrait prévoir des randos, randos vélo etc. qui soient pour des novices, tout le monde ne vient pas pour la performance sportive !

La signalétique des chemins de randonnée est un sujet important que le bureau des guides travaille. Nous avons à cœur de l'améliorer mais aussi de respecter les normes nationales et de garder une cohérence avec les 3 Vallées et avec le Parc de la Vanoise. Autant de composantes qui rendent le travail complexe. Nous œuvrons collectivement sur ce sujet.

Concernant l'offre des guides, elle n'est pas élitiste, loin de là. Il existe des balades très simples à la découverte du patrimoine, de la faune et de la flore. Elles sont proposées à la demi-journée et sont accessibles au plus grand nombre. Il existe aussi de nombreuses initiations que ce soit au VTT, à la Via Ferrata... La performance sportive n'est certainement pas notre objectif principal.

#### 4. Passeport ascensionnel, animation, activités, commercialisation et tarifs

- musique et spectacles aux sommets ... quid du silence montagnard... pour regarder la voûte étoilée...?

Les scénarisations au sommet ne sont proposées que les mercredis et en journée. Les soirées nocturnes respecteront pleinement la montagne, sa faune, son environnement. Nous mettons en place des animations, activités, ateliers de mise en valeur de la montagne, certainement pas de nuisance.

- Il faut peut-être dans le passeport ascensionnel avoir une base et des options en fonction des attentes.

Exactement, vous avez tout compris. C'est bien le sens de notre démarche mais il nous faut un peu de temps. Nous allons étoffer la gamme pour les étés à venir en fonction des tests de cet été et des retours clients.

- J'espère que " l'ascensionnel " se limitera aux tarifs de la Sevabel ... Premier budget des familles ... si vous voulez recruter la génération Y il va falloir arrêter l'hémorragie tarifaire !
- certes vous offrez un passeport mais tt les ans l'ancienne carte augmente ...
- cela augere une augmentation notable des forfaits hivernaux
- forfaits hiver ascensionnels aussi
- une carte multi loisirs qui n'est pas certes pas très chère selon les responsables de station, mais cela représente un budget conséquent pour les familles qui viennent sur Valtho en raison des prix bas des hébergements en été. Même avec la réduction hébergeurs tous mes locataires ne la prennent pas
- un prix enfant jusqu'à 5 ans puis prix adulte ensuite, ce n'est pas la même perception que peuvent avoir les enfants
- Le problème est que finalement les réductions ne fonctionnent pas (pas sur CE matériel, pas sur CETTE randonnée, etc) et il est difficile d'accéder aux activités (trop de monde) d'où une grande déception des enfants et un tarif de carte élevé compte tenu de l'utilisation que l'on peut en avoir
- Et une dématérialisation des cartes de transport serait bienvenue également... une carte en plastique pour faire une montée c'est assez étonnant
- Difficile pour un particulier de louer l'été quand Pierre et Vacances loue "carte sports incluse". Cela tue le marché des particuliers
- et les packages avec les loueurs en meublés !
- D'autant plus que nous ne pouvons pas offrir un tarif préférentiel sur les cartes .... comme les grandes structures pro...
- Sur Val Thorens, il n'est pas évident de trouver les locations de particulier à particulier sur le site, or nous réglons quand même 220€/an pour l'annonce de nos locations avec Weebnb
- Il serait opportun dans ce cas que nous ayons autant de visibilité que les agences sur votre site.

Les loueurs particuliers vont avoir la possibilité de commercialiser le passeport ascensionnel à leurs clients (une communication spécifique sur ce sujet va suivre). Les clients qui souhaitent traiter directement avec les propriétaires et qui tombent sur les centrales de réservations, sont redirigés vers nos services et nous les accompagnons dans leur réservation. Le service proposé montre un taux de fréquentation en augmentation chaque année, pour information cet hiver malgré la pandémie : 119

313 voyageurs ont été accompagnés en ligne dans leur recherche et préparation de séjours grâce aux sites des propriétaires (visiteurs uniques du 01/05/20-07/04/21). Ces données nous laissent à penser que nos clients seront bien présents dès le retour à une situation plus normale.

- Je peux commercialiser toute l'année mais pour m'aider une petite brochure donnant les services ouverts en dehors de la saison serait la bienvenue
- Il serait intéressant d'avoir un mail standard ou un fichier PDF à pouvoir transmettre à nos contacts optionnels clients

Sites des Loueurs particuliers : une communication spécifique est en cours d'intégration dans le livret d'accueil numérique afin d'informer vos clients.

- Quid de l'ouverture des hôtels ou du Club Med l'été pour booster la destination ?  
Le Club Med avait initialement décidé d'une ouverture uniquement sur les saisons d'hiver. Les choses se mettent en place et prennent du temps, si la fréquentation augmente les hébergeurs ouvriront sans doute ...

- Envisagez-vous de nous exonérer exceptionnellement des taxes de séjour l'hiver prochain pour nous aider ?

#### QUI PAIE LA TAXE DE SÉJOUR ?

La taxe de séjour est due par toute personne séjournant à titre onéreux et ne payant pas personnellement la taxe d'habitation pour le logement dans lequel il séjourne. Elle vise à favoriser la fréquentation et le développement touristique. Cette taxe est entièrement reversée aux offices de tourisme. <https://www.lesbelleville.fr/tourisme/taxe-de-sejour/>

Le montant de la taxe de séjour est de l'ordre de 3.5 millions d'euros pour une année touristique normale ; compte tenu du remplissage de cette année la commune va être fortement impactée!

- si nous sommes considérés comme des professionnels, il y a-t-il des mesures d'aides qui seraient prévues pour aider les loueurs particuliers après cette saison hivernale ?

Une démarche a été initiée par la Mairie pour faire remonter les problématiques liées à la crise sanitaire pour l'ensemble des acteurs de la Montagne (cf. notre sondage qui a été envoyé à l'ensemble des propriétaires). A ce jour aucune aide n'est prévue pour les LMNP, si la situation évolue nous ne manquerons pas de vous informer.

## 5. Transports

- Est-ce que les liaisons ferroviaires et aériennes sont adaptées à la venue des étrangers durant l'été comme elles le sont l'hiver ?
- la navette va rester gratuite j'espère !!! elle est bien pratique pour les loueurs des petits villages !!!
- donc les navettes vont devenir "payantes" ?

Les navettes restent bien gratuites cet été.

*Nous comptons sur votre participation pour la promotion de ce nouveau territoire en développement qui, nous en sommes convaincus, donnera un nouvel élan à notre destination ! Nous avons choisi d'agir et de nous lancer dans ce projet ambitieux pour de nouvelles perspectives d'avenir. Merci à tous !*

## Vos commentaires :

*C'est exactement comme ça que je la vois notre montagne !!! 😊*

*Bravo sinon bon plan de communication 👍*

*Effectivement la Vallée est un grand territoire, notamment derrière la Masse où on trouve de nombreux lacs et très peu de randonneurs*

*Affiche parfaite et bien parlante*

*Saison Juin-Septembre bonne idée!*

*Sympa comme programme bravo*

*Très intéressant*

*Très bonne évolution du positionnement si l'on veut préserver le devenir de la station sur le long terme.*

*Belle présentation et beau travail merci*

*Globalement oui ...*

*Merci pour cette présentation qui nous donne une vision claire de ce que vous souhaitez faire. Cela semble très intéressant et prometteur. Bravo et merci à toute l'équipe pour ce travail*

*Il faut lancer la dynamique...le monde attire le monde. Mais c'est une très bonne orientation stratégique ! Moi j'y crois*

*Merci 🙌🙌🙌🙌*

*Merci 🙌 et bravo*

*Bravo, je pense que vous avez réagi au bon moment.*

*Merci pour cette présentation*

*Merci beaucoup pour cette présentation*

*Merci à vous !*

*Merci pour toutes ces perspectives ... et vivement cet été !*

*Merci 👍*

*Merci*

*A cet été*

*Merci beaucoup, à bientôt*

*Au plaisir cet été*

*Merci pour cette mise au point très intéressante*

Nous tenons à vous remercier à notre tour pour vos encouragements !