

SOMMAIRE

INTRODUCTION 5

Par Dominique BOURGEON-RENAULT, Florence EUZÉBY et Juliette PASSEBOIS-DUCROS

I. L'APPROCHE EXPÉRIENTIELLE AU SERVICE DES PUBLICS 13

Cas 1 14

Une offre de retransmission en direct de spectacles d'opéra : le cas de l'Opéra de Rennes

Par Christine PETR

Cas 2 34

Comprendre les interactions sociales et émotionnelles lors d'un festival : le cas du festival Jazz à Vienne

Par Nico DIDRY

Cas 3 54

Une approche netnographique de la satisfaction des spectateurs d'un festival de musique psychédélique : le cas du festival Levitation France

Par Élodie JARRIER

Cas 4 71

Les leviers d'habillage expérientiel d'une offre culturelle : le cas du festival Tomorrowland

Par Mathilde PULH

Cas 5 90

Club Med : l'impact de l'information diffusée sur l'expérience vécue par les clients

Par Brigitte AURIACOMBE, Maíra LOPES, Lydia OTTLEWSKI et Anissa POMIÈS

II. LA DIGITALISATION POUR RÉINVENTER LE LIEN AU PUBLIC 109

Cas 6 110

Bally, comment la marque de luxe s'est emparée du digital pour cibler les millennials et la génération Z en Chine

Par Carole MARTINEZ

Cas 7 133

L'application mobile Gleeph : quand l'intelligence artificielle se met au service des livres
Florence EUZÉBY et Juliette PASSEBOIS-DUCROS

Cas 8 157

« Nous avons revisité Orsay : tout est à revoir » – Les innovations au service de l'expérience visiteur et du développement du musée
Par Isabelle ASSASSI et Sophie BONNIAU

Cas 9 180

Faire perdurer le lien avec le public en temps de crise : le cas du Centre Pompidou
Par Ghofrane GHARIANI

III. TOURISME ET CULTURE AU SERVICE DE L'ATTRACTIVITÉ

TERRITORIALE 195

Cas 10 196

Fondation Louis Vuitton : rendre l'art et la culture accessibles à tous ?
Par Dominique BOURGEON-RENAULT

Cas 11 213

Analyser les avis en ligne pour déterminer l'image d'une destination touristique : le cas des châteaux de la Loire
Par Mickaël DAVID et Laurent MAUBISSON

Cas 12 239

Camille Bloch et sa chocolaterie : comment se positionner sur le tourisme de découverte économique ?
Par François H. COURVOISIER

PRÉSENTATION DES AUTEURS 257