
Poursuite de la croissance des ventes en ligne dans l'hôtellerie suisse en 2009 malgré la crise économique

**Résultats d'une étude en ligne auprès des
membres d'hotelleriesuisse**

Roland Schegg, Michael Fux et Thomas Allemann

roland.schegg@hevs.ch / michael.fux@hevs.ch / thomas.allemann@hotelleriesuisse.ch

Avril 2010

1

Depuis 2003, la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale Valais (HES-SO Valais) en collaboration avec hotelleriesuisse, l'organisation faîtière du secteur hôtelier en Suisse, mène des enquêtes auprès des hôtels suisses pour analyser l'évolution des ventes sur les différents canaux de vente. Le questionnaire en ligne pour 2009 a été envoyé par courriel en janvier et mars 2010 à plus de 2300 membres d'hotelleriesuisse. Les résultats se basent sur les réponses de 224 entreprises.

- Executive Summary
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- Conseils pour la distribution

- **Executive Summary**
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- Conseils pour la distribution

- Les canaux de vente directe entre l'entreprise et le client (téléphone, fax, walk-ins, courriel, formulaire Web, réservations en temps réel sur propre site) restent les moyens de distribution dominants dans l'hôtellerie suisse. Entre 2008 et 2009 ces canaux contrôlés directement par l'hôtelier et qui ne causent très peu de coûts de commission ont baissé de 75,4% de toutes les réservations en 2008 à 71,1% en 2009.
- Aujourd'hui plus de la moitié des réservations (52,7%) dans l'hôtellerie suisse sont traitées via des canaux électroniques (courriel, formulaire Web, réservations en temps réel sur les sites des hôtels, systèmes globaux de distribution (GDS) et plates-formes Internet de réservation (IDS)). Environ la moitié est traitée par e-mail.
- Les réservations en ligne directes sur le propre site Web sont restées stables avec 4,4% des ventes malgré le fait que 26% des répondants offrent cette possibilité avec un propre système. Au total, les réservations en ligne directes représentaient 17% des ventes en 2009 (site Web 4,4%, GDS 2% et IDS 10,6%), soit une hausse de 5% en comparaison à l'année 2008.

- Des « Channel Manager » pour soutenir la gestion des disponibilités et des prix dans les différents canaux de distribution sont utilisés seulement dans 18% des entreprises. Environ 80% des hôtels consacrent moins de 5 heures par semaine à la gestion des canaux de distribution en ligne.

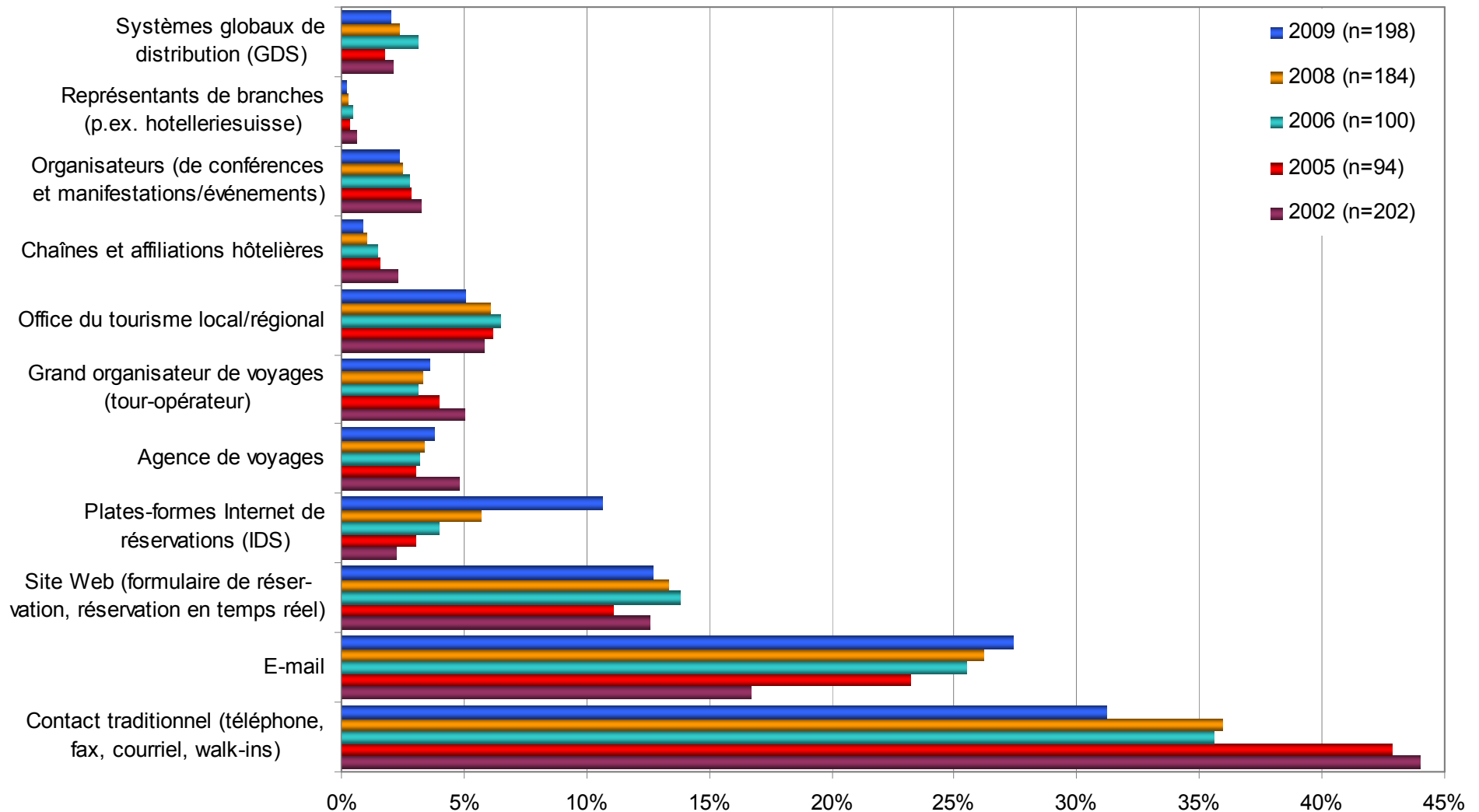
Un « Channel Manager » est un système qui soutient la gestion des disponibilités et des prix dans les différents canaux de distribution.

- La proportion relative d'utilisation des plates-formes Internet de réservation (IDS Internet Distribution Systems) a presque doublé en passant de 5,7% du total des réservations en 2008 à 10,6% en 2009. Il est probable que beaucoup d'entreprises hôtelières aient essayé l'année passée de compenser les pertes prévisibles causées par la crise économique par une stratégie de vente en ligne.

- Les sites Booking.com, Hotel Reservation System (HRS), Switzerland Travel Centre (STC) et les systèmes de réservation des destinations locales ont été les plates-formes Internet de réservation les plus utilisées par les hôteliers suisses. En moyenne un hôtelier a recourt à 5 canaux de vente en ligne.
- Les Top 5 des plates-formes Internet de réservation (Booking.com, HRS, hotel.de, Expedia resp. hotels.com, Venere) ont augmenté leur diffusion de 16% en moyenne en comparaison à l'année 2008.
- Une estimation grossière indique que les canaux de réservations en ligne ont probablement généré en 2009 un volume de 800 millions de francs et que pour cela environ 80 millions de francs de commission ont été payés. Nous estimons que pour tout les canaux environ 160 millions de francs de commissions ont été payés.

- Executive Summary
- **Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse**
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- Conseils pour la distribution

Utilisation des différents canaux de réservation 2002-2009

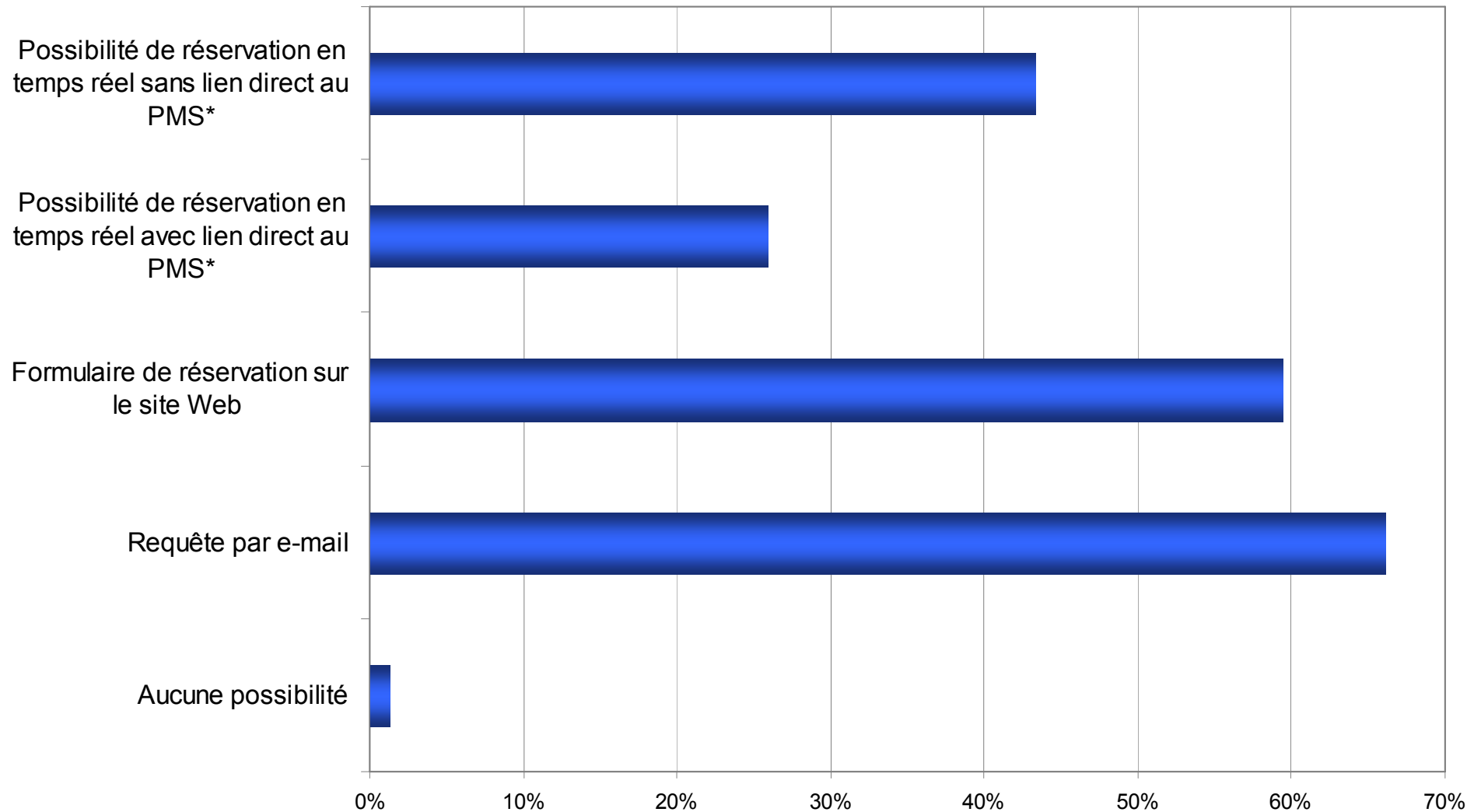


Utilisation des différents canaux de réservation 2009

Part des réservations en %	Suisse (n=198)	Valais (n=43)	Grisons (n=35)
Téléphone, fax, courriel	25,0	20,0	25,6
Walk-ins	6,2	6,5	5,9
E-mail	27,4	31,5	32,5
Formulaire de réservation sur le site Web	8,3	9,0	12,8
Réservation en temps réel sur le site Web avec vérification des disponibilités	4,4	3,5	2,8
Plates-formes Internet de réservation (IDS)	10,6	9,8	6,1
Agence de voyages	3,8	5,1	4,1
Grand organisateur de voyages (tour-opérateur)	3,6	8,0	2,4
Office du tourisme local	2,9	3,2	3,4
Office du tourisme régional	1,2	0,7	1,7
Suisse Tourisme	1,0	0,5	1,8
Chaînes et affiliations hôtelières	0,9	0,7	0,2
Organisateurs de manifestations/événements	1,0	0,6	0,2
Organisateurs de conférences	1,4	0,4	0,6
Représentants de branches	0,2	<0,1	0,0
Systemes globaux de distribution (GDS)	2,0	0,4	<0,1

- Executive Summary
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- **Les options de réservation de l'hôtel suisse**
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- Conseils pour la distribution

Possibilités de réservation sur le propre site Web



Systemes de reservation en temps reel sur les sites Web des hotels

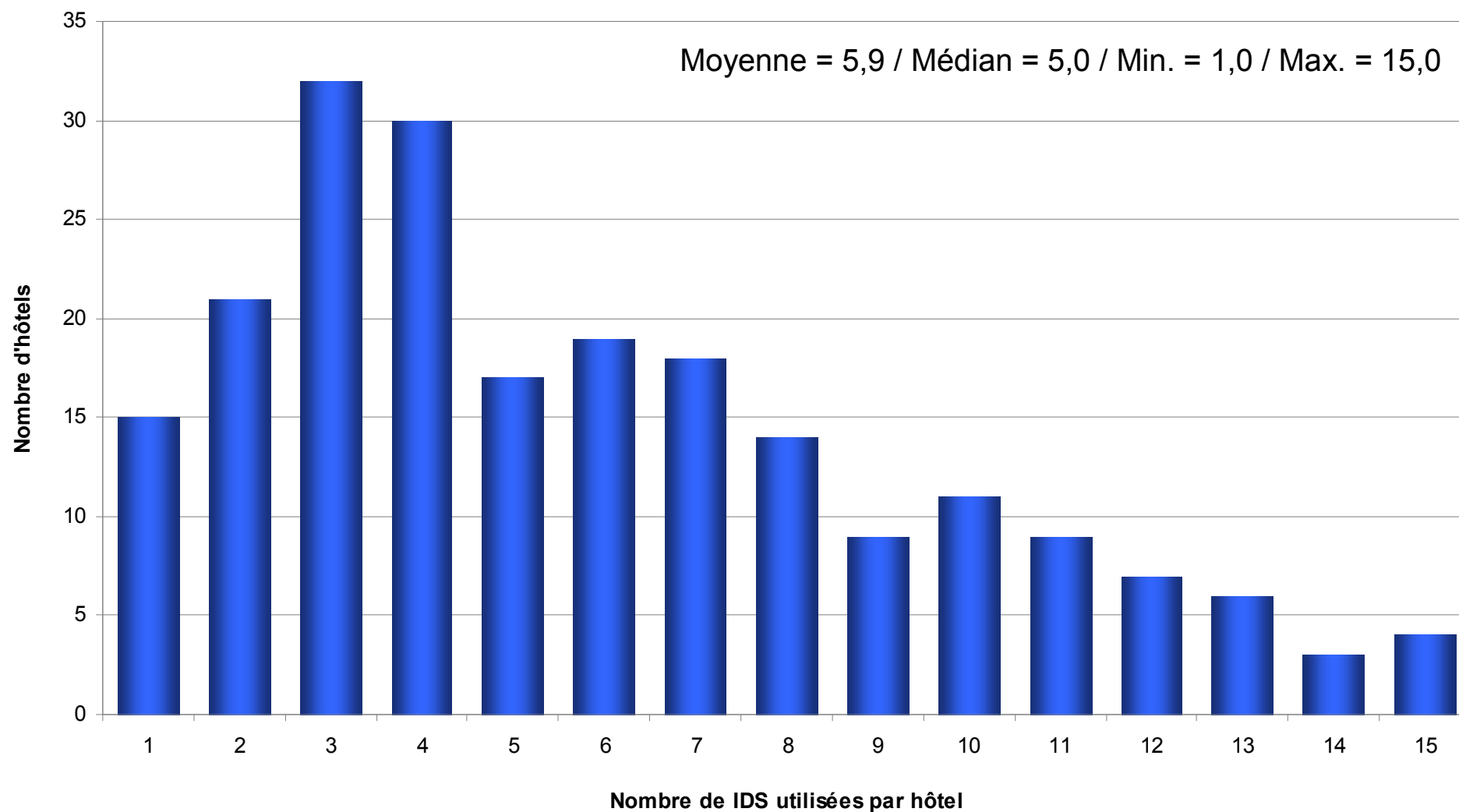
	2009 (n=164)		2008 (n=123)	
	Nombre	% du total	Nombre	% du total
GHIX Superbooking	28	17%	12	10%
STC (Switzerland Travel Centre)	17	10%	17	14%
GlobRes (Global Reservation Agent)	14	9%	18	15%
Reconline	14	9%	7	6%
Booking.com	13	8%	3	2%
Protel (rebagdata)	11	7%	9	7%
Bookingsystem.ch (Infonautics)	7	4%	8	7%
Fidelio (myfidelio.net)	7	4%	7	6%
Synergy Booking Engine (ActiveMetrics)	5	3%	4	3%
Autres systemes	48	29%	38	2%

- Executive Summary
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- **Les plates-formes Internet de réservation utilisées**
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- Conseils pour la distribution

Plates-formes Internet de réservation utilisées

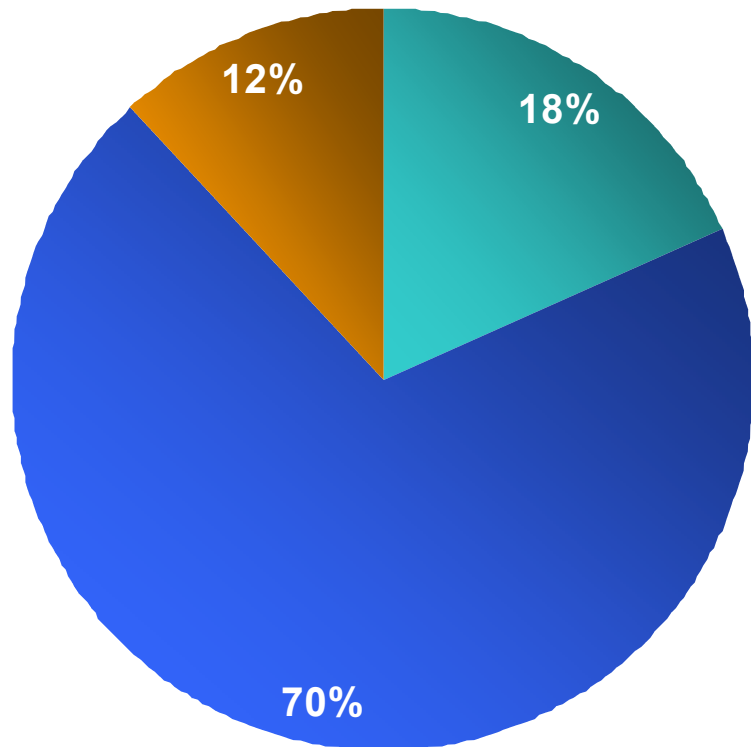
	2009		2008	
	Nombre	% du total	Nombre	% du total
<i>Plusieurs réponses possibles</i>				
Booking.com	162	72,3%	120	57,7%
Hotel Reservation System (HRS)	148	66,1%	112	53,8%
myswitzerland.com / Switzerland Travel Centre (STC)	146	65,2%	133	63,9%
Site Web des offices de tourisme	124	55,4%	133	63,9%
hotel.de	97	43,3%	15	7,2%
Expedia et hotels.com	92	41,1%	65	31,3%
Venere	85	37,9%	63	30,3%
hotel.ch	66	29,5%	46	22,1%
eBookers	50	22,3%	24	11,5%
Travelocity	36	16,1%	30	14,4%
Lastminute	33	14,7%	22	10,6%
eBay	26	11,6%	4	1,9%
Tiscover	24	10,7%	21	10,1%
Global Hotel Index (GHIX)	22	9,8%	24	11,5%
Hotelguide.com	20	8,9%	19	9,1%
Opodo	20	8,9%	17	8,2%
TOMAS	20	8,9%	1	0,4%
HostelBookers	15	6,7%	4	1,9%
Rates to go	3	1,4%	3	1,4%
Autres	56	25,0%	50	24,0%

Nombre de plates-formes Internet de réservation utilisées par hôtel



- Executive Summary
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- **Utilisation d'outil de gestion dans la distribution**
- Conseils pour la distribution

Utilisation d'un « Channel Manager »



■ Oui

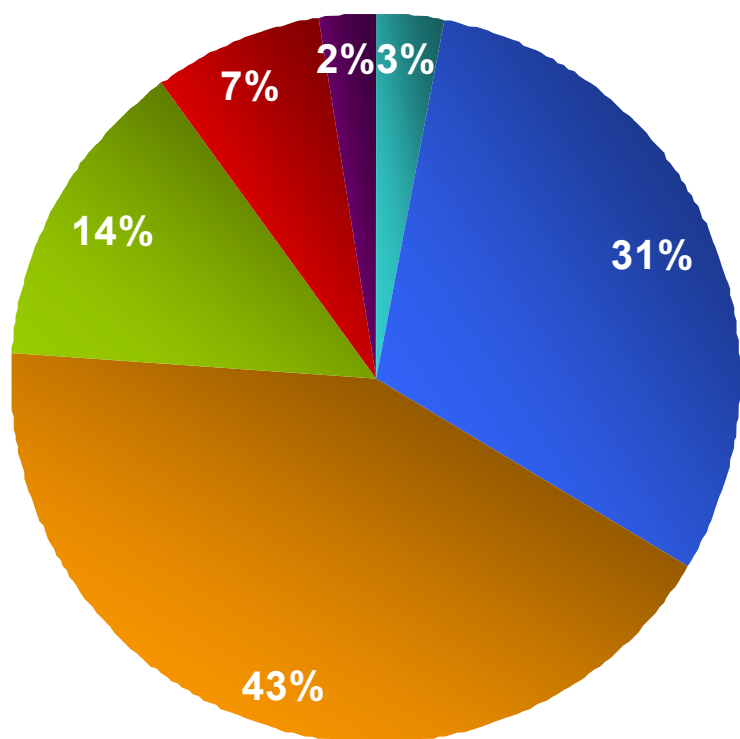
■ Non

■ Je ne sais pas

- Un « Channel Manager » est un système qui soutient la gestion des disponibilités et des prix dans les différents canaux de distribution.

Temps moyen consacré à la gestion des canaux en ligne

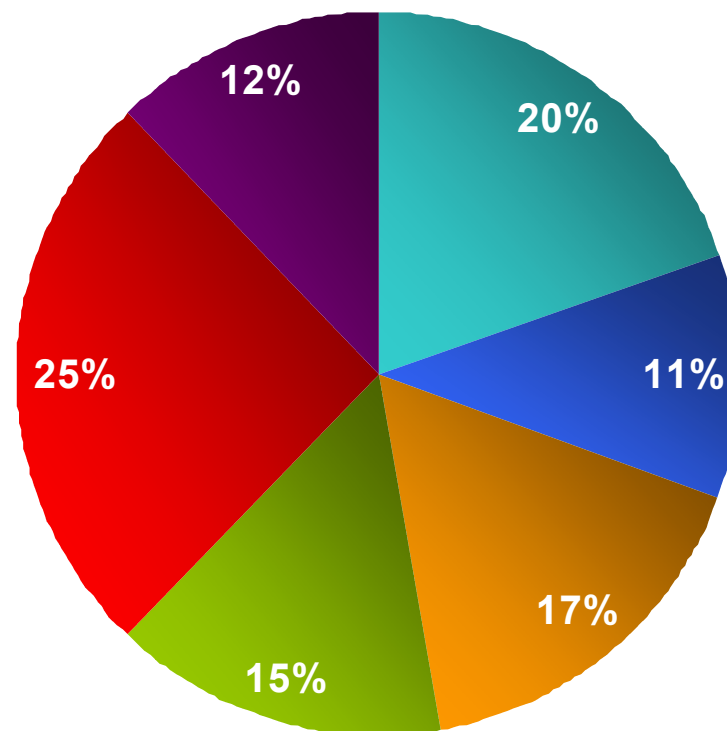
Temps consacré par semaine



- Moyenne = 4,4 heures
- Médian = 2,0 heures
- Min = 0 heures
- Max = 140 heures

■ pas de temps ■ moins de 2h ■ de 2h à 5h
■ de 5h à 10h ■ de 10h à 20h ■ 20h et plus

L'importance du « Yield Management »



- Oui, nous l'utilisons déjà
- Oui, très important
- Oui, important
- Ça m'intéresse
- Non, pas question
- Je ne sais pas

- Executive Summary
- Les canaux de distribution dans l'hôtellerie suisse
- Les options de réservation de l'hôtel suisse
- Les plates-formes Internet de réservation utilisées
- Utilisation d'outil de gestion dans la distribution
- **Conseils pour la distribution**

Conseils pour la distribution en ligne (I)

- Garantie du meilleur prix (« BAR – Best Available Rate ») pour des réservations sur le site Web de l'hôtel afin de ne pas perdre des clients qui préféreraient se tourner vers d'autres canaux avec des coûts (commissions) plus élevés.
- Inciter le visiteur du site Web à réserver directement en ligne avec des offres clairement avantageuses (prix et prestations) et visibles.
- Liaison directe du système de réservation sur le site Web au PMS ou au système de front office afin d'offrir aux clients en ligne les disponibilités et prix actuels.
- Exécution rapide et compétente de requêtes de réservation par e-mail. Ceci afin que le client dispose des informations nécessaires pour une prise de décision sans devoir passer par d'autres canaux d'information.

Conseils pour la distribution en ligne (II)

- Maîtrise des outils de marketing en ligne (notamment l'optimisation du site Web pour les moteurs de recherche) afin d'amener des clients potentiels sur le site de l'hôtel.
- Eviter une dépendance d'une plate-forme Internet de réservation via l'utilisation d'acteurs alternatifs (p.ex. plate-forme spécialisée).
- Utilisation d'un « Channel Manager » pour gérer d'une manière efficace les différents canaux en ligne (surtout les prix).
- Optimiser le revenu via une modification des prix selon la demande.

Roland Schegg

Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale Valais
(HES-SO Valais), Institut de Tourisme

TechnoArk 3

3960 Sierre

Tél. 027 606 90 04

roland.schegg@hevs.ch

iet.hevs.ch / www.hevs.ch / www.est-stf.ch

*Bachelor of Science HES-SO en Tourisme
MBA Major in Tourism & Hotel Management*



Thomas Allemann

hotelleriesuisse

Monbijoustrasse 130

3001 Berne

Tél. 031 370 43 36

thomas.allemann@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch

