

A F I T

AGENCE FRANÇAISE DE L'INGENIERIE TOURISTIQUE

***INFORMATIQUE
TOURISTIQUE***

FICHES PRATIQUES

AGENCE FRANÇAISE DE L'INGÉNIERIE TOURISTIQUE
2, rue Linois - 75015 Paris
Tél. (1) 44 37 36 00 - Fax. (1) 44 37 38 39

SOMMAIRE

1. SYSTEME D'INFORMATION : BASE DE DONNEES SOURCE	7
1.1. Le contexte	7
1.2. L'analyse	7
1.3. Les préconisations	8
1.3.1. Créer une base de données source	
1.3.2. Harmoniser les outils	
1.4. Les précautions à prendre	8
1.4.1. Hiérarchiser les informations	
1.4.2. Tenir compte de la dimension temps	
2. SYSTEME D'INFORMATION : ECHANGE DE DONNEES	10
2.1. Le contexte	10
2.2. L'analyse	10
2.3. Les préconisations	11
2.3.1. Harmoniser les informations traitées	
2.3.2. Suivre et sécuriser les échanges	
2.4. Les précautions à prendre	12
2.4.1. N'échanger que ce qui est utile	
2.4.2. Former les utilisateurs	
3. SYSTEME D'INFORMATION : BASES DE DONNEES ET PUBLICATIONS	13
3.1. Le contexte	13
3.2. L'analyse	13
3.3. Les préconisations	14
3.3.1. Développer une interface SGBD/PAO	
3.3.2. Numériser la photothèque	
3.4. Les précautions à prendre	14
3.4.1. Stabiliser les mises en page	
3.4.2. Respecter les séquences de saisie	
4. SYSTEME D'INFORMATION : LA TELEMATIQUE	15
4.1. Le contexte	15
4.2. L'analyse	15

4.3. Les préconisations	16
4.3.1 Utiliser la télématique comme outil de collecte et de diffusion	
4.3.2 Insérer la télématique dans une politique de diffusion d'information	
4.4. Les précautions à prendre	16
4.4.1 S'assurer de la qualité des mises à jour	
4.4.2 Tenir compte des serveurs existants	
5. SYSTEME D'INFORMATION : LES « NOUVEAUX MEDIAS »	19
5.1. Le contexte	19
5.2. L'analyse	19
5.3. Les préconisations	19
5.3.1 Imputer les coûts de développement sur des budgets R & D	
5.3.2 Respecter les spécificités du média	
5.4. Les précautions à prendre	20
5.4.1 Analyser l'adéquation du message à la cible du média	
5.4.2 Analyser le ratio investissement contact	
6. SYSTEME DE RESERVATION : INFORMATISATION ET NIVEAU D'ACTIVITE	21
6.1. Le contexte	21
6.2. L'analyse	21
6.3. Les préconisations	22
6.3.1 Informatiser des pratiques existantes	
6.3.2 Dimensionner l'investissement par rapport aux volumes attendus	
6.4. Les précautions à prendre	23
6.4.1 Encadrer et écouter les utilisateurs	
6.4.2 Choisir des progiciels largement diffusés	
7. SYSTEME DE RESERVATION : PROCEDURES OPERATIONNELLES ET FONCTIONNALITES EN MODE LOCAL	24
7.1. Le contexte	24
7.2. L'analyse	24
7.3. Les préconisations	25
7.3.1 Décrire les procédures	
7.3.2 Privilégier les adaptations d'organisation aux développements ad hoc	
7.4. Les précautions à prendre	25
7.4.1 S'assurer de la compétence professionnelle du chef de réservation	
7.4.2 Planifier les différentes phases du changement.	

8. SYSTEME DE RESERVATION: PROCEDURES OPERATIONNELLES ET FONCTIONNALITES LORS DE MISES EN RESEAU	27
8.1. Le contexte	27
8.2. L'analyse	27
8.3. Les préconisations	27
8.3.1. Référencer les objectifs de chacun à un modèle de prise de réservation	
8.3.2. Adapter la configuration informatique aux choix organisationnels	
8.4. Les précautions à prendre	29
8.4.1. Eviter les duplications de fonction sans valeur ajoutée	
8.4.2. Ne pas chercher à « occuper » les personnels en place	
9. SYSTEME DE RESERVATION : MISE EN RESEAU ET IMPACT SUR LES BASES DE DONNEES	30
9.1. Le contexte	30
9.2. L'analyse	30
9.3. Les préconisations	30
9.3.1. Fonctionnement local en « zéro papier »	
9.3.2. Automatisation complète du calcul de prix	
9.4. Les précautions à prendre	31
9.4.1. Utilisation « conforme » du logiciel de réservation	31
9.4.2. Compréhension directe des concepts utilisés	31
10. SYSTEME DE RESERVATION : MISE EN RESEAU ET CONFIGURATION TELECOM	33
10.1. Le contexte	33
10.2. L'analyse	33
10.3. Les préconisations	34
10.3.1. Analyser les volumes de transaction	
10.3.2. Identifier les ressources télécom disponibles	
10.4. Les précautions à prendre.	34
10.4.1. Evaluer le ratio coût télécom/dossier	
10.4.2. Juger l'ergonomie des postes déportés	

AVANT PROPOS

De janvier 1994 à décembre 1995, l'Agence Française de l'Ingénierie Touristique a confié à la Société Contours une série de courtes expertises locales dans une douzaine de collectivités territoriales (Régions, Départements ou Groupements de communes). Ces expertises avaient pour but d'aider les collectivités demandeuses à résoudre une question précise ayant trait à leur informatique d'information ou de réservation.

De l'expérience accumulée lors de ces différentes missions, ont été tirées les dix fiches pratiques qui suivent. Ces fiches n'ont pas pour objet de décrire complètement une expérience locale. Elles ont été rédigées avec cinq préoccupations principales, qui limitent leur ambition :

- préserver l'anonymat des cas pratiques étudiés et présentés ;
- proposer une analyse à caractère général (à l'exclusion des spécificités locales) ;
- ne présenter pour chaque cas que deux préconisations et deux mises en garde ;
- intégrer la réflexion informatique dans un cadre plus large ;
- traiter les questions posées à un niveau accessible à des non spécialistes.

En vente auprès de l'AFIT

Le présent rapport a été réalisé par **Gilles GUYOMARD** - Société Contours-
5, rue Paul Dupuy - 75016 Paris - Téléphone et télécopie : (1) 42 88 44 29 / 42 88 44 30

Edition : AFIT juin 1996 - Reproduction Interdite -

ISBN : 2-910388-19-0

PRIX : 100 F TTC.

AFIT - GIP sous tutelle du Ministère chargé du Tourisme
2, rue Linois - 75740 Paris cedex 15 -
Tél : (1) 44 37 36 00 - Télécopie : (1) 44 37 38 39