

Bibliographie Thématique

L'accueil touristique

août 2016

Cette bibliographie propose les références de documents sur la thématique de l'hospitalité et de l'accueil dans le tourisme. Ces documents sont disponibles au sein du CRT. Certains sont en accès libre en ligne.

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

Accueil et hospitalité dans le tourisme : définitions, enjeux	4
Accueil touristique en France et IDF : état des lieux	7
Formation et compétences des métiers de l'accueil touristique	9
Actualités et tendances de l'accueil dans les entreprises du tourisme.....	10

Accueil et hospitalité dans le tourisme : définitions, enjeux

L'accueil des touristes étrangers en France, un élément essentiel de l'attractivité touristique [en ligne]

Juristourisme, n°172. Février 2016. 18 pages

(cote : *juris tourisme*)

Cet article traite des enjeux de l'accueil des visiteurs étrangers : qu'est-ce que accueillir, les visas, la sécurité, l'accueil dans les espaces de transit, les langues

L'accueil : l'autre déficit français [en ligne]

CINOTTI, Yves. L'Harmattan, 2014. 136 pages.

(Cote : *ACCU.4*)

Cet ouvrage a pour objectif de définir le concept d'accueil et celui d'hospitalité. L'auteur observe et identifie les raisons d'un manque d'intérêt pour l'accueil du client en France et du déficit d'hospitalité que ce soit de la part des professionnels ou de la population locale. Il donne des pistes d'amélioration.

Hôtellerie et hébergement : les enjeux humains de l'hospitalité

DUTHION, Brice ; DIMANCHE, Frédéric. Editions De Boeck Supérieur, 2012. 168 pages

(Cote : *HEB.1*)

L'ouvrage analyse l'évolution du secteur de l'hébergement, ses métiers et ses compétences. Il revient sur les notions d'hôtellerie, d'hébergement et d'hospitalité, sur l'histoire et la situation économique de l'hébergement et de l'hôtellerie. L'ouvrage réunit des témoignages de professionnels de l'hôtellerie et de l'hébergement, d'acteurs institutionnels, d'acteurs du tourisme d'affaires, des transports, du patrimoine. Dans une dernière partie, l'auteur présente les métiers de l'hôtellerie par grande fonction, en déclinant les missions, compétences, formations : l'accueil, la distribution et le marketing, le management puis les fonctions transverses.

Hospitalité touristique : conceptualisation et études de l'hospitalité des destinations et des maisons d'hôtes [en ligne]

CINOTTI, Yves. Université de Perpignan Via Domitia, 2011. 305 pages.

Disponible sur < http://yvcinotti.free.fr/Documents/THESE_Yves_CINOTTI_V2.pdf >

(Cote : *ACCU.1*)

Dans sa thèse, Yves Cinotti part de la définition de l'hospitalité comme « le partage du "chez soi" » et s'attache à définir ce qui relève de l'hospitalité dans le domaine du tourisme. Il étudie le cas de la Guadeloupe et travaille la question auprès des maisons d'hôtes.

[Retour au sommaire](#)

L'accueil international : concepts et cas de management

CLARKE, Alan ; CHEN, Wei. Editions De Boeck, 2011. 456 pages

(cote : ACCU.2)

Cet ouvrage apporte des éclairages sur le management de l'accueil des clientèles touristiques dans une perspective internationale. Il expose et adapte les concepts du management, de la gestion des ressources humaines et du marketing aux secteurs de l'accueil. Les auteurs introduisent le management de l'accueil international, ils analysent les implications de la mondialisation dans la gestion de l'accueil international, définissent le concept de culture et apportent des réponses au défi de la multiplicité des cultures dans la gestion de l'accueil. Ils développent l'aspect industriel de l'accueil à travers ses principaux acteurs : la restauration et l'hébergement. Ils exposent les techniques d'analyse de l'environnement de l'entreprise, les techniques du marketing et la mise en oeuvre de la responsabilité sociale dans le secteur de l'accueil international. La démonstration s'accompagne d'une diversité d'exemples et d'études de cas.

Accueil, Hospitalité et tourisme [en ligne]

ORIGET DU CLUZEAU, Claude (Dir.). Revue Espaces Tourisme et Loisirs, n° 276, 2009. 28 pages.

« Dans le tourisme, on emploie souvent le mot "accueil" pour désigner trois concepts différents et complémentaires : l'hospitalité, l'atmosphère et, enfin, l'accueil proprement dit, qui implique une relation humaine. Les Français ont la réputation de mal accueillir les touristes étrangers. Cette réputation est-elle fondée ? Ce n'est pas sûr. Quoiqu'il en soit, la tendance actuelle en faveur d'une "automatisation" des services ne va pas dans le sens d'un bon accueil. Aller à la rencontre des touristes sur le terrain, accueillir hors les murs, tel est le point commun des stratégies des organismes touristiques qui font de l'accueil une priorité. Bien accueillir, c'est une question de culture, mais c'est aussi un choix de société. Si l'on admet que l'accueil est un enjeu majeur pour la destination France, encore faut-il mettre en place une politique nationale en la matière »

L'hospitalité touristique au service des destinations

CINOTTI, Yves. Destinations et territoires. Volume 1 : coprésence à l'œuvre, 2009. 9 pages.

(cote : TOU.4)

Selon Yves Cinotti, l'hospitalité touristique est amenée à prendre de plus en plus d'importance dans la satisfaction de la visite d'une destination. Il présente dans ce texte trois dimensions de l'hospitalité touristique perçue par les touristes d'une destination touristique à partir d'une revue de la littérature concernant l'hospitalité et d'entretiens semi-directifs avec des personnes ayant fréquenté une destination étrangère.

[Retour au sommaire](#)

L'art d'accueillir. Cultures & pratiques de l'accueil des touristes en France. Rapport final

C.O.C./Picon Conseils. 2006-2007. 86 pages. [en ligne]

Ce rapport réalisé pour la Direction du tourisme analyse les reproches adressés aux français par les touristes étrangers. Il identifie les situations d'accueil les plus courantes au cours desquelles un contact relationnel est établi à l'initiative d'étrangers ou de français. Le rapport décrit les cercles de l'accueil c'est-à-dire la segmentation de la population française selon la fréquence de ses contacts avec des visiteurs étrangers. Ce travail aboutit à la proposition de pistes d'intervention sur les différents cercles de l'accueil.

Un geste d'accueil ou un service ? La perception des touristes [en ligne]

LEBLANC, Marc. In *L'accessibilité une conquête inachevée*. Téoros, 22-3. 2003. 4 pages

Disponible sur < <http://teoros.revues.org/1732#tocto1n3> > (page consultée le 03 décembre 2015)

L'auteur fait une démonstration de la différence entre l'accueil et le service à la clientèle dans l'industrie touristique.

L'accueil, fait culturel et choix de société [en ligne]

CROLA, Jean-François. *Espaces tourisme et loisirs*, n°276, décembre 2009. 3 pages

[Retour au sommaire](#)

Accueil touristique en France et IDF : état des lieux

Rapport d'information déposé par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique et présenté par Mme Jeanine Dubié et M. Philippe Le Ray, députés. [en ligne]

Assemblée Nationale. 2 juillet 2015. 119 pages

Ce rapport fait un état des lieux de la situation de la France en ce qui concerne la qualité de son accueil touristique et propose des pistes d'amélioration. Il aborde la question de la méthodologie d'évaluation de la qualité de l'accueil, et des moyens de promotion de la destination France. Il traite de l'importance de fluidifier le parcours du touriste grâce à l'amélioration de la signalétique, des services, au recours au numérique et au développement de l'intermodalité, de sécuriser les touristes, du développement et de la diversification de l'offre d'hébergement. Il expose la nécessaire professionnalisation des secteurs du tourisme, le besoin de faire évoluer le regard des français, le traitement du problème de la saturation et sollicite l'enrichissement de l'expérience touristique.

Améliorer la qualité de l'accueil touristique. Focus sur les meilleures pratiques en France, dans le monde et sur « Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture » [en ligne]

Atout France, 2013. 116 pages.

Ce guide pratique réalisé dans le cadre de Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture présente différents dispositifs d'accueil déployés en France et dans le monde. Il propose des bonnes pratiques et des recommandations. Les études de cas ont été conduites dans dix villes Berlin et Munich (Allemagne), Québec et Montréal (Canada), Barcelone et Madrid (Espagne), Amsterdam (Pays-Bas) Gênes (Italie), Liège et Anvers (Belgique).

Accueil dans les espaces de transit en France [en ligne]

GRARD, Jean-Michel ; COLTIER, Thierry. Conseil National du Tourisme, 2011. 76 pages.

« Ce rapport s'intéresse aux conditions d'accueil dans les espaces dédiés au transit de voyageurs en France. Compte tenu des enjeux économiques et en termes d'image pour la France, le rapport émet une série de recommandations visant à améliorer la qualité de ces espaces. »

Rapport fait au nom de la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire sur le projet de loi de finances pour 2012 (n°3775) par M. Gilles Carrez, Rapporteur Général, Député. Annexe n°18 Economie - Tourisme. [en ligne]

DUMONT, Jean-Louis. Assemblée Nationale. 12 octobre 2011

Ce rapport présente en page 14, la mise en place de la charte pour la qualité de l'accueil par le gouvernement.

[Retour au sommaire](#)

Le Tourisme en Ile-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux [en ligne]

TRIMAGLIO, Barthelemy. CESR, 2009. 41 pages

Ce rapport rédigé pour le CESR fait un état des lieux du tourisme et de son impact en Ile-de-France puis élabore des propositions en 5 grands axes pour améliorer le tourisme dans la destination : Piloter en mobilisant les acteurs du tourisme et les franciliens et en rationalisant les modes de gouvernance ; Agir en développant et diversifiant l'offre d'hébergement, en améliorant l'organisation de l'accueil et des déplacements, en créant et exploitant des événements ; Développer la formation et promouvoir les métiers du tourisme ; Optimiser la stratégie de communication, améliorer l'identification de Paris Ile-de-France ; Promouvoir une dynamique d'observation et d'évaluation permanente

[Voir également la bibliographie qualité de l'accueil en France et Ile-de-France](#)

[Retour au sommaire](#)

Formation et compétences des métiers de l'accueil touristique

Evaluation des besoins en compétences dans les métiers de l'accueil et de l'hospitalité en Ile-de-France – Rapport [en ligne]

ACME Consultants ; CRT IDF. Janvier 2013. 172 pages

Les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France. Référentiel de compétences [en ligne]

ACME Consultants ; CRT IDF. 2013. 4 pages

Ce référentiel est en lien avec l'étude menée par ACME Consultants pour le CRT sur les besoins de compétences dans les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France.

Etude 2013 sur les besoins de compétence dans les métiers de l'accueil touristique et de l'hospitalité en Ile-de-France. Synthèse des résultats [en ligne]

CRT IDF. 2014. 12 pages

Le Tourisme en Ile-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux [en ligne]

TRIMAGLIO, Barthelemy. CESR, 2009. 41 pages

Ce rapport rédigé pour le CESR fait un état des lieux du tourisme et de son impact en Ile-de-France puis élabore des propositions en 5 grands axes pour améliorer le tourisme dans la destination : Piloter en mobilisant les acteurs du tourisme et les franciliens et en rationalisant les modes de gouvernance ; Agir en développant et diversifiant l'offre d'hébergement, en améliorant l'organisation de l'accueil et des déplacements, en créant et exploitant des événements ; Développer la formation et promouvoir les métiers du tourisme ; Optimiser la stratégie de communication, améliorer l'identification de Paris Ile-de-France ; Promouvoir une dynamique d'observation et d'évaluation permanente

[Retour au sommaire](#)

Actualités et tendances de l'accueil dans les entreprises du tourisme

Le Louvre améliore l'accueil des visiteurs [en ligne]

GUILLOU, Francine. Le Journal des arts, n°461, 8 juillet 2016

Le Louvre a investi 60 millions d'euros pour se faire plus accueillant [en ligne]

ROBERT, Martine. Les Echos, 6 juillet 2016.

Un nouvel accueil au château de Versailles [en ligne]

Les cahiers du tourisme, n°32, février 2016. 2 pages

(cote : les cahiers du tourisme)

Cet article présente le réaménagement du pavillon Dufour dédié à l'accueil des visiteurs.

Paris veut améliorer l'accueil de la tour Eiffel [en ligne]

ALBERT, Laurence. Les Echos, 24 février 2016

Cet article des Echos présente le projet de la mairie de Paris dans le cadre du renouvellement de la délégation de service public pour la gestion de la tour Eiffel. La mairie souhaite développer la vente en ligne et concevoir un nouvel accueil.

Les nouveaux concepts d'agence de voyages [en ligne]

LAINÉ, L. ; FILLIATRE, P. L'Echo Touristique, n°3150, octobre 2015

L'article présente les caractéristiques des nouvelles agences conçues par 5 réseaux d'agences de voyages.

Comment améliorer l'accueil de sa clientèle ? [en ligne]

Les cahiers du tourisme, n°30, octobre 2015. 2 pages

(cote : les cahiers du tourisme)

Cet article présente quelques démarches et outils d'amélioration de l'accueil des visiteurs mis en oeuvre par l'OT de Lyon et les régions du Grand Ouest (Bretagne, Pays de la Loire et Normandie). L'OT de Lyon a mis en place un service téléphonique permettant de limiter l'attente et de répondre à la clientèle étrangère en anglais et dans les langues des nationalités les plus présentes à Lyon. Le renseignement des visiteurs repose aussi sur la présentation et la découverte de l'offre par le personnel grâce à des partenariats avec les opérateurs touristiques et grâce à la base de données SITRA. Les régions du Grand Ouest se sont associées pour communiquer auprès des Britanniques et pour améliorer leur accueil. Pour cela elles ont développé différents outils à destination de la clientèle ou des professionnels du tourisme (accueil VIP, charte d'accueil, document sur les profils et attentes de la clientèle...).

[Retour au sommaire](#)

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.

[Retour au sommaire](#)