

Valais: les offices de tourisme font leur révolution numérique

TOURISME C'est une petite révolution pour les acteurs touristiques. A partir du décompte des téléphones portables, les destinations valaisannes pourront désormais mesurer précisément le nombre et la provenance de leurs visiteurs. Si le projet est développé par l'Observatoire valaisan du tourisme et Swisscom, Crans-Montana en est à l'origine.

PAR ALEXANDRE BENEY  02.04.2021, 12:00

Lecture: 7min

PREMIUM



Le directeur de l'Observatoire valaisan du tourisme, Nicolas Délétroz, et celui de l'Office du tourisme de Crans-Montana, Bruno Huggler, ont collaboré avec Swisscom pour développer ce produit. Sacha Bittel

«Nous étions aveugles et, enfin, nous allons voir.» Les mots du directeur d'Anniviers Tourisme disent bien la révolution qu'il s'apprête à vivre. L'Observatoire valaisan du tourisme (Tourobs) a développé un outil afin de mesurer la fréquentation des stations. A partir de données fournies par Swisscom, l'institut peut savoir

quotidiennement combien de personnes passent à proximité d'une antenne.

«Cela nous permet d'en apprendre beaucoup sur les deux segments de clients les plus difficiles à mesurer: les excursionnistes et les occupants de résidences secondaires», explique Nicolas Délétroz, directeur de Tourobs.

Naviguer au pif

Les hôtels, les agences de location ou encore les remontées mécaniques possèdent des données fiables sur leur clientèle, car elle paie et s'inscrit. Mais les groupes cités échappent au radar, alors qu'ils représentent une grande part de la fréquentation. «Aujourd'hui, il nous faut corréliser les nuitées enregistrées et les journées skieurs avec des études statistiques. C'est imprécis et nous naviguons trop à vue», explique Simon Wiget. Le directeur de l'Office du tourisme de Verbier s'est même tourné vers la STEP afin de trouver ces chiffres dans les eaux usées (voir encadré). Si un nombre de résidents peut s'y lire chaque mois, cela reste flou et l'exercice ne dit rien de leur provenance.

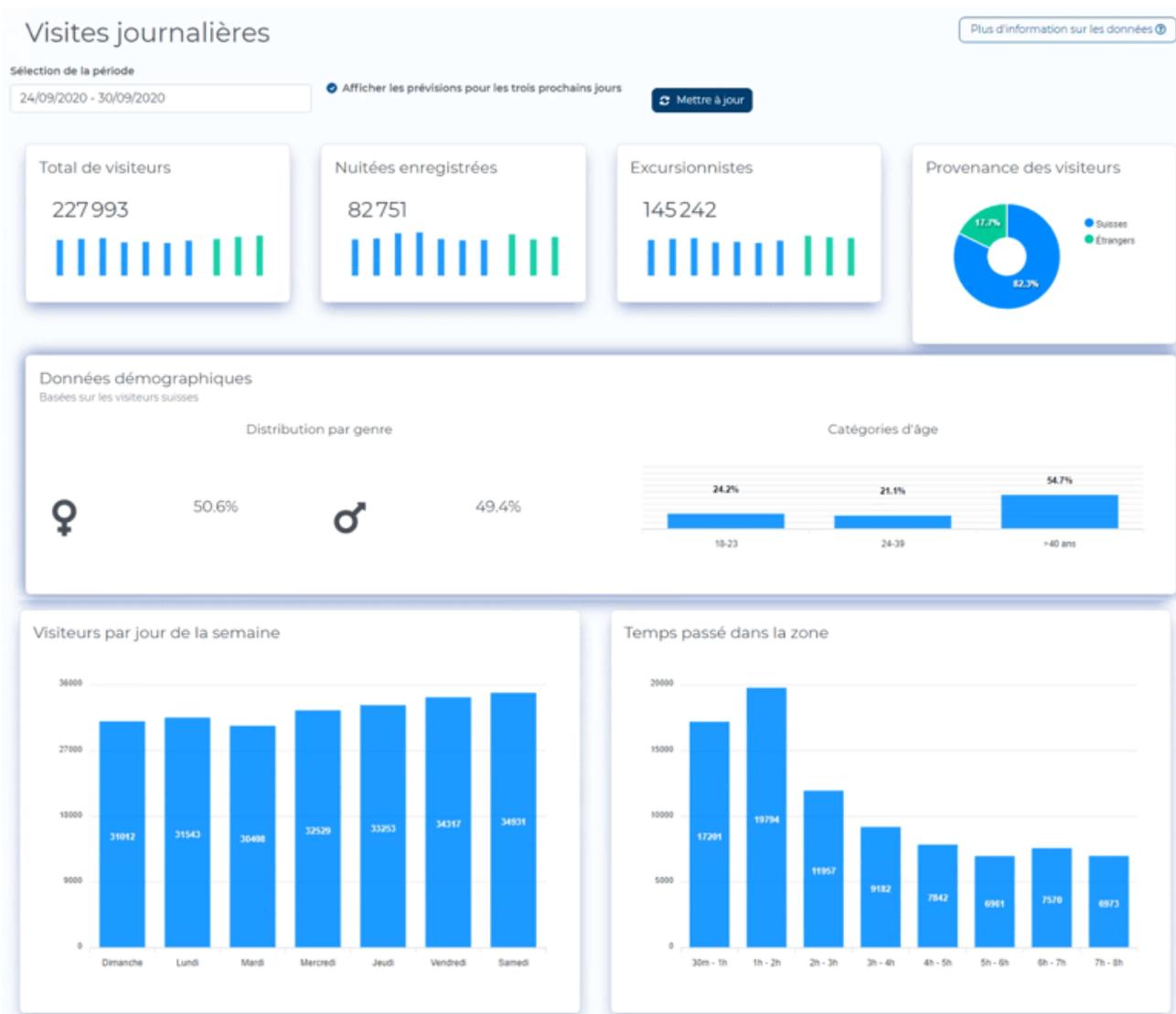
Aujourd'hui, il nous faut corréliser les nuitées enregistrées et les journées skieurs avec des études statistiques. C'est imprécis et nous naviguons trop à vue."

SIMON WIGET, DIRECTEUR DE L'OFFICE DU TOURISME DE VERBIER

La solution est venue de Crans-Montana. Directeur de l'office du tourisme, Bruno Huggler s'est adressé à Swisscom en 2017: «Nous avons d'abord relevé pendant trois ans les données des fêtes de fin d'année. Puis nous sommes passés à des relevés quotidiens en 2020. Ces données ont un prix, mais vu leur pertinence, c'est tout à fait justifié.»

Tourobs fournisseur exclusif

Bruno Huggler s'est ensuite tourné vers Tourobs qui fournit déjà un tableau de bord aux destinations valaisannes avec les informations disponibles. L'institut de la HES y a ensuite intégré ces données en collaboration avec le fournisseur de réseau. «Nous avons besoin d'un partenaire ayant une connaissance approfondie de l'industrie du tourisme et la capacité de développer la prochaine génération de plateforme et d'analyse de données. Ensemble, Crans-Montana, Tourobs et Swisscom, ont pu faire avancer ce projet et la nouvelle solution répondra aux besoins de toutes les destinations touristiques», explique Alicia Richon, porte-parole de Swisscom.



Voici à quoi ressemble le tableau de bord d'une destination. © Observatoire valaisan du tourisme

Ainsi, Tourobs devient le fournisseur exclusif de ce produit pour la Suisse. D'autres cantons s'y intéressent déjà.

Marketing ciblé

Les stations sauront désormais à la carte SIM près combien de personnes les visitent et où elles habitent. «Beaucoup de Suisses viennent à Crans-Montana. Maintenant nous savons que les Vaudois sont les plus nombreux, suivis des Genevois et des Fribourgeois. Nous voyons que Zurich qui ne représente que 5% de cette clientèle, se développe bien», note Bruno Huggler. Cet outil a de grands avantages en termes de marketing. «Nous pourrions mieux cibler notre clientèle et mesurer l'impact de nos campagnes», ajoute le directeur.

Nous pourrions mieux cibler notre clientèle."

BRUNO HUGGLER, DIRECTEUR DE CRANS-MONTANA TOURISME ET CONGRÈS

Michael Moret précise: «Nous pouvons comparer avec la météo ou avec des événements pour voir ce qui marche. Nous verrons aussi comment se construisent les séjours. Si nous constatons par exemple que certains clients viennent à Zinal après être passés en ville et dans une autre station, nous pourrions

proposer des produits spécifiques.»

Déjà dix destinations inscrites

En Valais dix destinations sont inscrites et le déploiement de ce nouveau tableau de bord est prévu pour le mois de mai. Verbier Tourisme prévoit d'aller un peu plus loin en intégrant les acteurs locaux afin de leur proposer un service personnalisé.

SÉCURITÉ EN QUESTION?

«L'analyse est basée sur les données de localisation vagues des cartes SIM de Swisscom», écrit la porte-parole de la société, Alicia Richon. Elle précise: «Basé sur la loi sur les télécommunications, le système identifie les zones où se trouvent au moins vingt cartes SIM sur une surface de 100 mètres carrés. Ces données de mobilité sont automatiquement et immédiatement anonymisées après leur création, puis traitées sous forme agrégée pour être analysées.» Au final, Tourobs ne connaît que le nombre de personnes, leur code postal et la tranche d'âge où ils se situent.

Préposé à la protection des données et à la transparence, Sébastien Fanti estime qu'il n'y a aucun problème du côté des informations reçues par Tourobs. Il est plus inquiet pour ce qui se passe chez Swisscom: «Comme la plate-forme n'a pas fait l'objet d'un audit externe d'une autorité indépendante, nous ne connaissons pas le niveau de sécurité dans la collecte et le traitement des données. Qui y a accès et qui est exclu? Cela peut être dangereux notamment si certains employés peuvent géolocaliser des citoyens.»

Mais pour Alicia Richon, le service est sûr: «L'accès à la plateforme est personnalisé et construit avec le niveau de sécurité le plus élevé du marché actuel.»

Compter les touristes dans les eaux usées

Les propriétaires de résidences secondaires ont-ils profité de la crise sanitaire pour rester en station? Sans données fiables, le directeur de l'Office du tourisme de Verbier est notamment allé chercher la réponse dans les eaux usées. La STEP du Châble les recueille pour toute la vallée. «En mesurant certains polluants, comme l'azote, nous pouvons établir des équivalents-habitants», explique Pierre-André Gard, responsable eau, chaleur, habitat.

DOUBLE DE POPULATION À VERBIER



Équivalents-habitants relevé à la STEP du Châble.

«Nous constatons que depuis mars 2020, des propriétaires sont restés à Verbier en dehors des périodes de vacances. Il y a plus de monde qui occupe les chalets que les autres années», analyse Simon Wiget. Ainsi, la STEP dénombrait 14 500 équivalents-habitants en novembre dernier, soit 2500 de plus qu'une année avant. «Si cette augmentation est imputable aux propriétaires de résidences secondaires et qu'elle est en grande partie réalisée en station, on peut dire que la population de Verbier a quasiment doublé», estime Simon Wiget.