



Digitourism: La digitalisation au service des entreprises touristiques valaisannes

Inventaire des solutions digitales dans les entreprises touristiques du Valais (2^{ième} édition)

Rapport d'étude

Avril 2025

- Une étude a été réalisée par l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais/Wallis entre décembre 2024 et mars 2025 afin **d'évaluer l'usage des solutions digitales et le niveau de maturité numérique des acteurs touristiques valaisans**. Il s'agit de la seconde édition de cette enquête, faisant suite à une première étude menée de juillet à octobre 2022 ([rapport d'étude de mars 2023](#)).
- L'objectif principal était d'établir une première version d'un inventaire structuré des solutions digitales actuellement utilisées dans les entreprises touristiques du canton. Cette **cartographie détaillée**, couvrant les **différents secteurs d'activité**, constitue une base d'information précieuse pour l'ensemble des acteurs du tourisme valaisan. Elle est notamment destinée à appuyer Digitourism, un programme pluriannuel qui mobilise les compétences numériques locales pour renforcer et accélérer la transformation digitale des entreprises touristiques du Valais.
- Ce programme est soutenu par le Canton du Valais à travers le Service de l'Économie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI), ainsi que par les partenaires de la promotion économique cantonale.

Résumé (II)

- **L'enquête en ligne** a été diffusée auprès des entreprises touristiques du canton du Valais entre **décembre 2024 et mars 2025**. Elle a couvert l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique, à l'exception des organisations de gestion de destination (DMO), et s'est adressée notamment aux hôtels, agences de location, restaurants, remontées mécaniques, écoles de sports de neige, etc.
- Au total, **318 réponses** ont été recueillies (315 en 2023), dont 107 provenant du secteur de la gastronomie et 125 du secteur hôtelier.
- Le **questionnaire** visait à dresser un état des lieux aussi exhaustif que possible des solutions digitales utilisées au sein des entreprises touristiques. Il couvrait un large éventail de domaines, allant de la communication et du marketing à la gestion et à l'exploitation des données, en passant par la bureautique, la gestion d'entreprise (ressources humaines, finances, gestion des stocks), la présence en ligne, ainsi que les outils métiers spécifiques. Ces derniers concernaient aussi bien l'hôtellerie et la parahôtellerie que la restauration, les remontées mécaniques, les écoles de sports de neige, les magasins de sport, ainsi que les lieux et organisateurs d'événements ou d'activités culturelles.

- **L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA)** progresse nettement dans le tourisme valaisan : **47 % des entreprises** déclarent déjà l'utiliser, et **un tiers des autres** prévoient de le faire prochainement. L'IA est principalement mobilisée pour des **tâches simples et accessibles**, comme la traduction (avec DeepL ou Google Translate) et la rédaction de contenus (avec ChatGPT), notamment pour les descriptions web, les e-mails ou les réponses aux avis. L'adoption reste toutefois encore **superficielle**, avec peu d'usage avancé dans la personnalisation de l'offre, la gestion dynamique des prix ou l'automatisation du service client.

Résumé (IV)

- **Communication (interne & externe):** L'e-mail demeure l'outil dominant, utilisé par la quasi-totalité des répondants, tandis que les messageries instantanées et les plateformes collaboratives comme Teams gagnent en importance, notamment dans les structures plus grandes. On observe une montée en puissance des outils facilitant la communication interne en temps réel, en parallèle de l'utilisation des réseaux sociaux pour les échanges externes avec la clientèle.
- Le **marketing digital** est largement intégré dans les pratiques des entreprises touristiques valaisannes, avec une forte présence sur les réseaux sociaux, notamment Facebook et Instagram, qui restent les canaux privilégiés pour la communication avec la clientèle. LinkedIn est utilisé par 33 % des entreprises et TikTok par 16 %. L'envoi de newsletters est également courant (40 % des entreprises), notamment avec des outils comme Mailchimp ou Infomaniak, même si leur usage stratégique reste limité. Seulement une entreprise sur sept utilise par contre un CRM.
- En matière de **gestion de la e-réputation**, seules quelques entreprises (par exemple, 14 % des hôtels) surveillent et répondent aux avis sur des plateformes comme Booking, Google et Tripadvisor.

Résumé (V)

- **DATA:** La gestion des données dans les entreprises touristiques valaisannes reste encore largement fragmentée. Si les solutions de stockage cloud comme OneDrive ou Dropbox sont largement utilisées, elles coexistent souvent avec des systèmes locaux (serveurs privés, disques durs) et des pratiques peu structurées. L'analyse des données repose encore majoritairement sur Excel, ce qui limite les possibilités d'exploitation avancée ou de visualisation dynamique. L'utilisation d'outils d'automatisation ou de business intelligence reste marginale.
- Globalement, la donnée semble encore être perçue comme un outil opérationnel plutôt que comme un levier stratégique, ce qui représente un axe d'amélioration clé pour renforcer la performance et la personnalisation des services.

Résumé (VI)

- La **gestion administrative** dans les entreprises touristiques du Valais s'appuie sur un éventail très varié de solutions, allant de logiciels spécialisés à des outils généralistes comme Excel, encore largement utilisés pour la gestion des salaires, des horaires ou de la comptabilité. Les ERP restent peu répandus, souvent réservés aux structures de plus grande taille, tandis que les petites entreprises privilégient des outils simples, parfois développés en interne ou proposés par leurs fiduciaires. La gestion des ressources humaines et des plannings est également peu digitalisée dans de nombreux cas, avec des pratiques encore manuelles ou basées sur des outils non connectés.
- Cette **fragmentation** freine l'automatisation et l'efficacité administrative. Un accompagnement ciblé pourrait favoriser l'adoption de solutions intégrées, adaptées aux contraintes des PME touristiques.

Outils métier

- Le **secteur hôtelier** dispose d'un écosystème digital relativement bien structuré, avec une large adoption de PMS comme Mews ou Protel, et de channel managers tels que Seekda (Kognitiv), Mews et Hotel Spider. L'intégration entre PMS, IBE (ex. Simple Booking, Easybooking) et systèmes de réservation est globalement bonne, bien que la multiplication des prestataires crée parfois des silos. Le secteur reste toutefois marqué par une forte diversité de solutions, rendant l'interopérabilité un enjeu clé pour optimiser les opérations et l'expérience client.
- La **gastronomie** est l'un des secteurs les plus fragmentés sur le plan digital. On recense plus de 25 systèmes POS différents, dont Lightspeed/ iKentoo. La gestion des stocks et des denrées reste souvent peu digitalisée, avec un recours fréquent à Excel, papier ou outils artisanaux. Les réservations de table passent encore souvent par le téléphone, malgré l'usage croissant de plateformes comme TheFork ou Zenchef. Ce secteur montre un fort potentiel de structuration et de simplification.

Outils métier

- Les acteurs de la **parahôtellerie** utilisent majoritairement des **PMS** tels que Amentitiz, Citi, Camping.care, Mews ou Protel. Les channel managers incluent Amenitiz, Citi, hotelpac ou Tomas mais les niveaux d'intégration sont très variables. Les outils POS utilisés sont souvent mobiles et économiques reflétant les contraintes budgétaires et le besoin de flexibilité de ces structures.
- Les **écoles de ski** et entreprises de sports d'hiver s'appuient fortement sur des solutions sectorielles spécialisées comme Waldhart et WS Sports, qui couvrent la planification, la gestion des moniteurs et la communication client.
- Les **remontées mécaniques** s'appuient sur des plateformes spécialisées comme Alturos, Deskline/Feratel, e-Liberty ou Pricenow pour la vente en ligne de billets et d'abonnements. Ces e-shops sont souvent intégrés à des outils de caisse, mais l'interopérabilité reste un défi, notamment pour les données clients et la communication multicanal. Le secteur utilise aussi des solutions propres à la gestion d'accès ou de contrôle (Skidata, Axess).



> L'étude

Le contexte du sondage



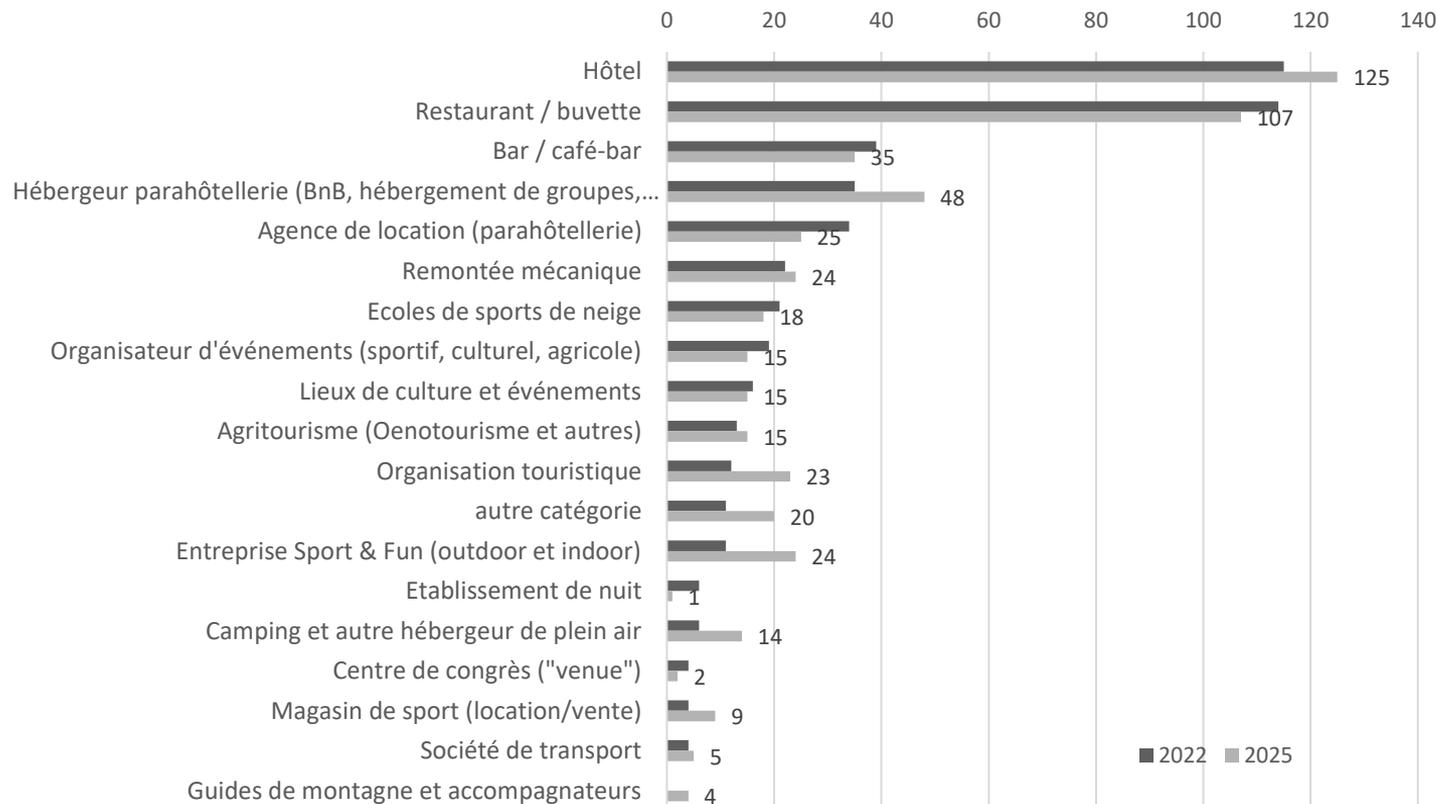
- Digitourism est un programme pluriannuel porté par le Canton du Valais, via le Service de l'Économie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI), en collaboration avec les partenaires de la promotion économique valaisanne. Il vise à renforcer et à **accélérer la transformation digitale des entreprises touristiques** en s'appuyant sur les compétences numériques disponibles localement.
- Dans cette optique, et dans la continuité d'une **première étude menée de juillet à octobre 2022** (rapport publié en mars 2023), Digitourism souhaite, en partenariat avec l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis, établir une nouvelle version actualisée de l'inventaire des solutions digitales utilisées dans les entreprises touristiques valaisannes.
- Cette **cartographie détaillée des outils numériques** mobilisés par les différents secteurs constitue une ressource stratégique pour l'ensemble des acteurs du tourisme du canton, en fournissant des repères concrets pour orienter les actions de transformation digitale.

- L'enquête en ligne a été diffusée auprès des entreprises touristiques du canton du Valais entre **décembre 2024 et mars 2025**. Elle a couvert l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique, à l'exception des organisations de gestion de destination (DMO), et s'est adressée notamment aux hôtels, agences de location, restaurants, remontées mécaniques, écoles de sports de neige, etc.
- Au total, **318 réponses ont été recueillies** (315 en 2023), dont 107 provenant du secteur de la gastronomie et 125 du secteur hôtelier.
- Comme le **panel de répondants diffère entre la première et la deuxième enquête**, les comparaisons doivent être interprétées avec prudence. En particulier, les variations mineures (mentionnées par moins de trois entreprises) reflètent davantage la composition du panel que de réels changements dans le marché.
- Le **questionnaire** détaillé relatif à notre analyse se trouve en annexe. Il a été adapté, complété et simplifié sur la base de la première étude réalisée en 2022-2023.



> Profil de l'échantillon

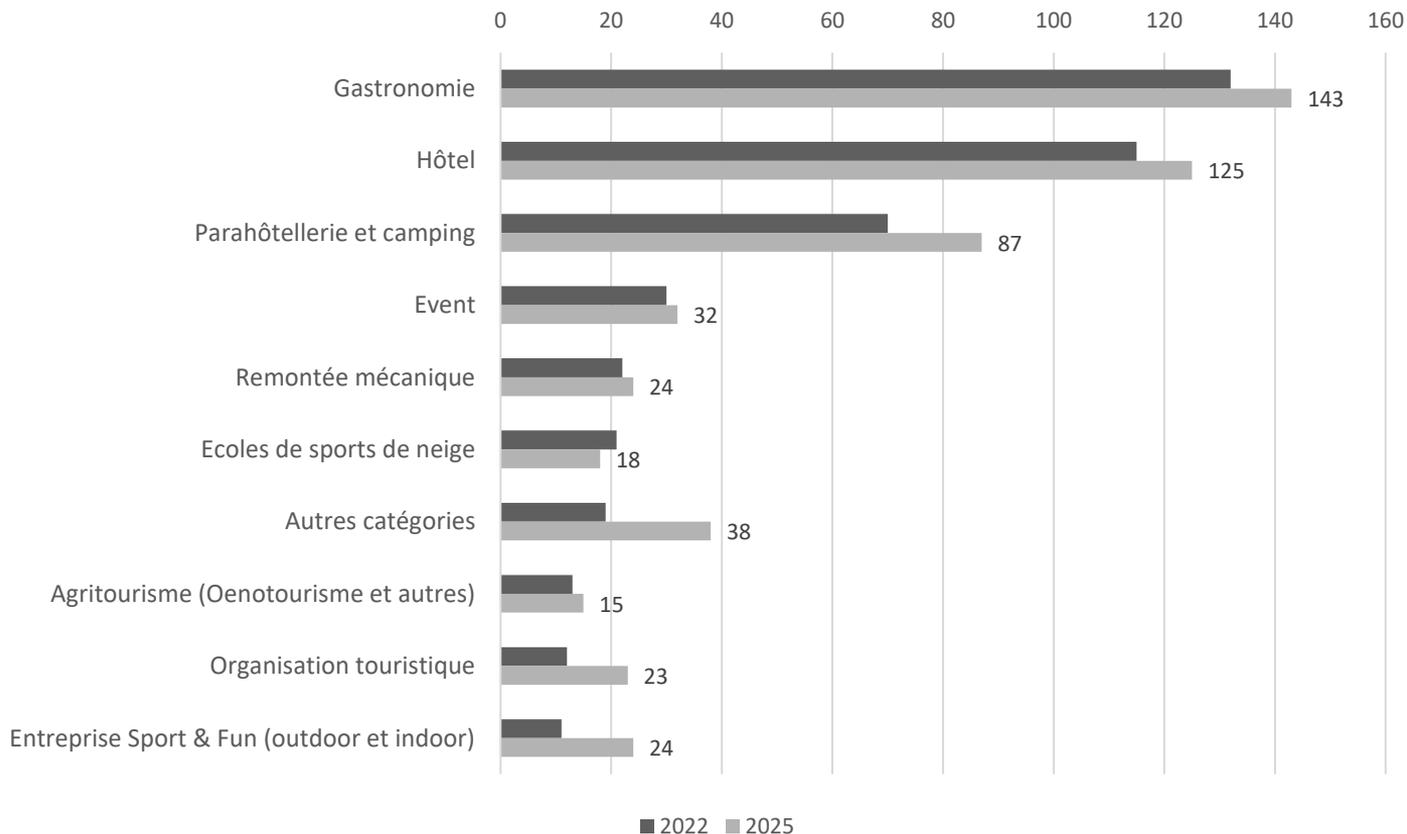
Catégories d'entreprise (Echantillon 2022 / 2025)



Nombre
d'entreprises
totales 2025: n=313

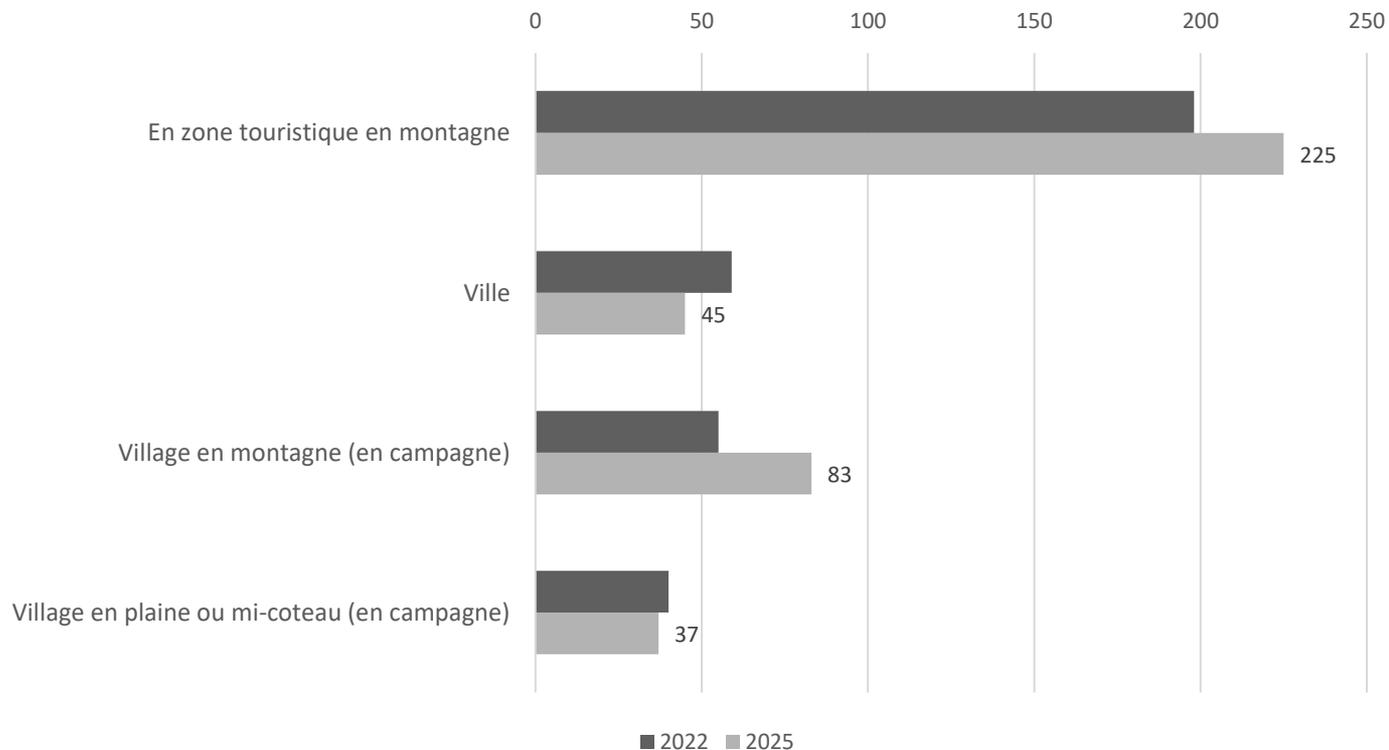
Catégories d'entreprise simplifiée

(Echantillon 2022 / 2025)



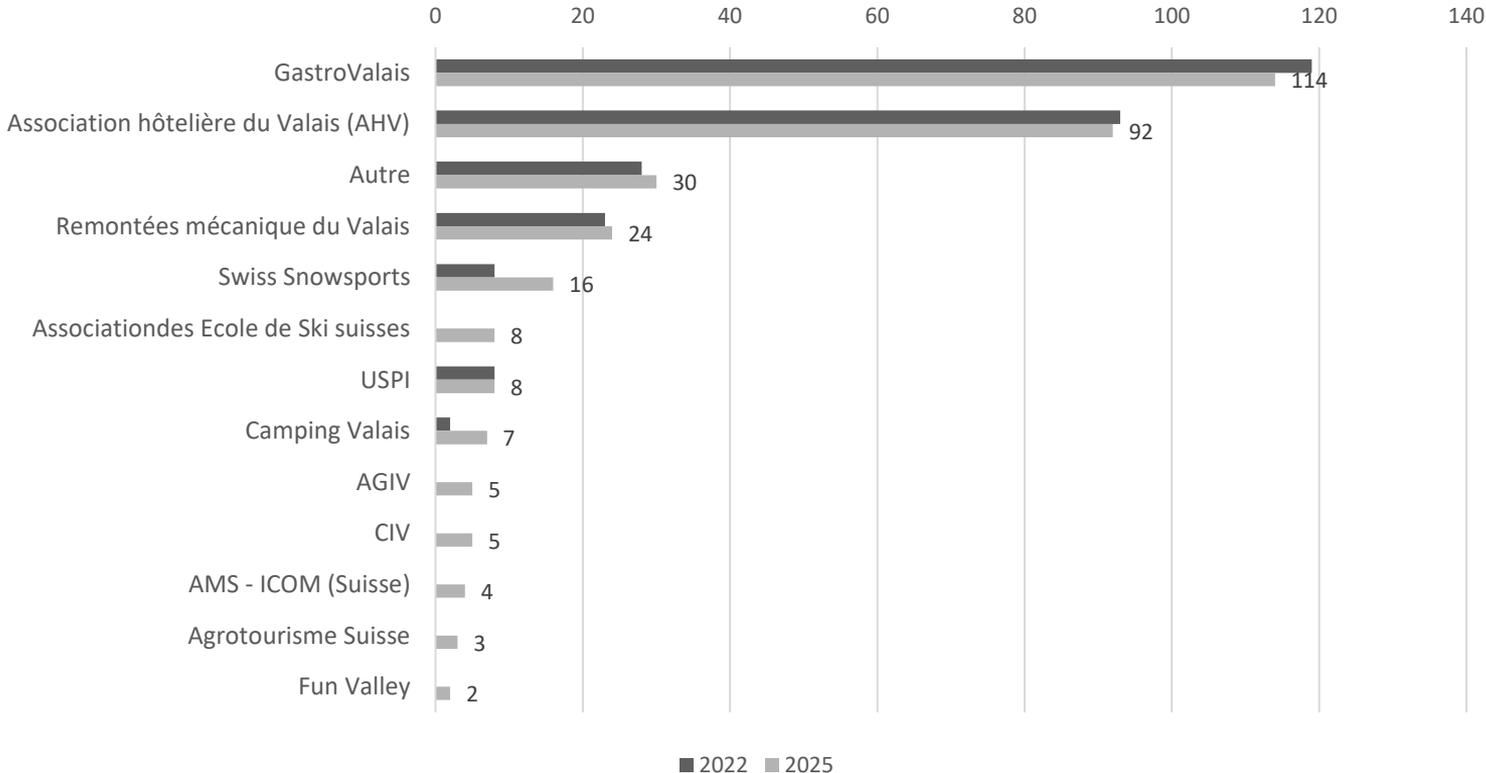
Nombre
d'entreprises
totales 2025: n=313

Rayon d'activité des entreprises (Echantillon 2022 / 2025)



Nombre
d'entreprises
totales 2025: n=307

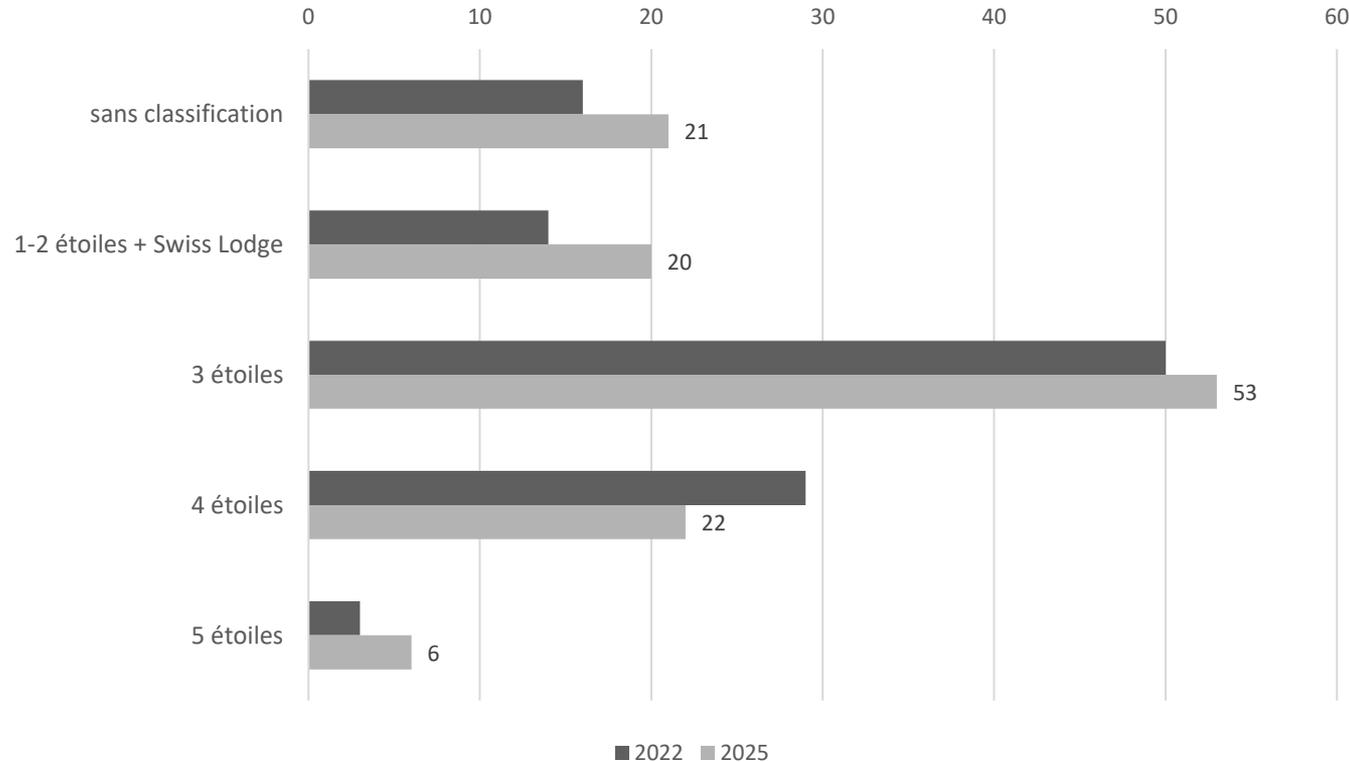
Affiliation à une organisation faîtière (Echantillon 2022 / 2025)



Nombre
d'entreprises
totales 2025: n=262

Classification des hôtels

Echantillon (2022 / 2025)



*Nombre d'hôtels
en 2025: n=122*

Taille des entreprises (Echantillon 2025)

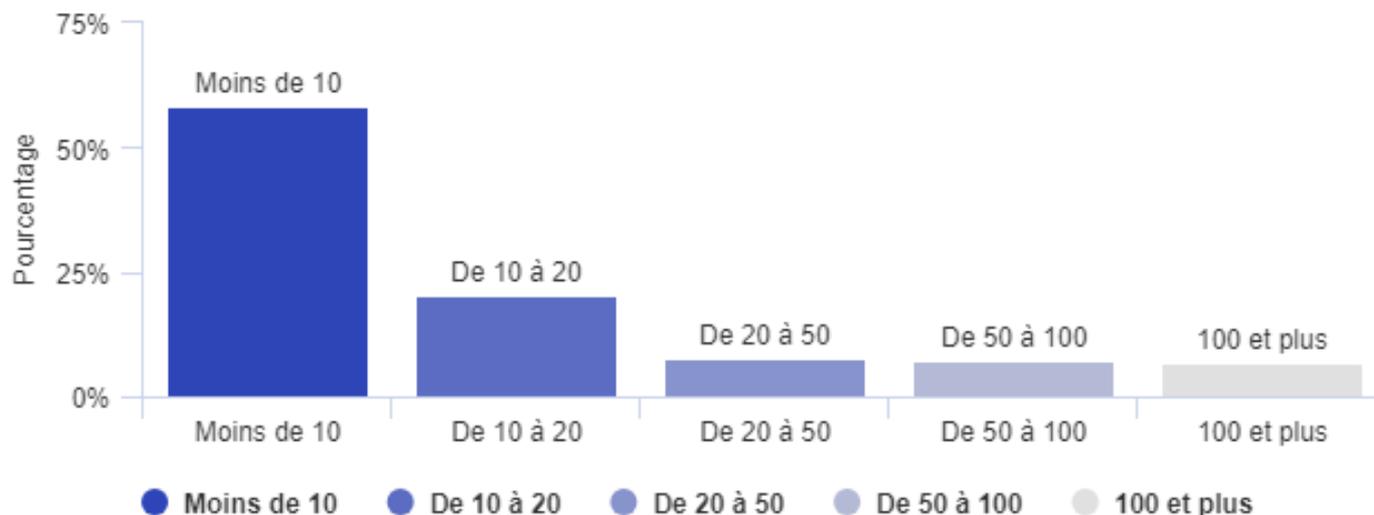
Postes: Nombre d'équivalents temps plein (en haute saison)

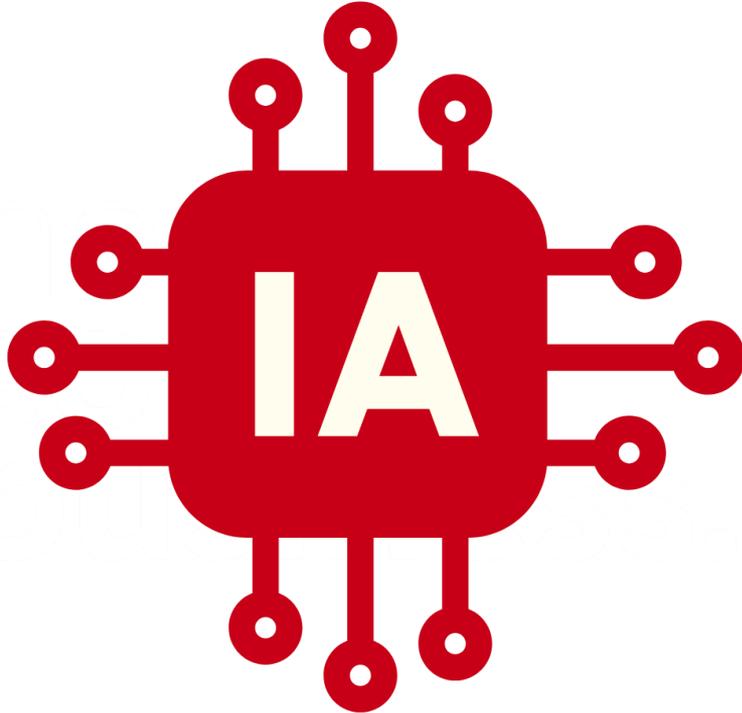
Réponses effectives : 196

Taux de réponse : 62%

Moyenne : 31,5

Min - Max : 0,0 - 740,0





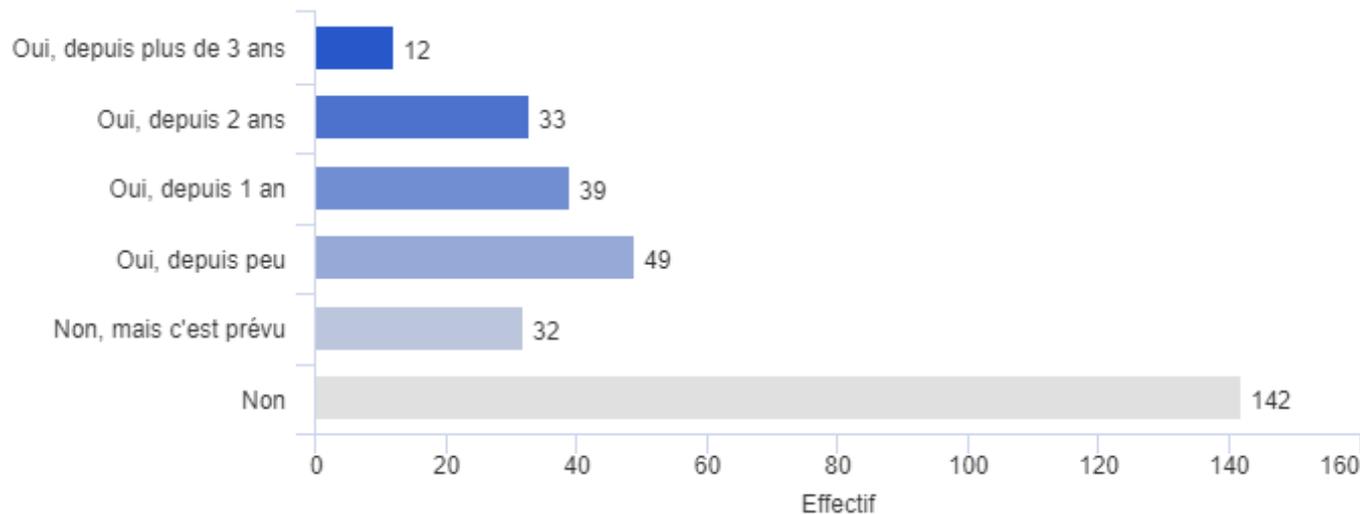
Résultats sondage
Digitourism 2025

Utilisation de l'IA

Votre entreprise utilise-t-elle l'intelligence artificielle ?

Réponses effectives : 301

Taux de réponse : 95%

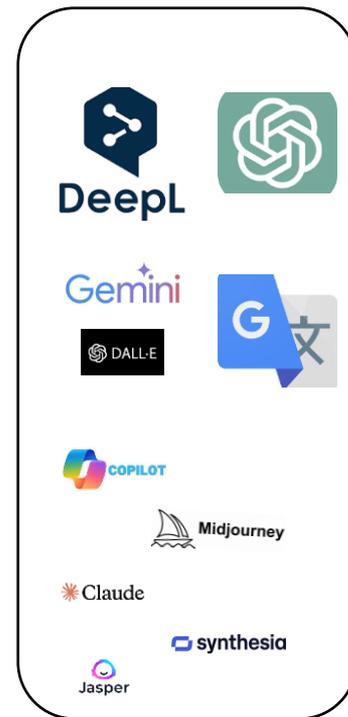
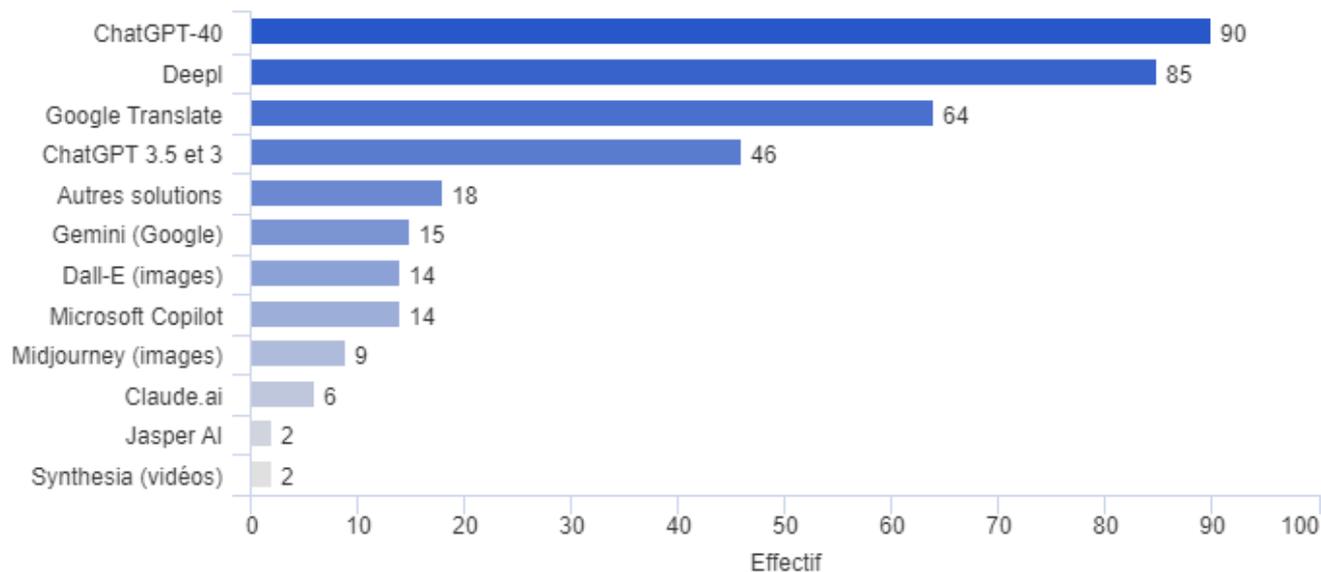


Près de la moitié des entreprises interrogées (47 %) déclarent utiliser l'intelligence artificielle, dont une majorité depuis un an ou moins. Toutefois, 47 % ne l'utilisent pas encore, bien que 32 d'entre elles prévoient de le faire prochainement. Seules 12 entreprises ont intégré l'IA depuis plus de trois ans, indiquant une adoption encore récente dans le secteur.

Lesquels des outils d'intelligence artificielle utilisez-vous actuellement ?

Réponses effectives : 129

Taux de réponse : 99%



Les entreprises privilégient des outils d'IA **simples et utiles au quotidien**, comme ChatGPT ou DeepL, principalement pour la rédaction et la traduction. Les usages plus créatifs ou techniques restent marginaux, signe d'une adoption encore prudente. Le défi sera d'élargir cette utilisation à des solutions plus avancées et spécifiques aux métiers du tourisme.

Synthèse des **autres solutions d'intelligence artificielle** mentionnées par les répondants :

- **Outils conversationnels et chatbots** : plusieurs entreprises utilisent des **chatbots** (y compris via Mistral AI, Perplexity, ou des apps dédiées), ou des **voicebots**, souvent intégrés à leur site ou CRM.
- **Solutions intégrées** : l'IA est parfois déjà intégrée dans des outils existants comme le **PMS MEWS**, un **RMS/CRM**, ou des plateformes comme **Hubspot**.
- **Outils spécialisés** : des solutions comme **Adobe Firefly** (création visuelle), **Bluecime**, **Instories** (vidéos), ou **agenda.ch** sont mentionnées ponctuellement.
- **Traduction et assistance linguistique** : en plus de DeepL, des outils comme **Leo** et **WordReference** sont utilisés.
- **Autres IA généralistes** : **Bing AI** et **Perplexity.ai** figurent aussi parmi les solutions explorées.

Conclusion : ces réponses montrent une expérimentation variée d'outils IA, allant des assistants conversationnels à des solutions intégrées ou créatives, mais souvent en usage ponctuel ou en phase exploratoire.



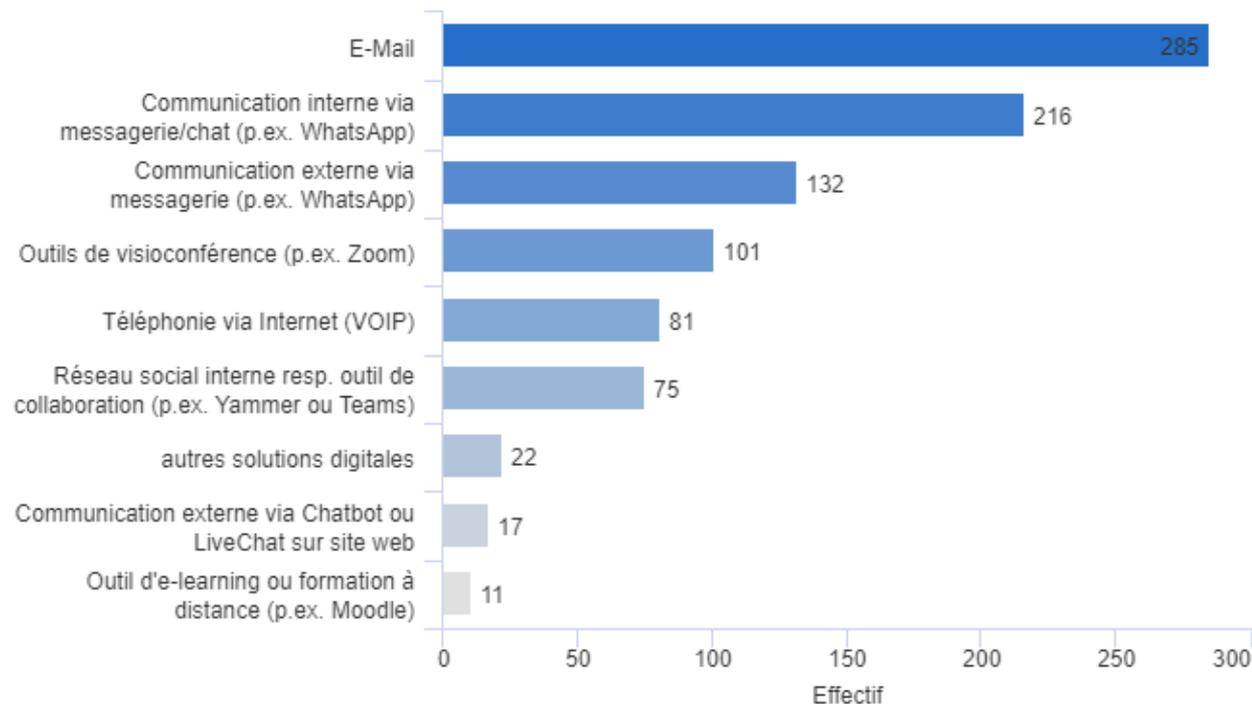
Résultats sondage
Digitourism 2025

**Outils de
communication**

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

Réponses effectives : 301

Taux de réponse : 95%

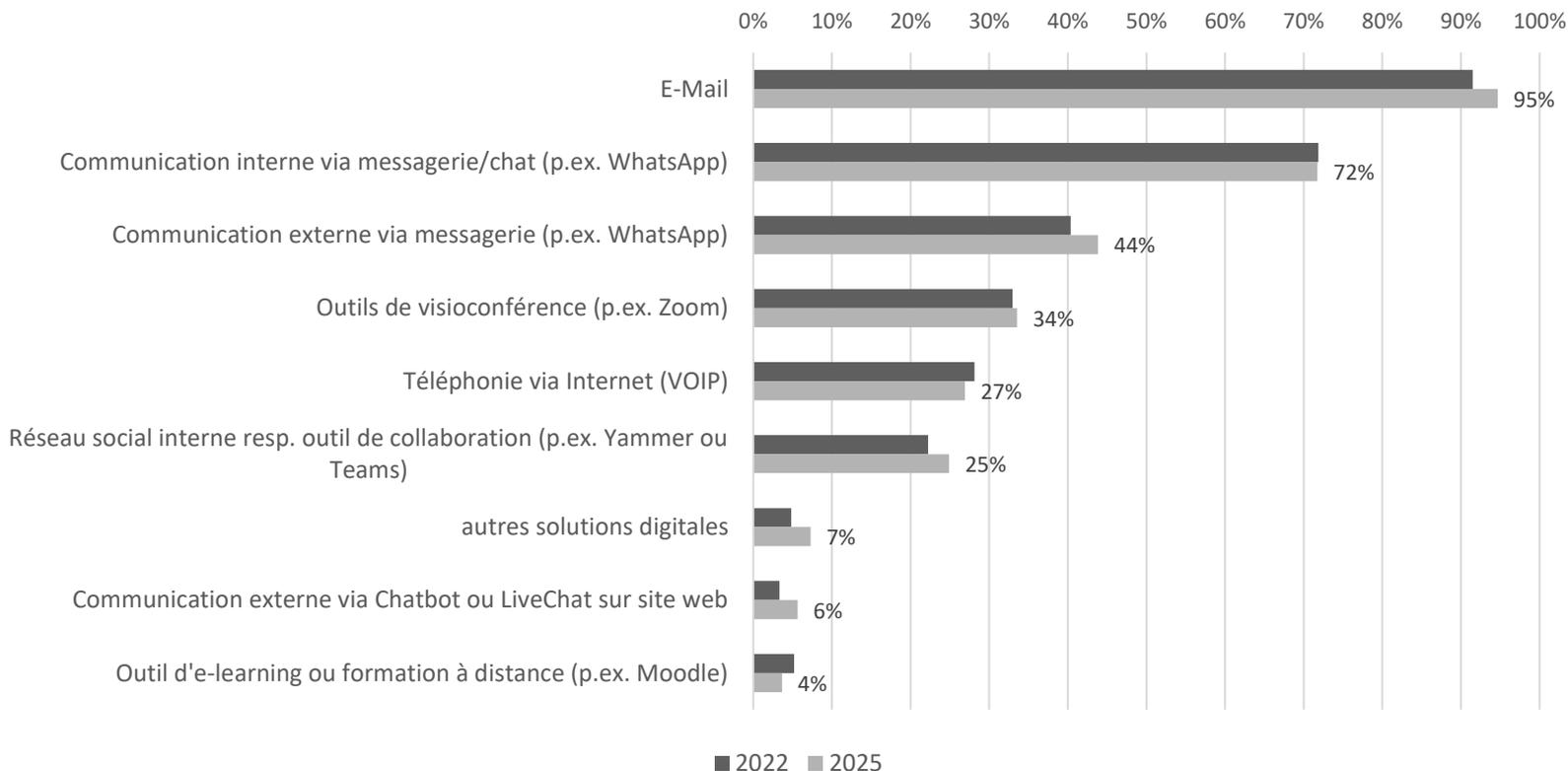


Synthèse des autres solutions digitales de **communication** mentionnées par les répondants :

- **Applications internes pour employés** : plusieurs entreprises utilisent **Beekeeper** (mentionnée trois fois) et **Waldhart Sports Lehrer App** (deux fois) pour la communication interne.
- **Canaux de communication client** : des outils comme **chat intégré au PMS MEWS**, **Messenger/Instagram**, **Roomchecking**, **Simon & Joseph**, ou **Zenchef** sont utilisés pour interagir avec la clientèle.
- **Outils marketing et newsletter** : certains répondants mentionnent des outils comme **dodeley**, **BM Tool**, **Odoo**, **InDesign**, ou des **newsletters hebdomadaires** envoyées depuis un site ou un office du tourisme.
- **Solutions cloud intégrées** : **Nextcloud** est mentionné comme outil de partage et de communication documentaire.
- **Autres outils spécifiques** : **Citi** et **Sunkhronos Sport** apparaissent comme solutions ponctuelles ou sectorielles.

Solutions digitales dans la communication

Echantillon 2022 / 2025

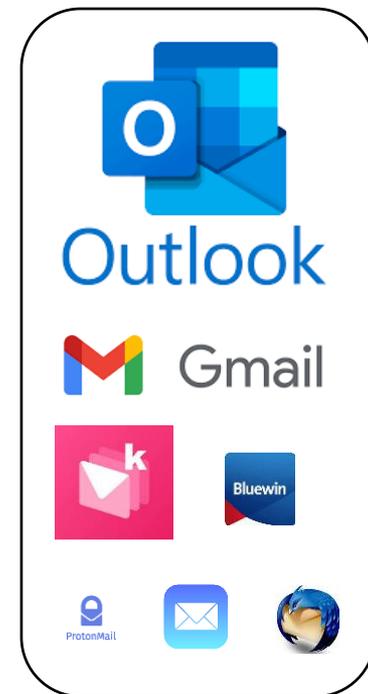
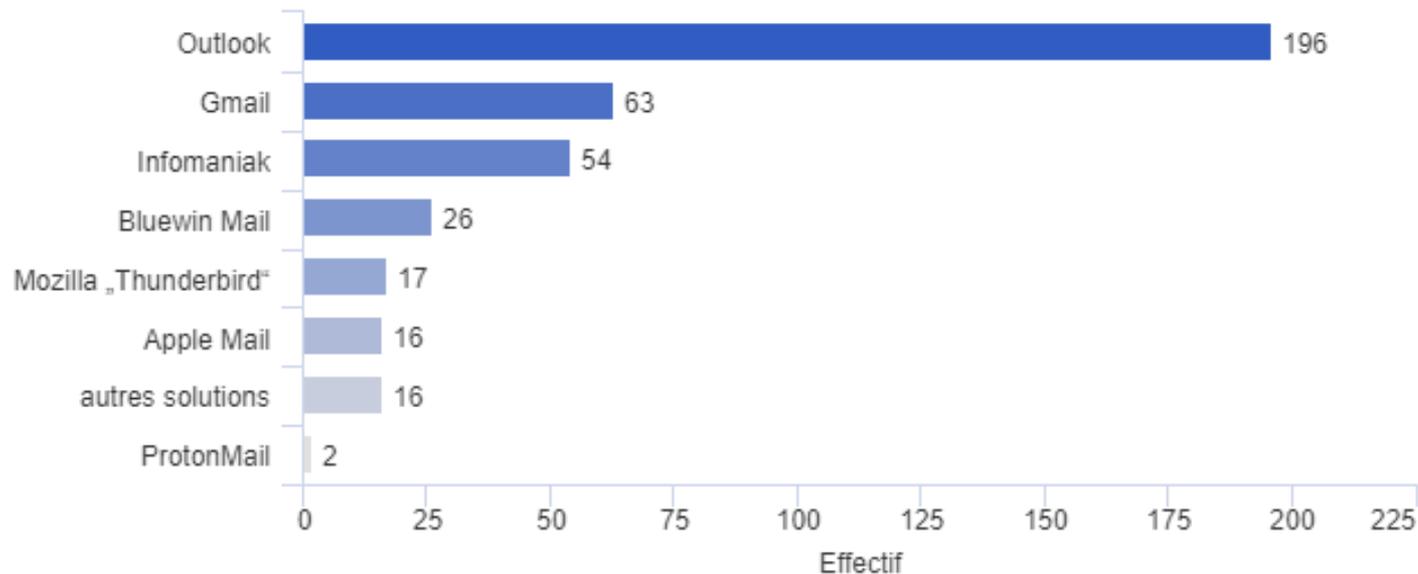


Outils pour la messagerie électronique (email):

Quels outils utilisez-vous pour la messagerie électronique (email)?

Réponses effectives : 282

Taux de réponse : 99%

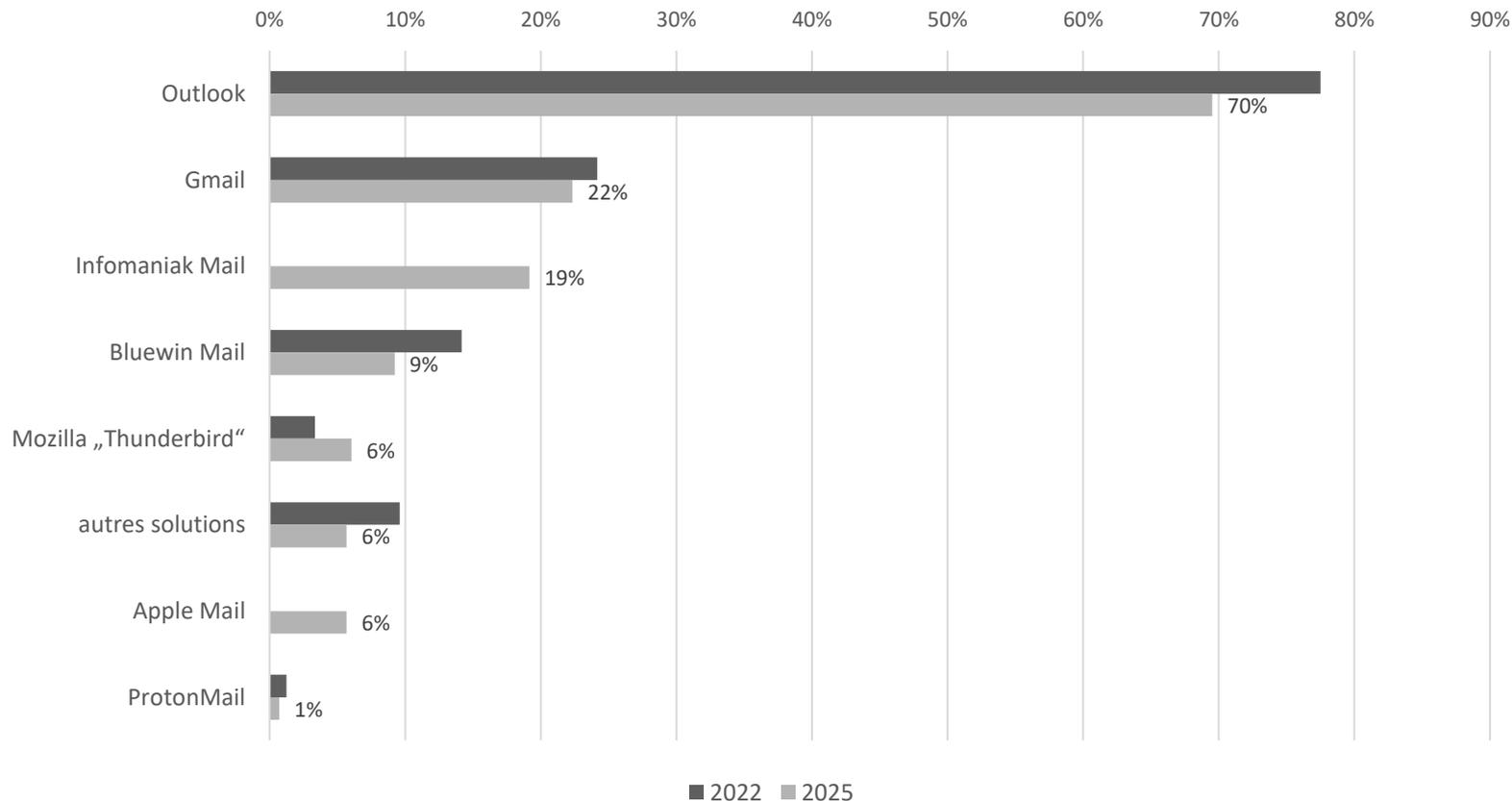


Synthèse des **autres solutions e-mail** mentionnées :

- **Clients de messagerie alternatifs** : **eM Client** (3 mentions au total) et **Roundcube** (2) sont utilisés comme alternatives aux solutions classiques (ex. Outlook).
- **Fournisseurs d'hébergement** : **Hostpoint** (2 mentions) et **Netplus** sont utilisés pour la gestion des adresses e-mail personnalisées.
- **Outils spécifiques ou intégrés** : certaines entreprises utilisent des solutions liées à leur **channel manager**, à un **logiciel hôtelier**, ou des outils comme **Supermailer** et **Kleap**.
- **Autres mentions** : certains évoquent l'usage d'un **webmail**, d'un système **corporatif**, ou ne se souviennent pas du nom, mais indiquent avoir une adresse **e-mail personnalisée**.

Outils pour la messagerie électronique (email):

Echantillon 2022 / 2025



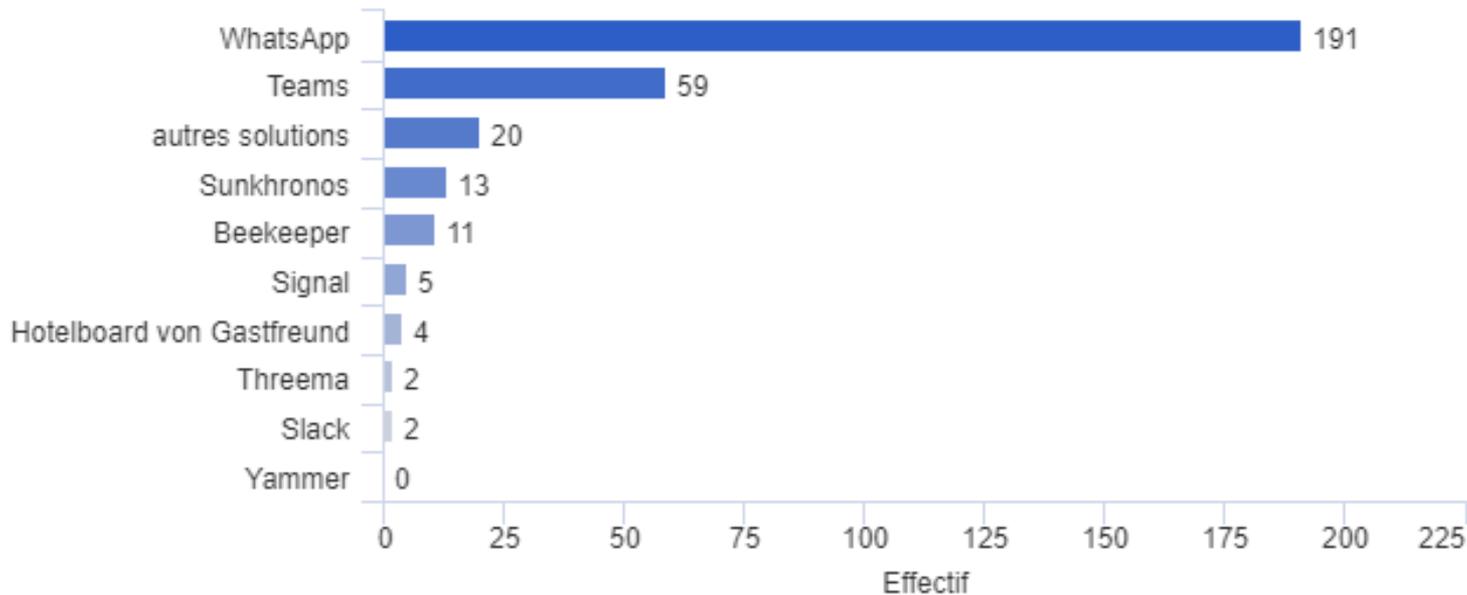
Outils pour la communication interne

Messagerie / chat

Quels outils utilisez-vous pour la communication interne (messagerie/chat)?

Réponses effectives : 211

Taux de réponse : 98%

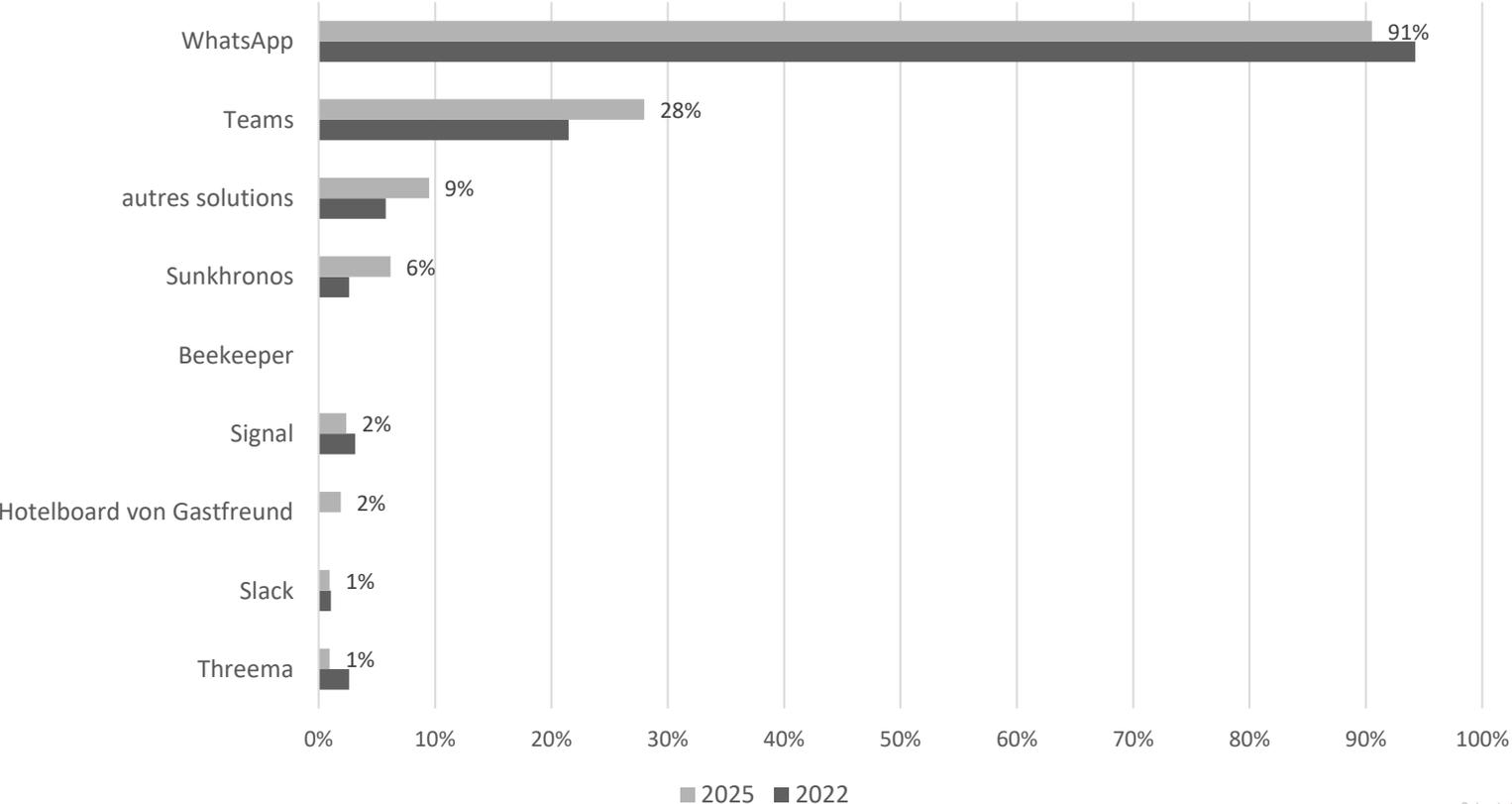


Synthèse des **autres solutions de communication interne** mentionnées :

- **Messagerie instantanée** : plusieurs outils de chat sont utilisés, dont **Google Chat** (2 mentions), **Telegram** (3), **Messenger**, **WhatsApp**, **WeChat**, et **Wecan Connect**, reflétant une diversité d'applications mobiles et web.
- **Outils de gestion de projet avec fonctions de communication** : des plateformes comme **Asana**, **JIRA**, **Trello**, **Odoo**, ou le **task manager/chat dans MEWS** sont utilisées pour combiner coordination et échanges internes.
- **Solutions classiques** : **email** et **mail** restent mentionnés comme moyen de communication interne.
- **Autres outils** : **Staff App** et **Whereby** (outil de visioconférence) complètent la liste.

Outils pour la communication interne

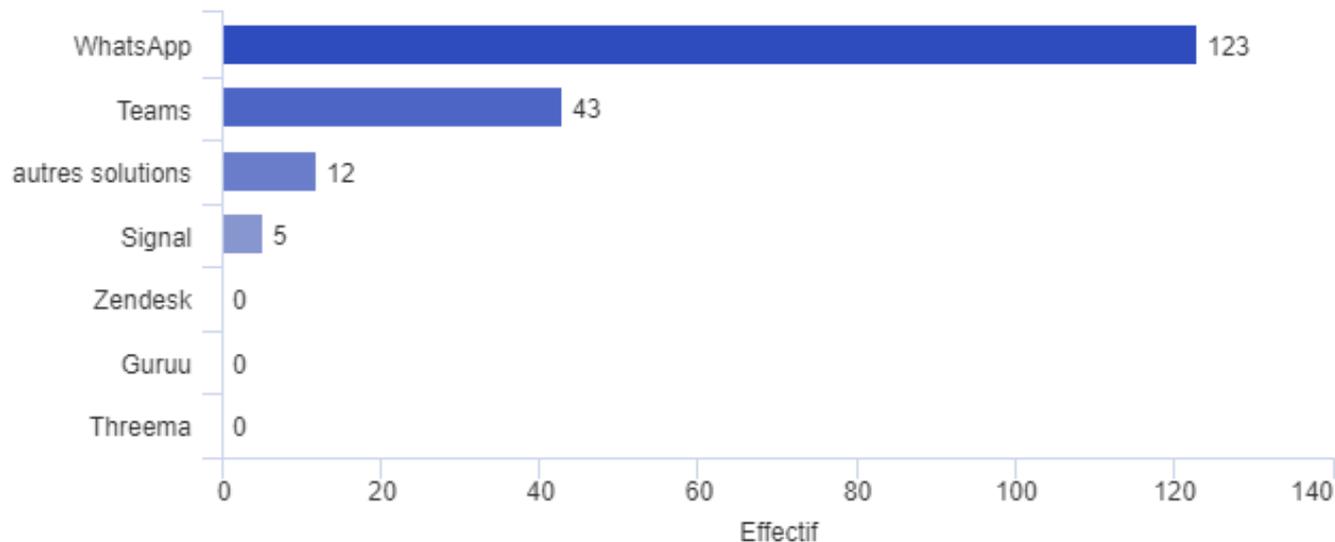
Messagerie / chat : Echantillon 2022 / 2025



Quels outils utilisez-vous pour la communication externe (messagerie/chat)?

Réponses effectives : 126

Taux de réponse : 95%

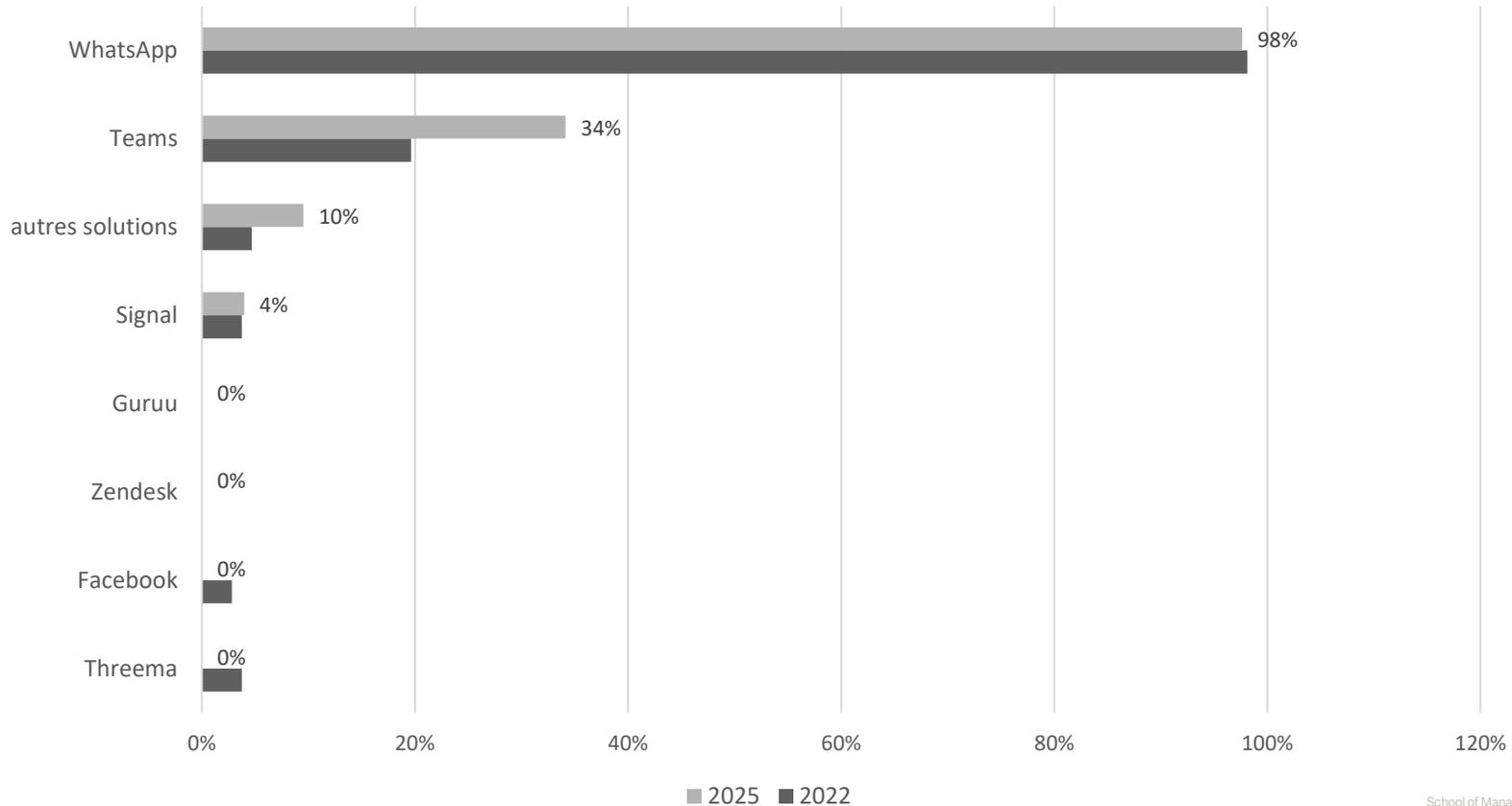


Synthèse des **autres solutions digitales de communication externe ou client** mentionnées :

- **Canaux classiques** : **Email** et **SMS** restent largement utilisés, souvent en combinaison avec d'autres outils.
- **Réseaux sociaux et messageries associées** : des entreprises utilisent **Facebook**, **Instagram Messenger**, ou **Telegram** pour communiquer directement avec leurs clients.
- **Outils marketing/CRM** : des solutions comme **Hubspot** et **Mautic** permettent une gestion automatisée et personnalisée des communications.
- **Plateformes de réservation** : certains répondants utilisent les messageries intégrées de **Booking.com** (site ou intranet).

Outils pour la communication externe

Messagerie / chat : Echantillon 2022 / 2025

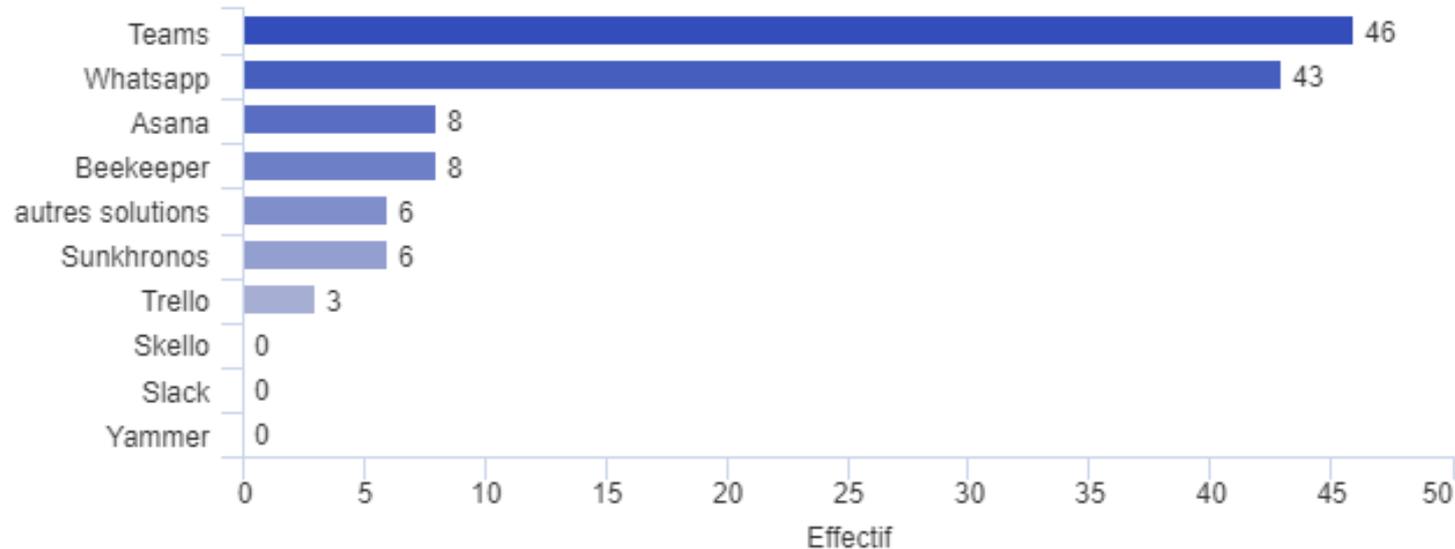


Réseau social interne resp. outil de collaboration au sein de l'organisation

Quels outils utilisez-vous comme réseau social interne resp. outil de collaboration au sein de votre organisation?

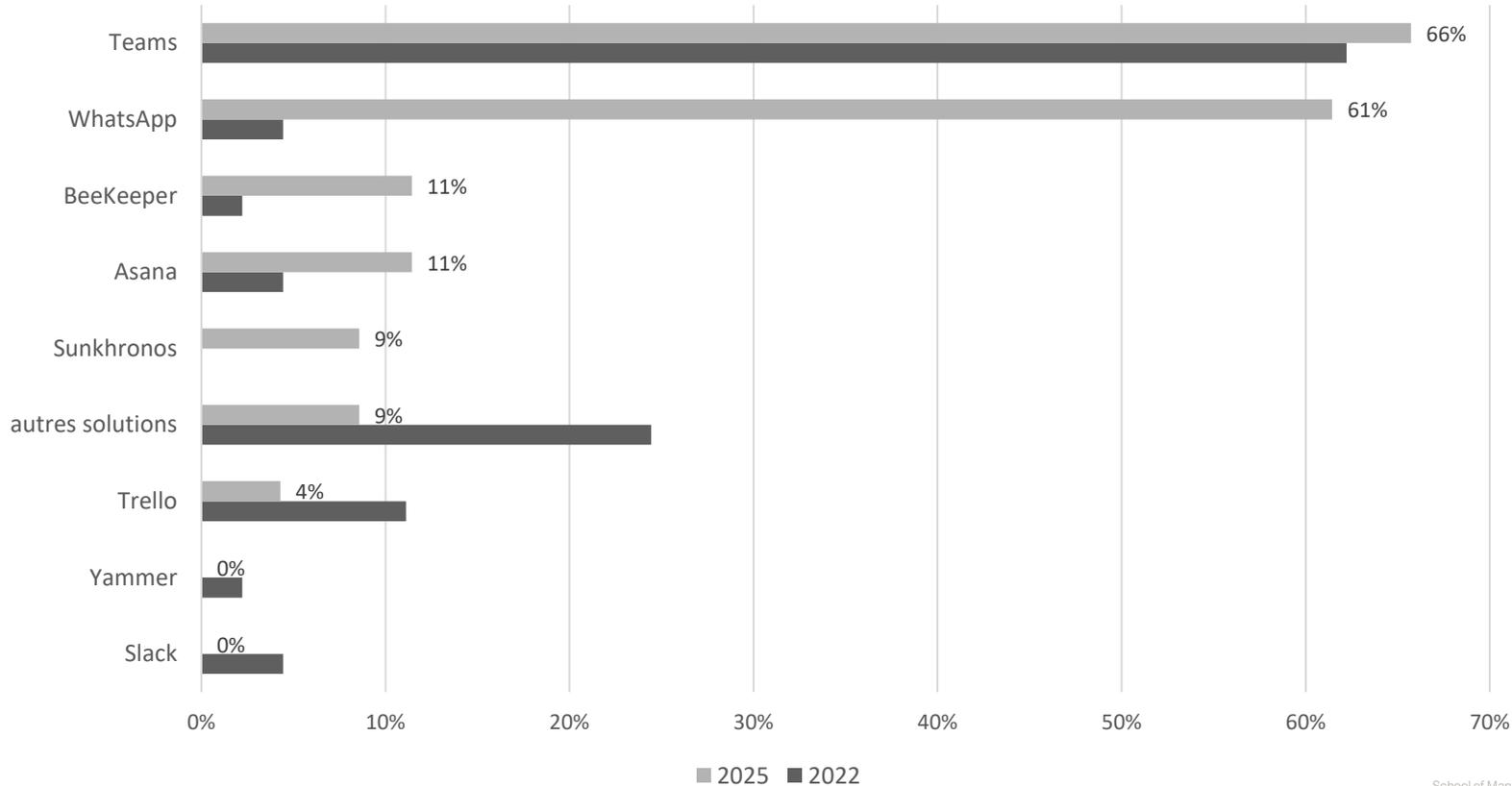
Réponses effectives : 70

Taux de réponse : 93%



Autres solutions: **HotelKit** pour l'hôtellerie, **SharePoint** et **Wecan Connect** pour le partage d'informations, et **BM Tool** pour la gestion des activités.

Réseau social interne resp. outil de collaboration au sein de l'organisation : Echantillon 2022 / 2025

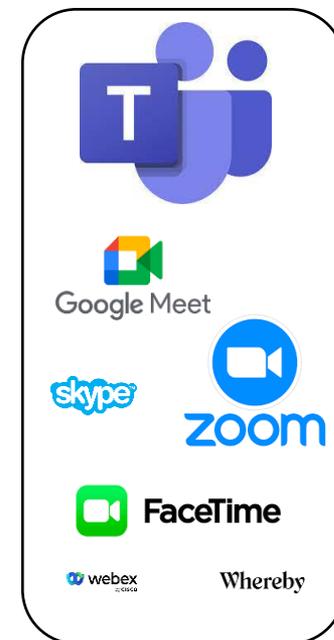
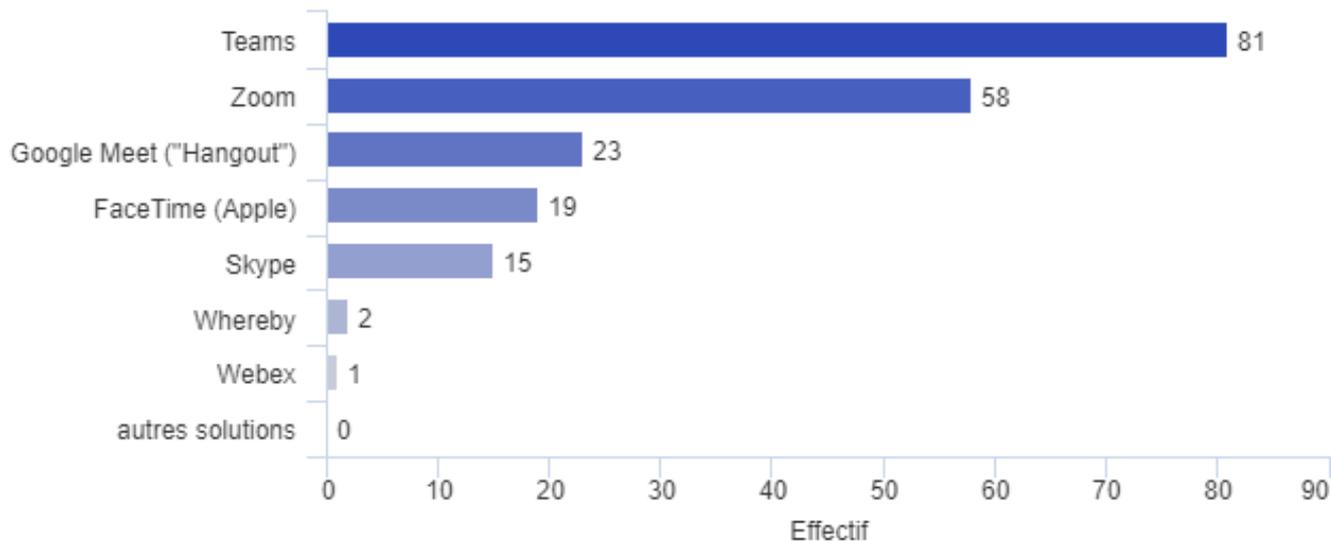


Outils de visioconférence dans l'entreprise

Quels outils de visioconférence utilisez-vous dans votre entreprise?

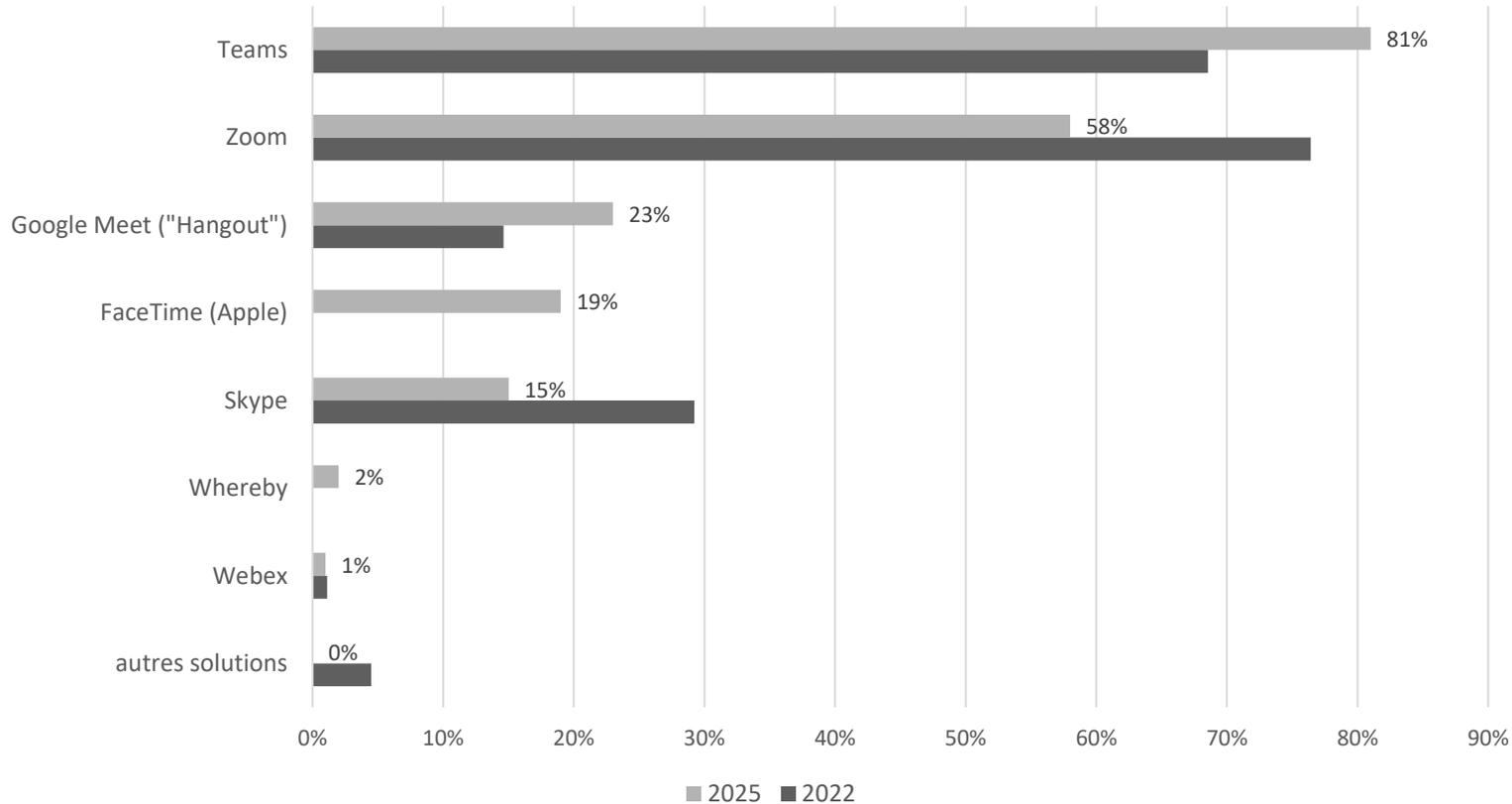
Réponses effectives : 100

Taux de réponse : 99%



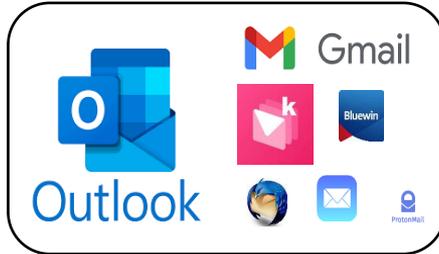
Outils de visioconférence dans l'entreprise

Echantillon 2022 / 2025



Vision globale des outils dans le domaine de la communication

Mail



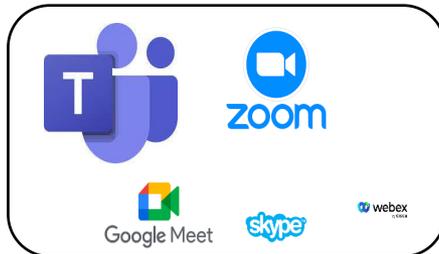
ComInt



ComExt



Visio



SMInt



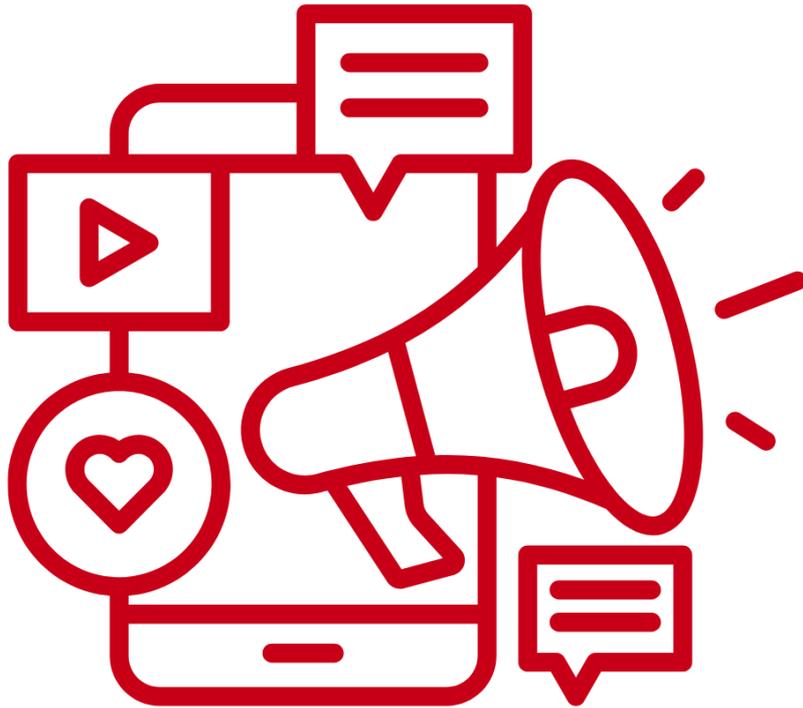
Mail = outil de messagerie / courriel

ComInt = outil de communication interne

ComExt = outil de communication externe (B2B, B2C)

SMInt = réseau social interne resp. outil de collaboration interne

Visio = outils de visioconférence



Résultats sondage
Digitourism 2022

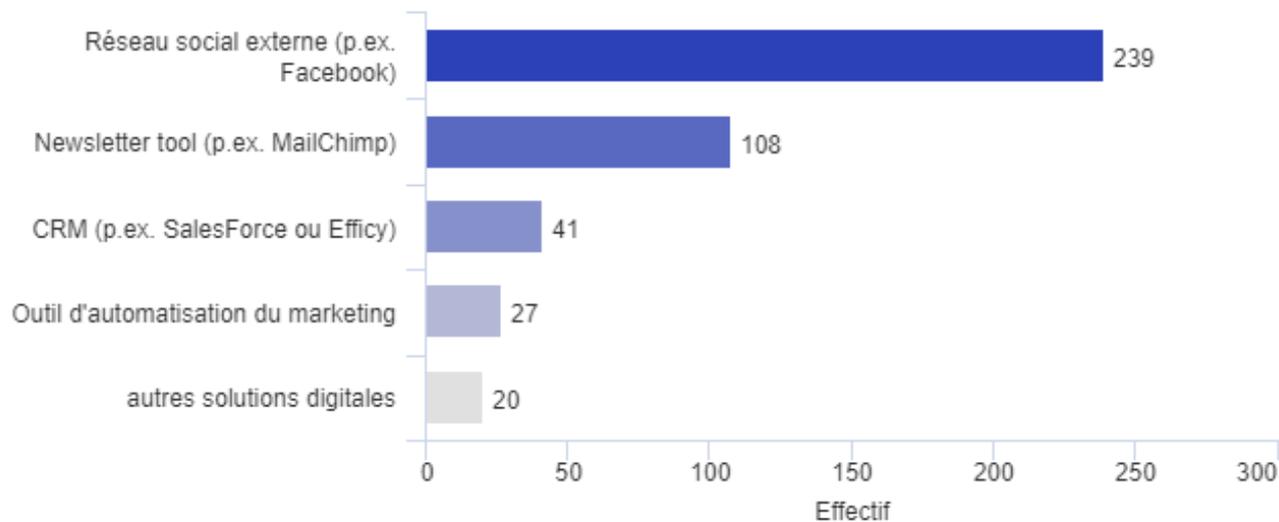
Outils pour le marketing

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

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

Réponses effectives : 269

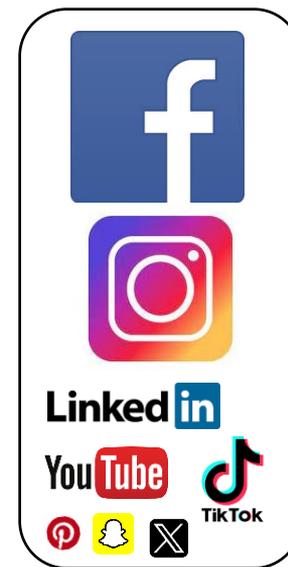
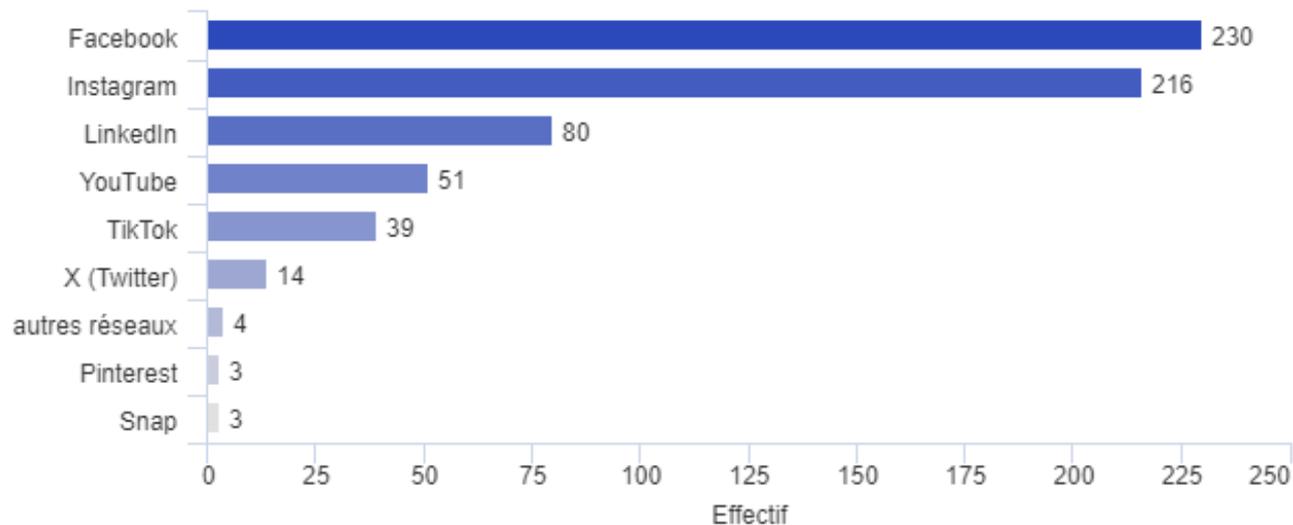
Taux de réponse : 85%



Quels réseaux sociaux utilisez-vous ?

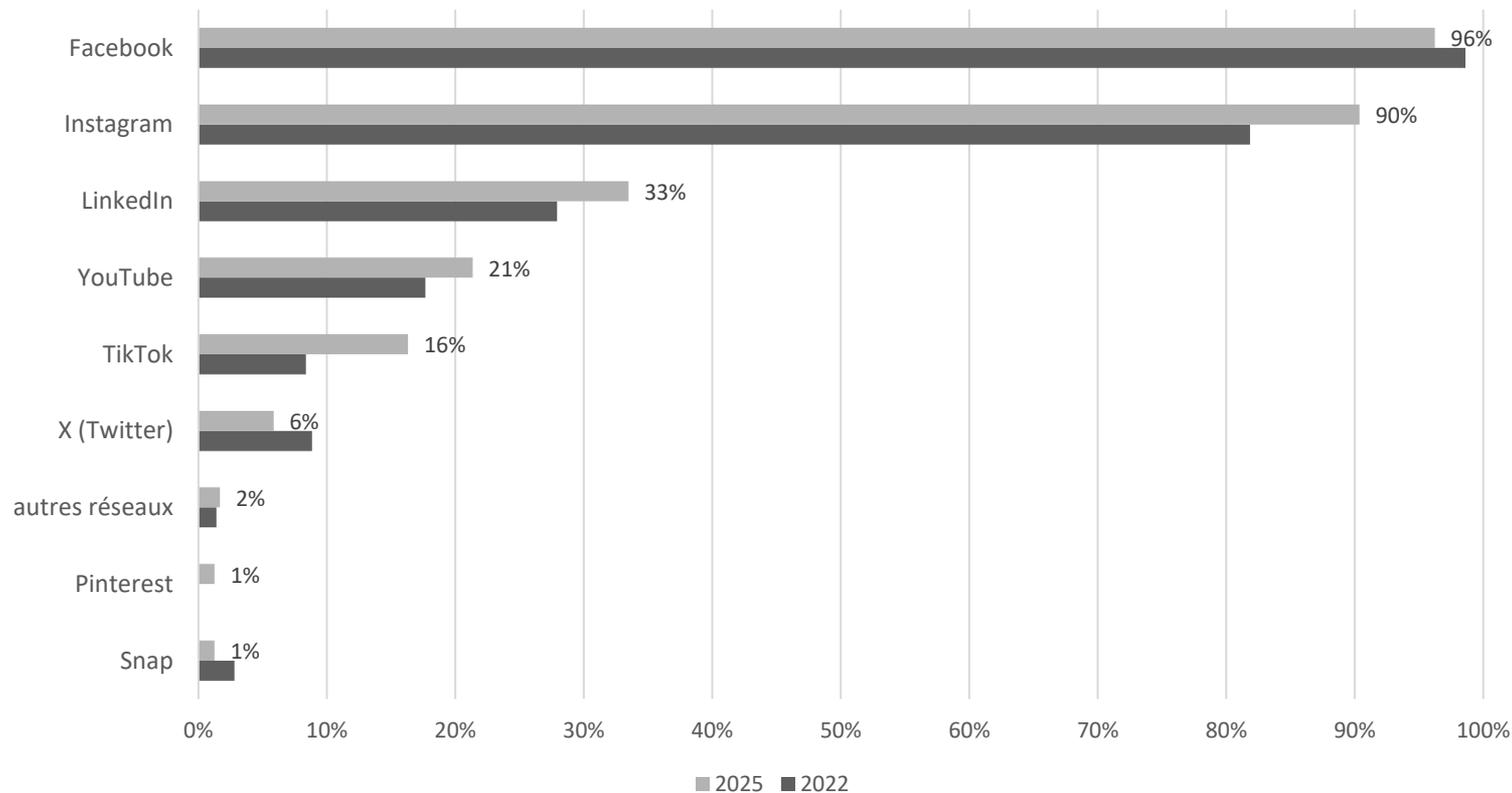
Réponses effectives : 239

Taux de réponse : 100%



Réseaux sociaux

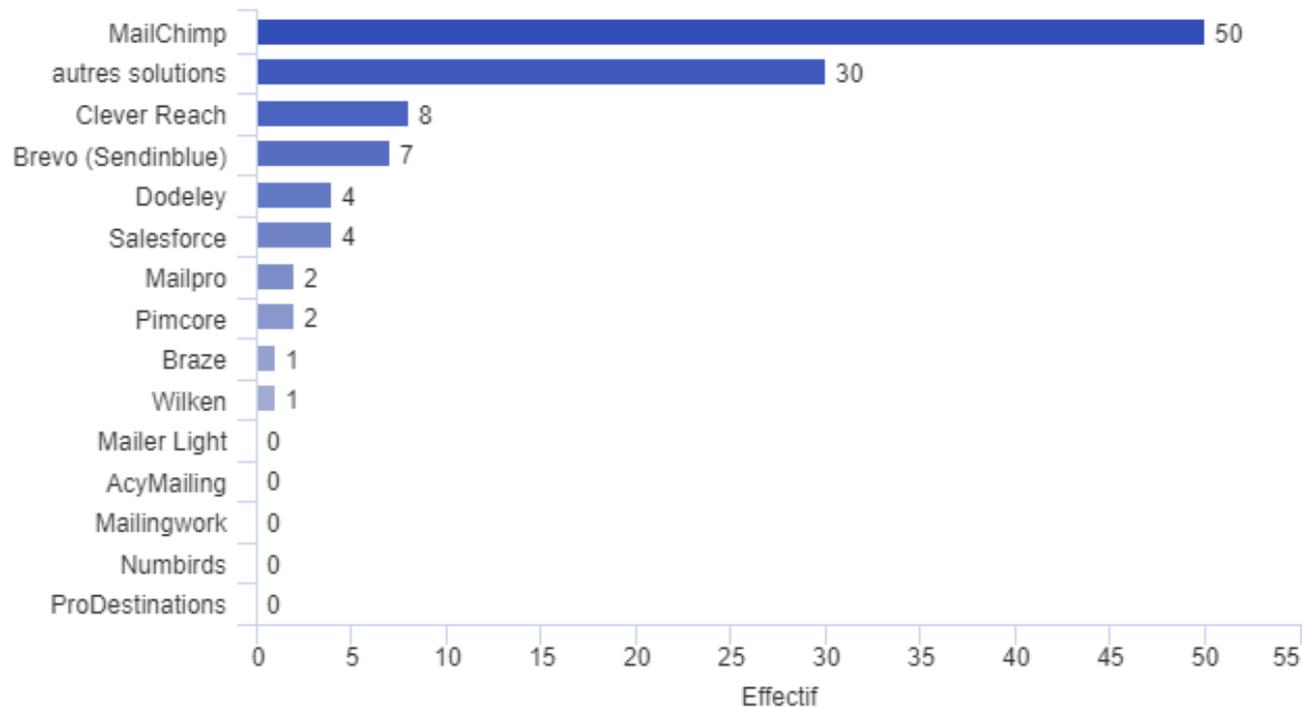
Echantillon 2022 / 2025



Quels outils de newsletter utilisez-vous ?

Réponses effectives : 98

Taux de réponse : 91%



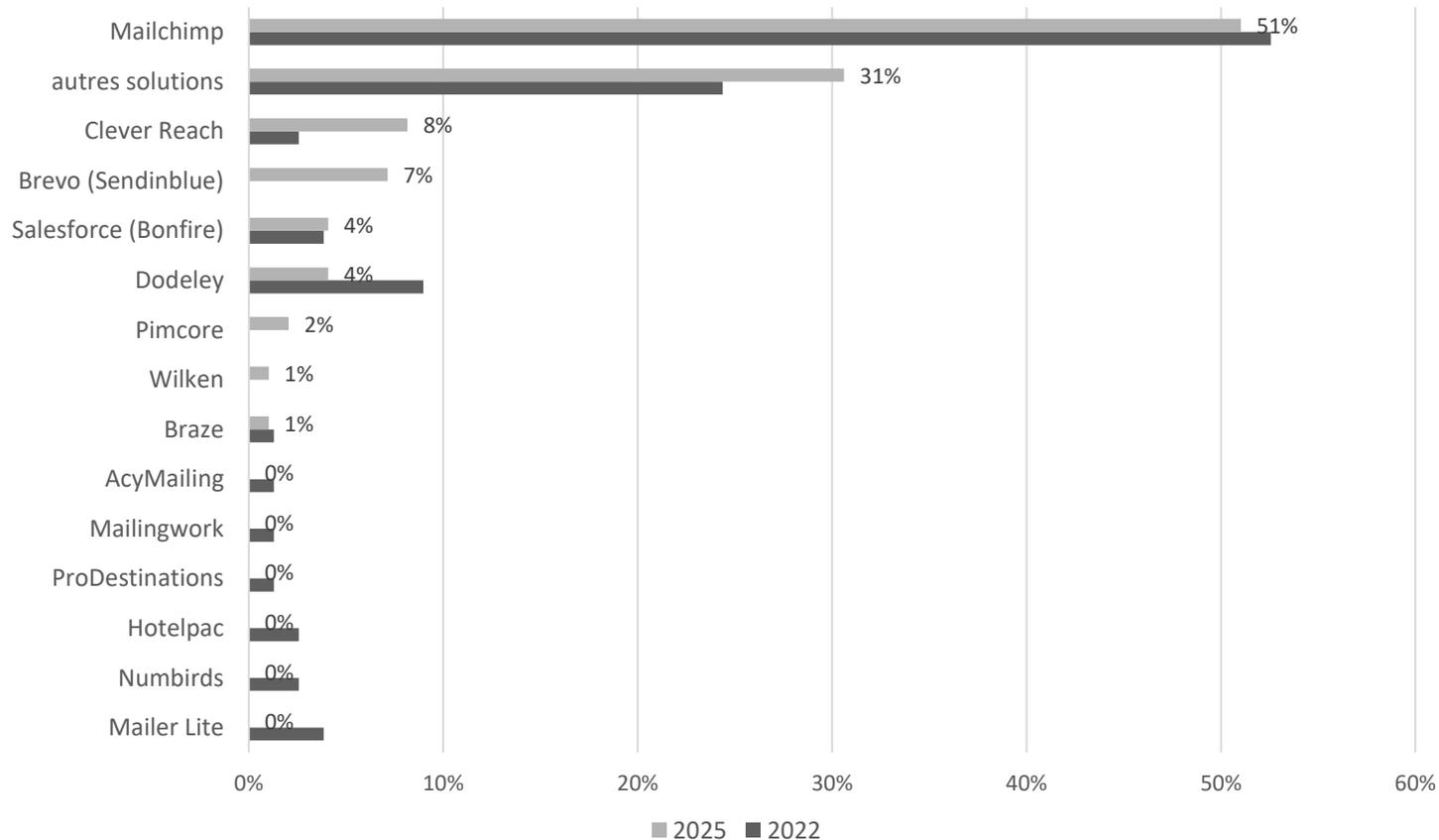
Synthèse des **autres solutions de newsletter** mentionnées :

- **Prestataires suisses** : **Infomaniak** (5 mentions) et **MailXpert, Swiss Newsletter** sont les solutions locales les plus citées.
- **Solutions intégrées** : plusieurs entreprises utilisent des outils intégrés à d'autres plateformes, comme **Wix, Shopify, le PMS MEWS, ou Microsoft Dynamics 365.**
- **Solutions spécialisées** : d'autres outils dédiés comme **SmartHost, Bee Pro, Mailjet, Rapidmail, ou E-Target** sont également utilisés.
- **Agences ou prestataires IT** : certaines newsletters sont gérées via des **agences, des IT partners** ou des prestataires comme **BAR Informatik** ou **agenda.ch.**

Conclusion : les entreprises s'appuient sur une diversité d'outils, mêlant solutions suisses, plateformes tout-en-un et services externalisés, selon leur niveau de digitalisation et leurs ressources internes.

Outils de newsletter

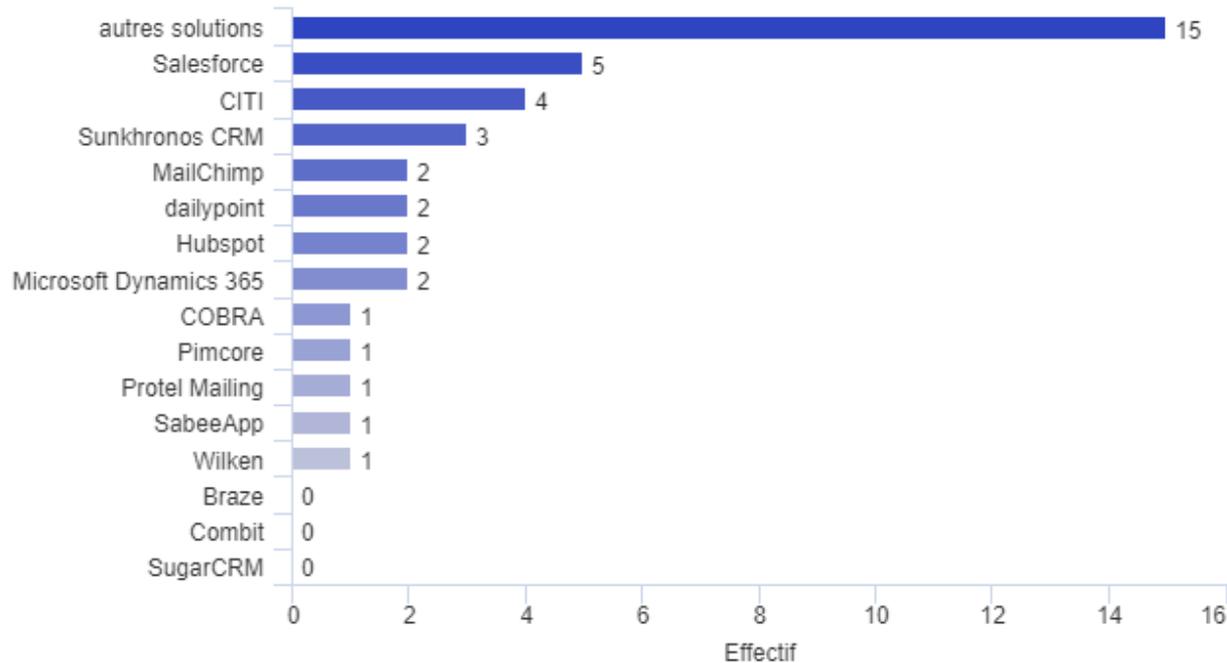
Echantillon 2022 / 2025



Quels outils de CRM ou gestion de la relation client (fidélité) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 37

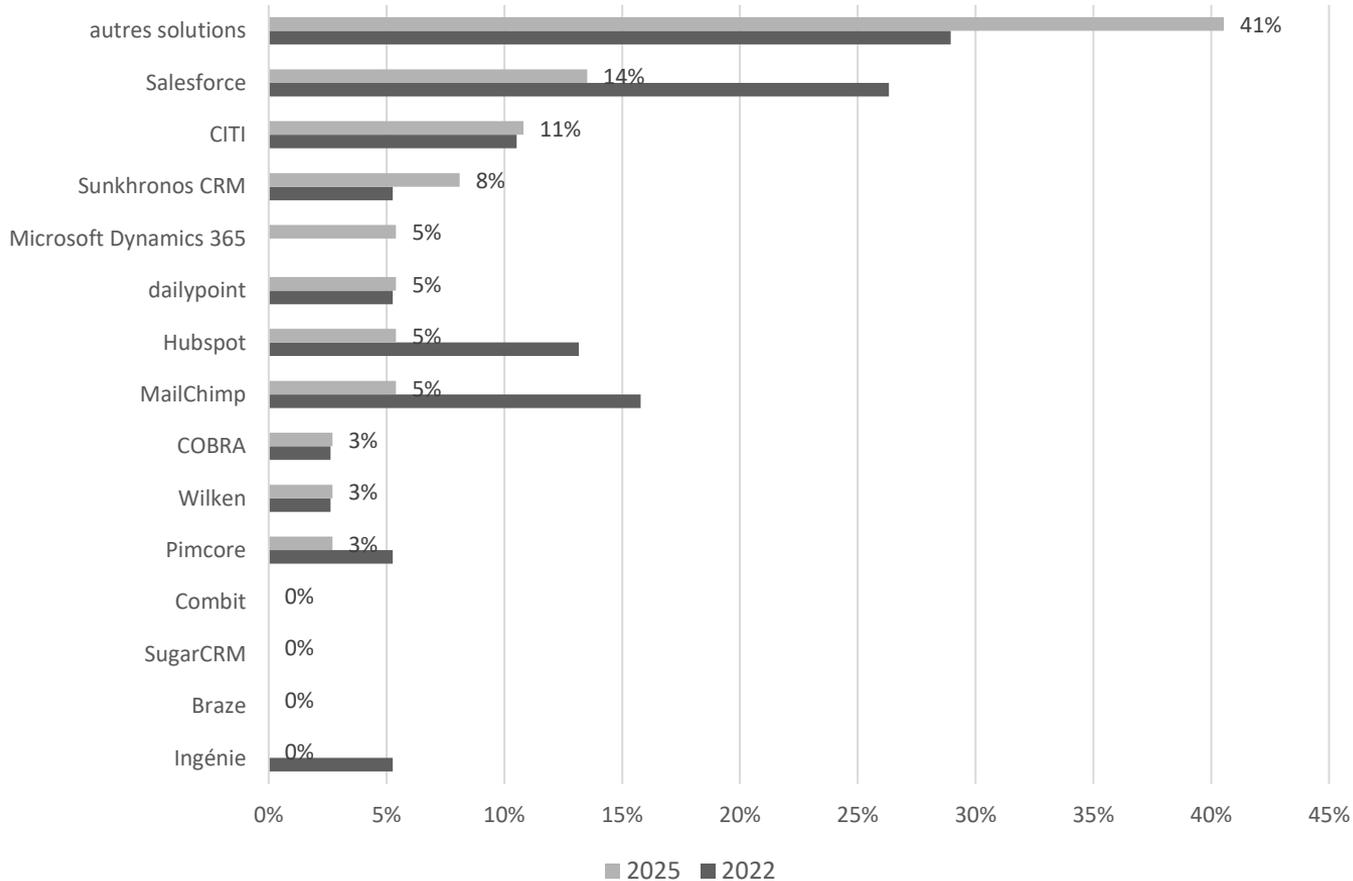
Taux de réponse : 90%



Autres solutions: une grande variété de solutions CRM, allant de plateformes généralistes comme **Pipedrive, Bexio, Brevo** ou **Insightly**, à des solutions plus spécialisées comme **Amenitiz** ou **Lounge Up**, orientées hôtellerie. D'autres outils comme **Cobra CRM, Experience CRM** ou **LACRM** répondent à des besoins spécifiques de gestion de la relation client. Enfin, certaines entreprises intègrent des fonctionnalités CRM dans des outils plus larges comme **WordPress, Craft**, ou via des prestataires comme **Ingénie**.

Outils de CRM

Echantillon 2022 /2025

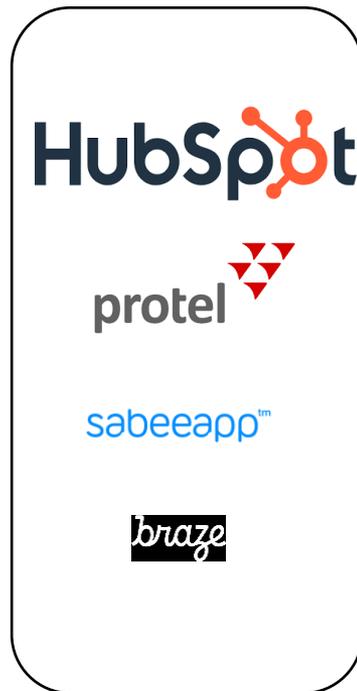
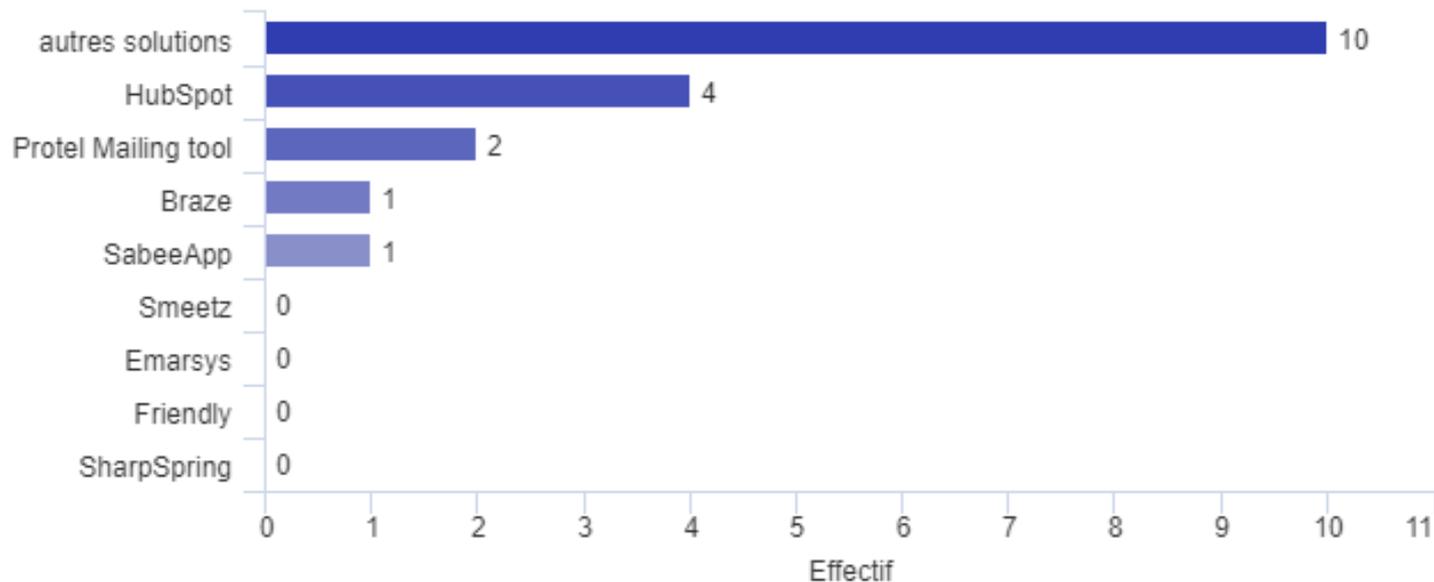


Automatisation du marketing

Quels outils d'automatisation du marketing utilisez-vous ?

Réponses effectives : 15

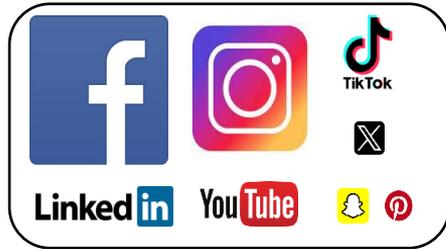
Taux de réponse : 37%



Autres solutions: Les entreprises expérimentent diverses solutions d'automatisation marketing, allant d'outils spécialisés comme **Additiv+**, **Cendyn**, **DailyPoint** et **Rapidely** à l'intégration de fonctionnalités d'automatisation dans des CRM tels que **Experience CRM**. Des outils génériques d'automatisation, tels que **Zapier**, **Power Automate**, **Jotform** ou **Brevo**, sont également mobilisés.

Vision globale des outils dans le domaine du marketing

SM



News



CRM



Auto

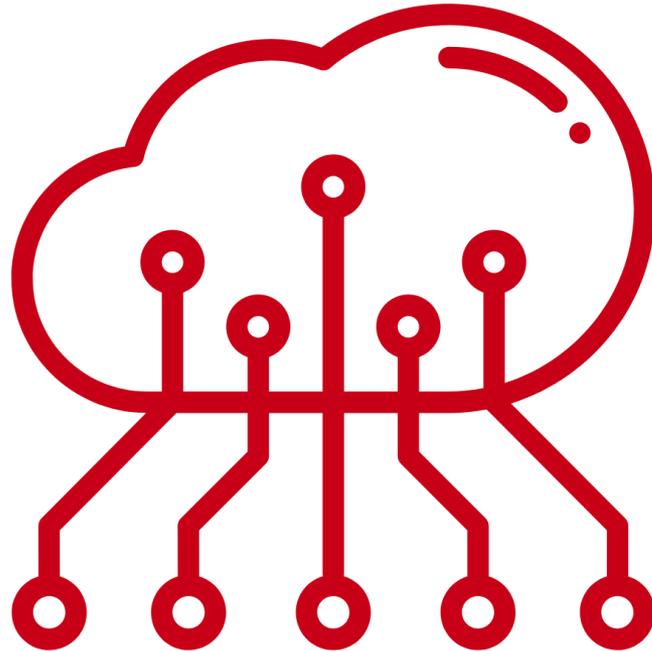


SM = Social Media

News = Newsletter

CRM = Customer Relation Management tool

Autom = Marketing Automatisation tool



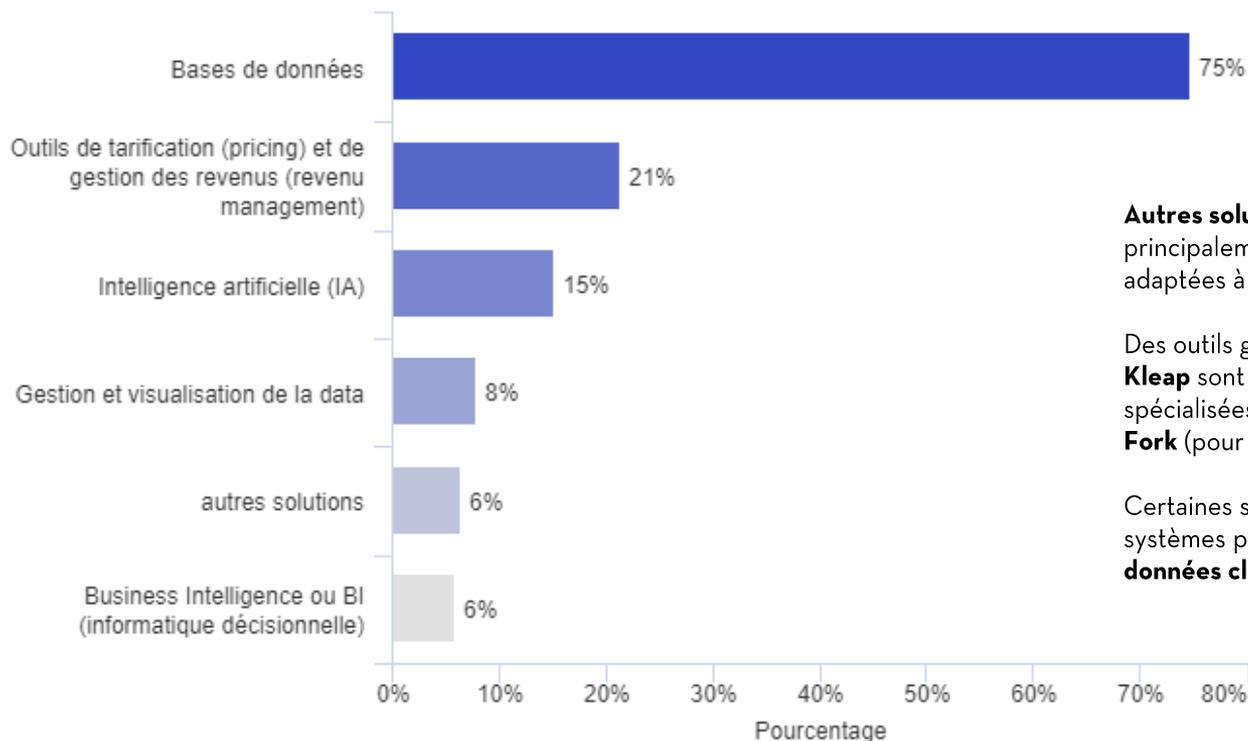
Résultats sondage
Digitourism 2025

**Outils pour la gestion de
la data**

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

Réponses effectives : 206

Taux de réponse : 65%



Autres solutions: Les entreprises utilisent principalement des solutions simples ou adaptées à leurs besoins spécifiques.

Des outils génériques comme **Excel**, **Odoo** ou **Kleap** sont mentionnés, aux côtés de solutions spécialisées comme **Waldhart**, **WS Cloud**, **The Fork** (pour les données de réservation), ou **Hazu**.

Certaines structures ont mis en place des systèmes personnalisés, comme des **bases de données clients ou résidents secondaires**

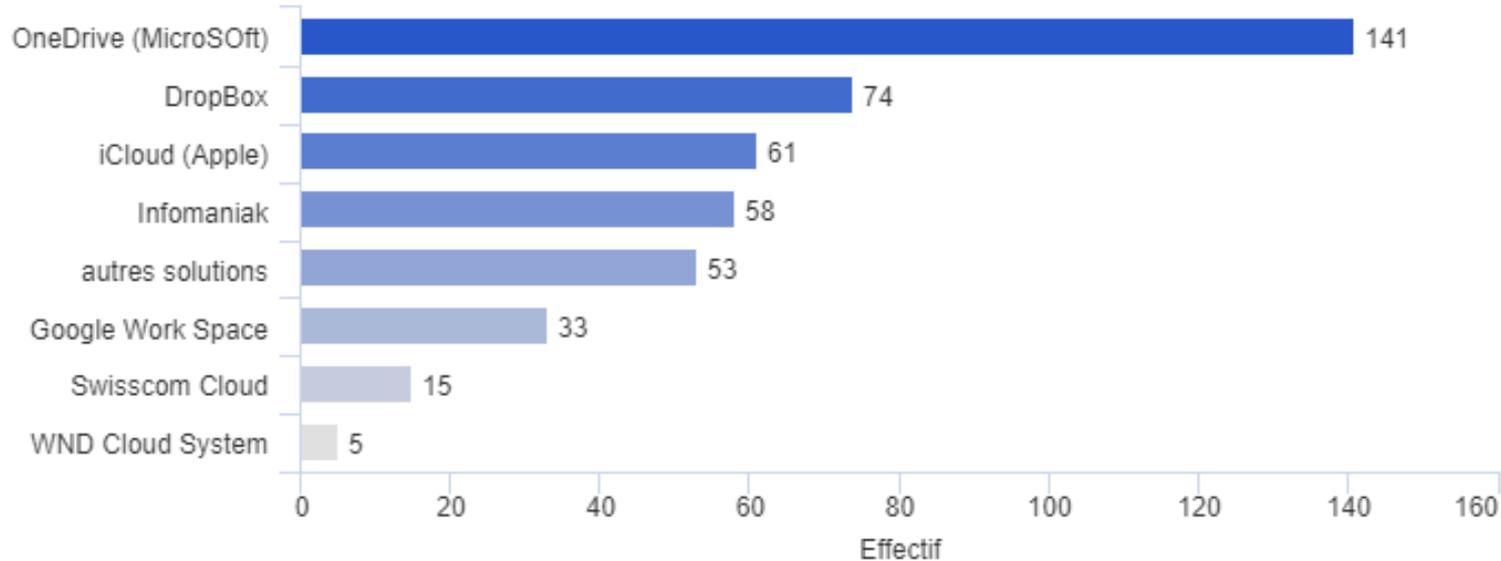
Solutions de stockage de données en ligne

Cloud storage

Quels solutions de stockage de données en ligne (cloud storage) utilisez-vous?

Réponses effectives : 286

Taux de réponse : 90%

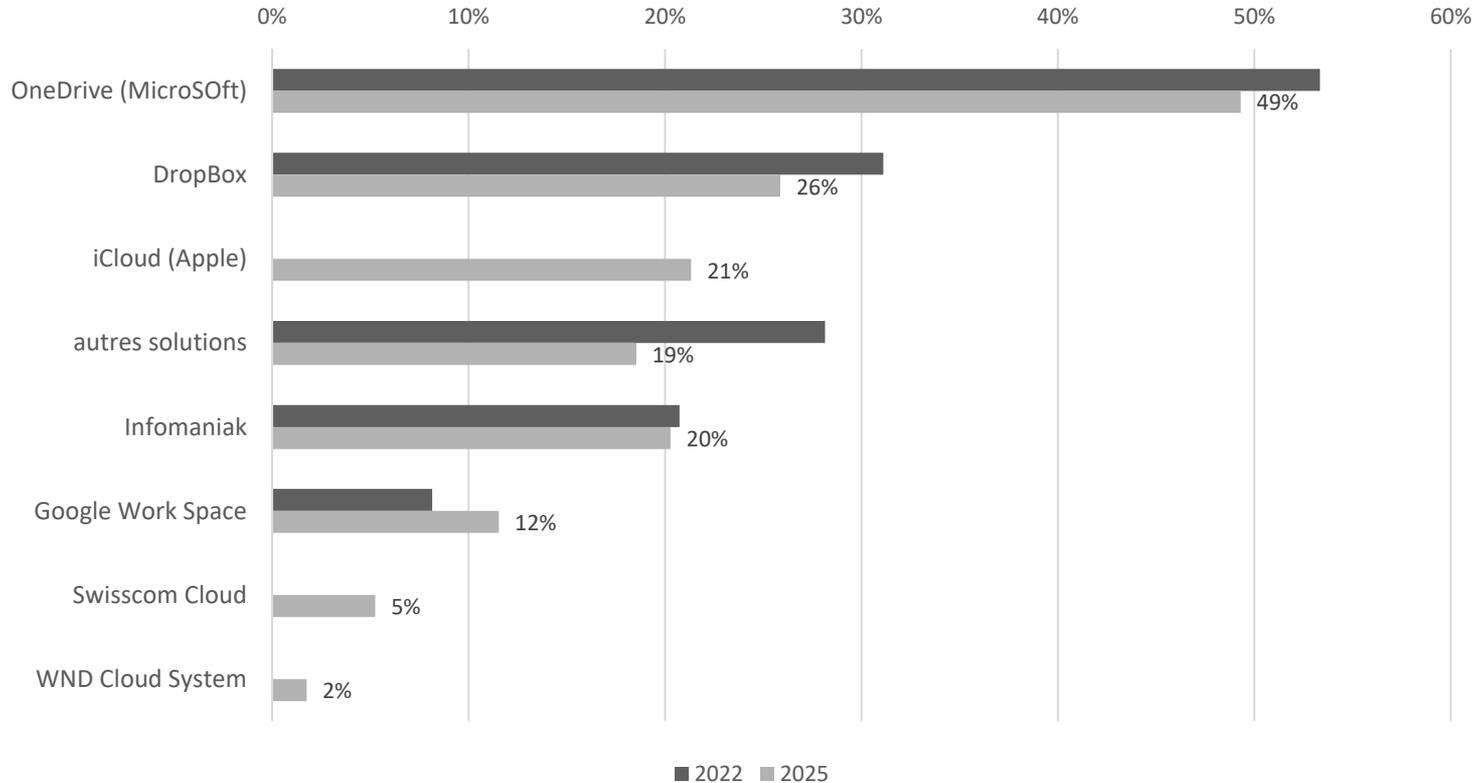


Synthèse des autres solutions de stockage de données dans le cloud ou en local, mentionnées par les répondants :

- **Solutions cloud collaboratives** : plusieurs répondants utilisent des outils comme **Microsoft 365**, **SharePoint**, **Teams**, **OwnCloud**, **NextCloud** ou **Synology Drive** (souvent sur serveur privé).
- **Solutions locales / internes** : de nombreuses entreprises mentionnent un **serveur privé**, **NAS**, **terminal serveur**, ou un **système interne développé avec un prestataire IT** (ex. Insysta, Barinformatik).
- **Solutions spécifiques au secteur** : quelques outils métiers apparaissent, comme **Waldhart WS Sports**, **Booking Corner**, ou **Bussyroom**.
- **Autres mentions isolées** : **Citrix**, **Wasabi**, **Wetransfer**, ou des solutions internes avec des partenaires comme **Téléverbier** ou des serveurs communaux.
- **Pas de solution cloud** : une part non négligeable n'utilise **aucun stockage en ligne** ou reste sur des supports physiques comme un **disque dur externe**

Solutions de stockage de données en ligne

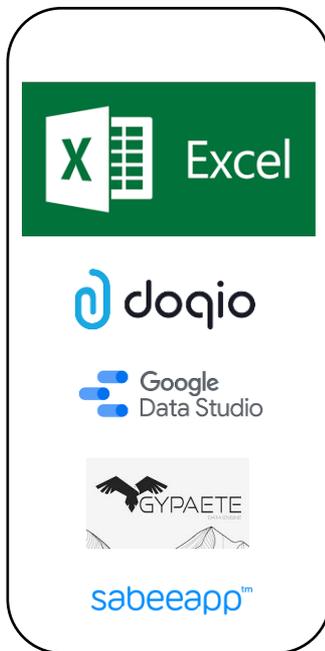
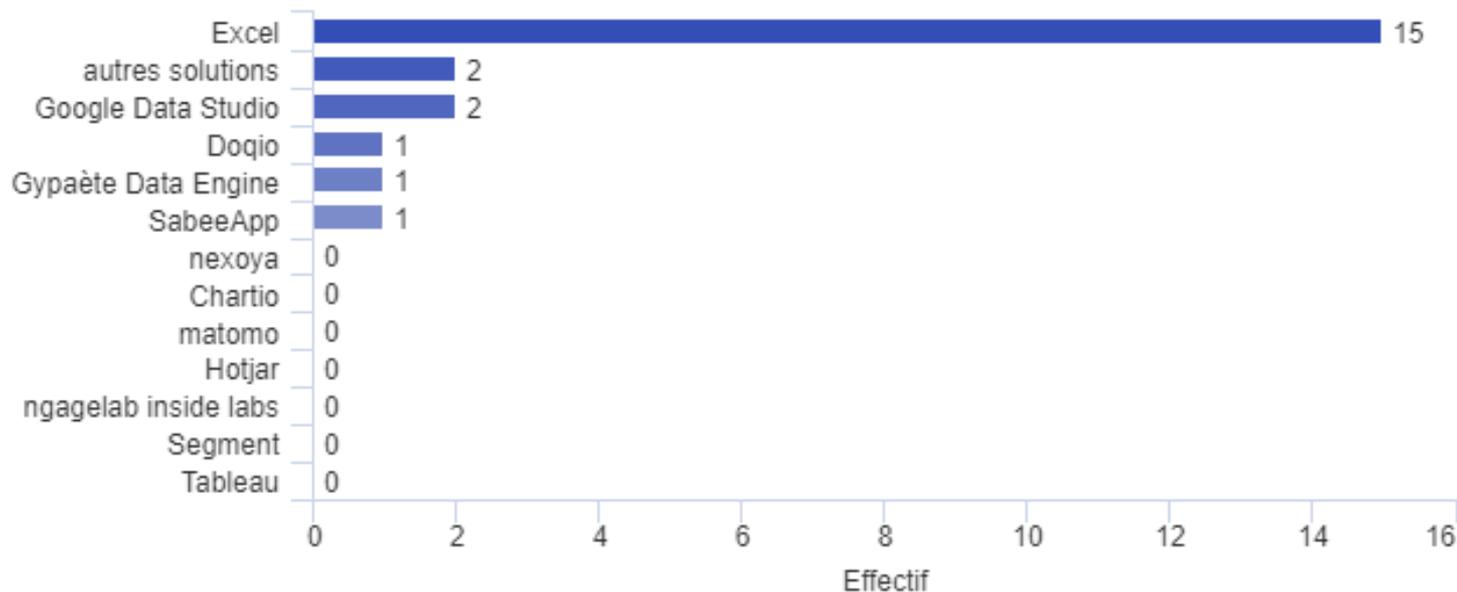
Cloud storage : Echantillon 2022 / 2025



Quels outils de gestion et visualisation de la data utilisez-vous ?

Réponses effectives : 15

Taux de réponse : 94%



Autres solutions: Pour la gestion et la visualisation des données, deux solutions ont été mentionnées : **Power BI**, un outil puissant et largement utilisé pour l'analyse et la visualisation interactive des données, et une **solution web développée en interne**, adaptée aux besoins spécifiques de l'entreprise.

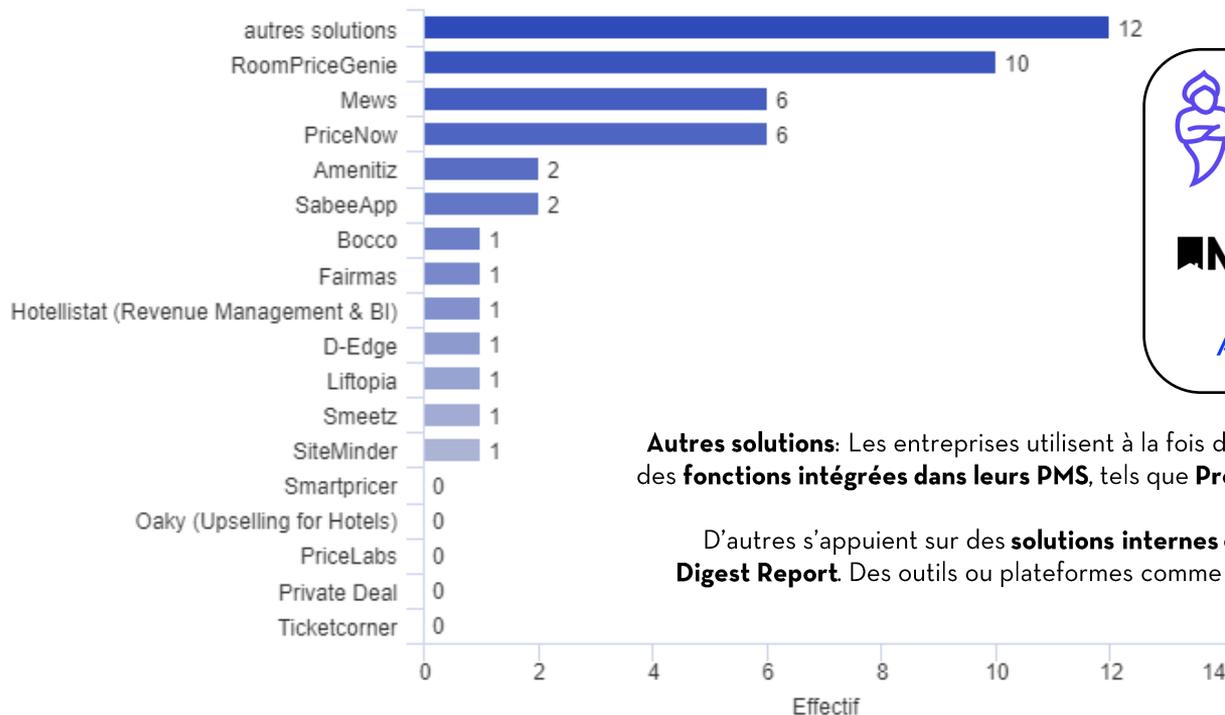
Outils de tarification (pricing) et de gestion des revenus

Revenu management

Quels outils de tarification (pricing) et de gestion des revenus (revenu management) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 40

Taux de réponse : 91%

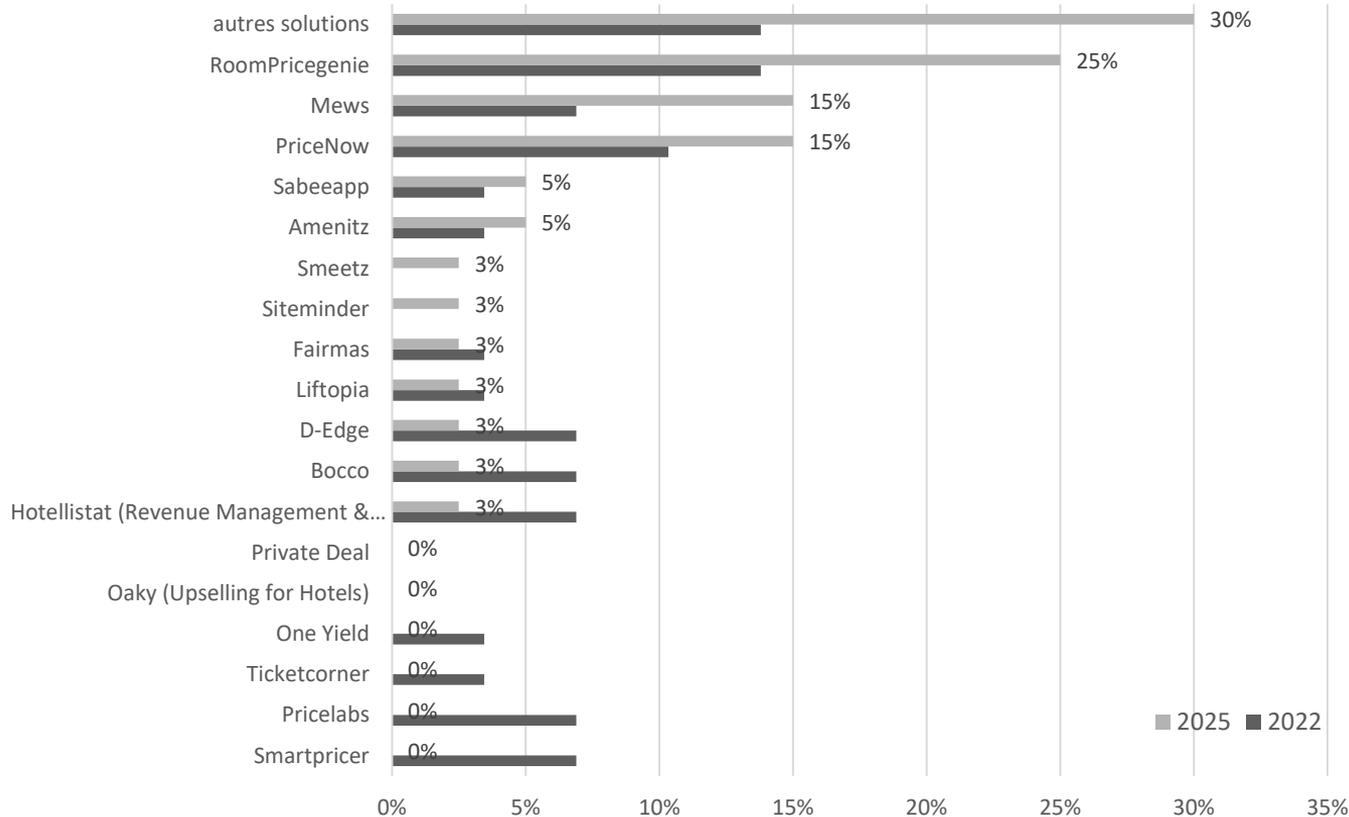


Autres solutions: Les entreprises utilisent à la fois des **outils spécialisés** comme **Atomize** et **Rateboard**, et des **fonctions intégrées dans leurs PMS**, tels que **Protel**, **Clock+**, **Cloudbeds** ou un produit italien (5 Stelle).

D'autres s'appuient sur des **solutions internes** développées sur mesure ou sur des rapports comme le **Digest Report**. Des outils ou plateformes comme **Booking Valais**, **Citi** et **Christine** sont également cités,

Outils de tarification (pricing) et de gestion des revenus

Revenu management : Echantillon 2022 / 2025



Vision globale des outils pour la gestion de la data

VIS



REV



REV = Revenue Management System

VIS = Gestion et visualisation de la data



➤ Résultats sondage
Digitourism 2025

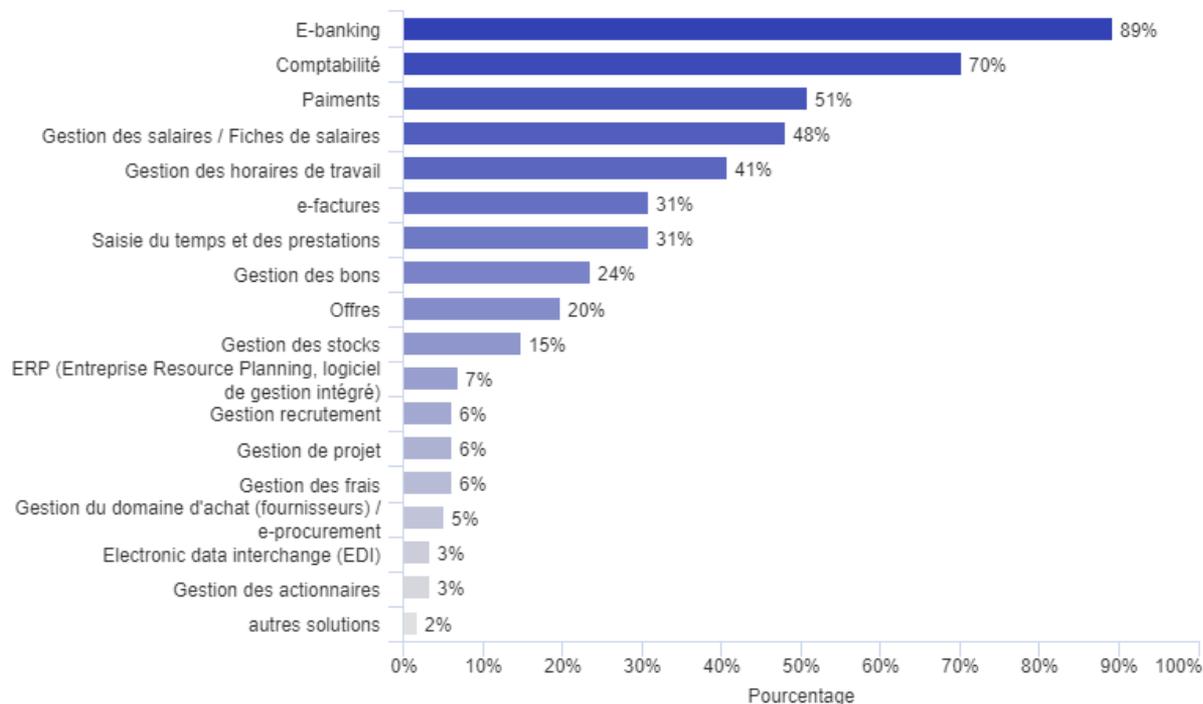
**Outils pour la gestion de
l'entreprise**

Solutions digitales dans le domaine de la gestion

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

Réponses effectives : 289

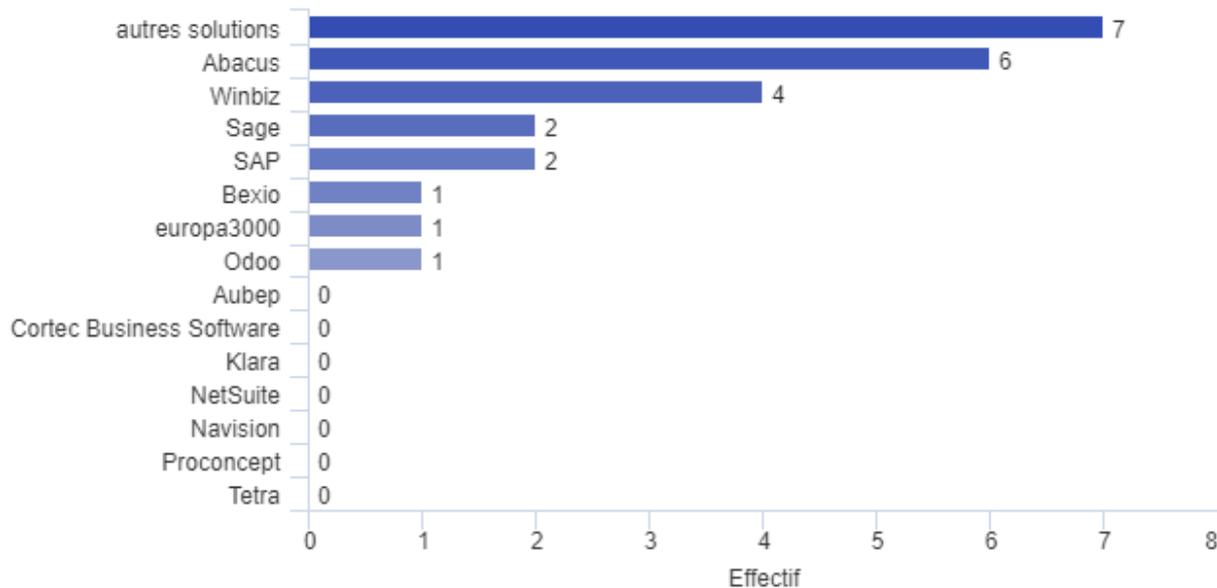
Taux de réponse : 91%



Quels ERP (Enterprise resource planning) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 20

Taux de réponse : 100%



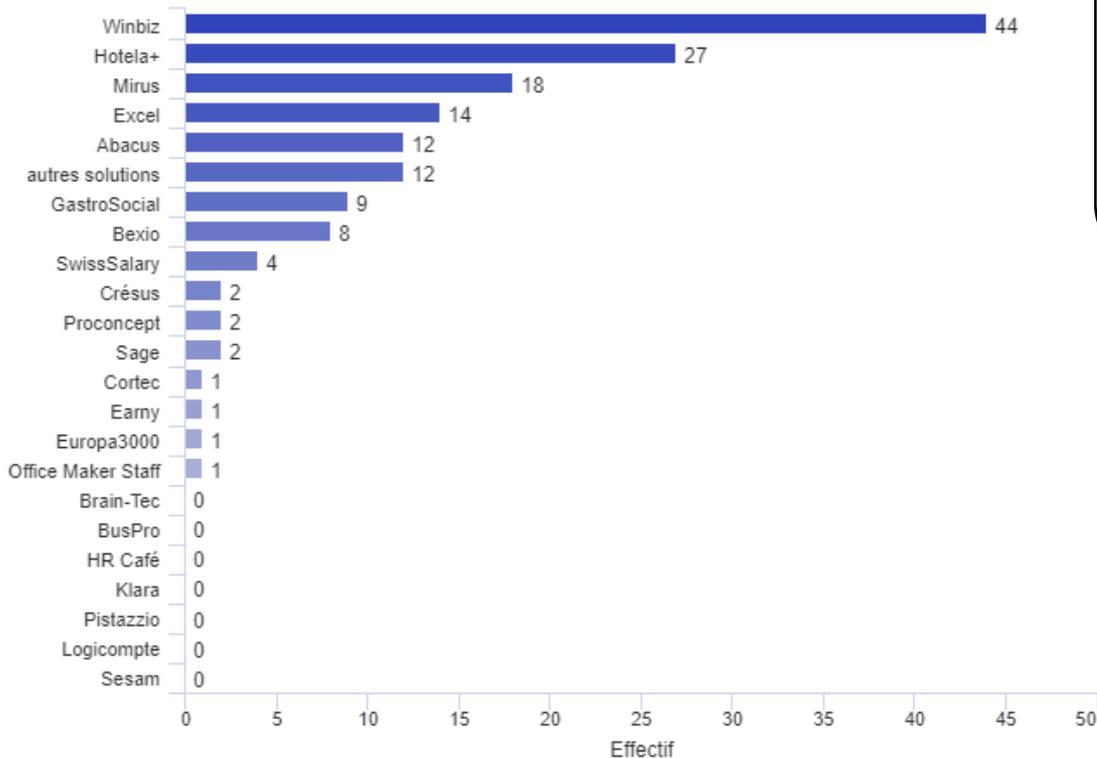
Autres solutions: Les solutions mentionnées comme ERP reflètent une grande diversité d'outils, mais toutes ne correspondent pas strictement à la définition d'un **ERP (Enterprise Resource Planning)**. Si des plateformes comme **Microsoft Dynamics Business Central**, **Selectline** ou **Topal** offrent de véritables fonctionnalités intégrées de gestion (comptabilité, finance, RH, etc.), d'autres comme **Eurotime**, **BoardManagement** ou **Arkeio** sont davantage des outils spécialisés (gestion du temps, des documents ou de la gouvernance). De même, certaines solutions comme **ID Business** ou **Arkeio** peuvent être considérées comme des composants ou modules de gestion plutôt que des ERP complets.

Gestion des salaires

Quels outils de gestion des salaires utilisez-vous ?

Réponses effectives : 133

Taux de réponse : 96%

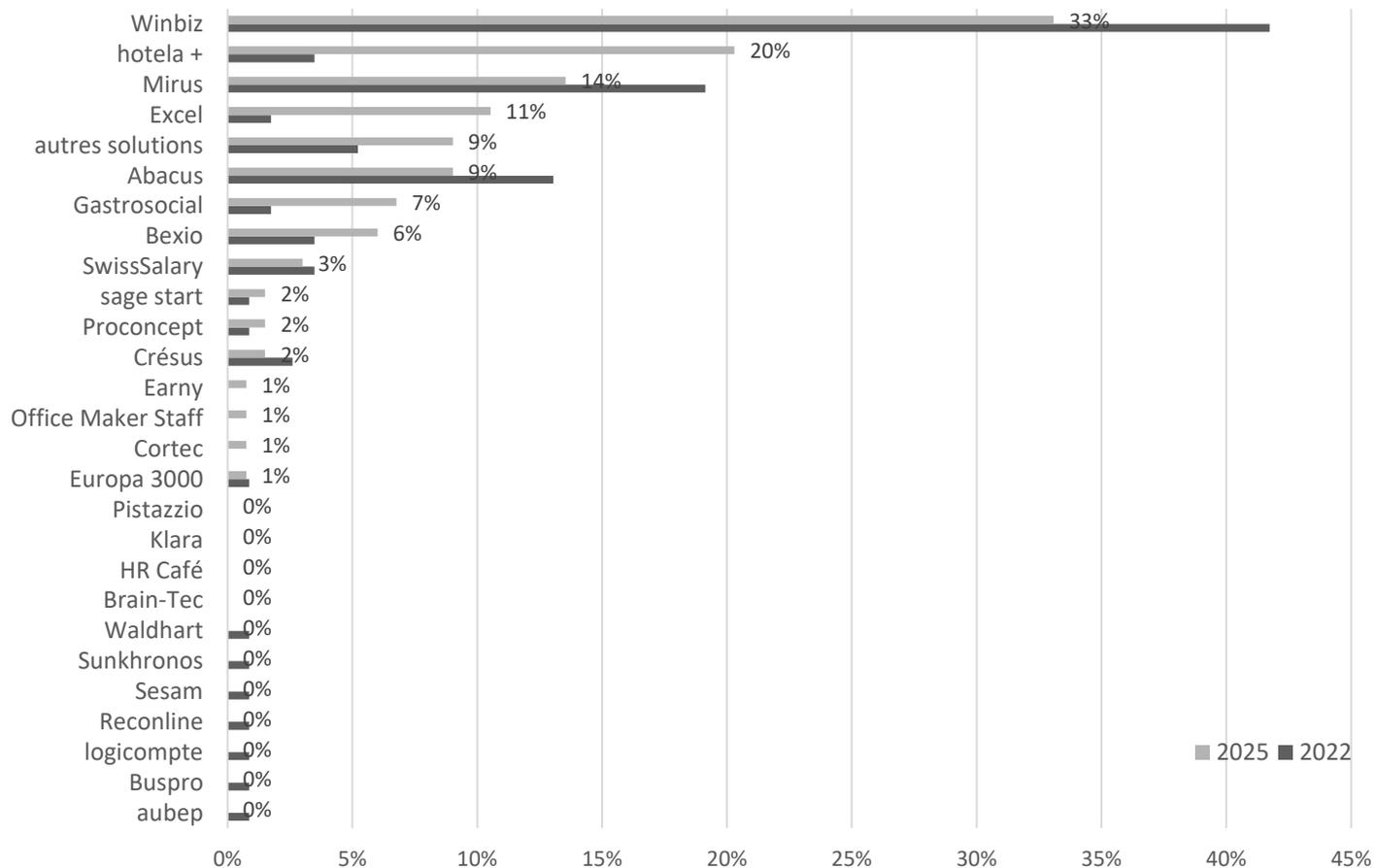


Autres solutions: Les entreprises utilisent une combinaison d'**outils professionnels spécialisés** comme **Labora/Infosoft, Sage 30, Selectline, ou Payroll**, ainsi que des **solutions sectorielles** comme **WS Sports** ou **Loops**, adaptées aux besoins du sport ou du tourisme.

Certaines structures recourent encore à des **fichiers Excel**, ou à des systèmes dont le nom n'est pas connu ou communiqué. Des outils comme **CorrectTime** sont également mentionnés, probablement en lien avec la gestion du temps couplée à la paie.

Gestion des salaires

Echantillon 2022 / 2025

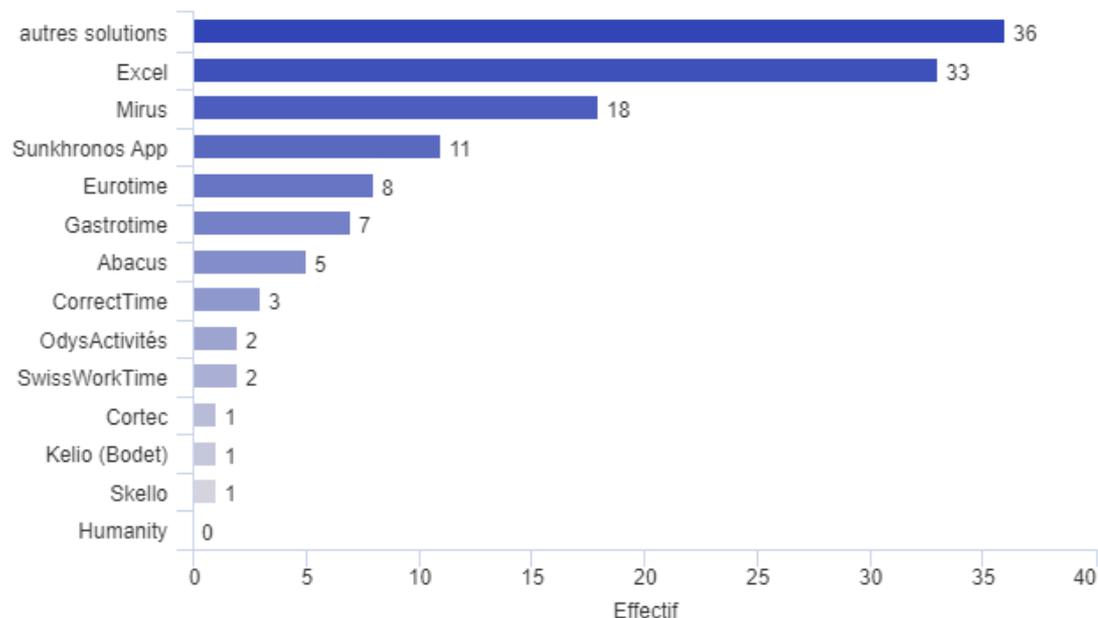


Gestion des horaires de travail

Quels outils de gestion des horaires de travail utilisez-vous ?

Réponses effectives : 111

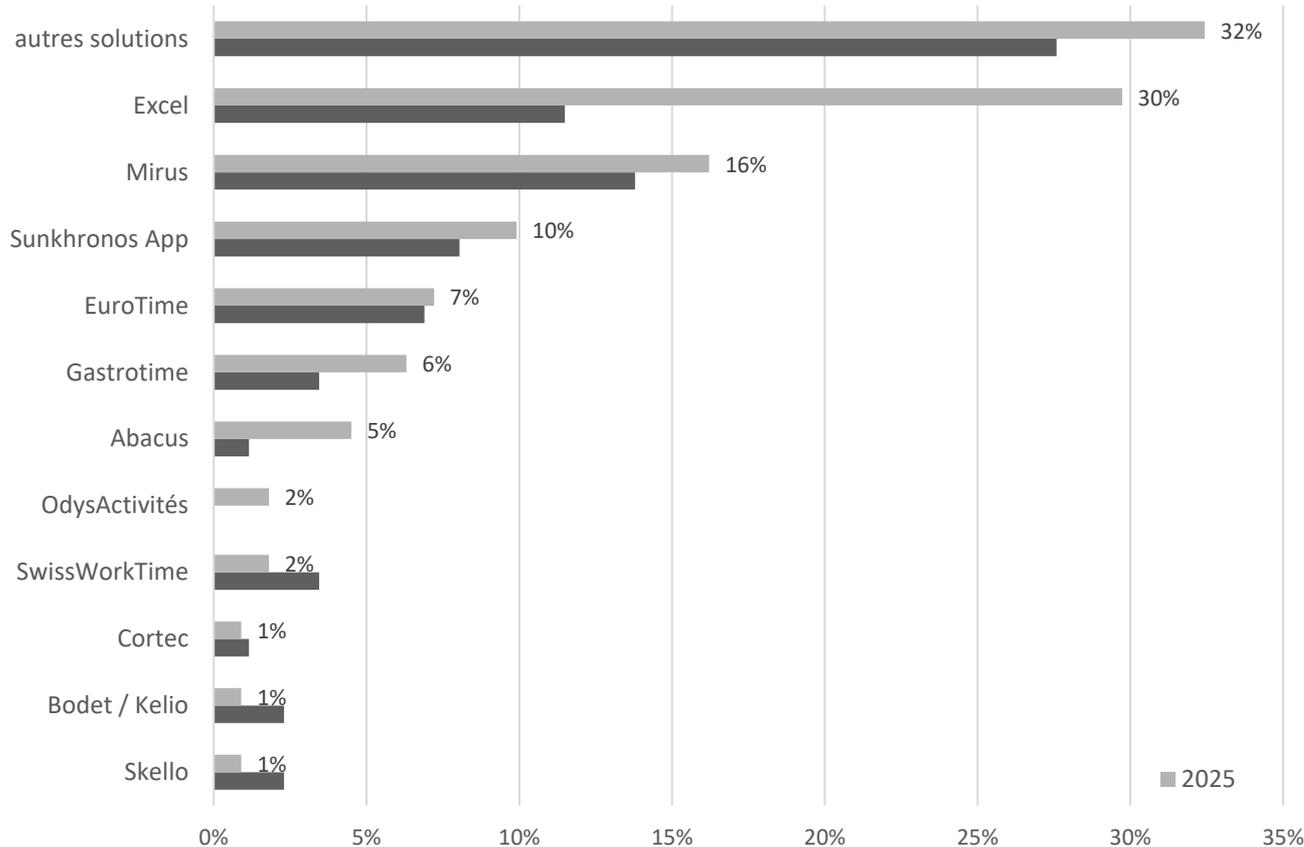
Taux de réponse : 94%



Autres solutions: Les entreprises utilisent une grande variété d'outils, allant de **solutions spécialisées** comme **7shifts, Combo, When I Work, Presento** ou **Agendrix**, à des logiciels sectoriels comme **Lightspeed, WS Sports, Protel**, ou **IKENTOO**, souvent intégrés à d'autres fonctions de gestion. D'autres optent pour des **solutions suisses** comme **Mirus, Infosoft, Timepro (Zeit AG)** ou **Planovo**, adaptées aux contraintes légales locales. Certains répondants utilisent des **solutions internes ou artisanales**, telles que **Excel, odoo, Arkeio**, ou même une gestion manuelle ("ma femme !").

Gestion des horaires de travail

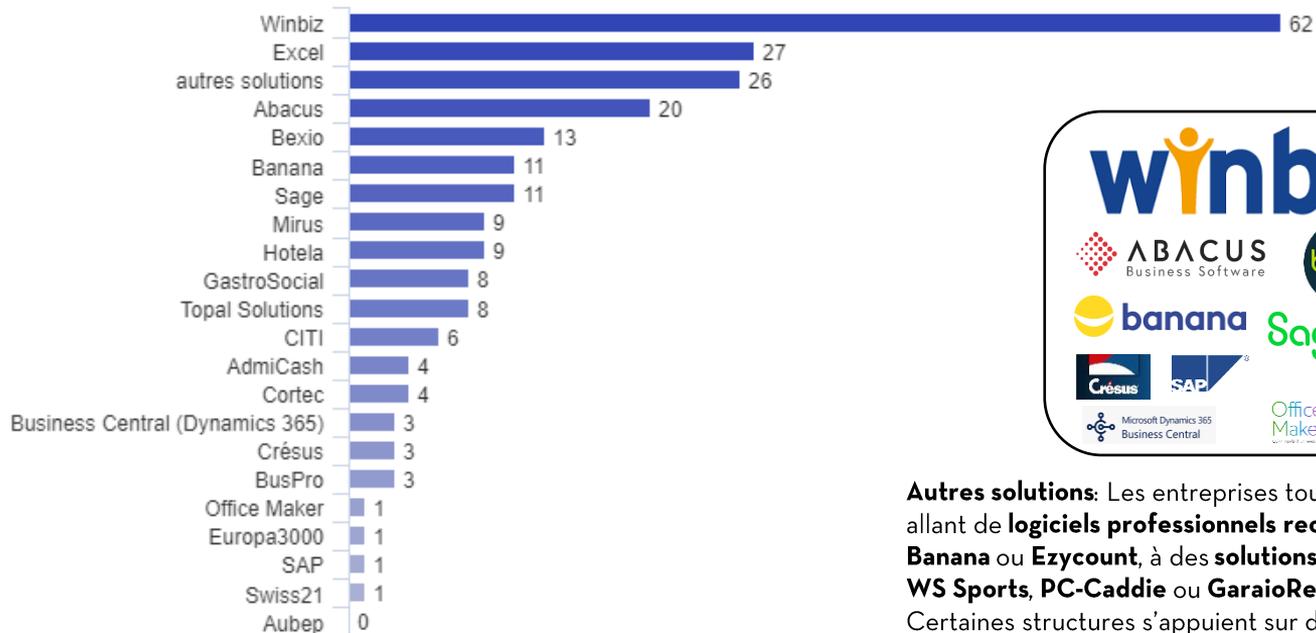
Echantillon 2022 / 2025



Quels outils de comptabilité utilisez-vous ?

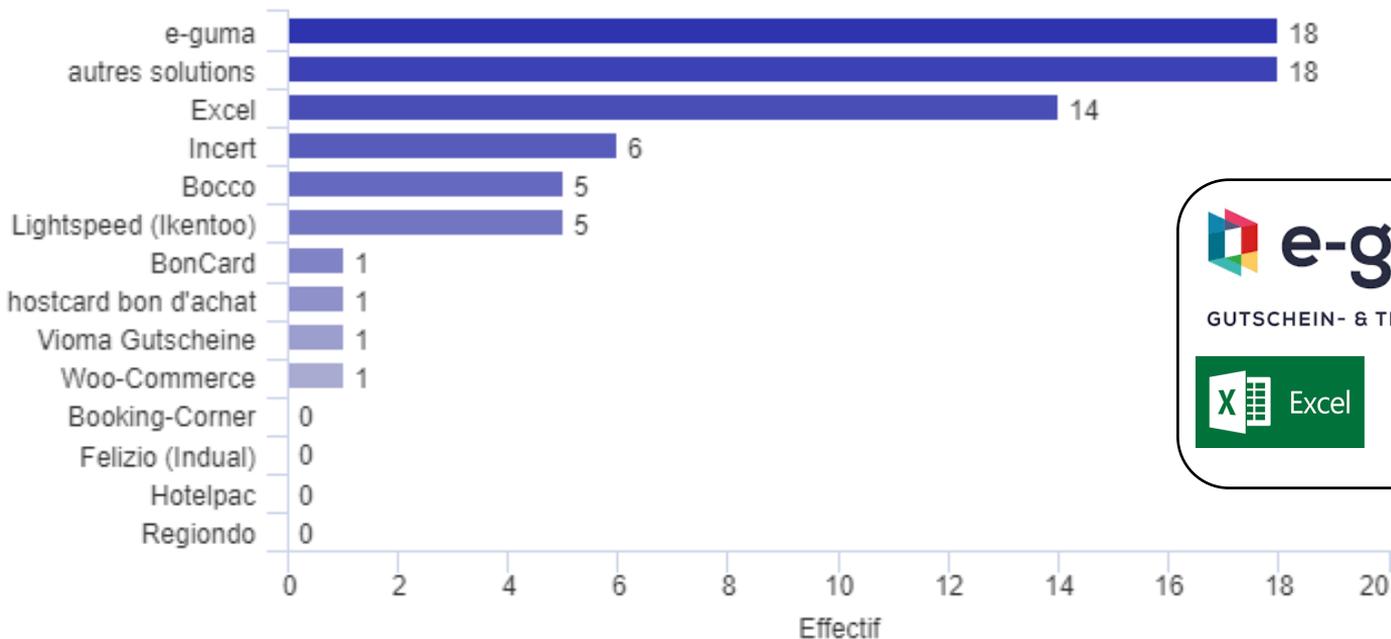
Réponses effectives : 193

Taux de réponse : 95%



Autres solutions: Les entreprises touristiques utilisent une grande variété d'outils, allant de **logiciels professionnels reconnus** comme **Topal, Selectline, Cashctrl, Banana** ou **Ezycount**, à des **solutions sectorielles** comme **Valogis, Hotel Finance, WS Sports, PC-Caddie** ou **GaraioRem**, souvent intégrées à des logiciels métiers. Certaines structures s'appuient sur des **outils modulaires ou ERP** comme **Odoo, ID Business, BusinessMaker Pro**, ou **Arkeio**. D'autres externalisent la comptabilité via une **fiduciaire**, ou utilisent encore des **fichiers Excel**, notamment dans les petites structures.

Quels outils de gestion des bons utilisez-vous ?



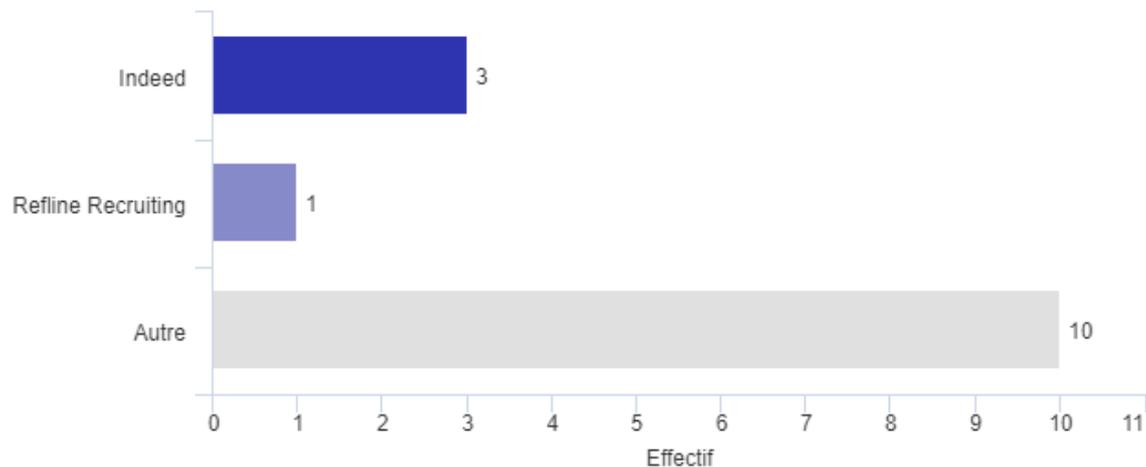
Autres solutions: Les entreprises utilisent un éventail de solutions allant de **logiciels spécialisés** comme **Stampay, Guvoto, TAC, TCpos, HS/3, PC-Caddie** ou **WS Sports**, à des **solutions plus génériques** comme **Power Apps/SharePoint, Infomaniak**, ou des modules liés à **agenda.ch** et **Feratel**. Certaines entreprises recourent encore à des méthodes **artisanales**, comme des **fichiers Excel, Word**, ou même des **bons papier sans outil numérique**. Des plateformes comme **Api & You, Cash Flow**, ou **ecwid.com** sont également citées.

Outils de gestion de recrutement

Quels outils de gestion de recrutement utilisez-vous ?

Réponses effectives : 14

Taux de réponse : 78%

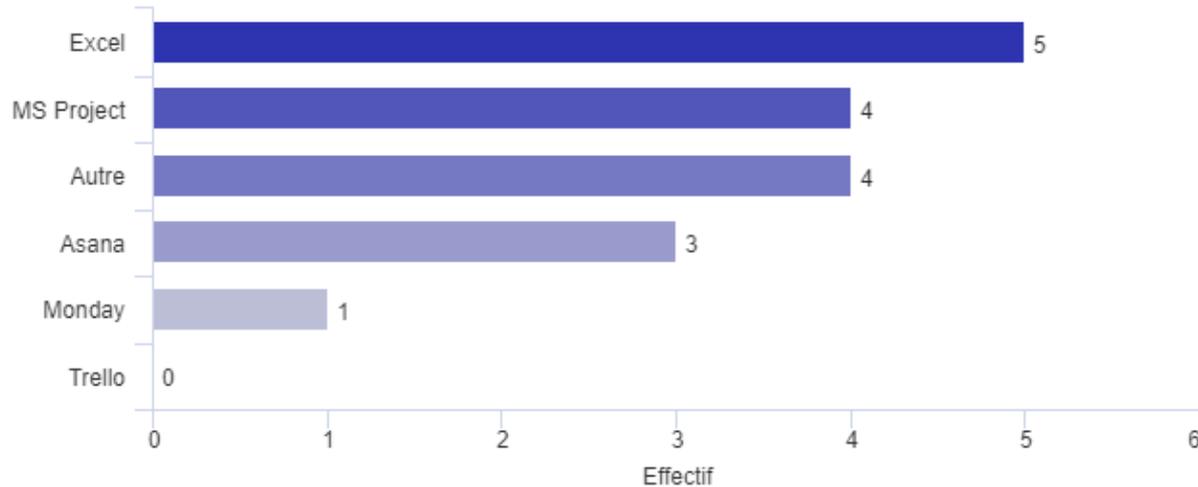


Autres solutions: Les entreprises utilisent à la fois des **plateformes spécialisées dans l'hôtellerie et le tourisme** comme **Hotelcareer, Hoteljob** et **HOSCO**, ainsi que des **solutions généralistes ou professionnelles** comme **LinkedIn** ou **ABACUS Umantis**. Certains recourent à des outils plus complets comme **Cegid - Digital Recruiters**. Toutefois, plusieurs répondants indiquent **ne pas connaître le nom de l'outil utilisé** ou **ne pas utiliser d'outil spécifique**.

Quels outils de gestion de projet utilisez-vous ?

Réponses effectives : 17

Taux de réponse : 94%



Autres solutions: Les réponses indiquent une utilisation ponctuelle d'outils comme **BM Tool** et **WeDo**, probablement choisis pour leur simplicité ou leur adaptation aux besoins locaux. Une entreprise mentionne ne pas connaître le nom de l'outil utilisé, ce qui peut refléter une gestion informelle ou externalisée des projets.

Vision globale des outils de gestion des entreprises

FIN



SAL



Time



BON



ERP



RH



PM



FIN = Gestion de comptabilité / finance

SAL = Gestion des salaires

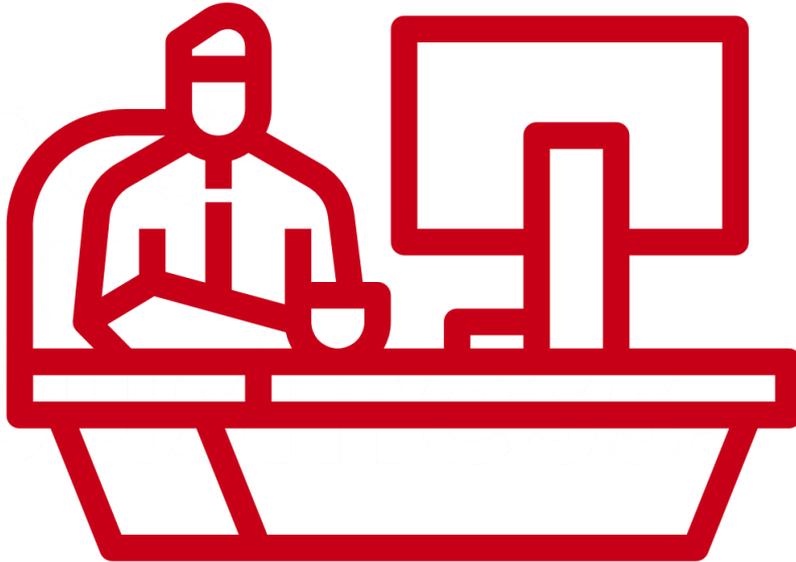
Time = Gestion des horaires de travail

BON = Gestion des bons

ERP = Enterprise Resource Planning (ERP)

RH = Système de recrutement

PM = Project Management



Résultats sondage
Digitourism 2025

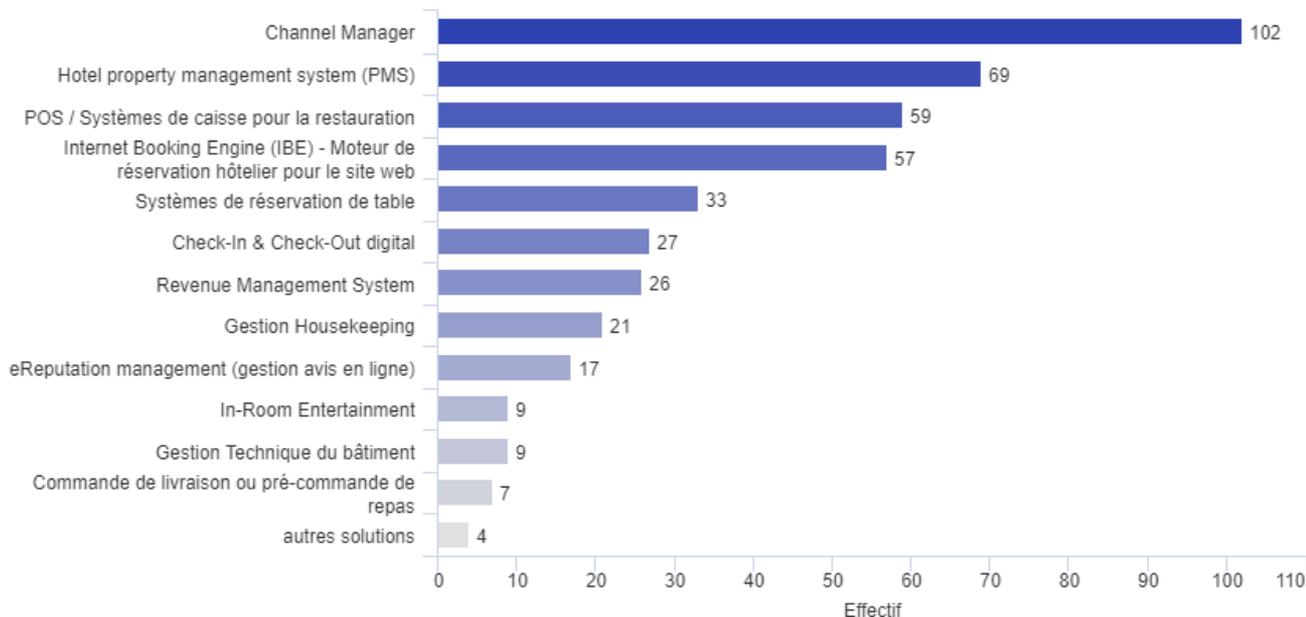
Outils métiers hôtellerie

Les solutions métiers utilisées dans l'hôtellerie valaisanne en 2025

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques à l'hôtellerie utilisez-vous ?

Réponses effectives : 119

Taux de réponse : 95%

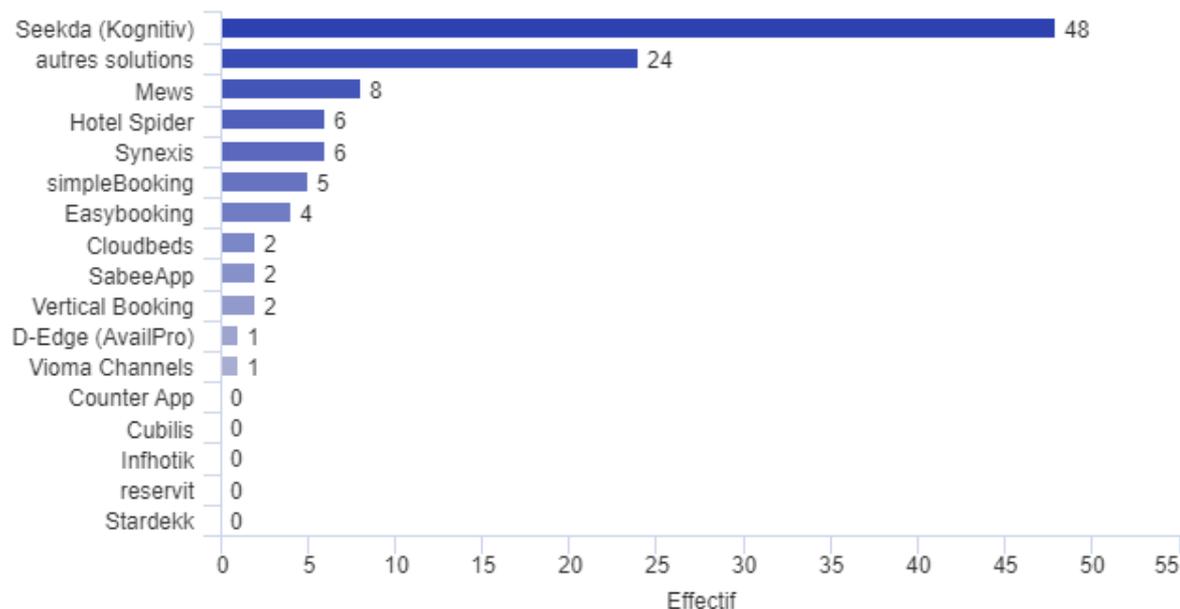


Hôtellerie - Channel Managers

Quel Channel Manager utilisez-vous ?

Réponses effectives : 99

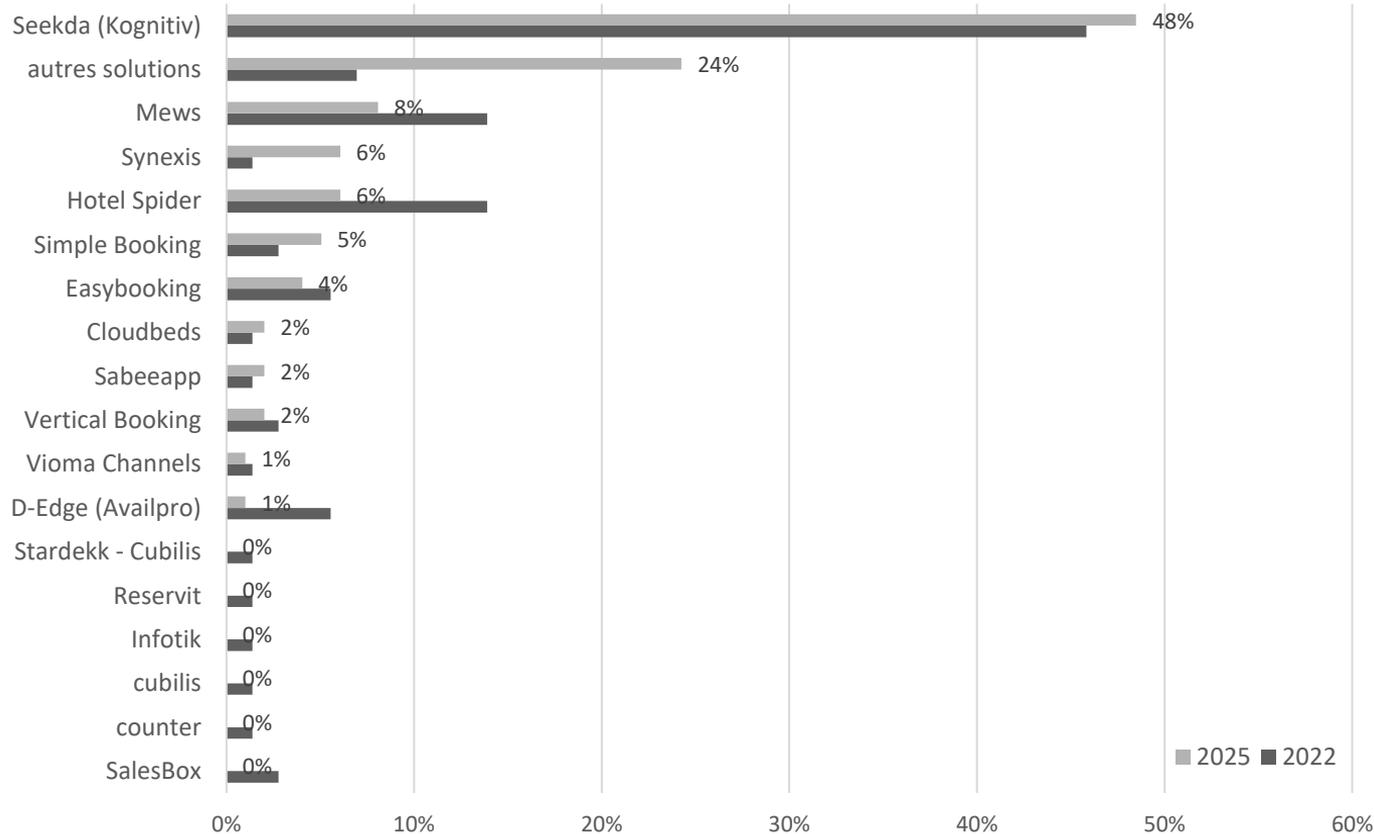
Taux de réponse : 97%



Autres solutions: Les entreprises utilisent un large éventail de solutions, allant de **plateformes tout-en-un** comme **Amenitiz**, **Misterbooking**, **Smarthotel**, ou **Bussyroom**, à des **channel managers spécialisés** tels que **Roomclouds**, **Verticalbooking**, **Siteminder**, **Travelclick** ou **DIRS21**. Certaines solutions sont **intégrées à un PMS** comme **Sihot** ou **Arhon**, cette dernière étant parfois utilisée sous forme de solution personnalisée. D'autres outils comme **Bookwize**, **easyguestmanagement**, **Tomas**, ou **HotelPartner** complètent cette diversité.

Hôtellerie - Channel Managers

Echantillon 2022 / 2025

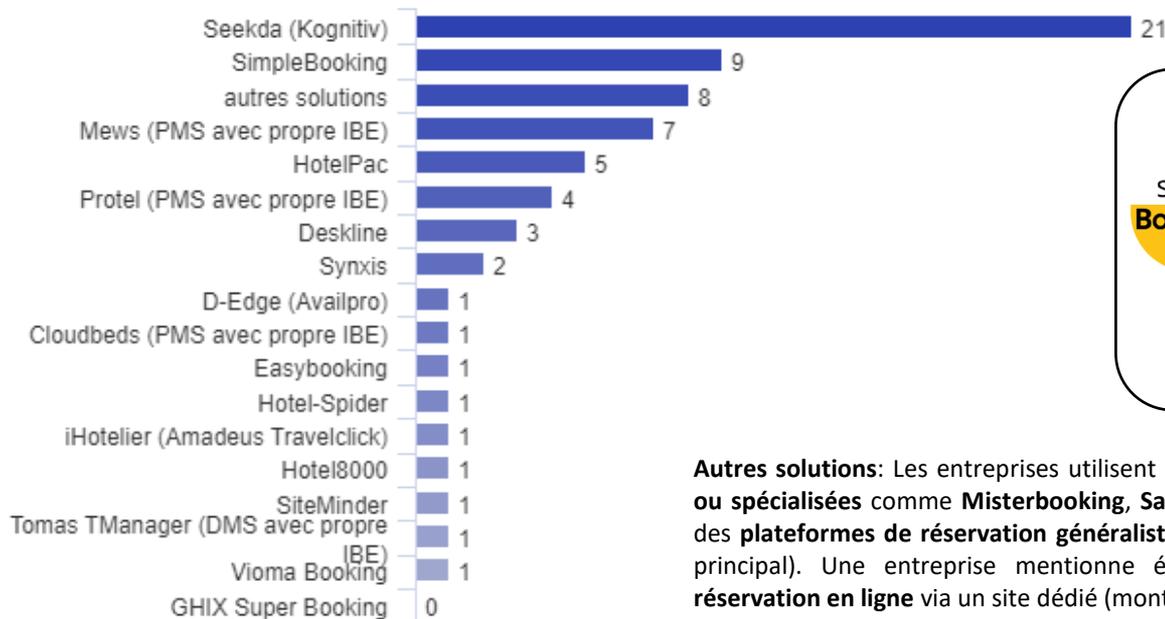


Hôtellerie - Internet Booking Engines (IBE)

Quel Internet Booking Engine (IBE) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 55

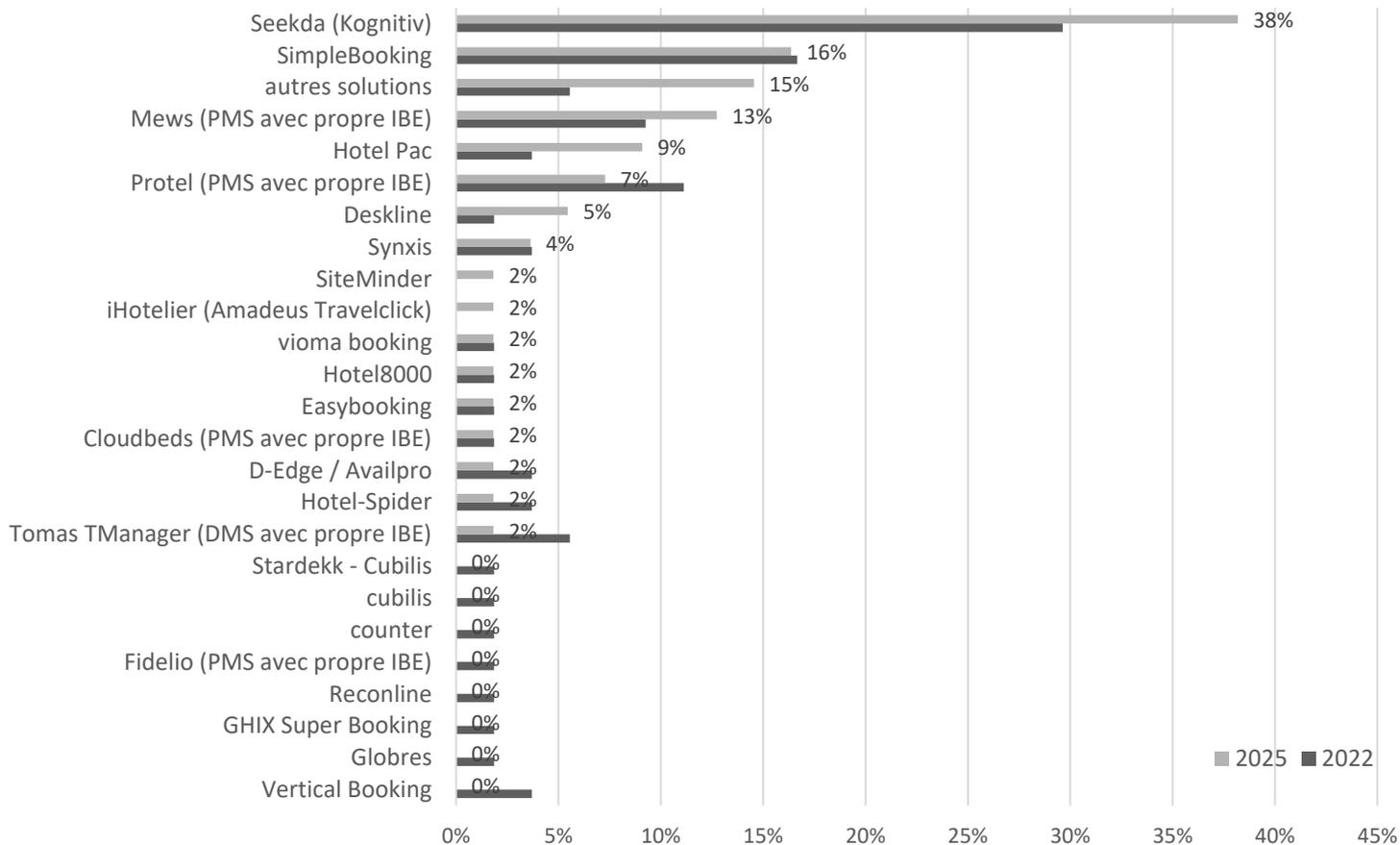
Taux de réponse : 96%



Autres solutions: Les entreprises utilisent une variété de solutions, allant de **solutions intégrées ou spécialisées** comme **Misterbooking, SabeeApp, Inaxel, Seekda, ou Easyguestmanagement**, à des **plateformes de réservation généralistes** comme **Booking.com** (utilisée parfois comme canal principal). Une entreprise mentionne également avoir développé sa **propre solution de réservation en ligne** via un site dédié (montourдумontblanc.com).

Hôtellerie - Internet Booking Engines (IBE)

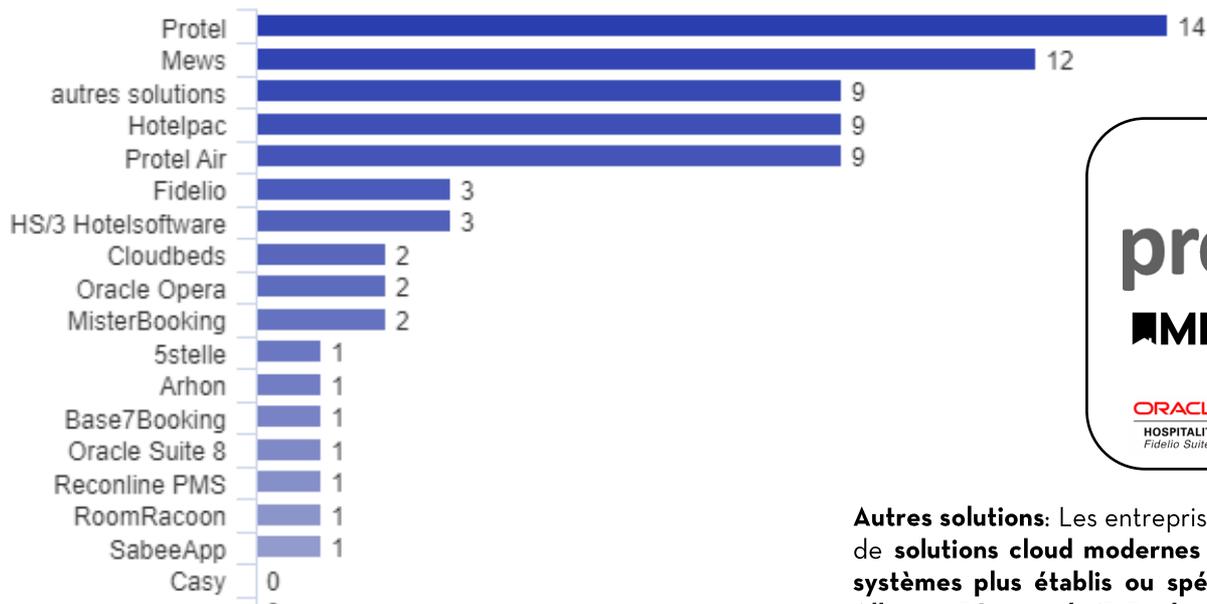
Echantillon 2022 / 2025



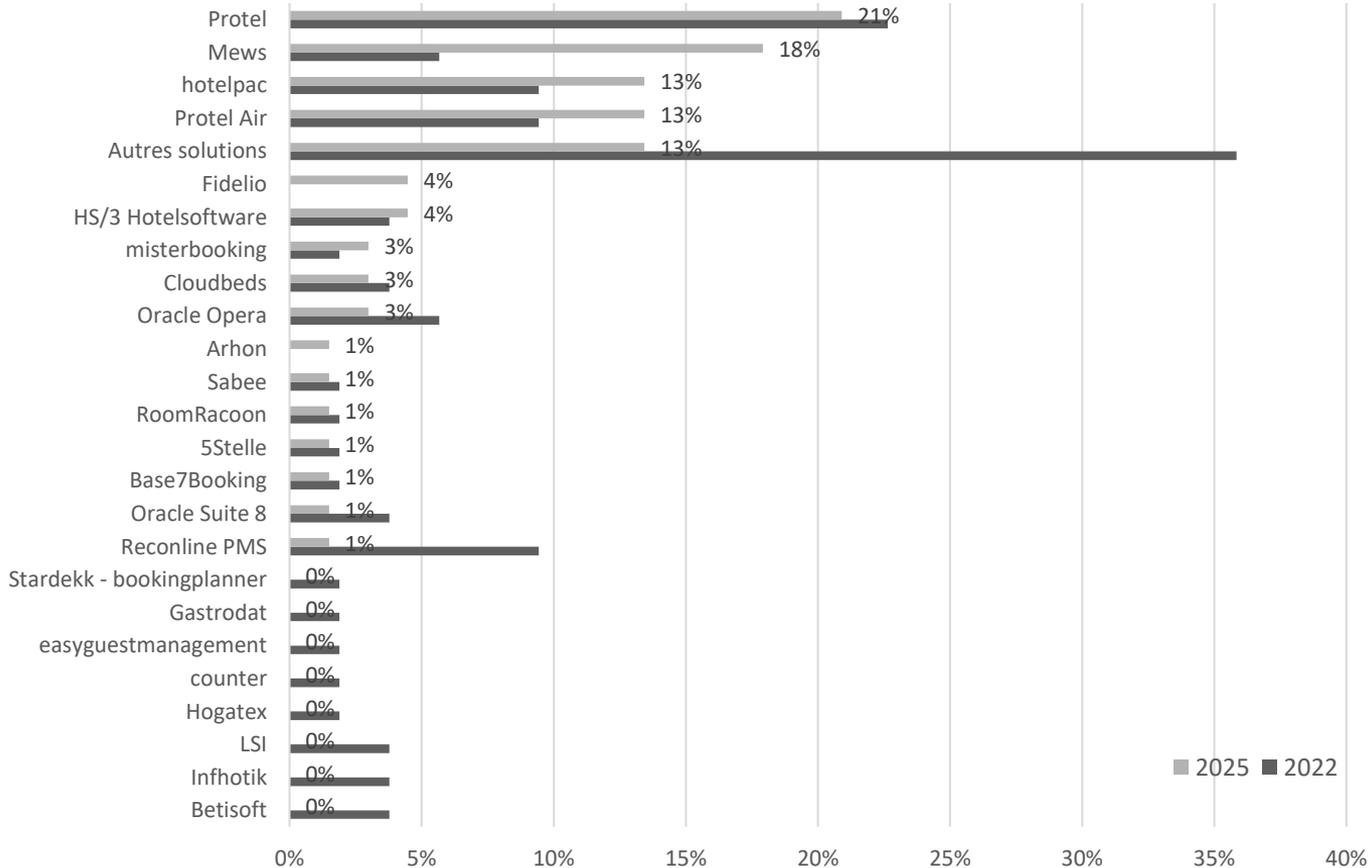
Quel PMS utilisez-vous ?

Réponses effectives : 67

Taux de réponse : 97%



Autres solutions: Les entreprises utilisent une diversité de solutions PMS, allant de **solutions cloud modernes** comme **Clock+**, **Hotelmeister**, ou **Ibelsa**, à des **systèmes plus établis ou spécialisés** tels que **Casablanca**, **ASA**, ou **3RPMS**. **Alliance Réseaux / KE-Booking** est également cité, probablement en lien avec des plateformes de réservation régionales.

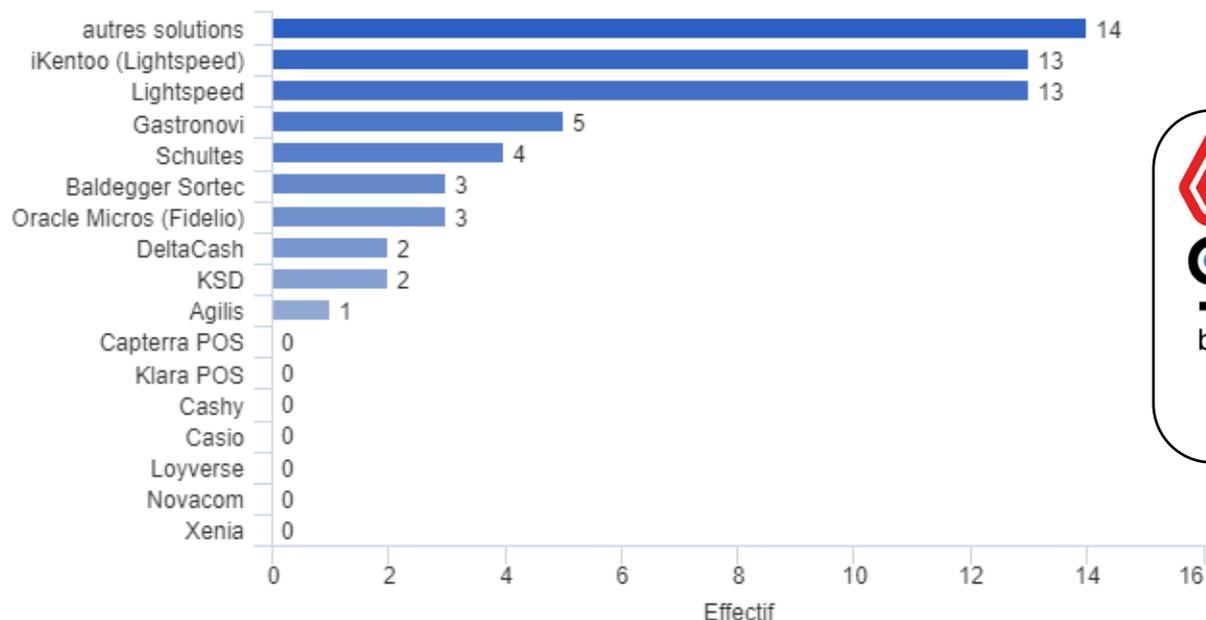


Hôtellerie - Systèmes de caisse pour la restauration (POS)

Quel système de caisse pour la restauration (POS) utilisez-vous ?

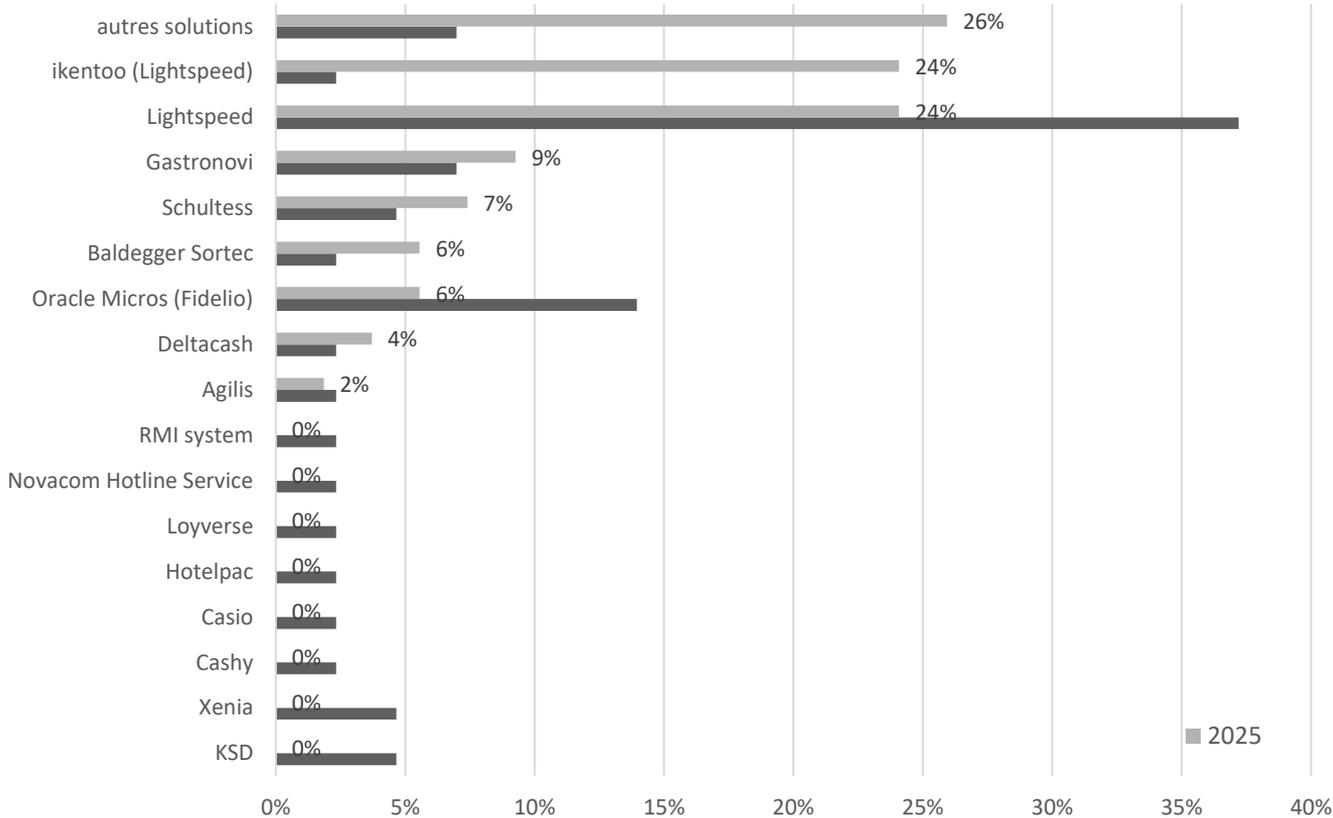
Réponses effectives : 54

Taux de réponse : 92%



Autres solutions: Les entreprises utilisent une variété de solutions, allant de **systèmes spécialisés** comme **Apro, Becash, SmartCaisse, GKS, roc.Kasse** ou **cash,ag**, à des **solutions intégrées** dans des plateformes plus larges comme **Mews** ou **hotelpac**. Certaines configurations sont personnalisées, comme **oropos sur matériel propre** ou des outils liés à **rmi concept**. Des solutions plus confidentielles comme **Orderbird, Pi cash électronique** ou encore **"k"** sont aussi citées.

Hôtellerie - Systèmes de caisse pour la restauration (POS): Echantillon 2022 / 2025

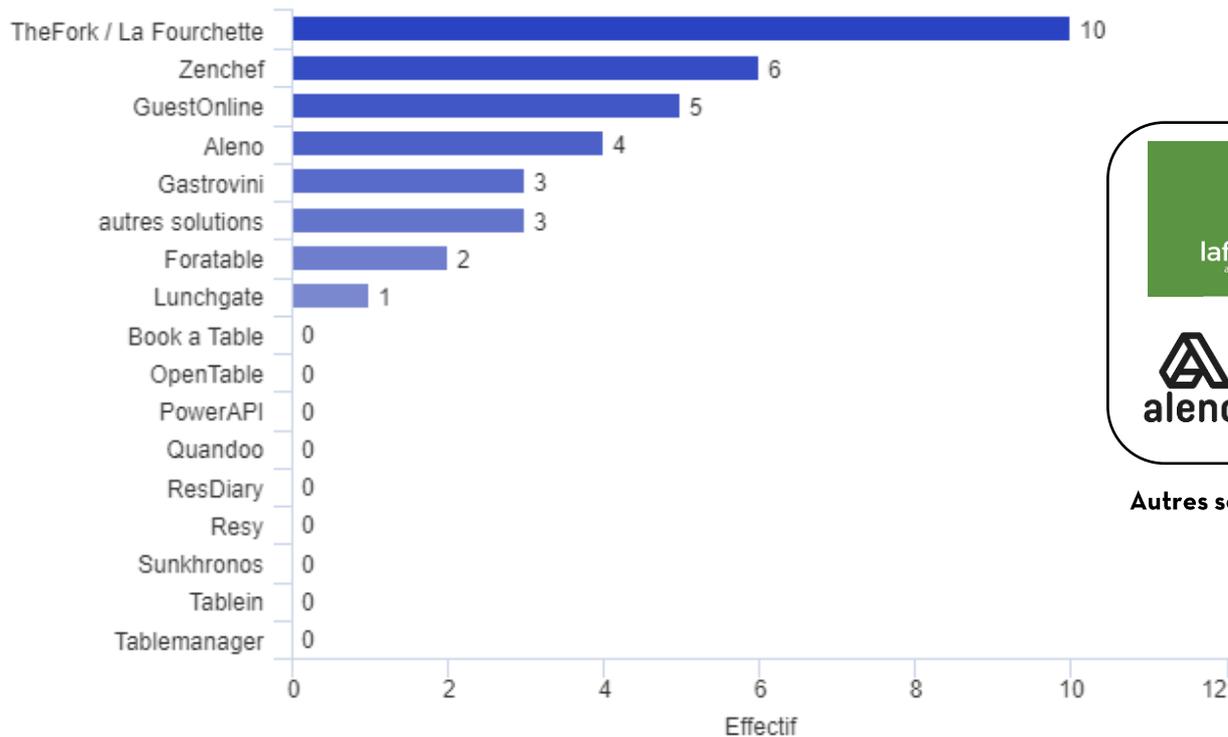


Hôtellerie - Réservation des tables

Quelle solution digitale pour la réservation des tables utilisez-vous ?

Réponses effectives : 32

Taux de réponse : 97%



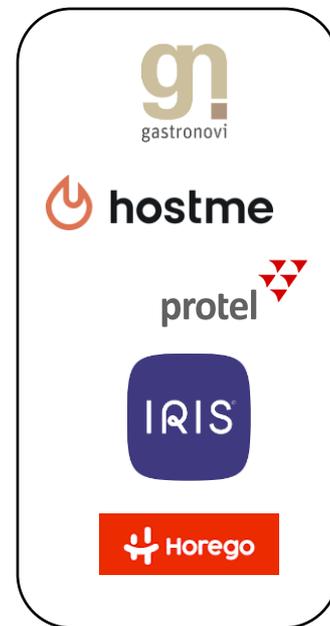
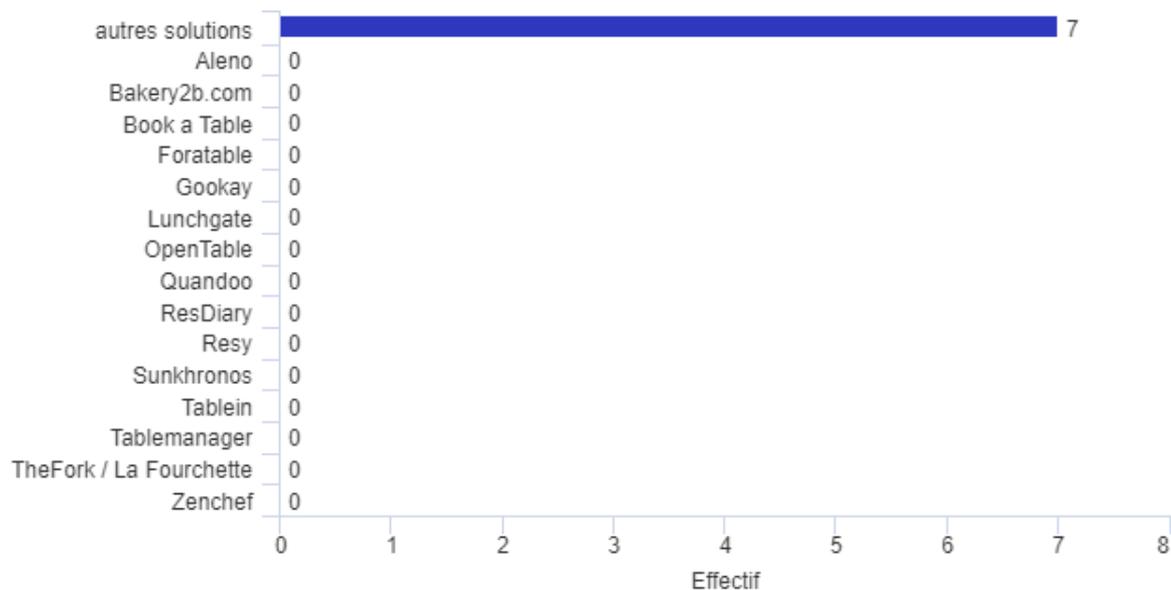
Autres solutions: CentralPlanner est mentionné une fois

Hôtellerie - Commande de livraison ou pré-commande de repas

Quelle solution pour la commande de livraison ou pré-commande de repas utilisez-vous ?

Réponses effectives : 7

Taux de réponse : 100%

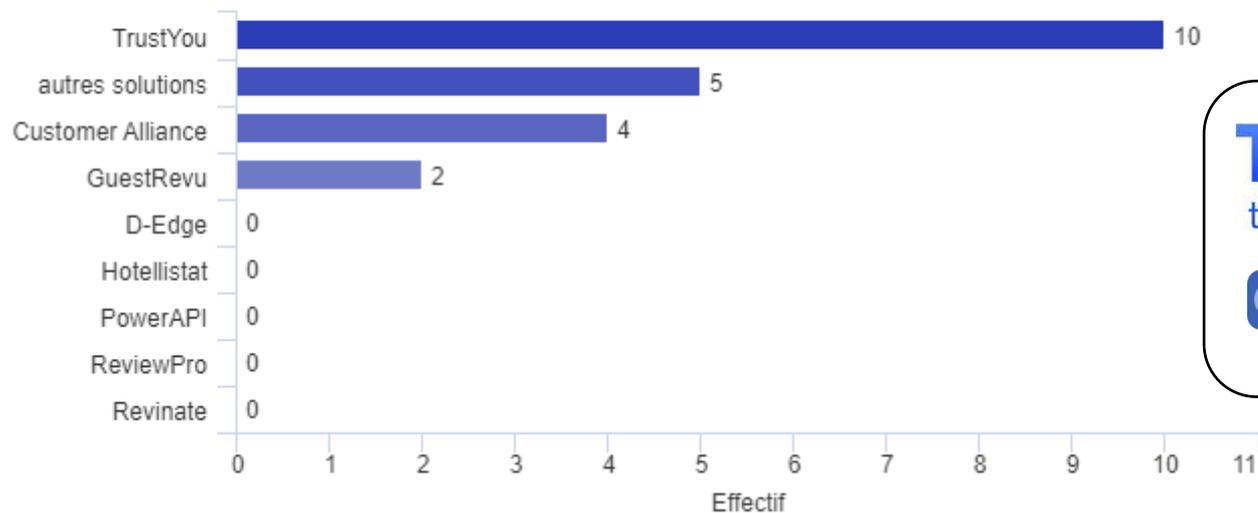


Autres solutions: Les entreprises utilisent des **solutions spécialisées** comme **Gastronovi**, **Horego**, **Hostme** ou **Iris**, souvent intégrées à la gestion de la restauration ou de l'accueil client. Certaines structures optent pour des **outils internes ou sur mesure**, tels qu'un **outil développé en propre** ou un **questionnaire web personnalisé**, tandis que d'autres intègrent ces fonctions dans leur **PMS**, comme **Protel Air**.

Quelle solution pour la gestion de la réputation en ligne (avis clients) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 17

Taux de réponse : 100%



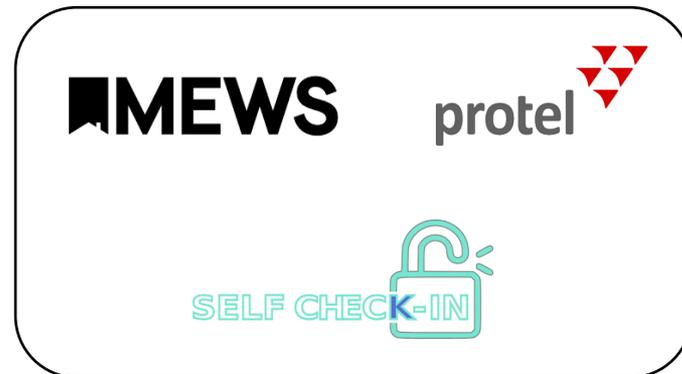
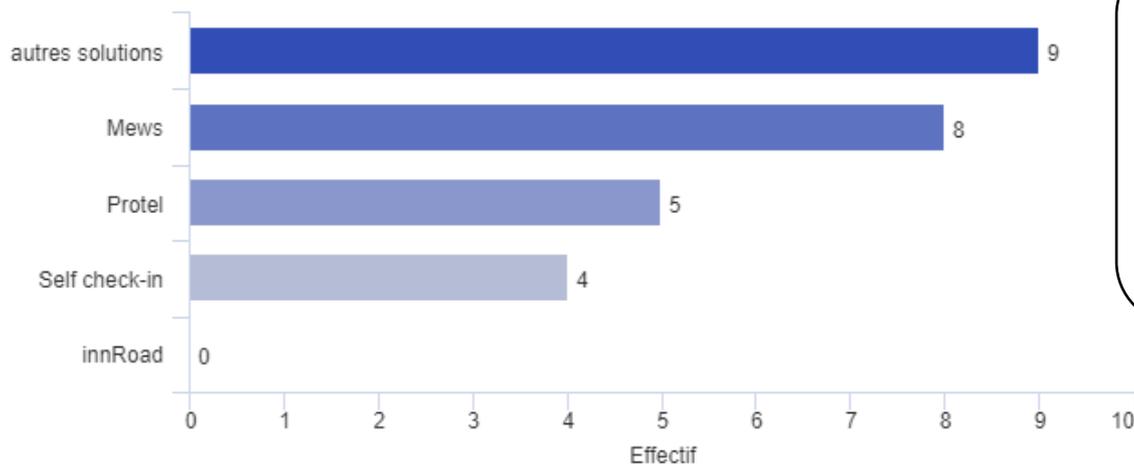
Autres solutions: Les entreprises utilisent quelques **solutions intégrées ou spécialisées**, telles que **Dailypoint** et **Experience CRM**, qui offrent des modules de gestion des avis clients. D'autres outils comme **MyLocation** et **MyLS** sont également cités, probablement en lien avec la gestion de la présence en ligne et des retours clients.

Hôtellerie - Système de Check-In & Check-Out

Quel système de Check-In & Check-Out digital utilisez-vous ?

Réponses effectives : 24

Taux de réponse : 89%

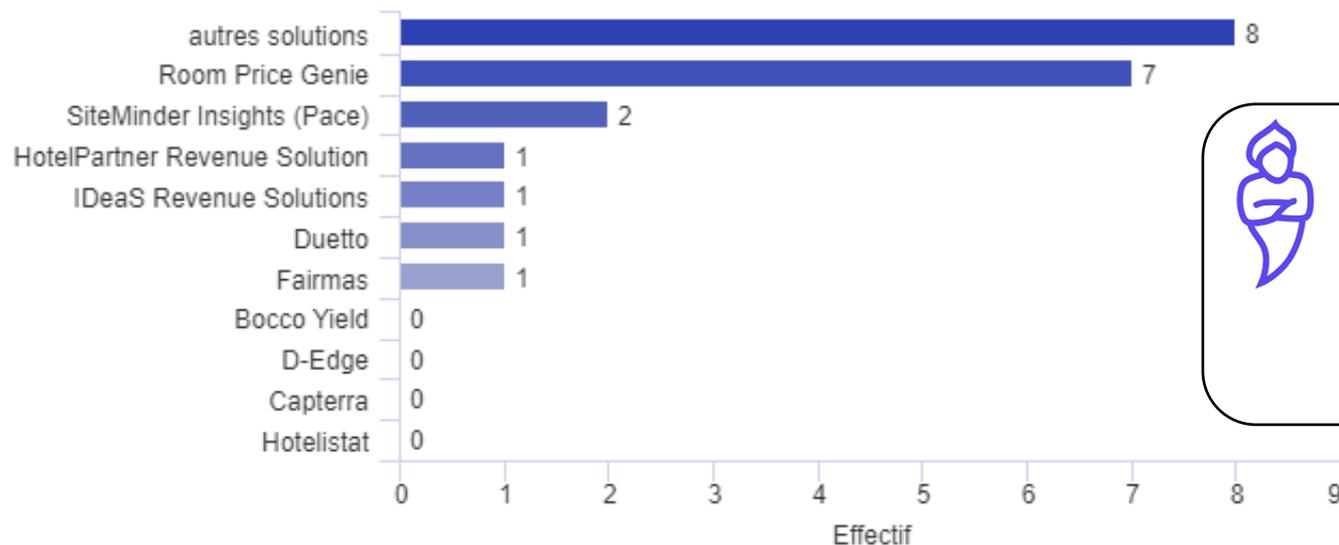


Autres solutions: Les entreprises utilisent une combinaison de **PMS avec modules intégrés** comme **3RPMS, ASA Hotel, Casablanca, Clockplus**, ou **easycastlemanagement**, ainsi que des **solutions spécifiques** comme **Feratel** ou **Gastfreund**. Des outils comme **Salto** (gestion d'accès) ou **Julia** (probablement un assistant digital ou une interface client) complètent les solutions.

Quel Revenue Management System utilisez-vous ?

Réponses effectives : 21

Taux de réponse : 81%

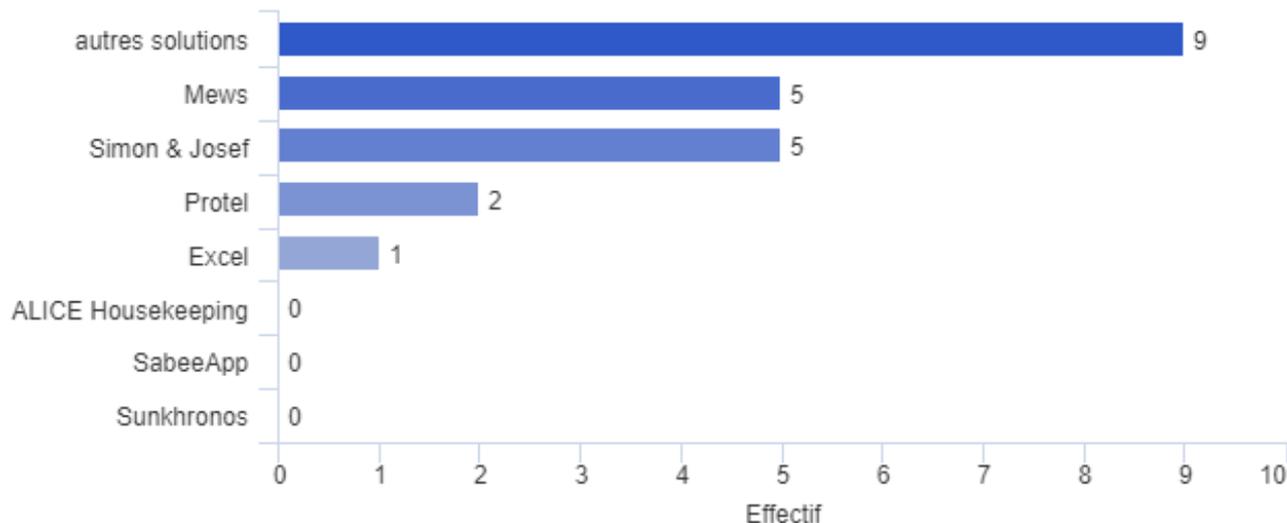


Autres solutions: Les entreprises utilisent à la fois des **solutions spécialisées et automatisées** comme **Atomize** (2 mentions), **Rateboard**, **Happyhotel** et **Stairway**, ainsi que des **outils d'analyse et de veille tarifaire** tels que **Lighthouse** et **OTA Insight**. Ces outils permettent d'optimiser la tarification en fonction de la demande, de la concurrence et des données de performance.

Quelle solution digitale pour la gestion du Housekeeping utilisez-vous ?

Réponses effectives : 20

Taux de réponse : 95%

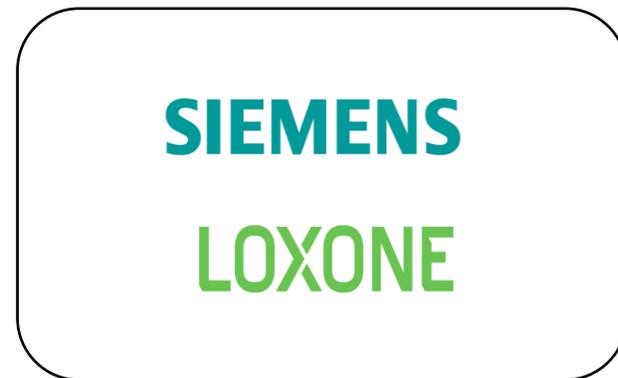
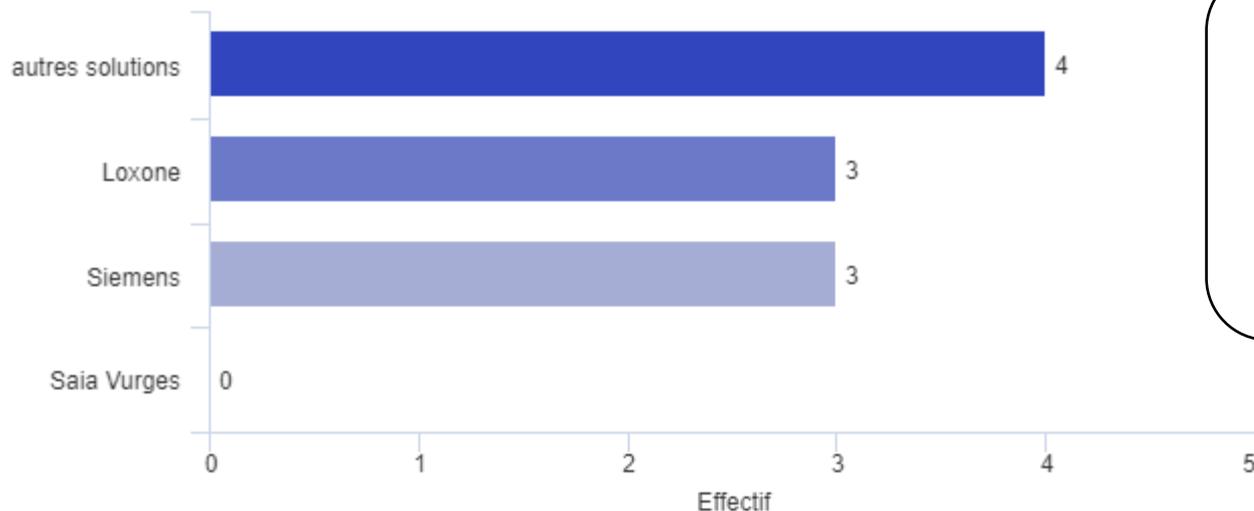


Autres solutions: Les entreprises utilisent à la fois des **solutions intégrées aux PMS**, comme **HS/3, 3RPMS, Clockplus, Arhon**, ou via **Reconline**, ainsi que des outils dédiés tels que **Roomchecking / Hopr. Hotelkit** est également cité pour la coordination des tâches en hôtellerie. Une entreprise mentionne utiliser un **plan interne développé en propre**, illustrant une approche plus artisanale.

Quelle solution digitale pour la gestion technique du bâtiment utilisez-vous ?

Réponses effectives : 9

Taux de réponse : 100%



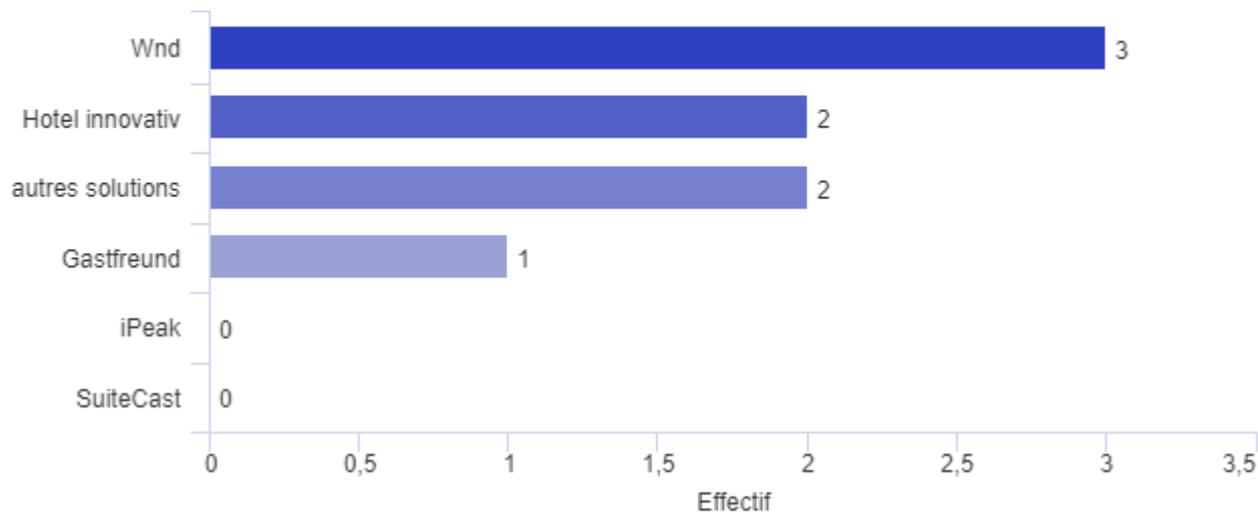
Autres solutions: Les entreprises utilisent des solutions spécialisées telles que **Domovea** (automatisation domotique), **Roomcontrol Beterspace** (gestion intelligente des chambres), **RCO** et **Securiton** (gestion de la sécurité et des installations techniques).

Hôtellerie - In-Room Entertainment

Quelle solution digitale pour le In-Room Entertainment utilisez-vous ?

Réponses effectives : 8

Taux de réponse : 89%

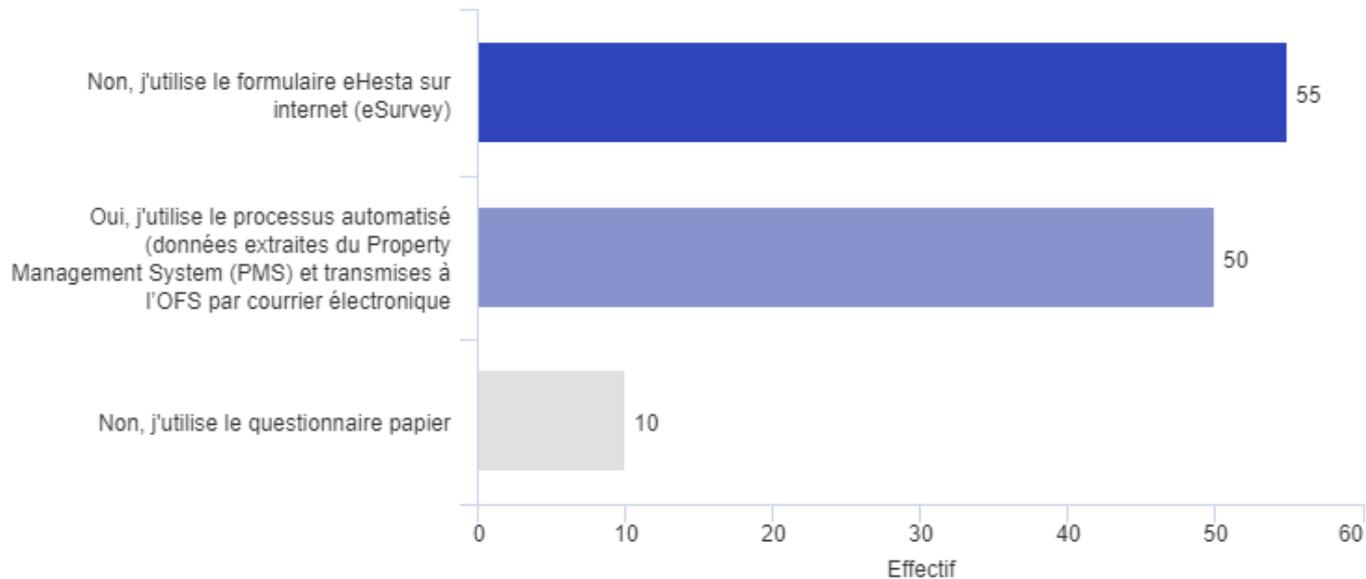


Autres solutions: Parmi les autres solutions mentionnées pour l'**in-room entertainment**, **AT-Vison** est citée, une solution spécialisée dans les systèmes multimédia interactifs en chambre (TV, contenu à la demande, communication client).

Fournisseriez-vous les données pour la statistique hôtelière (HESTA) de manière automatisée à l'OFS?

Réponses effectives : 114

Taux de réponse : 91%



Vision globale des outils dans l'hôtellerie

CM

POS

Check

BAT

IBE

TAB

REV

LIV

PMS

REP

House

InRoom

BAT = Gestion technique du bâtiment

Check = Check-In / Check-Out

CM = Channel Manger

IBE = Internet Booking Engine

InRoom = In-Room Entertainment

LIV = Commande de livraison

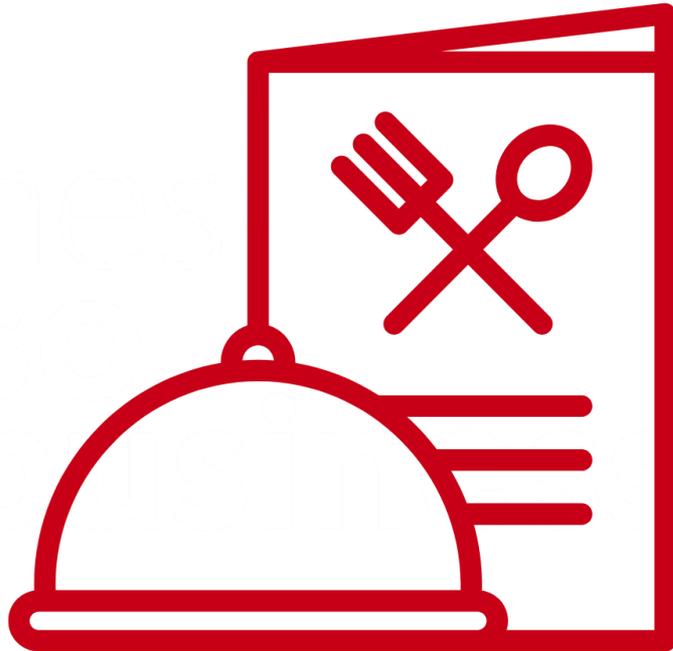
PMS = Property Management System

POS = Point of Sales System

REP = eReputation management

REV = Revenue Management System

TAB = Réservation de table



Résultats sondage
Digitourism 2025

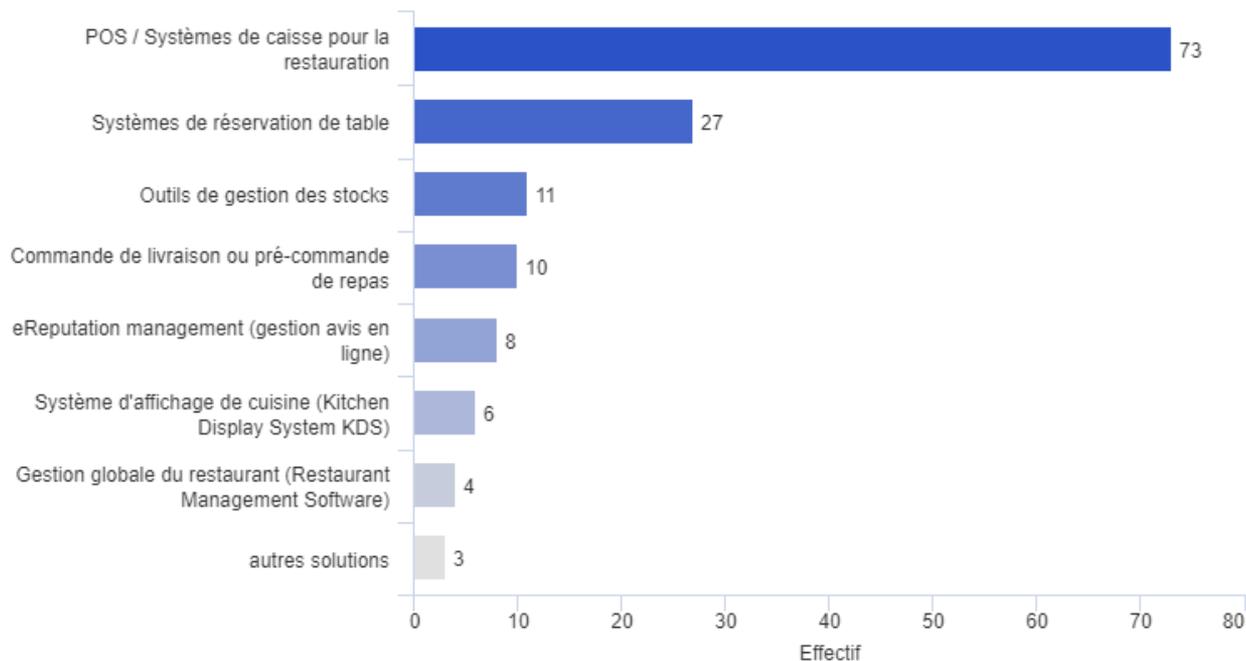
**Outils métiers
restauration**

Les solutions métiers utilisées dans la restauration valaisanne en 2022

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques à la restauration utilisez-vous ?

Réponses effectives : 88

Taux de réponse : 75%

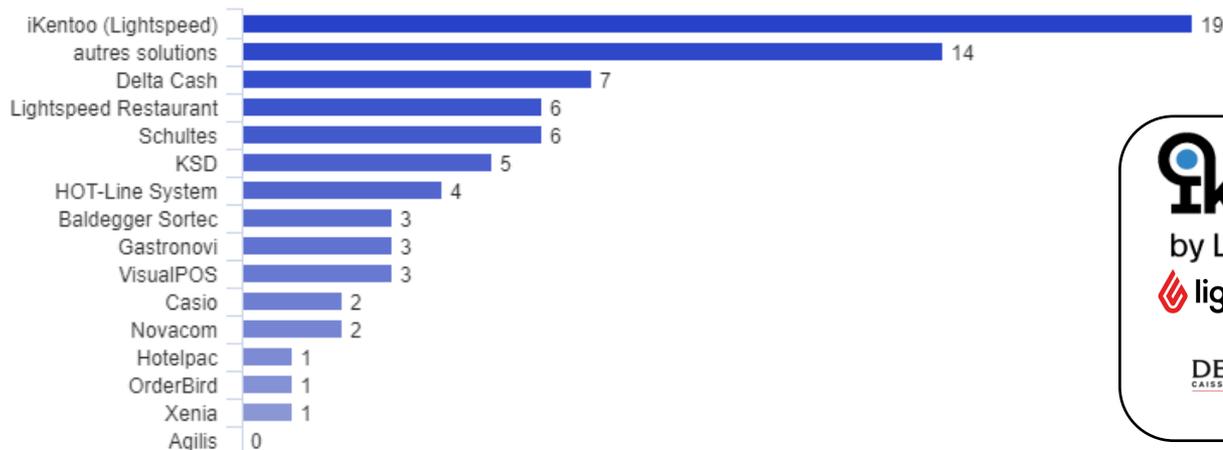


Restauration - Systèmes de caisse (POS)

Quel système de caisse pour la restauration (POS) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 71

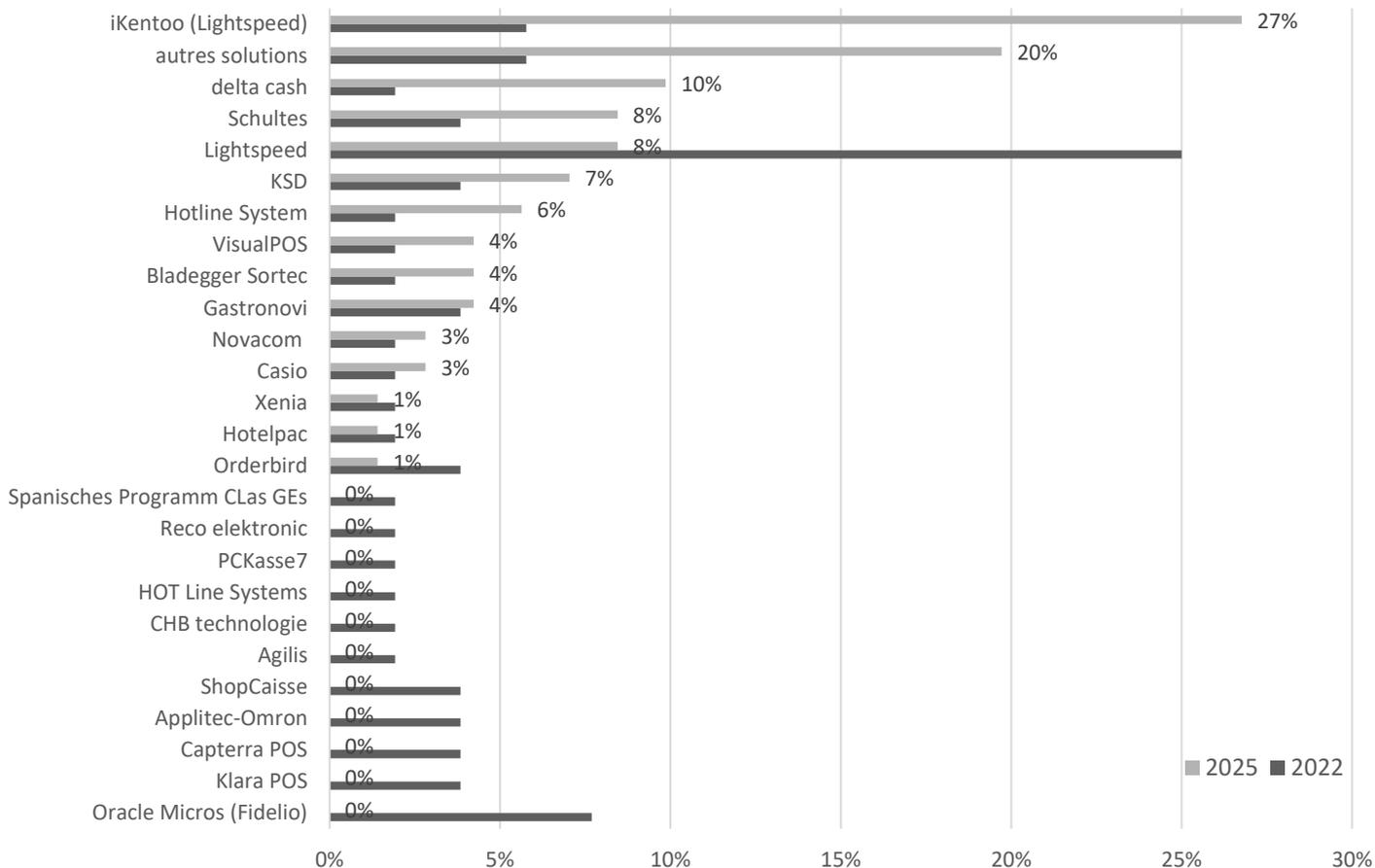
Taux de réponse : 97%



Autres solutions: Les établissements utilisent une large gamme de systèmes POS, allant de **solutions spécialisées pour la restauration** comme **Apro, Becash, Popina, Smartcaisse, Bizzon, Yoordi** ou **TC-Pos**, à des **systèmes plus génériques ou modulaires** tels que **Odoo, Oropos**, ou **roc.Kasse**. D'autres outils comme **Mews** (souvent utilisé en hôtellerie) et **CSI** sont également mentionnés, montrant une volonté d'intégration entre les services.

Restauration - Systèmes de caisse (POS):

Echantillon 2022 / 2025

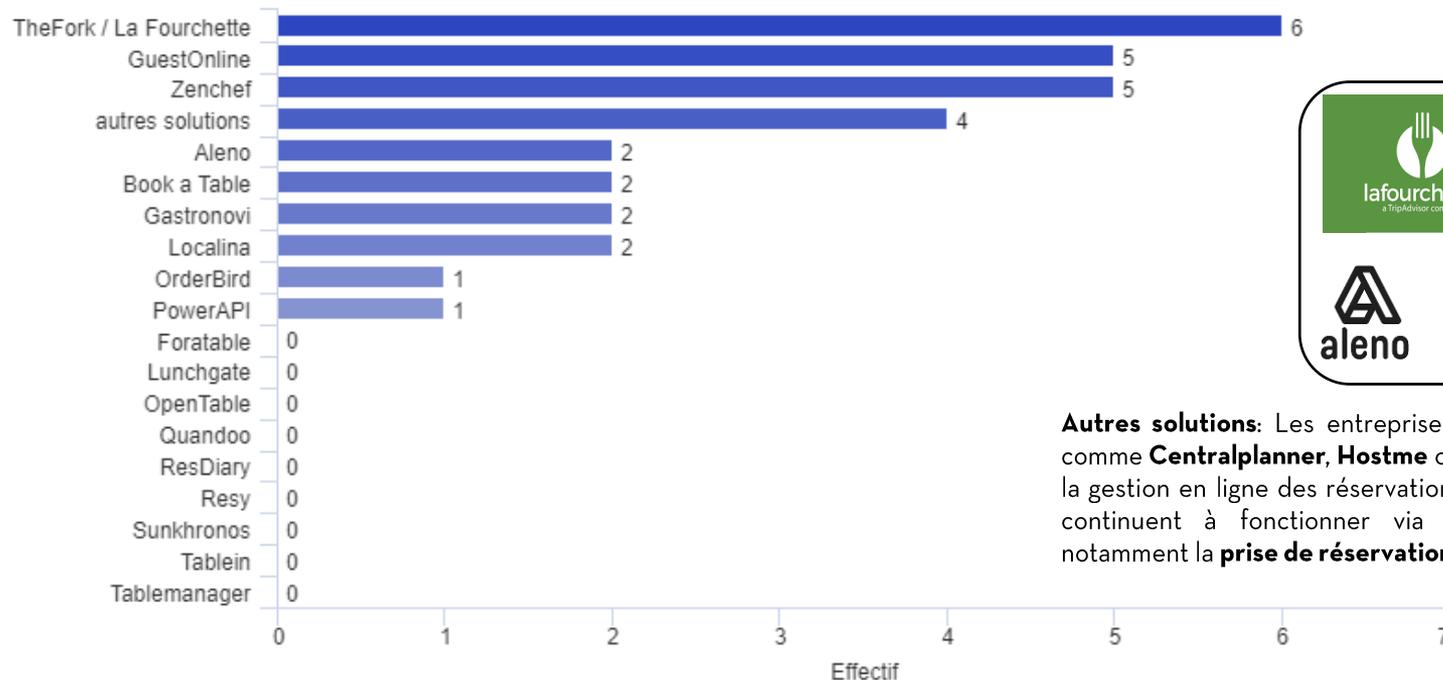


Restauration - Réservation des tables

Quelle solution digitale pour la réservation des tables utilisez-vous ?

Réponses effectives : 26

Taux de réponse : 96%



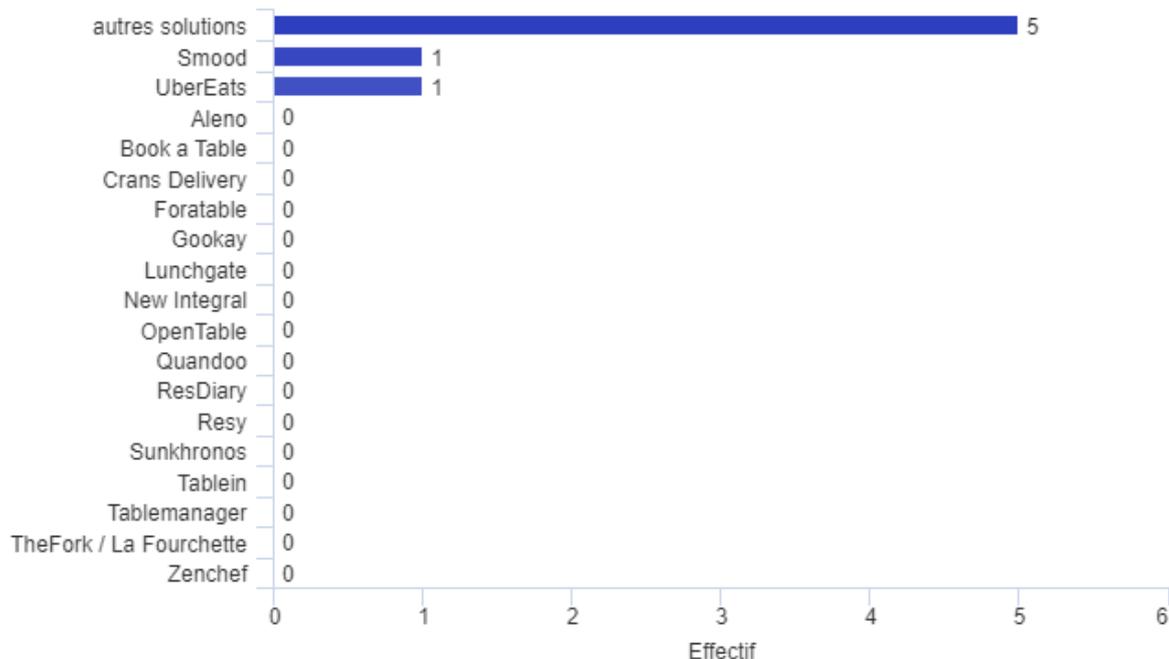
Autres solutions: Les entreprises utilisent des outils numériques comme **Centralplanner**, **Hostme** ou **Oracle GloriaFood**, permettant la gestion en ligne des réservations. Toutefois, certaines structures continuent à fonctionner via des **méthodes traditionnelles**, notamment la **prise de réservation par téléphone**.

Restauration - Commande de livraison ou pré-commande de repas

Quelle solution pour la commande de livraison ou pré-commande de repas utilisez-vous ?

Réponses effectives : 7

Taux de réponse : 70%

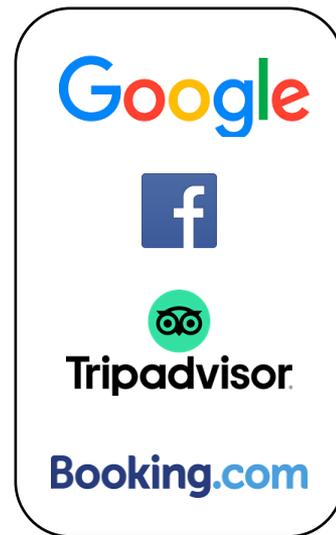
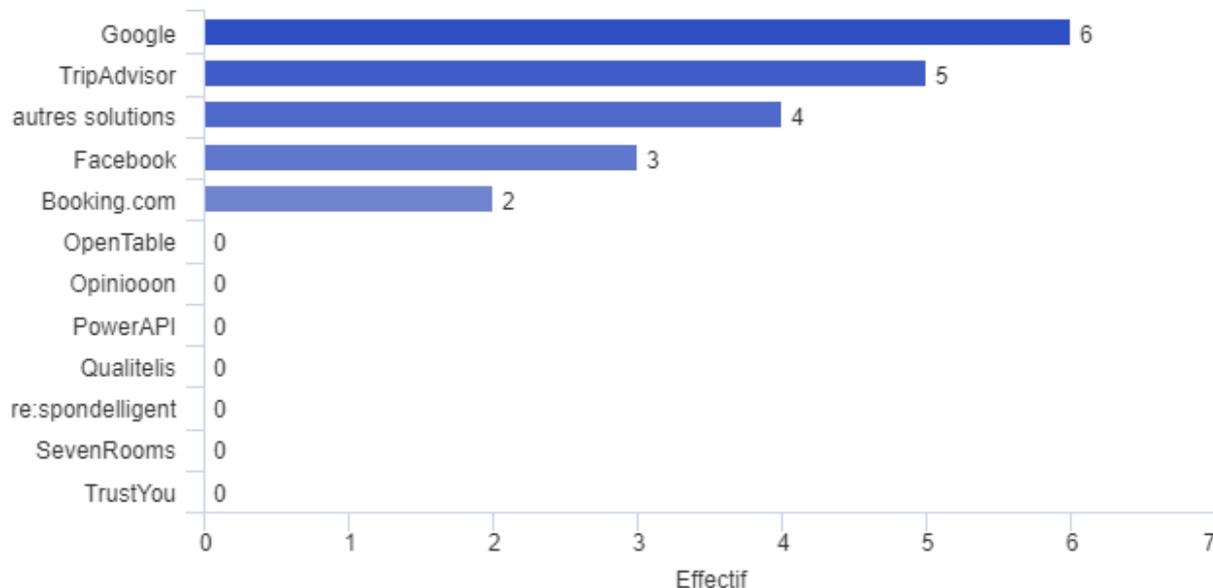


Autres solutions: Les entreprises utilisent des **solutions digitales spécialisées** comme **Gastronovi** et **Yoordi**, qui permettent la gestion des commandes en ligne et l'intégration avec les systèmes de caisse. D'autres optent pour des approches plus simples ou personnalisées, comme un **questionnaire web sur mesure** ou la prise de commande par **téléphone**. **Est.ch** est également mentionné, probablement comme plateforme régionale de commande ou de livraison

Quelle solution pour la gestion de la réputation en ligne (avis clients) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 7

Taux de réponse : 88%

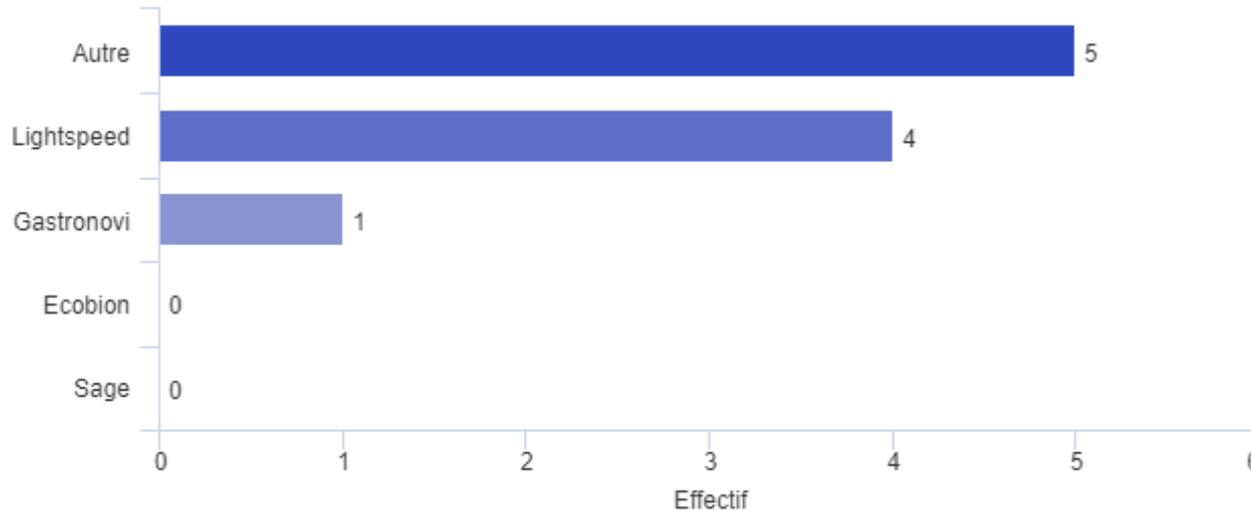


Autres solutions: Les restaurants utilisent des outils spécialisés comme **Customer Alliance** (2 mentions), qui permet de centraliser, analyser et répondre aux avis clients, ainsi que des plateformes comme **Trustindex**. Une entreprise mentionne également utiliser **Sprout** pour agréger les retours clients et obtenir une **vue globale de la réputation en ligne**.

Quelle solution pour la gestion du stock utilisez-vous ?

Réponses effectives : 10

Taux de réponse : 91%



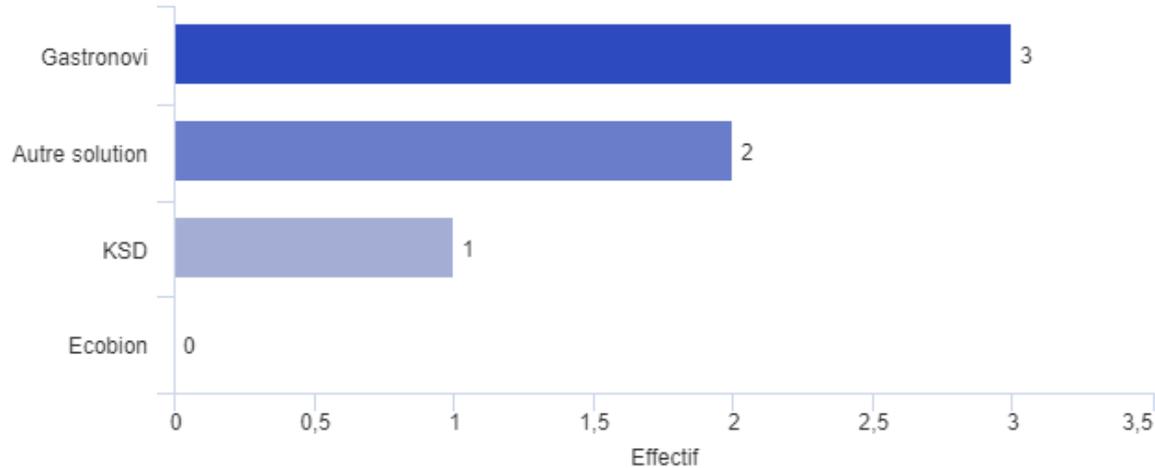
Autres solutions: Les entreprises utilisent à la fois des **solutions spécialisées dans la restauration ou le commerce** comme **Apro, Cash Flow, Mercanto, et PC-Caddie**, ainsi que des **solutions ERP modulaires** comme **Odoo**, qui intègrent la gestion des stocks à d'autres fonctions de gestion d'entreprise.

Restauration - Kitchen Display System (KDS)

Quel système d'affichage de cuisine (Kitchen Display System KDS) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 6

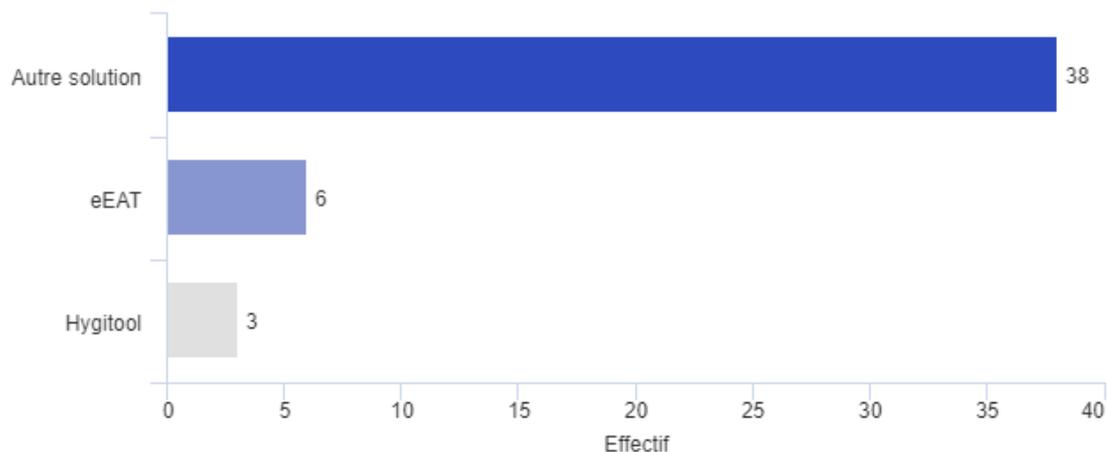
Taux de réponse : 100%



Quelle solution utilisez vous pour la gestion des denrées alimentaires (p.ex. norme HACCP)?

Réponses effectives : 47

Taux de réponse : 40%



Autres solutions: La majorité des répondants indiquent **ne pas utiliser de solution digitale** (plusieurs réponses comme *keine, aucune, pas de solution, papier, manuel, privé*), ou recourent à des **outils très simples** comme **Excel, Google Sheets** ou des **processus internes**. Quelques outils spécifiques sont cités, notamment **Ecobion** (3 mentions), **Ratatool, Wektoo, IKENTOO, Diversy Lever**, ou **Odoo**, parfois intégrés à d'autres fonctions de gestion.

Vision globale des outils dans la restauration

PO



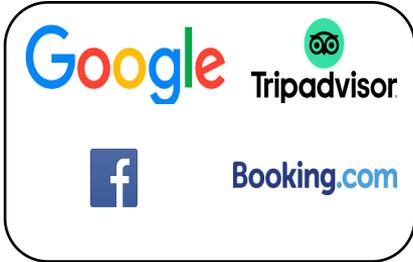
TAB



LI



REP



GS



KDS



HYG



GS = Gestion de stock

HYG = Gestion denrés alimentaires

KDS = Kitchen Display System

LIV = Commande de livraison

POS = Point of Sales System

REP = eReputation management

TAB = Réservation de table



Résultats sondage
Digitourism 2025

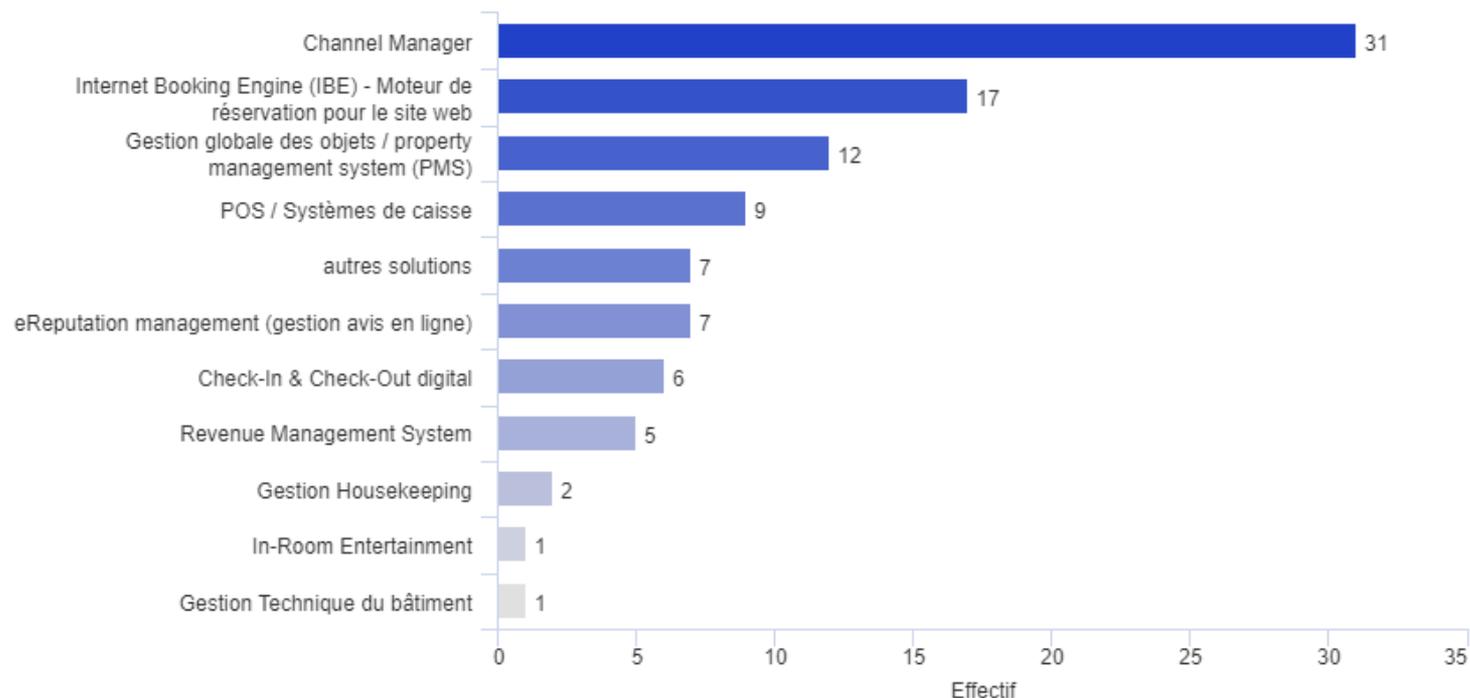
**Outils métiers
parahôtellerie**

Les solutions métiers utilisées dans la parahôtellerie valaisanne

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques à la parahôtellerie utilisez-vous ?

Réponses effectives : 49

Taux de réponse : 61%

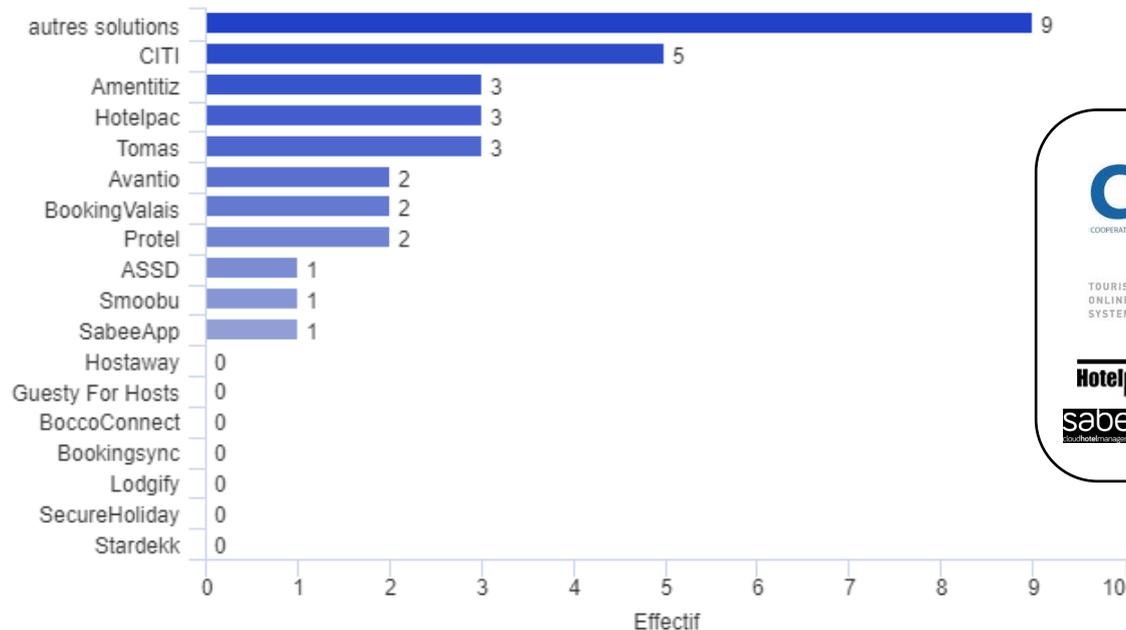


Parahôtellerie - Channel managers

Quel Channel Manager utilisez-vous ?

Réponses effectives : 28

Taux de réponse : 90%



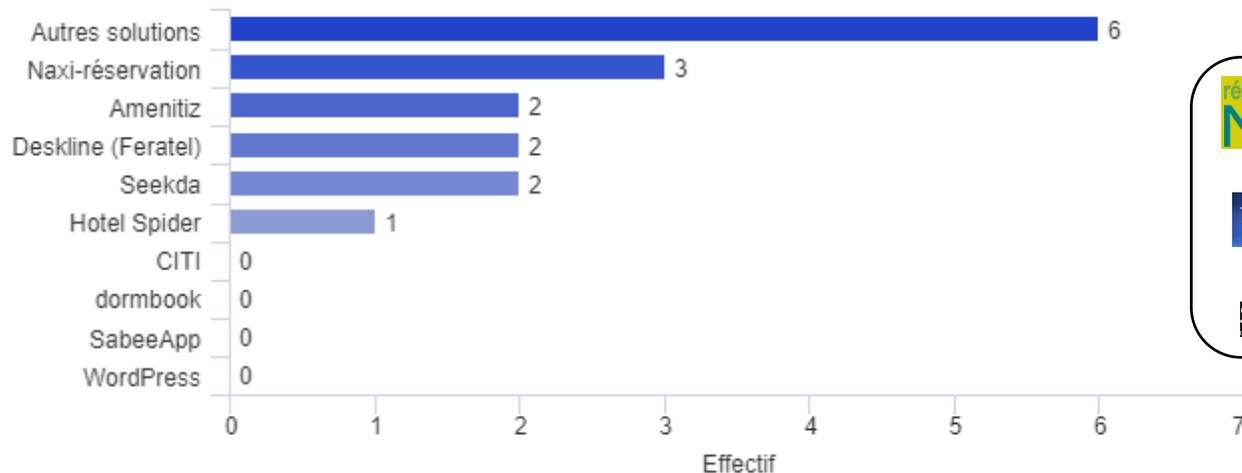
Autres solutions: Les structures utilisent une diversité de solutions, avec des mentions de **Hotel Spider / Spider**. Des outils comme **Seekda**, **SiteMinder** et **SabeeApp** sont également utilisés, souvent en lien avec des plateformes de réservation en ligne. Des solutions **spécifiques à certains segments**, comme **Camping.care** pour les campings ou **Easybooking**, montrent une adaptation aux réalités de la parahôtellerie. **Hogatex** est également mentionné, bien qu'il soit plus couramment associé aux PMS.

Parahôtellerie - Internet Booking Engine (IBE)

Quel outil de réservation directe pour votre site web (Internet Booking Engine IBE) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 16

Taux de réponse : 94%

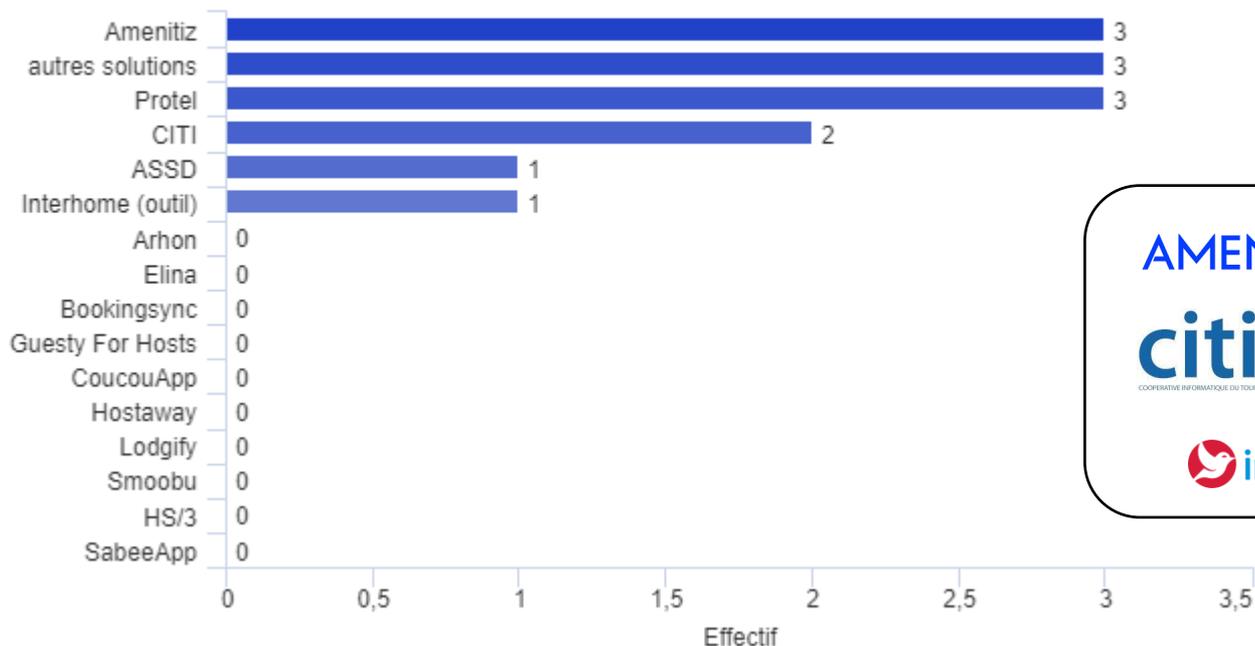


Autres solutions: Les établissements utilisent une gamme de solutions adaptées à leurs besoins spécifiques, dont **Easybooking** et **SiteMinder**, qui proposent toutes des modules IBE intégrés. Des outils plus complets comme **MEWS**, qui combine PMS et IBE, sont aussi utilisés. Enfin, **ASSD** en lien avec **Discover.swiss** montre l'intégration de la parahôtellerie dans des plateformes touristiques régionales.

Quel outil pour la gestion globale des objets (property management system PMS) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 12

Taux de réponse : 100%



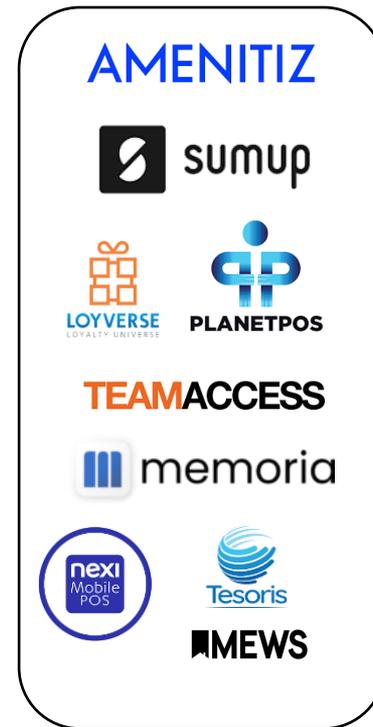
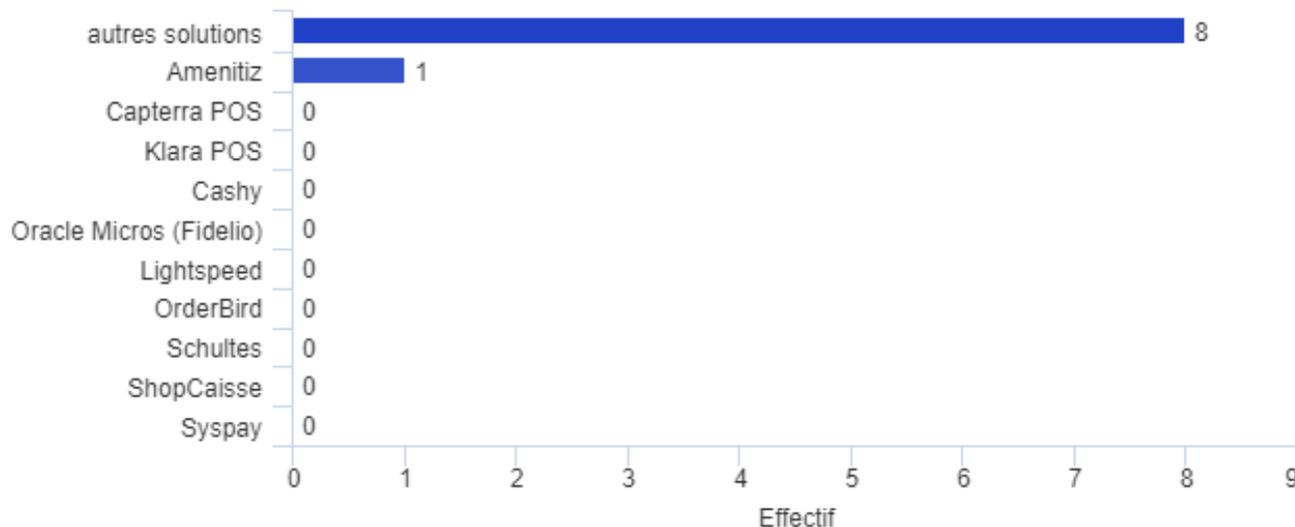
Autres solutions: Les établissements mentionnent des solutions adaptées à leur segment spécifique, comme **Camping.care** pour les campings, ou des solutions cloud modernes comme **MEWS** et **Protel Air**, qui offrent une gestion centralisée des réservations, clients, et opérations.

Parahôtellerie - Les systèmes de caisse (POS)

Quel système de caisse (POS) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 8

Taux de réponse : 89%

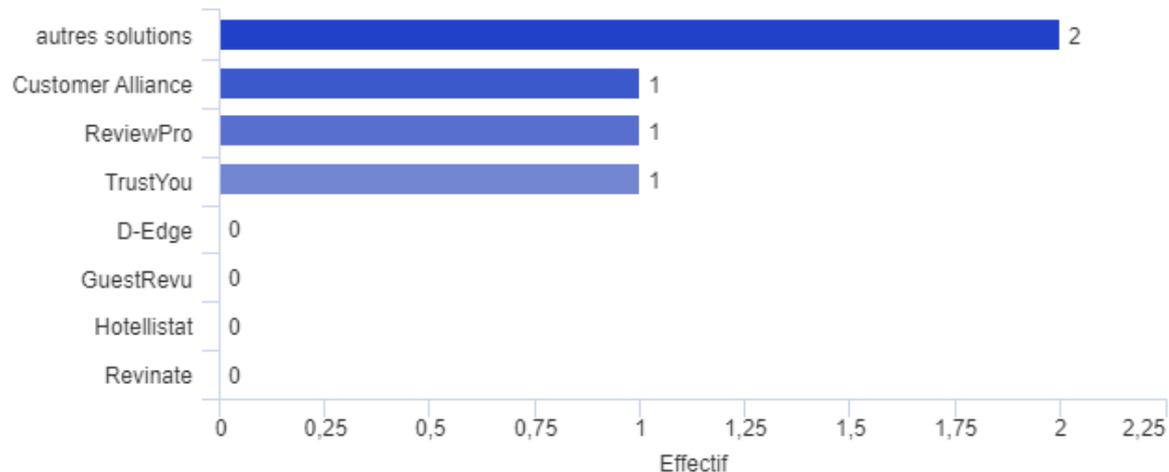


Autres solutions: Les établissements utilisent une variété de solutions, souvent **simples, mobiles ou à bas coût**, adaptées aux petites structures. On retrouve des outils comme **SumUp** et **Loyverse**, largement utilisés pour leur facilité d'utilisation. Des solutions plus complètes comme **MEWS** (avec module POS intégré), **Planet**, **Memoria**, **Naxi Commerce**, **Tesoris** ou **Teamaccess** sont également mentionnées.

Quelle solution pour la gestion de la réputation en ligne (avis clients) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 5

Taux de réponse : 71%

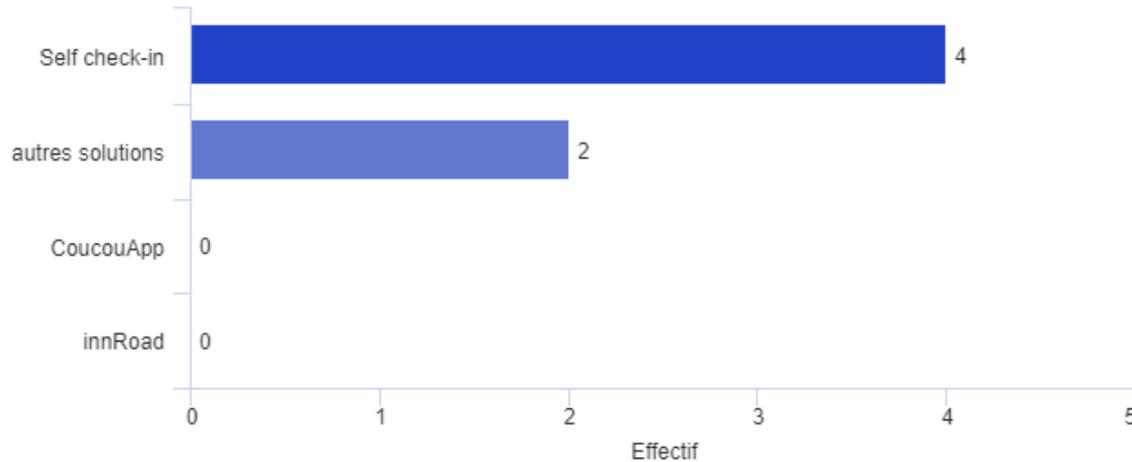


Parahôtellerie - Check-in & Check-out

Quel système de Check-In & Check-Out digital utilisez-vous ?

Réponses effectives : 6

Taux de réponse : 100%

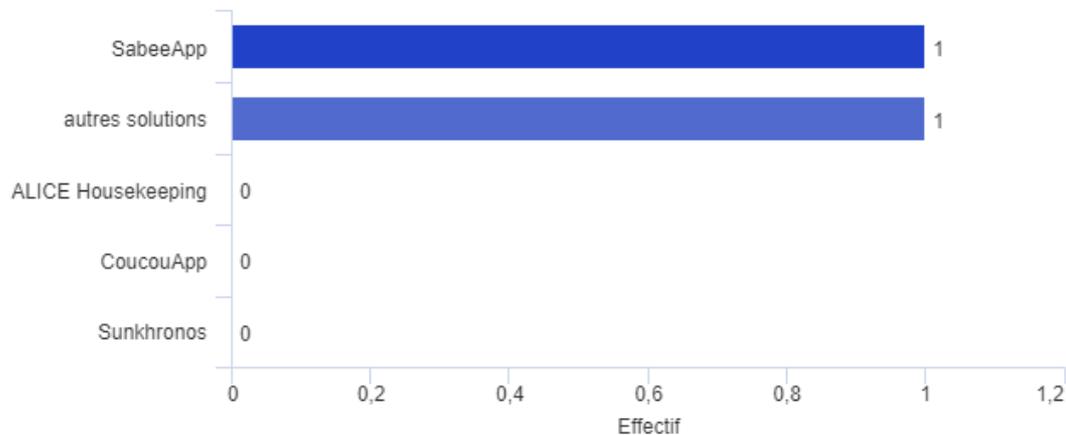


Parahôtellerie - Housekeeping

Quelle solution digitale pour la gestion du Housekeeping utilisez-vous ?

Réponses effectives : 2

Taux de réponse : 100%



Vision globale des outils dans la parahôtellerie

CM



IBE



PMS



POS



REP



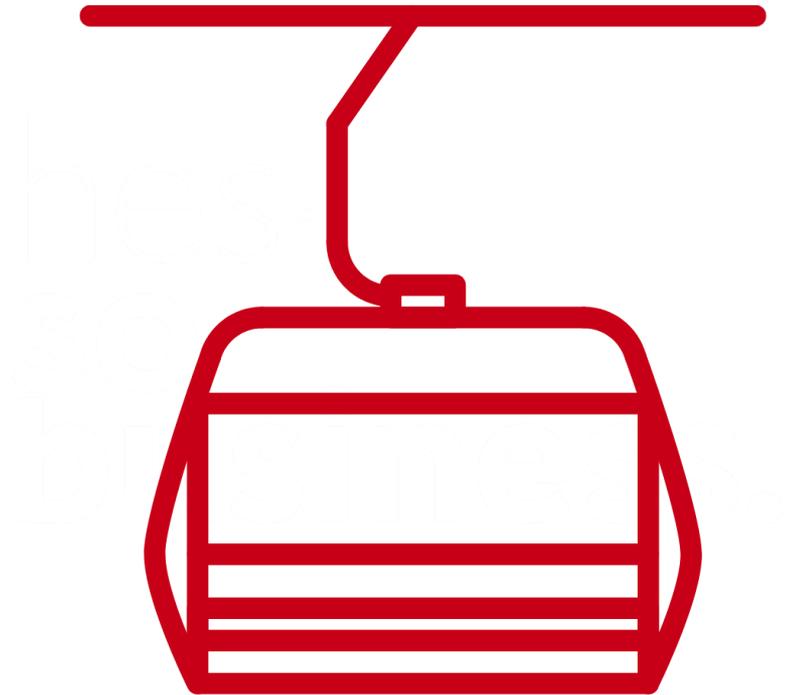
CM = Channel Manger

IBE = Internet Booking Engine

PMS = Property Management System

POS = Point of Sales System

REP = gestion de la réputation en ligne



Résultats sondage
Digitourism 2022

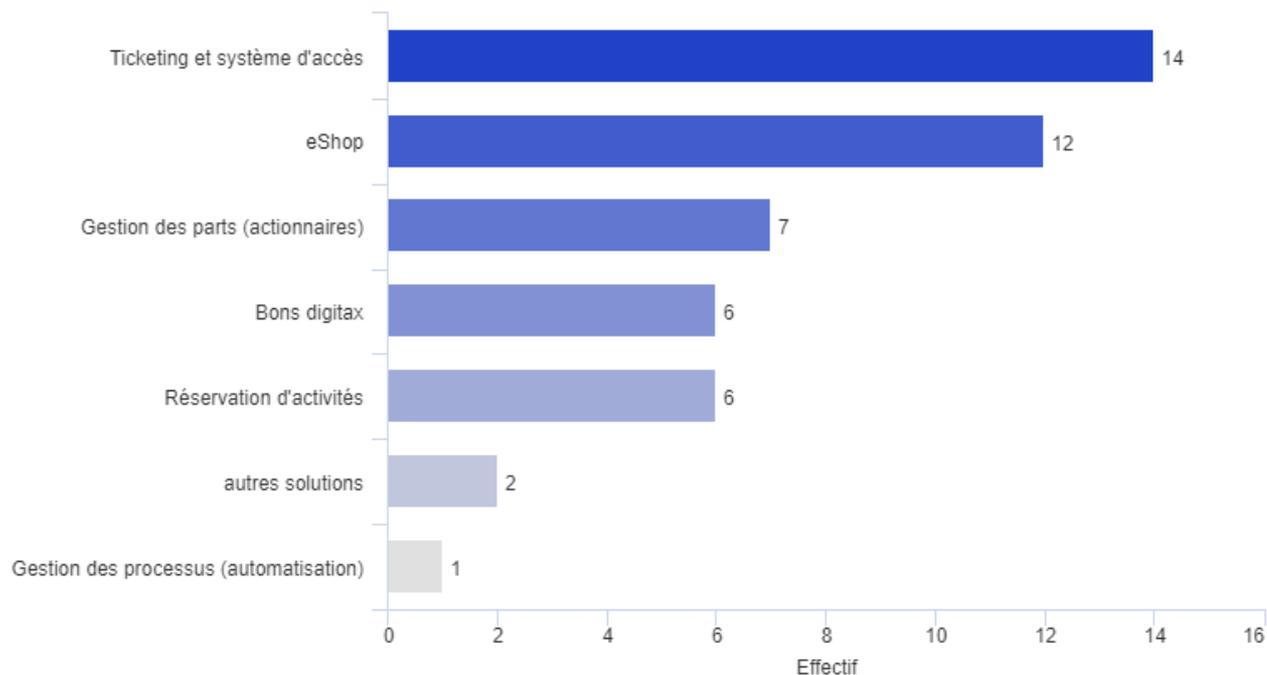
**Outils métiers
remontées mécaniques**

Les solutions métiers utilisées dans les remontées mécaniques valaisannes en 2025

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques aux remontées mécaniques utilisez-vous ?

Réponses effectives : 21

Taux de réponse : 88%

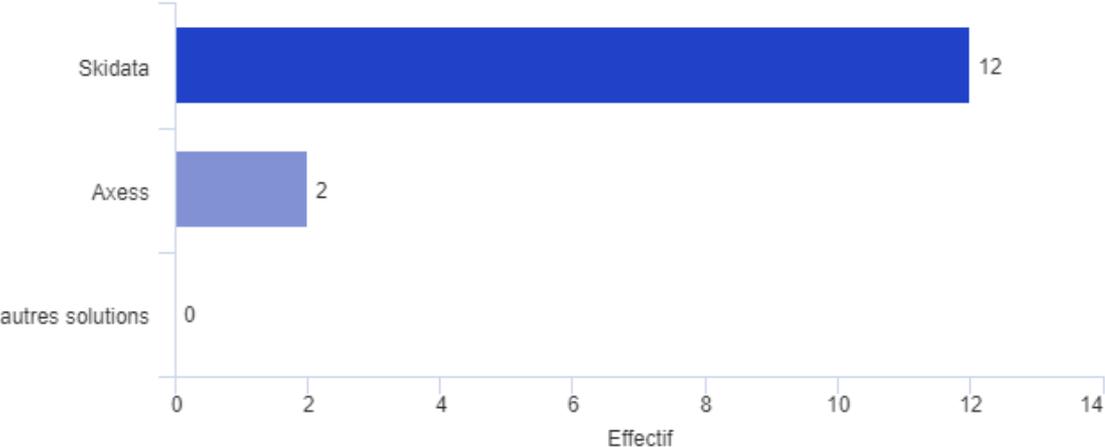


Remontées mécaniques valaisannes - Outils de ticketing et système d'accès utilisés

Quel outil de ticketing et système d'accès utilisez-vous ?

Réponses effectives : 14

Taux de réponse : 100%

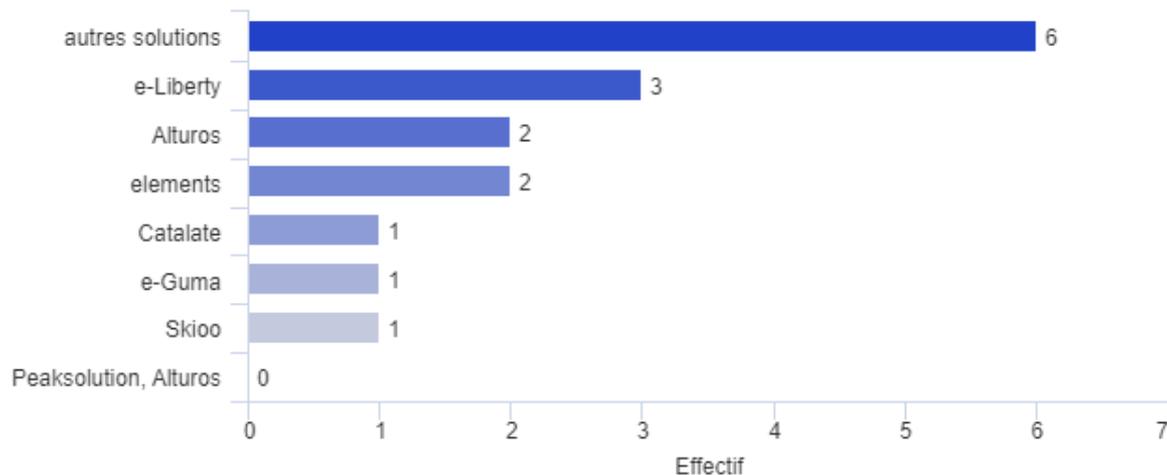


Remontées mécaniques valaisannes - eShops

Quel outil d'eShop utilisez-vous ?

Réponses effectives : 12

Taux de réponse : 100%



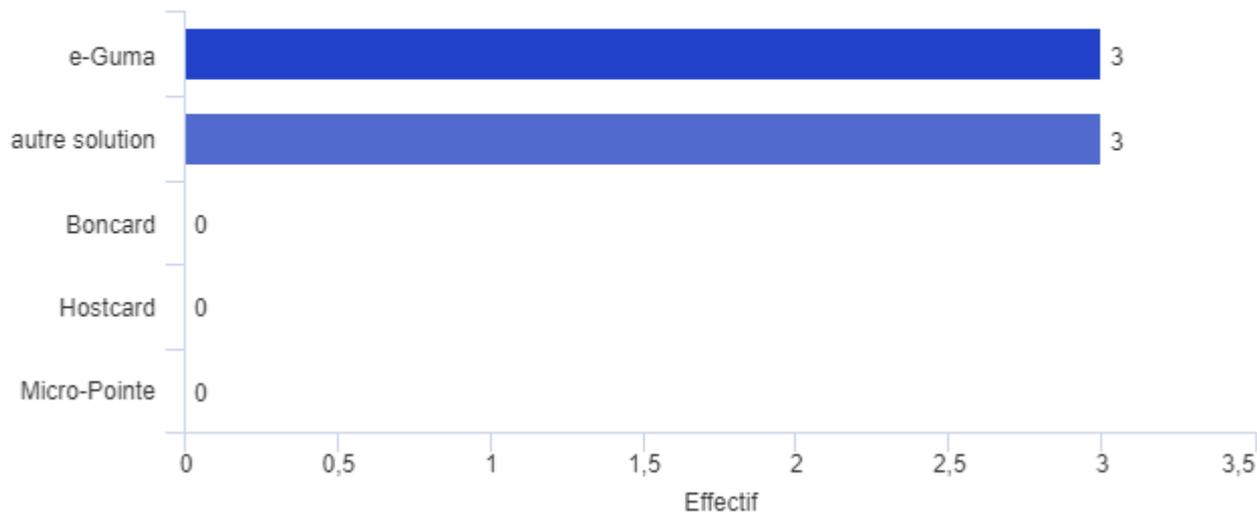
Autres solutions: Les répondants mentionnent principalement des plateformes spécialisées dans le tourisme et la billetterie en ligne, telles que **Feratel – Desklina** (3 mentions), **Pricenow** (2) et **Booking&More**. Ces solutions permettent la vente de forfaits, billets ou services annexes, souvent intégrées à d'autres systèmes de réservation ou de gestion.

Remontées mécaniques valaisannes – Gestion bon

Quel outil pour les bons digitaux utilisez-vous ?

Réponses effectives : 6

Taux de réponse : 100%



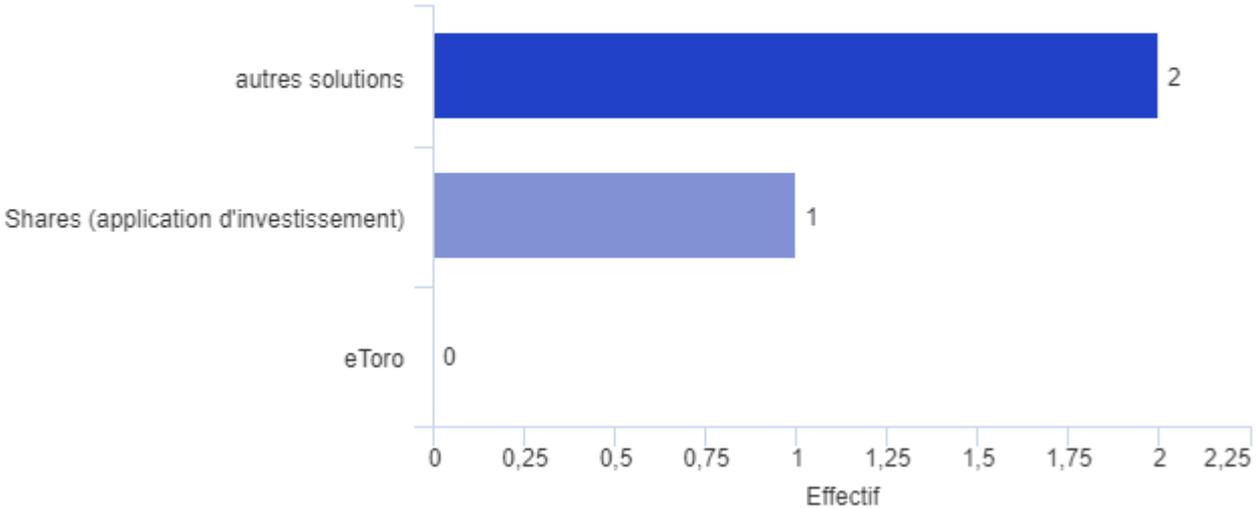
Autres solutions: Incert & Alturos

Remontées mécaniques valaisannes - Gestion des parts / actions

Quel outil pour la gestion des parts resp. des actions utilisez-vous ?

Réponses effectives : 3

Taux de réponse : 50%



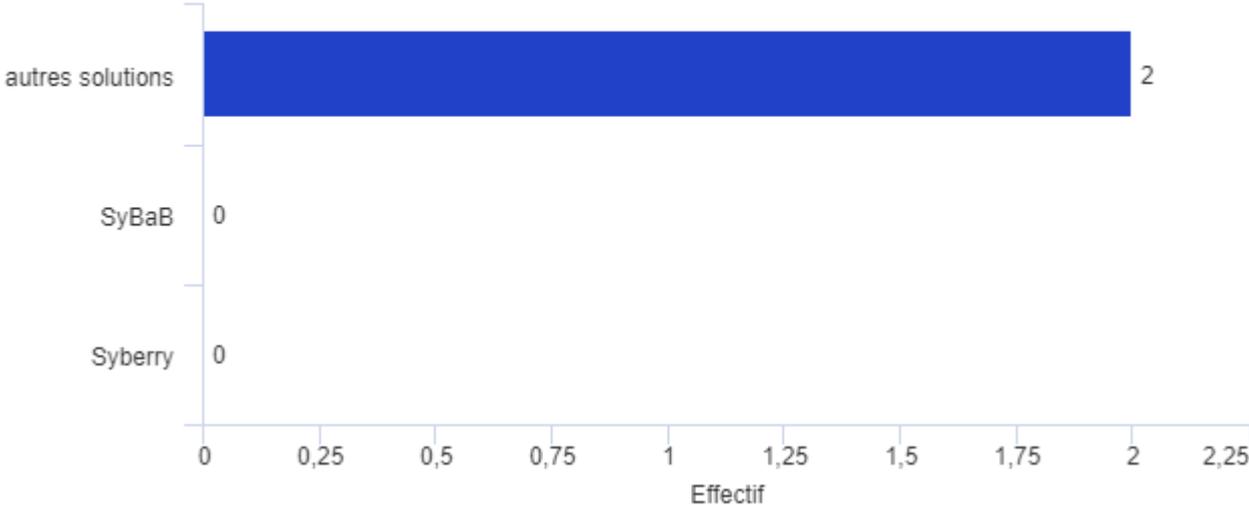
Remontées mécaniques valaisannes - Gestion des processus



Quel outil pour la gestion de processus utilisez-vous ?

Réponses effectives : 2

Taux de réponse : 33%



Autres solutions: Sharepoint interne



Vision globale des outils dans les remontées mécaniques

Access



Bon



eShop



Shares

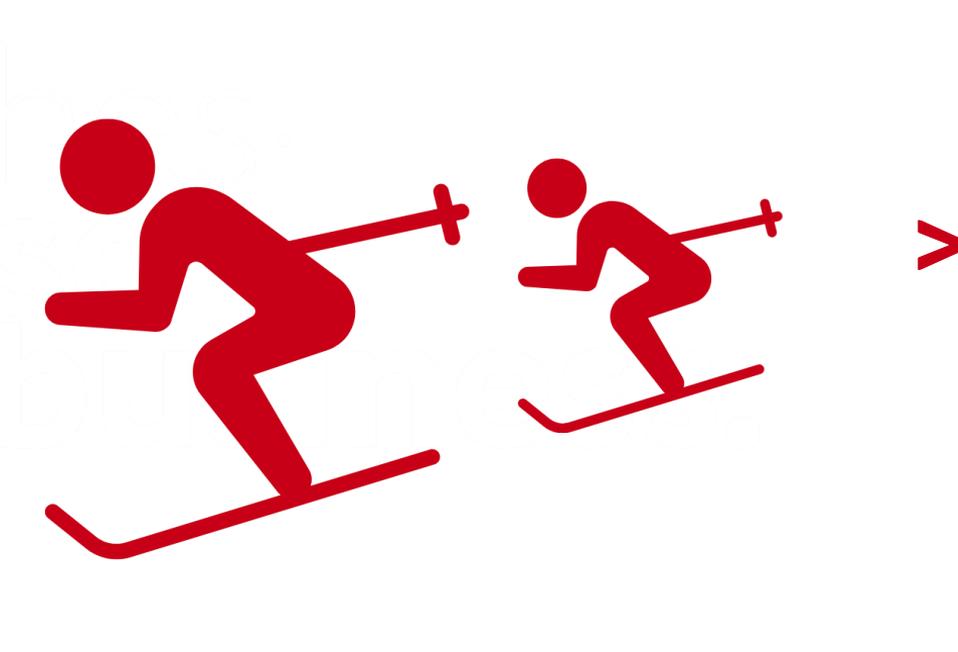


Access = Outils de ticketing et système d'accès

Bon = outil de gestion des bon

eShop = outils de e-commerce

Shares = gestion des parts resp. actions



Résultats sondage
Digitourism 2025

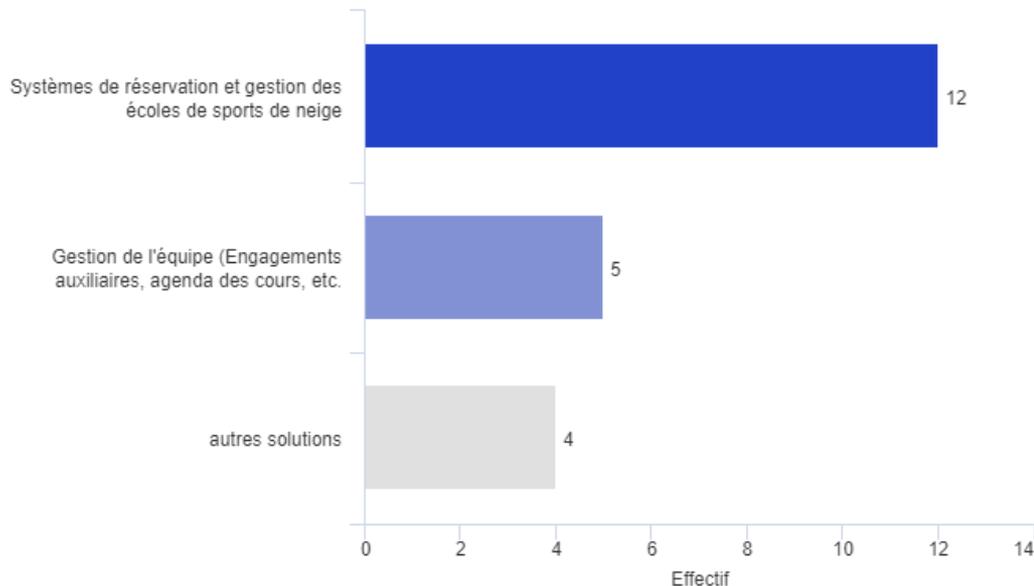
**Outils métiers des
écoles de sports de
neige**

Ecoles de sports de neige: solutions métiers

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques aux écoles de sports de neige utilisez-vous ?

Réponses effectives : 17

Taux de réponse : 94%



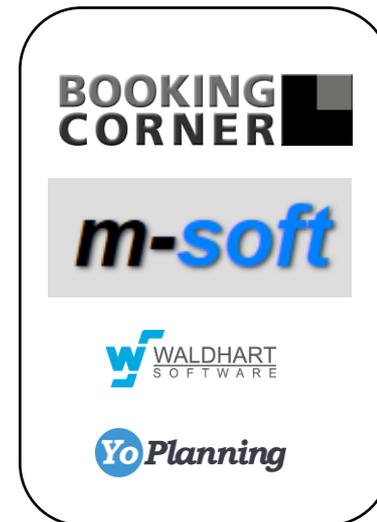
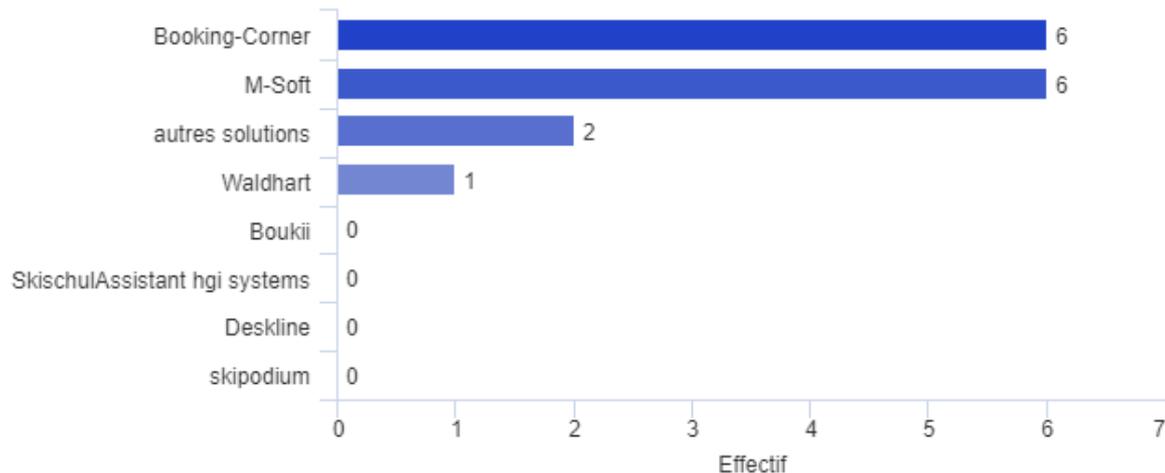
Autres solutions: Les établissements mentionnent à la fois des **outils spécialisés** comme **Waldhart** et **WS Sports**, qui sont bien implantés dans le secteur des sports de neige pour la gestion des cours, des plannings et des instructeurs. D'autres structures utilisent des **outils plus généralistes** comme **agenda.ch** pour la prise de rendez-vous, ou **Outlook** pour l'organisation des horaires.

Ecoles de sports de neige - Systèmes de réservation

Quel système de réservation et gestion des écoles de sports de neige utilisez-vous ?

Réponses effectives : 10

Taux de réponse : 83%



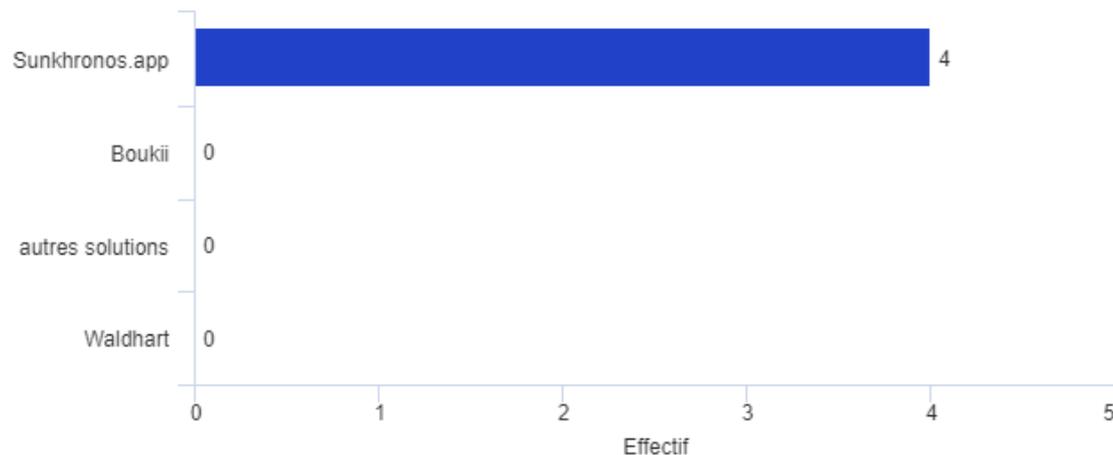
Autres solutions: Yo-Planning

Ecoles de sports de neige - Systèmes de gestion des équipes

Quel système de gestion d'équipe utilisez-vous ?

Réponses effectives : 4

Taux de réponse : 80%





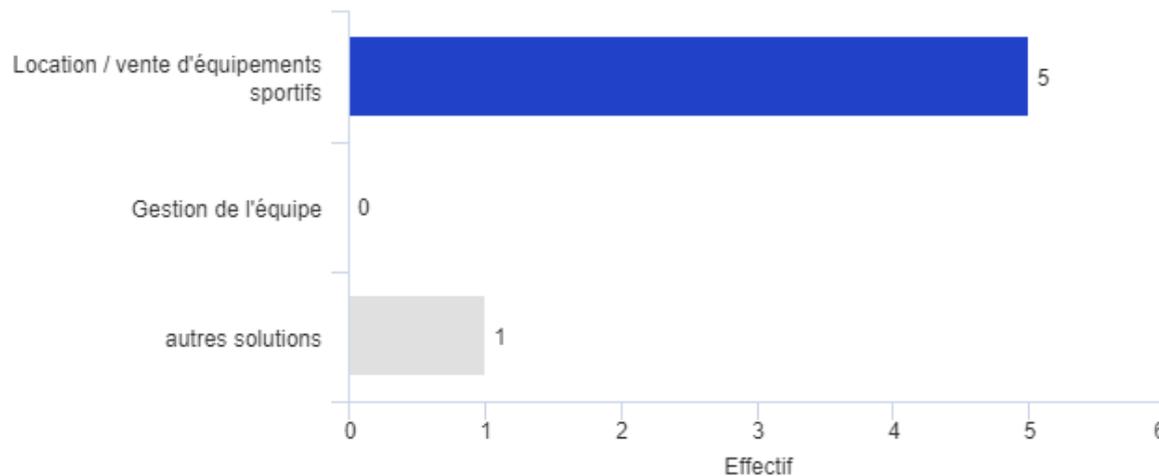
Résultats sondage
Digitourism 2025

Magasins de sport

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques aux magasins de sports utilisez-vous ?

Réponses effectives : 6

Taux de réponse : 67%



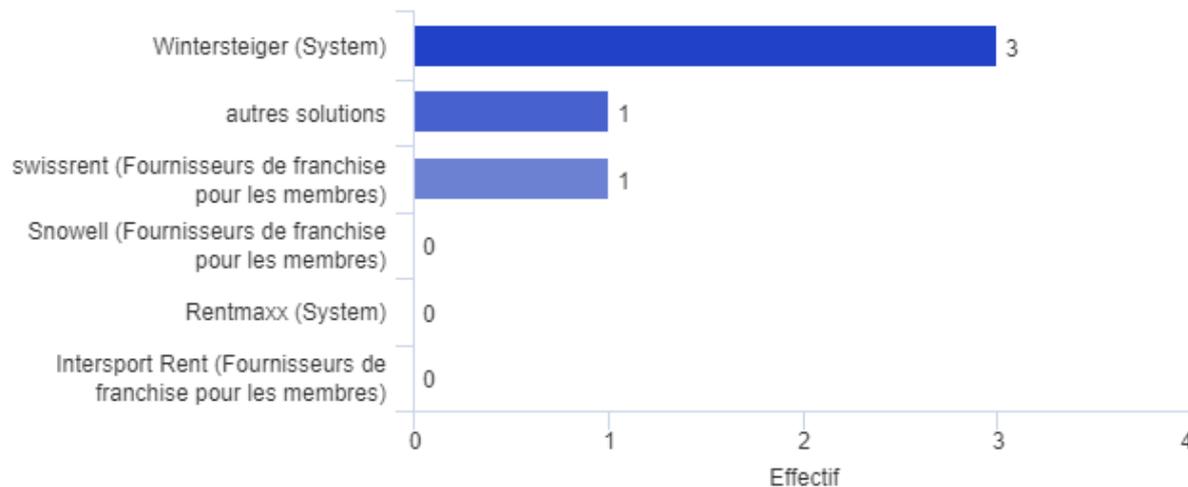
Autres solutions: Website CMS

Magasins de sport - solutions pour location

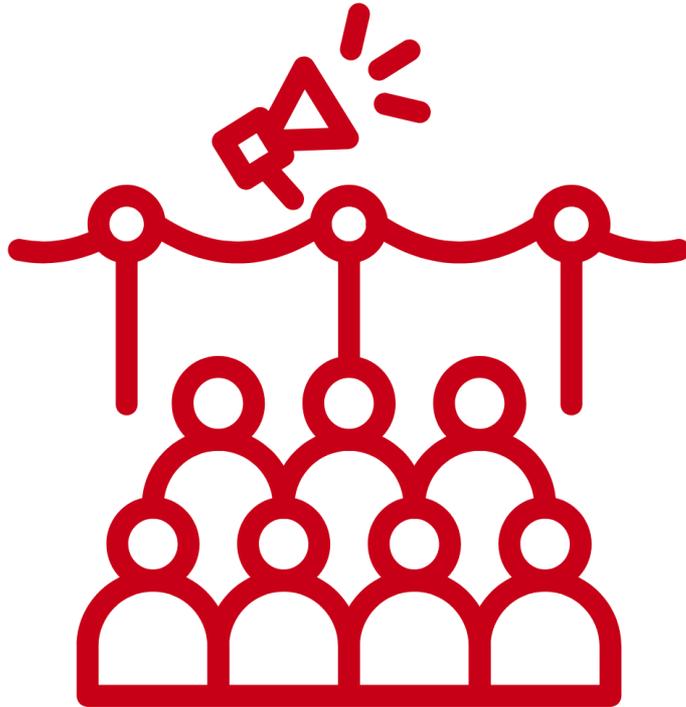
Quel outil pour la location / vente d'équipements sportifs utilisez-vous ?

Réponses effectives : 4

Taux de réponse : 80%



Autres solutions: Citi



Résultats sondage
Digitourism 2025

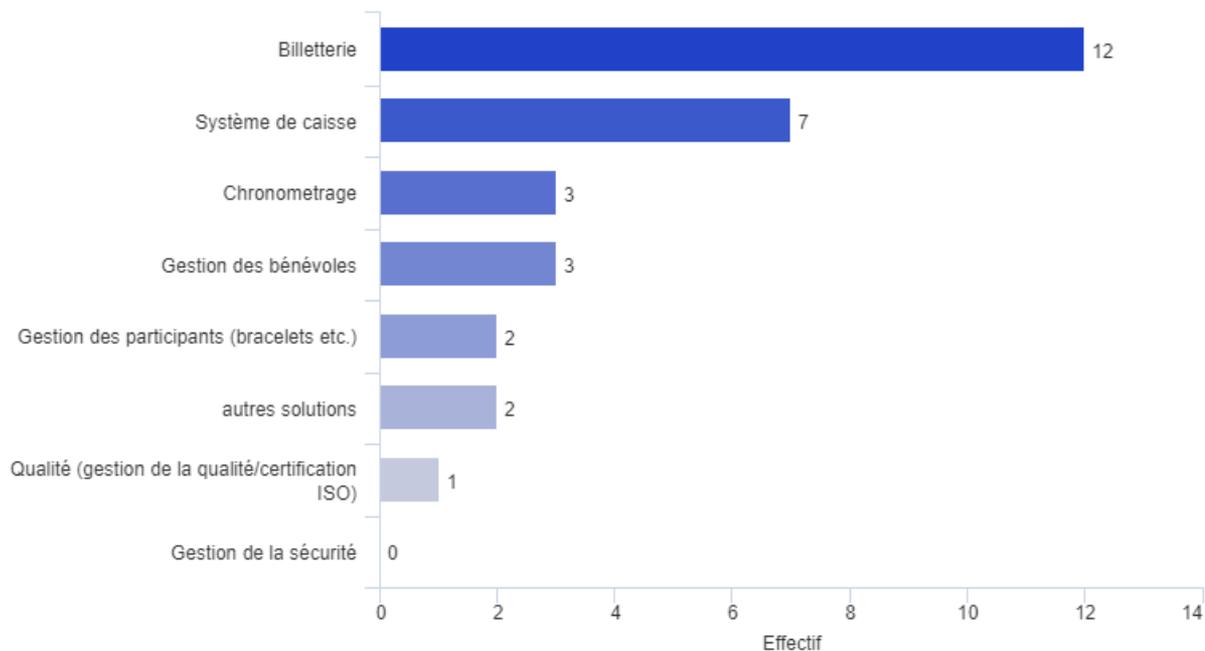
**Outils métiers lieux de
culture et événements**

Les solutions métiers utilisées dans lieux de culture et événements en Valais en 2025

Quelle(s) solution(s) digitale(s) spécifiques aux lieux de culture et événements utilisez-vous ?

Réponses effectives : 16

Taux de réponse : 59%

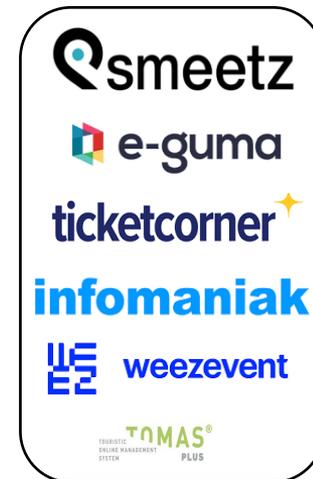
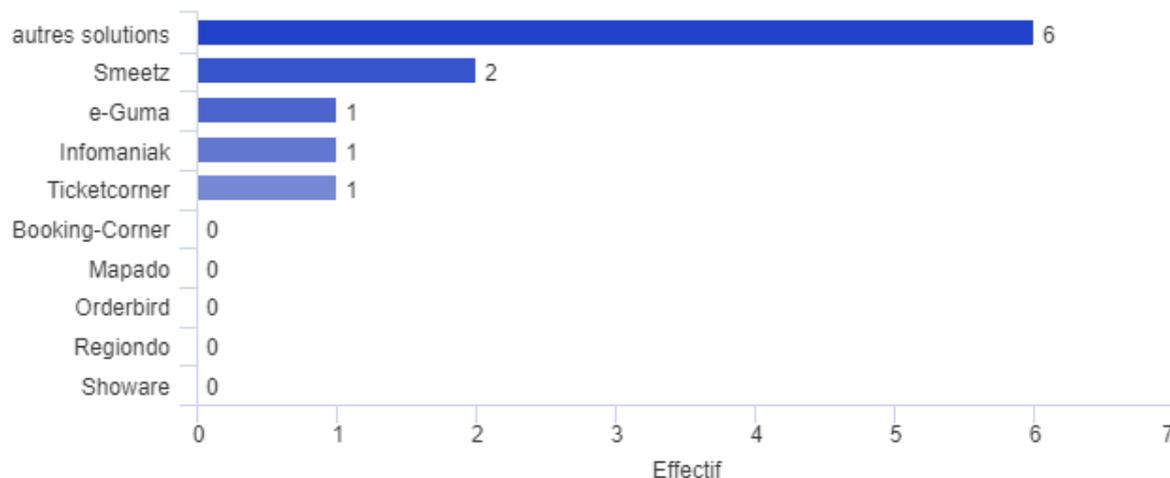


Culture et événements - Systèmes pour la gestion de la billetterie

Quel outil pour la gestion de la billetterie utilisez-vous ?

Réponses effectives : 11

Taux de réponse : 92%



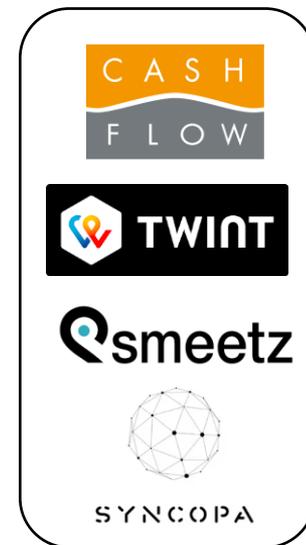
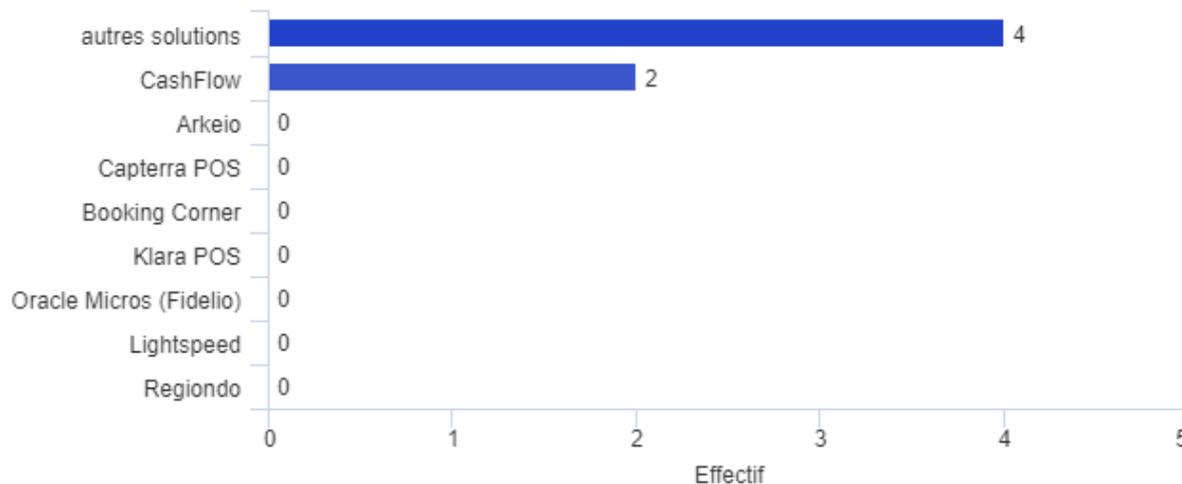
Autres solutions: Les répondants mentionnent à la fois des **solutions techniques spécifiques** comme **Tomas**, **Weezevent** ou **Infomaniak**, souvent utilisées pour la gestion de billetterie en ligne ou d'événements ponctuels. Certains ont recours à des **dispositifs physiques** comme une **caisse automatique**, ou à des **plateformes locales** comme la **marketplace de Zermatt Tourismus**. **Musikdorf Programm** semble désigner un système interne ou dédié à un événement particulier.

Culture et événements - Systèmes de caisse (POS)

Quel système de caisse (POS) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 6

Taux de réponse : 86%



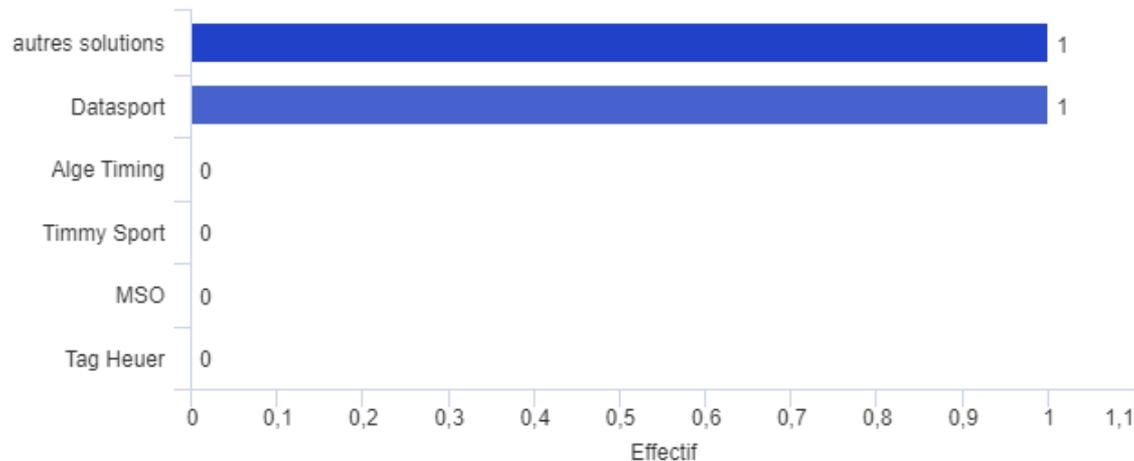
Autres solutions: Les répondants mentionnent des solutions à la fois **spécialisées** et **flexibles**, comme **Smeetz** et **Syncopa**, adaptées à la billetterie événementielle et à la gestion des ventes sur site. **EPS** est également cité, probablement comme solution de paiement ou système de caisse intégré. **Twint**, bien qu'étant une solution de paiement mobile, est utilisé comme alternative simple pour les encaissements lors d'événements.

Culture et événements - Systèmes de chronométrage

Quel outil pour le chronometrage utilisez-vous ?

Réponses effectives : 2

Taux de réponse : 67%

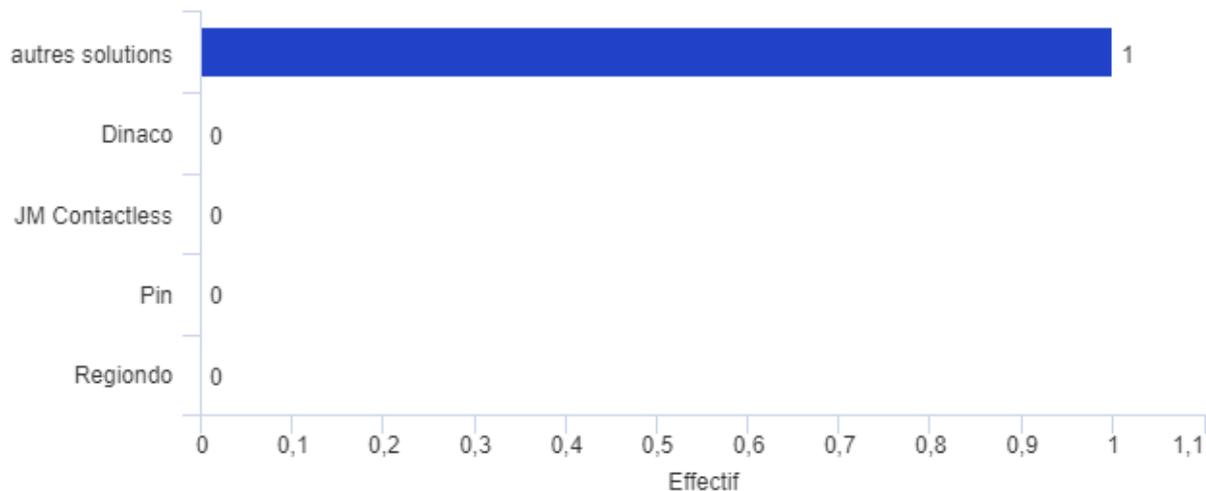


Autres solutions: PC-Caddie

Quel outil pour la gestion des participants (bracelets) utilisez-vous ?

Réponses effectives : 1

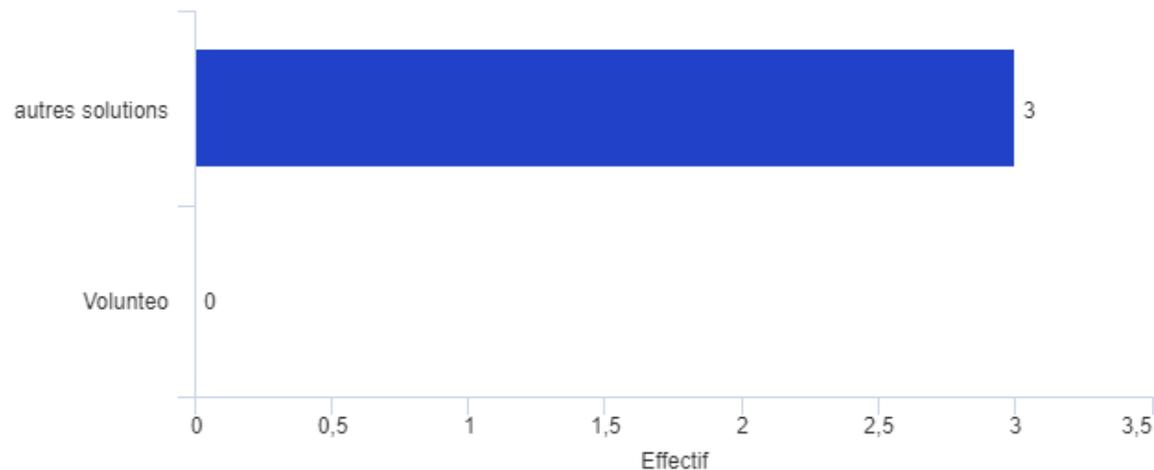
Taux de réponse : 50%



Quel système de gestion de bénévoles utilisez-vous ?

Réponses effectives : 3

Taux de réponse : 100%



Autres solutions: Excel & Odoo



Résultats sondage
Digitourism 2025

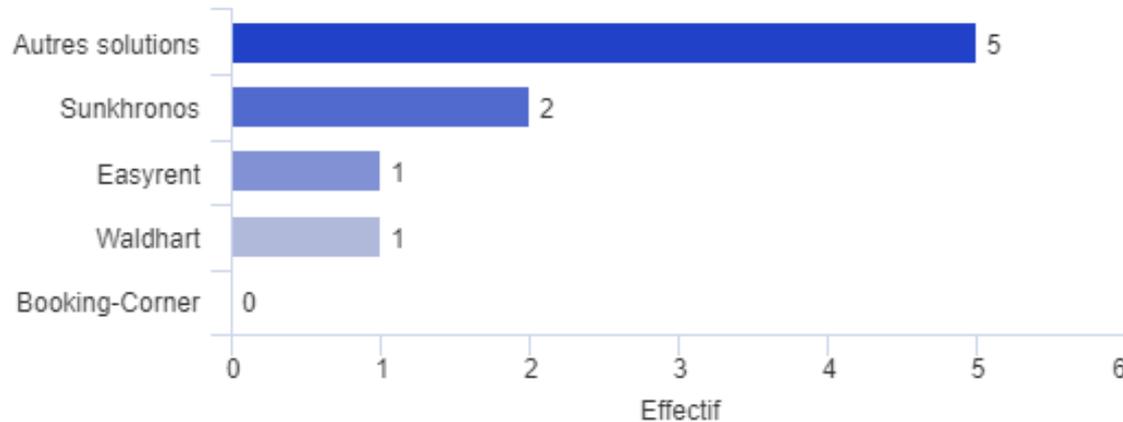
**Outils métiers secteur
sport & fun**

Les solutions métiers utilisées dans domaine sports & fun en Valais en 2025

Utilisez-vous des solutions digitales spécifiques à votre métier?

Réponses effectives : 9

Taux de réponse : 38%



“ Die größte Unterstützung für die digitale Infrastruktur im Bereich Golf ist PC-Caddie. Dieses Tool ist jedoch insbesondere im Bereich der Buchhaltung eingeschränkt, kann aber mit Sage verknüpft werden. Auch im Bereich der Gastronomie kann PC-Caddie eingesetzt werden. Die meisten Golfclubs verzichten jedoch darauf, da die Benutzerfreundlichkeit nicht optimal ist. ”

Commentaire final d'un répondant

“

En remplissant ce questionnaire, je me rends compte à quel point mes connaissances sont lacunaires. Ensuite, il est vrai que nous privilégions le lien au vivant et que j'ai BEAUCOUP de peine avec tout ce qui ne vient pas du coeur mais d'une boîte bourrée de puces...compliqué et je ne vois même pas, dans notre quotidien ce qui pourrait améliorer notre visibilité (mis à part Instagram), la chaleur humaine que nous souhaitons dégager, le lien du coeur la vibration de la nature....mais je suis prête à me laisser surprendre.

”



Prof. Roland Schegg

HES-SO Valais

Haute Ecole de Gestion (HEG)

Institut de Tourisme (ITO)

TechnoPôle 3

CH-3960 Sierre/Siders, Switzerland

Tel: +41 (0)27 606 90 83

Mail: roland.schegg@hevs.ch

X / Twitter: @RolandSchegg

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

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

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