



VERCORIN. Swisspeak Resorts.

La résidence touristique Swisspeak Resorts à Vercorin mise sur la révolution numérique

Dans le canton du Valais, à Vercorin, les vacances à la montagne se transforment. La résidence Swisspeak Resorts, ouverte en décembre 2017, offre de nouvelles possibilités aux visiteurs de passage. Ils organisent désormais avec facilité leurs séjours selon leurs envies grâce à une application mobile et à la «digitalisation des processus» de réservation, de paiement et de sélection de services touristiques.

GRÉGORY TESNIER

«A Vercorin, la saison hivernale 2017-2018 a été marquée par des nuitées en très forte augmentation par rapport à l'hiver précédent. Les remontées mécaniques de la station dressent également un bilan satisfaisant.» Par ces quelques mots et dans un récent article, *Le Nouvelliste* s'est réjoui des bons chiffres enregistrés par le domaine skiable valaisan. La raison du succès du village de Vercorin? «Il est évident que la résidence touristique Swisspeak est le moteur principal de cette augmentation (de la fréquentation). Cependant, les autres logements commerciaux enregistrent également une excellente augmentation de 12% de leurs nuitées sur le total de l'hiver», explique l'organisme Vercorin Tourisme. Déjà en automne dernier, lors de l'inauguration des bâtiments estampillés Swisspeak Resorts – un complexe d'appartements de vacances de quatre cent septante lits au pied des pistes –, Alain Perruchoud, le président de la commune de Chalais, dont dépend le village de Vercorin, déclarait que le moment était «à marquer d'une pierre blanche pour l'avenir touristique de la commune». Lors de cette même inauguration, Philippe Lathion, président du fonds Mountain Resort Real Estate Fund SICAV constitué en novembre 2014 et qui est à l'origine du projet Swisspeak Resorts, soulignait quant à lui que «la digitalisation des destinations est obligatoire pour que les clients puissent vivre des expériences touristiques».

UNE «PLACE DE MARCHÉ» VIRTUELLE

La phrase de Philippe Lathion est à mettre en relation avec l'une des principales particularités de l'ensemble immobilier Swisspeak Resorts: l'application mobile de conciergerie virtuelle Swisspeak Experience, lancée également l'automne dernier, qui vise à amener la révolution numérique au cœur du séjour des

hôtes de la résidence. «Le modèle Swisspeak Experience a été mis en place pour fédérer les prestataires touristiques et pour optimiser le séjour du client», argumente le fonds Mountain Resort Real Estate Fund SICAV. «L'application mobile correspond à une véritable «place de marché» virtuelle qui offre un lien direct entre le voyageur et les prestataires touristiques de la région. L'application simplifie l'organisation des vacances du client en mettant à sa disposition une gamme de produits et de services locaux. Elle permet aussi au vacancier de préparer son séjour en amont et de façon autonome.» Concrètement, avec quelques manœuvres sur son smartphone, un hôte de la résidence Swisspeak Resorts peut commander son petit-déjeuner à la boulangerie la plus proche, acheter son forfait pour les remontées mécaniques, réserver une leçon de ski ou connaître la possibilité de prendre un cours de parapente. Autrement dit, il s'agit de réunir tous les partenaires commerciaux

géographiquement proches de la résidence pour mieux mettre en valeur leurs produits et leurs services par l'intermédiaire de l'application mobile. Cette dernière rend le séjour des vacanciers plus simple. En outre, grâce à une carte magnétique Skidata reçue dès leur arrivée par les touristes, les accès et les paiements sont facilités.

Plus globalement, le but du fonds Mountain Resort Real Estate Fund SICAV est de créer, en utilisant Vercorin comme modèle, une chaîne de résidences de tourisme répartie sur l'arc alpin suisse et exploitée sous la marque de Swisspeak Resorts. Pour sa part, le complexe immobilier de Vercorin offre aux vacanciers des zones communes telles qu'une réception, des salles de jeux (*kids room* et *gaming room*), une salle polyvalente et un local à skis et à VTT. Un magasin de sport, un espace bien-être et un bar à vin complètent le dispositif mis au service des résidents. Tous ces espaces sont également accessibles aux habitants du village. ■

Quel modèle économique?

Pour le fonds Mountain Resort Real Estate Fund SICAV, à l'origine du projet Swisspeak Resorts, «le modèle économique des destinations alpines en Suisse est caractérisé par une forte fragmentation de l'offre». Conséquences: méconnaissance de la clientèle, offre inadaptée et organisation peu efficiente pour soutenir l'expérience-client. La solution proposée par Mountain Resort Real Estate Fund SICAV? «Il faut passer d'un tourisme de construction à un tourisme d'exploitation. La digitalisation devient un élément incontournable pour combler le chaînon manquant du tourisme alpin suisse.» C'est dans cette perspective qu'a été créée l'application mobile Swisspeak Experience, qui accompagnera l'exploitation de tous les Swisspeak Resorts à venir. L'application réunit des fonctionnalités permettant d'accompagner le voyageur durant toutes les étapes de son séjour. Elle permet de connaître dans le détail le comportement et les besoins des clients. Sur cette base, des offres ciblées peuvent être formulées et adaptées. Disponible en français, en allemand et en anglais, la plateforme Swisspeak Experience est gérée par une structure de pilotage, Swiss Peak Experience SA, qui intègre plusieurs partenaires: les entreprises SkiData, CimArk et Interhome, l'Institut Icare et la HES-SO Valais. Le développement de Swisspeak Experience a aussi été soutenu par la Confédération et le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). «Notre modèle d'affaires a été développé pour que notre application mobile ne se limite pas qu'aux Swisspeak Resorts, mais qu'elle puisse être adaptée et servir à différentes structures d'hébergement, à différentes destinations ou même à d'autres secteurs d'activités», précise Swiss Peak Experience SA.