

LES VACANCES, UNE EXPÉRIENCE

Pour prospérer, les destinations alpines doivent aujourd'hui regrouper leur offre sur un support numérique. Les hôtes des nouvelles résidences de vacances Swisspeak Resorts peuvent désormais réserver des prestations touristiques via une plateforme en ligne gérée par l'hébergeur.

Philippe Lathion, Mountain Resort Real Estate Fund SICAV
Jérôme Salamin, CimArk

L'offre touristique des destinations alpines suisses n'a guère évolué durant les 20 dernières années, malgré une concurrence plus âpre et une saturation du marché du ski. Elle reste essentiellement focalisée sur les sports d'hiver et spécialement sur la pratique du ski et du snowboard et, en de nombreux lieux, elle s'adresse encore prioritairement aux potentiels acquéreurs d'une résidence secondaire.

Dans le même laps de temps, les plateformes de voyages, les smartphones et tablettes ont modifié en profondeur le comportement des consommateurs. Aujourd'hui, les destinations ont toujours plus de mal à fidéliser leur clientèle. C'est que l'hôte moderne réserve son logement via Airbnb plutôt qu'il ne cherche à acquérir un bien pour ses vacances. Il pri-

vilégie la liberté et la spontanéité à la propriété. Il effectue ses réservations en ligne, souvent à la dernière minute, en s'orientant sur les avis des autres clients et il n'est prêt à payer que ce qu'il consomme réellement.

D'autres facteurs viennent accentuer la pression sur le tourisme de sports d'hiver, en particulier le réchauffement climatique, le vieillissement de la population, la baisse des prix des vols longue distance et l'entrée sur le marché de nouvelles destinations.

VERS UN TOURISME D'EXPLOITATION

Face à ces mutations, le tourisme alpin peine à se réinventer et se mure dans son immobilisme. Il est temps pourtant d'abandonner les modèles d'affaires centrés sur la construction et la vente pour passer à un tourisme d'exploitation. Au fond, le tourisme doit revenir à ses fondamentaux, c'est-à-dire vendre une expérience touristique. La numérisation offre aux destinations de

grandes opportunités pour développer et commercialiser de tels modèles.

L'HÉBERGEUR SE FAIT INTERMÉDIAIRE

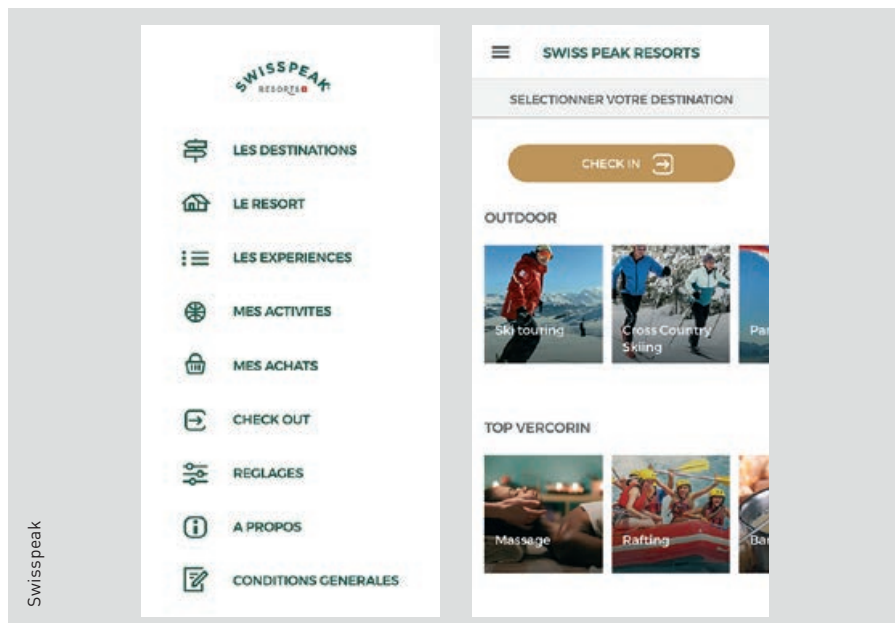
Le projet Innotour « Destination digitalement intégrée (DDI) » est exemplaire à cet égard. Il repose sur le modèle des résidences de vacances Swisspeak qui devraient se construire dans au moins une dizaine de destinations alpines en Suisse. Il consiste à mettre au point une plateforme numérique complète où le client accédera à l'offre de logements de vacances Swisspeak, mais aussi aux prestations des acteurs touristiques locaux, le tout dans une présentation claire et uniforme.

SUITE →

LE TOURISME ALPIN DOIT PASSER À UN MODÈLE OU L'EXPLOITATION FIGURE AU PREMIER PLAN.



La nouvelle résidence de vacances 4 étoiles de Swisspeak à Vercorin accueille jusqu'à 470 hôtes. Pendant leur séjour, ceux-ci peuvent réserver et payer des prestations touristiques via une plateforme unique.



LES PRESTATIONS

- Forfaits de ski, forfaits spa et wellness
- Location de matériel de sport
- Expériences culturelles, festives ou sportives proposées par les partenaires dans la destination
- Livraison de petits déjeuners, de paniers repas et de plats à emporter
- Services proposés par la résidence : parking, nettoyage, location de consoles de jeux, équipement pour bébés
- Paiement facilité des taxes de séjour

Faire du séjour en montagne une expérience enrichissante et diversifiée, tel est l'objectif que poursuit Swisspeak avec son application mobile.

→ L'application est gérée par l'hébergeur, en l'occurrence Swisspeak, lequel aide l'hôte à organiser son séjour du début à la fin et lui simplifie le paiement des prestations consommées.

Il s'établit ainsi un modèle d'affaires qui inclut l'ensemble de la chaîne de valeur et qui structure aussi la collaboration entre l'hébergeur ou bailleur et les prestataires touristiques.

PROJET PILOTE DÈS DÉCEMBRE 2017

Le soutien d'Innotour rend possible le développement de cette plateforme intégrative. Le projet aide aussi les prestataires touristiques à concevoir et vendre leurs produits comme des expériences compatibles avec la vente en ligne. Vercorin en Valais et Brigels dans les Grisons sont les deux destinations pilotes du projet. La pre-

mière résidence Swisspeak ouvrira ses portes en décembre 2017 à Vercorin.

Participent au projet des entreprises de renommée internationale (Interhome, Skidata), le fonds d'investissement Mountain Resort Real Estate Fund SICAV et son gestionnaire de placements (GefiSwiss) ainsi que des partenaires académiques et de formation continue (Institut Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis et Ritzly*) et des spécialistes de l'innovation (CimArk et Institut Icare).

Au terme du projet, les résultats obtenus dans les premières destinations pourront être mis à profit dans d'autres destinations alpines suisses. Pour faciliter cette extension, les partenaires du projet ont fondé la société Swisspeak Experience SA, qui a pour mission de valoriser les résultats.

PANORAMA

Atout Innotour

La plateforme numérique de Swisspeak crée une situation où tout le monde est gagnant : les hôtes, les prestataires touristiques et les hébergeurs. Le projet montre comment développer de nouveaux modèles d'affaires via l'intégration numérique.

Durée du projet

2017-2019

Contact

Swisspeak Experience AG
c/o CimArk
027 606 88 60
info@cimark.ch
www.swisspeakresorts.com

AUTRES IMPULSIONS : TOUS LES PROJETS INNOTOUR SOUS www.seco.admin.ch/innotour



CONTACT

Christoph Schlumpf
Chef de programme
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15

DEMANDES INNOTOUR

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Politique du tourisme, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berne