

# MONTREUX VEVEY TOURISME

De physique à numérique : l'évolution de la Montreux Riviera Card



## LE PROJET EN BREF

### Besoin

- Définir le problème qui bloque le projet
- Résoudre un problème technique
- Obtenir l'adhésion des parties prenantes

### Solution

- Analyse de la solution technique
- Analyse de l'état de la numérisation dans la région
- Ateliers avec les principales parties prenantes

### Avantages

- Meilleure compréhension des défis
- Début de la collaboration avec les parties prenantes
- Définition d'un plan d'action réalisable

*"Le coaching de l'EHL et son équipe très professionnelle nous a apporté un nouveau regard sur la problématique, a permis d'ouvrir le dialogue avec les parties prenantes au projet et apporter une nouvelle analyse et de nouvelles mises en lumière. La vision s'est renforcée, mais la manière a évolué afin que le projet voit le jour dans un avenir très proche. Une collaboration des plus enrichissante où les termes «tourisme résilient» et «transformation» prennent tout leur sens."*

Grégoire Chappuis

## CONTEXTE ET DÉFIS

Depuis 2005, Montreux-Vevey Tourisme (MVT) délivre la Montreux Riviera Card (MRC), une carte financée par la taxe de séjour qui permet aux visiteurs d'accéder aux principales attractions en bénéficiant de divers avantages. Depuis 2013, les hôteliers utilisent un logiciel spécifique pour délivrer cette carte. Malgré l'efficacité du logiciel, la carte est toujours distribuée sous forme physique, ce qui complique le processus d'enregistrement pour les hôteliers et limite le partage des données entre les parties prenantes qui ont besoin des données sur les visiteurs.

En octobre 2021, un projet a été lancé pour adapter la MRC à la stratégie 2030 de Montreux Riviera et améliorer l'administration et la collecte de la taxe de séjour. Confronté à de nombreux problèmes lors de la mise en œuvre du projet, le MVT a demandé le soutien de l'EHL pour trouver des solutions et clarifier les défis.

## SOLUTION

Pour relever ces défis, MVT a reçu le soutien de l'EHL afin d'impliquer les hôteliers et les acteurs du tourisme dans l'initiative. Les étapes suivantes ont été suivies :

- **Analyse du logiciel et du système** : définition du contexte et des objectifs, analyse approfondie du logiciel existant, identification des défis et des points bloquants dans le système actuel
- **Engagement des parties prenantes** : réalisation d'une étude sur l'utilisation du numérique par les hôteliers, organisation et animation de deux ateliers avec les hôteliers pour comprendre leurs points de vue et recueillir des informations, réunion des parties prenantes pour discuter des stratégies futures et suggérer des mesures réalisables.

## RÉSULTATS

### • Compréhension améliorée et déblocage de la situation

Amélioration de la compréhension des défis rencontrés par les hôteliers et autres parties prenantes.

### • Initiation de collaboration avec les intervenants

Discussions et collaboration initiées avec des parties prenantes clés, préparant le terrain pour une coopération future.

### • Définition du plan d'action et des prochaines étapes

Développement d'une matrice d'action priorisant les tâches pour faciliter la transition numérique.



Service de la promotion  
de l'économie et de  
l'innovation (SPEI)

