

Plateforme «Numérisation et développement régional»

Synthèse de la session «Numérisation et développement régional » : « Tourisme et usage des données»

La séance de la plateforme "[Numérisation et développement régional](#)" du 02 décembre 2021 a porté sur l'utilisation des données dans le tourisme. L'objectif était d'échanger des expériences et d'identifier les opportunités et les possibilités que représente la numérisation pour le développement régional. Dans ce cadre, l'état de la Suisse concernant la numérisation dans le tourisme et son potentiel ont été mis en lumière et, au moyen de trois exemples de projets, le potentiel de l'analyse des données pour le développement du tourisme dans les régions et les villes a été démontré.

Rapport d'étape sur la numérisation au tourisme Suisse

Intervenant: Dr. Andreas Liebrich, Hochschule Luzern

- En matière de transformation numérique, l'économie suisse obtient de bons résultats en comparaison internationale. En comparaison, le secteur du tourisme est confronté à des défis en raison de la petite structure des entreprises, de l'environnement complexe et parfois obsolète pour l'ensemble des systèmes IT et parce que les petites entreprises, en particulier, ont des difficultés à attirer les talents numériques afin de pouvoir poursuivre la transformation numérique. Il existe de grandes différences entre les petites entreprises qui sont prêtes pour le numérique et celles qui ne le sont pas encore, ce qui rend difficile de tirer une conclusion générale. Un grand avantage est que les consommateurs sont très bien équipés en smartphones et remplissent ainsi une condition importante pour la transformation numérique.
- Il ressort des projets de numérisation existants qu'un grand nombre d'applications touristiques importantes disponibles au niveau international, telles que booking.com ou Google maps, sont utilisées. Mais des applications propres sont également développées en Suisse, notamment pour la promotion et la distribution, mais aussi pour disposer de données comme base de décision. La gestion de l'information est également un élément central de la gestion d'entreprise.
- En comparaison internationale, la Suisse dispose d'une très bonne couverture réseau, et il existe également en Suisse des initiatives pour l'utilisation de la réalité augmentée, de la technologie blockchain et de la technologie libre-service. L'évolutivité des projets et le coût élevé de la programmation des applications de réalité augmentée constituent des défis. La technologie libre-service est particulièrement demandée en Suisse, par exemple pour les check-ins, les processus de commande ou les processus de réservation, d'autant plus que le niveau des salaires est élevé en Suisse et qu'il y a également une pénurie de personnel. Les applications des destinations intelligentes / de la maison intelligente sont encore peu répandues, notamment parce qu'une mise à l'échelle est difficile en raison de la petite taille des applications, parce qu'il existe des doutes sur la protection des données et parce qu'une destination intelligente ne peut être créée que si les données de nombreuses applications peuvent être utilisées ensemble.
- L'infrastructure des données comprend des données personnelles, impersonnelles, agrégées et anonymisées, qui sont déposées chez différents prestataires. Les données devraient en fait être réunies dans une infrastructure de données touristiques afin de pouvoir être analysées et utilisées. Il est important de savoir qui peut utiliser les données, par exemple les entreprises, les particuliers ou les clients finaux. Un exemple serait un tableau de bord en direct, par exemple pour le taux d'occupation des remontées mécaniques.
- Pour l'avenir, il est nécessaire de développer des normes, de donner accès aux données et de se concentrer davantage sur les systèmes de données. En ce qui concerne la protection des données, un bon équilibre devrait être trouvé afin de garantir leur protection tout en

permettant au tourisme d'observer l'ensemble de la chaîne de prestations. En outre, le défi consiste à avoir une vue d'ensemble des données et à pouvoir comprendre les données (par ex. les données externes).

Partage de données des opérateurs touristiques de la région de Lucerne et du lac des Quatre-Cantons

Intervenant: Dr. Andreas Liebrich, Hochschule Luzern

- La coopération en matière de données entre les prestataires touristiques de la région de Lucerne et du lac des Quatre-Cantons fonctionne depuis deux ans et exploite le potentiel de l'analyse des données pour un marketing ciblé et pour le développement de produits. L'objectif de l'analyse des données est d'identifier des profils de clients, mais cela n'est possible que si la base de données est disponible. Pour de nombreux propriétaires de données et points de contact, cela peut poser un problème. C'est pourquoi, dans le cadre du projet, de nombreux propriétaires de données se sont réunis pour coopérer, ce qui suppose une compréhension commune et une confiance mutuelle.
- Dans le cadre de ce projet, une approche basée sur des cas d'utilisation a été choisie, d'une part le cas d'utilisation des excursionnistes, le comportement des touristes sur Internet et un conseil meilleur et plus efficace pour la région. Pour le cas d'utilisation des excursionnistes, les traces laissées par les données d'Intervista des touristes ont été analysées afin de déterminer où les touristes se trouvaient (dans les zones d'habitation, sur les sentiers de randonnée,...). Pour le cas d'utilisation du comportement sur Internet, les données des prestataires ont été regroupées afin de rassembler les connaissances sur tous les établissements et d'évaluer le nombre de renvois utilisés d'un prestataire à l'autre. L'analyse porte sur le nombre de visiteurs qui passent par les médias sociaux, les organisations touristiques régionales, les attractions ou les pages d'intérêt particulier et sur la durée de visite de ces pages. Pour le cas d'utilisation du chat bot, un tel outil a été mis en place avec Zendesk, dans lequel différents prestataires de services sont mis en réseau, des réponses prédéfinies aux questions courantes sont préparées et des possibilités de réponses sont disponibles pour les collaborateurs des prestataires de services. Grâce à la collecte des nombreuses questions des hôtes et des réponses des collaborateurs, il est possible de mettre en place pas à pas un chat bot capable de fournir des réponses directes.
- La valeur ajoutée pour la région consiste à mutualiser les ressources, à promouvoir la région de manière plus efficace et efficiente, à garantir les connaissances, par exemple via la base de connaissances du Chat Bot, et à mieux comprendre le tourisme dans la région grâce à l'analyse des données. L'analyse des données nécessite du temps, beaucoup de patience et des connaissances du domaine afin de pouvoir analyser quelque chose d'utile.

Digitourism : La Digitalisation au service du tourisme valaisan

Intervenants: Yvan Dénéreaz et Céline Massy, Kt. VS – Département de l'économie et de la formation

- Digitourism est un programme financé par le Canton du Valais, dont certaines activités sont co-financées par la NPR. La plateforme est pilotée et développée par Cimark SA, en collaboration avec le Service de l'économie du tourisme et de l'innovation et le comité d'accompagnement composé d'entrepreneurs du tourisme, de spécialistes de la digitalisation et de représentants du tourisme valaisan.
- Digitourism est né de la prise de conscience des acteurs touristiques eux-mêmes et de l'État de la difficulté à comprendre l'évolution de la multitude d'outils et des enjeux liés. Les besoins des acteurs sont ainsi à l'origine de ce programme. Des actions concrètes ont rapidement été menées, comme la digitalisation du processus d'octroi des autorisations d'exercer pour les professionnels de la montagne (MontagnePro). La crise liée à la pandémie

a servi d'accélérateur des démarches initiées pour lancer le programme Digitourism pour la période 2020-2023.

- Les objectifs visés se résume de la manière suivante : 1) Accélération de la digitalisation et adoption durable de nouvelles pratiques et solutions digitales pour les entreprises touristiques valaisannes. 2) Pérennisation et renforcement du potentiel d'innovation local ainsi que des compétences digitales présentes en Valais. 3) Renforcement de l'écosystème local par la multiplication des liens commerciaux entre ses différents acteurs. 4) Positionnement du Valais comme canton leader et attractif en matière de digitalisation dans le tourisme, notamment pour l'implantation d'entreprises actives dans ce domaine.
- Digitourism permet ainsi aux entreprises touristiques d'augmenter leur visibilité et leurs revenus, d'améliorer leurs processus internes et de proposer des expériences nouvelles à leurs clients.
- Concrètement, Digitourism s'articule sur 3 axes : 1) Promotion et dissémination de solutions digitales locales. 2) Conseils et formations pour les entreprises touristiques valaisannes. 3) échanges de bonnes pratiques avec des événements favorisant le networking. Les premiers résultats sont très encourageants et montre la capacité des acteurs valaisans du tourisme à investir pour leur futur.

Bilan intermédiaire du programme SmartVillage

Intervenant : Thomas Egger, SAB

- Le programme Smart Village constitue un modèle de développement pour les communes et les régions de montagne, qui permet un processus participatif sur le thème de la numérisation avec le soutien de fonds du SECO. L'objectif est d'impliquer la population dans le processus de numérisation, de permettre la co-création et l'innovation, d'atteindre une meilleure qualité de vie, de surmonter les distances et de permettre un meilleur accès aux services demandés par la population. Il s'agit d'un processus ouvert aux résultats, mais ces derniers doivent pouvoir être transférés à d'autres régions.
- Concrètement, le programme comprend une analyse de l'état initial à l'aide de l'outil Smartness Self Assessment, un soutien financier allant jusqu'à 10 000 francs pour la réalisation du processus participatif et la mise en place d'un plan d'action, ainsi qu'une participation à l'échange d'expériences en 2022. Les mesures plus poussées doivent être soutenues par d'autres sources de financement.
- Si une commune décide d'adhérer à ce programme, une première consultation gratuite a lieu avec l'outil d'auto-évaluation, une convention de projet sur les prestations est établie, un(e) expert(e) peut être mandaté, le processus participatif est mis en œuvre et un plan d'action est élaboré avec des mesures concrètes, les responsabilités et le financement de la mise en œuvre. Le plan d'action doit être adopté par l'exécutif communal.
- Actuellement, 17 communes ont signé le programme, 12 d'entre elles ont déjà élaboré le plan d'action. Une vingtaine de communes peuvent encore se manifester pour obtenir un soutien. Le programme se poursuit jusqu'à la fin de l'année 2022. Inscrivez-vous dès maintenant pour une première consultation !
- Par exemple, les communes de la région du Pays d'Enhaut souhaitent, grâce à leur plan d'action, promouvoir des offres de formation continue dans le domaine de la numérisation, mettre à disposition sur une plateforme numérique les informations les plus importantes sur la région, numériser l'accès aux installations sportives et de loisirs (réservations, réservations, renseignements) et mieux positionner la région comme lieu de travail et de résidence grâce à des partenariats avec des entreprises privées. Les communes pilotes de la région Via Mala poursuivent les objectifs suivants : présenter les entreprises aux personnes à la recherche d'une place d'apprentissage dans l'espace virtuel, tester des bus à conduite autonome, numériser les emplacements des défibrillateurs et des premiers répondants et viser une numérisation générale dans les administrations communales. Les communes pilotes du canton du Jura se concentrent pour la plupart sur la mise en place d'une plateforme communale pour l'échange d'informations et l'aide entre voisins, sur une

meilleure valorisation des points forts touristiques et sur le développement d'offres intergénérationnelles.

Discover.swiss : le tourisme suisse se numérise - ouvert, sécurisé et orienté vers l'avenir

Intervenant: Dr. Urs Wagenseil, discover.swiss

- Discover.swiss est une plateforme technique basée sur une analyse du tourisme. A l'époque, des domaines déficitaires dans le tourisme suisse ont été constatés, entre autres des défis dans le tourisme concernant la numérisation, de nombreux silos de données et une disponibilité très fragmentée des données, de grands défis dans le domaine de la numérisation, surtout pour les PME, une large offre d'infrastructures et de logiciels et des coûts élevés pour pouvoir suivre le développement. Le projet a été cofinancé par le SECO via le programme innotour.
- Discover.swiss propose une plateforme technologique pour le tourisme suisse, afin de soutenir les partenaires dans le processus de transformation numérique avec des solutions techniques. La plate-forme réunit des prestataires touristiques suisses et met leurs offres à disposition sur la plate-forme. Les partenaires touristiques ont ainsi la possibilité d'accéder facilement à la numérisation sans avoir à investir de grandes ressources personnelles et financières. Les offres à bas coûts peuvent être assemblées de manière modulaire et sont payées selon le principe du pay per use.
- Au niveau applications, on peut citer comme exemples un centre d'information, une place de marché numérique, un compte d'invité ou des services marketing. Au niveau des méta-services, la gestion des données, les services d'analyse des données ou les services de recherche sont des possibilités.
- Si une région n'a pas encore analysé de données, par où doit-elle commencer ? Quelles données doivent être analysées et comment de nouvelles offres peuvent-elles être identifiées ? Il vaut la peine d'analyser les nuitées, les chiffres du tourisme journalier et les chiffres de la mobilité, afin de pouvoir par exemple déterminer les capacités. Les régions profitent de la collecte et de l'analyse communes des données en association, notamment parce que le travail est important et que des jeux de données isolés ne donnent pas une image globale. Le nettoyage des données est extrêmement coûteux. Le défi consiste à sélectionner les données pertinentes, à les analyser et à les interpréter correctement et à en tirer les bonnes conclusions. Car les erreurs d'analyse peuvent conduire à des erreurs de multiplication. Dans un groupement, une sorte de centre de compétences, cette tâche est plus facile à réaliser.
- Comment les nouvelles destinations sont-elles intégrées à discover.swiss ? Les destinations, les hôtels ou les entreprises peuvent devenir membres et profiter d'offres à bas seuil. Il suffit pour cela de remplir un formulaire.
- De quelles données discover.swiss dispose-t-il et qui y a accès ? Les données sont apportées par les fournisseurs techniques et les entreprises, par exemple les fournisseurs de billets. Plus il y a d'entreprises membres, plus il y a de données disponibles. Les données des clients sont également utilisées comme base via le principe myData.
- Comment l'intelligence artificielle est-elle déjà utilisée dans vos projets ? Discover.swiss se concentre sur la création d'interfaces. L'intelligence artificielle n'est pas explicitement mise en avant. L'utilisation d'algorithmes n'est rentable que lorsque le pool de données s'accroît.
- Quelles sont les chances et les risques de la collaboration au sein d'un réseau? Les risques résident dans le fait de mal interpréter les données et plus les données sont nombreuses, plus le défi de la qualité et de la sécurité des données est grand. Les chances résident dans le fait de pouvoir construire une image globale grâce aux données de nombreuses entreprises. Le regroupement des problèmes et la mise en commun des solutions permettent de réaliser d'énormes économies de coûts.