

Digitourism

Etude qualitative sur l'efficience des programmes de soutien aux entreprises touristiques

Dossier de projet

Cardoso Rafael, Dasek Joiakim, David Guillaume, Rapin
Jonathan
11/06/2023

Table des matières

Introduction	3
Description du projet	3
Situation (contexte).....	3
Mandat (objectifs).....	4
Phases du projet et démarches	4
Cahier des charges	5
Planification du projet	5
Estimation du temps nécessaire pour chaque étape du projet	5
Réalisation du projet.....	7
Elaboration des questionnaires	7
Entretiens.....	7
Étude	8
Méthodologie	8
Récapitulatif.....	8
SunKronos Team App	8
Éditeur	8
Clients	9
Synthèse - SunKronos Team App.....	10
Kitro	11
Editeur	11
Clients	12
Synthèse - Kitro.....	13
HotelPac.....	13
Éditeur	13
Clients	14
Synthèse – HotelPac	15
Synthèse du projet	16
Conclusion	18
Annexes	19
PV	19
17.11.2022 – Préparation de la première rencontre avec le client	19
18.11.2022 – Première rencontre avec le client	19
22.11.2022 – Préparation du projet.....	21
28.11.2022 – Préparation du questionnaire.....	22
05.12.2022 – séance entre les membres	22

07.12.2022 – Deuxième rencontre avec le client	23
08.12.2022 – Séance entre les membres	25
12.12.2022 – Séance entre les membres	25
14.12.2022 – Séance avec l'éditeur de la solution Sunkhronos	26
07.03.2023 – Séance entre les membres	26
27.03.2023 – Séance avec l'éditeur Kitro	26
19.05.2023 – Séance avec l'éditeur HotelPac.....	27
28.05.2023 – Séance entre les membres	27
14.06.2023 – Séance avec le client	28

Introduction

Dans le cadre de la formation HES en Informatique de Gestion, filière **Digital Team Academy**, la validation des compétences (référentiel de compétences) est réalisée aux moyens de « preuves » validant ces dernières.

Ce document participe donc à l'élaboration d'un dossier réunissant toutes les preuves de compétences nécessaires à cette validation.

Ce dossier soutient la validation des compétences suivantes :

- B1 – Analyser les besoins et les compétences métiers (débutant)
- B5 – Concevoir, défendre et mettre en œuvre un projet informatique (débutant)
- M7 - Mettre en œuvre les méthodologies et les outils nécessaires aux différents champs d'action de l'organisation (débutant)
- M9 - Appliquer des techniques efficaces de communication en fonction de son rôle (débutant)
- P11 – L'apprentissage en équipe (débutant)

Le projet Digitourism piloté par CimArk SA est un programme de soutien, proposé par l'Etat du Valais, aux entreprises touristiques afin de les aider, les conseiller dans leur transformation digitale.

Description du projet

Situation (contexte)

Nous avons été contactés par Digitourism afin d'effectuer une étude qualitative sur l'efficacité de leur programme de soutien aux entreprises touristiques. Actuellement, Digitourism ne dispose que de très peu d'informations concernant les retours des entreprises touristiques sur les programmes de subventions. Ce manque d'informations relève de nombreuses questions tels que :

- Quelle est la vision de Digitourism par les entreprises touristiques ?
- Comment les entreprises touristiques sont-elles venues aux solutions proposées par Digitourism (idées, canal,...) ?
- Comment s'est déroulée la phase de mise en service par les éditeurs de solution digitale ?
- Est-ce que les solutions digitales sont-elles bien implémentées et efficaces ?
- Les programmes sont-ils utilisés à leur plein potentiel et sont-ils toujours d'actualité ?
- Le support utilisateurs tels que la formation, l'accompagnement est-il bien réalisé ?

Mandat (objectifs)

Notre mandat est donc de réaliser une étude qualitative afin d'améliorer les retours du parcours client (customer journey) par une analyse des retours auprès des entreprises touristiques ainsi que des éditeurs de solutions digitales.

Pour ce faire, nous devons rencontrer et questionner ces deux acteurs au travers de différents entretiens qualitatifs pour une sélection d'acteurs donnés. Pour se faire, la première étape reste la réalisation de questionnaires préparatoire qui nous accompagnera dans les recueils des entretiens.

Le recueil des différents entretiens nous permettra la réalisation d'une étude qualitative des questionnement sur l'efficacité des programmes de soutien aux entreprises touristiques. Enfin, nous rédigerons et proposeront des recommandations, pistes et idées afin d'améliorer les processus du programme Digitourism.

Phases du projet et démarches

Date	Activité
18.11.2022 – 22.11.2022	<u>Préparation du projet</u> <i>Durant cette phase, l'organisation générale du projet est mise en place notamment l'organisation de l'équipe. L'évaluation, le ciblage de la compréhension du mandat avec le client mais également au niveau de l'équipe est réalisée.</i> Mots-clefs : <i>Organisation, compréhension, ciblage, mandat</i> Délivrable : <i>Aucun</i>
28.11.2022 – 07.12.2022	<u>Rédaction des formulaires</u> <i>Durant cette phase, l'analyse préliminaire de la problématique est réalisée. La rédaction des formulaires nous permettra de soutenir les entretiens ainsi que de développer un recueil de réponses communes qui nous permettra l'étude qualitative. Les formulaires sont validés par Digitourism.</i> Mots-clefs : <i>Formulaire, analyse</i> Délivrable : <i>Formulaires</i>
15.12.2022 – 15.04.2023	<u>Réalisation des entretiens</u> <i>Durant cette phase les différents entretiens sont menés où nous allons pouvoir recueillir les données nécessaires à l'étude.</i> Mots-clefs : <i>Entretien, recueil, interview</i> Délivrable : <i>Aucun</i>
Mi-Avril 2023	<u>Analyse des résultats</u> <i>Durant cette phase les données récoltés durant les entretiens sont analysées. Selon comment, des solutions, des pistes et des idées sont développées.</i> Mots-clefs : <i>Analyse qualitative, solution, idées, concept</i> Délivrable : <i>Aucun</i>
Avril 2023	<u>Rédaction du rapport final</u> <i>Durant cette phase le rapport final est rédigé.</i> Mots-clefs : <i>Analyse qualitative, rédaction</i> Délivrable : <i>Rapport final</i>
Mai 2023	<u>Présentation des résultats et recommandation</u> <i>Durant cette phase l'analyse qualitative est présentée à Digitourism et discuté.</i> Mots-clefs : <i>Présentation, discussion</i> Délivrable : <i>Aucun</i>

Cahier des charges

La cahier des charges du projet est le suivant :

- Étude et rédaction des formulaires préliminaires.
- Passation des entretiens des éditeurs de solutions digitales et des entreprises touristiques.
- Couplage, analyse des données qualitatives et réflexion des recommandations.
- Rédaction du rapport final
- Présentation et discussion

Planification du projet

À la suite de la séance d'organisation initiale du projet, il a été convenu d'une ébauche de planning suivant :

Étapes	Dates
22.11.2022	Préparation du projet
28.11.2022 – 07.12.2022	Rédaction des formulaires
Mi-décembre à mi-avril	Réalisation des entretiens - Editeurs de solutions digitales - Entreprises touristiques
Mi-avril à mi-mai	Analyse des résultats
Mi-avril à mi-mai	Rédaction du rapport final
A déterminer	Présentation des résultats et recommandations
01.06.2023 – 02.06.2023	Workshop à Champéry afin de présenter les bonnes pratiques

Estimation du temps nécessaire pour chaque étape du projet

Préparation du projet	Compréhension du mandat Préparation de la première séance avec Digitourism Rencontre avec Digitourism Préparation de l'organisation générale du projet Synthèses des notes de la première séance Recherches préliminaires sur le sujet du mandat
Durée estimée : 10 heures	

Rédaction des formulaires	Réalisation des questionnaires pour les fournisseurs de solutions digitales et leurs clients Validation du questionnaires avec le mandant Réalisation de la version finale du questionnaires
Durée estimée : 10 heures	

Réalisation des entretiens	Contact des différents éditeurs Déplacement sur place Réalisation des différents entretiens à deux
Durée estimée : 20 heures	

Analyse des résultats	Transcription et synthèse des notes d'entretiens Recherches complémentaires sur les pratiques d'implémentation de solutions digitales Rechercher les points essentiels qui ressortent des entretiens Rédaction des bonnes pratiques à mettre en place pour améliorer la mise en place de solutions digitales auprès d'acteurs touristiques
Durée estimée : 10 heures	

Rédaction du rapport final	Synthèse des différentes analyses effectuées durant toute la durée du mandat Explications sur la méthodologie employées Recherches sur les bonnes pratiques pour implémenter une solution digitale chez un client Présentation des résultats les plus importants du projet Recommandations pour améliorer le programme Digitourism
Durée estimée : 10 heures	

Réalisation du projet

Elaboration des questionnaires

Les questionnaires sont joints au dossier du projet. Les questions ont été réalisées afin de mieux connaître les relations entre Digitourism et les acteurs touristiques et d'identifier les points à améliorer pour que les éditeurs de solutions digitales puissent implémenter plus facilement de nouveaux outils numériques auprès d'acteurs touristiques afin de les aider dans leurs tâches quotidiennes.

Entretiens

Les entretiens se baseront sur trois éditeurs de solutions digitales ainsi que plusieurs de leurs clients correspondants. Comment la solution a été mise en place du point de vue de l'utilisateur ?

Sunkhronos TeamApp est une solution digitale de l'entreprise Web-Evolution facilitant l'organisation et la communication des écoles de ski.

Organisation

	Ecole de ski : 1 entreprise touristique avec expérience de longue date
	Hôtel, café, restaurant : 2-3 entreprise touristique avec une expérience récente + double entretien après expérience de la saison.

Hotel Pac est un ERP qui facilite la gestion quotidienne des hôtels.

Organisation

	Un hôtel avec collaborateur jeune et anciens
	Un hôtel avec collaborateurs anciens (rapport à l'aise avec la technologie et ancienneté)

Kitro est un dispositif permettant l'étude la réduction des déchets alimentaire.

Organisation

	Une auberge de jeunesse avec utilisation récente
	Hôtel post avec utilisation depuis 5-8 mois (ancien)

Étude

Méthodologie

Pour ce faire, nous avons rencontré les éditeurs de solutions digitales ainsi que leurs entreprises touristiques clientes. Pour chacune des parties, nous avons réalisé un formulaire, les entretiens puis une synthèse groupée et finale.

Récapitulatif

Ce tableau récapitule les différents acteurs interviewés, les **éditeurs de solutions digitales** ainsi que leurs clients.

	Date	Canal	Interviewé
Sunkhronos Team App	14.12.2022	Présentiel	Kristof Van Henden <i>Directeur de WebEvolutions</i>
Hôtel de la Poste	25.03.2023	Présentiel	Caroline Burgy <i>Directrice</i>
Mad Mount	10.05.2023	Téléphone	Nelio Silva <i>Directeur</i>
Kitro	27.03.2023	KMeet	Noélie Gabioud <i>Account manager</i>
Unique Hotel Post	21.04.2023	Teams	Timothy Mategazzi <i>Directeur général</i>
Christiania Mountain & Spa	01.05.2023	What's App	Michel Franzen <i>Directeur</i>
HotelPac	19.05.2023	Teams	Bruno Ringeisen <i>Propriétaire</i>
Hôtel des Haudères	17.05.2023	What's App	Aude Fournier-Rossier <i>Directrice</i>

La réalisation de cette étude a nécessité 144 heures de projet réparties entre 4 personnes.

Sunkhronos Team App

Éditeur

L'interview avec l'éditeur de solution digitale, WebEvolutions, a permis d'obtenir des informations précieuses sur leur relation avec Digitourism, leur vision de la digitalisation et la mise en place de leur solution Sunkhronos auprès des entreprises touristiques.

Concernant leur relation avec Digitourism, WebEvolutions a travaillé avec Cimark pendant 4 ans avant la création de Digitourism. Le directeur de WebEvolutions a proposé ses services à Digitourism, et depuis, Digitourism aide à promouvoir la solution Sunkhronos auprès des acteurs touristiques. Des événements organisés par Digitourism ont également permis à WebEvolutions de rencontrer de futurs clients. M. Van Henden, le directeur de WebEvolutions, a recommandé le programme Digitourism à ses clients, et environ 10 à 15 % de ses clients de la solution Sunkhronos ont été subventionnés par Digitourism. De plus, environ 75 % des clients de WebEvolutions passent par le programme Digitourism avant de demander une offre de services.

En ce qui concerne la vision de la digitalisation, WebEvolutions propose différentes solutions digitales, dont Sunkhronos, qui vise à faciliter la gestion des entreprises touristiques et à leur faire gagner du temps. La solution Sunkhronos a été développée pour répondre aux besoins spécifiques des écoles de ski, mais elle a été progressivement proposée à d'autres acteurs touristiques.

Lors de la mise en place de la solution Sunkhronos chez les clients, WebEvolutions présente les avantages de l'utilisation de la solution, analyse les besoins des clients et installe la solution chez eux. Une formation est donnée aux employés ou aux responsables administratifs, et le support utilisateur est assuré par e-mail.

En ce qui concerne le suivi des clients, WebEvolutions contacte directement les clients pour obtenir des retours et s'assurer qu'ils n'ont pas de problèmes avec l'utilisation de Sunkhronos. Les clients semblent utiliser toutes les fonctionnalités de la solution.

Selon M. Van Henden, la solution Sunkhronos a répondu aux besoins des entreprises touristiques en leur permettant de gagner du temps dans la planification des horaires de leurs employés et de réduire leurs coûts.

Clients

Mad Mount, un hôtel écologique situé à Nendaz, a fait appel à SunKhronos pour mettre en place une solution numérique permettant un enregistrement automatisé et fluide des clients. L'hôtel se démarque en n'ayant pas de réception, et les clients peuvent effectuer leur propre check-in grâce à une application. La digitalisation était essentielle pour garantir un processus d'enregistrement efficace et offrir une expérience client moderne.

L'entreprise a connu SunKhronos grâce à Kristof rencontré par hasard au restaurant. À la suite de cette rencontre fortuite, Mad Mount a établi les premiers contacts avec SunKhronos par téléphone. Les premières interactions se sont déroulées de manière professionnelle et ont permis à l'éditeur de présenter sa solution et d'évaluer les besoins spécifiques de Mad Mount.

La collaboration entre Mad Mount et SunKhronos s'est poursuivie avec des rencontres téléphoniques et des démonstrations sur place. L'éditeur a fourni un soutien technique et une assistance utilisateur pour assurer une mise en place réussie de la solution digitale. L'application développée par SunKhronos a été personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de Mad Mount, notamment en termes d'automatisation de l'enregistrement et de conformité aux réglementations, telles que les Conditions Nationales du Travail.

Mad Mount a exprimé sa satisfaction quant à l'expérience globale avec SunKhronos. La solution digitale a permis à l'hôtel de gagner du temps, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de respecter les normes légales en vigueur. De plus, l'éditeur a offert une visibilité accrue sur les réseaux sociaux, contribuant ainsi à la promotion de l'établissement. La communication régulière entre Mad Mount et SunKhronos a facilité l'identification des besoins d'évolution de la solution, permettant ainsi d'apporter des améliorations continues pour répondre aux attentes de l'hôtel.

Quant à l'hôtel de la Poste, il a également bénéficié du programme Digitourism et de la collaboration avec SunKhronos. L'expérience de cet hôtel avec l'éditeur de solutions digitales partage certaines similitudes avec celle de Mad Mount. Les premiers contacts ont été établis par téléphone, suivis de rencontres pour discuter des besoins et présenter la solution.

Synthèse - SunKhronos Team App

Points constructifs

Lors de la confrontation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques, plusieurs aspects constructifs ont émergé. Tout d'abord, les entreprises ont exprimé leur satisfaction quant au professionnalisme et à l'assistance fournis par l'éditeur. Les échanges réguliers et le contact direct ont permis une compréhension approfondie des besoins spécifiques des entreprises et ont favorisé une collaboration efficace.

De plus, les entreprises ont souligné l'importance de la personnalisation de la solution digitale en fonction de leurs exigences. L'éditeur a su adapter sa solution pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise, ce qui a été perçu comme un avantage majeur. La capacité de personnalisation a permis aux entreprises de bénéficier d'une solution sur mesure, correspondant parfaitement à leurs processus internes et à leurs attentes.

Points à améliorer

Malgré les points constructifs, il y a également des aspects à améliorer qui ont été identifiés lors de la confrontation. Tout d'abord, les entreprises ont relevé la nécessité d'une meilleure communication concernant les fonctionnalités de la solution digitale. Bien que l'éditeur ait fourni une formation et une assistance utilisateur, certaines fonctionnalités de la solution n'ont pas été complètement comprises ou explorées par les entreprises. Une communication plus claire et plus détaillée sur les fonctionnalités disponibles pourrait améliorer l'expérience utilisateur.

De plus, les entreprises ont exprimé le besoin d'une évolutivité continue de la solution digitale. Elles ont souligné l'importance de la prise en compte des évolutions technologiques et des besoins changeants de l'industrie touristique. L'éditeur devrait donc être attentif aux demandes d'améliorations et d'ajouts de fonctionnalités émanant des entreprises, afin de maintenir la pertinence et la compétitivité de la solution à long terme.

Ce qui fonctionne

La confrontation a également révélé plusieurs aspects qui fonctionnent bien dans la relation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques. Tout d'abord, les entreprises ont souligné la qualité du soutien technique et de l'assistance fournis par l'éditeur. La disponibilité et la réactivité de l'équipe de support ont été appréciées, ce qui a permis de résoudre rapidement les problèmes et de garantir un bon fonctionnement de la solution.

De plus, la personnalisation de la solution a été perçue comme une force. Les entreprises ont pu bénéficier d'une solution adaptée à leurs besoins spécifiques, ce qui a amélioré leur efficacité opérationnelle et leur expérience client. L'écoute attentive de l'éditeur et sa volonté de comprendre les exigences particulières des entreprises ont été des éléments clés de cette réussite.

Conclusion

En conclusion, la confrontation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques a révélé une collaboration constructive et bénéfique. Les entreprises ont apprécié le professionnalisme, l'assistance technique et la personnalisation offerts par l'éditeur. Cependant, des améliorations sont nécessaires en termes de communication sur les fonctionnalités de la solution et d'évolutivité continue pour répondre aux besoins changeants de l'industrie. Dans l'ensemble, la relation entre l'éditeur et les

entreprises est solide, et les entreprises ont pu profiter des avantages de la solution digitale pour améliorer leur efficacité opérationnelle et leur expérience client.

Kitro

Editeur

L'interview avec l'éditeur de solution digitale, Kitro, a permis de recueillir des informations pertinentes sur leur relation avec Digitourism, ainsi que sur leur expérience et leur interaction avec les entreprises touristiques.

Concernant leur relation avec Digitourism, le directeur des ventes de Kitro a établi un contact avec Digitourism pour obtenir un partenariat. Digitourism permet à Kitro de promouvoir ses solutions digitales auprès des acteurs touristiques valaisans grâce à son catalogue de solutions. Kitro participe également aux événements organisés par Digitourism, tels que la Foire du Valais et les conférences, ce qui leur permet de rencontrer de potentiels clients. Cependant, Kitro n'a pas eu l'occasion de recommander le programme Digitourism à d'autres éditeurs de solutions digitales.

En ce qui concerne l'expérience de Kitro avec Digitourism, celle-ci s'est bien déroulée. Kitro a contacté Digitourism pour organiser des événements communs et a pu bénéficier de l'exposition offerte par le programme.

En termes de pourcentage de clients subventionnés par Digitourism, seulement 3 % des clients de Kitro sont subventionnés par le programme. La majorité des clients de Kitro ne passent pas par Digitourism, car la solution Kitro est davantage adaptée aux grands hôtels qui cherchent à réduire le gaspillage alimentaire.

Kitro a exprimé ses attentes du programme Digitourism, qui consistent principalement à acquérir de nouveaux clients à un coût relativement faible et à présenter leur solution aux acteurs touristiques valaisans.

En ce qui concerne la mise en place de la solution Kitro auprès des entreprises touristiques, Kitro présente sa solution aux nouveaux clients et analyse leur organisation de gestion des déchets alimentaires afin de mieux identifier les aliments les plus souvent jetés. Pendant le processus de mise en place, Kitro explique le fonctionnement de sa solution et effectue un suivi avec les clients pour s'assurer que tout fonctionne correctement.

Kitro fournit divers documents aux entreprises touristiques lors de l'implémentation de leur solution, tels que des recommandations d'utilisation de la caméra et de la documentation sur le panneau de contrôle de l'application qui fournit des données sur les quantités jetées et économisées. Des supports de formation et de maintenance sont également disponibles pour les collaborateurs des entreprises touristiques.

En termes de suivi des clients, Kitro collecte des données sur l'utilisation de sa solution et surveille le fonctionnement des caméras installées chez les clients. Des séances régulières avec les clients permettent d'obtenir des retours sur l'utilisation de la solution et Kitro constate que les hôtels et les restaurants qui ont mis en place leur solution ont réduit considérablement leurs déchets alimentaires.

En conclusion, la solution digitale proposée par Kitro répond aux besoins des entreprises touristiques qui cherchent à réduire leur gaspillage alimentaire. L'écologie et les réglementations en matière de gaspillage alimentaire ont contribué à la demande croissante pour des solutions digitales telles que celle de Kitro, qui offre des fonctionnalités spécifiques.

Clients

Introduction

Dans le cadre du programme Digitourism, deux interviews ont été réalisées avec des représentants d'entreprises touristiques ayant utilisé la solution digitale Kitro pour gérer le gaspillage alimentaire. Ces interviews ont permis de recueillir des informations sur la relation des entreprises avec Digitourism, leur expérience avec la solution digitale, ainsi que les bénéfices et attentes associés à cette collaboration.

Relation avec Digitourism

Les deux entreprises ont connu Digitourism grâce à une communication de l'association hôtelière du Valais. Les premiers contacts ont été établis en communiquant avec Digitourism, qui a ensuite orienté les entreprises vers l'éditeur de la solution Kitro. Digitourism n'a pas seulement apporté un soutien financier sous forme de subvention, mais également un accès à d'autres solutions digitales, notamment dans le domaine du marketing, pour aider les entreprises touristiques à améliorer leur gestion quotidienne.

Expérience avec Digitourism

Les deux entreprises ont exprimé leur satisfaction quant à leur expérience avec Digitourism. Elles consultent régulièrement le site internet de Digitourism à la recherche de nouvelles solutions digitales. Les contacts avec l'équipe de Digitourism ont été limités, mais les entreprises ont pu trouver des réponses à leurs besoins grâce à la plateforme.

Recommandations et attentes

L'une des entreprises a recommandé le programme Digitourism lors des séances de l'Association des hôteliers de Zermatt. L'autre entreprise souhaiterait voir Digitourism proposer une newsletter pour présenter les nouveaux logiciels et solutions digitales disponibles.

Besoin de digitalisation et choix de la solution Kitro

Les entreprises ont cherché une solution numérique pour résoudre le problème du gaspillage alimentaire. Après avoir tenté d'évaluer les quantités gaspillées par d'autres moyens, l'une des entreprises a choisi Kitro, la seule solution proposée par Digitourism pour réduire les déchets alimentaires. Les entreprises ont été séduites par la facilité d'utilisation et la capacité de Kitro à leur permettre de gagner du temps dans la gestion des déchets alimentaires.

Processus de mise en place et suivi

Les entreprises ont pris contact avec Kitro par le biais de Digitourism et ont principalement interagi avec l'éditeur de la solution digitale en ligne, notamment par le biais de visioconférences avec TeamViewer. Kitro a fourni une assistance et une formation à l'utilisation de la solution, qui a été rapidement mise en service sans rencontrer de problèmes majeurs. Les entreprises continuent d'utiliser Kitro et ont renouvelé leur abonnement pour une année supplémentaire.

Satisfaction des besoins et support de l'éditeur

Les entreprises estiment que Kitro répond pleinement à leurs besoins en termes de réduction du gaspillage alimentaire et de gain de temps. Kitro offre un suivi en temps réel et permet des ajustements personnalisés en fonction des besoins des entreprises. Bien que les entreprises n'utilisent pas toutes les fonctionnalités de Kitro, elles considèrent que la solution dispose de toutes les fonctionnalités

nécessaires à la gestion efficace du gaspillage alimentaire. Un support en ligne est également fourni par Kitro pour répondre aux éventuelles questions et problématiques.

Synthèse - Kitro

Introduction

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale, Kitro, et les clients ayant utilisé cette solution a permis d'identifier les points forts, les points à améliorer ainsi que les aspects constructifs de cette collaboration. Cette synthèse vise à résumer les principaux éléments évoqués lors de la confrontation, mettant en évidence les aspects positifs et les pistes d'amélioration pour l'éditeur de solution.

Points positifs et constructifs

L'éditeur de solution digitale a été salué pour la facilité d'utilisation et l'efficacité de la solution Kitro. Les clients ont apprécié la rapidité de la mise en place de la solution, ainsi que l'assistance et la formation fournies par Kitro pour une utilisation optimale. L'accès à des fonctionnalités en temps réel et la capacité d'ajustement personnalisé ont également été soulignés comme des atouts majeurs de la solution. Les clients ont exprimé leur satisfaction quant à la réduction du gaspillage alimentaire et au gain de temps réalisés grâce à Kitro.

Points à améliorer

Bien que les clients aient exprimé leur satisfaction globale, certains aspects ont été identifiés comme pouvant être améliorés. Les clients ont souligné que l'utilisation de certaines fonctionnalités de Kitro n'était pas encore optimale, principalement en raison du manque de temps et de ressources pour explorer pleinement toutes les possibilités offertes par la solution.

Conclusion

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale et les clients a permis de mettre en évidence les aspects positifs et constructifs de cette collaboration. La facilité d'utilisation, l'efficacité de la solution Kitro, ainsi que l'assistance et la formation fournies par l'éditeur ont été largement appréciées par les clients. Cependant, certaines améliorations ont été identifiées tel que l'exploration plus approfondie des fonctionnalités existantes. En prenant en compte ces retours constructifs, l'éditeur de solution digitale peut continuer à améliorer et à enrichir son offre pour mieux répondre aux besoins et attentes des clients dans le domaine de la gestion du gaspillage alimentaire.

HotelPac

Éditeur

L'éditeur a connu Digitourism grâce à une connaissance de chez Cimark, avec qui il a établi un bon contact depuis plusieurs années. En dehors de l'aspect financier des subventions, Digitourism apporte une augmentation de la visibilité, de la collaboration et des offres dans le secteur. L'éditeur recommande fréquemment le programme Digitourism à ses collègues éditeurs de solutions digitales et clients. Environ 5% des clients de l'éditeur sont subventionnés par Digitourism. Ses clients venant principalement du Valais et de la Suisse de l'est.

Concernant la vision de la digitalisation, l'éditeur a développé une solution spécifique pour le domaine touristique, en se concentrant particulièrement sur les besoins des hôtels. Avant la mise en place de

leur solution, certaines entreprises touristiques utilisaient d'autres solutions digitales telles que d'autres systèmes de gestion hôtelière (PMS), tandis que d'autres n'avaient aucun processus numérique en place.

L'éditeur fournit une offre détaillée avec toutes les fonctionnalités de leur solution aux entreprises touristiques, en ajustant leur politique tarifaire en fonction des besoins spécifiques de chaque établissement.

En ce qui concerne la mise en place de la solution chez les clients, l'éditeur effectue une analyse des besoins et de l'environnement de l'hôtel, puis déploie la solution en collaborant étroitement avec le client. Un suivi continu est assuré, avec la fourniture de supports, de checklist et de processus adaptés.

L'éditeur constate que les entreprises touristiques continuent d'utiliser leur solution digitale, et ils travaillent sur l'évolutivité de leur logiciel, en le rendant le plus accessible sur différents supports. L'utilisation des différentes fonctionnalités de la solution dépend des besoins spécifiques de chaque client, et l'éditeur fournit des formations continues, des améliorations du programme, des sessions de groupes, des statistiques et des enquêtes de satisfaction pour assurer un suivi de ses clients.

En conclusion, l'éditeur estime que sa solution répond aux besoins des entreprises touristiques, même s'il peut être difficile de répondre à tous les besoins de manière exhaustive. Le « Property Management Systems (PMS) » proposés par l'éditeur est utilisé et apprécié par les clients du secteur touristique.

Clients

Introduction

L'interview réalisée avec l'entreprise touristique cliente de l'éditeur de solution digitale a permis de recueillir des informations clés sur la relation avec Digitourism, l'expérience vécue, les recommandations et attentes, le besoin de digitalisation et le choix de la solution HotelPac, le processus de mise en place, le suivi de la solution et la satisfaction des besoins ainsi que le support fourni par l'éditeur.

Relation avec Digitourism

L'entreprise a connu Digitourism grâce à un mail d'information et a établi les premiers contacts par courriel. Elle a contacté en premier lieu Digitourism et a entretenu une relation satisfaisante avec le programme, même si elle ne s'est pas beaucoup intéressée aux invitations offertes.

Expérience avec Digitourism

L'expérience de l'entreprise avec Digitourism a été positive, avec des échanges téléphoniques réguliers. Cependant, elle n'a pas recommandé le programme à d'autres entreprises touristiques et n'a pas exprimé d'autres attentes particulières.

Besoin de digitalisation et choix de la solution HotelPac

L'entreprise gère un hôtel dans le Val d'Hérens avec une vingtaine de chambres, axé principalement sur l'hébergement et le petit-déjeuner. La recherche d'une solution numérique est survenue suite à la vente de leur ancienne solution, et l'entreprise utilisait auparavant un programme similaire (Expedia). Le choix de HotelPac a été motivé par la vente de leur ancienne solution, l'aspect financier proposé par Digitourism, la présence locale en Suisse (Valais) et le service après-vente intéressant.

Processus de mise en place et suivi

La prise de contact avec l'éditeur de solution digitale s'est déroulée de manière rapide et efficace grâce à Digitourism. L'entreprise a exprimé ses problématiques actuelles et a reçu un devis précis et détaillé. La démarche avant de choisir HotelPac comprenait une recherche sur Internet et des consultations auprès d'autres hôtels. La mise en place s'est effectuée via des rendez-vous téléphoniques, une présentation et une formation à distance en ligne.

Satisfaction des besoins et support de l'éditeur

La solution digitale HotelPac a pleinement répondu aux besoins de rentabilité et de gain de temps de l'entreprise, qui l'utilise depuis 2020. Bien que l'entreprise ne connaisse pas toutes les fonctionnalités de la solution, un support a été fourni par l'éditeur de manière satisfaisante. L'entreprise n'a pas eu de besoins spécifiques en termes d'évolutivité (design, fonctionnalités) et n'a pas recommandé la solution à d'autres acteurs touristiques.

En conclusion, l'entreprise touristique cliente a connu Digitourism grâce à un mail d'information et a établi une relation positive avec l'éditeur de solution digitale. Le besoin de digitalisation a conduit au choix de la solution HotelPac en raison de sa compatibilité avec les besoins de l'entreprise. Le processus de mise en place s'est déroulé efficacement et l'entreprise utilise toujours la solution digitale, satisfaisant ainsi ses besoins de rentabilité et de gain de temps. L'éditeur a fourni un support adéquat, bien que l'entreprise n'ait pas exploré toutes les fonctionnalités de la solution.

Synthèse – HotelPac

L'interview menée auprès de l'éditeur de solution digitale et de l'entreprise cliente a permis de mettre en évidence certains points constructifs ainsi que des aspects à améliorer dans leur collaboration.

Points constructifs

L'entreprise cliente a exprimé sa satisfaction quant à la relation établie avec l'éditeur de solution digitale. Les premiers contacts se sont déroulés de manière efficace et les échanges téléphoniques ont été appréciés. De plus, l'entreprise a souligné la qualité du support fourni par l'éditeur, démontrant ainsi une volonté de répondre aux besoins et attentes de l'entreprise cliente.

L'éditeur de solution digitale a également témoigné d'une collaboration positive avec l'entreprise cliente. La prise de contact s'est avérée rapide et efficace, et le processus de mise en place de la solution digitale s'est déroulé sans accroc. De plus, l'entreprise cliente utilise toujours la solution depuis sa mise en place en 2020, ce qui témoigne de sa satisfaction quant à l'efficacité et la rentabilité de la solution proposée.

Points à améliorer

Malgré cette collaboration constructive, certaines lacunes ont été identifiées. L'entreprise cliente n'a pas exploré toutes les fonctionnalités de la solution digitale, estimant qu'elle manquait de temps pour le faire. Cela soulève la question de l'accessibilité et de la simplicité d'utilisation de la solution. Il serait bénéfique pour l'éditeur de solution digitale de faciliter l'exploration et l'adoption complète des fonctionnalités de la solution par les clients, afin qu'ils puissent pleinement profiter de ses avantages.

De plus, l'entreprise cliente n'a pas recommandé la solution digitale à d'autres acteurs touristiques. Il serait intéressant pour l'éditeur d'explorer les raisons de cette absence de recommandation afin de comprendre comment améliorer sa proposition de valeur et renforcer sa position sur le marché.

Ce qui fonctionne

La satisfaction exprimée par l'entreprise cliente quant à la solution digitale et au support fourni par l'éditeur est un élément positif. L'entreprise utilise toujours la solution depuis sa mise en place, ce qui témoigne de son efficacité et de sa capacité à répondre aux besoins de l'entreprise en termes de rentabilité et de gain de temps.

La collaboration entre l'éditeur de solution digitale et l'entreprise cliente s'est globalement déroulée de manière satisfaisante. Les premiers contacts ont été rapides et efficaces, et le processus de mise en place s'est déroulé sans heurts. Ces éléments positifs peuvent servir de base solide pour renforcer la relation entre les deux parties et améliorer encore davantage leur collaboration.

Conclusion

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale et l'entreprise cliente a révélé des aspects constructifs ainsi que des points à améliorer. La satisfaction de l'entreprise cliente quant à la solution et au support fourni est un élément positif, mais il est important pour l'éditeur de faciliter l'exploration complète des fonctionnalités de la solution et de comprendre les raisons de l'absence de recommandation.

Synthèse du projet

L'étude qualitative menée auprès des entreprises touristiques utilisant les solutions digitales subventionné par Digitourism a permis de faire ressortir plusieurs points clés relatifs à l'image, l'accès, la qualité, l'actualité, le support du programme Digitourism.

En ce qui concerne l'image et la vision de Digitourism, les entreprises touristiques ont exprimé une satisfaction globale quant au professionnalisme et à l'assistance fournis par l'entreprise. Les échanges réguliers et le contact direct avec les représentants des solutions digitales ont permis de développer une compréhension approfondie des besoins spécifiques des entreprises et d'établir une collaboration efficace.

En termes d'accès, de processus et de motivation des entreprises touristiques aux solutions proposées par Digitourism, il a été souligné que la facilité d'utilisation et l'efficacité des solutions ont été appréciées par les entreprises. Cependant, certaines entreprises ont mentionné un besoin de communication plus claire et détaillée concernant les fonctionnalités disponibles. De plus, l'exploration complète des fonctionnalités offertes par les solutions digitales proposée par Digitourism a été identifiée comme un point à améliorer, principalement en raison du manque de temps et de ressources des entreprises pour le faire d'où l'importance de s'intéresser à l'expérience utilisateur.

Quant à la qualité de la mise en service des solutions digitales, les entreprises ont exprimé leur satisfaction quant à la rapidité et à l'efficacité du processus de mise en place. Cependant, certaines lacunes ont été identifiées dans la compréhension et l'utilisation optimale de certaines fonctionnalités. Une communication plus claire et détaillée sur les fonctionnalités disponibles ainsi qu'une meilleure exploration des possibilités offertes par les solutions pourraient améliorer l'expérience des entreprises.

En ce qui concerne l'actualité, l'utilisabilité et le potentiel des solutions utilisées, les entreprises ont souligné l'importance d'une évolutivité continue de la solution digitale. Elles ont exprimé le besoin d'une prise en compte des évolutions technologiques et des besoins changeants de l'industrie touristique. Cela permettrait à Digitourism de maintenir la pertinence son programme.

Enfin, en ce qui concerne le support, la formation et l'accompagnement des clients de solutions digitales, les entreprises ont salué la qualité du soutien technique et de l'assistance par les éditeurs de solutions digitales proposées par Digitourism. La disponibilité et la réactivité des équipes de support ont été appréciées, ce qui a permis de résoudre rapidement les problèmes et d'assurer un bon fonctionnement des solutions. Cependant, il est toujours possible d'améliorer la communication sur les fonctionnalités et d'offrir une formation plus approfondie pour une utilisation optimale des solutions.

En conclusion, l'étude qualitative a permis de mettre en évidence à la fois les points forts et les points à améliorer concernant l'image de Digitourism, l'accès et qualité des solutions digitales proposées, l'utilisabilité des solutions, ainsi que le support et la formation offerts aux entreprises touristiques. En prenant en compte ces retours, nous proposons ces points d'amélioration :

1. Renforcer la communication sur les fonctionnalités : Les éditeurs de solutions digitales devraient améliorer la communication concernant les fonctionnalités de leurs solutions afin que les entreprises puissent les comprendre et les exploiter pleinement. Les éditeurs devraient rendre leurs solutions digitales plus accessibles et conviviales, en optimisant l'interface utilisateur.
2. Offrir une formation plus approfondie : Les éditeurs devraient proposer des formations plus détaillées aux entreprises touristiques, en mettant l'accent sur l'exploration complète des fonctionnalités de la solution digitale.
3. Favoriser la collaboration proactive : Les éditeurs devraient encourager une collaboration proactive avec les entreprises touristiques, en sollicitant régulièrement leurs retours, suggestions et demandes d'améliorations.
4. Créer une newsletter régulière afin de communiquer sur les solutions digitales, en mettant l'accent sur les fonctionnalités offertes.
5. Les éditeurs pourraient produire des vidéos explicatives et promotionnelles attrayantes et informatives, mettant en avant les fonctionnalités clés des solutions qui pourraient être et centralisées par Digitourism.
6. Mettre en place un système de suivi des relations entre les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques, afin d'assurer un suivi régulier et une compréhension approfondie des besoins spécifiques de chaque entreprise.
7. Créer une base de connaissances en ligne, regroupant des ressources telles que des guides d'utilisation, des cas d'étude et des bonnes pratiques pour faciliter l'adoption et l'utilisation optimale des solutions digitales.
8. Créer un forum en ligne pour mettre en place une plateforme interactive où les éditeurs et les entreprises touristiques peuvent discuter, poser des questions, partager leurs expériences et trouver des réponses à leurs problèmes.

9. Encourager la formation et la sensibilisation comme organiser des ateliers de formation et des webinaires pour les entreprises touristiques, afin de les informer sur les avantages des solutions digitales et de les aider à mieux comprendre comment les utiliser.
10. Promouvoir les meilleures pratiques pour mettre en avant les cas de réussite où les solutions digitales ont eu un impact positif sur les entreprises touristiques, afin d'inspirer d'autres entreprises à adopter ces solutions.

Ces recommandations visent à améliorer la relation entre les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques, en renforçant la communication, l'assistance, la personnalisation et la collaboration continue. En prenant en compte ces points d'amélioration, les éditeurs pourront mieux répondre aux besoins et attentes des entreprises touristiques dans leur transformation digitale.

Conclusion

Le processus d'exécution du projet en tant que mandaté touche à sa fin, et il est temps de tirer les enseignements et de dresser une conclusion sur l'ensemble du processus. Le projet a été mené avec engagement et professionnalisme, en tenant compte des objectifs initiaux, des contraintes et des besoins de Digitourism.

Dans l'ensemble, le processus d'exécution s'est avéré rigoureux et bien structuré. Les étapes clés du projet ont été identifiées et planifiées de manière adéquate, ce qui a permis de maintenir un bon niveau de contrôle sur l'avancement global du projet. Cependant, la coordination et la disponibilité des différents acteurs tels que les éditeurs de solutions digitales, les entreprises touristiques mais également nos disponibilités se sont révélées fastidieux et contraignant pour certains interviews.

Les responsabilités et les rôles ont été clairement définis, favorisant ainsi une collaboration efficace entre les différentes parties prenantes.

Une attention particulière a été accordée à la communication et au suivi tout au long du projet. Des échanges réguliers ont eu lieu avec Digitourism, permettant de partager les avancées, d'aborder les éventuels problèmes.

Nous pouvons conclure, pour notre part, que nous sommes satisfait des résultats de l'achèvement du projet. Nous avons réalisé une planification initiale, assuré une communication efficace et exécuté les tâches de manière professionnelle.

Annexes

PV

17.11.2022 – Préparation de la première rencontre avec le client

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Guillaume
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none">• Renseignement sur l'entreprise (site, recherches,...)• Elaboration des questions de bases• Cohérence inter-équipe
Discussions et décisions
Suite et remarques
Temps de la séance : 1h00

18.11.2022 – Première rencontre avec le client

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Guillaume
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none">• Première rencontre avec Digitourism à Sion
Discussions et décisions

Digitourism

- Programme de soutien à la digitalisation des entreprises touristiques
- Programme cantonal 2021 – 2023
- Probablement renouvelé au-delà de 2023
- Entreprise d'environ 30 employés.
- Dirigé par la fondation Cimark qui est présente à Sierre, Monthey, Viège et Sion
- Accélérer la digitalisation des entreprises touristiques
- Programme qui collabore avec des entreprises de solutions digitales valaisannes ou suisses
- Basée à Sion
- Augmenter la visibilité des acteurs touristiques et des revenus des entreprises touristiques
- Améliorer les processus internes de gestion des entreprises touristiques
- Proposer des expériences nouvelles aux clients
- Accompagnement des entreprises touristiques pour évaluer les besoins
- Organisation de cours de formations continus en marketing digital par exemple
- Octroi de subventions aux entreprises touristiques pour un montant de 4000 frs
- 50 agences qui travaillent avec le programme Digitourism
- + de 150 projets réalisés

Le mandat

- 100 solutions digitales sur le catalogue
- Digitourism accorde des subventions et donne plus d'informations sur les solutions digitales
- Pas de suivi de l'implémentation des solutions digitales auprès des entreprises touristiques
- Comprendre comment les entreprises touristiques sélectionnent les solutions digitales qu'elles souhaitent mettre en place avant de contacter Digitourism
- Est-ce qu'il est possible d'accorder la même solution digital à plusieurs entreprises touristiques ? Est-ce qu'elles ont les mêmes besoins ?
- Digitourism ne sait pas comment s'est passé l'implémentation des solutions digitales auprès des entreprises touristiques
- Est-ce que les entreprises touristiques sont satisfaites des solutions digitales proposées ?
- Digitourism aimerait savoir si les entreprises touristiques utilisent toujours les solutions digitales proposées sur le catalogue
- 3 solutions digitales à analyser en premier : HotelPac (ERP pour les hôtels = PMS), Sunkhronos Team App (Facilite la communication interne entre les membres d'une société), Kitro (Solution pour simplifier la gestion des déchets alimentaires).
- Proposer des améliorations pour le programme Digitourism

Suite et remarques

Première étape du projet

- Comprendre les 3 solutions à analyser (HotelPac, Sunkhronos Team App, Kitro)
- Créer une timeline avec nos disponibilités et les dates des principales étapes du projet
- Mettre en place un questionnaire pour les entreprises qui élaborent les solutions digitales
- Valider le questionnaire avec Digitourism avant de rencontrer les entreprises éditrices de solutions digitales
- Voir les éditeur avant les clients.
- Débuter avec Sunkhronos Team App afin de recueillir les informations avant que les utilisateurs se soient trop habitués à l'application.

Temps de la séance : 1h30

22.11.2022 – Préparation du projet

Facilitation : Guillaume

Mémoire : Guillaume

Ordre du jour

- Rencontre entre nous pour préparer les prochaines étapes du projet

Discussions et décisions

- Synthétiser les notes de la première rencontre avec Digitourism.
- Organisation de l'équipe selon un principe d'alternance des rôles afin de développer une acquisition des compétences globales de chacun.
 - Intermédiaire avec le client : Guillaume David (mail)
- Organiser la structure de la documentation
 - Dossier de projet (Documentation, PV,...) centralisé sur OneDrive.
 - Dossier client (Rapport, questionnaire,...)
- Planification et découpage initiale du projet, à soumettre au client.
 - Envoi d'un mail avec proposition de la timeline et organisation de la prochaine séance afin de valider le questionnaire.
- Définition des tâches de chacun et planification de l'ordre du jour de la prochaine séance.

Suite et remarques

Ordre du jour de la prochaine rencontre (28.11.2022 à 08H30)

- Se renseigner sur l'outil « Customer Journey »
Guillaume, Rafael
- Ecrire les notes de la première rencontre
Tous
- Ecrire les premières questions du questionnaire et proposer une forme.
Guillaume, Rafael
- Se renseigner sur les entreprises HotelPac, Sunkhronos TeamApp Act, Kitro
Joiakim, Jonathan
- Elaboration de la première version du questionnaire
- Définition des rôles
 - Facilitation, mémoire : Jonathan

Temps de la séance : 3h30

28.11.2022 – Préparation du questionnaire

Facilitation : Jonathan
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none">• Brève présentation des entreprises HotelPac, Sunkhronos TeamApp, Kitro• Préparer le questionnaire pour les entreprises HotelPac, Sunkhronos TeamApp Act, Kitro• Préparation du mail pour la transmission des questions à Digitourism
Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none">• Présentation des différentes solutions digitales• Présentation du concept « Customer journey »• Réalisation du questionnaire pour les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques• Préparation du planning pour les rencontres avec les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques• Préparation du mail pour la transmission des questions à Digitourism
Suite et remarques
<i>Ordre du jour de la prochaine rencontre (05.12.2022 à 08H30)</i> Facilitation, mémoire : Jonathan - Organiser, structurer (dossier de projet, contrat d'offre, cahier des charges,...) et rédaction de la documentation. - Planification sommaires du projet (phase) - Guide d'entretien ?
Temps de la séance : 3h30

05.12.2022 – séance entre les membres

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none">• Ajouter de nouvelles informations dans le planning du projet• Définition des phases du projet• Compléter les objectifs du projet

Discussions et décisions
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Prochaine séance avec les membres de Digitourism le 7 décembre 2022
Temps de la séance : 0h40

07.12.2022 – Deuxième rencontre avec le client

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Deuxième séance avec les membres de Digitourism
Discussions et décisions
<p>. Synthèse des notes de la rencontre du 07.12.2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire attention aux doublons dans les questions • Revoir la formulation des questions • Se focaliser sur la partie mise en place de la solution digital chez le client • Mathias et Jérôme nous conseillent d’avoir 1 entreprise qui a demandé les subventions de Digitourism pour implémenter Team App. Il faudra plutôt choisir entre les écoles de ski de Grimentz, Nendaz, Crans-Montana ou Verbier • Ils nous demandent aussi d’avoir 3 hôtels ou 2 cafés ou restaurants • On doit se focaliser sur la mise en place de la solution chez le client pour les deux questionnaires • Il serait intéressant de suivre une entreprise qui n’a pas encore mis en place la solution TeamApp pour voir comment elle sera mise en service chez elle. On réaliserait un entretien avant la mise en place de la solution et un autre après la mise en service de TeamApp, • On réalisera 2 à 3 entretiens avec des employés des entreprises touristiques qui utilisent TeamApp • Pour la solution HotelPac, nous devons réaliser deux entretiens avec un hôtel familial et un avec un hôtel qui est présent depuis plus de 2 générations. • On se focalise de nouveau sur la mise en place de la solution HotelPac chez les hôteliers. • On cherche à savoir notamment si un support a été mis en place pour la solution HotelPac et si des formations ont été données aux collaborateurs des établissements hôteliers • On ciblera plutôt les établissements qui utilisent encore la solution HotelPac • On cherche à savoir si l’outil est utilisé à son potentiel maximal chez les clients touristiques • Pour Kitro, on va chercher à comprendre comment l’éditeur de la solution vend la solution auprès des clients.

- La plupart des entreprises touristiques qui utilisent Kitro se trouvent à Zermatt. On devra interroger deux établissements hôteliers de Zermatt et une auberge de jeunesse à Saas-Fee.
- On va cibler les établissements hôteliers qui utilisent déjà la solution
- On cherche à savoir si des cours de formation ont été mis en place pour les utilisateurs finaux de la solution HotelPac.

Pour les trois solutions informatiques, on doit se focaliser sur le processus de mise en place de la solution informatique chez le client.

On va comparer les processus de mise en place des solutions digitales chez les entreprises touristiques pour les 3 éditeurs de solutions informatiques.

On ne se soucie pas des fonctionnalités qui posent problèmes chez les entreprises touristiques

On doit veiller à ce que les éditeurs de solution digitales et les entreprises touristiques répondent bien à nos questions lors des différents entretiens

Il est nécessaire d'adapter les questionnaires en fonction des éditeurs et des entreprises touristiques

On commence par les éditeurs de solutions informatiques

On rencontrera l'éditeur SunKronos en premier. La réunion est planifiée le mercredi 14 décembre 2022 à 16h au sein des locaux de Digitourism à Sion.

Il serait intéressant de savoir si les entreprises touristiques ont demandé des subventions pour mettre en place les solutions digitales chez elles.

Les restaurateurs ont quasiment tous demandé une subvention à Digitourism pour mettre en place la solution TeamApp.

On commencera les entretiens avec les entreprises touristiques en février 2023.

Les 1 et 2 juin 2023, nous pourrions présenter les résultats de notre rapport au travers un workshop, à Champéry, dans lequel on présenterait les bonnes pratiques pour implémenter une solution digitale auprès d'entreprises touristiques.

Lorsque l'on va rencontrer les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques, nous devons leur préciser que l'on réalise une étude dans le cadre de notre formation HES en Informatique de Gestion.

Les deux questionnaires semblent complets pour Jérôme et Mathias.

Dans la partie réflexion, on doit être chronologique et éviter les questions trop similaires.

Est-ce que l'offre proposées par les entreprises touristiques a été comprise par les entreprises touristiques. Il faudra rajouter cette question dans le questionnaire pour les entreprises touristiques.

Est-ce que les entreprises touristiques ont bien compris la tarification de la solution informatique ?
On devra ajouter cette question aux questionnaires pour les entreprises touristiques

On devrait demander un exemple d'offre fournie aux entreprises touristiques aux éditeurs de solutions digitales en enlevant toutes les parties confidentielles du document.

<p>Les entreprises touristiques risquent de ne pas comprendre la partie suivie.</p> <p>Pour les questionnaires destinés aux entreprises touristiques, on doit séparer en deux parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partie Digitourism 2. Partie sur la solution digitale <p>Demander aux entreprises touristiques si elles attendent autre chose de Digitourism que des subventions comme par exemple des bonnes pratiques.</p> <p>Lors des entretiens, nous devons veiller à rester dans le cadre et éviter que les entreprises touristiques ou l'éditeur de solution digital donnent des réponses hors-sujet.</p> <p>Pour Kitro, la personne de contact sera Noélie Gabioud qui s'occupe du marché suisse romand</p>
Suite et remarques
Temps de la séance : 1h30

08.12.2022 – Séance entre les membres

Facilitation : Rafael
Mémoire : Rafael
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Rétrospective de la séance du 07.12.2022. • Amélioration des questionnaire à la suite de la séance du 07.12.2022. • Documentation
Discussions et décisions
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Les questionnaires seront validés par l'équipe de Digitourism
Temps de la séance : 1h30

12.12.2022 – Séance entre les membres

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Guillaume
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle des questionnaires • Mise à jour des différentes questionnaires avant de les envoyer à Digitourism
Discussions et décisions
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Les questionnaires ont été envoyés à Mathias pour être validés

Temps de la séance : 0h30

14.12.2022 – Séance avec l’éditeur de la solution Sunkhronos

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec le directeur de WebEvolutions Sàrl
Discussions et décisions
<p>4 thèmes abordés lors de la séance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relation avec Digitourism - Réflexion - Mise en place de Sunkhronos chez les clients - Suivi des clients <p>La séance a été enregistrée. La synthèse des notes n’est pas présente dans ce document mais dans un dossier séparé avec l’enregistrement audio de la séance du 14.12.2022.</p>
Suite et remarques
Temps de la séance : 1h00

07.03.2023 – Séance entre les membres

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Guillaume
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre entre les membres du projet pour répartir
Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none"> • La séance du 7 mars 2023 a servi à répartir les entretiens à réaliser avec les clients des différentes solutions digitales.
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact avec les différentes entreprises touristiques
Temps de la séance : 0h15

27.03.2023 – Séance avec l’éditeur Kitro

Facilitation : Jonathan

Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec Noélie Gabioud de la solution Kitro
Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none"> • La séance du 27 mars 2023 a permis de mieux connaître la solution Kitro et de mieux cerner les relations entre Digitourisme et Kitro. Nous avons plus d'informations sur le mise en place de Kitro auprès d'hôtels et d'autres établissement de restauration. • • Le compte-rendu complet de l'interview est donné dans un fichier séparé.
Suite et remarques
Temps de la séance : 1h00

19.05.2023 – Séance avec l'éditeur HotelPac

Facilitation : Jonathan
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec Bruno Ringeisen l'éditeur HotelPac
Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none"> • La séance du 19 mai 2023 a permis de mieux connaître la solution HotelPac et de mieux cerner les relations entre Digitourism et HotelPac. Nous avons plus d'informations sur le mise en place d'Hotel Pac auprès d'hôtels et d'autres établissement de restauration.
Suite et remarques
Temps de la séance : 1h00

28.05.2023 – Séance entre les membres

Facilitation : Guillaume
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des différents entretiens réalisés avec les éditeurs de solutions digitales et leurs clients

Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none"> • La séance du 28 mai 2023 a servi à analyser les différents interviews avec les trois éditeurs de solutions digitales et leurs clients. Nous avons ensuite réaliser une série de recommandations pour améliorer le programme Digitourism. Un rapport de projet destiné à Digitourism a été élaboré et sera transmis lors de la séance de clôture du projet
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact avec les membres de Digitourism pour leur présenter le rapport final
Temps de la séance : 10h00

14.06.2023 – Séance avec le client

Facilitation : Jonathan
Mémoire : Jonathan
Ordre du jour
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des points principaux du rapport final à Digitourism • Discussion des résultats avec Digitourism • Présentation des propositions d'amélioration du programme Digitourism
Discussions et décisions
<ul style="list-style-type: none"> • Guillaume envoie le rapport de projet et le questionnaire de satisfaction à Mathias • Discussion autour des futurs mandats avec Digitourism • Digitourism confirma probablement un mandat aux étudiants de 1^{ère} année pour qu'ils réfléchissent à la création de supports de formation pour les différentes solutions digitales de Digitourism • Présentation du site Innovation du Tourisme en Valais par Digitourism
Suite et remarques
<ul style="list-style-type: none"> • Digitourism prendra contact avec Jean-Pierre pour discuter du rapport final et de la contrepartie qui sera fournie par Digitourism
Temps de la séance : 1h00