

Digitourism : La digitalisation au service des entreprises touristiques valaisannes

# Inventaire des solutions digitales dans les entreprises touristiques du Valais

Rapport d'étude

Mars 2023

**Prof. Roland Schegg**  
Institut de Tourisme  
HES-SO Valais-Wallis  
Sierre/Siders  
roland.schegg@hevs.ch

- Une étude a été menée par l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais/Wallis en 2022 pour évaluer l'utilisation des solutions digitales et la maturité digitale des acteurs touristiques en Valais.
- L'objectif était de dresser une première version d'un inventaire des solutions digitales utilisées dans les entreprises touristiques valaisannes. Cette cartographie détaillée des solutions digitales mobilisées par les différents secteurs constitue un élément d'information clef pour tous les acteurs touristiques du canton, notamment pour Digitourism, un programme pluriannuel qui s'appuie sur les compétences digitales locales afin de renforcer et accélérer la transformation digitale au sein des entreprises touristiques valaisannes.
- Digitourism est soutenu par le Canton du Valais via le Service de l'Economie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI) et par les partenaires de la promotion économique valaisanne.

- L'enquête en ligne a été envoyée aux entreprises touristiques du canton du Valais entre juillet et octobre 2022. L'enquête a porté sur tous les secteurs de l'industrie touristique (à l'exception des organisations touristiques) : hôtels, agences de location, restaurants, remontées mécaniques, écoles de sports de neige, etc.
- Le questionnaire fait un état exhaustif des infrastructures et solutions digitales utilisées dans les entreprises touristiques et couvre les domaines de la communication, du marketing, l'utilisation et gestion de la data, la bureautique, la gestion de l'entreprise (RH, finances, stock), la gestion du web et les outils métiers spécifiques dans l'hôtellerie, la parahôtellerie, la restauration, les remontées mécaniques, les écoles de sport de neige, magasins de sports, les lieux/organisateur d'événements et de culture.
- Au total, 315 réponses ont été collectées, dont 132 pour la gastronomie et 115 pour le secteur hôtelier.

- Les résultats de l'enquête montrent que, malgré une utilisation répandue des logiciels de bureautique standard, il y a une grande variété de solutions métiers digitales utilisées dans chaque secteur, avec une prépondérance de petites solutions qui ne répondent pas toujours aux besoins actuels.
- Ces résultats peuvent être utilisés comme un outil pour identifier les domaines qui nécessitent une amélioration et pour encourager l'adoption de solutions plus performantes. En effet, les entreprises touristiques en Valais ont déjà montré une volonté de s'adapter et d'adopter des technologies pour répondre aux besoins des clients.
- Il est donc essentiel de continuer à encourager les acteurs touristiques à améliorer leur maturité digitale et à intégrer des solutions digitales plus efficaces. En fin de compte, cela permettra aux entreprises touristiques en Valais de mieux répondre aux besoins des clients et de se différencier dans un marché concurrentiel en constante évolution.



## > L'étude

- Proposé par le Canton du Valais via le Service de l'Économie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI) et par les partenaires de la promotion économique valaisanne, Digitourism est un programme pluriannuel qui s'appuie sur les compétences digitales locales afin de renforcer et accélérer la transformation digitale au sein des entreprises touristiques valaisannes.
- Dans ce contexte, Digitourism veut dresser, en collaboration avec la HES-SO Valais-Wallis, une première version d'un inventaire des solutions digitales utilisées dans les entreprises touristiques valaisannes. Cette cartographie détaillée des solutions digitales mobilisées par les différents secteurs constituera un élément d'information clef pour tous les acteurs touristiques du canton.

## Le contexte du sondage

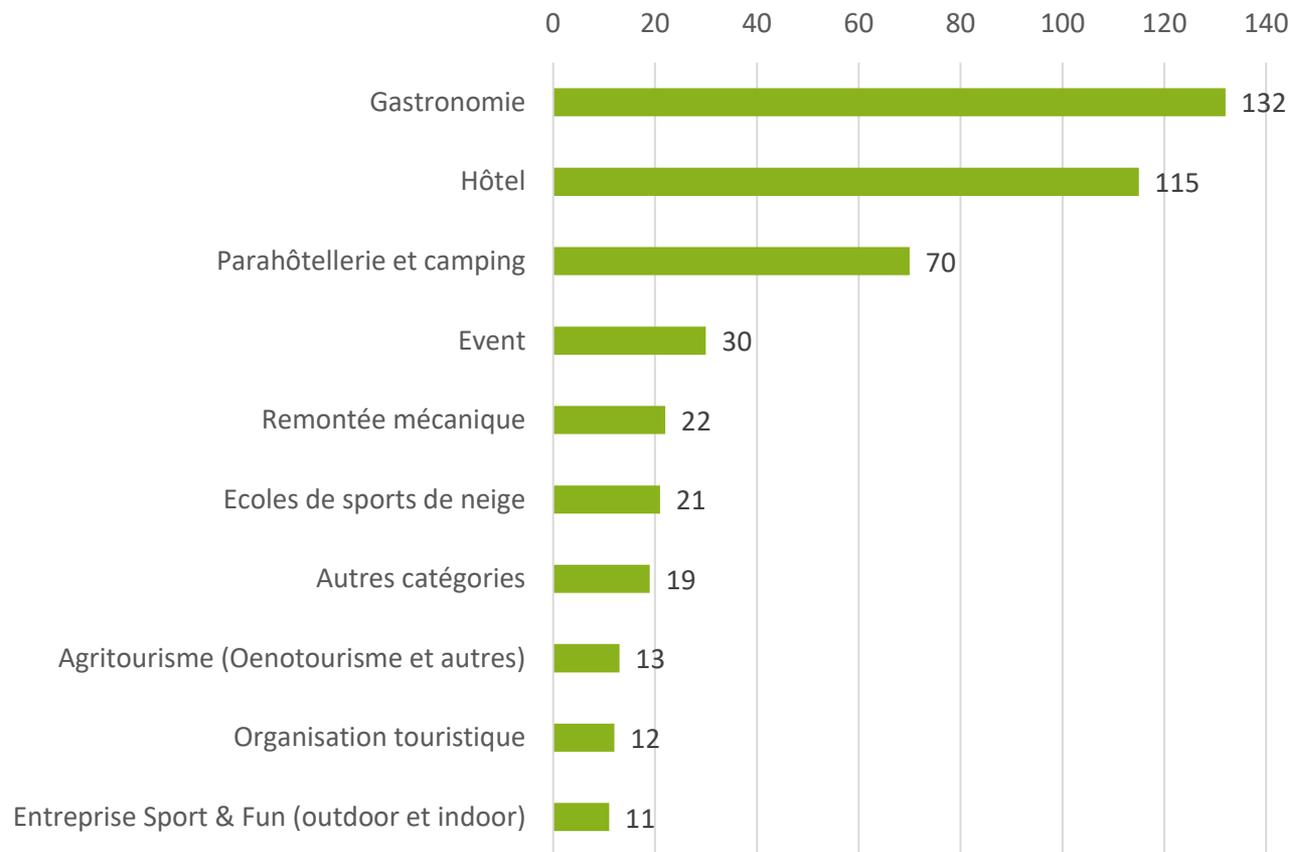


- Une enquête en ligne a été envoyée aux entreprises touristiques du canton du Valais entre juillet et octobre 2022. L'enquête a porté sur tous les secteurs de l'industrie touristique (à l'exception des organisations touristiques) : hôtels, agences de location, restaurants, remontées mécaniques, écoles de sports de neige, etc.
- Au total, 315 réponses ont été collectées, dont 132 pour la gastronomie et 115 pour le secteur hôtelier.



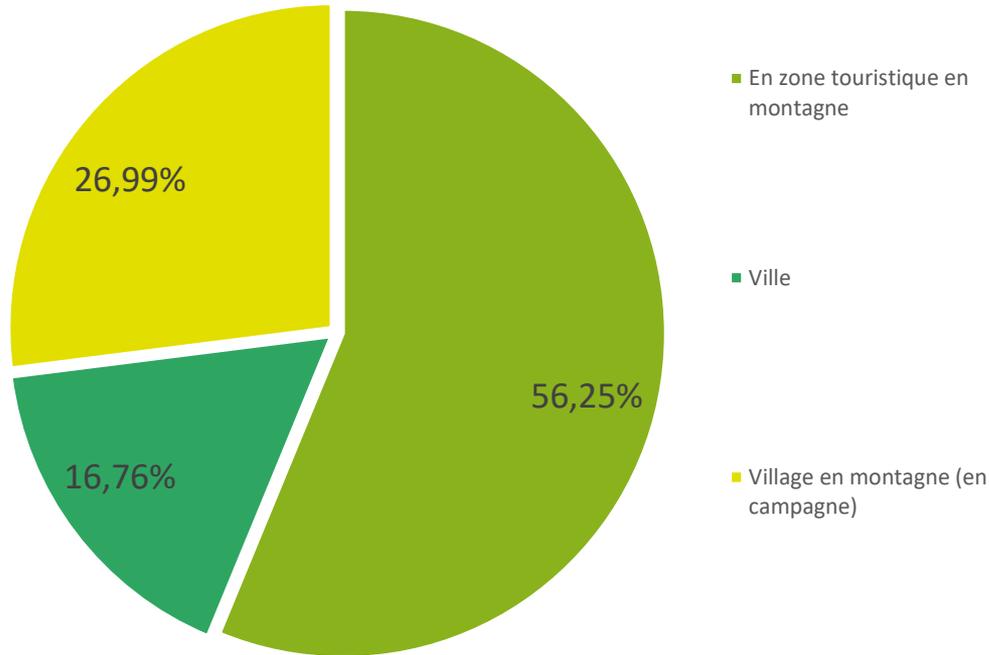
## > Profil de l'échantillon

## L'échantillon : Catégories d'entreprise simplifiée



Nombre  
d'entreprises  
totales: n=314

# L'échantillon: Où se situe le rayon d'activité de votre entreprise ?



n=310 entreprises

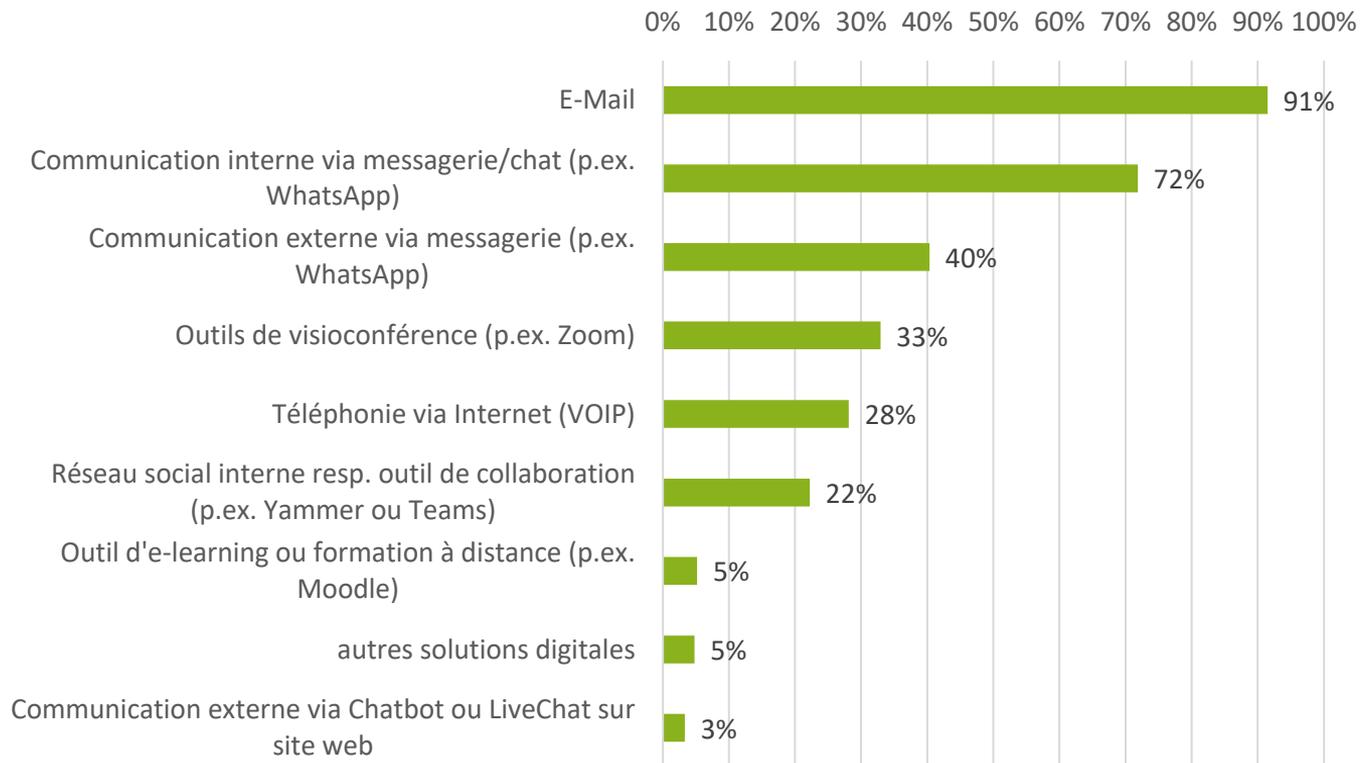




*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

> **Outils de communication**

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de la communication ?



n=270



# Vision globale des outils dans le domaine de la communication

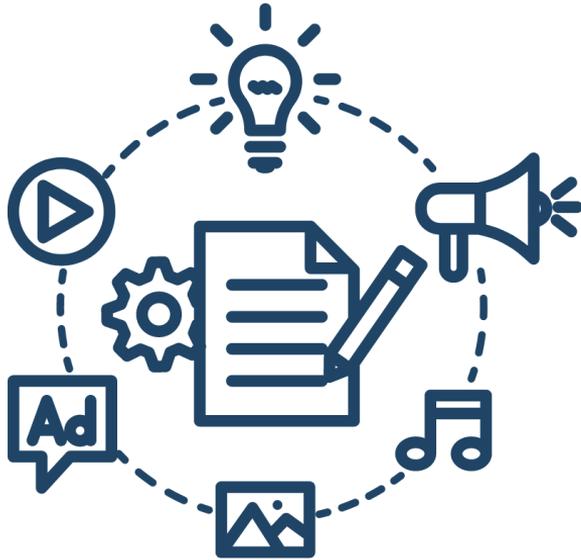


**Mail** = outil de messagerie / courriel

**ComInt** = outil de communication interne

**ComExt** = outil de communication externe (B2B, B2C)

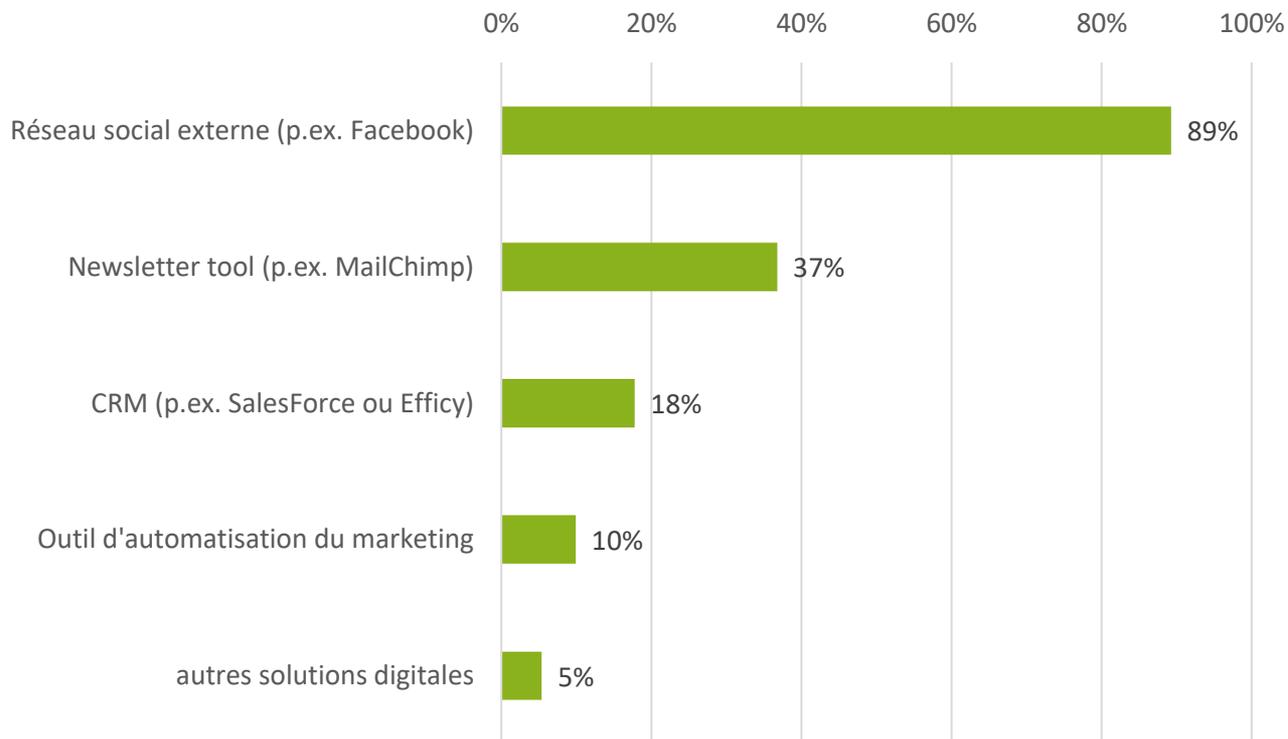
**SMInt** = réseau social interne resp. outil de collaboration interne



## Résultats sondage Digitourism 2022

> Outils pour le marketing

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de du marketing ?



n=242

# Vision globale des outils dans le domaine du marketing

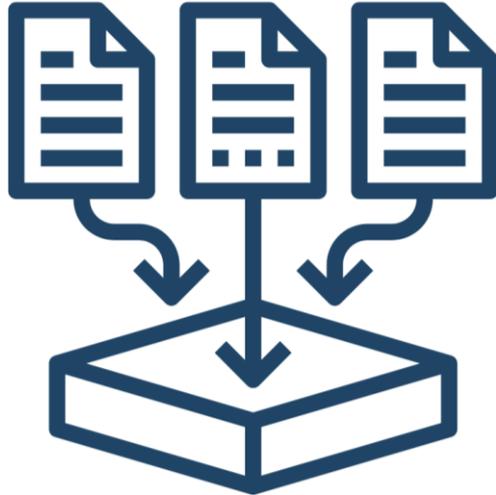


*SM = Social Media*

*News = Newsletter*

*CRM = Customer Relation Management tool*

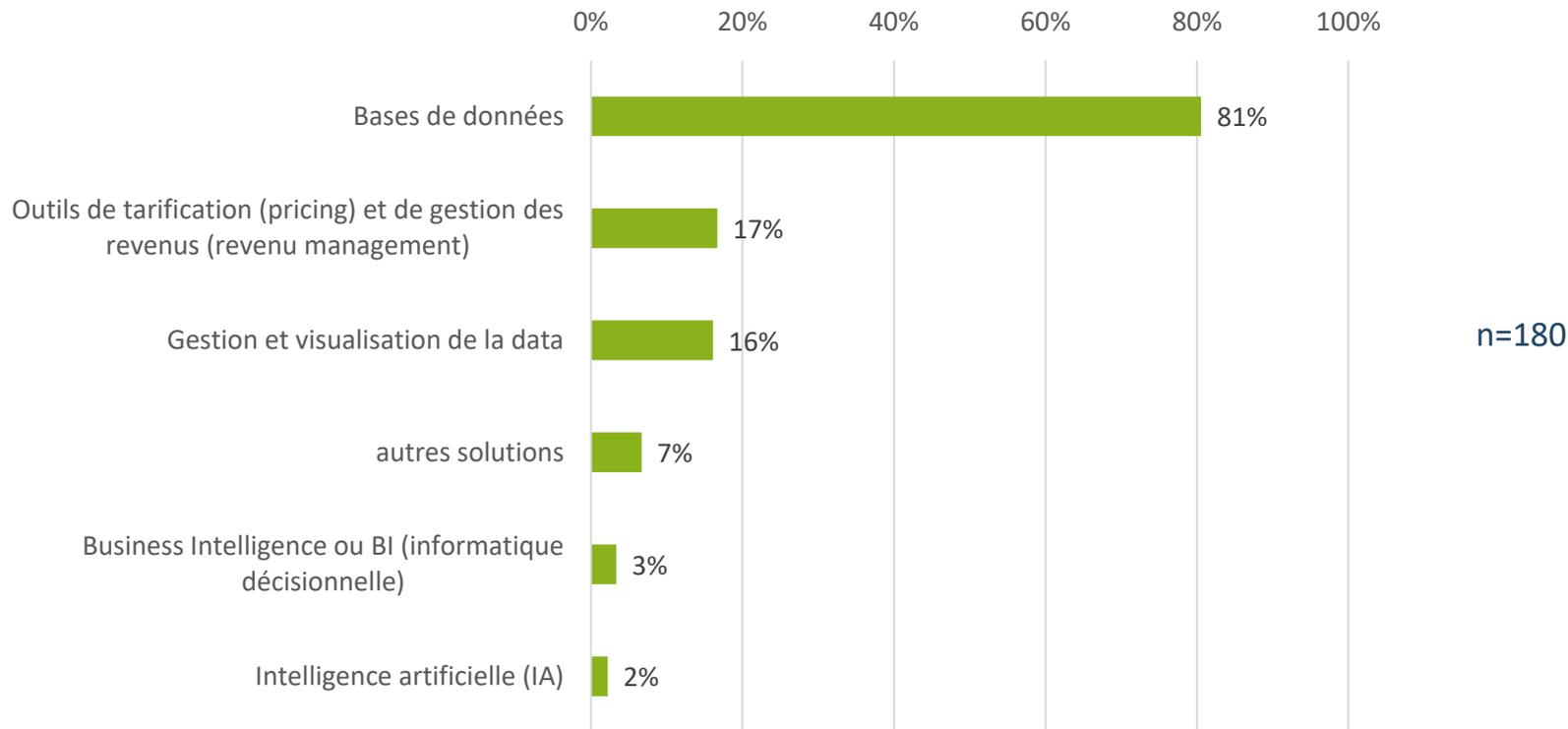
*Autom = Marketing Automation tool*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

> Outils pour la gestion de la  
data

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de la data ?



# Vision globale des outils pour la gestion de la data



*REV = Revenue Management System*

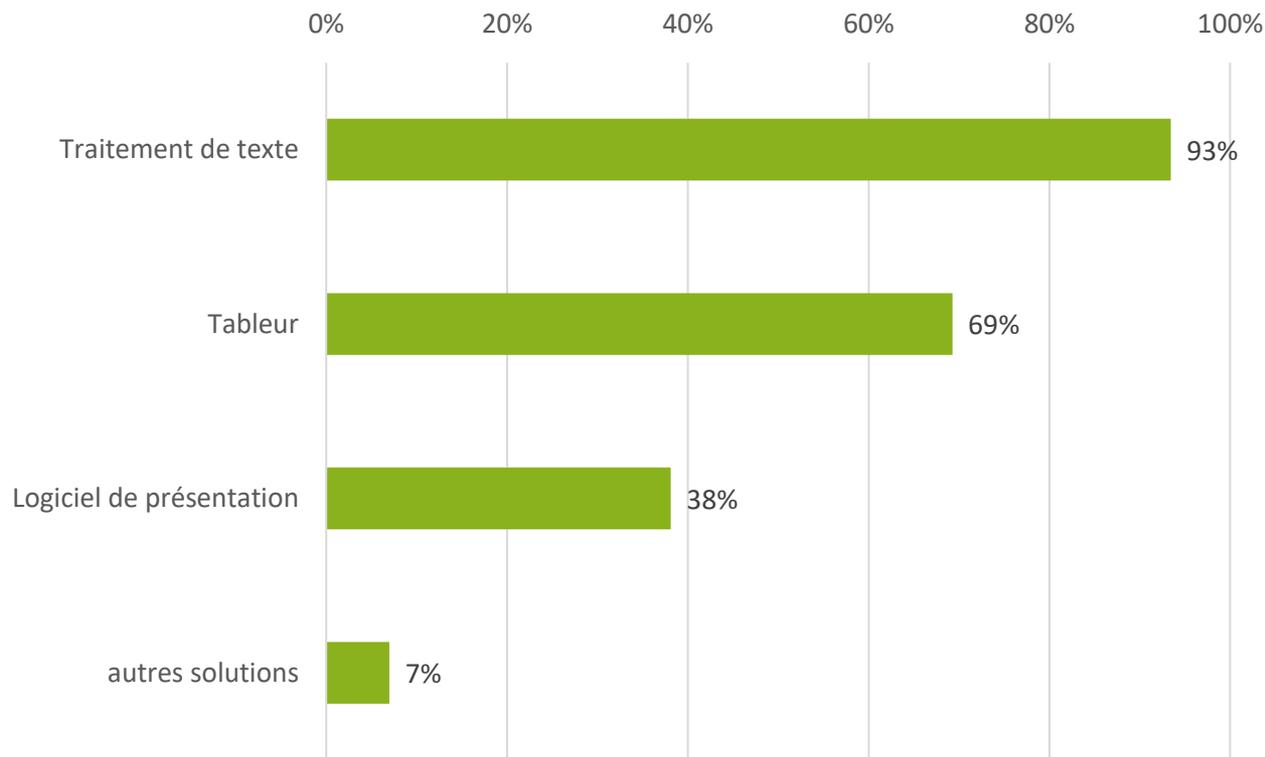
*VIS = gestion et visualisation de la data*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**Outils pour de la  
bureautique**

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de la bureautique ?



n=244

# Vision globale des outils bureautiques

Texte



Tabl



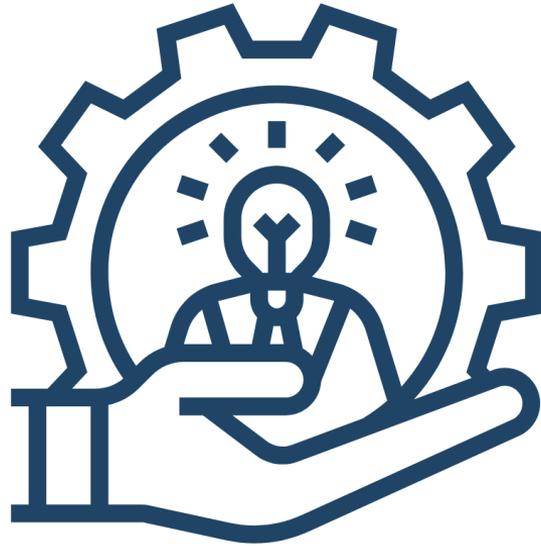
Prés



*Texte = Traitement de texte*

*Tabl = Tableurs*

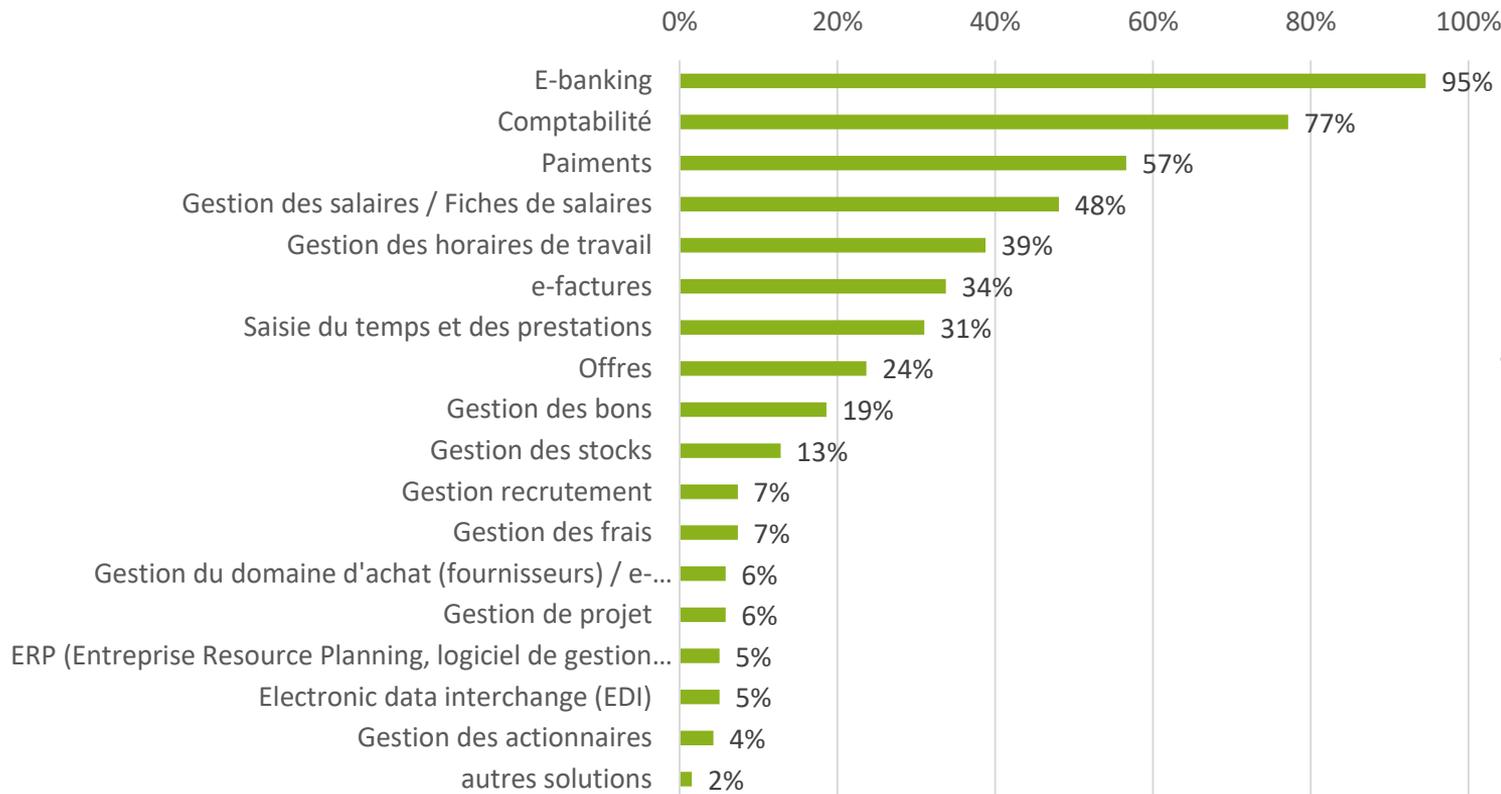
*Prés = Outils de présentation*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**Outils pour la gestion de  
l'entreprise**

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de la gestion ?



Les outils digitaux pour la gestion financière dominent clairement dans les outils des gestion utilisés devant les solutions liées au management du temps.

n=258



# Vision globale des outils de gestion des entreprises



**FIN**

**SAL**

**Time**

**BON**

**ERP**

**RH**

**PM**

*FIN = Gestion de comptabilité / finance*

*SAL = Gestion des salaires*

*Time = Gestion des horaires de travail*

*BON = Gestion des bons*

*ERP = Enterprise Resource Planning (ERP)*

*RH = Système de recrutement*

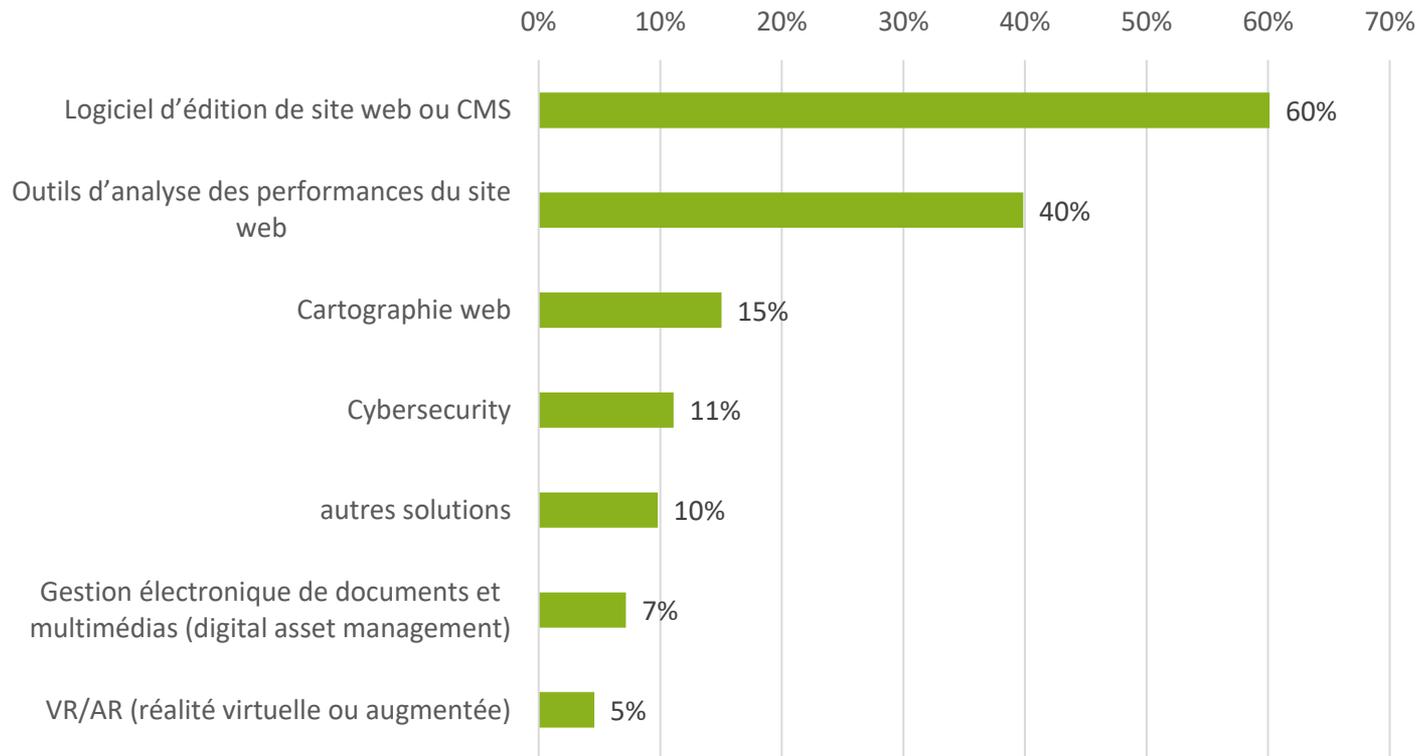
*PM = Project Management*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

> **Outils pour la gestion web**

# Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine du Web / des TIC ?



n=153

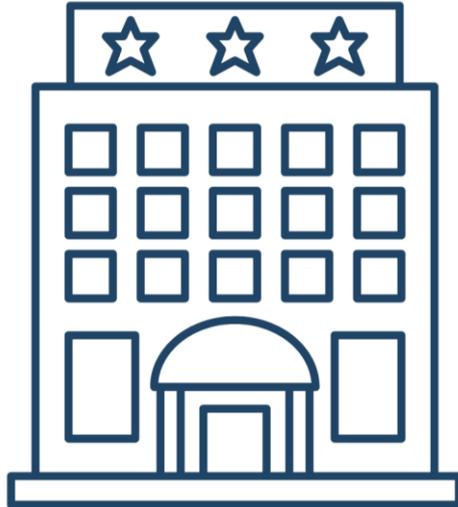
# Vision globale des outils pour la gestion du web



*CMS = Content Management System*

*MAP = Cartographie Web*

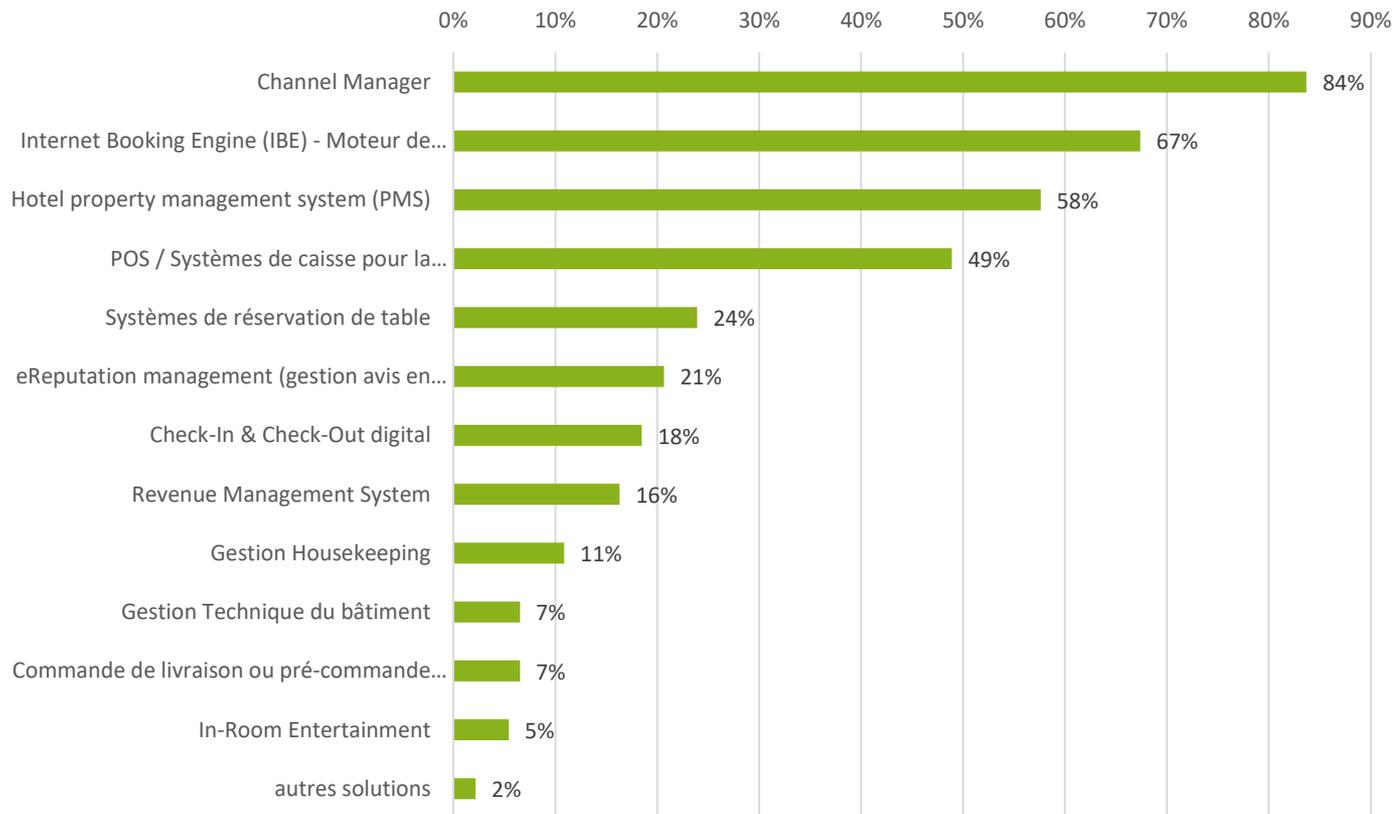
*DAM = Digital Asset Management*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**> Outils pour les métiers de  
l'hôtellerie**

# Les solutions métiers utilisées dans l'hôtellerie valaisanne en 2022



n=92 / 75% des  
hôtels  
sondés, ayant  
répondu  
au questionnaire



# Vision globale des outils dans l'hôtellerie



## CM

**Kognitiv** **MEWS**

**HOTEL SPIDER** **edge** **easybooking** **stardikk**

**cubilis** **Cloudbeds** **reservit** **salesbox** **Inthotik**

**vioma** **SynXis / Sabre** **simple Booking** **sabeeapp**

## POS

**lightspeed** **micros** **FIDELIO**

**gn!** **KAD** **XENO-DATA** **SCHULTES KASSEL-SYSTEME**

**gastronovi** **BALDEGGER SORTEC** **Cashy-POS** **Agilis**

**DELTA-CASH** **CASIO** **Hotelpac HC System AG** **nova.com** **Qentoo** **LOIVERSE**

## Check

**SELF CHECK-IN** **protel**

**innRoad** **MEWS**

## IBE

**Kognitiv** **MEWS**

**simple Booking** **edge** **cubilis** **stardikk**

**HOTEL SPIDER** **TOURISTDASH** **Cloudbeds** **Inthotik**

**vioma** **SynXis / Sabre** **Deskline** **FIDELIO** **easybooking** **reonline** **Hotelpac HC System AG**

## TAB

**lafourchette** **lunchgate** **zenchef**

**aleno** **gn!** **OpenTable** **part of Booking.com**

**foratable** **Guestonline**

## REV

**room price genie** **Hotellistat** **Fairmas**

**HotelPartner** **yield management** **bocco**

**edge** **Capterra**

## PMS

**protel** **ORACLE OPERA** **ORACLE HOSPITALITY** **Oracle Sales &** **ISI**

**reonline** **HS/3** **Cloudbeds** **basee-booking**

**Hotelpac HC System AG** **betisoft** **Inthotik** **MISTER BOOKING** **sabeeapp**

**MEWS** **OGATEX** **Stelle** **gastrodat** **ROOMRACCOON** **easyGuestmanagement** **stardikk**

## REP

**TRUSTYOU** **the standard for reputation**

**CUSTOMER ALLIANCE** **edge** **Hotellistat**

## House

**MEWS** **sabeeapp**

**sunkronos** **protel**

**ASSD** **Excel**

# Vision globale des outils dans l'hôtellerie



## BAT



## LIV



## InRoom



**BAT** = Gestion technique du bâtiment

**Check** = Check-In / Check-Out

**CM** = Channel Manager

**IBE** = Internet Booking Engine

**InRoom** = In-Room Entertainment

**LIV** = Commande de livraison

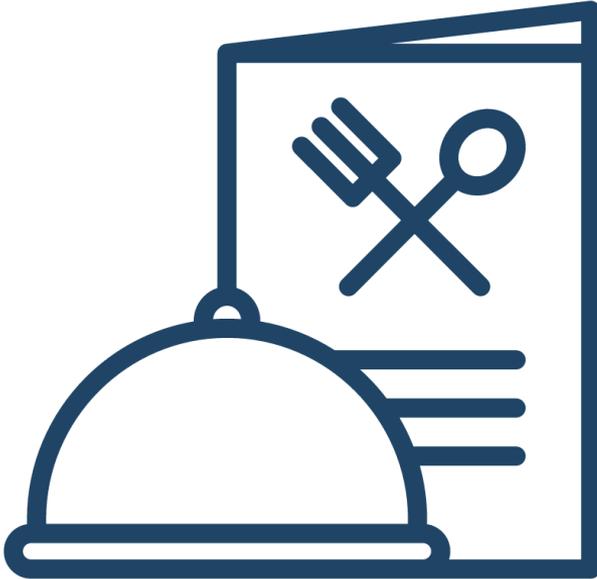
**PMS** = Property Management System

**POS** = Point of Sales System

**REP** = eReputation management

**REV** = Revenue Management System

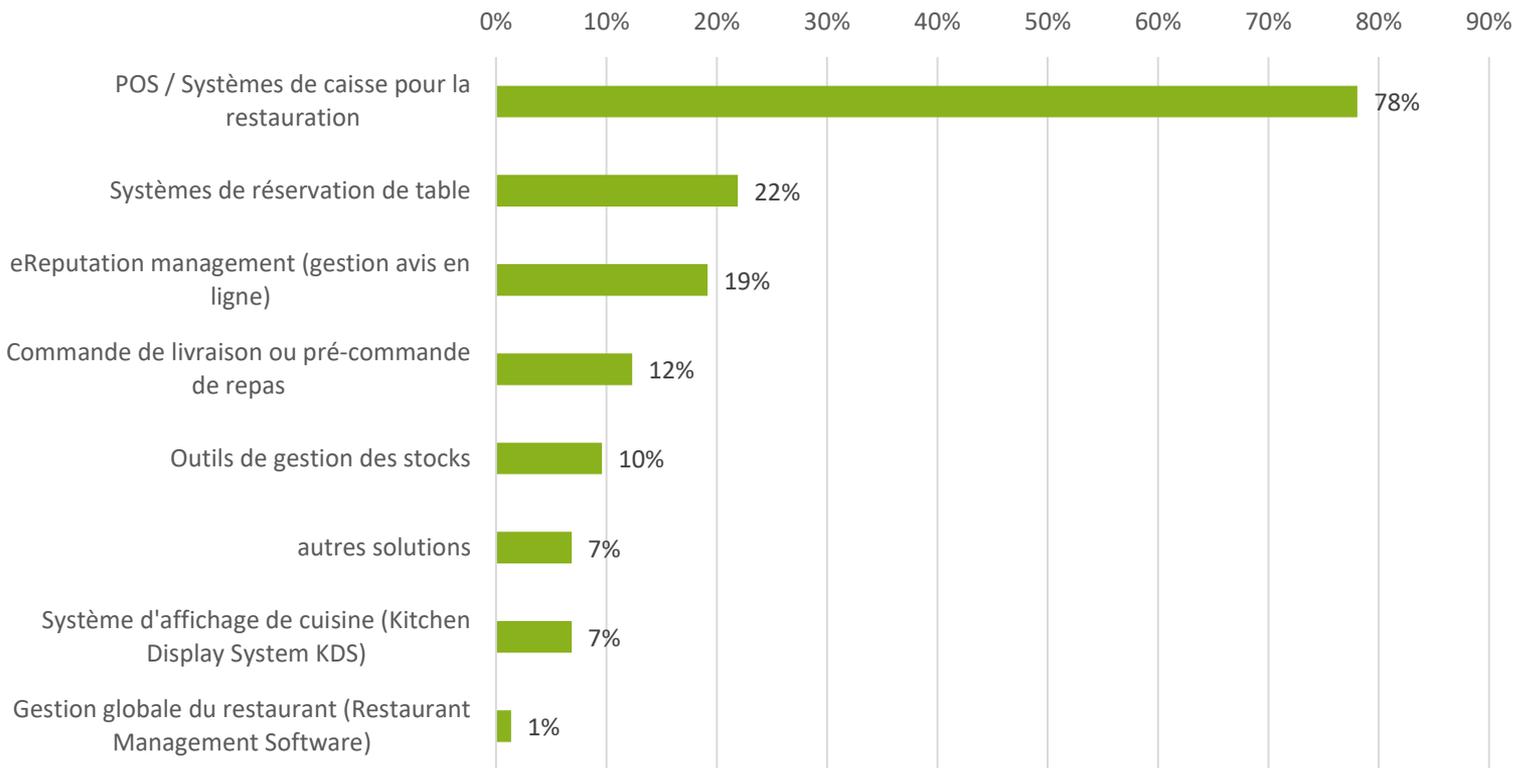
**TAB** = Réservation de table



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**> Outils pour les métiers de la  
restauration**

# Les solutions métiers utilisées dans la restauration valaisanne en 2022



n=73 / **55% des entreprises de la gastronomie sondées**, ayant répondu au questionnaire

# Vision globale des outils dans la gastronomie



**POS**

**TAB**

**LIV**

**REP**

**GS**

**KDS**

*GS = Gestion de stock*

*KDS = Kitchen Display System*

*LIV = Commande de livraison*

*POS = Point of Sales System*

*REP = eReputation management*

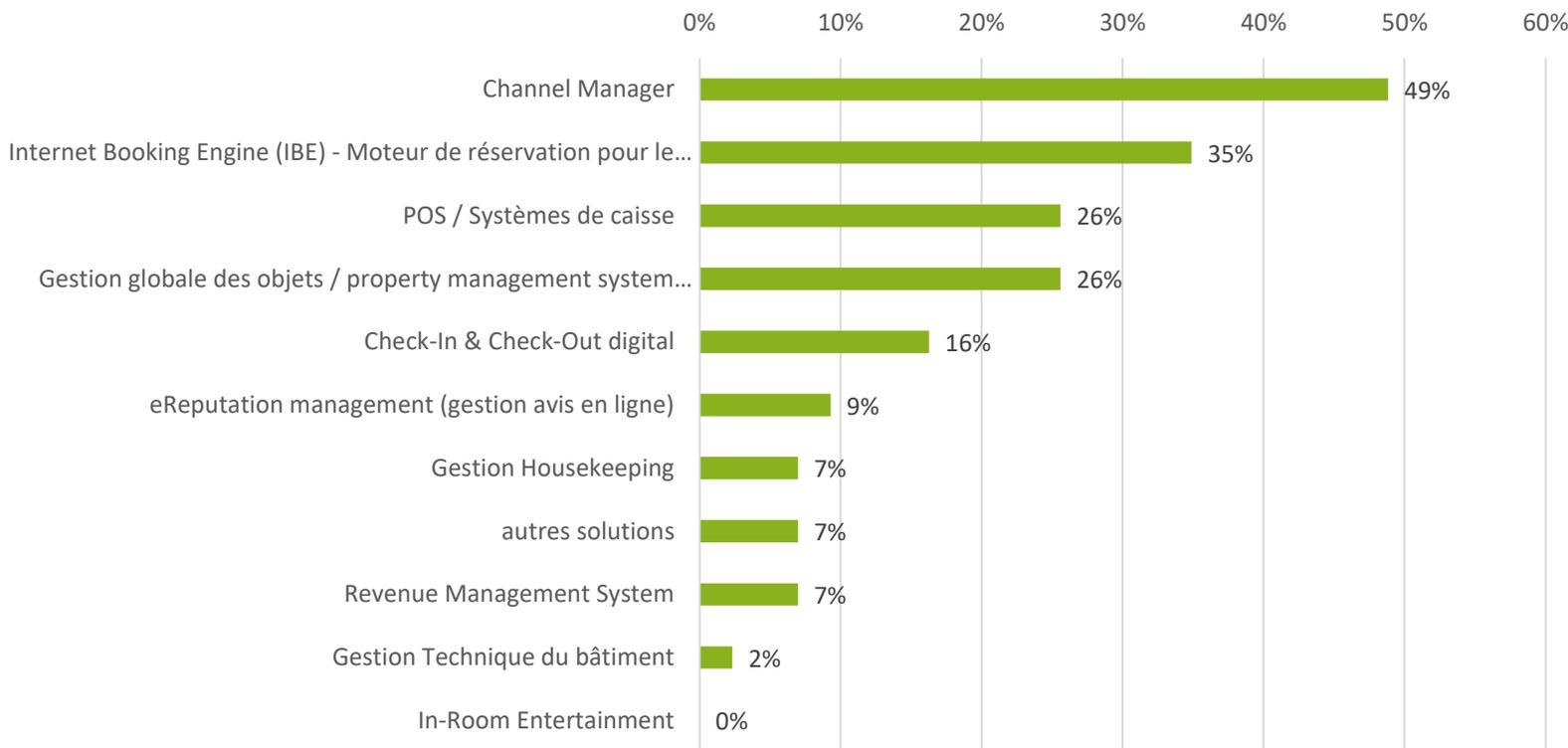
*TAB = Réservation de table*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

> **Outils pour les métiers de la  
parahôtellerie**

# Les solutions métiers utilisées dans la parahôtellerie valaisanne en 2022



**Check-In:** 4 des répondants ont une solution de Self-Check-In et une autre entreprise utilise CouCouApp

**Revenue Management:** 2 entreprises disent utiliser leur propre système et une autre utilise RoomPriceGenie

**Housekeeping:** 2 logiciels mentionnés – CouCouApp et SabeApp

n=43 / 61% des entreprises de la parahôtellerie sondées, ayant répondu au questionnaire

# Vision globale des outils dans la parahôtellerie



## CM



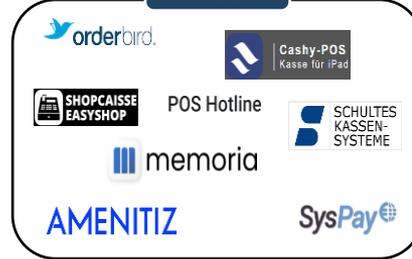
## IBE



## PMS



## POS

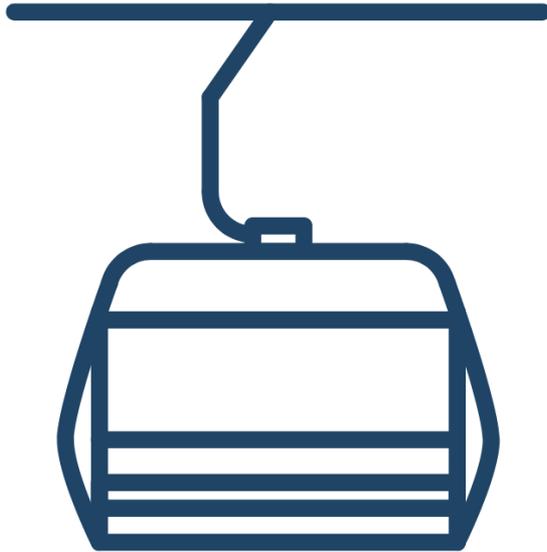


*CM = Channel Manger*

*IBE = Internet Booking Engine*

*PMS = Property Management System*

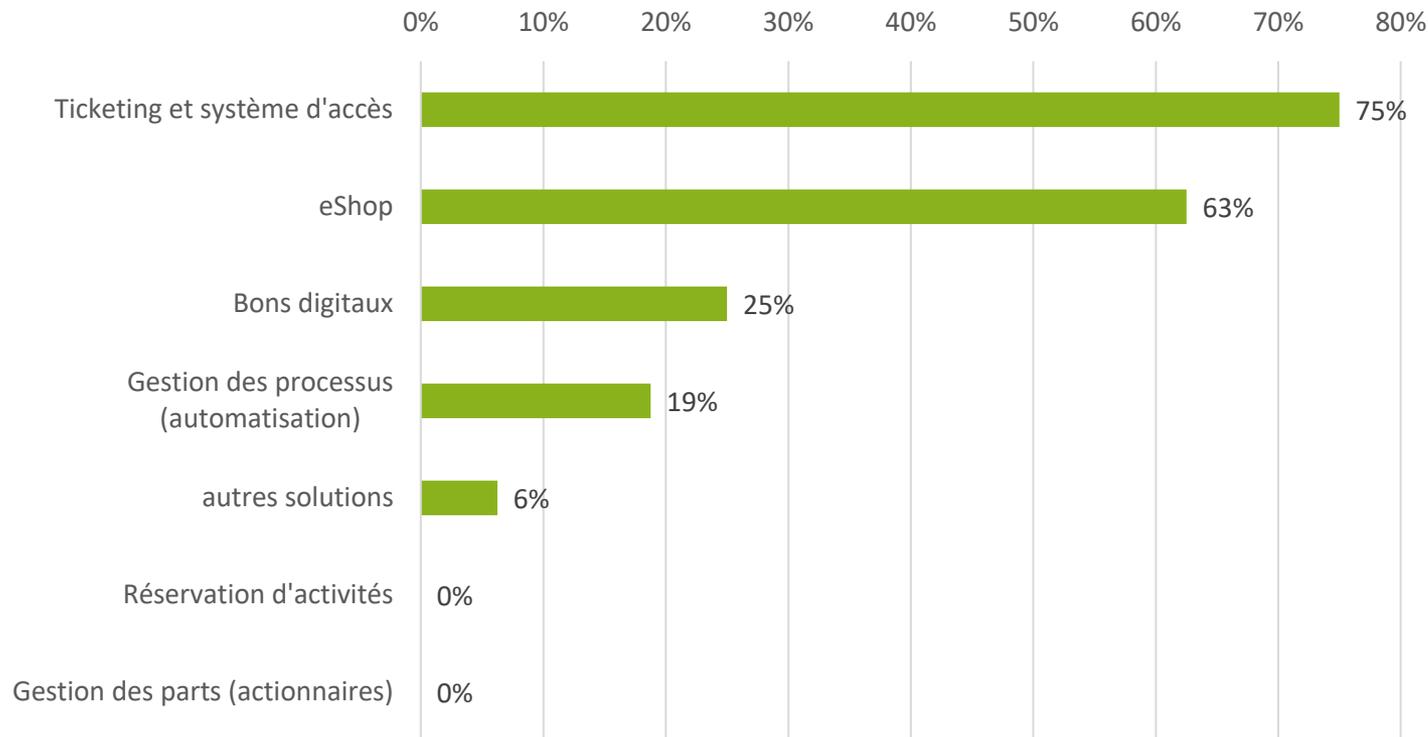
*POS = Point of Sales System*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**> Outils pour les métiers des  
remontées mécaniques**

# Les solutions métiers utilisées dans les remontées mécaniques valaisannes en 2022



***Bons digitaux:** 2 entreprises mentionnent E-Guma et Boncards comme outils utilisés*

*n=16 / **73%** des remontées mécaniques sondées, ayant répondu au questionnaire*

# Vision globale des outils dans les remontées mécaniques



*Access = Outils de ticketing et système d'accès*

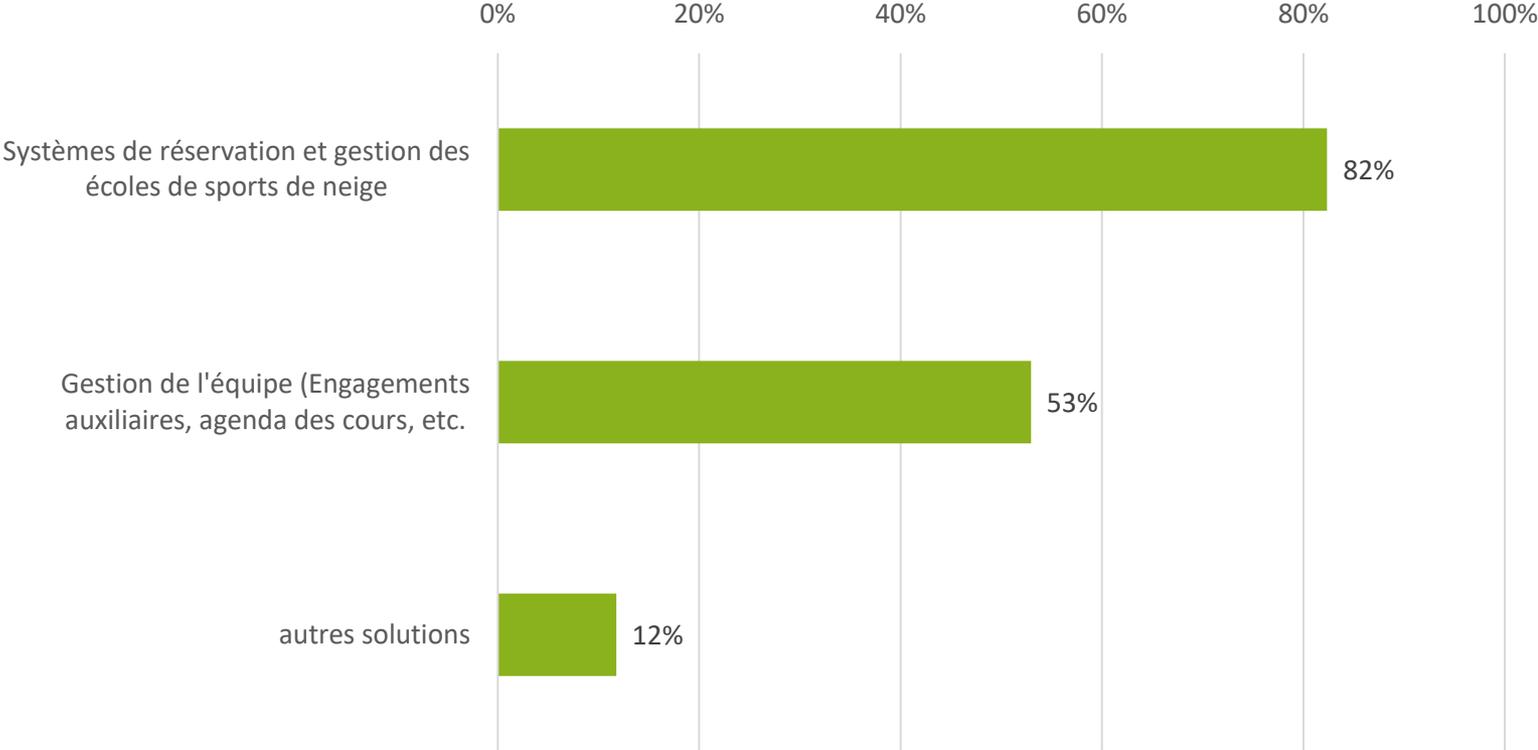




*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

> Outils pour les métiers des  
écoles de sports de neige

# Les solutions métiers utilisées dans les écoles de sports de neige en Valais en 2022



n=17 / **81%** des écoles sondées, ayant répondu au questionnaire

# Vision globale des outils dans les écoles de sports de neige



## ERP-Ski

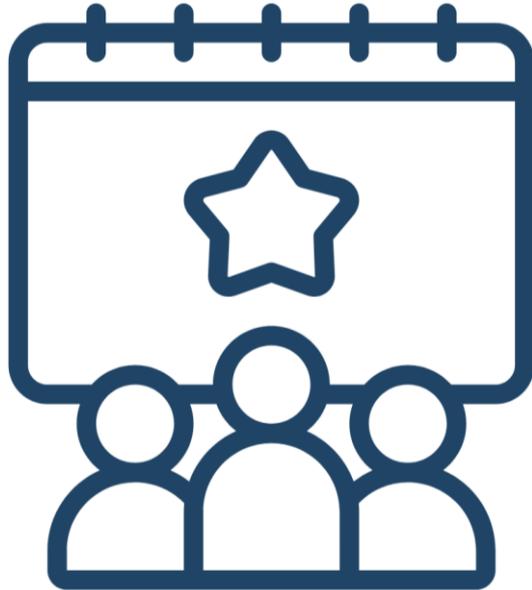


## Team



*ERP-Ski = Système de réservation et gestion des écoles de sports*

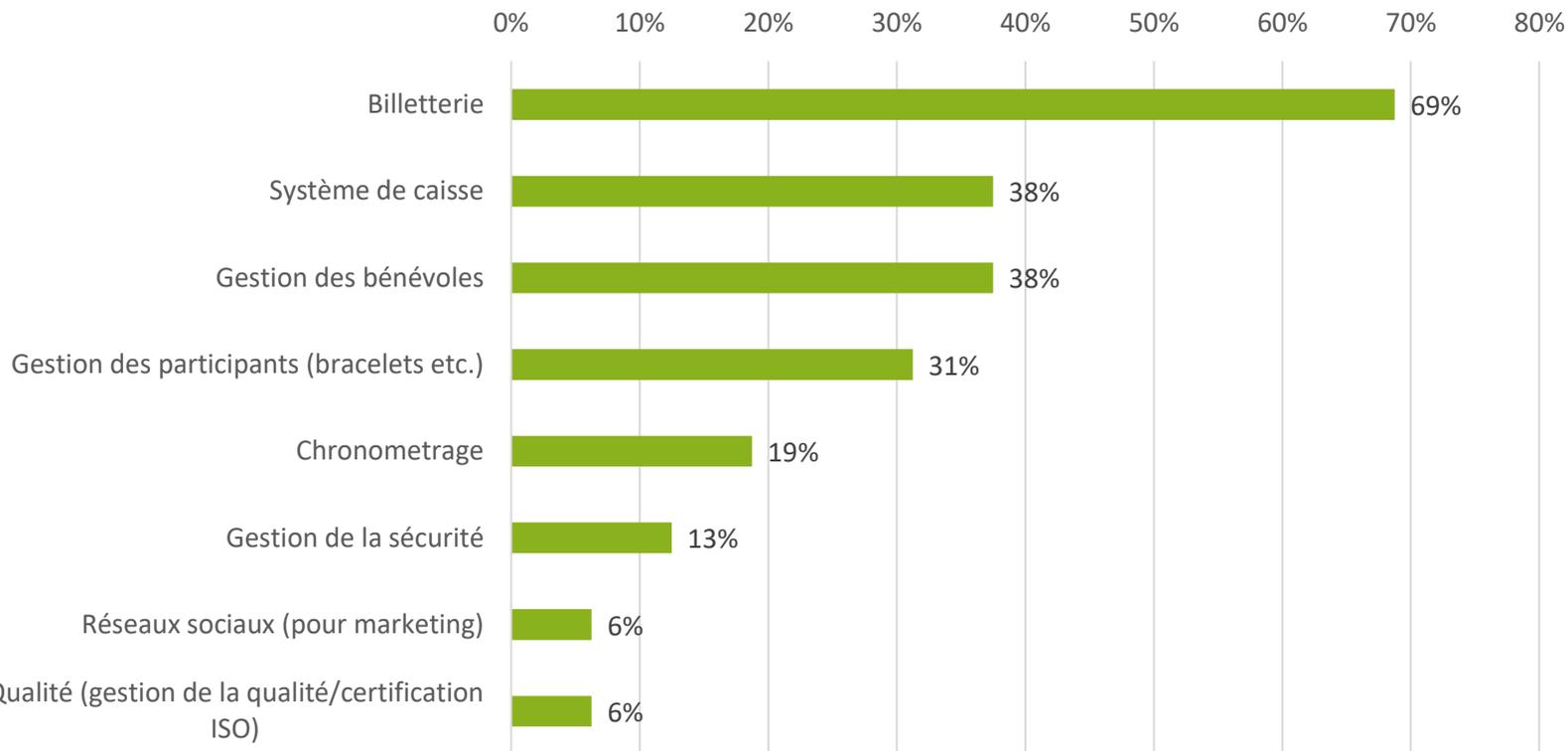
*Team = Système de gestion d'équipe*



*Résultats sondage  
Digitourism 2022*

**> Outils pour les métiers de  
l'évènementiel et lieux de  
culture**

# Les solutions métiers utilisées dans l'évènementiel et lieux de culture en Valais en 2022



n=16 / 84% des lieux sondés, ayant répondu au questionnaire

# Vision globale des outils dans l'évènementiel et lieux de culture



## Ticket



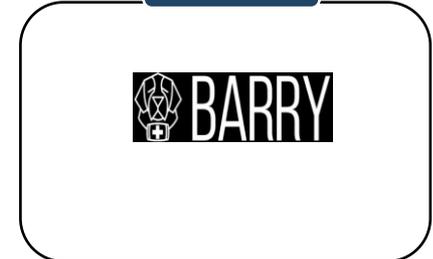
## Caisse



## Timing



## Sécurité



## Participants



## Bénévoles



**Ticket** = gestion de la billetterie

**Caisse** = Systèmes de caisse

**Timing** = Systèmes de chronométrage

**Sécurité** = système de sécurité

**Participants** = gestion des participants

**Bénévoles** = gestion des bénévoles

## Contact

### Prof. Roland Schegg

University of Applied Sciences of Western Switzerland Valais (HES-SO Valais)  
School of Management  
Institute of Tourism (ITO)  
TechnoPôle 3  
CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

**Tel:** +41 (0)27 606 90 83

**Mail:** [roland.schegg@hevs.ch](mailto:roland.schegg@hevs.ch)

**Twitter:** @RolandSchegg

**LinkedIn:** [ch.linkedin.com/in/rolandschegg/](https://ch.linkedin.com/in/rolandschegg/)

**Web:** [www.hevs.ch](http://www.hevs.ch) / [www.etourism-monitor.ch](http://www.etourism-monitor.ch) / [www.tourobs.ch](http://www.tourobs.ch)

Bachelor of Science HES-SO in Tourism in German, French and English

