

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 exhaustive 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/organisateurs 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

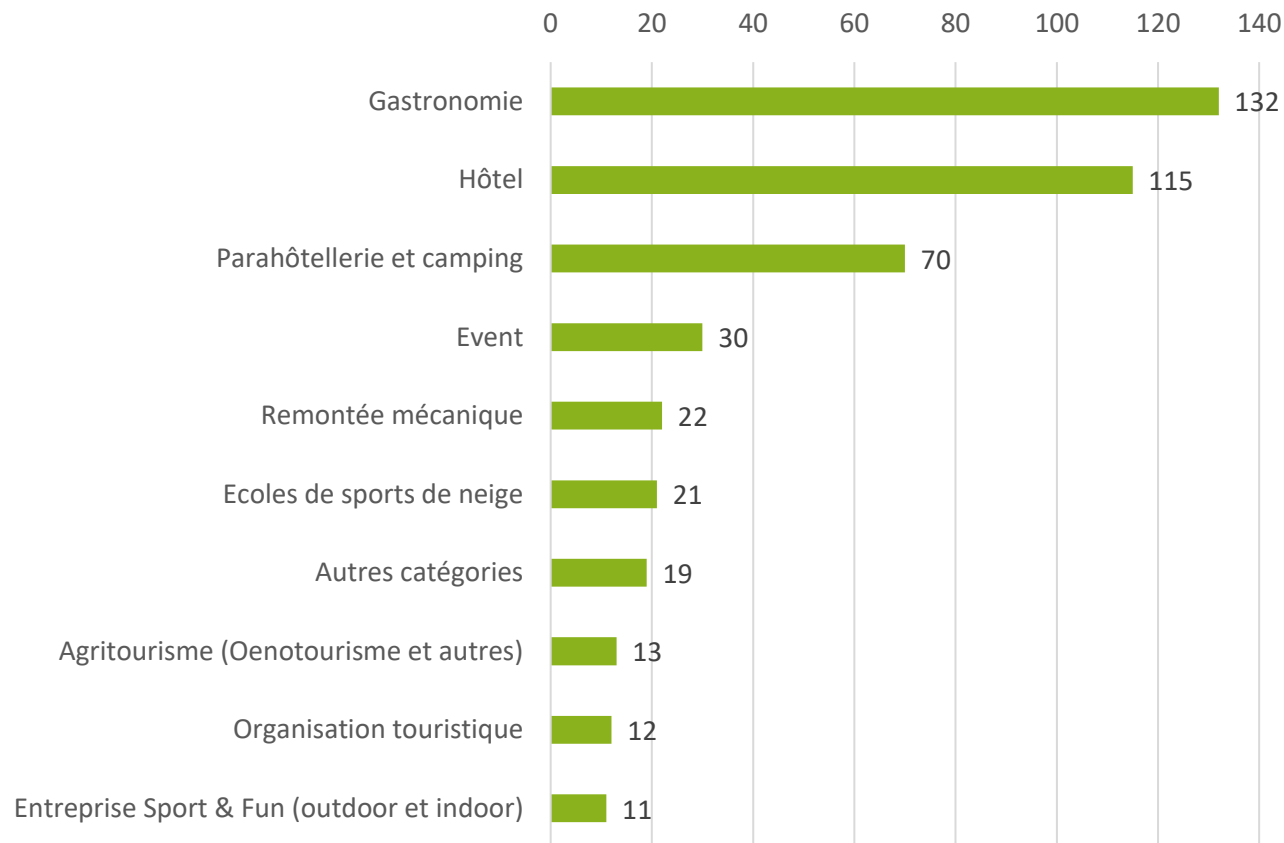
- Proposé par le Canton du Valais via le Service de l'Economie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI) et par les partenaires de la promotion économique valaisanne, Digitourism est un programme pluriannuel qui s'appuie sur les compétences digitales locales afin de renforcer et accélérer la transformation 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.

- 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.



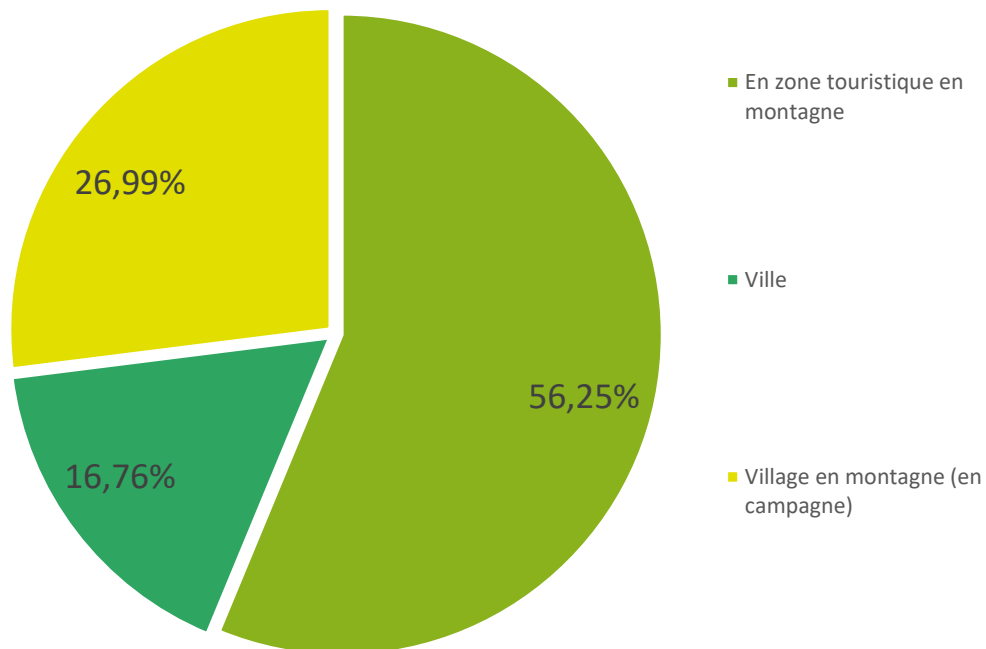
> Profil de l'échantillon

L'échantillon : Catégories d'entreprise simplifiée



Nombre
d'entreprises
totales: n=314

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



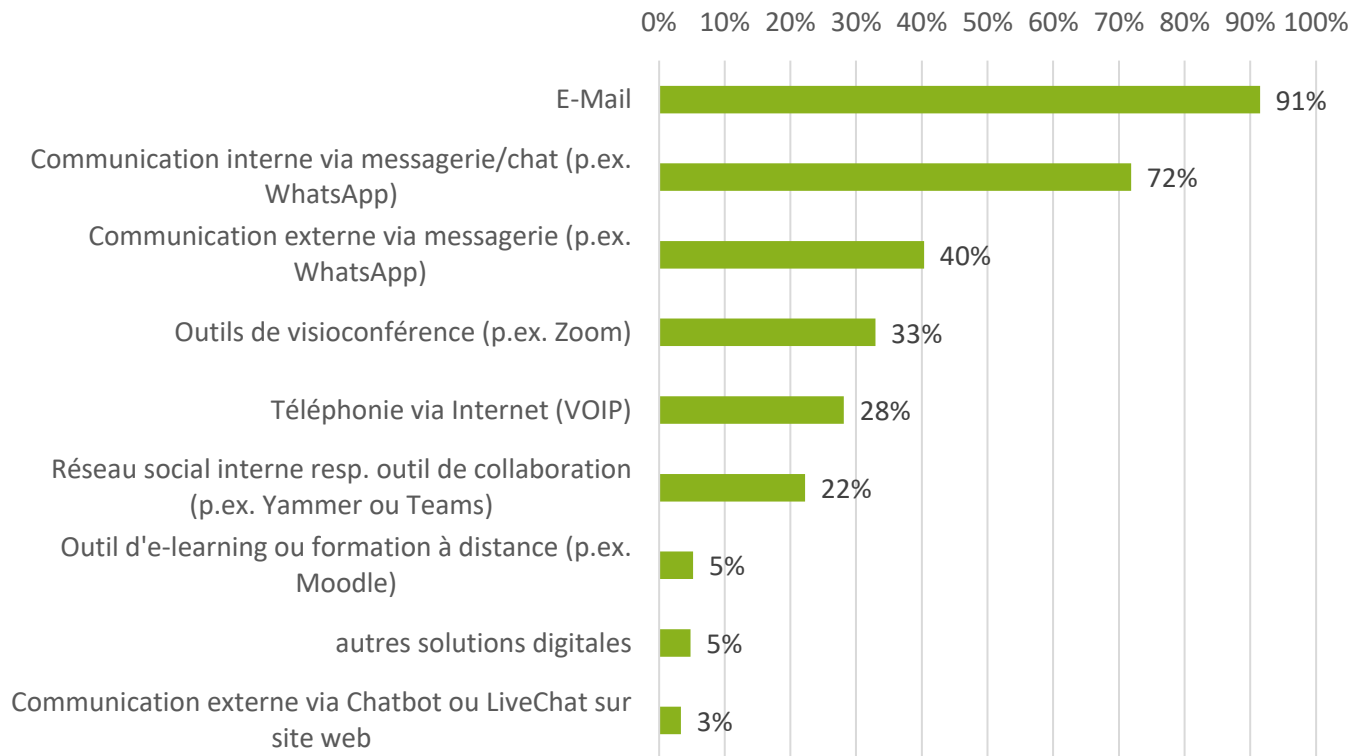
n=310 entreprises



Résultats sondage Digitourism 2022

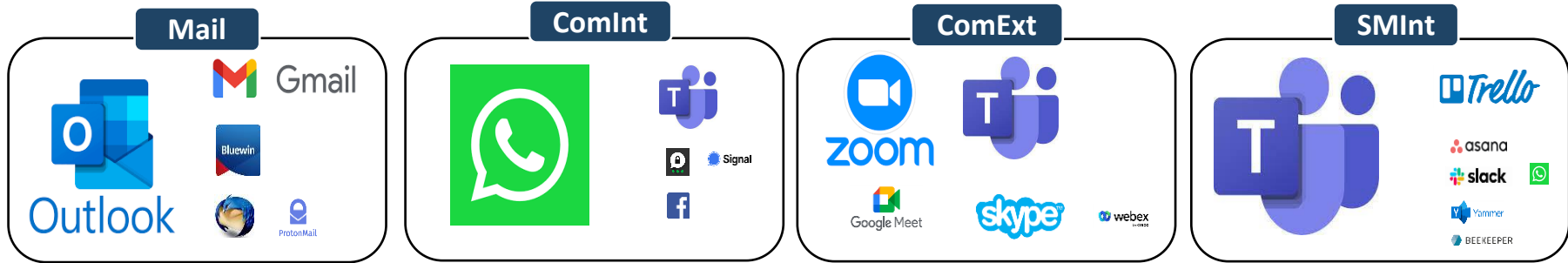
> Outils de communication

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

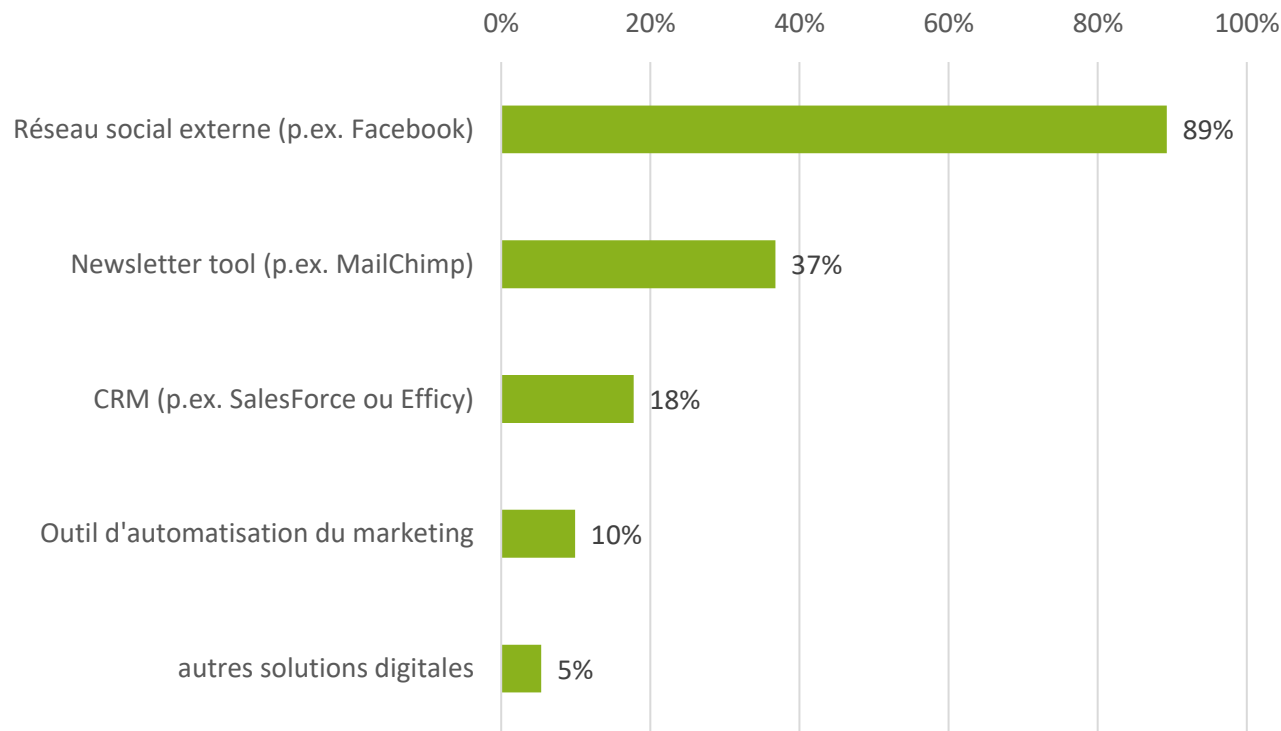


*Résultats sondage
Digitourism 2022*



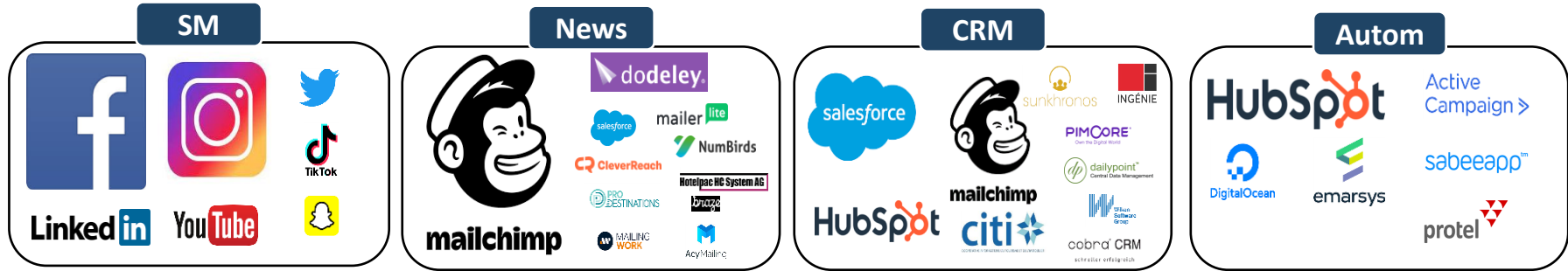
Outils pour le marketing

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

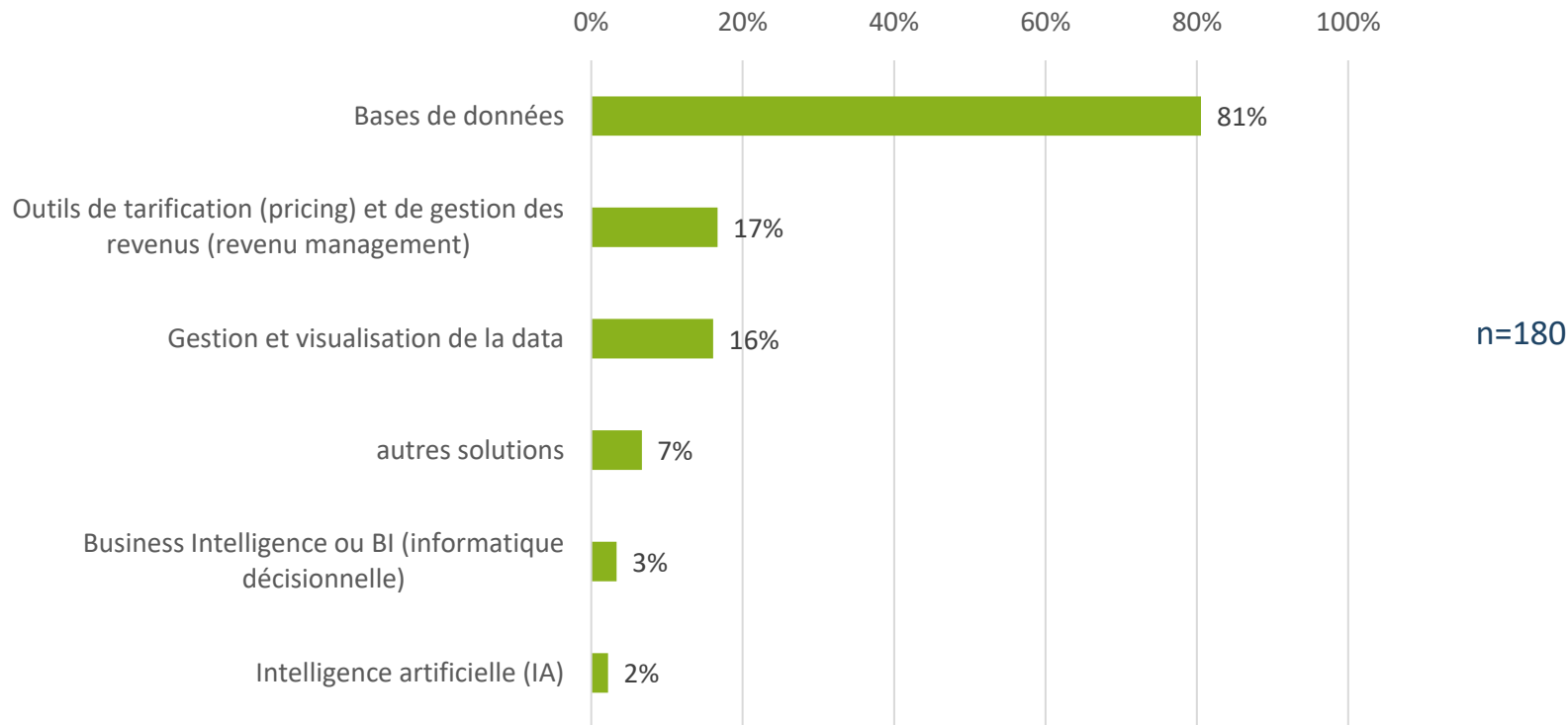
Autom = Marketing Automation tool



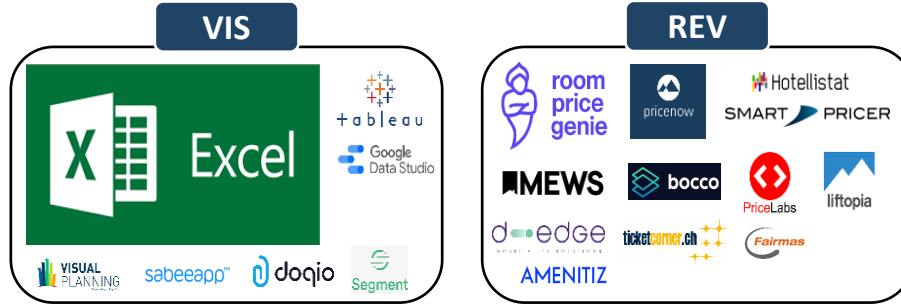
*Résultats sondage
Digitourism 2022*

> 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

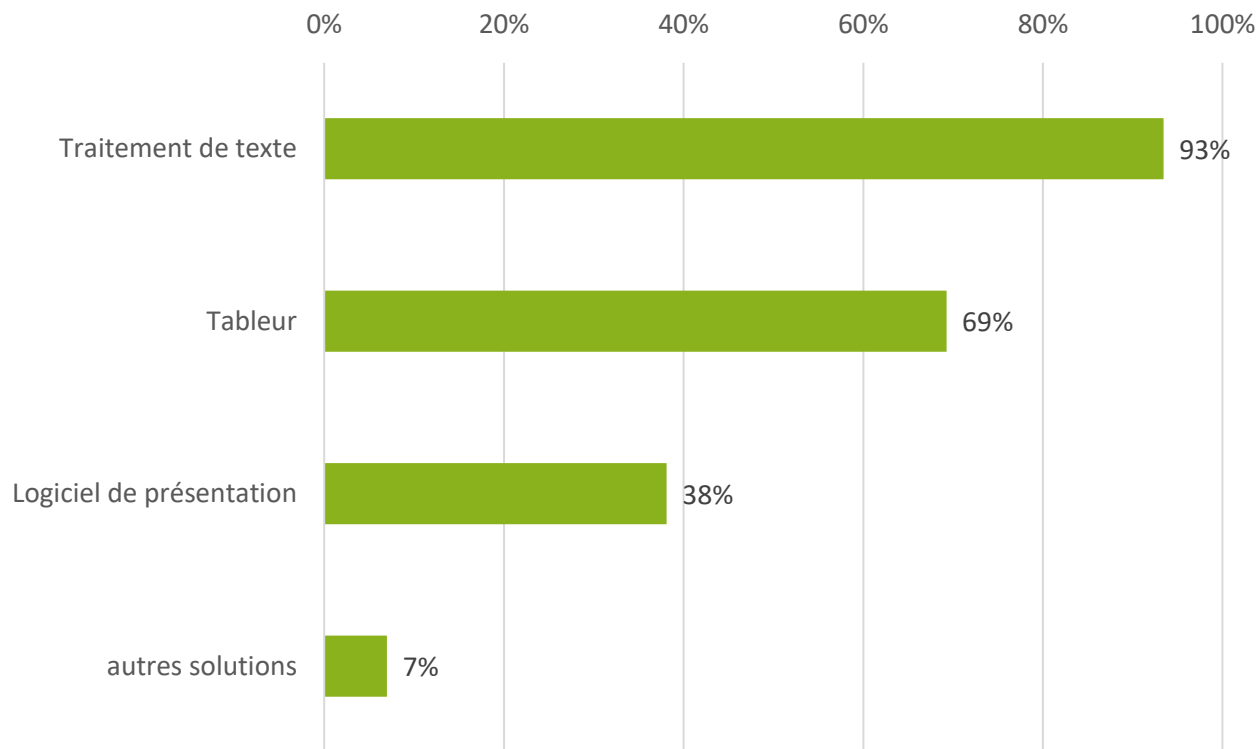
VIS = gestion et visualisation de la data



*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

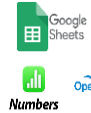
Vision globale des outils bureautiques



Texte



Tabl



Prés



PowerPoint



Canva



Canva



Texte = Traitement de texte

Tabl = Tableurs

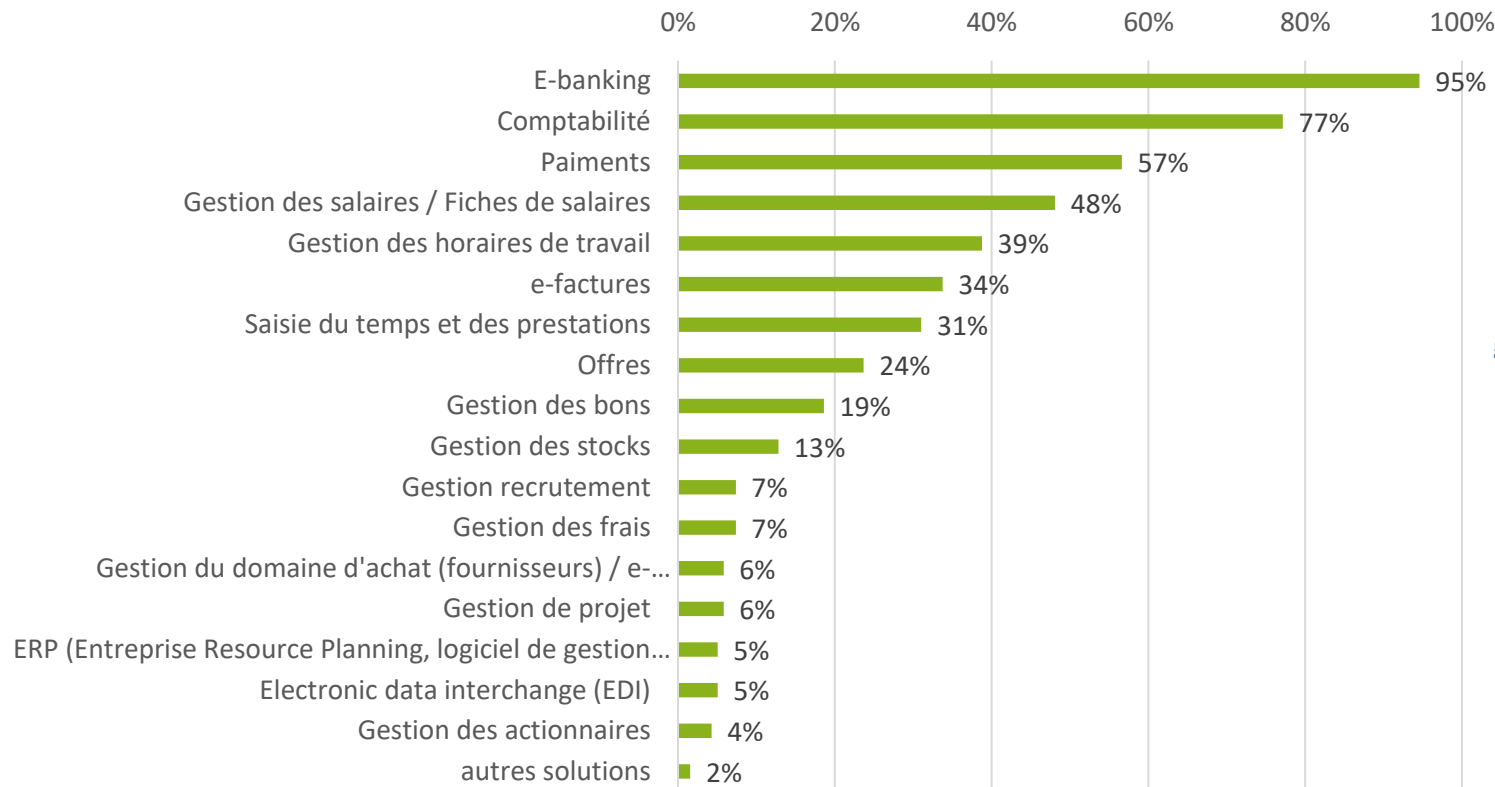
Prés = Outils de présentation



*Résultats sondage
Digitourism 2022*

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

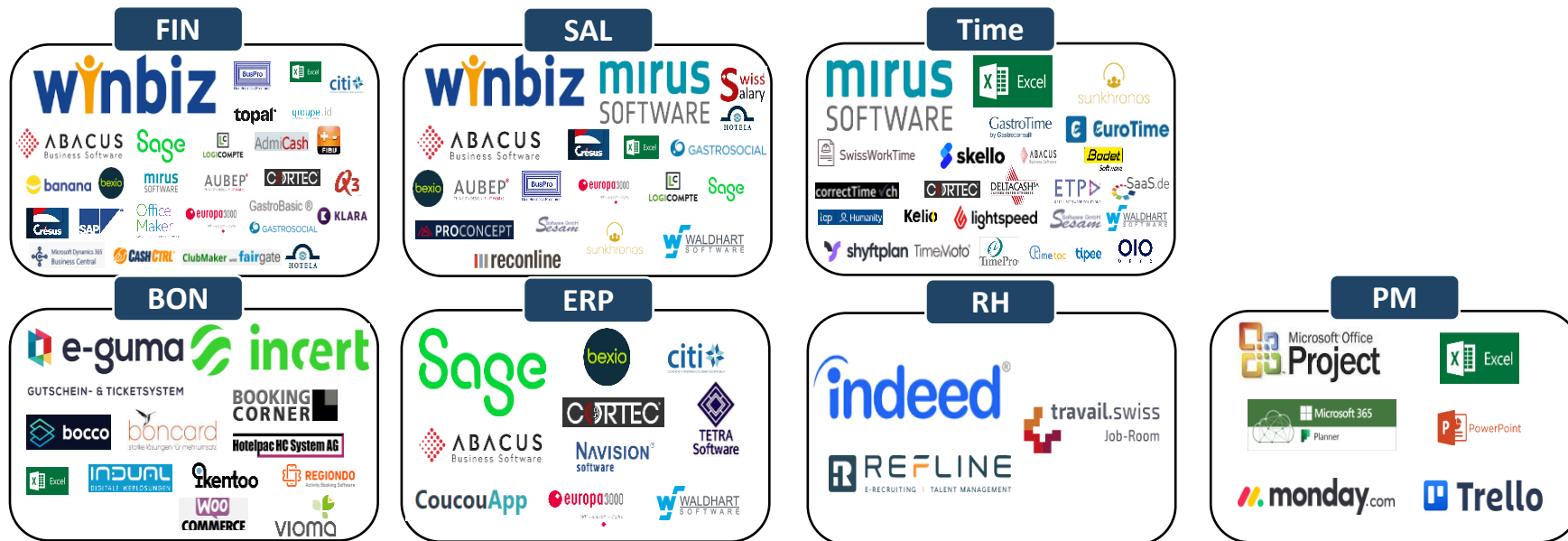
Quelle(s) solution(s) digitale(s) utilisez-vous dans le domaine de la gestion ?



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 = 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

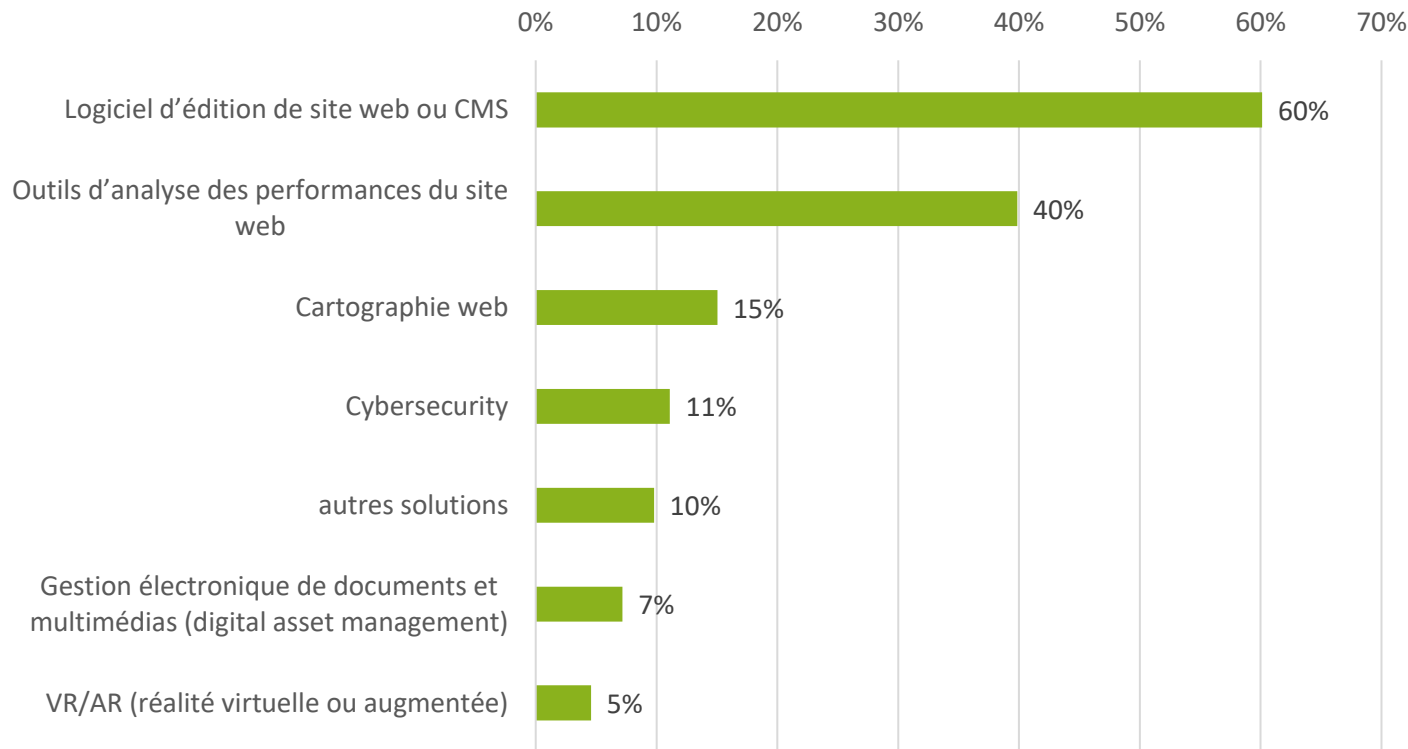
PM = Project Management



Résultats sondage Digitourism 2022

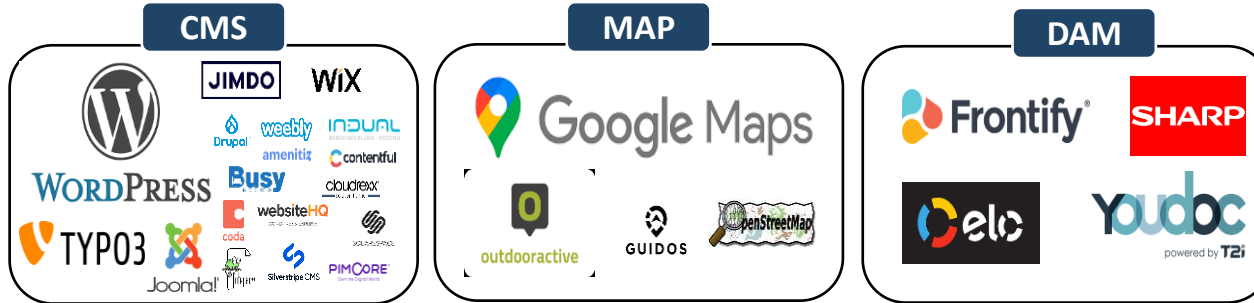
> Outils pour la gestion web

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

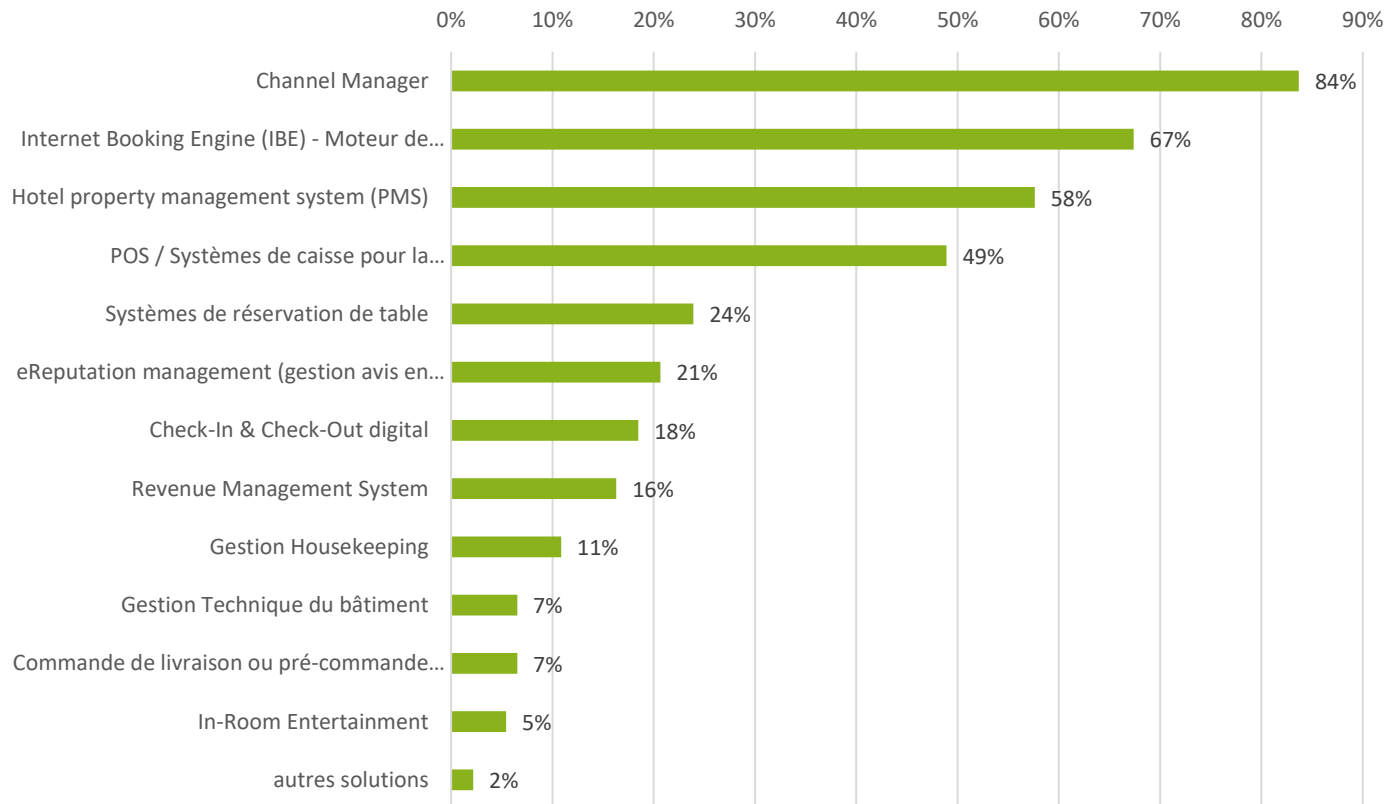
DAM = Digital Asset Management



*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



POS



Check



IBE



TAB



REV



PMS



REP



House



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

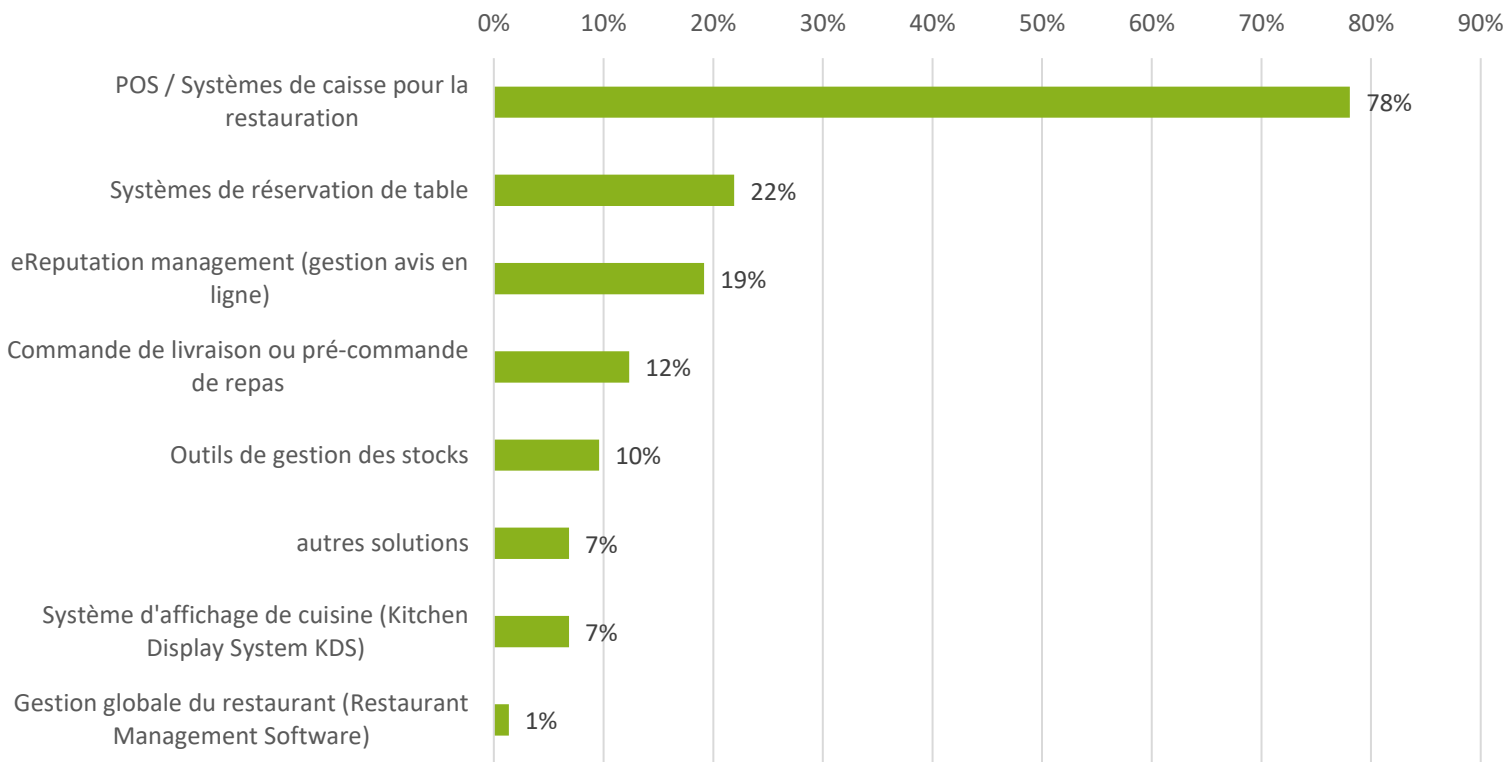
TAB = Réservation de table



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

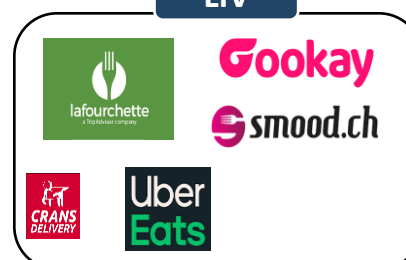
POS



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

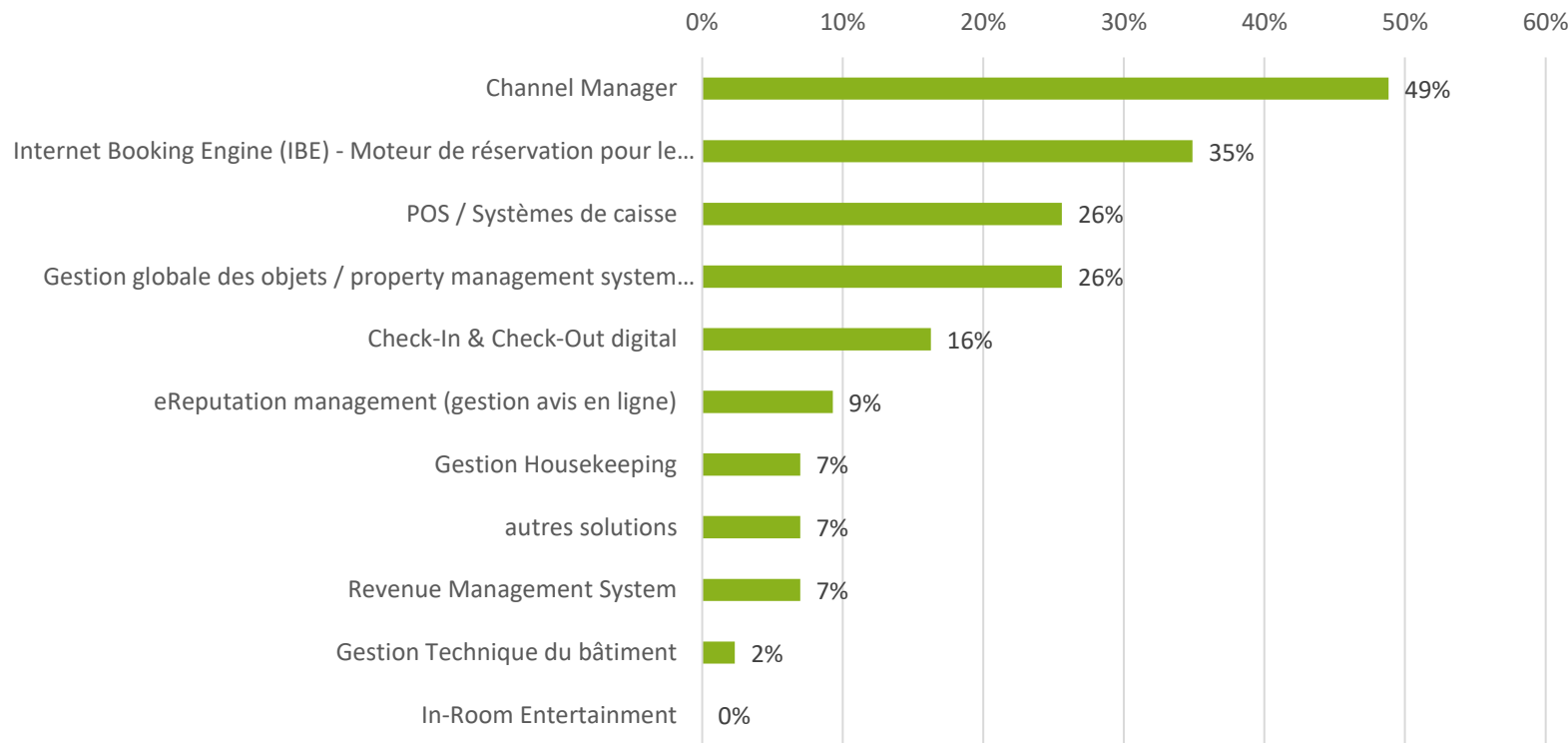
TAB = Réservation de table



*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 SabeeApp

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

Vision globale des outils dans la parahôtellerie



CM



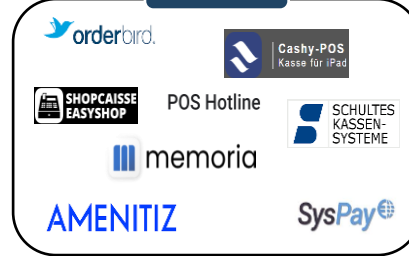
IBE



PMS



POS

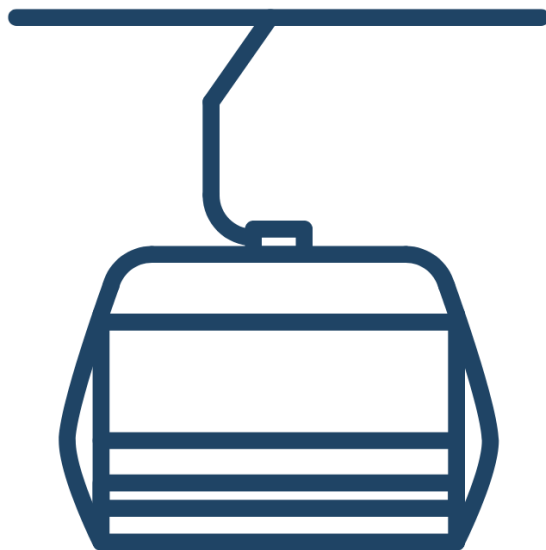


CM = Channel Manager

IBE = Internet Booking Engine

PMS = Property Management System

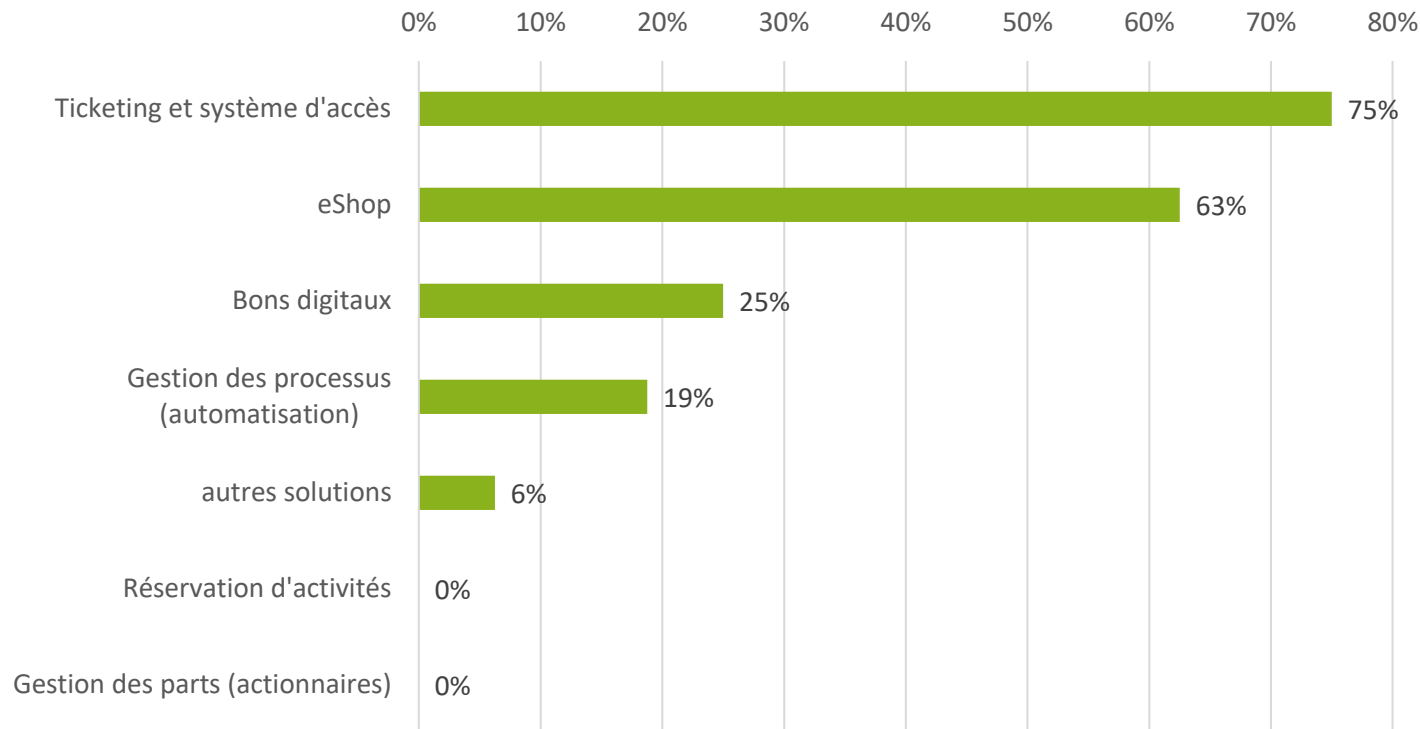
POS = Point of Sales System



*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



Acces

SKIDATA[®]
KUDELSKI GROUP

eShop



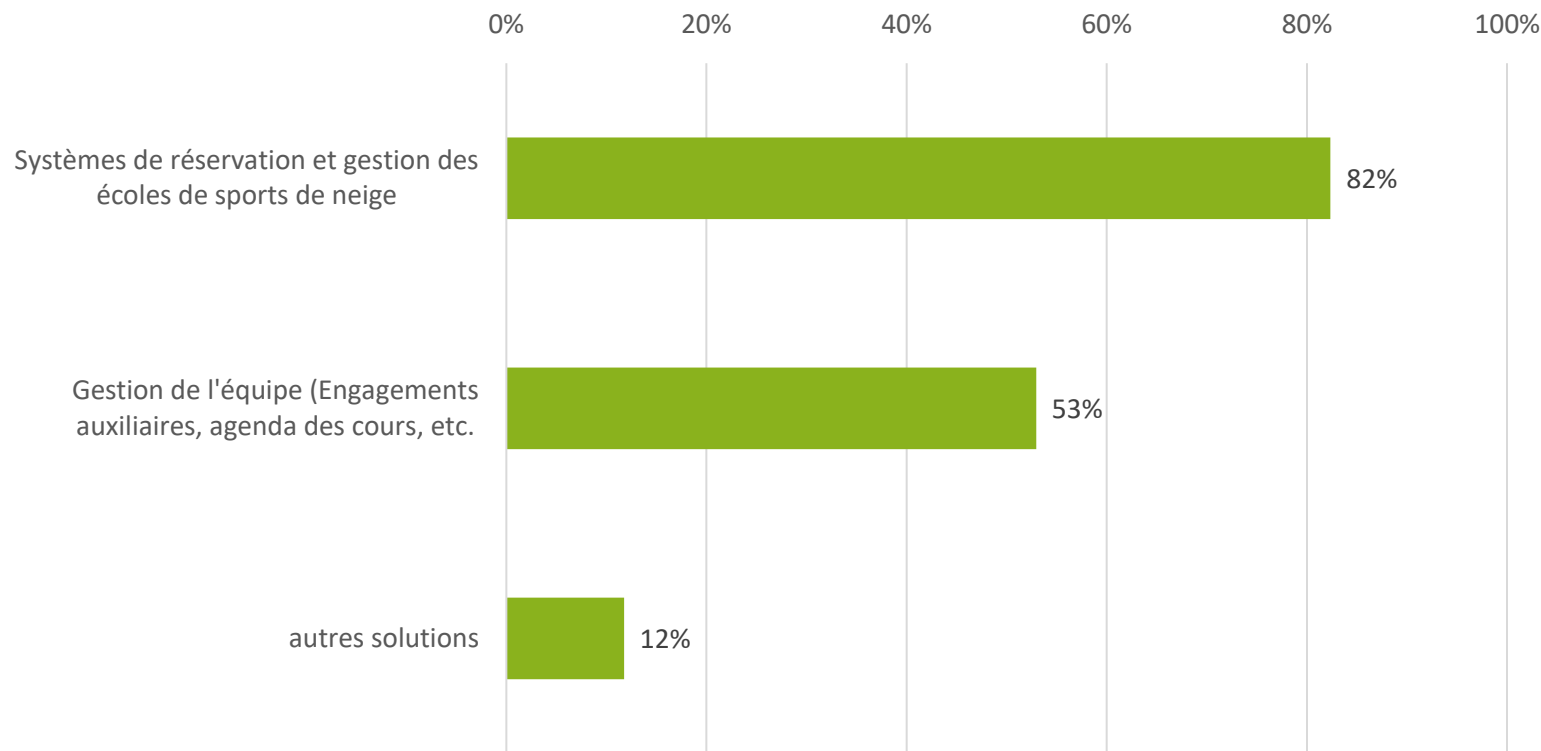
Access = Outils de ticketing et système d'accès



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

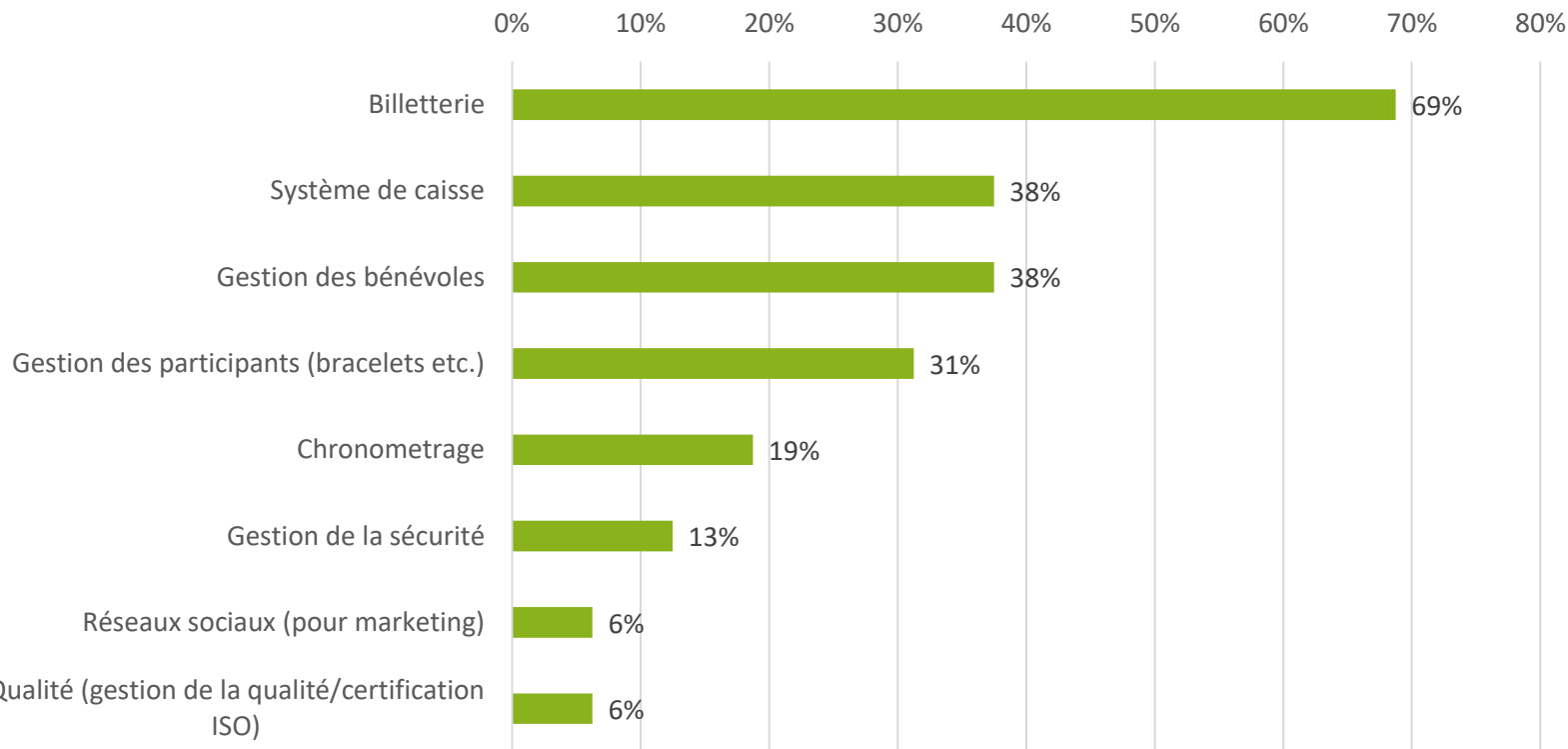
Team = Système de gestion d'équipe



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

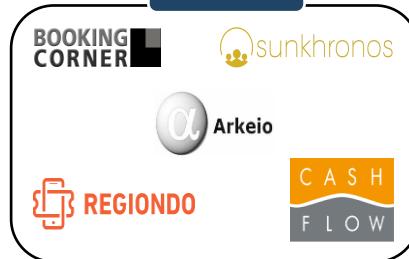
Vision globale des outils dans l'évènementiel et lieux de culture



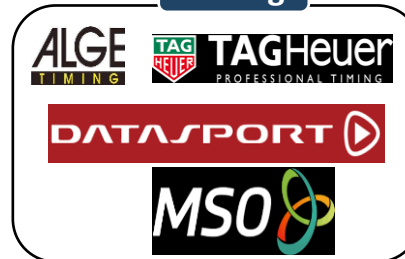
Ticket



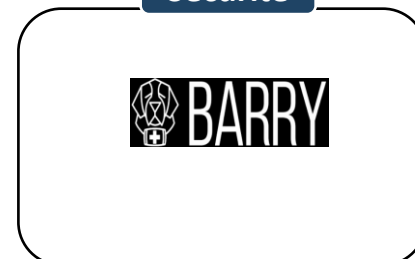
Caisse



Timing



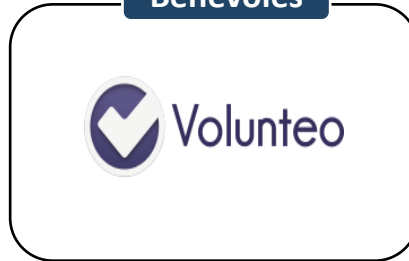
Sécurité



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

Twitter: @RolandSchegg

LinkedIn: ch.linkedin.com/in/rolandschegg/

Web: www.hevs.ch / www.etourism-monitor.ch / www.tourobs.ch

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

