



PÔLE D'EXPERTISE

Transformation
Technologique et
Numérique

Propulsé par **TechnoCompétences**
technocompetences.qc.ca

Guide du potentiel d'impact des technologies associées au secteur du tourisme

Pages 19 à 24 du guide Développement des compétences
numériques dans le secteur du tourisme - CQRHT

02

Grille guide des technologies

Vous trouverez plus bas la liste sommaire des types de technologies sur laquelle nous nous sommes appuyés pour mener nos entrevues en fonction du secteur d'activité des entreprises rencontrées.

Dans cette grille, les technologies sont classées en fonction de leurs impacts potentiels sur la productivité de l'entreprise d'un secteur spécifique. Ce classement est basé sur l'importance stratégique de chaque technologie pour améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts, augmenter la satisfaction des clients et optimiser les performances globales de l'entreprise.

Cependant, il est important de noter que cette classification est strictement indicative et qu'elle peut varier en fonction de la taille de l'établissement, de son emplacement, de sa clientèle cible et de sa stratégie commerciale.



1 : Essentiel

2 : Fortement Suggéré

3 : Souhaité

4 : Non Essentiel

Selon les estimations du MTO pour l'année 2023, estimant le nombre total d'emplois à 406 938 : 63% travaillent dans les régions de: Montréal, Montérégie, Capitale Nationale et Laval (256 712 emplois estimés dans ces régions).

Les pourcentages et nombres d'emplois par secteur d'activité indiqués ci-dessous proviennent de RH Tourisme Canada à partir de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada qui indique 483 400 travailleurs répartis dans 5 secteurs (Février, 2024)

	43%	29%	18%	8%	2%
Sommaire des technologies	Restauration (207 600 emplois)	Loisirs et div. (138 200 emplois)	Transport de personnes (86 700 emplois)	Hébergement (40 000 emplois)	Services de voyages (10 800 emplois)
Systèmes de réservation en ligne (table, billet, chambre, vols...)	1	1	1	1	1
Systèmes de gestion des opérations spécialisés (ERP, PMS)	2	2	2	2	1
Systèmes de contrôle d'accès	4	2	1	1	4
Système d'enregistrement (Check-In-Check-Out)	4	4	1	1	4
Solutions de paiement en ligne / sans contact / mobile	1	1	1	1	1
Systèmes de point de vente (POS)	1	1	2	2	1
Systèmes de commande en ligne	1	4	4	4	4
Systèmes de gestion des stocks (marchandise / flottes / équipements)	2	4	4	4	4
Applications mobiles de guide touristique	4	4	4	3	2
Technologies de réalité virtuelle et mixte (RV/RA)	4	3	4	4	3
Systèmes de gestion des itinéraires	4	4	2	4	2
Systèmes de communication en temps réel	3	3	3	3	3
Streaming en temps réel (spectacle / conférence...)	4	3	4	4	4

1 : Essentiel

2 : Fortement Suggéré

3 : Souhaité

4 : Non Essentiel

* Pour tout ce qui touche à l'utilisation de l'IA, les informations sur les retombées concrètes à la suite de son adoption sont encore limitées. Cependant, compte tenu de l'avancée rapide de cette technologie et de son potentiel à transformer significativement les opérations et l'expérience client dans le secteur touristique, il est fortement suggéré, voire essentiel, de continuer à explorer activement les opportunités offertes par l'IA.

	43%	29%	18%	8%	2%
Sommaire des technologies	Restauration (207 600 emplois)	Loisirs et div. (138 200 emplois)	Transport de personnes (86 700 emplois)	Hébergement (40 000 emplois)	Services de voyages (10 800 emplois)
* Intelligence artificielle (IA) et apprentissage automatique	2	2	2	2	2
Internet des objets (IoT) (alerte, notifications, action à poser)	4	4	4	3	4
Internet - Wifi	1	1	2	1	1
Robotique et automatisation	4	4	4	4	4
Analyse des données et Business Intelligence	2	2	3	2	2
Chatbots (dialogueurs) et assistance virtuelle	3	3	3	2	2

Lors de l'acquisition de solutions technologiques, il est crucial d'examiner une série de critères de sélection détaillés pour chaque type de technologie afin de garantir qu'elles correspondent aux besoins spécifiques de l'organisation.

Voici une liste des principaux critères de sélection pour chaque technologie classifiée comme **Essentielle** ou **Fortement Suggérée** :

1. Systèmes de réservation en ligne

Interface utilisateur

Design intuitif, expérience utilisateur fluide, et facilité de navigation.

Personnalisation

Capacité à personnaliser selon les spécificités de votre entreprise (*branding*, types de réservations).

Gestion des ressources

Efficacité dans la gestion des disponibilités en temps réel et des conflits de réservation.

Intégration

Compatibilité avec d'autres systèmes (CRM, systèmes de paiement, outils de gestion d'opérations).

Analyse et reporting

Outils d'analyse des données de réservation et génération de rapports personnalisés.

2. Systèmes de gestion des opérations spécialisés

Exemples

PMS : IQWare, OPERA, Cloudbeds...

RMS : Maître'D, Lightspeed Restaurant, TouchBistro...

Système intégré pour agence de voyage : PCVoyages, Amadeus, Travelport...

Outils de gestion d'événements et de conférences : Cvent, Eventbrite...

Adaptabilité

Flexibilité pour s'adapter à des opérations et des flux de travail spécifiques à l'industrie.

Modularité

Possibilité d'ajouter ou de retirer des fonctionnalités selon les besoins évolutifs de l'entreprise.

Automatisation

Capacité à automatiser des tâches répétitives pour augmenter l'efficacité.

Interopérabilité

Facilité d'intégration avec les systèmes existants pour une vue d'ensemble cohérente des opérations.

3. Systèmes de contrôle d'accès

**Méthodes d'authentification**

Diversité des options d'authentification (cartes, codes, biométrie).

Sécurité

Niveau de sécurité offert, y compris le cryptage et la protection contre les accès non autorisés.

Gestion à distance

Capacité à gérer les accès à distance, y compris les autorisations et les enregistrements d'accès.

Scalabilité

Facilité d'extension du système à de nouveaux utilisateurs ou de nouvelles installations.

4. Système d'enregistrement (Check-In/Check-Out)

Rapidité

Vitesse du processus d'enregistrement et de sortie pour améliorer l'expérience client.

Intégration

Intégration avec les systèmes de réservation et de gestion des clients pour un suivi fluide.

Flexibilité

Adaptabilité à différents types d'établissements et de besoins des clients.

Fonctionnalités supplémentaires

Offre de services additionnels tels que le stockage de préférences client ou la gestion des *feedbacks*.

5. Solutions de paiement en ligne / sans contact / mobile

Conformité et sécurité

Respect des normes de sécurité des paiements (PCI DSS) et utilisation de technologies de cryptage.

Facilité d'intégration

Compatibilité avec votre site Web, application mobile, ou système POS.

Options de paiement

Prise en charge d'une large gamme de méthodes de paiement, y compris les paiements sans contact et mobiles.

Expérience utilisateur

Processus de paiement simple, rapide et sans friction pour l'utilisateur final.



6. Systèmes de point de vente (POS)

Fonctionnalités

Gamme de fonctionnalités offertes, incluant la gestion des stocks, des ventes et des clients.

Facilité d'utilisation

Interface utilisateur intuitive pour accélérer la formation du personnel et réduire les erreurs.

Intégration

Capacité à s'intégrer avec d'autres systèmes tels que la gestion des stocks et les solutions de comptabilité.

Mobilité

Options pour des solutions mobiles ou basées sur le cloud pour une flexibilité accrue.

7. Systèmes de commande en ligne

Personnalisation du menu

Facilité de mise à jour et de personnalisation du menu en ligne.

Optimisation mobile

Expérience utilisateur optimisée pour les commandes via appareils mobiles.

Gestion des commandes

Efficacité dans le traitement, le suivi et la mise à jour des commandes.

Options de livraison

Intégration avec des services de livraison et gestion des options de retrait.

8. Systèmes de gestion des stocks

Précision du suivi

Précision dans le suivi des stocks en temps réel pour réduire les excédents et les pénuries.

Automatisation

Automatisation des commandes de réapprovisionnement basées sur les niveaux de stock prédéfinis.

Rapports

Capacité à générer des rapports détaillés pour l'analyse des tendances et la prise de décision.

Intégration

Compatibilité avec les systèmes de point de vente et de comptabilité pour une gestion cohérente

9. Applications mobiles de guide touristique



Contenu et informations touristiques

Disponibilité de contenus multimédias (photos, vidéos, etc.) avec mises à jour régulières.

Fonctionnalités de guidage et de navigation

Intégration avec d'autres services de navigation (Google Maps, etc.) et suggestions d'itinéraires personnalisés en fonction des préférences de l'utilisateur.

Services de réservation et de planification

Intégration avec des systèmes de réservation pour les hôtels, les restaurants, les visites guidées, etc.

Expérience utilisateur et accessibilité

Interface conviviale et intuitive; prise en charge multiplateforme (iOS, Android, etc.); intégration avec les réseaux sociaux pour partager des expériences et des recommandations; capacité à accéder aux informations et aux fonctionnalités de base sans connexion Internet.

10. Systèmes de gestion des itinéraires

Optimisation des itinéraires

Capacité à calculer les itinéraires les plus efficaces pour réduire les coûts et le temps de transit.

Flexibilité

Adaptabilité à différents véhicules et types de cargaisons.

Suivi en temps réel

Fonctionnalités de suivi des véhicules et des livraisons en temps réel pour une meilleure gestion des opérations.



11. Internet - Wifi

Fiabilité

Stabilité de la connexion et minimisation des interruptions de service.

Sécurité

Mesures de sécurité avancées pour protéger les données des utilisateurs.

Capacité

Support d'un grand nombre d'utilisateurs simultanés sans compromettre la vitesse ou la qualité.

12. Analyse des données et Business Intelligence

Capacités d'analyse

Profondeur et variété des analyses disponibles, incluant la prédiction et l'analyse comportementale.

Intégration de données

Capacité à intégrer et à harmoniser des données provenant de multiples sources.

Visualisation des données

Outils de visualisation pour une interprétation facile des données et des tendances.

13. Chatbots (dialogueurs) et assistance virtuelle

Capacités d'apprentissage

Amélioration continue grâce à l'apprentissage machine pour des interactions plus naturelles.

Intégration

Facilité d'intégration avec votre site Web, applications mobiles et plateformes de réseaux sociaux.

Personnalisation

Capacité à personnaliser les réponses et les interactions en fonction du contexte et des préférences de l'utilisateur.

En plus de ces critères spécifiques, il est important de prendre en compte des facteurs généraux tels que le coût total de possession, le support technique et la formation offerte, la réputation et les références du fournisseur, ainsi que l'évolutivité et la flexibilité de la solution pour s'adapter à la croissance et aux changements futurs de votre organisation.