
L'utilisation des systèmes de front office dans l'hôtellerie valaisanne

Résultats d'une étude en ligne auprès des membres de l'Association hôtelière du Valais en début d'année 2010

Roland Schegg
(roland.schegg@hevs.ch)

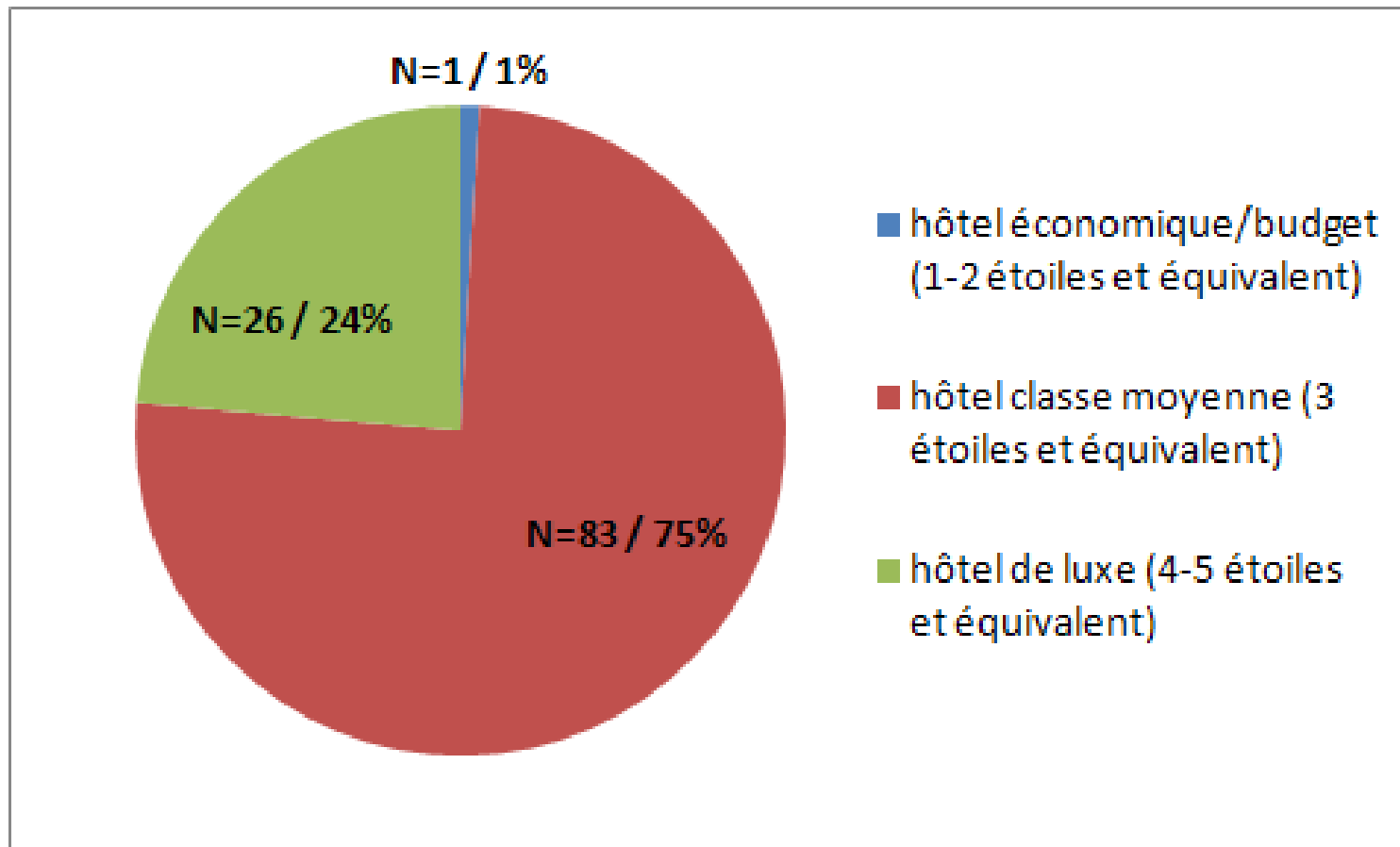
Avril 2010

1

L'étude 2010

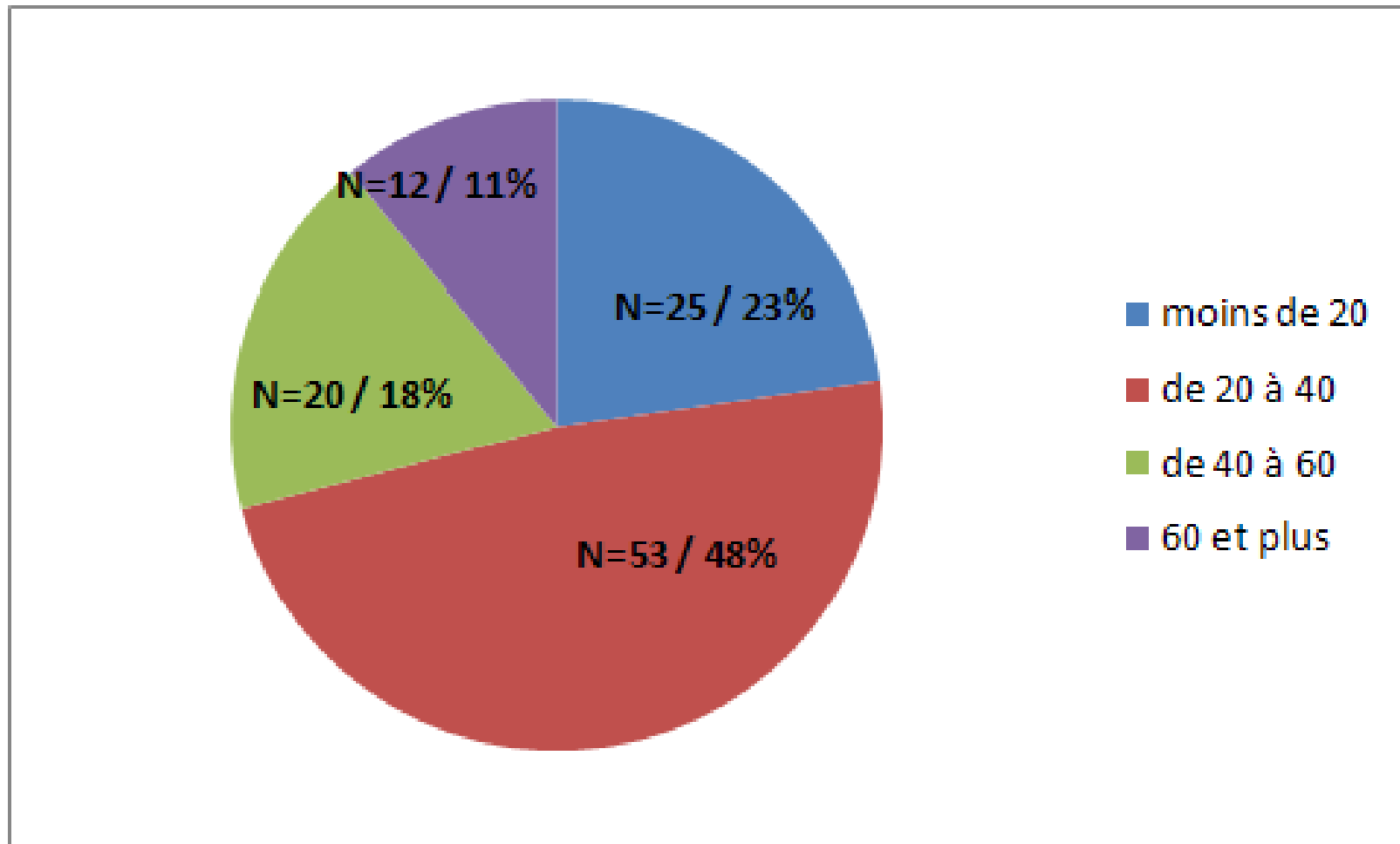
- **XY** hôtels de l'AHV ont été contactés par e-mail fin janvier 2010 par l'AHV
- Relance début mars 2010
- Retour: 112 réponses -> taux de retour **~20%**

L'échantillon: classification



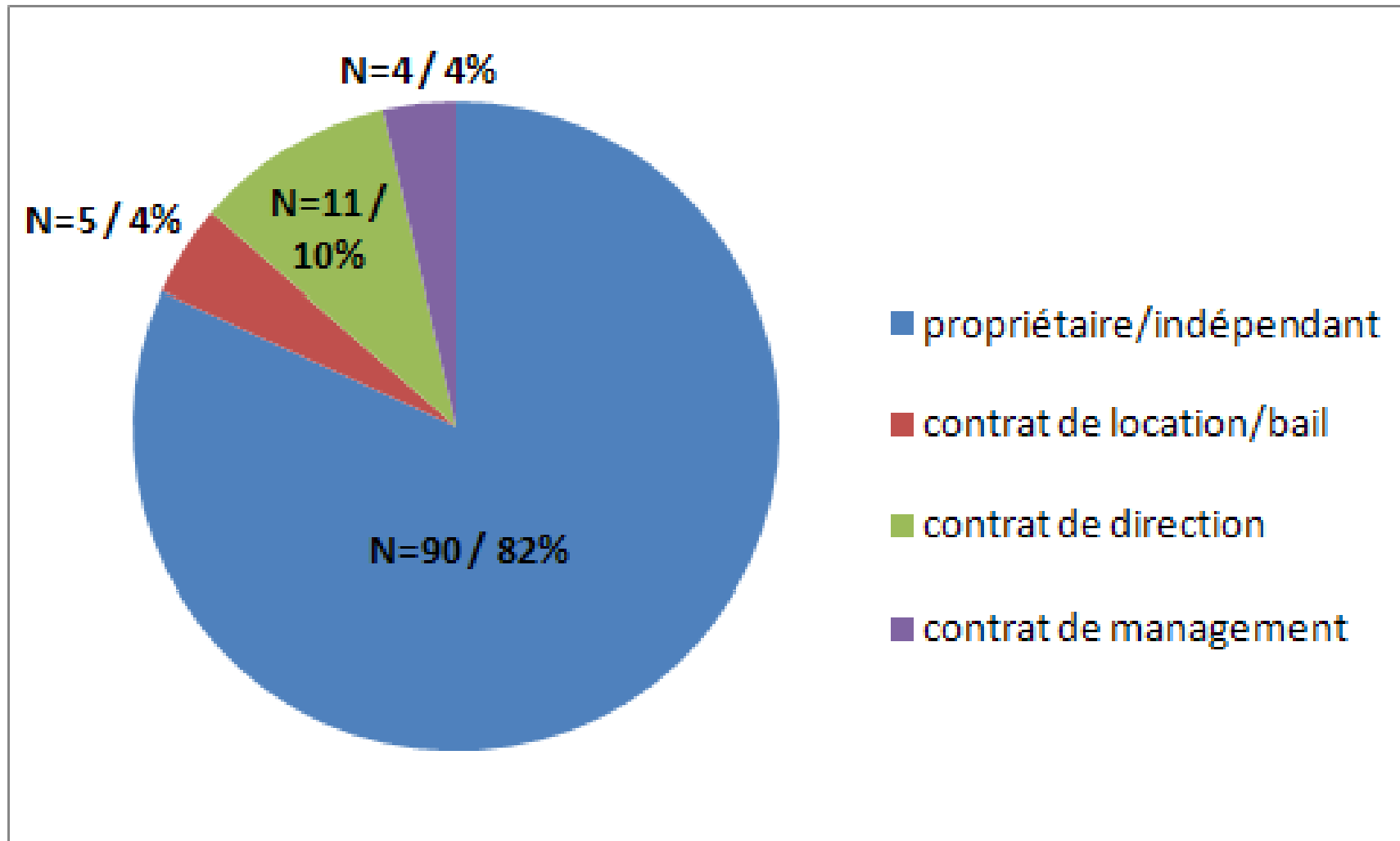
nombre d'observations: 110

L'échantillon: taille des hôtels (nbe chambres)



nombre d'observations: 110

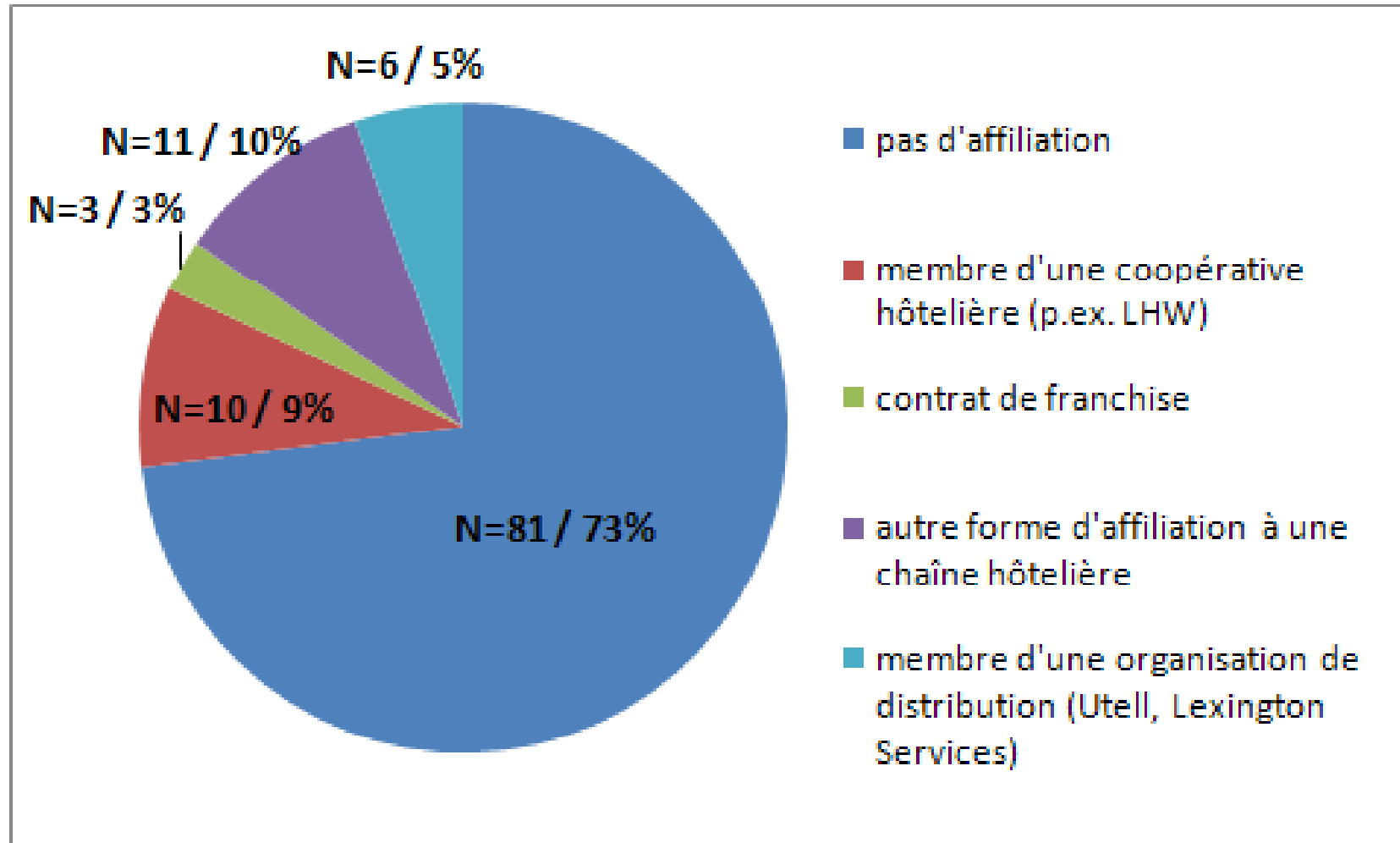
L'échantillon: système de gestion



nombre d'observations: 110

5

L'échantillon: affiliation

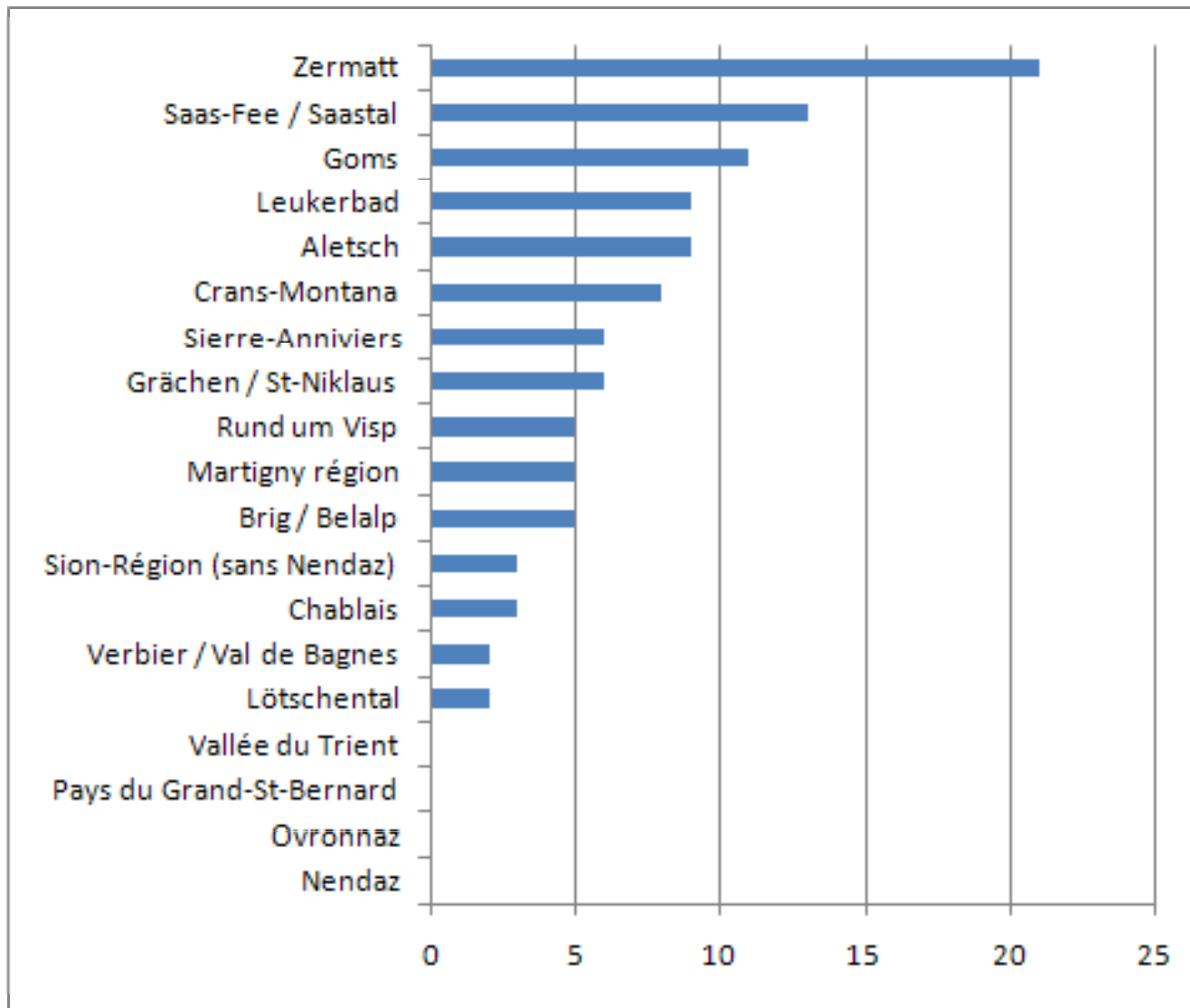


nombre d'observations: 111

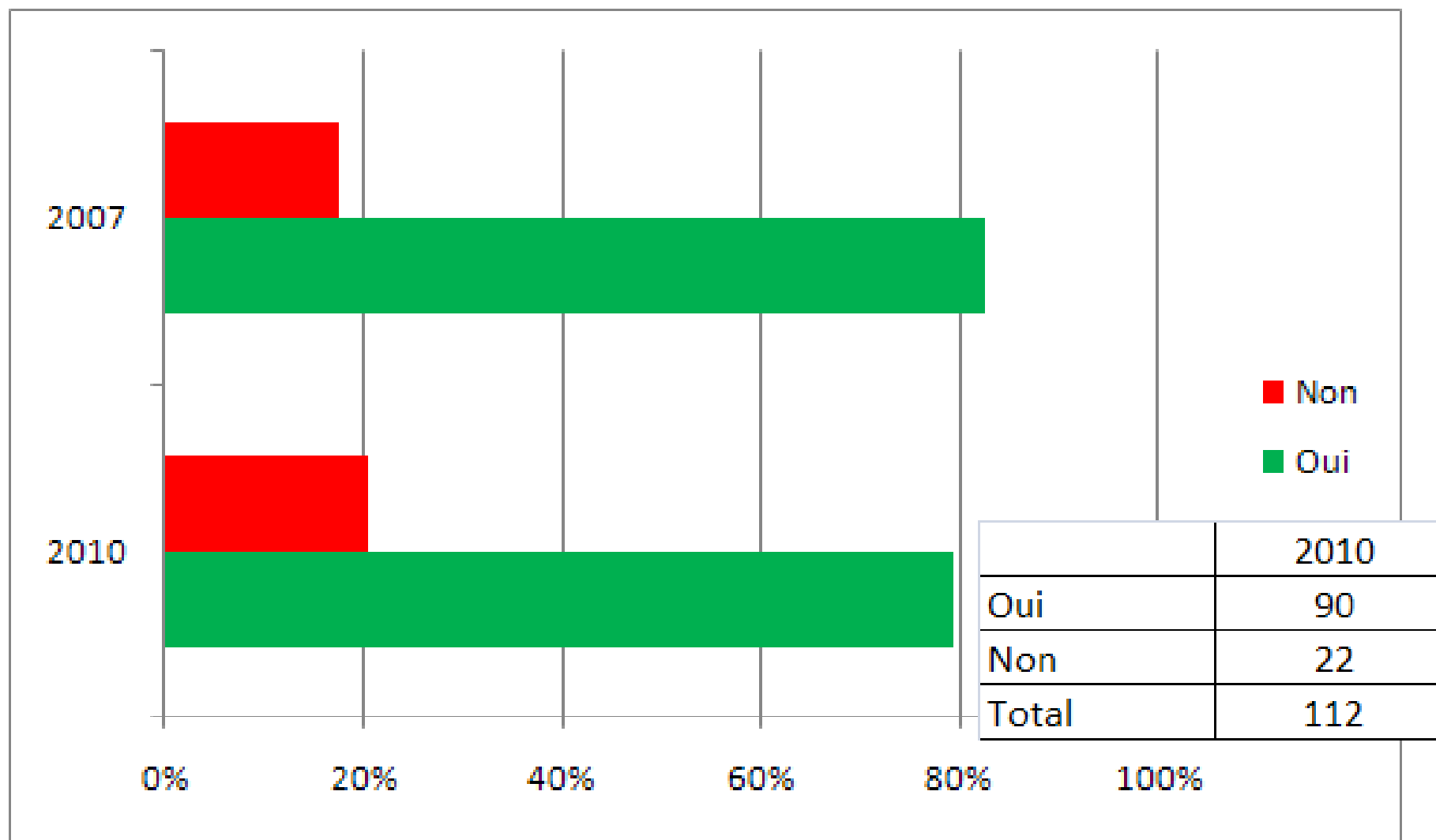
6

L'échantillon: région

nombre d'observations: 108



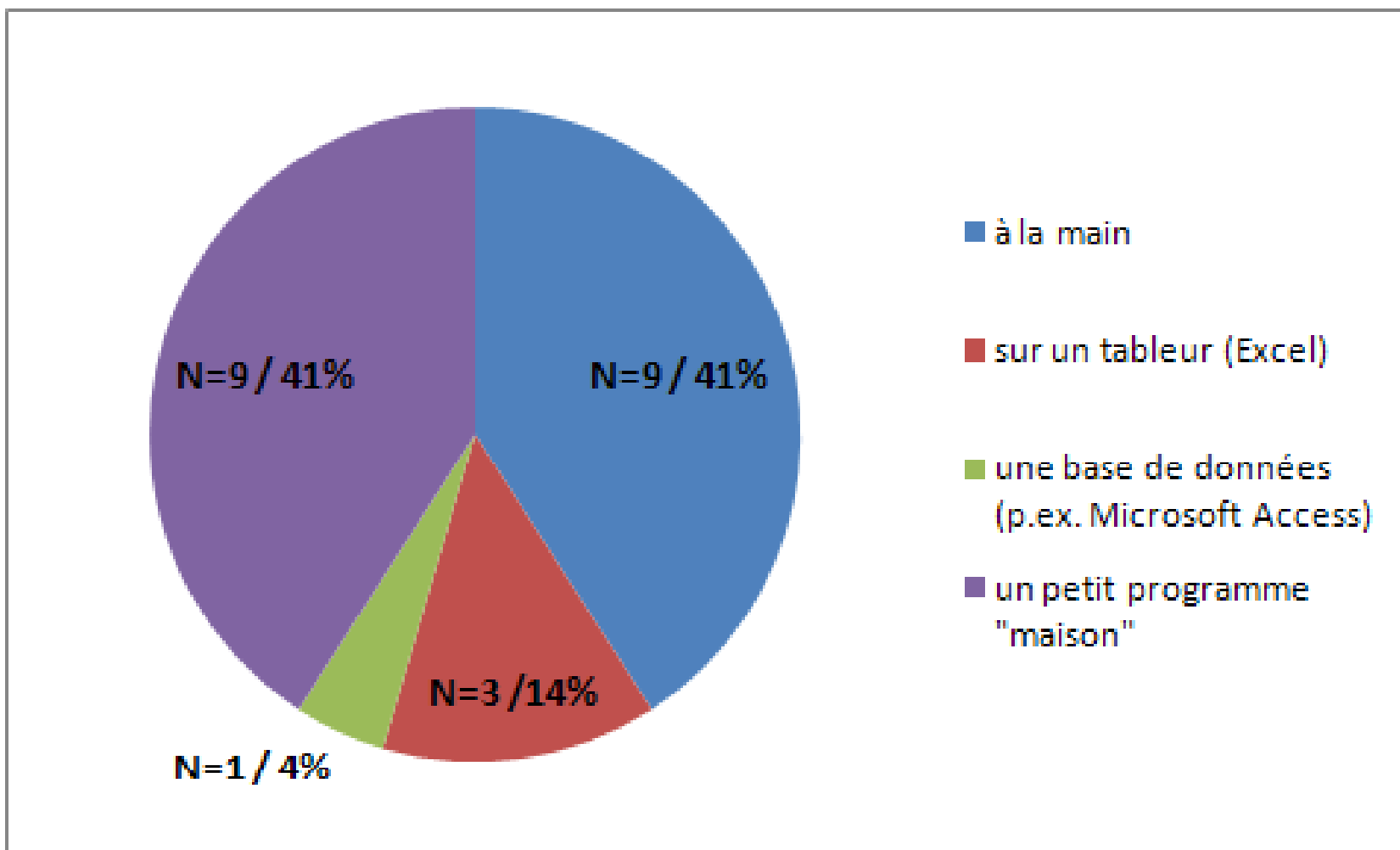
Utilisation d'un front office



Utilisation des logiciels front office

- **92% des hôtels 4-5* avec front office contre 76% dans les hôtels de catégorie plus basse.**
- **La part des hôtels sans front office est la plus élevée dans les hôtels <20 chambres avec 36%, comparés avec seulement 15% sans front office dans les hôtels >20 chambres.**

Si pas de front office, gestion...

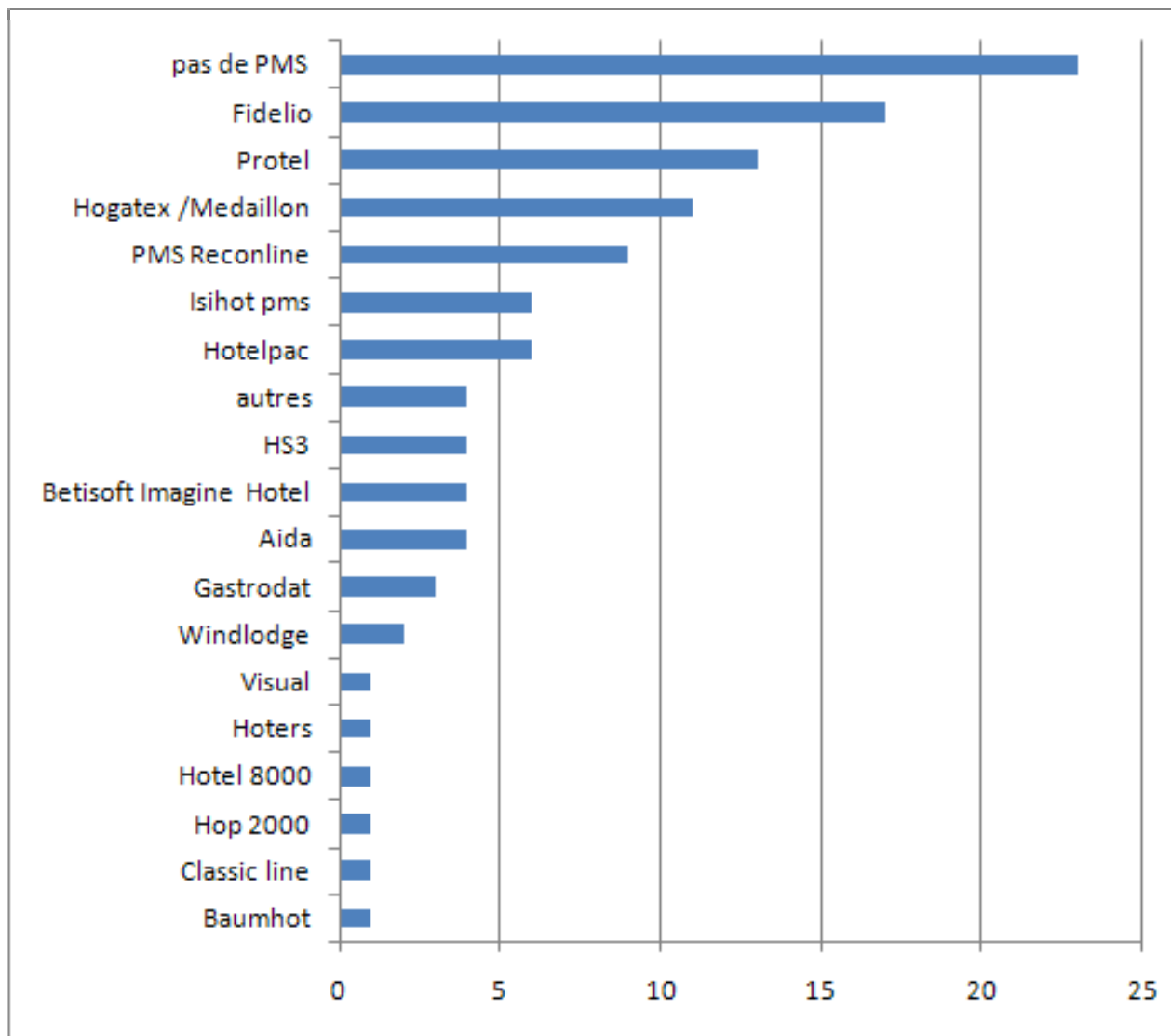


10

nombre d'observations: 22 hôtels sans front office

Les systèmes front office utilisés

nombre d'observations total: 112

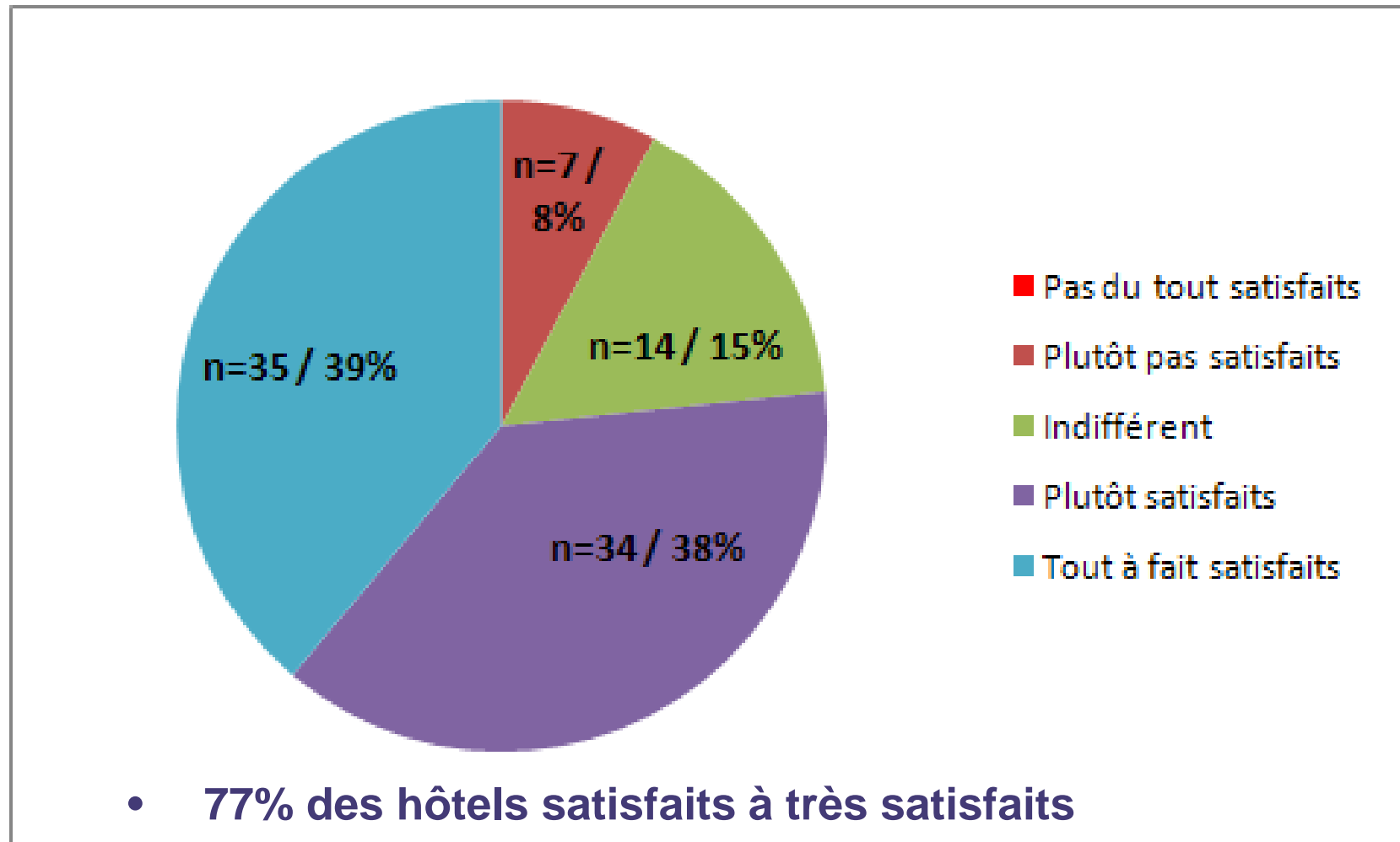


nombre de systèmes

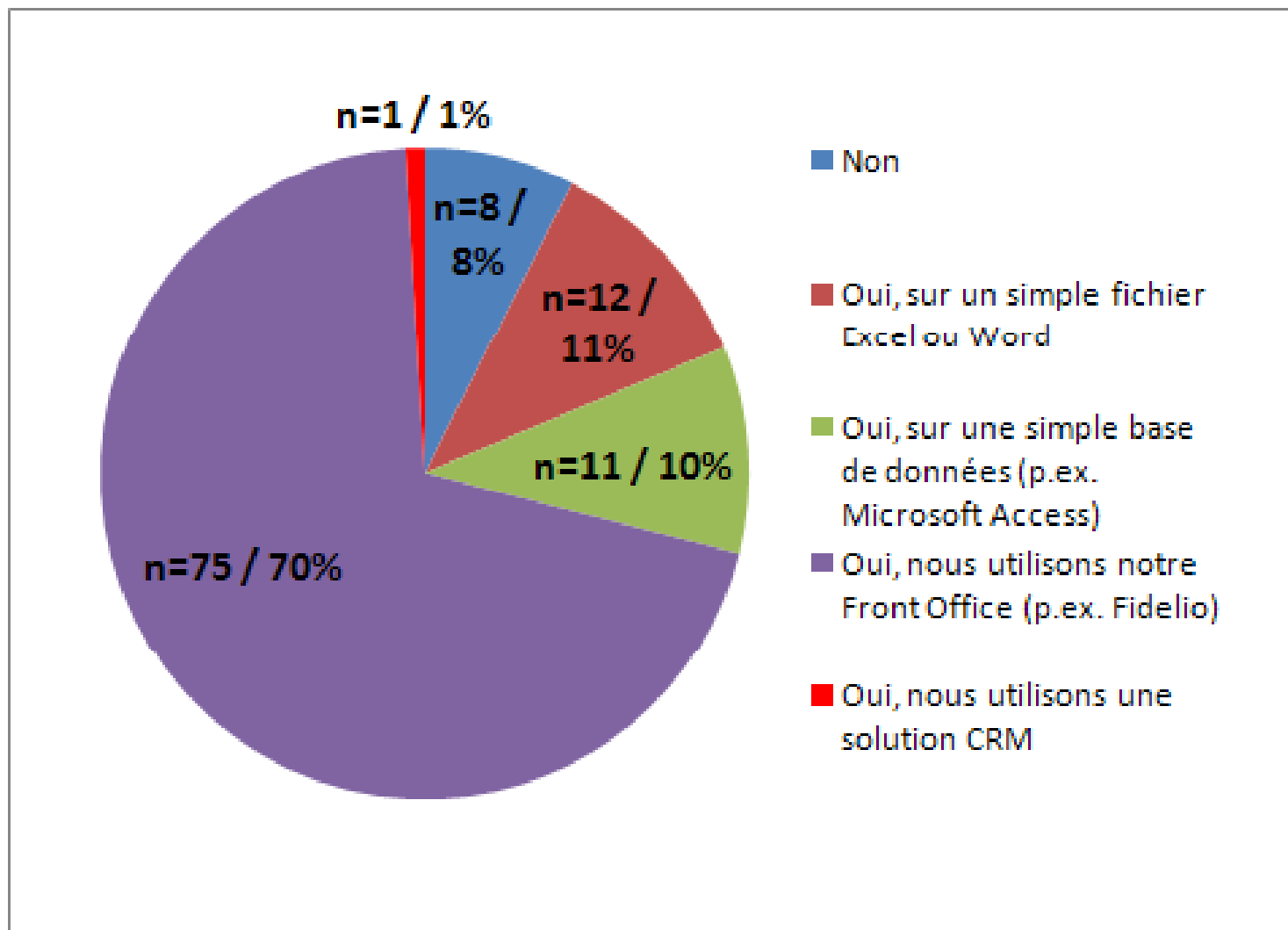
Les systèmes front office utilisés

- **Fidelio le plus répandu dans les hôtels 4-5* et les hôtels >40 chambres**
- **La proportion d'hôtel sans front office la plus grande dans les hôtels <20 chambres**

Satisfaction avec front office/PMS



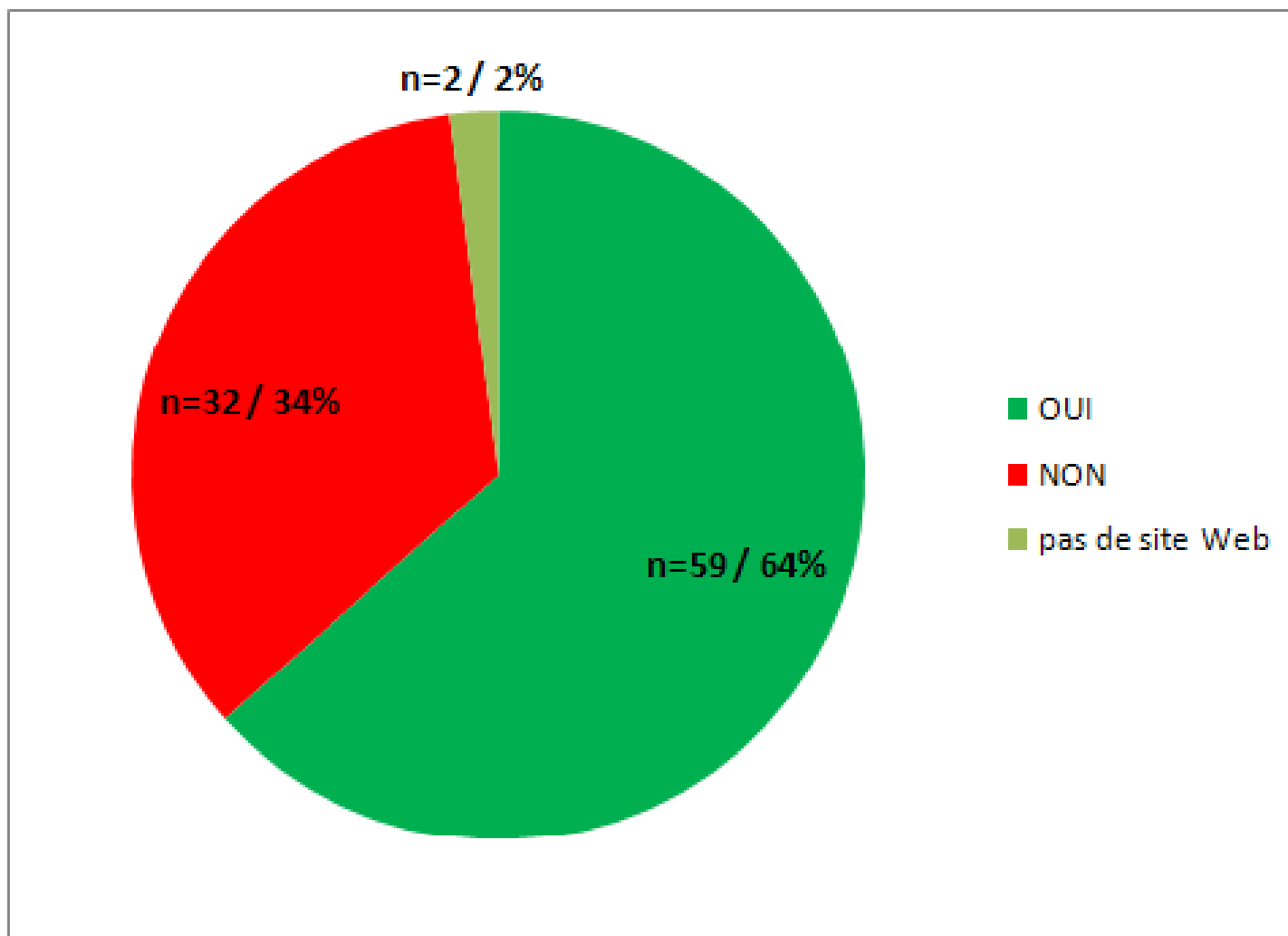
Gestion informatisée du fichier client (CRM)



CRM utilisés

- **Front Office comme outil CRM le plus répandu dans les hôtels 4-5* (81%) et les hôtels >60 chambres (83%)**
- **La proportion d'hôtels qui gère les adresses client avec une base de donnée type Microsoft Accès est la plus grande dans les hôtels <20 chambres (20%)**

Possibilité de rechercher des disponibilités de chambres sur site Web

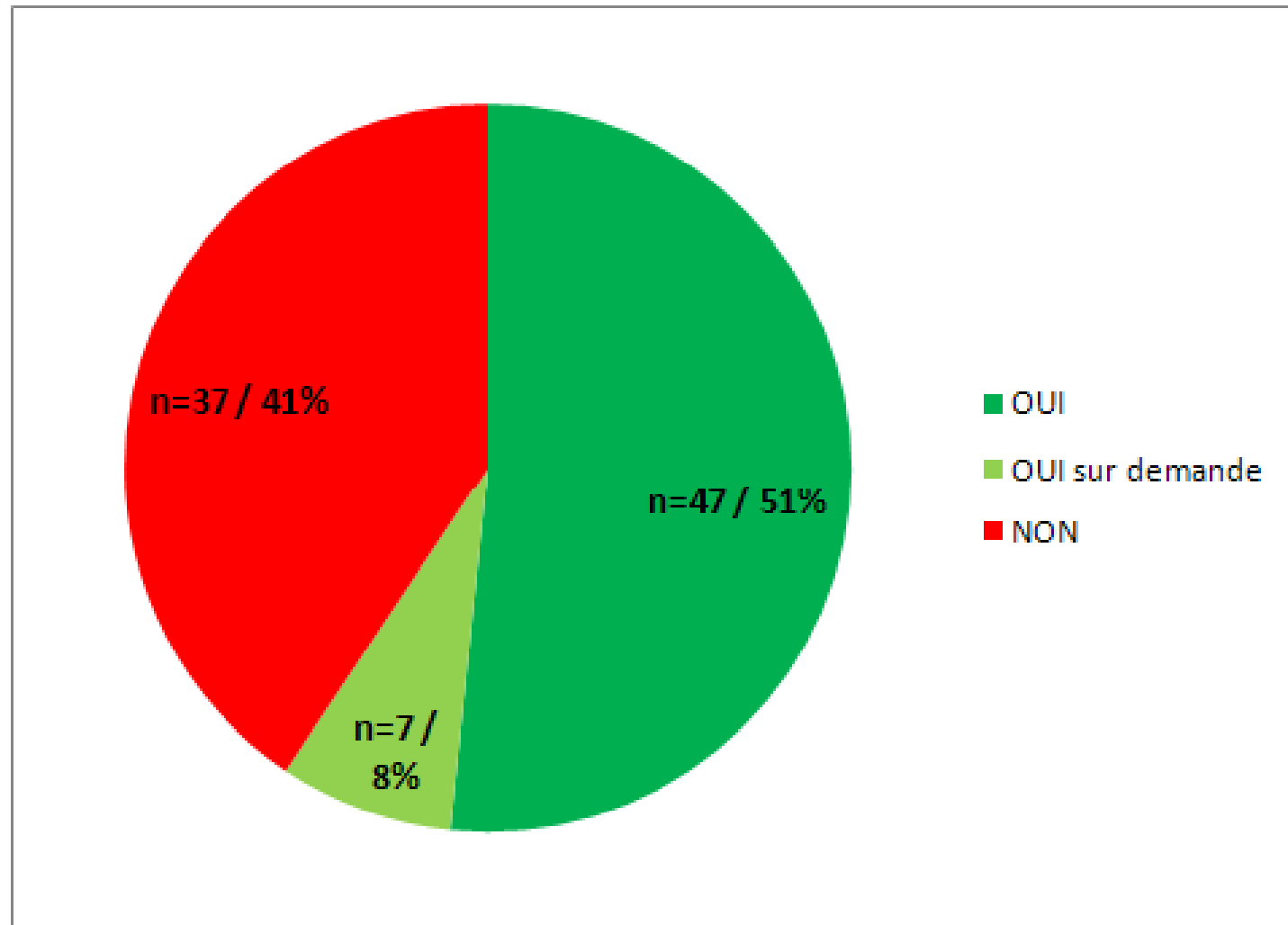


Possibilité de rechercher des disponibilités de chambres sur site Web

		Disponibilités des chambres sur site Web			
		OUI	NON	pas de site Web	Total
Utilise Front Office		93,2%	68,8%	0,0%	82,8%
PAS de Front Office		6,8%	31,3%	100,0%	17,2%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	
	p = <0,1% ; chi2 = 18,56 ; ddl = 2 (TS)				
	La relation est très significative.				

- La réservation en ligne en temps réel est liée directement à l'utilisation de système de front office: 93% des hôtels qui offrent la recherche de disponibilités de chambres sur le site Web ont un PMS.

Si recherche de disponibilités sur le site, offrez vous la possibilité de réserver online?

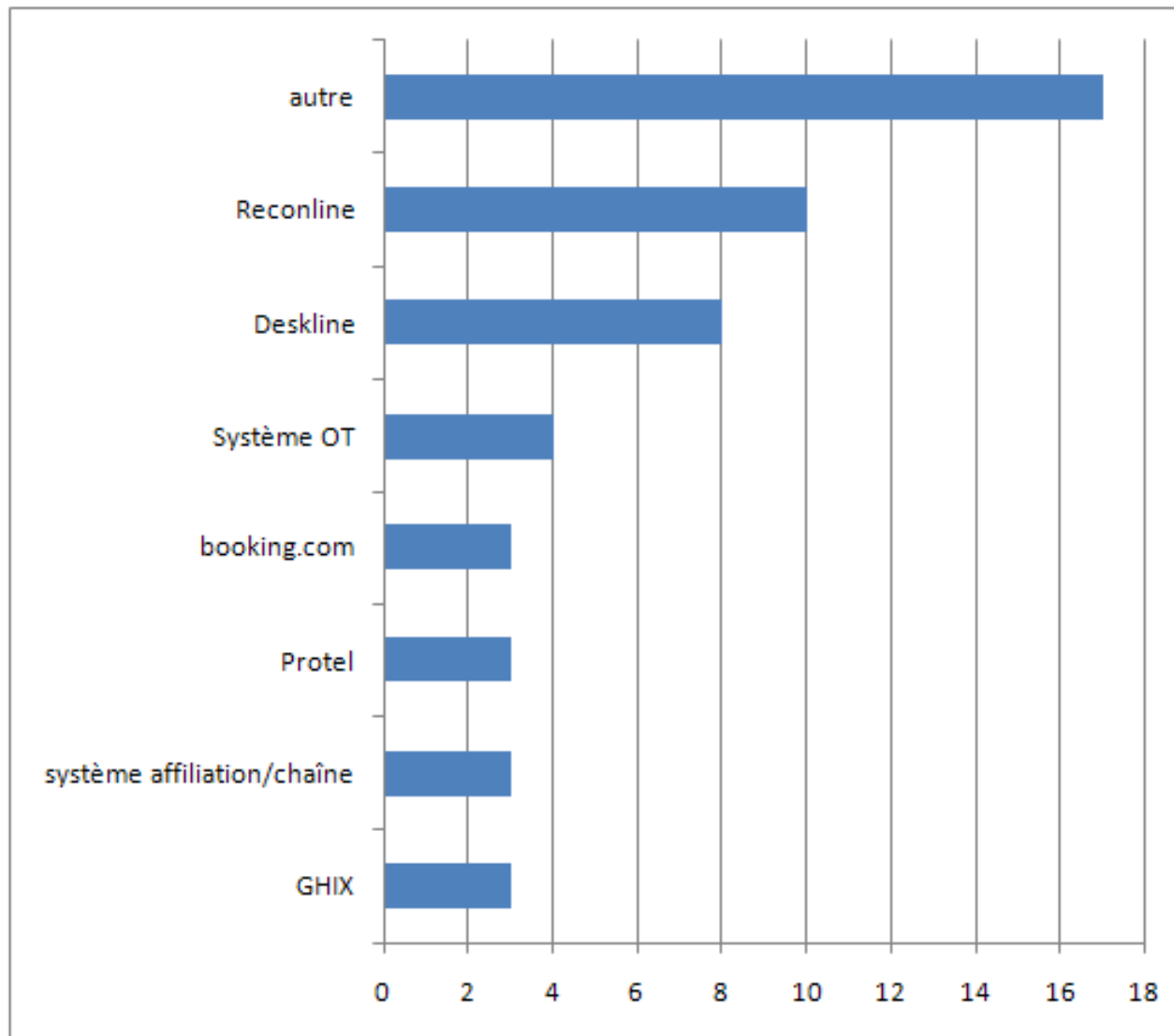


18

nombre d'observations: 91 hôtels qui offrent la réservation sur le site Web

Systemes de reservation en temps reel

nombre d'observations: 51



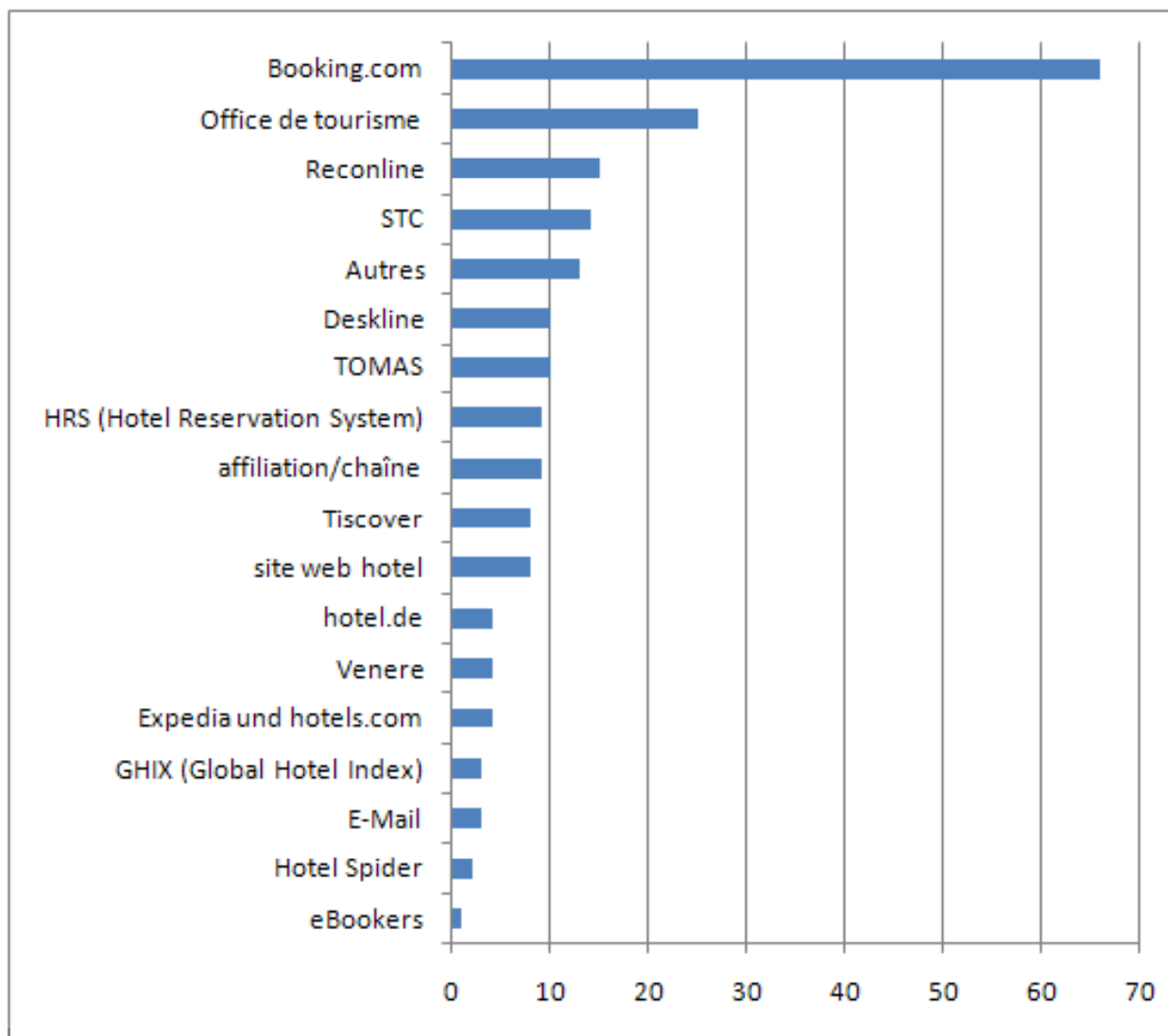
nombre de systemes recensé

Nombre de canaux de vente sur Internet

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max
hôtel économique/budget (1-3 étoiles et équivalent)	3,57	3,69	0	20
hôtel de luxe (4-5 étoiles et	5,15	6,85	0	30
Total	3,95	4,65	0	30
$p = 12,6\%$; $F = 2,33$ (PS)				
La relation est peu significative.				

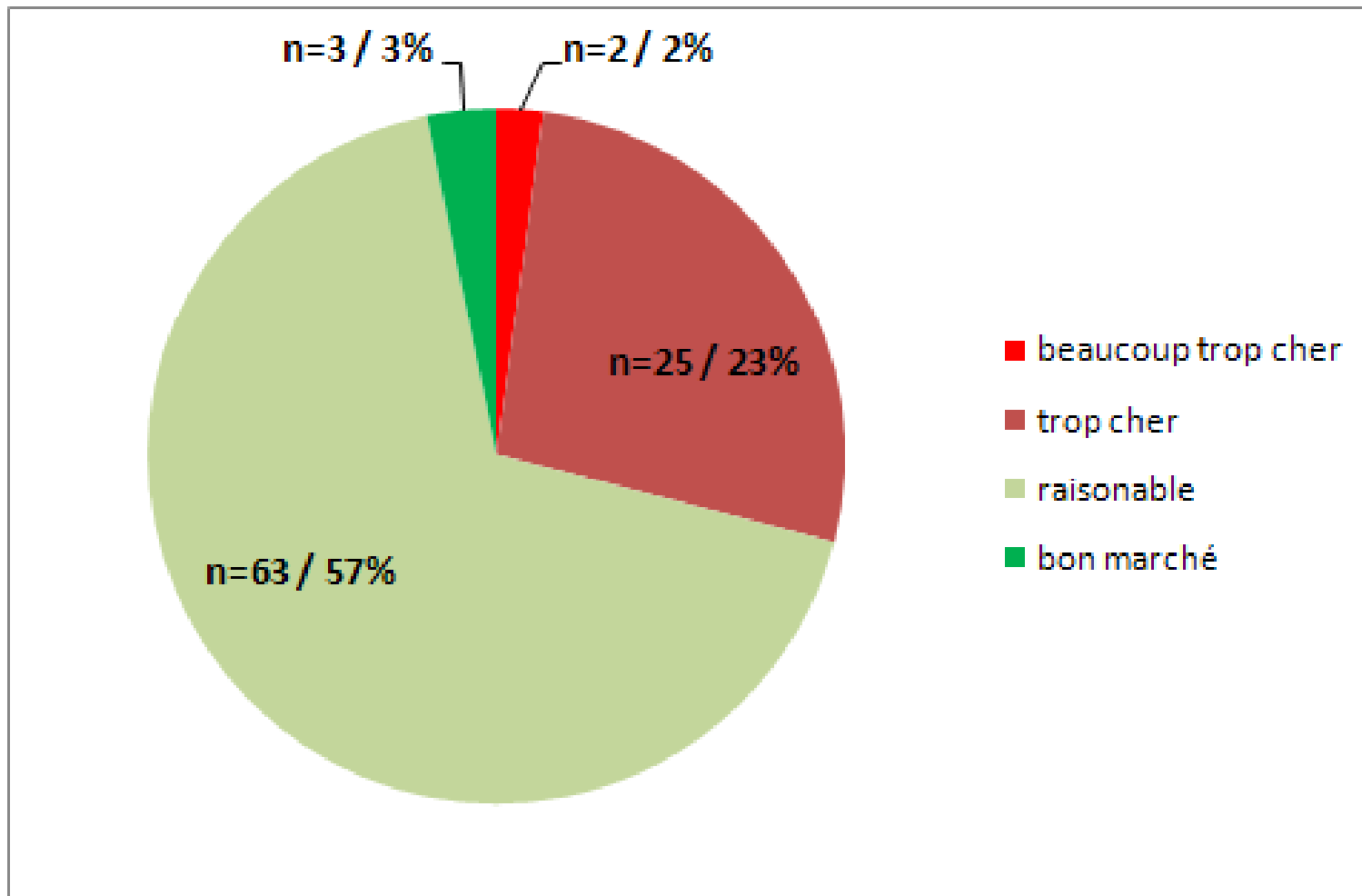
3 principaux de canaux de vente sur Internet

nombre d'hôtels qui ont répondu: 92



nombre de mentions des canaux de vente

Perception du prix des plate-formes Internet

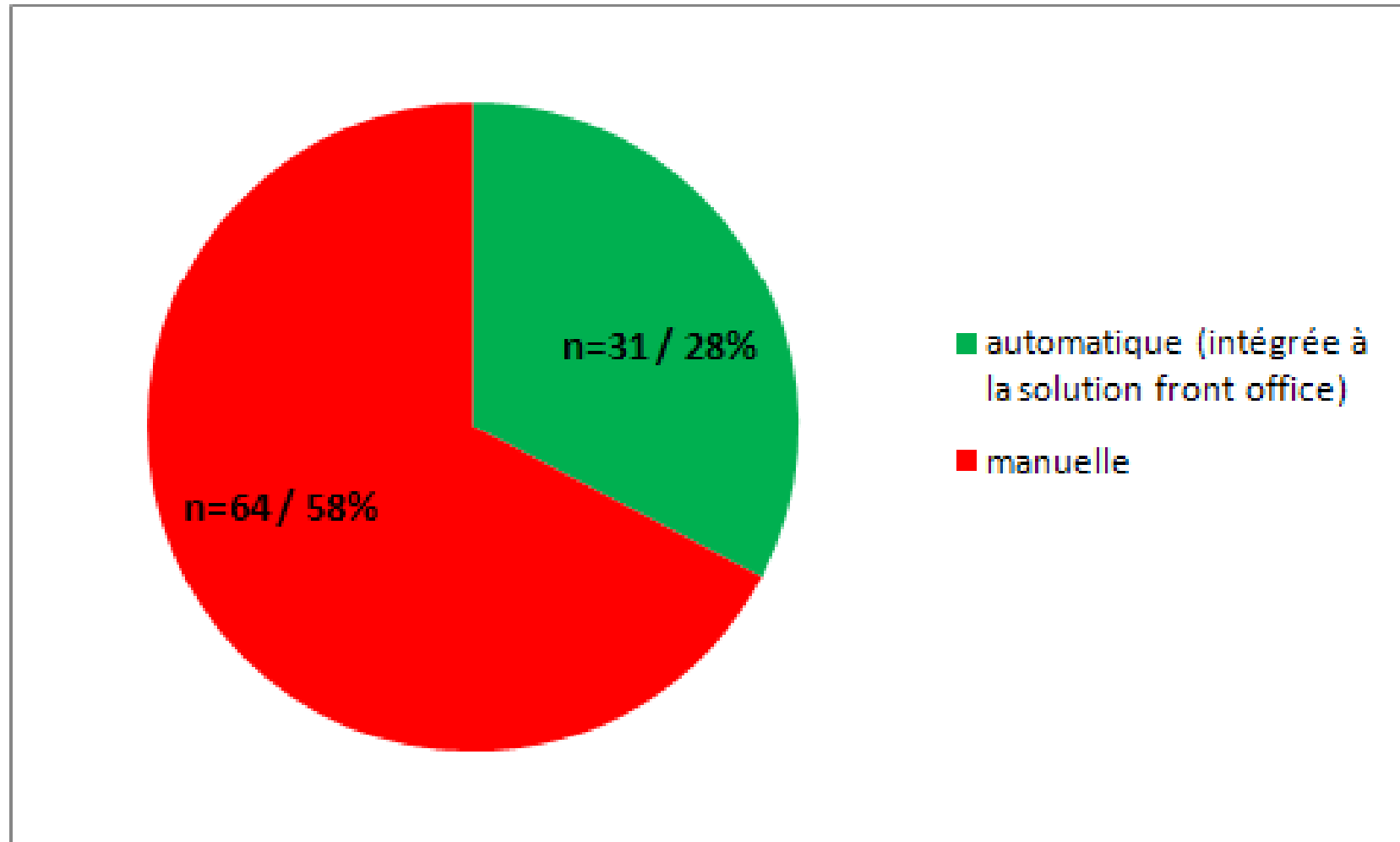


nombre d'observations: 93

Perception du prix des plate-formes Internet

- 81% des hôtels 4-5* contre 50% des 1-3* jugent les prix comme raisonnable
- 11% des hôtels 4-5* contre 27% des 1-3* jugent les prix trop cher

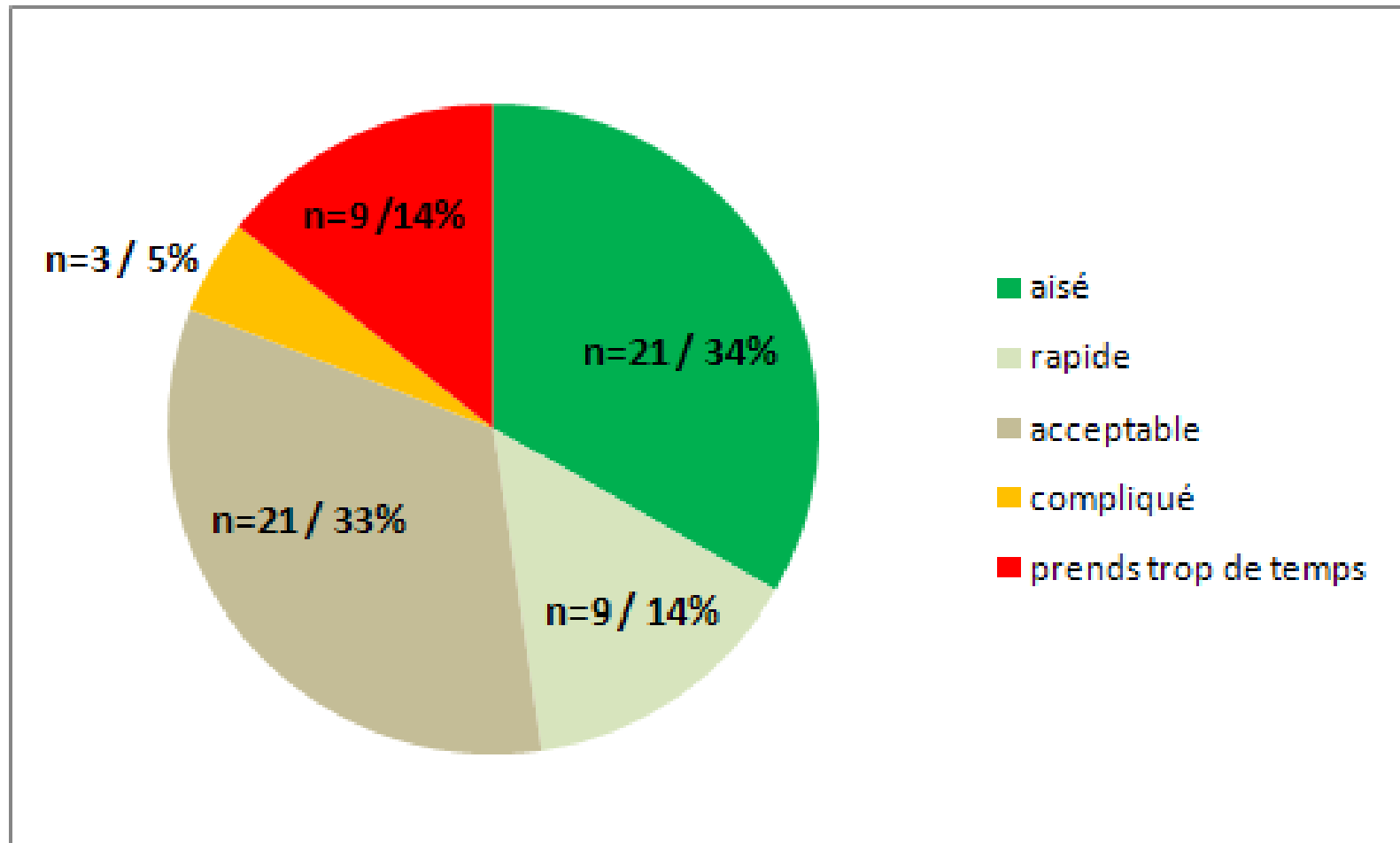
Mise à jour des plates-formes ou des contingents pour Office du Tourisme



24

nombre d'observations: 95

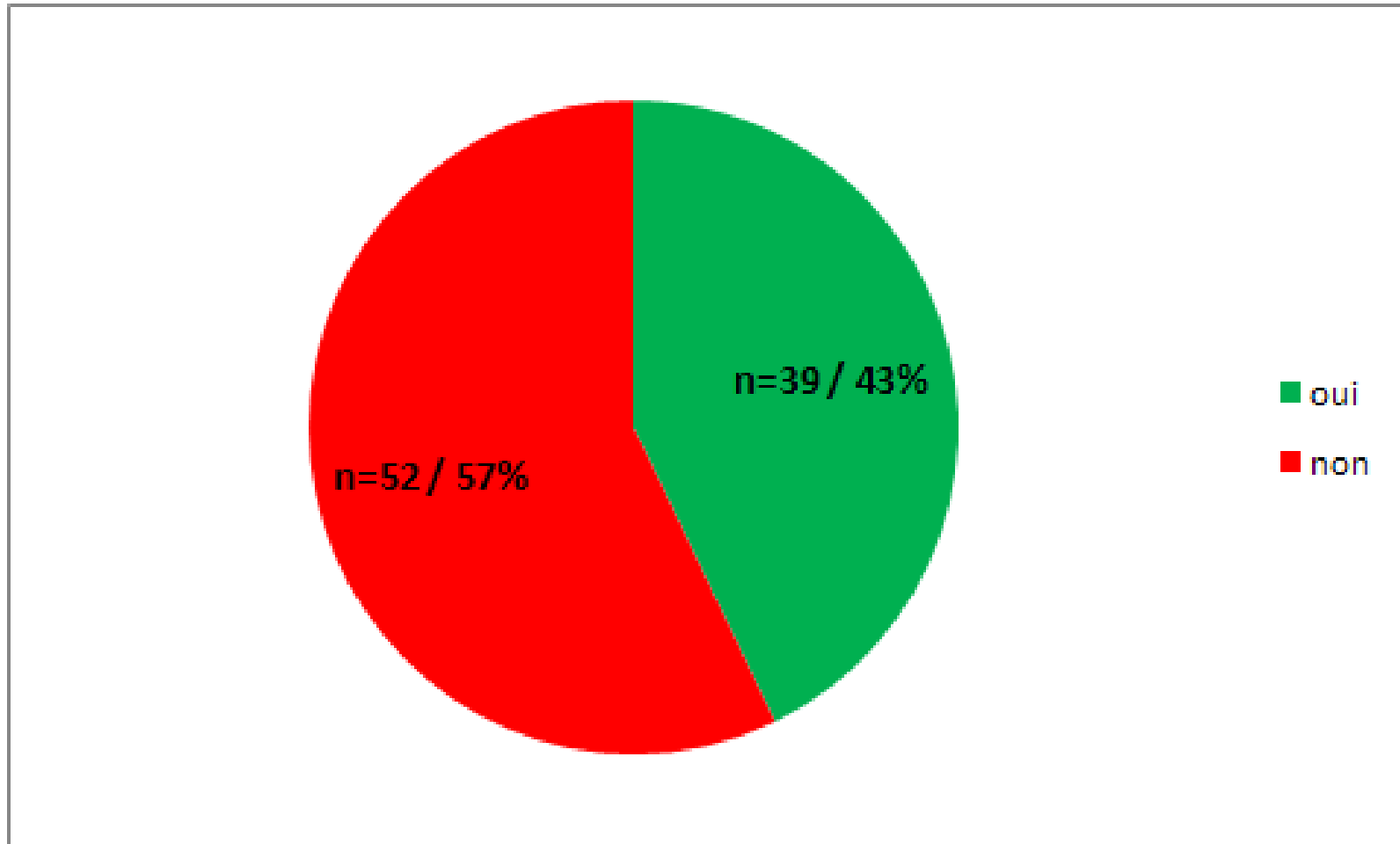
Si la mise à jour est "manuelle", c'est



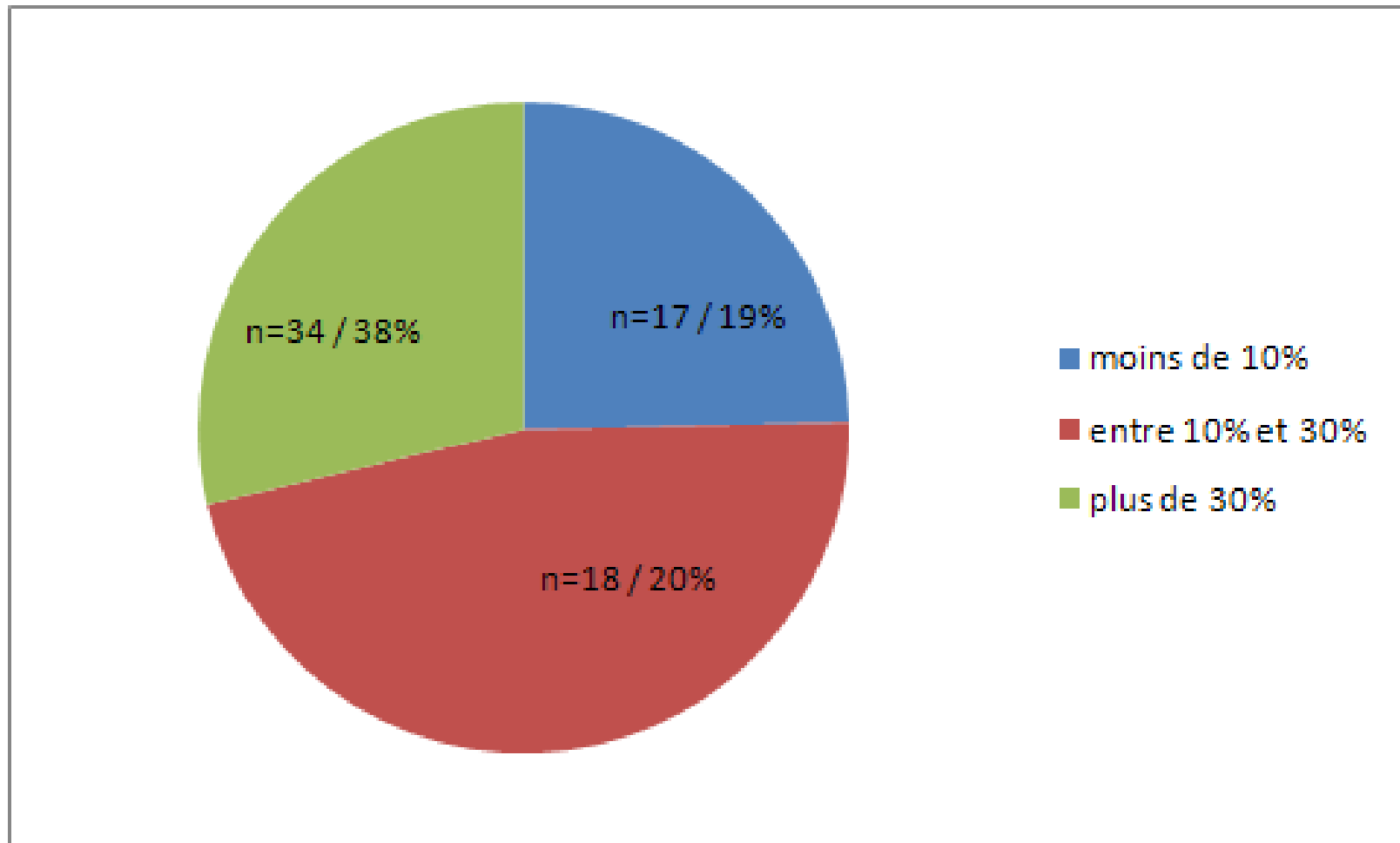
25

nombre d'observations: 63 hôtels qui gèrent les IDS d'une manière manuelle

Si c'était plus facile, seriez-vous intéressés à être présents sur davantage de canaux ?



Pourcentage des réservations sur Internet



27

nombre d'observations: 91

Contact

Roland Schegg
Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale Valais
(HES-SO Valais)
Institut du Tourisme
TechnoArk 3
3960 Sierre
Tel. 027 606 90 04
roland.schegg@hevs.ch
iet.hevs.ch / www.hevs.ch / www.est-stf.ch



Etudier à Sierre:
Bachelor of Science HES-SO en Tourisme
MBA Major in Tourism & Hotel Management