

L’Innovation Hôtelière Repose sur l’Intelligence Numérique

**Dr. Christine Demen Meier, Managing Director Worldwide Les Roches,
Membre du Conseil de l’innovation d’InnoSuisse**

La COVID a mis en lumière la force de création de l’industrie hôtelière. Les innovations déployées durant la pandémie sont remarquables. Elles le sont d’autant que le secteur entre dans une phase de transformation structurelle. De nouveaux modèles d’affaires sont en train de segmenter le marché tandis que le numérique va accélérer le passage à l’économie digitale.

Plus que jamais, la création de valeur pour le secteur du tourisme et de l’hospitalité repose sur la capacité d’innovation et la maîtrise des technologies. Ces thématiques sont indispensables dans la formation des dirigeants de demain. D’ailleurs, nous observons déjà que les nouvelles opportunités d’emploi s’adressent à une génération de managers hautement qualifiée. Des leaders techno-compétents capables de conceptualiser et d’utiliser les dernières technologies disponibles pour servir de trait d’union entre le monde digital et celui de l’hospitalité traditionnelle.

Il y a soixante ans, la technologie était déjà le moteur du développement des nouveaux modèles d’affaires. Les premiers systèmes de réservation dits « électroniques » ont favorisé l’intégration des grandes chaînes hôtelières. Quatre décennies plus tard, les OTNs - Online Travel Agencies comme Airbnb, Booking, Expedia – prenaient de court une industrie déconnectée pour imposer des plateformes tout public. En 2021, le secteur du tourisme et l’hospitalité est face au défi de se réapproprier, ou non, son avenir.





Conscients des enjeux, les opérateurs hôteliers se rapprochent des start-ups. Notre académie a elle-même initié un incubateur d'entreprises ouvert à nos étudiants mais également à des start-ups extérieures disruptives. Parmi d'autres exemples, pensons au développement des chat bots et de l'intelligence artificielle modifiant l'expérience client, à la réalité virtuelle en marketing, à la robotique pour les cuisines et le service, ou encore à la blockchain attendue à jouer un rôle important dans les processus de réservations et les programmes de fidélisations.

De notre point de vue, l'innovation et la connaissance numérique doivent figurer au programme des hautes écoles hôtelières. Les Roches a pris le virage il y a deux ans, transformant les cursus Bachelor et Master pour intégrer la connaissance numérique dans tous les programmes et faire de l'innovation un sujet à part entière. En cohérence la méthodologie d'enseignement s'est aussi digitalisée avec une plateforme virtuelle en support à l'enseignement présentiel. Par coïncidence, c'est ainsi qu'il a été possible seulement trois jours après l'annonce surprise du confinement en mars 2020, de dispenser tous les cours en ligne à destination des étudiants dans plus de 100 pays

Aujourd'hui, il est réjouissant d'entendre parler « innovation » dans les discussions, là où il y a peu il était surtout question de « tradition ». Dans notre domaine, l'une ne va certes pas sans l'autre, néanmoins constatons que les marques hôtelières – à l'instar des entreprises les plus prestigieuses qui absorbent la moitié de nos diplômés - ne peuvent plus se passer des compétences pour ce qui relève du digital. Le numérique est un monde qu'elles ont de la peine à appréhender instinctivement. La génération milléniale diplômée en Sciences de l'hospitalité a ainsi de belles perspectives de carrière.

Les Roches comprend trois campus, à Crans-Montana (Suisse), Marbella (Espagne), et Shanghai (Chine). Les Roches est accréditée par la New England Commission of Higher Education (NECHE) qui supervise les plus grandes universités américaines.