

## Bibliographie Thématique

# E-tourisme

juillet 2016

Cette bibliographie propose les références de documents autour de la thématique du e-tourisme. Ces documents sont soit disponibles au sein du CRT soit 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.

## Sommaire

Equipement et usage d'internet .....	4
Attentes et comportements des touristes en ligne .....	5
Adaptation des professionnels aux technologies numériques : tendances, nouveaux outils .....	7
Marketing .....	11
Attentes et comportements des visiteurs de la destination Paris Ile-de-France en matière de technologies numériques.....	12

# Équipement et usage d'internet

**Baromètre du numérique. Edition 2015** [en ligne]

BRICE, Lucie ; CROUTTE, Patricia ; JAUNEAU-COTTET, Pauline ; LAUTIE, Sophie. CREDOC, novembre 2015. 170 pages

Cette étude rend compte du taux d'équipement en supports de communication numérique et des usages numériques des français de 12 ans et plus.

**Le smartphone accélère la croissance de l'e-commerce** [en ligne]

DETROYAT, Olivia. Le Figaro, 29 janvier 2016.

Cet article aborde le développement de la vente en ligne et notamment sur smartphone.

[Retour au sommaire](#)

# Attentes et comportements des touristes en ligne

## Big Data : l'analyse du moteur de recherche Google pour les voyages [en ligne]

Atout France. In *Lettre de veille internationale*, été 2016. 2 pages

Cet article présente les données sur les pratiques de recherche d'information des internautes français en matière de voyage.

## L'observatoire des décideurs de l'e-tourisme. Bilan, projets et vision des décideurs de l'e-tourisme [en ligne]

Next Content, KPMG. 2016. 23 pages

Ce document présente les résultats d'une enquête menée auprès de décideurs du secteur privé et public du tourisme. Il donne une vision des pratiques des touristes sur internet par le biais de l'audience des sites e-tourisme et des réservations en ligne. Il donne également des indications sur les orientations de travail des acteurs touristiques.

## Augmentation constante du taux d'équipement en mobiles et de la planification en ligne des voyages

Atout France. In *Lettre de veille internationale*, décembre 2015. 3 pages

## Internet au cœur des séjours touristiques [en ligne]

Les cahiers du tourisme, n°29, Octobre 2015. 2 pages

(cote : *les cahiers du tourisme*)

Cet article revient sur les données concernant les nouvelles tendances touristiques et le tourisme en ligne, issues du baromètre réalisé par le cabinet Raffour Interactif.

## "Un outil numérique ne vaut rien sans valeur ajoutée!" [en ligne]

Les cahiers du tourisme, n°24, mars 2015. 2 pages

(cote : *les cahiers du tourisme*)

Cet article propose un entretien avec Ludovic Dublanche co-organisateur du Forum du tourisme numérique de Deauville et co-fondateur du blog e-tourisme.info. Il traite de l'impact du numérique sur le comportement et les attentes des touristes et la difficile adaptation des professionnels du secteur touristique. Une deuxième partie de l'article expose les résultats d'une étude réalisée par Deloitte sur les usages des réseaux sociaux par les voyageurs et leurs conséquences sur les actions marketing des professionnels.

[Retour au sommaire](#)

## **Réseaux et médias sociaux dans le tourisme. Comment développer sa visibilité et optimiser sa présence en ligne ? [en ligne]**

Atout France. 2011. 130 pages

Cet ouvrage revient sur la naissance des médias et réseaux sociaux et présente quelques-uns des réseaux sociaux les plus populaires en 2010, leur création et leur développement ainsi que les innovations à venir. Il indique les statistiques d'usage des principaux réseaux sociaux pour la France et le profil socio-professionnel des utilisateurs. L'usage des médias sociaux par la population jeune (18-25 et 25-35 ans) est analysé selon le type de média social. L'étude explicite le potentiel des réseaux sociaux pour le tourisme à travers des exemples de mises en œuvre d'outils. Une deuxième partie s'intéresse aux attentes des jeunes en matière de tourisme et de médias sociaux et donne la parole à trois professionnels du tourisme sur leurs stratégies numériques. Enfin l'ouvrage propose des conseils pour l'usage des médias sociaux par les professionnels du tourisme.

## **Internet et e-tourisme aux Pays-Bas [en ligne]**

Atout France. 2009. 87 pages

Ce document présente les chiffres clés de l'usage d'internet aux Pays-Bas, le profil des internautes néerlandais, leurs principales activités en ligne. Il indique les données du e-commerce et les pratiques que les néerlandais en ont. Il étudie les usages des néerlandais en matière de e-tourisme : recherche d'informations, réservation, site web préférés, pratiques vis-à-vis des sites d'avis. Enfin, il relève les tendances de l'e-tourisme.

[Retour au sommaire](#)

# Adaptation des professionnels aux technologies numériques : tendances, nouveaux outils

## Cinq tendances clés dans l'e-tourisme [en ligne]

LAINE, L. L'Echo Touristique, n°3158, juillet-août 2016. 3 pages

(cote : *L'Echo Touristique*)

Cet article traite des grandes tendances de l'e-tourisme relevées lors des 11ème Enjeux E-tourisme. Il offre quelques données d'acteurs en matière d'usage du mobile.

## Entreprises transformées la vague du siècle. Numérique, management, enchantement [en ligne]

Institut Esprit Service. Novembre 2015. 32 pages

## Tirer profit des équipements et solutions connectés [en ligne]

FOULON, Nathalie. Industrie Hôtelière, n°683, octobre 2015. 6 pages

(cote : *Industrie Hôtelière*)

Ce dossier traite des possibilités d'usage des supports connectés dans l'hôtellerie-restauration à travers divers exemples. Il propose un entretien avec la directrice internationale des ventes de Carlson Rezidor Hotel Group sur les dernières innovations et les projets du groupe. Enfin, une courte analyse des tendances et attentes des clients est proposée par Coach Omnium.

## Internet au cœur des séjours touristiques [en ligne]

Les cahiers du tourisme, n°29, octobre 2015. 2 pages

(cote : *les cahiers du tourisme*)

Cet article revient sur les données concernant les nouvelles tendances touristiques et le tourisme en ligne, issues du baromètre réalisé par le cabinet Raffour Interactif.

## E-tourisme : innover pour séduire [en ligne]

Les cahiers du tourisme, août-septembre 2015. 2 pages

(cote : *les cahiers du tourisme*)

Cet article présente quelques applications et outils numériques développés par des offices de tourisme pour répondre aux nouveaux besoins et comportements de consommation des touristes.

[Retour au sommaire](#)

### **E-tourisme : l'Aquitaine innove pour rester leader! [en ligne]**

Les cahiers du tourisme, n°24, mars 2015. 2 pages

*(cote : les cahiers du tourisme)*

Cet article des Cahiers du tourisme présente certains services numériques proposés dans la région Aquitaine tel que le wifi, une application pour les familles, des tablettes numériques dans l'OT de Biscarosse.

### **La Lorraine à l'ère du numérique [en ligne]**

Les cahiers du tourisme, n°24, mars 2015. 2 pages

*(cote : les cahiers du tourisme)*

Cet article présente les mises en œuvre du Comité Régional du Tourisme de Lorraine en matière de services numériques dans le cadre de son Schéma Numérique pour le Tourisme (SNTL).

### **La randonnée version 2.0 [en ligne]**

Les cahiers du tourisme, mai 2014. 1 page

*(cote : les cahiers du tourisme)*

Cet article présente des applications ou outils numériques développés dans la filière de la randonnée.

### **Animation numérique de territoire : le rôle clé du coordinateur régional [en ligne]**

Gazette Officielle du Tourisme, 19 mars 2014, n°2245. 3 pages

*(cote : Gazette officielle du tourisme)*

Cet article présente le rôle du coordinateur du réseau régional des animateurs numériques des offices de tourisme à travers les exemples de l'Aquitaine, de la Bourgogne, de PACA, et de Centre.

### **Wifi de destination : un maillage d'avenir [en ligne]**

Gazette officielle du tourisme, n°2244, 12 mars 2014. 3 pages

*(cote : Gazette officielle du tourisme)*

### **Voyage en Multimédia : un gisement d'expertise [en ligne]**

Gazette officielle du tourisme, n°22395, février 2014. 3 pages

*(cote : Gazette officielle du tourisme)*

Cet article présente le salon professionnel Voyage en Multimédia ainsi que les initiatives en matière d'outils numériques développées dans la région PACA.

## **Accueil numérique dans les offices de tourisme. Guide méthodologique**

Atout France. 2013. 84 pages

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, géocatching, tablettes tactiles...

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

Atout France, 2011. 192 pages

(Cote : ACCU.3)

Ce guide présente de nouveaux types d'outils et de services d'accueil et d'information numériques, 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.

## **Faire face à la montée des réservations de dernière minute [en ligne]**

FOULON, Nathalie. Industrie Hôtelière, n°683, octobre 2015. 2 pages

Cet article traite des conséquences pour les hôteliers d'une demande accrue de flexibilité dans la réservation de leurs nuitées par les clients. Il présente les solutions mises en œuvre par certains professionnels pour s'adapter aux nouvelles pratiques.

## **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.

## **Les guides papiers face au défi du numérique ? [en ligne]**

Touriscopie, n°177, avril 2015. 2 pages.

Cet article évoque les difficultés et les tendances du secteur des guides papier et explicite la concurrence des grandes entreprises du tourisme en ligne, tel Tripadvisor ou Mtrip.

[Retour au sommaire](#)

## Distribution touristique

DESVIGNE, Claudine (dir.). Les Cahiers Espaces, n°107, décembre 2010. 134 pages

(cote : ETOU.1)

Ce dossier aborde la distribution touristique à travers le développement d'internet. Il présente les stratégies d'adaptation à ce nouveau canal de distribution des opérateurs traditionnels et témoigne de l'avancée des nouveaux outils en ligne arrivant sur le marché. Enfin, une dernière partie questionne le rôle des institutionnels sur ce marché. Le dossier donne les chiffres du marché des réservations de voyage en ligne en 2010.

[Retour au sommaire](#)

# Marketing

## Le tourisme à l'ère du numérique [en ligne]

KANOUTE, Korotoumou. Juristourisme, n°167, septembre 2014. 2 pages

Cet article traite de l'évolution du marketing en lien avec les nouveaux usages des technologies numériques et mobiles par les touristes.

## Destination e-tourisme ! Des outils simples et peu coûteux pour développer votre activité touristique sur internet [en ligne]

Technofutur TIC. 2010. 41 pages

Ce document aborde l'évolution de la demande et de l'offre touristique en lien avec l'e-tourisme. Il présente des outils du e-tourisme et du m-tourisme.

## E-tourisme institutionnel. Web social

DUBLANCHET, Ludovic. Espaces tourisme et loisirs, n°291, avril 2011. 15 pages

(Cote : *Archives Revue espaces tourisme et loisirs*)

Ce dossier traite des enjeux du web social, aborde le principe du community management et présente des usages du web social par des destinations.

## Réseaux et médias sociaux dans le tourisme. Comment développer sa visibilité et optimiser sa présence en ligne ? [en ligne]

Atout France. 2011. 130 pages

Cet ouvrage revient sur la naissance des médias et réseaux sociaux et présente quelques-uns des réseaux sociaux les plus populaires en 2010, leur création et leur développement ainsi que les innovations à venir. Il indique les statistiques d'usage des principaux réseaux sociaux pour la France et le profil socio-professionnel des utilisateurs. L'usage des médias sociaux par la population jeune (18-25 et 25-35 ans) est analysé selon le type de média social. L'étude explicite le potentiel des réseaux sociaux pour le tourisme à travers des exemples de mises en œuvre d'outils. Une deuxième partie s'intéresse aux attentes des jeunes en matière de tourisme et de médias sociaux et donne la parole à trois professionnels du tourisme sur leurs stratégies numériques. Enfin l'ouvrage propose des conseils pour l'usage des médias sociaux par les professionnels du tourisme.

[Retour au sommaire](#)

# Attentes et comportements des visiteurs de la destination Paris Ile-de-France en matière de technologies numériques

## Qualité attendue 2014. Synthèse des grands enseignements « nouvelles technologies ». Données 2012-2014 [en ligne]

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France ; GMV conseil. 2014. 23 pages

Ce document synthétise les résultats d'enquêtes en ligne menées auprès de groupes de visiteurs de la destination entre 2012 et 2014 sur la thématique des nouvelles technologies. Ce focus thématique s'inscrit dans le cadre de l'enquête sur les attentes des visiteurs en matière de qualité réalisée par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France depuis 2012. En 2014, 9 nationalités ont été interrogées : Française, Chinoise, Japonaise, Britannique, Américaine, Brésilienne dont 3 nouvelles Coréenne, Australienne et Canadienne. Le document présente les idées émises par les visiteurs en matière de services numériques et également leurs avis sur de potentiels services à mettre en place dans les différents secteurs professionnels étudiés dans le cadre du dispositif qualité : hébergement, musées et monuments, cafés, bars, restaurants et taxis. La dernière partie du document résume la sensibilité aux nouvelles technologies de chaque nationalité.

## Qualité attendue 2013. Synthèse des grands enseignements « nouvelles technologies » [en ligne]

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France ; GMV conseil Marketing. 2014. 28 pages.

Ce document synthétise les résultats d'enquêtes en ligne menées auprès de groupes de visiteurs de la destination en 2013 sur la thématique des nouvelles technologies. Ce focus thématique s'inscrit dans le cadre de l'enquête sur les attentes des visiteurs en matière de qualité réalisée par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France depuis 2012. En 2013, 11 nationalités ont été interrogées : Française, Britannique, Espagnole, Italienne, Allemande, Belge, Néerlandaise, Américaine dont 3 nouvelles Suisse, Indienne et Russe. Le document présente tout d'abord les objectifs, la méthodologie des enquêtes et la perception générale de la destination. Puis, il décrit les attentes selon leurs degrés de priorité et par métier touristique : musées et monuments, point d'information touristique, hébergement, cafés, bars, restaurants et taxis, et selon les étapes du séjour (amont, in situ, après). La dernière partie du document résume la sensibilité aux nouvelles technologies de chaque nationalité.

## L'essentiel de l'activité touristique de la destination Paris Ile-de-France [en ligne]

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France. Années 2008 à 2014

Ces documents, résumés de *Repères*, parus pendant 7 ans, indiquent le taux d'usage d'internet par les touristes pour l'information et la réservation de leur séjour.

### **Repères de l'activité touristique 2015 [en ligne]**

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France. 2015. 88 pages

<http://pro.visitparisregion.com/chiffres-tourisme-paris-ile-de-france/Documents-de-reference/Reperes>

Ce document offre une visibilité sur le taux d'usage d'internet pour la réservation de leur voyage par l'ensemble des clientèles analysé par le dispositif du CRT Paris Ile-de-France.

Après avoir présenté les faits marquants et tendances du secteur touristique de l'année 2014, Repères 2015 décrit le dynamisme du secteur en France et l'activité des entreprises touristiques à Paris Ile-de-France en 2014.

Il analyse la demande à travers les chiffres de la fréquentation touristique et hôtelière puis les profils et comportements de voyages des principales clientèles de la destination. Le document propose un zoom sur la situation des déplacements professionnels ainsi que sur l'offre culturelle et événementielle. Enfin le document présente les dispositifs et méthodologies d'enquêtes du CRT.

### **Repères de l'activité touristique 2014 [en ligne]**

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France. 2014. 49 pages

<http://pro.visitparisregion.com/chiffres-tourisme-paris-ile-de-france/Etudes-et-Observation/Etudes-thematiques/Reperes-2014>

Ce document offre une visibilité sur le taux d'usage d'internet pour la réservation de leur voyage par l'ensemble des clientèles analysé par le dispositif du CRT Paris Ile-de-France.

Repères 2014 dresse le bilan de l'activité touristique de la destination Paris Île-de-France pour l'année 2013. Après avoir présenté les faits marquants du secteur touristiques, le document présente la situation économique du tourisme à Paris Ile-de-France. Il analyse la demande à travers les chiffres de la fréquentation touristique et hôtelière puis les profils et comportements de voyages des principales clientèles de la destination. L'étude décrit l'image de Paris Ile-de-France auprès des clientèles internationales, l'importance du tourisme d'affaires, de l'offre culturelle et de l'offre événementielle. Enfin le document présente les dispositifs et méthodologies d'enquêtes du CRT.

[Retour au sommaire](#)