

Bibliographie Thématique

# Accueil numérique

Septembre 2016

Cette bibliographie propose les références de documents sur l'intégration du numérique dans les métiers de l'accueil. Ces documents sont disponibles au sein du CRT. Certains sont en accès libre sur le web.

Les documents sont classés par ordre de publication antéchronologique.

Lecture des références bibliographiques :

Pour les ouvrages imprimés et les documents sur l'intranet :

**Titre du document** [en ligne]

NOM DE L'AUTEUR, prénom. Editeur, année de publication. Nombre de pages

*(cote)*

Résumé

Pour les périodiques imprimés ou sur l'intranet :

**Titre de l'article ou du dossier** [en ligne]

NOM DE L'AUTEUR, prénom. In NOM DE L'AUTEUR, prénom. *Titre du dossier* (si article), Nom du périodique, n° de périodique, année de publication. Nombre de pages

*(cote)*

Résumé

Les documents au format papier sont accompagnés de la mention d'une cote qui permet de les retrouver au sein de la Direction de la Qualité.

Les documents numériques sont accompagnés de la mention [en ligne] et sont accessibles sur l'Intranet du CRT, dans la partie « ressources documentaires ». Ceux disponibles en accès libre sur internet sont accompagnés de la mention d'une URL et d'une date de consultation.

### **Quand l'accueil perce les murs : l'exemple de Québec.** [en ligne]

BOULIN, Jean-Luc. 18 juin 2014. Disponible sur < <http://www.eturisme.info/laccueil-perce-les-murs/> > (page consultée le 29/10/2014)

Cet article présente les développements menés par Office de tourisme de Québec pour adapter son accueil au contexte touristique.

### **L'accueil à l'heure du numérique** [en ligne]

de SAINT-ALBIN, Hermine, Revue Espaces tourisme et loisirs, n°324, mai-juin 2015. 66 pages  
(cote : *Revue espaces tourisme et loisirs*)

Ce dossier porte sur la question de l'accueil numérique. Dans une première partie il analyse les enjeux de l'accueil à l'ère du numérique et l'impact du mobile et du self-service dans l'hôtellerie. Dans les parties suivantes le dossier propose des exemples de services d'accueil numérique d'entreprises touristiques, de stratégies de destinations touristiques et de produits numériques pour assister le visiteur ou fournir de l'information.

### **Le numérique et les offices de tourisme : les technologies de l'information et de la communication au service de l'accueil.**

Atout-France, 2011. 192p.

(cote : *ACCU.3*)

Ce guide présente de nouveaux types d'outils numériques et de services d'accueil et d'information, analyse les attitudes et attentes des visiteurs en matière d'information et émet des recommandations stratégiques et méthodologiques pour la mise en place d'un accueil numérique.

### **Accueil numérique dans les offices de tourisme : guide méthodologique** [en ligne]

Atout-France, 2013. 80p.

Ce guide propose des fiches techniques et des retours d'expériences sur les outils numériques dans les offices de tourisme. Une première partie traite de la mise en œuvre d'une stratégie de l'accueil numérique, une deuxième de l'organisation interne nécessaire à sa mise en œuvre, la troisième partie décrit les outils : cartographie interactive, géocaching, tablettes tactiles...

### **De l'hospitalité à l'hospitalité virtuelle : pour une clarification des concepts.** [en ligne]

MANI, Zied. Colloque International de la Recherche en Marketing, ATM, 2-3 avril 2010, Tunis. Aix-en-Provence : CERGAM-MI, Université d'Aix-Marseille III, 2010. Disponible sur < <http://www.cirmap-fea.org/fichiers/Mani%20Zied%20papier%20ATM2010.pdf> > (page consultée le 20/09/2013).

Dans cet article l'auteur ébauche une réflexion sur l'hospitalité virtuelle et ses enjeux à travers une analyse des communautés en ligne, des qualités hospitalières de sites marchands et leurs impacts sur la navigation des internautes.

## Les Territoires numériques : au-delà de l'information localisée, l'hospitalité au fil des écrans ? [en ligne]

PAGÈS, Dominique. Quaderni, n°72. Paris : Maison des sciences de l'Homme, 2010. p. 101 -111.

Disponible sur

[http://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=QUAD\\_072\\_0101&DocId=231301&Index=%2Fcairn2Id x%2Fcairn&TypeId=226&BAL=anG4aPxtwFfwE&HitCount=6&hits=5ad+5ac+5ab+3+2+1+0&fileext=html#hit1](http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=QUAD_072_0101&DocId=231301&Index=%2Fcairn2Id x%2Fcairn&TypeId=226&BAL=anG4aPxtwFfwE&HitCount=6&hits=5ad+5ac+5ab+3+2+1+0&fileext=html#hit1) > (page consultée le 20/09/2013)

Ce texte questionne la place des services et des réseaux numériques dans l'affirmation des territoires et la capacité de ces « territoires numériquement accompagnés », c'est-à-dire dont le déploiement et le fonctionnement passent par des supports numériques, à créer de nouvelles formes d'être ensemble. Dans un dernier paragraphe l'auteur fait le lien avec le tourisme et la notion d'hospitalité numérique, les habitants de ces territoires pourront utiliser ces nouveaux lieux pour faire preuve d'hospitalité envers le touriste.