

**8<sup>e</sup> Séminaire**  
**De la Chaire UNESCO et du réseau UNITWIN-UNESCO**  
**« CULTURE, TOURISME, DEVELOPPEMENT »**

**Paris 1 Panthéon Sorbonne Université / IREST – EIREST**

**Centre du patrimoine mondial**

**Association des Biens Français du Patrimoine mondial**

**ICOMOS France**

**Chaire UNESCO – Università della Svizzera italiana**



**TOURISME**

**ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

**Dans les sites inscrits au Patrimoine mondial  
de l'Unesco**

**Mercredi 6 décembre 2017, de 9h à 17h**

**Salle XII, UNESCO, 7 Place de Fontenoy, 75007 Paris**

Le séminaire sera organisé autour de deux thèmes majeurs :

## Les technologies digitales au service de l'expérience touristique dans les sites du patrimoine mondial

Ce workshop explorera ce qui est / pourrait être le rôle des TIC (Technologies de l'information et de la communication) afin d'enrichir l'expérience des voyageurs des sites du Patrimoine mondial tout au long du cycle de voyage (avant, pendant et après).

Avant, les touristes utilisent les plateformes web pour collecter des informations sur les destinations du Patrimoine mondial. Ils organisent, réservent et consomment en ligne. Comment générer un contenu utile axé sur les demandes et les besoins des visiteurs ? Comment obtenir un poste pertinent sur les moteurs de recherche, les communautés en ligne et les réseaux sociaux pertinents ? Comment améliorer la présence en ligne ?

Pendant, les TIC peuvent améliorer l'expérience de voyage sur les sites et même dépasser les attentes précédentes des touristes. Comment accéder aux informations rapidement ? Quelles applications peuvent être utilisées pour les visites des monuments faisant partie des itinéraires culturels ? Comment la réalité augmentée, les environnements virtuels et les animations 3D peuvent-ils aider l'utilisateur à profiter de la visite d'une manière différente ?

Après, les touristes utilisent de nouvelles technologies (réseaux sociaux, blogs, etc.) pour partager leurs expériences, recommander et évaluer la destination. Comment connaître le degré de satisfaction des visiteurs et comment améliorer en conséquence ? L'écoute devrait-elle être accompagnée de réponses (surtout en cas de commentaires négatifs) ?



© HistoPad

## Webanalyse et Big Data

Aujourd'hui, le Webanalyse et le Big Data deviennent des ressources clés pour obtenir des informations sur les visiteurs, et traiter de nombreux volumes d'informations provenant de sources très différentes telles que les fichiers journaux, les réseaux sociaux, les appareils mobiles, les applications, les bases de données officielles, etc. Les analyses de ces données reposent sur des actions réelles des utilisateurs et non sur des enquêtes, ouvrant de nombreuses possibilités au tourisme culturel, ce qui peut améliorer ses services, sa gestion et son processus décisionnel.

Où et comment obtenir les données ? Comment les sélectionner selon leur utilité et leur gratuité ? Comment les analyser et connaître les limites de la vie privée ? Comment les gestionnaires des itinéraires culturels peuvent-ils surveiller le mouvement des flux de visiteurs ?

Comment, grâce au Big Data, peut-on analyser les goûts et les préférences des touristes ?