



Résidence de tourisme comme vecteur d'intégration – SwissPeak Resorts

Quel projet? Mountain Resort Real Estate Fund SICAV, société d'investissement reconnue FINMA, prévoit d'investir dans au moins une dizaine de résidences de tourisme (SwissPeak Resorts) dans des destinations alpines suisses. La première résidence a ouvert à Vercorin (456 lits) en décembre 2017.

L'objectif est de passer d'un modèle d'affaire basé sur la construction à un modèle d'affaire basé sur l'exploitation. L'enjeu pour les destinations est de saisir et mettre en valeur les opportunités offertes par ces résidences. Cela dépendra notamment de la capacité des prestataires de services locaux à s'intégrer dans la chaîne de valeurs générée par la résidence, en développant et commercialisant des services et produits qui répondent à la demande des résidents.

Si l'objectif s'énonce simplement, les solutions sont plus compliquées : Comment mettre en relation les prestataires et les clients, leur permettant de conclure un achat et d'en assurer le paiement ? Et comment réussir cette démarche à l'ère numérique ?

Avec quels soutiens? SwissPeak Experience en collaboration avec Skidata, Interhome, Institut Icar, CimArk, HES-SO Valais et Ritzy, a obtenu le soutien de Innotour

pour mener ce projet d'intégration et de coopération, dans un premier temps à Vercorin :

- Formaliser un processus de création, validation, scénarisation et contractualisation de prestations (service design)
- Sensibiliser et former les prestataires et leurs collaborateurs et assurer un standard qualitatif
- Développer un système d'information et de communication (application) entre les clients et les prestataires de services
- Démultiplier la démarche pour d'autres destinations

En décembre 2017, 18 partenaires locaux de Vercorin commercialisaient plus de 20 produits différents (forfaits de ski, location de matériel, cours de ski, plats à emporter, livraison de petits-déjeuners, soirées, expériences outdoor) par le biais d'une application IOS et Android.

Pour quels effets? Philippe Lathion : « La digitalisation d'une destination est une opportunité pour développer un modèle d'affaires commun sur l'ensemble d'une chaîne de valeur. Fédérer plusieurs prestataires de services pour proposer une offre cohérente est indispensable pour passer d'un tourisme de construction à un tourisme d'exploitation. Une telle démarche doit être accompagnée par des spécialistes et le soutien financier d'Innotour a été déterminant pour convaincre les acteurs de remettre en question leur organisation via une approche systémique. Le programme de la Confédération Innotour facilite le lancement d'initiative innovante et renforce la crédibilité du projet auprès des acteurs du tourisme. Un essai pilote avec Swisspeak Resorts Vercorin durant l'hiver 2017/2018 nous permet de mesurer le degré d'acceptation de l'application par les vacanciers et l'impact tant qualitatif que quantitatif auprès des prestataires. »