



RÉUSSIR L'INFORMATISATION DE SON ÉTABLISSEMENT

Depuis quelques années, les nouvelles technologies révolutionnent le fonctionnement des professionnels du tourisme et de la restauration. Pour répondre aux attentes de leur écosystème, ils n'ont pas d'autres choix que de s'équiper de solutions informatiques performantes. Mais au final pour quoi faire ?

Chiffres clés



80% des réservations de séjour touristiques se font via internet.

80% des entreprises disposent d'au moins une solution numérique pour l'organisation du travail.

80% des entreprises intensifient leurs efforts pour numériser les flux de travail et réussir leur transformation digitale.

➤ LES PLUS

1. Répondre aux attentes et favoriser l'expérience client ;
2. Simplifier et optimiser le fonctionnement de l'entreprise au quotidien ;
3. Être agile et mieux appréhender les enjeux de la digitalisation.

➤ CONTENU

- I. ACCÉLÉRER L'INFORMATISATION DE MON ÉTABLISSEMENT : POURQUOI FAIRE ?
- II. LES BASES DE L'INFORMATISATION ET LES LOGICIELS MÉTIERS
- III. LES ÉTAPES D'UNE INFORMATISATION RÉUSSIE

➤ ACCÉLÉRER L'INFORMATISATION DE MON ÉTABLISSEMENT : POUR QUOI FAIRE ?

RÉPONDRE AUX ATTENTES DE CLIENTS



S'il ne devait y avoir qu'une seule raison ce serait celle-là ! En effet face à un client de plus en plus exigeant et impatient, la pandémie mondiale ayant accéléré ce phénomène, il est nécessaire que votre établissement soit visible sur Internet, que l'on puisse réserver facilement (sa chambre ou sa table) et que vous répondiez -presque en temps réel- aux interrogations. La gestion de ces demandes est essentielle en amont de la prestation (pour conclure la vente) mais également tout au long de la consommation de la prestation (pour satisfaire le client).

Selon la taille de l'établissement, ces sollicitations peuvent être très nombreuses et mobiliser du personnel qui ne formule pas toujours des réponses appropriées. Pour faire face à la gestion de ces flux entrants, des solutions informatiques existent.

OPTIMISER VOTRE FICHIER CLIENT

Il est essentiel de mettre en place une structuration informatique, aussi appelée système d'information, pour vous permettre de collecter, de stocker, de segmenter, de consulter ou de traiter les données clients le plus facilement et rapidement possible. Cela vous permettra de gagner en temps et en efficacité mais aussi de répondre aux exigences du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) sur la gestion des données personnelles (Voir fiche RGPD, sécurité et obligations légales).

AUTOMATISER CERTAINES TÂCHES

Un des avantages de l'informatisation est l'automatisation des tâches. Cette démarche vise à remplacer des tâches manuelles à faible valeur ajoutée par des processus effectués par des logiciels. Cela permet de renforcer l'agilité et d'être plus efficace. Comme, par exemple, l'envoi d'un sms de confirmation de réservation de table ou l'envoi d'une enquête de satisfaction après séjour.

AMÉLIORER SA PERFORMANCE COMMERCIALE

Une informatisation réussie vous permettra de mettre rapidement à jour vos offres, vos tarifs et d'adapter vos produits aux attentes des clients.

FAIRE FACE AUX ENJEUX DE LA DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation des factures, des achats et des échanges avec les administrations, autant d'enjeux que votre structure doit prendre en compte pour être en phase avec les obligations légales et les attentes techniques du législateur.

SÉCURISER VOTRE ÉTABLISSEMENT



La cybercriminalité est devenue un fléau qui concerne maintenant toutes les entreprises. Personne n'est plus à l'abri, et il est donc nécessaire de sécuriser votre système d'information et de protéger vos données (Voir fiche RGPD, sécurité et obligations légales).

En conclusion : l'informatisation de votre établissement n'est pas un objectif, mais un moyen d'améliorer la relation client, d'optimiser la gestion de l'entreprise et d'accroître sa productivité.

➤ LES BASES DE L'INFORMATISATION ET LES LOGICIELS MÉTIERS

LA PARTIE MATÉRIELLE

Pour réussir son informatisation, il est nécessaire de s'équiper de matériel informatique performant. Les besoins variant en fonction de la taille de l'entreprise et de ses activités, tout le monde n'aura pas besoin de mettre en place un réseau informatique très structuré dans son établissement.

Lors de vos achats informatiques, soyez vigilant à la garantie constructeur, la capacité du vendeur à réparer et faire évoluer le matériel, aux indices de réparabilité et au coût des consommables, notamment pour les imprimantes.

Les contrats d'entretien sont des démarches intéressantes pour maintenir la performance de votre matériel dans le temps.

QUELS LOGICIELS POUR QUELLES FONCTIONNALITÉS

Pour répondre aux besoins spécifiques des acteurs du tourisme, les éditeurs de logiciels se sont spécialisés et ont généré des solutions adaptées :

■ LES LOGICIELS D'HÔTELLERIE - HÉBERGEMENT

• PMS (PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM)

Le PMS ou Système de Gestion des Etablissements, en français, est un logiciel qui gère l'ensemble des informations et des activités liées aux établissements d'hébergements (hôtels, résidences, parcs de loisirs...). Il a pour objectif de simplifier l'ensemble de l'opérationnel hôtelier et de gagner en visibilité et en pilotage stratégique grâce à une vision consolidée de l'activité.

Les PMS prennent généralement en charge la gestion commerciale, la facturation, l'organisation fonctionnelle et les liaisons avec les outils et plateformes de réservation en ligne de type OTA (Online Travel Agency)

Certains d'entre eux intègrent des fonctionnalités de gestion de la relation clients et de fidélisation (envoi d'e-mails personnalisés, remerciements...).

Pour des raisons de sécurité, il est préférable de choisir un système « hybride » qui fonctionne en mode SAAS avec un stockage de toutes les données informatiques saisies par l'établissement dans le cloud et sur l'ordinateur de l'entreprise.

Exemples de PMS dans l'hôtellerie et la restauration : [Medialog](#), [Mister booking](#), [Thais PMS \(Hôtelier et hôtelier-restaurateur\)](#), [Hospitality Management Solution](#), [Wifirst](#), [Capterra](#), [Asterio](#), ...

• CHANNEL MANAGER

Ce logiciel permet de synchroniser les mises à jour de votre hébergement sur les plateformes de réservation en ligne (OTA ou comparateurs, tels que Booking, Expedia, Airbnb, etc...) sur lesquelles votre hébergement est présent. Cet outil est primordial pour gérer efficacement la stratégie de distribution de l'établissement et doit être idéalement couplé avec le PMS de l'entreprise. Cet outil est également indispensable pour vendre en direct sur sa page Google My business.

Exemples de Channel managers : [Elloha](#), [Cubilis](#), [Channable](#), [Lodgify](#), [Octorate](#), [Smoobu](#), [HôtelBee](#), [RMS Hotel](#), ...

■ LES LOGICIELS POUR BARS ET RESTAURANTS

• LES LOGICIELS DE RÉSERVATION

La réservation en ligne de table auprès des restaurants a énormément progressé en 2021 et fait maintenant partie des nouvelles habitudes des consommateurs français. Pour certains établissements, ne pas proposer ce type de service risque de vous faire passer à côté d'une nouvelle clientèle.

Ce type d'application offre de nombreux avantages : optimisation de l'organisation du restaurant, gain de temps avec la réservation en ligne, anticipation des no-show (personnes qui ne viennent pas) et une meilleure gestion des stocks.

Exemples de logiciels de réservations : [Zenchef](#), [The Fork](#), [Guest Online](#), [Resaninja](#), ... Consultez les différents partenaires pour proposer la réservation sur la page Google : <https://www.google.com/maps/reserve/partners>

• LES LOGICIELS DE CAISSE



Les restaurants doivent répondre à des demandes et contraintes particulières, afin de répondre aux attentes de leur clientèle et à leur activité. C'est pourquoi il existe des logiciels dédiés à la restauration, qui intègrent des fonctions spécifiques, facilitant la gestion de l'établissement et de la caisse au quotidien.

Pour être conforme à la législation, votre logiciel de caisse doit obligatoirement répondre à la norme NF 525 et être certifié par l'AFNOR ou par le LNE.

Un logiciel certifié NF 525 garantit tout simplement que vous assurez la traçabilité de vos opérations d'encaissement, et que vos tickets de caisse sont conformes à la loi. En cas de contrôle, vous devez remettre à l'administration fiscale le certificat de conformité remis par le fournisseur de votre logiciel de caisse.

Exemples de logiciels de caisse : [JDC](#), [Sumup](#), [l'Addition](#), [Tiller système](#), [Inovorder](#), [Tactill](#), ...

• LES LOGICIELS DE GESTION DU PLAN DE MAITRISE SANITAIRE EN RESTAURATION (HACCP)

Le Plan de maîtrise sanitaire, aussi appelé PMS, est un document obligatoire pour construire votre dossier d'agrément sanitaire et pour le quotidien du restaurateur.

Ce plan de maîtrise sanitaire permet d'atteindre les objectifs sanitaires fixés par la réglementation européenne. Pour aider les restaurateurs à gérer ce PMS, de nombreux éditeurs de logiciels ont mis en place des solutions adaptées pour faciliter le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Exemples de logiciel de gestion du plan de maîtrise alimentaire : [soeasy](#), [mycawan](#), [Epack Hygiène](#), [octopus](#), ...

• LOGICIEL DE GESTION D'UN RESTAURANT

Ces logiciels de gestion existent et permettent de piloter son restaurant (gestion des stocks, suivi des coûts matière, de sa marge, [Yokitup](#), [Easilys](#), ...

■ LES LOGICIELS POUR LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

Les activités de loisirs ont elles aussi accès à des logiciels spécifiques comme ceux de la réservation, de la tenue de caisse ou de gestion, mais ils sont souvent propres à une activité et il est donc difficile de mettre en avant des solutions généralistes comme pour les hébergements et restaurants.

Quelques exemples généralistes : [Qweekle](#), [COBA Activités](#), [Addock](#), [Reservit](#), [Elloha](#), [Guidap](#), ...

Ces logiciels existent dans des formats gratuits/freemium ou payants. Ce qui les différencie, c'est le niveau de fonctionnalités et de paramétrage, d'où l'absolue nécessité de définir vos besoins en amont, pour sélectionner la ou les solution(s) adaptée(s) à votre établissement.

➤ LES ÉTAPES D'UNE INFORMATISATION RÉUSSIE

1) PARTIR DE SES BESOINS POUR TROUVER LA SOLUTION ADAPTÉE



La réussite de votre informatisation passera automatiquement par l'analyse de ces besoins. Prenez le temps de définir vos besoins et attentes. Il est important de définir vos spécificités, les volumes d'information à traiter et les ressources internes disponibles pour faire fonctionner le système informatique de l'établissement. L'idéal est de définir un cahier des charges simples de vos besoins avant de consulter des prestataires, pour que la solution informatique s'adapte à votre fonctionnement interne et non l'inverse.

2) LANCER LA CONSULTATION

Le prix ne pouvant pas être le principal critère de sélection d'un prestataire, voici quelques conseils pour vous aider dans votre choix :

1. Pour une même prestation, consulter au moins 3 prestataires ; cela vous permettra d'affiner le budget et vous pourrez comparer les prestations proposées par chacun ;
2. Contrôler leurs références, ne pas hésiter à appeler un de leur client pour échanger sur la satisfaction, qualité et réactivité du prestataire ;
3. Aborder le sujet de la réactivité en cas de panne ou d'incident, pour connaître leur démarche ;
4. Echanger avec eux pour mesurer leur niveau de professionnalisme et leur capacité à être proactif ;
5. Choisir quelqu'un en qui vous avez confiance et dont la philosophie correspond à vos attentes ;
6. Aborder le sujet des propriétés et droits afin de clarifier dès le départ qui est propriétaire du matériel, des logiciels et des données en cas de rupture de contrat. Cela vous permettra de mesurer la transparence du prestataire ;
7. Demander un compte rendu précis de l'entretien et une validation par écrit de tout ce qui a été stipulé à l'oral ;
8. Demander à avoir un maximum de codes administrateur et une documentation, même succincte, de votre installation ; cela vous aidera à mieux comprendre votre informatisation mais surtout, en cas de changement de prestataire vous ne serez pas bloqué ;
9. Demander un état des démarches RGPD mis en place et la présentation de garanties suffisantes pour la réalisation de la prestation. Selon le RGPD vous êtes responsable du prestataire choisi et vous êtes soumis à la règle de la « co-responsabilité ».

Les prestataires numériques ont tendance à bien cadrer les limites de leur prestation et de leur savoir-faire, or il est très rare que des entreprises sachent tout faire et qu'elles le fassent bien.

Il est donc préférable de choisir différents prestataires spécialisés plutôt qu'un seul généraliste.

A noter que certains de ces conseils ne sont pas valables pour la sélection de prestataires de solution logicielle, car par défaut ce sont des solutions propriétaires.

3) ADOPTER LA MÉTHODE DES « PETITS PAS »

Souvent dans un projet d'informatisation on souhaite mettre en place toutes les solutions logicielles en même temps pour gagner en efficacité. Dans les faits, il y a de fortes chances que cela ne fonctionne pas correctement.

C'est pour cela qu'il est nécessaire d'utiliser la méthode « des petits pas » ou « des petites victoires ». L'objectif est de commencer à mettre en place une solution, valider son fonctionnement et ensuite de passer à un autre chantier en se basant sur la réussite du précédent.

4) ANALYSER ET SUIVRE SES PERFORMANCES

Vous ne pouvez pas manager votre informatisation sans mesurer sa performance.

L'objectif n'est pas de faire des tableaux ni de gérer des indicateurs dans tous les sens, mais plutôt d'analyser la performance des solutions actuellement en place (gain de temps, facilité d'utilisation, rapidité de traitement, fonctionnalités qui répondent aux usages, ...) et de mettre en place des mesures correctives, le cas échéant. Cela permet de gagner en efficacité et d'éviter d'avoir des problèmes non traités qui s'accumulent au cours des ans.

5) SAUVEGARDER VOS DONNÉES

Une stratégie de sauvegarde est une démarche structurante pour garantir que les données informatiques essentielles au fonctionnement de l'entreprise sont sauvegardées et prêtes à être restaurées en cas de sinistre.

Pour cela, choisir les données les plus importantes pour les sauvegarder au moins une fois par jour, sur au minimum deux supports différents (Disque dur externe, cloud, bandes magnétiques, ordinateur dédié, ...). De plus, veiller à faire des sauvegardes différentes (par date) pour ne pas « écraser » les sauvegardes journalières et pour faciliter les

recherches en cas de piratage, de virus informatique ou de documents détruits par erreur.

Il est nécessaire de tester régulièrement ses sauvegardes pour être sûr qu'elles remplissent bien leur fonction et qu'elles ne sont pas abimées ni corrompues. En cas de sinistre, vous devez être sûr de pouvoir compter dessus.

➤ POINTS DE VIGILANCE

VEILLER À L'INTERCONNEXION DES DIFFÉRENTES SOLUTIONS

L'informatisation de votre entreprise doit vous faire gagner du temps. Il est donc particulièrement important que l'ensemble de vos logiciels (notamment de gestion) et applications « communiquent » les uns avec les autres. Cela permet aussi d'éviter des problématiques de ressaisie et d'organisation au sein de l'établissement.



TECHNOLOGIE UTILISÉE

Privilégier les solutions proposées en mode SAAS qui fonctionnent généralement sous forme d'abonnement avec un faible coût d'installation et de paramétrage. Cela ne nécessite aucune installation sur vos serveurs, à l'avantage d'accéder à votre logiciel depuis n'importe quel ordinateur, et les mises à jour du logiciel sont automatiques. La partie sécurité et sauvegarde des données est déléguée à l'éditeur du logiciel.

Cependant, avec cette solution, sans accès internet, vous ne pourrez plus utiliser l'application ; c'est pourquoi il est préférable de choisir des solutions hybrides (qui assurent la sauvegarde des données sur votre propre serveur) pour vos outils de gestion (PMS, logiciel de caisse...).

Attention aux services et installations de solutions informatiques sur des technologies Exotiques / Propriétaires (technologies globalement peu utilisées sur le marché) car cela peut avoir pour effet de vous lier encore plus au prestataire et de créer une dépendance dont il sera difficile de sortir.

L'IMPORTANCE DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES

La formation et la montée en compétences est importante pour réussir son informatisation, ne serait-ce que pour exprimer vos besoins. Il est nécessaire d'acquérir du vocabulaire et d'avoir une idée des solutions possibles sur le marché.

Internet propose de nombreuses formations souvent gratuites (MOOC, e-learning, test, ...) ou des vidéos qui vous aideront à mieux appréhender l'informatisation de votre établissement.

Cela vous permettra aussi de mettre en place une veille opérationnelle sur le sujet.

LES ERREURS À NE PAS COMMETTRE

1. Ne pas déterminer les besoins de sa structure en termes de résultats à atteindre d'informatisation ;
2. Ne consulter qu'un seul prestataire informatique ;
3. Vouloir tout informatiser en même temps ;
4. Ne pas s'assurer de la conformité RGPD de vos sous-traitants de données ;
5. Ne pas avoir de système de sauvegarde efficace ;
6. Ne pas monter en compétences sur le sujet.



LOGICIELS POUR HOTELLIERS ET HÉBERGEURS

<https://hoteltechreport.com>

<https://www.capterra.fr>

<https://thais-pms.com>

<https://www.misterbooking.net>

<https://www.medialog.fr>

<https://www.infor.com/fr-fr/products/hms>

<https://www.wifirst.com>

<https://www.flag-systemes.com>

<https://www.cubilis.fr>

<https://www.channable.com>

<https://www.lodgify.com>

<https://octorate.com>

<https://www.rmscloud.com>

<https://hotelbee.co>

<https://octopus-haccp.com>

<https://www.epack-hygiene.fr>

<https://www.jdc.fr>

<https://sumup.fr>

<https://www.laddition.com/fr>

<https://www.tillersystems.com/fr>

<https://www.innovorder.fr>

<https://www.lightspeedhq.fr>

<https://www.tactill.com>

LOGICIELS ACTIVITÉS DE LOISIRS

<https://www.qweekle.com/fr>

<https://www.berger-levrault.com/ca/fr/produit/logiciel-gestion-activites-coba>

<https://www.addock.co>

LOGICIELS POUR BARS ET RESTAURANTS

<https://www.zenchef.com>

<https://www.thefork.fr>

<https://www.google.com/maps/reserve>

<https://guestonline.io>

<https://resa.ninja>

<https://koust.net>

<http://www.netresto.com>

<https://www.yokitup.com>

<https://www.easilys.com/fr>



LES SOURCES

<https://www.fiducial.fr/Hotellerie-Restaurant/FIDUCIAL-Hotel-Restaurant/informatiser-hotel-restaurant-pourquoi-choisir-logiciel-gestion-les-avantages>

<https://www.dynamique-mag.com/article/informatiser-entreprise-commencer.6892>

<https://www.blogdumoderateur.com>

<https://www.ccistore.fr>



**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES