

walk the talk

Résumé

Alléger les sociétés d'hébergement grâce à une nouvelle gestion des données clients

Projets de gestion des données clients

Le Ticino Ticket

Le Ticino Ticket est une carte d'hôte qui a été lancée afin que les hôtes disposent gratuitement des transports publics. Outre les transports publics, différents partenaires comme des remontées mécaniques ou des musées octroient des réductions de 20–30% sur leurs offres. Grâce au Ticino Ticket, des données précieuses concernant le comportement de déplacement des hôtes et les hébergements touristiques ont pu être mises à disposition.

CheckIn-FR

CheckIn-FR est une plate-forme qui simplifie le recueil des données des hôtes dans les hébergements touristiques et assure la transmission automatique aux autorités et aux offices responsables. Cela engendre une diminution du travail administratif pour les hébergements touristiques, mais aussi pour les hôtes. La plate-forme promeut la collaboration entre les différents offices (hébergements touristiques, OFS, police cantonale, centrale d'encaissement de la taxe de séjour de Fribourg, observatoire du tourisme) et améliore la qualité et la quantité des données statistiques disponibles.

Gestion électronique des nuitées/Basel Card

La gestion électronique des nuitées est une combinaison des systèmes mentionnés ci-dessus. La Basel Card fonctionne comme le Ticino Ticket. Elle propose la gratuité des transports publics ainsi que des réductions auprès d'entreprises partenaires. Comme à Fribourg, un programme d'extension du système de notification électronique est actuellement en développement. Les données des hôtes y sont saisies à l'avance ou à la réception et transmises aux autorités responsables.

Solution informatique: individuelle ou standard. Quelle variante nous correspond?

L'exemple de Fribourg montre comme un logiciel que l'on peut développer individuellement peut évoluer avec le projet. Toutes les interfaces des autorités concernées ont pu être prises en compte dès le début et le design a pu être adapté aux besoins des utilisateurs. La solution individuelle offre la possibilité de mettre le logiciel à disposition d'autres cantons. Savoir avec quel partenaire réaliser une solution est déterminant. Au Tessin, il a été décidé de travailler avec un grand partenaire afin de garantir un accès sur le long terme aux technologies les plus récentes. A l'inverse, Bâle utilise un produit existant d'une entreprise située en Allemagne. Cette dernière travaille déjà avec plus de 200 organisations et possède donc d'une large expérience. Un produit existant est meilleur marché à l'achat, toutefois en fonction de cela, il faut faire certains compromis.

Évaluation des données

Pour tous les projets, la collecte, la gestion et l'évaluation des données des hôtes sont d'une importance fondamentale. Il est important que le canton dispose d'un cadre juridique afin de savoir comment traiter les données. En collaboration avec le canton, Bâle s'en est déjà assuré lors de la préparation du projet. Le Tessin est très vigilant et possède un système dans lequel les données sont exploitées de manière anonyme et ne permettent pas de remonter à la personne. La protection des données est et reste un thème important pour toutes les destinations.

Défis et obstacles

Des responsabilités claires sont essentielles pour mettre en place avec succès un système de notification des hôtes. A Bâle, il a notamment été démontré qu'une bonne coopération avec le canton était importante pour garantir une collaboration avec tous les services nécessaires. Le canton était prêt à prendre en charge la gestion du projet pour le système de notification des hôtes, de manière à ce que les mesures décisives puissent être entreprises. L'intégration en continu et les informations aux partenaires sont un autre défi. Ces derniers doivent être impliqués dès le début afin de les motiver pour le projet et de les convaincre des avantages. Pour le Ticino Ticket, la collaboration avec les transports publics est notamment un obstacle: ils ne sont actuellement pas en mesure de soutenir un système numérique et restent donc analogiques pour l'instant. Si le projet pouvait être relancé aujourd'hui, le Tessin rendrait tout 100% numérique. En effet, tôt ou tard, les transports publics devront eux aussi passer à une solution numérique.

Collaboration intercantonale

Pour le moment, il n'y a pas de projet national de numérisation qui est utilisé dans toute la Suisse. Si les destinations adhèrent à un outil spécifique ou à une structure de données prédéfinie, cela pourrait être encourageant. Toutefois, l'élaboration du projet devrait avoir lieu dans la destination respectueuse, car le plus grand défi consiste à gagner des partenaires et à faire du lobbying pour le projet. En principe, il serait aussi judicieux de nommer un coordinateur de projet national. Ce dernier serait responsable des informations, des conseils et des interfaces. Bien qu'une solution nationale soit finalement plus avantageuse pour tous les cantons, on peut néanmoins se demander si l'agilité nécessaire serait maintenue. Une autre possibilité serait de mettre en place un pool de compétences qui pourrait conseiller les institutions cantonales en matière de solutions numériques.

Bon à savoir

Fribourg et Bâle sont unanimes: il faut d'emblée savoir quelles données sont nécessaires et quelles interfaces doivent être gérées. En outre, commencer par tester le produit dans des entreprises pilotes en vaut la peine. Le projet doit aussi bénéficier d'un large soutien: avec l'appui du canton, il est possible de générer davantage de ressources financières et de mieux prendre en compte les conditions-cadres légales ou les adaptations nécessaires. Cela est particulièrement important quand il s'agit de la protection des données.