

# Le village de Vercorin digitalisé

La nouvelle résidence de Vercorin innove par une digitalisation de l'expérience. Outre l'organisation du séjour, une application valorise une douzaine de prestataires de la station.

LAETITIA BONGARD

**A** l'entrée du bâtiment fraîchement achevé, l'affichette «wifi gratuit» n'est pas si anodine. Elle donne le ton. Le digital constitue l'un des piliers qui permet d'inscrire la résidence de tourisme de Vercorin dans l'innovation. Le premier Swisspeak resort accueillera ses premiers clients dès ce samedi 16 décembre. Leur téléphone portable ne devrait jamais être très loin d'eux, à en croire les initiateurs de ce concept novateur en Suisse.

Elever le village annivard au rang de destination digitalement intégrée. L'objectif est ambitieux, à l'image de l'homme à l'origine de ce nouveau modèle touristique, Philippe Lathion: «En dix ans l'iPhone est devenu indispensable à notre quotidien. La digitalisation offre l'opportunité de passer d'un tourisme de construction à un tourisme d'exploitation», relève le président du Mountain Resort Real Estate Fund SICAV. A ce jour, 1,2 million de francs a été investi dans cette première version digitale, destinée à évoluer et à se dupliquer à plus large échelle.

## Une conciergerie virtuelle pour organiser son séjour

Bénéficiant d'un soutien Innoutour, l'application Swisspeak Experience se qualifie de conciergerie virtuelle. En ligne depuis la semaine dernière, elle permet aux touristes de baliser leur séjour: avant, pendant et après. L'hôte peut anticiper son check-in, l'achat de ses forfaits de ski, réserver des cours de ski, une sortie en raquette accompagnée. Pendant



La nouvelle résidence touristique se situe à l'entrée du village de Vercorin, à côté de la télécabine.

images Swisspeak Resorts/Alban Mathieu

ses vacances, il peut décider de faire appel à un service de nettoyage supplémentaire, commander un repas dans un restaurant partenaire ou un panier petit-déjeuner. Le paiement centralisé transite par sa carte de crédit. Il peut en tout temps évaluer la qualité de la prestation.

«Le client est placé au centre de la réflexion. Le but est de lui simplifier la vie: qu'il profite de son temps pour vivre l'expérience et non qu'il le passe à organiser son séjour», résume Dominique Perruchoud, président de CimArk SA, entreprise valaisanne qui compte parmi les quatre partenaires de la société Swisspeak Experience SA, créée pour assurer le volet technologique du projet aux côtés de SkiData, d'Interhome et de Gefi-Swiss SA (gérant du fonds immo-



**«La digitalisation offre l'opportunité de passer à un tourisme d'exploitation.»**

Philippe Lathion  
Présid. Mountain Resort Real Estate

bilier Mountain Resort Real Estate Fund). L'institut de recherche Icare, basé au TechnoArk de Sierre, a été mandaté pour en assurer le développement informatique.

## Faire coïncider les prestataires et leur système informatique

Le défi est de taille: celui de réunir sur une même application une douzaine de prestataires de la destination (dont sept restaurants), et presque autant de systèmes de gestion informatisés. «Le digital devient l'outil qui permet d'intégrer des prestataires externes. C'est ce qu'a fait Uber finalement. Le défi consiste à transférer ce concept à des destinations typiquement suisses, avec des acteurs atomisés», estime Roland Schegg, professeur à la Haute Ecole de tourisme de Sierre. Il relève la performance: «Même au niveau international, il n'existe pas tant d'applications que cela qui réunissent des prestataires externes à la société de base.»

Les partenaires de la station figurent gratuitement sur la «place de marché» de l'application. Une commission est en revanche prélevée à chaque réservation, de 10% au maximum. «Il s'agit d'une commission dynamique, c'est-à-dire adaptée à la période et au taux d'occupation. C'est le seul moyen d'avoir une chaîne de valeur partagée: tous les prestataires participent ainsi à l'effort», explique Dominique Perruchoud.

L'application s'adapte au profil et aux dates de séjour de l'utilisateur. «Elle ne lui proposera pas des

cours de ski pour enfants s'il s'agit de deux adultes, par exemple», illustre Jérôme Salamin, collaborateur de CimArk SA. La plateforme se veut évolutive. «Nous devons pouvoir suivre la satisfaction du client pour interagir rapidement et adapter l'offre en fonction», note Dominique Perruchoud. A terme, le système sera automatisé, promet Philippe Lathion: «Il sera très facile de composer une expérience. Par exemple d'ajouter au vol en parapente, la montée en télécabine et la photo-souvenir.»

Certains partenaires comme les remontées mécaniques sont totalement intégrés à la plateforme. Les abonnements de ski sont par exemple déjà chargés sur la carte magnétique qui fait office de clé d'appartement, de carte de parking, d'accès au casier à ski. Elle est déjà rechargeable pour payer

## Projets d'expansion Dix résidences en Suisse d'ici à 2024

Le fonds d'investissement Mountain Resort Real Estate Fund SICAV vise «au moins dix Swisspeak Resorts» fonctionnels en Suisse d'ici à 2024. Après Vercorin, ce sera au tour de Zinal (VS) d'inaugurer sa résidence en 2018 (113 appartements, 520 lits). Elle devrait être suivie de Meiringen (BE) en 2019 (79 appartements, 426 lits). La société a aussi acquis en février 2017 le Pradas Resort Brigels (GR), qui abrite 84 appartements et 432 lits. D'autres projets sont en discussion: deux en Valais, un dans les Alpes vaudoises, trois dans les Grisons, un dans l'Oberland bernois et un au Tessin. Soit un portefeuille de projets de plus de 400 millions de francs. lb

certaines suppléments au sein du complexe touristique, comme une boisson au bar, l'accès au spa. Et d'ici peu, cette carte pourra être utilisée au sein du village de Vercorin comme moyen de paiement auprès des prestataires équipés.

## Un modèle qui pourrait intégrer d'autres hébergeurs

«Cela prendra du temps de digitaliser la station», concède Jérôme Salamin. Prochaine étape: la migration de l'application aux autres Swisspeak resorts, à commencer par le complexe de Brigels, dès le mois de mars. Un test pour Philippe Lathion: «Nous pourrions voir si le modèle est duplicable.» Après quoi Swisspeak Experience ambitionne de vendre son système à toute destination intéressée. Dominique Perruchoud estime son champs d'application large et multiple: «Elle peut intéresser d'autres hébergeurs, que ce soit les propriétaires de résidences secondaires, les hôteliers. Elle peut aussi simplifier la gestion d'une destination par rapport aux taxes de séjour.» La destination ne doit pas obligatoirement accueillir une résidence touristique Swisspeak pour adhérer à l'application. Une volonté de s'allier en revanche oui.

## Résidence de 470 lits chauds

Située à l'entrée du village de Vercorin, à deux pas de la télécabine, la première résidence touristique Swisspeak Resort ouvrira ses portes aux vacanciers samedi. L'édification du bâtiment en forme de L, avec une forte dominante bois, aura duré 19 mois, pour un investissement de 31 millions de francs.

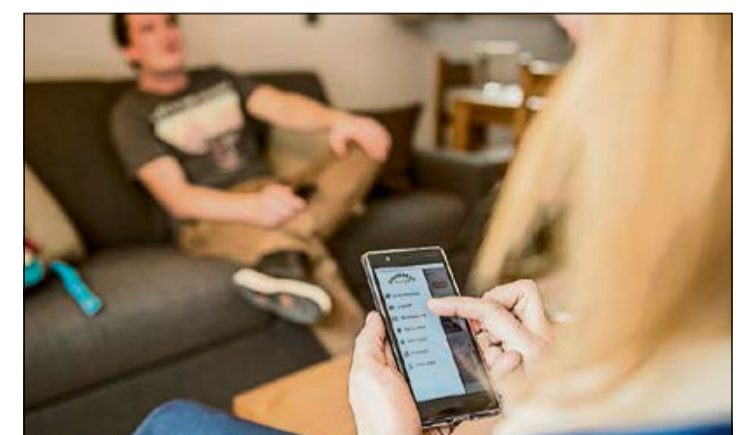
Bâti sur trois niveaux, le complexe abrite 101 appartements «sobres et fonctionnels», certains en duplex, pour un total de 470 lits dont 36 en dortoirs. On y

trouve également une cafétéria, un bar à vin, une salle de réunion, deux salles de jeu (dont une de jeux vidéo) et un espace wellness. Il emploie trois personnes fixes.

Ces appartements seront exclusivement affectés à la location, selon le modèle d'affaires souhaité par la société d'investissement Mountain Resort Real Estate Fund. Les réservations sont possibles dès trois nuits. «Entre Noël et Nouvel-An, nous enregistrons un taux d'occupati-

on de 60%. Au total, 4000 nuitées sont déjà réservées en 2018», relève Roger Müller, Country manager d'Interhome Suisse, chargé de la commercialisation et de l'exploitation de la résidence. Philippe Lathion, président de la société d'investissement, se laisse trois ans pour parvenir à l'objectif de 44 000 nuitées annuelles. Sachant que la résidence sera fermée «4 à 6 semaines au maximum» par an. lb

Lire commentaire en page 3



L'application Swisspeak Experience met le client en relation avec d'autres prestataires de la station.

ANNONCE

actuel – pour vous forger une opinion

8 publications pour 32 francs

Téléphone 031 740 97 93

abo@htr.ch

www.htr.ch

htr hotel revue

**Jet-Cut**  
system de recharge  
INOX

économise le travail des pros

alustar **Rechargeur Jet-Cut**

chez votre grossiste

Le No 1 parmi les plateformes de l'emploi de la branche.

**hoteljob.ch**