



Observatoire Valaisan
du Tourisme



Utilisation des systèmes de management de la destination (DMS) par les Organisations Touristiques en Suisse

Résultats d'une enquête en ligne réalisée en mai 2016

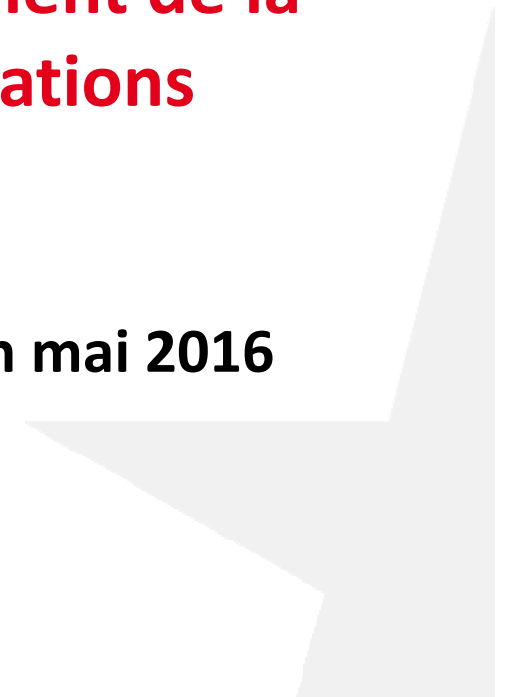




Table des matières (I)

1. Résumé
2. Contexte
3. Méthode
4. Utilisation des systèmes de management de la destination (DMS) en Suisse (2015)
5. Utilité des DMS pour les DMOs suisses (2015)
6. Pourcentage d'évolution des ventes des DMOs suisses via les DMS entre 2010 et 2015
7. Satisfaction des DMOs suisses envers les DMS (2015)
8. Evolution probable de l'utilisation des DMS à l'horizon 2025
9. Contact
10. Questionnaire



1. Résumé

- Une grande majorité des DMOs dans l'enquête utilisent les systèmes d'information et de réservation **TOMAS et Deskline**.
- Pour les organismes touristiques suisses, l'utilisation d'un **système de management de la destination (DMS) est très utile pour générer des réservations et conclure des ventes**, d'ailleurs plus des **trois quarts ont augmenté leurs ventes** sur la période 2010-2015.
- Le DMS semble moins fonctionnel pour la gestion des cartes d'hôtes.
- **Près de la moitié semble satisfaite, voire très satisfaite** de travailler avec le système actuel. D'ailleurs, la même proportion envisage utiliser la **même plateforme** ou une version actualisée à l'horizon 2025.
- Ceux qui ne sont **pas satisfaits** prévoient travailler de concert avec **les acteurs globaux comme Google, TripAdvisor ou Expedia** dans les prochaines années ou d'utiliser un outil spécialisé.

2. Contexte

- En 2011, une enquête en ligne fut administrée auprès de 210 organisations touristiques suisses (OT), le but étant d'obtenir des informations sur l'utilisation et la perception des systèmes de management de la destination (*Destination Management System* - DMS). Consulter le rapport de 2011 ici: <http://etourism-monitor.ch/node/81>
- Une enquête sensiblement identique a été reconduite en mai 2016 auprès de 165 OT afin de remettre à jour les données.
- Les résultats présentés dans ce rapport se basent sur les réponses obtenues de la part de 49 organisations, d'après leurs données 2015.

3. Méthode

Questionnaire administré en ligne auprès de 165 organisations touristiques **suisses** en mai 2016

Nombre de répondants : **49** (taux de réponse 30%)

Répartition géographique : Station de montagne (47%), Ville (8%), Autre (28%)

Répartition des structures : Petite (< 0.5 mio nuitées – 41%)

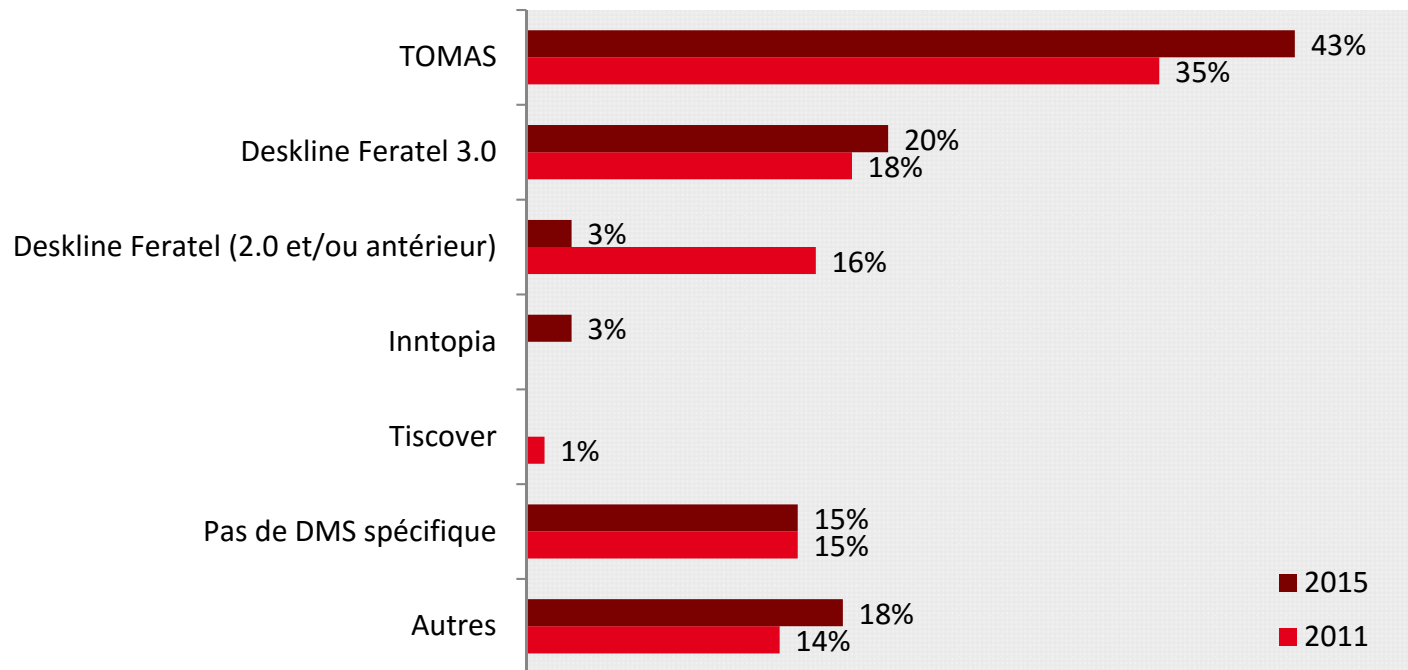
Moyenne (0.5 -1 mio nuitées – 16%)

Grande (> 1 mio nuitées – 27%)

| | Moyenne | Médiane | Min. | Max. |
|---|-----------|---------|--------|-----------|
| Nuitées commerciales* (hôtellerie et parahôtellerie) 2015 | 1'473'739 | 500'000 | 15'000 | 9'850'000 |
| Nombres de visiteurs uniques sur le site Web 2015 | 630'642 | 429'667 | 2'600 | 3'087'776 |

* Une nuitée commerciale: correspond à une nuit passée dans un hébergement ayant nécessité une transaction commerciale (ex: un hôtel, chalet locatif, camping, etc.)

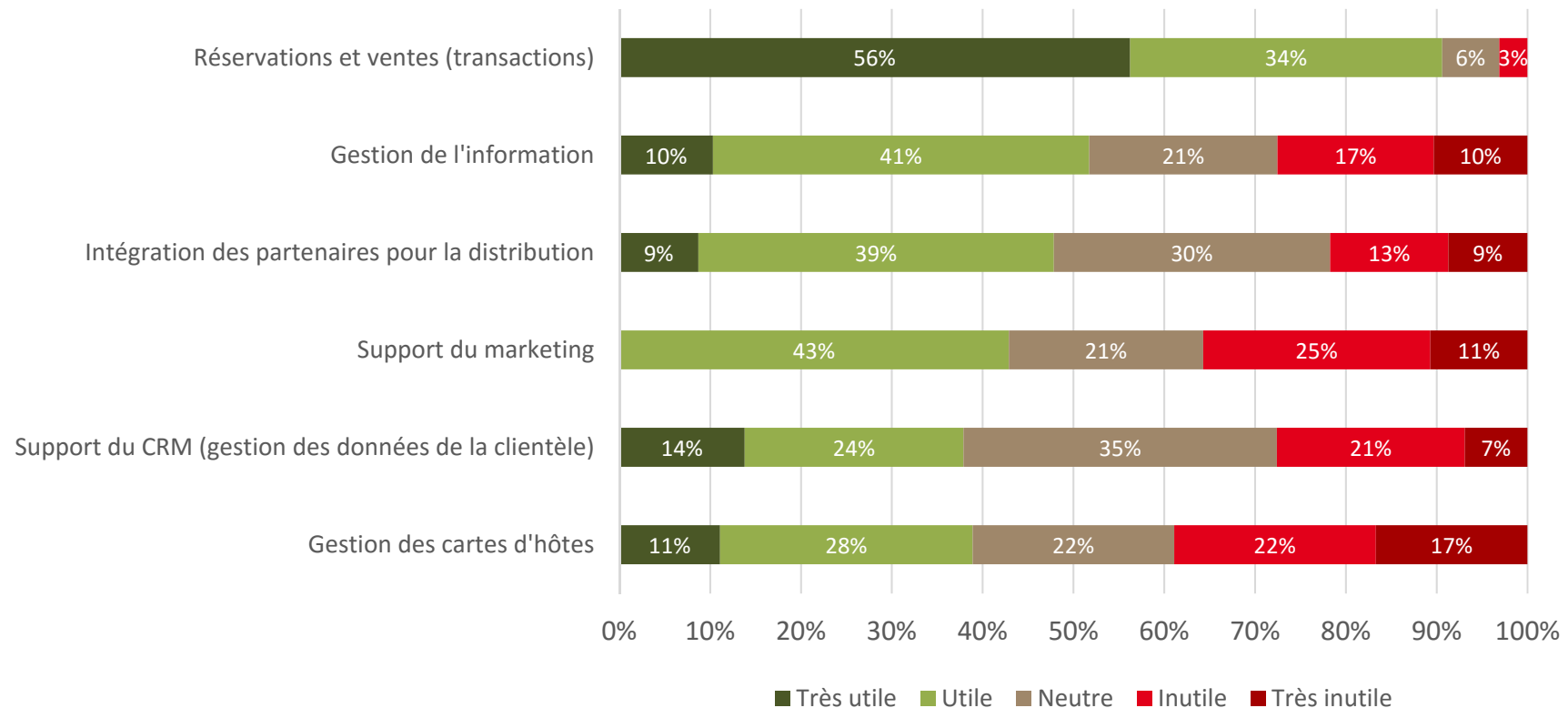
4. Utilisation des systèmes de management de la destination (DMS) en Suisse (2011/2015)



- En 2015, la quasi majorité des DMO suisses dans notre sondage utilisent **TOMAS (43%)**, suivi de la version la plus récente de **Deskline (20%)**. Si dans [l'étude 2011](#), **16% des DMO travaillaient encore avec Deskline Feratel 2.0**, ils ne sont plus que **3% en 2015**.
- 15% n'utilisent pas de DMS spécifique, presque tout autant passent par un autre DMS (17.5%). Parmi les autres DMS, sont mentionnés **STC**, ou encore **CITI/Rentalp** et **OpenBooking**.

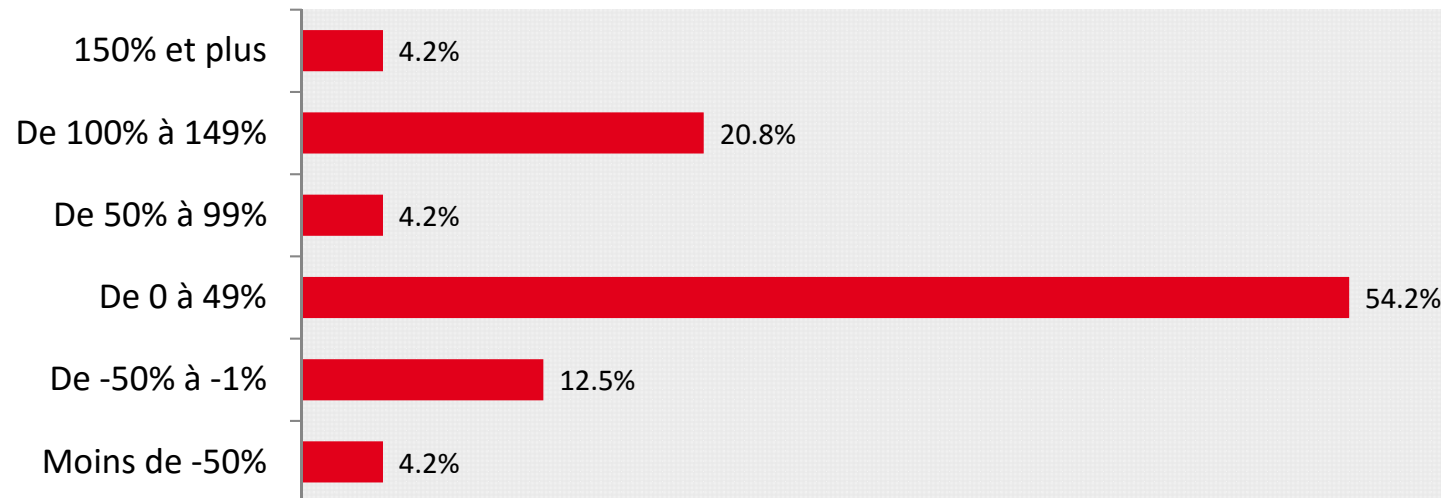


5. Utilité des DMS pour les DMOs suisses (2015)



- L'utilité d'un DMS pour les **réservations et les ventes** est reconnue par 90% des DMOs sondées. C'est de loin la proposition qui rencontre la plus forte adhérence.
- Une courte majorité des répondants reconnaît l'utilité d'un DMS au niveau de la **gestion de l'information** et de la **distribution des produits des partenaires** (remontées mécaniques, location de ski, agence de voyages, etc.).
- En revanche, pour ce qui est du **marketing** et de la **gestion de la relation client**, les résultats sont plus mitigés.

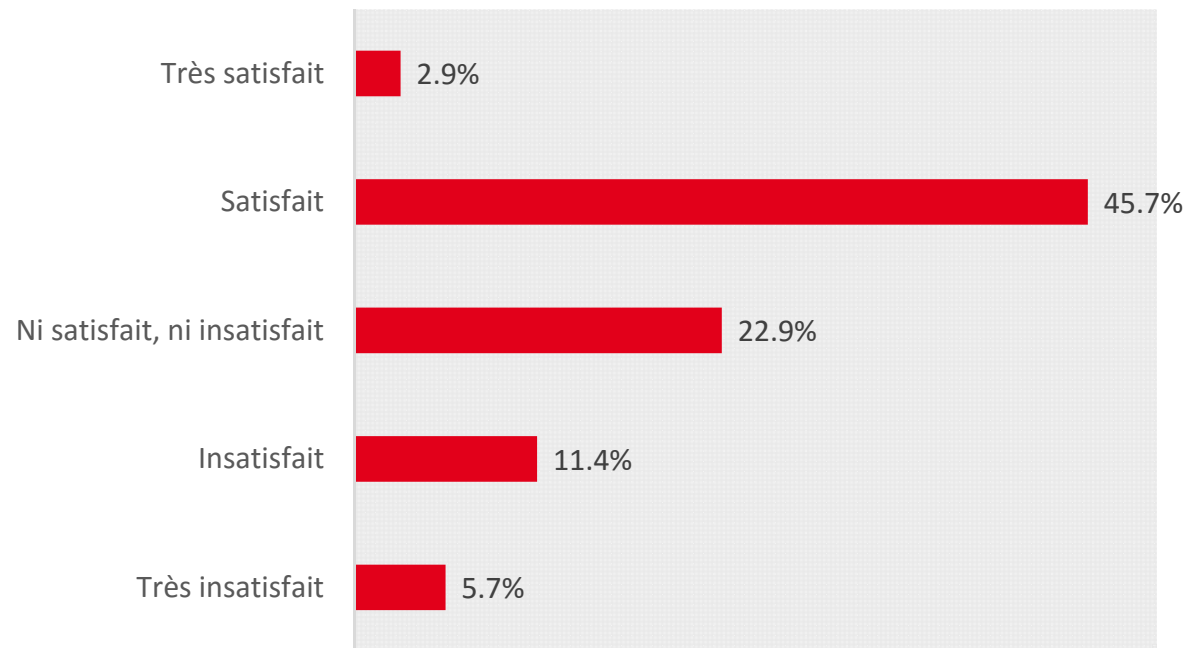
6. Pourcentage d'évolution des ventes des DMOs suisses via le DMS entre 2010 et 2015



- Des répondants (n=24), la plupart des DMOs constate une **évolution positive des ventes** via leur DMS sur la période 2010-2015.
- **54%** des DMOs répondants ont augmenté leurs ventes entre **0 et 49%** dont une large majorité entre 0 et 30% (12 DMO sur 13).
- **21%** des DMOs ont augmenté **entre 100 et 149%**, principalement (17%) dans un intervalle de 100 à 130%.

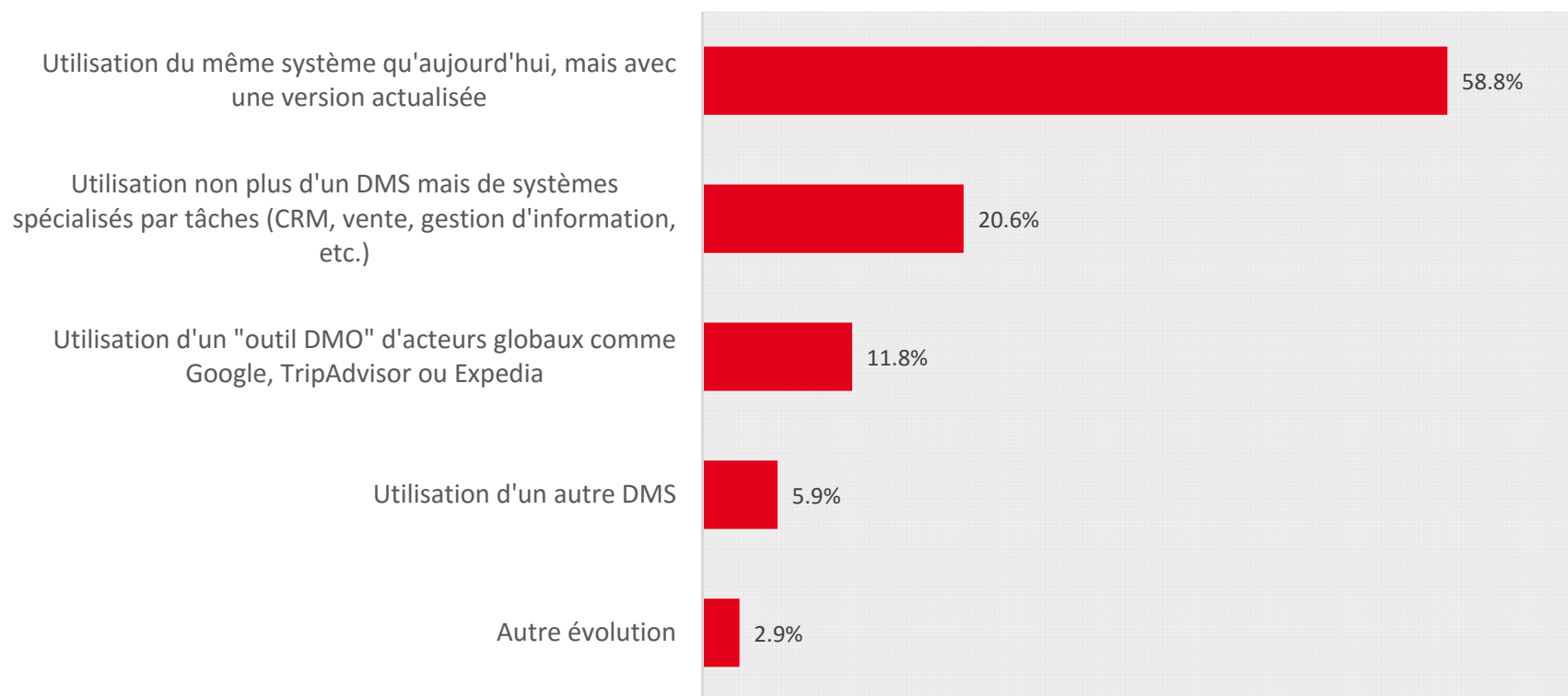


7. Satisfaction des DMOs suisses envers les DMS (2015)



- La majorité des DMOs déclarent **être satisfaites (46%)**, voire très satisfaites (3%) quant à leur DMS.
- 11% en sont insatisfaites et 6% très insatisfaites.
- Une proportion non négligeable (23%) n'exprime pas d'avis tranché sur la question.

8. Evolution probable de l'utilisation des DMS à l'horizon 2025



- En 2025, la plupart des DMOs suisses (**59%**) **projetent de travailler avec le même système qu'aujourd'hui**, mais avec une version actualisée.
- **21%** pensent se tourner vers des outils qui les aideront dans la **gestion de tâches spécialisées**, et **12%** prévoient travailler de paire avec des **acteurs globaux comme Google, TripAdvisor ou Expedia**.



Observatoire Valaisan
du Tourisme

9. Contact

Roland Schegg

Professeur

roland.schegg@hevs.ch

Emeline Hébert

Collaboratrice

emeline.hebert@hevs.ch

Observatoire Valaisan du Tourisme

c/o Institut de Tourisme

TechnoPôle 3

CH - 3960 Sierre

T +41 27 606 90 88

F +41 27 606 90 00

info@tourobs.ch

www.tourobs.ch



Observatoire Valaisan
du Tourisme

Hes·SO VALAIS
WALLIS
Haute Ecole de Gestion & Tourisme
Hochschule für Wirtschaft & Tourismus



10. Questionnaire

Le système de gestion d'information et de réservation (Destination Management System DMS)

Avec quel système d'information et de réservation (DMS) travaillez-vous?

- pas de DMS spécifique
- Deskline Feratel (version 2.0 et/ou antérieure)
- Deskline Feratel 3.0
- TOMAS
- Nethotels
- Inntopia
- Autres

Si "Autres", lesquels?

En général, êtes-vous satisfait avec votre DMS?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- ne sait pas/ne me concerne pas



Quelle est l'utilité de votre système d'information et de réservation (DMS) concernant les aspects suivants?

| | Très utile | | | | | Ne me concerne pas |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Gestion de l'information | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Support du marketing | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Support du CRM (gestion des données de la clientèle) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Réservations et ventes (transactions) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gestion des cartes d'hôtes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Intégration de partenaires pour la distribution (remontées mécaniques, location de ski, agence de voyage, etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Quelle était l'évolution des ventes via votre DMS entre 2010 et 2015 (exemple: si -15% inscrivez -15)?

DMS 2025: Quelle sera l'évolution la plus probable pour votre organisation?

Nous travaillerons avec le même système qu'aujourd'hui, mais avec une version actualisée

Nous travaillerons avec un autre DMS

Nous ne travaillerons plus avec un DMS mais avec des systèmes spécialisés par tâches (CRM, vente, gestion d'information etc.)

Nous travaillerons avec un "outil DMO" d'un des acteurs globaux comme Google, TripAdvisor ou Expedia

Autre évolution

Si "Autre évolution", précisez laquelle:

Information générales

Nom de l'organisation touristique

Nombre de nuitées commerciales 2015 (hôtellerie & parahôtellerie)

Taille DMO

- Grande (>1 mio de nuitées) Petite (
 Moyenne (0.5-1 mio de nuitées)

Situation

- Station montagne Autre
 Ville

Canton

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> AG | <input type="radio"/> NW |
| <input type="radio"/> AI | <input type="radio"/> OW |
| <input type="radio"/> AR | <input type="radio"/> SG |
| <input type="radio"/> BE | <input type="radio"/> SH |
| <input type="radio"/> BL | <input type="radio"/> SO |
| <input type="radio"/> BS | <input type="radio"/> SZ |
| <input type="radio"/> FR | <input type="radio"/> TG |
| <input type="radio"/> GE | <input type="radio"/> TI |
| <input type="radio"/> GL | <input type="radio"/> UR |
| <input type="radio"/> GR | <input type="radio"/> VD |
| <input type="radio"/> JU | <input type="radio"/> VS |
| <input type="radio"/> LU | <input type="radio"/> ZG |
| <input type="radio"/> NE | <input type="radio"/> ZH |

E-Mail