



# Observatoire Valaisan du Tourisme

[WWW.Tourobs.ch](http://WWW.Tourobs.ch)

regio**s**uisse

Netzwerkstelle Regionalentwicklung  
Centre du réseau de développement régional  
Centro della rete di sviluppo regionale  
Center da la rait per il svilup regiunal

Numérisation de l'économie – enjeux et perspectives pour le développement régional

6 juin 2018 – INNOSpace Berne

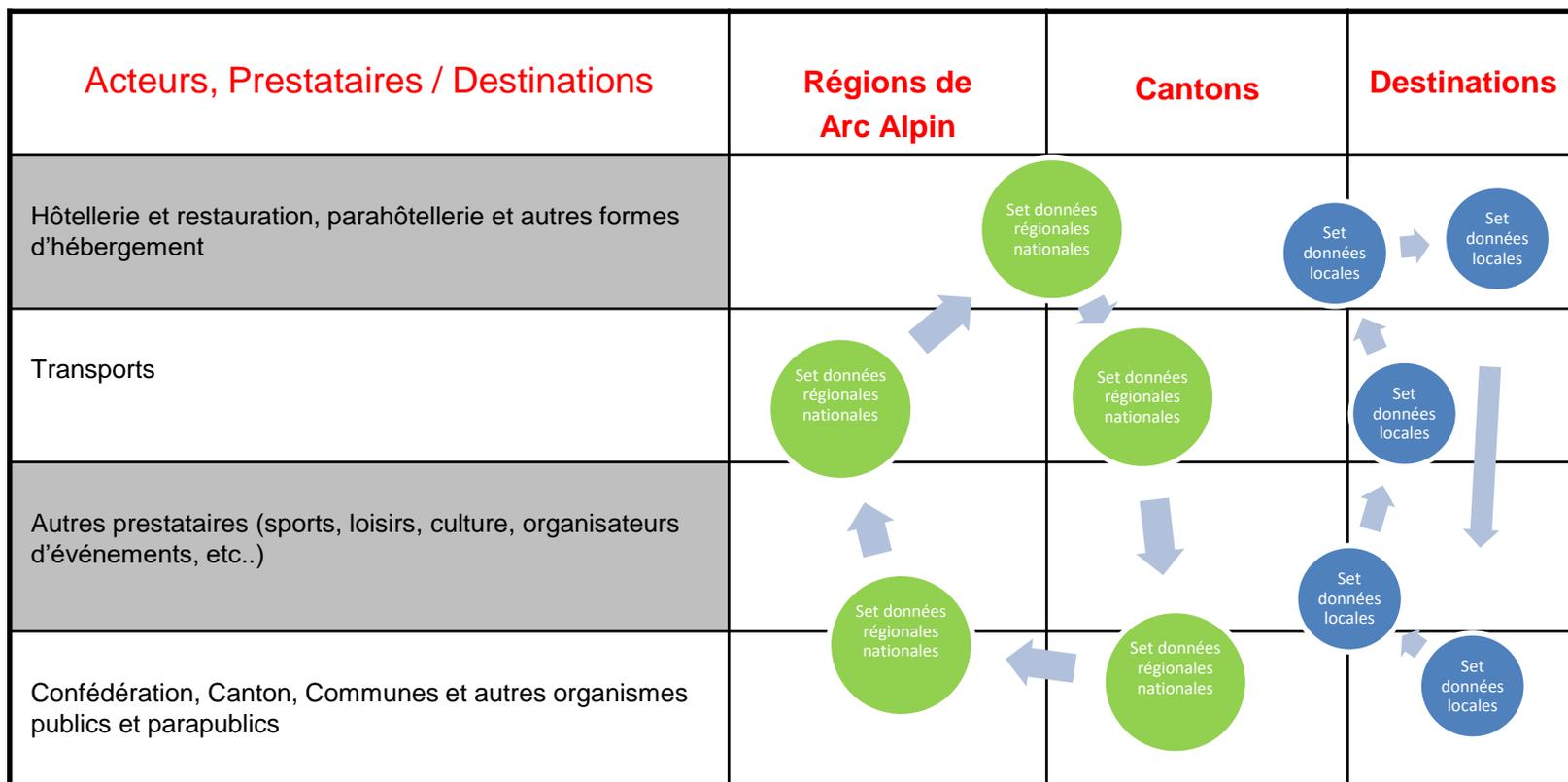
Nicolas Délétroz – HES.SO Valais/Wallis

# Questions abordées

- Contexte
- Missions et conditions de succès d'un observatoire du tourisme
- Valorisation de données touristiques pour livrer de l'information contextualisée
- Formater l'information contextualisée en outil d'aide à la décision
- Pistes de développement

# Contexte

# Dans l'arc alpin, le tourisme évolue généralement dans un environnement faiblement structuré



Coopérations verticales et horizontales en termes de partage de données nécessaires au management stratégique de la destination

# Missions et conditions de succès d'un observatoire du tourisme

Une vision

Une mission

Cinq piliers stratégiques  
Cinq axes  
opérationnels



L'OVT entend devenir une référence reconnue dans l'analyse du phénomène touristique de l'Arc Alpin en général et du Valais en particulier.

Ses actions participent directement à l'identification des nouvelles tendances, dans le but de stimuler les acteurs et de renforcer la compétitivité du tourisme de montagne dans l'Arc Alpin.

Par l'acquisition systématique de données, l'OVT procure aux acteurs du tourisme des outils d'aide à la décision essentiellement diffusés par le biais du contenu et des fonctionnalités du site Tourobs.ch. L'OVT contribue ainsi activement au renforcement de la professionnalisation du secteur.

Collecter

Connaître l'offre

Valoriser

Connaître la fréquentation

Repérer

Connaître la clientèle

Informier

Anticiper le futur

Soutenir

Mesurer la performance

Support à  
la professionnalisation

Soutenir

Collecter

Valoriser

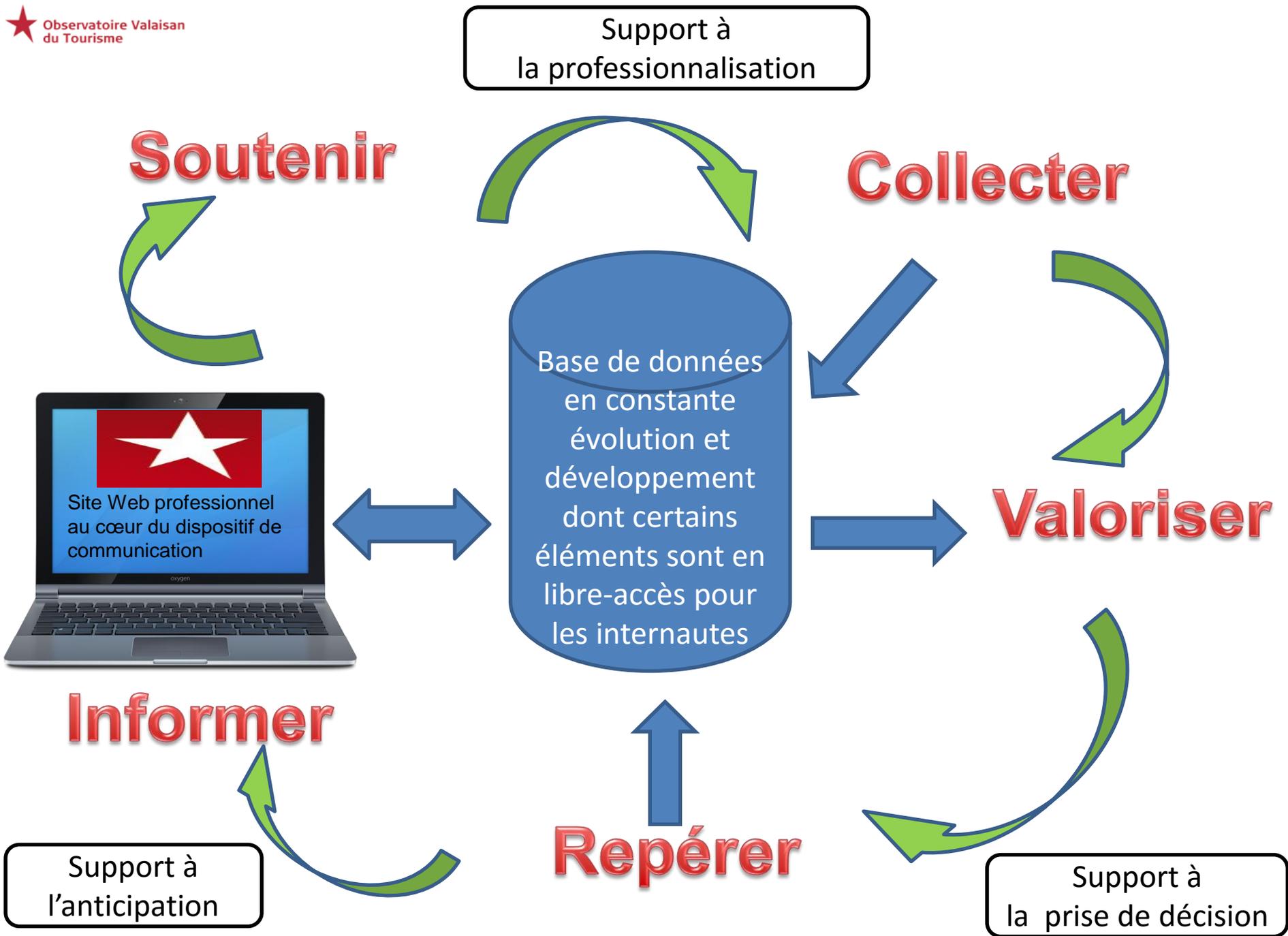
Base de données  
en constante  
évolution et  
développement  
dont certains  
éléments sont en  
libre-accès pour  
les internautes

Informar

Repérer

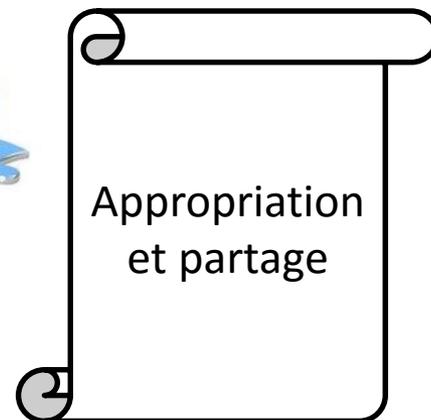
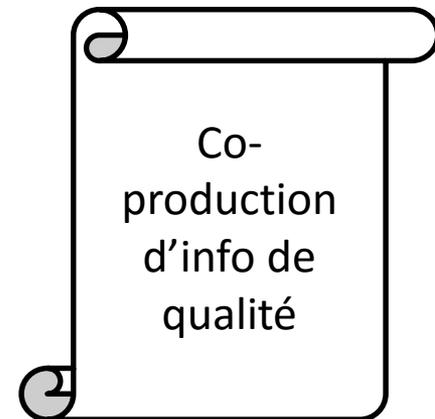
Support à  
l'anticipation

Support à  
la prise de décision



# Conditions idéales pour assurer à long terme l'utilité de la mise en place d'un système d'observation touristique

- Binôme  
«Mandataire/Acteurs concernés»
  - Définir ensemble le choix des indicateurs
  - S'accorder sur la façon dont seront utilisées les données collectées
- Mise en perspective de l'information



# **Valorisation de données touristiques pour livrer de l'information contextualisée**

# Tourops contextualise les données chiffrées avec des informations qualitatives

FR DE Partnerbereich

Walliser Tourismus Observatorium

Fakten und Zahlen Artikel und News Publikationen Über uns

FAKTEN UND ZAHLEN © tourops.ch

ARTIKEL © tourops.ch

## Monitoring

Performance Reservationsstand

Sektoren: Hotellerie

### Hotellerie

April 2017 vs. 2016 vs. Durchschnitt

255'888 Übernact  
+31.06% (-  
+10.27% (-

06.06.2017 - Tourops.ch  
Bericht über die Hotelübernachtungen im April 2017

31.05.2017  
Social Media Nutzung Schweizer Tourismusorganisationen 2016

## Informations générales sur les campings en Valais pour l'année 2015

### Faits et chiffres

**366 216**  
Nuitées visiteurs enregistrés

**122 480**  
Nuitées forfaitaires enregistrés

**488 696**  
Nuitées totales enregistrés

**86**  
Nombre de campings en Valais

**353 870 m2**  
Surface en m2 des campings valaisans



Inscription newsletter

### Articles associés

17.04.2018  
TCS Camping satisfait de l'année 2017

10.04.2018  
Une application offre des réductions dans les campings

09.04.2018  
VVF Villages s'essale au camping

21.03.2018  
Aménagement de places de bivouacs

18.09.2017  
Français, Néerlandais, Anglais : leurs usages d'Internet au camping

Voir plus d'articles >

### Médias associés

18.08.2016 - Rhône FM  
Camping

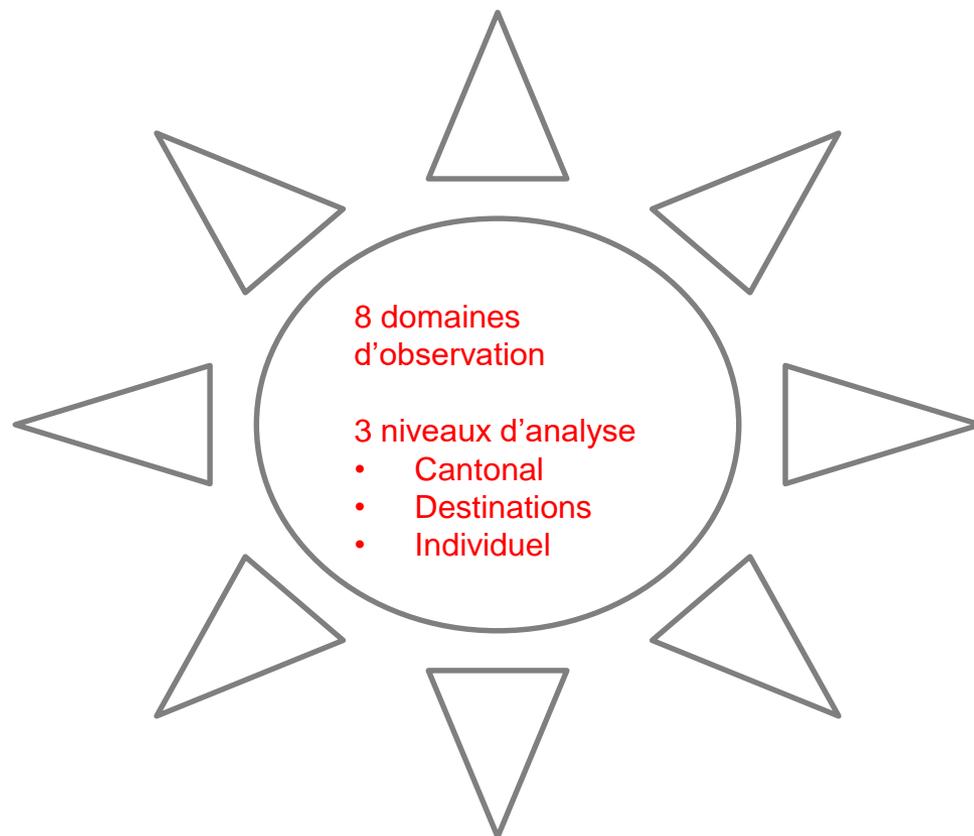
23.05.2016 - Migros Magazine  
Camping dans le jardin

# Champ d'analyse de Tourobs

	<b>HOTELLERIE</b>	▼
	<b>AGENCES DE LOCATIONS</b>	▼
	<b>REMONTÉES MÉCANIQUES</b>	▼
	<b>BAINS THERMAUX</b>	
	<b>RESTAURATION</b>	▼
	<b>SHARED ECONOMY</b>	▼
	<b>RÉSEAUX SOCIAUX</b>	▼
	<b>INDICATEURS INDIRECTS</b>	▲

Tickets de caisse

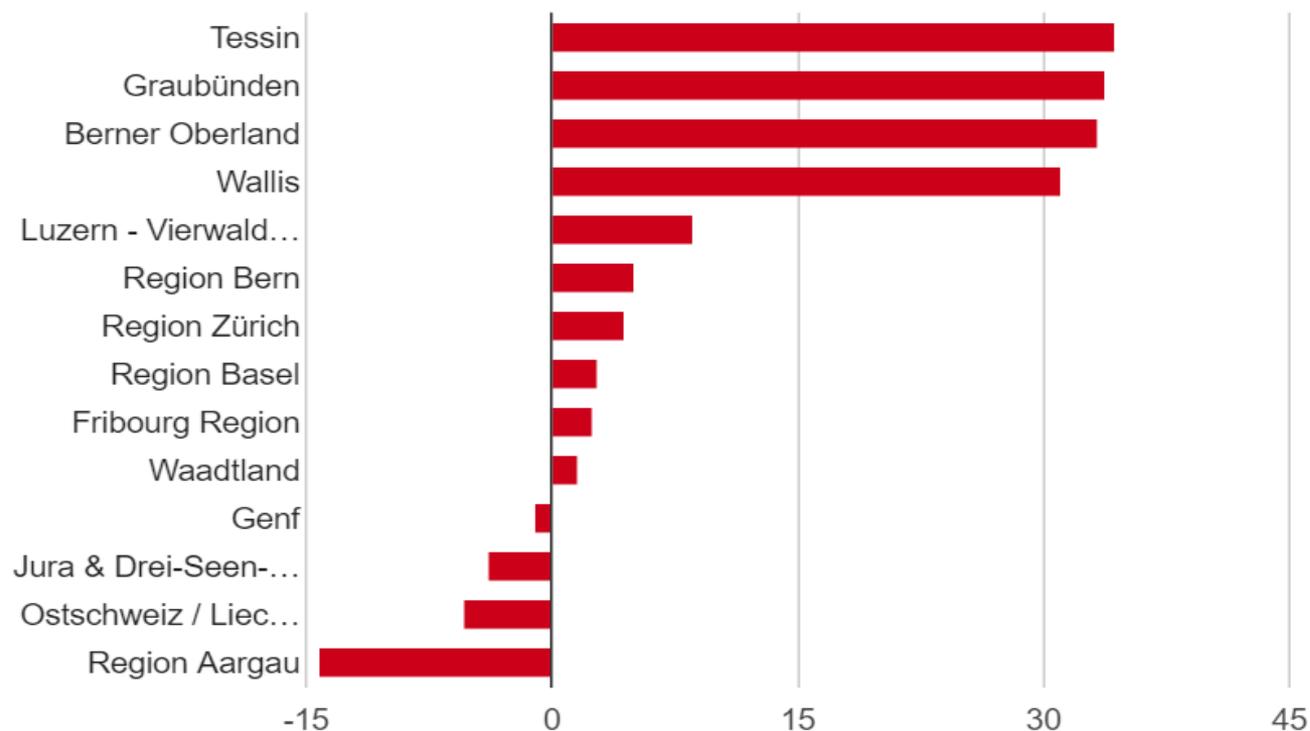
Taux de change



# Valorisation sous forme de comparaisons globales au niveau régional

## *Touristische Regionen in der Schweiz*

Entwicklung der Übernachtungen nach touristischen Regionen in der Schweiz im Vergleich zum Vorjahr (in %)



# Valorisation sous forme de comparaisons spécifiques et détaillées au niveau régional

Provenance des hôtes : Valais vs. Oberland Bernois ▼

Pays	Nuitées: Valais	Valais: 2017/2018 vs. 2016/2017	Valais: Part de marché	Nuitées: Oberland Bernois	Oberland Bernois: 2017/2018 vs. 2016/2017	Oberland Bernois: Part de marché
Suisse	254 809	2,10%	53,43%	144 070	3,43%	47,74%
Etranger	222 086	20,58%	46,57%	157 702	6,03%	52,26%

Afficher le détail des pays

Pays	Nuitées: Valais	Valais: 2017/2018 vs. 2016/2017	Valais: Part de marché	Nuitées: Oberland Bernois	Oberland Bernois: 2017/2018 vs. 2016/2017	Oberland Bernois: Part de marché
Suisse	254 809	2,10%	53,43%	144 070	3,43%	47,74%
Allemagne	53 039	37,04%	11,12%	26 804	14,92%	8,88%
Royaume-Uni	35 749	12,71%	7,50%	19 258	2,53%	6,38%
France	22 602	42,85%	4,74%	6 994	46,72%	2,32%
Belgique	19 786	-10,00%	4,15%	12 062	-19,16%	4,00%
Etats-Unis d'Amérique	15 120	22,60%	3,17%	8 433	4,02%	2,79%
Pays-Bas	11 854	4,40%	2,49%	9 013	-7,33%	2,99%
Suède	6 937	18,00%	1,45%	1 882	58,95%	0,62%
Russie	5 295	22,40%	1,11%	1 126	47,96%	0,37%
Italie	3 935	9,37%	0,83%	1 802	6,75%	0,60%
Norvège	3 417	-4,63%	0,72%	499	9,67%	0,17%
Espagne	3 201	75,69%	0,67%	1 832	82,83%	0,61%
Canada	3 008	45,67%	0,63%	1 187	14,69%	0,39%
Emirats arabes unis	1 887	-13,95%	0,40%	3 085	-8,67%	1,02%
Autriche	1 875	7,45%	0,39%	809	-17,78%	0,27%
Thaïlande	1 845	21,06%	0,39%	4 553	2,59%	1,51%
Danemark	1 735	99,20%	0,36%	466	37,87%	0,15%
Japon	1 559	-5,57%	0,33%	2 133	3,75%	0,71%
Chine (sans Hong Kong)	1 488	12,05%	0,31%	15 957	-3,79%	5,29%

# Valorisation sous forme de comparaisons entre destinations

## ▼ Übernachtungen : Wallis

Destination	Übernachtungen 2016/2017	2016/2017 vs. 2015/2016	2016/2017 vs. Durchschnitt 2005/2016	Anzahl der Unterkünfte
Aletsch Arena	6 556	188,05%	6,22%	30
Anzère	949	-41,09%	-24,04%	6
Blatten-Belalp	1 798	60,54%	9,98%	9
Brig-Simplon	12 566	9,79%	3,71%	21
Chablais	5 484	-12,27%	-17,37%	29
Crans-Montana	9 492	35,72%	-5,75%	35
Goms	815	22,37%	-25,37%	18

# Valorisation sous forme de comparaisons entre destinations des performances des marchés émetteurs

Monatsrapport der Übernachtungen

Gästeherkunft

Weltkarte

Fakten und Zahlen

Filter: DESTINATION

Aletsch Arena x Blatten-Belalp x

LAND

Deutschland x

TOURISTISCHES JAHR

2015 / 2016 ▼

Aktion: AKTUALISIEREN



HERKUNFTSLÄNDERSTATISTIK HERUNTERLADEN



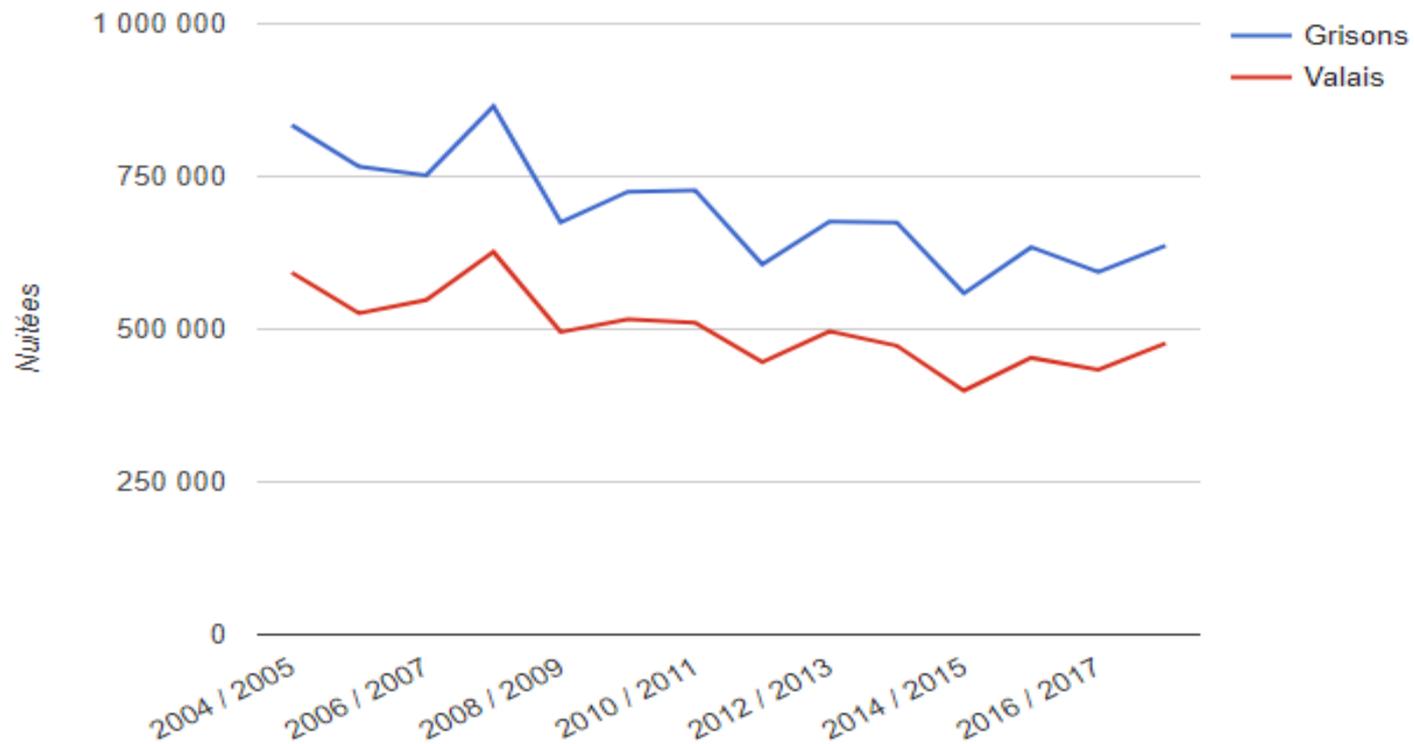
Infos: Daten gemäss BFS - die Zahlen des BFS beinhalten alle Kundensegmente, inklusive diejenigen, die von der Kurtaxe befreit sind.

Destination	November	Dezember	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	Total
Aletsch Arena	93	2765	2738	1854	3069	147	62	482	1146	1098	759	261	14474
Blatten-Belalp	9	178	763	289	814	91	43	455	869	618	436	301	4866

# Valorisation sous forme de comparaisons de longues séries chronologiques

Mars au fil des ans

Région :

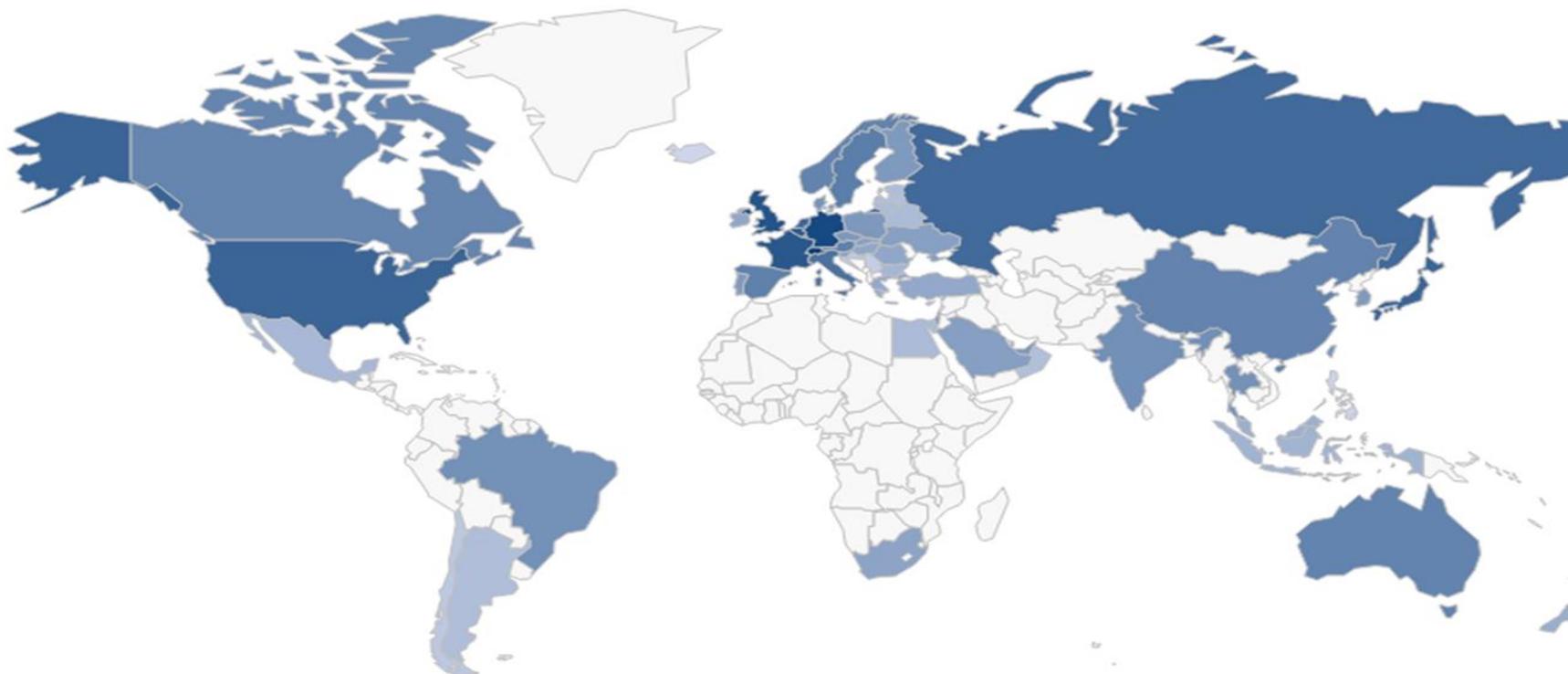


# Valorisation sous forme de cartographie

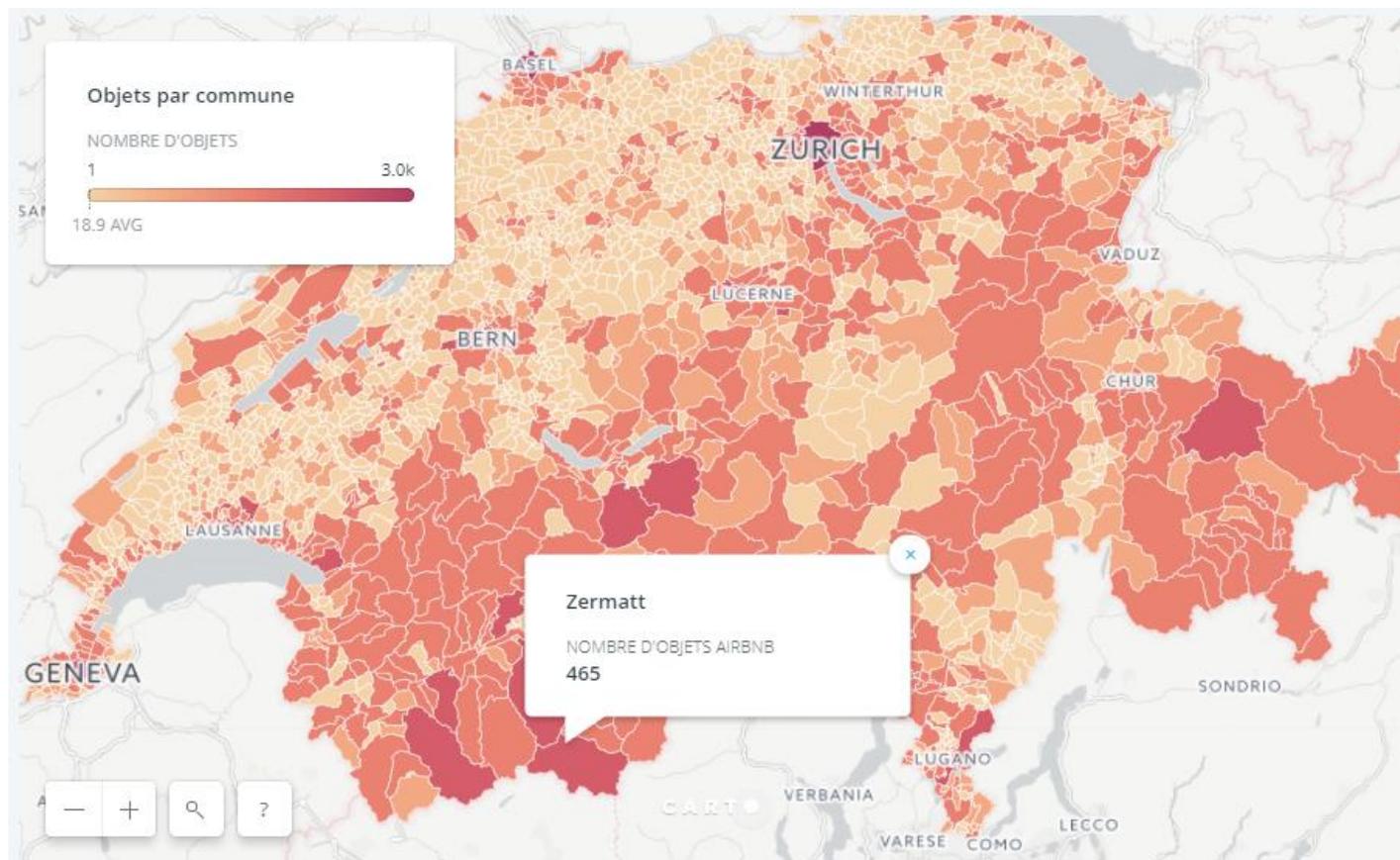
## Carte du monde des nuitées en Valais

Carte du monde des nuitées hôtelières

Source: OFS & Observatoire Valaisan du Tourisme



# Cartographie du phénomène Airbnb



# **Formater l'information contextualisée en outil d'aide à la décision**

## **MyTourobs.ch**

# Outil d'aide à la décision pour le management de destination - statistiques

Filtre :

Année touristique 2017 / 2018 ▾

Mois

Février 2018

Source

Source des données: Nuitées saisies par CMTC, provenances reprises de la statistique HESTA réalisée par l'Office Fédéral de la Statistique.  
Prochaine publication des données HESTA: 07.06.2018

Mettre à jour



## 1.1 Détails pour la période sélectionnée

Établissement	Chambres	Lits	Jours d'ouverture	Nuitées Adultes	Nuitées enfants	Nuitées exonérés	Total des nuitées	Taux d'occupation des lits	Recettes taxes de séjour
<b>Luxe (5* ou équivalent)</b>									
Sous-total	267 (22%) (252   5,95%)	548 (21%) (510   7,45%)	28 (28   0%)	6 523 (18,91%) (6 828   18,01%)	692 (10,53%) (854   -26,91%)	532 (32,48%) (308   72,17%)	7 747 (18,14%) (8988   12,80%)	50,49% (48,08   5,01%)	17 173 (18,50%) (16226,00   12,78%)
<b>First Class (4* ou équivalent)</b>									
Sous-total	215 (18%) (215   0%)	458 (18%) (458   0%)	28 (28   0%)	5 935 (17,20%) (6 768   3,18%)	1 103 (16,78%) (308   38,51%)	336 (20,51%) (345   -2,04%)	7 374 (17,26%) (8904   8,81%)	57,50% (53,84   6,81%)	16 216 (17,47%) (16382,50   6,56%)
<b>Confort (3* ou équivalent)</b>									
Sous-total	536 (45%) (536   0%)	1076 (42%) (1076   0%)	28 (28   0%)	16 305 (47,26%) (14 822   8,27%)	3 261 (49,60%) (3008   8,41%)	567 (34,62%) (566   2,18%)	20 133 (47,13%) (18485   8,82%)	66,82% (61,35   8,92%)	44 839 (48,30%) (41085,00   8,18%)
<b>Economique</b>									
Sous-total	184 (15%) (132   39,39%)	485 (19%) (342   41,81%)	28 (28   0%)	5 740 (16,64%) (3 268   78,29%)	1 518 (23,09%) (1284   17,21%)	203 (12,39%) (78   187,11%)	7 461 (17,47%) (4828   81,28%)	54,94% (48,31   13,73%)	16 248 (17,50%) (8767,50   88,51%)
<b>TOTAL</b>	<b>Chambres</b>	<b>Lits</b>	<b>Jours d'ouverture</b>	<b>Nuitées Adultes</b>	<b>Nuitées enfants</b>	<b>Nuitées exonérés</b>	<b>Total des nuitées</b>	<b>Taux d'occupation des lits</b>	<b>Recettes taxes de séjour</b>
TOTAL	1202 (87) (1135   5,90%)	2567 (181) (2388   7,59%)	28 (0) (28   2,88%)	34 503 (4949) (29554   18,75%)	6 574 (530) (6044   8,77%)	1 638 (355) (1283   27,87%)	42 715 (5834) (38881   15,82%)	59,43% (55,20%   7,65%)	94 475 (13035,00) (81440,00   16,01%)



Les chiffres ainsi que l'évolution des nuitées entre Février 2017 et Février 2018 se trouvent entre parenthèses.

Le classement par établissements ne s'affiche que lorsqu'au minimum 3 établissements sont ouverts durant le mois pour la catégorie, conformément aux règles de la protection des données.

# Outil d'aide à la décision pour le management de destination - prévisions

## 3. Etat des réservations à 6 mois

Avril 2018

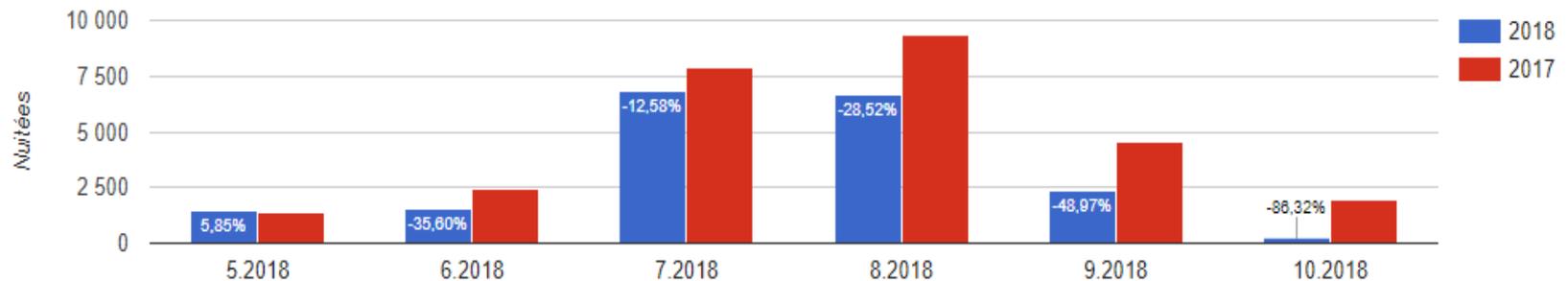
Etat des réservations à 6 mois	11 430	-32.44%	↓
Etat des réservations à 6 mois en Valais	376 545	-4.69%	↓

Source des données: Panel non-exhaustif mis en place par l'Observatoire Valaisan du Tourisme.



## 2.1 Etat des réservations à 6 mois

Mois Tous ▼



Nombre de nuitées réservées par mois / par semaine

Source des données: Panel non-exhaustif mis en place par l'Observatoire Valaisan du Tourisme.

# Outil d'aide à la décision pour les prestataires – Fiches de marché pour hôteliers



Fiche de RM

Langue 🌐

Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

NOM D'UTILISATEUR

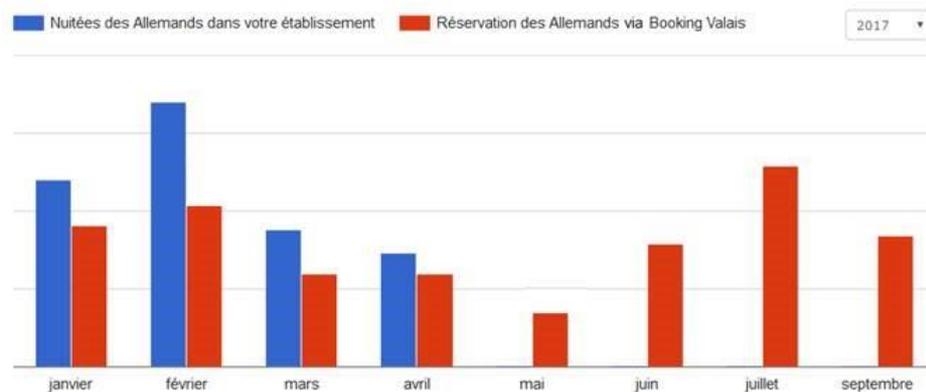
MOT DE PASSE

Connexion

[Mot de passe oublié?](#)

**Pas encore d'accès au Tableau de bord?**

Afin d'obtenir un accès au tableau de bord de cette destination, prenez contact avec le responsable de projet dans la destination. Il s'occupera de faire les démarches nécessaires auprès de l'Observatoire Valaisan du Tourisme pour la création d'un nouvel accès.



# Outil d'aide à la décision pour les prestataires – Cours de formation continue



DE | FR | PRINT

SE CONNECTER

Nos formations

Informations générales sur les cours

Qui sommes-nous?

Médias

Témoignages

FAQ's & Liens

Contact



## LES TECHNIQUES DU REVENUE MANAGEMENT POUR PLUS DE RENDEMENT

MARK42

*Augmentez votre chiffre d'affaires à moindre coût!*

### SESSIONS PLANIFIÉES

Aucune session de cours n'est planifiée pour le moment!

### DESCRIPTION

Code & Titre

MARK42 - Les techniques du Revenue Management pour plus de rendement

Description

Cette formation est unique dans son genre, très concrète et expliquée de façon simple. Vous allez apprendre, mais à moindre coût, les mêmes techniques que celles dont bénéficient les chaînes hôtelières.

Dans ce séminaire de deux jours, vous apprendrez les techniques de bases, les atouts et le pouvoir du Revenue Management dans le monde hôtelier pour maximiser toutes vos opportunités de vente et augmenter votre chiffre d'affaires. Vous découvrirez comment utiliser les dernières techniques qui vous aideront à mieux vous positionner pour contrer les périodes difficiles comme celle du franc fort ainsi que les fluctuations du marché.

Ce cours offre aux débutants et aux intermédiaires une introduction complète au domaine du Revenue Management avec ses généralités qui tournent autour de quatre grands pôles: politique de distribution, de prix, de communication et de production. De plus vous allez avoir accès à des moyens, des techniques et des outils très abordables.

# Pistes de développement de Tourobs

# Les attentes des visiteurs

- Accéder à des informations centralisées
- Bénéficier d'un parcours d'achat et de voyage fluide
- Utiliser de façon simple leurs propres dispositifs technologiques
- Profiter d'une certaine autonomie tout en étant accompagnés si nécessaire
- Obtenir des propositions d'offres hyper-personnalisées mais non intrusives

“

88 % des voyageurs pensent qu'il serait utile d'accéder à leurs informations favorites sur une seule et même application

Source: Travelport 2017

”



# Concilier les tendances techno et les attentes des visiteurs – Capter les traces numériques



Mobile First



Recherche vocale et intelligence artificielle



Réalité mixte un nouvel enjeu de la préparation au voyage

Croissance de l'utilisation des messageries instantanées



Intégration de l'Internet des objets dans les dispositifs utilisés par le voyageur



smart watch, smart T-Shirt,



Déclinaison de l'intelligence artificielle en AI émotionnelle



Ere de la désintermédiation avec la Blockchain



# Discussion

Merci pour votre écoute

L'Observatoire Valaisan du Tourisme  
reste à votre disposition pour tout  
complément d'information.

**Observatoire valaisan du tourisme**  
**c/o HES.SO Valais/Wallis**

**Institut Tourisme**

TechnoPôle 3

CH - 3960 Sierre

T +41 27 606 90 88

F +41 27 606 90 00

[info@tourobs.ch](mailto:info@tourobs.ch)

[www.tourobs.ch](http://www.tourobs.ch)