

## Bibliographie Thématique

# Internet mobile et tourisme : M-tourisme

juillet 2016

Cette bibliographie propose les références de documents autour de la thématique du M-tourisme. 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.

## Sommaire

Usages des services et technologies mobiles par les touristes .....	4
Services, distribution touristique, marketing et internet mobile : des exemples.....	6
Internet mobile dans l'hôtellerie .....	10
Observation touristique et internet mobile .....	11

# Usages des services et technologies mobiles par les touristes

## Les applications mobiles dans le tourisme. Panorama international [en ligne]

Atout France. 2015. 136 pages

(cote : ETOU.2)

Ce guide d'Atout France propose un état des lieux des usages des smartphones et des services mobiles par les consommateurs et les touristes étrangers. Le premier chapitre présente le marché des terminaux mobiles, les solutions de connexion à internet, les spécificités des plateformes de téléchargement d'applications mobiles, la fréquence de l'usage des applications mobiles, les usages sur les terminaux mobiles. Le deuxième chapitre s'attache à analyser les usages des services mobiles de 12 pays étrangers à travers les systèmes d'exploitation dominants, les principales applications payantes et gratuites.

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

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

Cet article s'appuie sur deux études pour démontrer le développement de l'équipement et de l'usage du smartphone et des tablettes.

## Les applications mobiles dans le secteur du tourisme [en ligne]

Atout France. In *Lettre de veille internationale*, décembre 2015. 2 pages

Cet article synthétise les connaissances développées dans l'ouvrage publié par Atout France *Les applications mobiles dans le tourisme. Panorama international*

## Usages mobiles 2015. A game of phones. [en ligne]

Deloitte. Novembre 2015. 32 pages

Ce document présente les principaux résultats sur l'usage des smartphones par les français tirés d'une enquête menée par le cabinet Deloitte.

## L'Europe au cœur de la révolution mobile ! [en ligne]

Yahoo !, Flurry Analytics. 23 novembre 2015. Disponible sur

<<http://fr.presse.yahoo.net/post/133803059423/leurope-au-coeur-de-la-r%C3%A9volution-mobile>

> (page consultée le 05/01/2016)

Cet article du blog officiel de Yahoo ! France donne les principaux résultats de son étude menée sur l'usage des mobiles et des applications dans 10 pays européens (France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie, Espagne, Pays-Bas, Ukraine, Pologne, Russie et Suède).

## Vers des interfaces toujours plus adaptées à la navigation mobile [en ligne]

Atout France. In *Lettre de veille internationale*, mai 2015. 4 pages

Cet article aborde tout d'abord les pratiques des visiteurs vis-à-vis de l'utilisation du mobile. Puis, il traite du marketing et du choix entre site internet et application. Enfin, il présente des exemples d'applications développées par quelques acteurs du tourisme.

[Retour au sommaire](#)

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

CRT IDF ; 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. (23 pages)

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

CRT IDF ; 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.

## **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.

## **M-tourisme et réseaux sociaux : les pratiques des clientèles européennes [en ligne]**

CRT Bretagne ; FNCRT. 2013. 24 pages

Cette enquête décrit les pratiques des clientèles européennes en matière de comportements sur Internet. Elle a été réalisée en ligne en novembre-décembre 2012, auprès de 10 500 internautes européens ayant séjourné en France ou en Europe au cours des deux dernières années. Les comportements sont analysés au moment de la préparation d'un séjour, pour la réservation, au cours du séjour et à l'issue du séjour. L'usage plus spécifique du smartphone est observé lors de la préparation du séjour et lors du séjour lui-même.

[Retour au sommaire](#)

# Services, distribution touristique, marketing et internet mobile : des exemples

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

Next Content, KPMG. 2016

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 et via mobile 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.

## La révolution du smartphone va bouleverser le marketing [en ligne]

MALECOT, Dominique. Les Echos, 16 avril 2016.

Cet article aborde les transformations du domaine du marketing et de la communication par le smartphone et le numérique à travers les exemples de 3 jeunes entreprises.

## Les applications mobiles dans le tourisme. Panorama international [en ligne]

Atout France. 2015. 136 pages

(cote : ETOU.2)

Ce guide d'Atout France propose un état des lieux des usages des smartphones et des services mobiles par les consommateurs et les touristes étrangers. Le premier chapitre présente le marché des terminaux mobiles, les solutions de connexion à internet, les spécificités des plateformes de téléchargement d'applications mobiles, la fréquence de l'usage des applications mobiles, les usages sur les terminaux mobiles. Le deuxième chapitre s'attarde à analyser les usages des services mobiles de 12 pays étrangers à travers les systèmes d'exploitation dominants, les principales applications payantes et gratuites.

## Ces applis qui facilitent le voyage ! [en ligne]

CHAROLLOIS, Philippe. Voyages et stratégie, n°22, novembre-décembre 2015. 5 pages

(Cote : Voyages et stratégie)

Cet article présente quelques applications mobiles à destination des voyageurs d'affaires.

## Voyages-sncf.com : penser client, agir data [en ligne]

JAOUEN, Muriel. Les Echos, 19 novembre 2015

Cet article présente l'annonce et l'organisation de voyages-sncf.com vers une exploitation des big data. La plate-forme de vente en ligne a pour ambition, grâce à sa stratégie Big data, d'améliorer la relation client et l'expérience client par la personnalisation de son marketing et de sa communication notamment sur le mobile.

## Numérique : comment G7 répond à Uber [en ligne]

DEBES, Florian. Les Echos Business, 2 novembre 2015

Cet article présente les développements numériques mis en œuvre par le groupe G7 pour concurrencer Uber.

[Retour au sommaire](#)

### **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.

### **L'économie des applications mobiles en croissance** [en ligne]

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

Cet article traite du développement des applications mobiles et des initiatives dans le secteur du tourisme.

### **Le mobile tire la croissance sur Google** [en ligne]

L'AINE, Linda. L'Echo Touristique, n°3147, juin 2015. 3 pages

(cote : *L'Echo Touristique*)

Cet article analyse la progression des requêtes liées au voyage effectuées sur Google depuis les smartphones en France en 2015.

### **Vers des interfaces toujours plus adaptées à la navigation mobile** [en ligne]

Atout France. In *Lettre de veille internationale*, mai 2015. 4 pages

Cet article aborde tout d'abord les pratiques des visiteurs vis-à-vis de l'utilisation du mobile. Puis, il traite du marketing et du choix entre site internet et application. Enfin, il présente des exemples d'applications développées par quelques acteurs du tourisme.

### **"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 Dublanquet 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.

### **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.

[Retour au sommaire](#)

## **L'appropriation des nouvelles technologies de la mobilité par le tourisme : nouveaux enjeux créatifs** [en ligne]

VINCENT, JOHAN. Mondes du tourisme, n°10, décembre 2014. 13 pages

Cet article propose un état des lieux des nouveaux outils et de leurs contenus, afin de cerner comment les commanditaires et les concepteurs créent de l'intérêt à partir d'une ressource dématérialisée.

## **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.

## **Les applications mobiles de musées et de sites patrimoniaux en France : quelles propositions de médiation ?** [en ligne]

LESAFFRE, Gaëlle ; WATREM, Anne ; FLON, Emilie. La Lettre de l'OCIM, n°154. Juillet-août 2014. 8 pages

(cote : TOU.CULT.3)

« En s'appuyant sur un large corpus d'applications mobiles de musées, d'expositions et de sites patrimoniaux accessibles aux visiteurs sur leurs tablettes et smartphones, les auteurs présentent les tendances qui caractérisent ce type d'outil de médiation en pleine expansion, et rendent compte des formes de médiation qu'il propose »

## **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.

## **M-tourisme, l'affaire est dans le sac** [en ligne]

Juristourisme, n° 162, mars 2014. 17 pages

Ce dossier présente l'évolution du comportement de consommation du tourisme en lien avec les outils mobiles et les impacts sur le secteur du tourisme. Il présente les enjeux de la médiation de l'offre touristique face à cette évolution. Les impacts du M-tourisme sur le secteur de l'hôtellerie sont également abordés ainsi que les enjeux pour les collectivités territoriales.

## **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)

Cet article présente les démarches d'offices de tourisme pour aider les acteurs de leurs territoires à mettre en place le wifi sur leurs sites.

## **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. Il traite notamment de la mise en œuvre de la solution d'Orange, Flux vision, permettant l'observation touristique grâce aux données mobiles des visiteurs.

[Retour au sommaire](#)

### **Prospective du M-tourisme [en ligne]**

IDATE, KANOPEE. PIPAME, 2011. 188 pages

Cette étude fait un état de l'art de l'implantation et de l'usage des technologies mobiles dans le secteur touristique. Elle présente les développements récents du e-tourisme et du m-tourisme, les technologies et services majeurs et analyse le positionnement des acteurs du tourisme vis-à-vis des services mobiles. L'étude propose des scénarios d'évolution des usages des services mobiles à 2015 et étudie le modèle économique du mobile et les modèles économiques du tourisme. Enfin elle évalue l'impact des développements des services mobiles pour les acteurs du tourisme sur le partage de la valeur ajoutée.

### **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.

[Retour au sommaire](#)

## Internet mobile dans l'hôtellerie

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

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

(cote : *Industrie Hôtelière*)

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.

### 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.

### Le M-tourisme dans l'hôtellerie [en ligne]

DELPECH, Xavier. *In M-tourisme, l'affaire est dans le sac*. *Juristourisme*, n°162, mars 2014. 3 pages

Cet article présente les démarches et difficultés des hôteliers pour mettre à disposition leur offre à travers le mobile.

### 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](#)

## Observation touristique et internet mobile

**Flux Vision Tourisme : retours d'expérience** [en ligne]

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

(cote : *Les cahiers du tourisme*)

Cet article présente des exemples de données de fréquentation et des exemples d'adaptations menées par des sites touristiques suite à l'usage de l'outil Flux Vision Tourisme développé par Orange.

**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. Il traite notamment de la mise en œuvre de la solution d'Orange, Flux vision, permettant l'observation touristique grâce aux données mobiles des visiteurs.

**Big data, traces numériques et observation du tourisme** [en ligne]

DESVIGNES, C. ; JACQUOT, S. Revue Espaces tourisme et loisirs, n°316, janvier-février 2014. 66 pages

(cote : *Revue Espaces tourisme et loisirs*)

Ce dossier interroge les nouvelles méthodes d'observation touristique qui se développent autour des données numériques laissées par les touristes lors de leur passage, via leur téléphone portable, leur carte bancaire, de celles qu'ils publient sur les réseaux sociaux, de celles qu'ils produisent (GPS par exemple). Il présente différents services et technologies en cours de développement : le dispositif expérimental mis en place par Bouche-du-Rhône Tourisme avec Orange pour analyser sa fréquentation touristique en exploitant les données collectées par le réseau de téléphonie mobile, la solution Forwardkeys fondée sur les données des réservations aériennes, le projet de recherche Imagitour croisant traces numériques et observation ethnographique. Enfin, le responsable des recherches de l'organisme Amsterdam Marketing présente les techniques utilisées par la ville pour observer sa fréquentation touristique.

[Retour au sommaire](#)