

## CIBLE 2 : Prestataires touristiques

### I – Caractéristiques de l'établissement

Pour commencer, quelques questions sur votre établissement [nom de l'établissement]. Attention : si vous avez plusieurs établissements ou biens en location, merci de ne répondre que pour celui-ci.

**Q1. L'activité de votre établissement fait-elle partie de la catégorie des [Activité] ?**

*1 seule réponse*

1. OUI → Q3
2. NON

**Q2 pré remplie avec l'information en Q1 par défaut. Si Q2 sautée, garder l'info pré remplie.**

**Q2. Si Q1=2 De quel type d'établissement s'agit-il ?**

*1 seule réponse*

1. Hôtels
2. Campings
3. Bars et restaurants
4. Autres hébergements
5. Prestataires d'activités

**Q3. Dans quelle commune se situe votre établissement ?**

Liste déroulante communes + autre (code 99999) saisie en clair (à placer en premier dans la liste).

**Q4. Si Q2=1 OU Q2=4 De combien de chambres dispose votre établissement ?**

/ \_\_\_\_\_ / chambres

**Q5. Si Q2=2 De combien d'emplacements le camping dispose-t-il ?**

/ \_\_\_\_\_ / emplacements

**Q6. Si Q2=3 Quelle est la capacité d'accueil dont dispose votre établissement ?**

/ \_\_\_\_\_ / personnes

**Q7. Si Q2=4 Combien de biens proposez-vous à la location saisonnière ?**

/ \_\_\_\_\_ / biens

**Q8. Si Q2=1 OU Q2=4 Proposez-vous les prestations suivantes ?**

		OUI	NON
Q9a	Location de salles de réunions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q9b	Accueil de séminaires d'entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q9. Combien de salariés l'établissement compte-t-il, en saison ?**

/ \_\_\_\_\_ / salariés

## II – Equipement TIC de l'établissement

### II.A - Téléphonie mobile

Q10. Votre structure dispose de combien de lignes de téléphonie mobile ?  
/ \_\_\_\_\_ / lignes **Si Q11 = 0 → Q16**

Q11. Utilisez-vous :

*Plusieurs réponses possibles*

1. Une ou plusieurs lignes mobiles professionnelles, souscrites au nom de l'établissement
2. Une ou plusieurs lignes mobiles personnelles

Q12. A l'intérieur de votre établissement, jugez-vous la couverture en téléphonie mobile...

*1 seule réponse*

1. Très satisfaisante
2. Plutôt satisfaisante
3. Plutôt pas satisfaisante
4. Pas du tout satisfaisante
5. NSP

Q13. Et aux alentours de votre établissement, jugez-vous la couverture en téléphonie mobile...

*1 seule réponse*

1. Très satisfaisante
2. Plutôt satisfaisante
3. Plutôt pas satisfaisante
4. Pas du tout satisfaisante
5. NSP

Q14. **Si Q12=1** Utilisez-vous votre téléphone mobile professionnel pour ...

		TRES SOUVENT	SOUVENT	PARFOIS	NON
Q15a	Téléphoner	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15b	Envoyer des SMS ou textos	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15c	Envoyer des MMS (messages incluant des photos, des vidéos...)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15d	Prendre des photos	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15e	Naviguer sur Internet	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15f	Se connecter aux réseaux sociaux	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15g	Envoyer et recevoir des e-mails	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15h	Regarder la télévision	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Q15i	Utiliser des applications avancées pour un usage professionnel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

## II.B - Ordinateurs et tablettes

Q15. De combien d'ordinateurs dispose votre structure ?

/ \_\_\_\_\_ / ordinateurs

---

---

Q16b. *Poser si Q16>0* Parmi ces ordinateurs, combien sont des ordinateurs portables ?

/ \_\_\_\_\_ / ordinateurs portables *Q16b=<Q16*

Q16. *Si Q16>0* A quand remonte votre dernier achat d'un ordinateur pour l'établissement ?

*1 seule réponse*

1. Moins d'un an
2. 1 à moins de 2 ans
3. 2 à moins de 3 ans
4. 3 ans et plus
5. NSP

Q17. L'établissement est-il équipé d'au moins une tablette numérique (iPad par exemple) utilisée dans le cadre de l'activité ?

*1 seule réponse*

1. OUI
2. NON

## II.C - Connexion

Q18. L'établissement dispose-t-il d'une connexion Internet ?

1. OUI
2. NON → Q26

Q19. S'agit-il d'une connexion...

*1 seule réponse*

1. Bas débit
2. Haut débit par la ligne téléphonique (type ADSL de bonne qualité)
3. Très haut débit par satellite
4. Fibre optique (à l'emplacement de l'équipement touristique - FTTH -)
5. NSP

Q20. Diriez-vous que par rapport à vos usages d'Internet, le débit dont vous disposez sur cette connexion est...

*1 seule réponse*

1. Très satisfaisant
2. Plutôt satisfaisant
3. Plutôt pas satisfaisant
4. Pas du tout satisfaisant
5. NSP

## II.D - Internet Mobile

*Si Q16b> 0 OU Q18=1*

Q21. Dans le cadre de votre activité, vous arrive-t-il de vous connecter à Internet sur un ordinateur portable ou une tablette ?

1. Oui
2. Non

**Q22. Si Q22=1 : Vous connectez-vous...**

		OUI	NON	NSP
Q23a	En Wi-Fi	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
Q23b	Avec une clé 3G fournie par un opérateur mobile	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
Q23c	Avec l'option modem / partage de connexion d'un smartphone	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>

**Q23. Si (Q12<>1 ET Q16b=0 ET Q18=2) OU Si (Q12<>1 ET Q22=2) Avez-vous l'intention d'utiliser l'Internet mobile, sur PC portable, tablette ou Smartphone, dans l'année à venir ?**

1. OUI → Q26
2. NON
3. [Ne pas suggérer] NSP → Q26

**Q24. Si Q24=2 Pour quelle(s) raison(s) ?**

*Plusieurs réponses possibles*

1. Je n'en vois pas l'intérêt, on se débrouille bien sans
2. Nous n'en avons pas l'usage professionnellement
3. Pour une question budgétaire, c'est trop cher
4. La couverture n'est pas bonne dans notre zone
5. Autres : préciser

## II.E - E-mail

**Q25. Quel type d'adresse mail utilisez-vous ?**

*1 seule réponse*

1. Adresse à votre nom sans référence à l'entreprise
2. Adresse à votre nom avec référence à l'entreprise
3. Adresse générique avec référence à l'entreprise –par exemple (contact@orezza.fr)
4. Pas d'adresse mail → Q29

**Q26. Si Q26 = 2 ou 3 S'agit-il d'adresses au nom du fournisseur d'accès, par exemple « le nom de votre entreprise @orange.fr », ou avez-vous votre propre nom de domaine et des adresses du type « pierre@nom de l'entreprise.fr » ?**

Pouvez-vous me donner votre adresse e-mail pour que je comprenne bien ?

1. Nom de domaine fournisseur d'accès
2. Nom de domaine propre

**Q27. Vérifiez-vous le courrier électronique...**

*1 seule réponse*

1. Plusieurs fois par jour
2. Une fois par jour ou presque
3. 3 à 4 fois par semaine
4. moins souvent

## II.F - Usages informatiques

**Q28. Si Q16 >0 Utilisez-vous l'ordinateur, le courrier électronique ou Internet pour les opérations suivantes ? :**

		OUI	NON
Q29a	Rédiger des courriers	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29b	Gérer vos contacts	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29c	Gérer les plannings du personnel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

Q29d	Gérer les stocks	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29e	Assurer la gestion comptable et financière	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29f	<b>Si Q26=1 OU 2 OU 3</b> Envoyer et recevoir des e-mails	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29g	<b>Si Q26=1 OU 2 OU 3</b> Passer des commandes en ligne ou par e-mail pour l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29h	Gérer les réservations et les disponibilités	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q29i	Rechercher des informations sur Internet, en lien avec la gestion de l'établissement ou pour renseigner vos clients	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

## II.G - Connexion à disposition des clients

**BLOC Q30 à Q33 : poser que si Q19=1 sinon aller en Q34**

**Q29. Proposez-vous à vos clients la possibilité de se connecter à Internet ?**

*2 réponses possibles (cas de la gratuité pour certains clients seulement, par ex. suites)*

1. Oui, gratuitement
2. Oui, moyennant paiement
3. Non (exclusif) → Q34

**Q30. S'agit-il :**

*Plusieurs réponses possibles*

1. D'une connexion Wi-Fi
2. D'une connexion filaire via des prises murales

**Q31bis Si Q31=1 ou 2 Si connexion WIFI s'agit-il...**

1. D'une connexion Wi-Fi accessible dans l'ensemble de l'établissement
2. D'une connexion Wi-Fi dans une zone spécifique

**Q31ter Si Q31=1 ou 2 Si connexion filaire disposez-vous d'une connexion sur un ou des ordinateurs en libre-service ?**

1. OUI
2. NON

**Q31. Si Q2=4 Cette connexion est-elle proposée :**

*1 seule réponse*

1. Dans tous les biens que vous louez → Q34
2. Dans certains seulement

**Q32. Dans combien des biens que vous louez peut-on se connecter à Internet ?**

/\_\_\_\_\_/ biens

## III – Utilisation des TIC dans l'activité de l'établissement

### III.A - Site Internet

**Q33. L'établissement a-t-il un site Internet ?**

*1 seule réponse*

1. Oui → Q37
2. Non

**Q34. Si non : Avez-vous...**

*1 seule réponse*

1. Un site en cours de développement → Q48
2. Le projet de créer un site dans l'année à venir → Q48
3. Le projet de créer un site, mais dans plus d'un an → Q48
4. Aucun projet de créer un site Internet → Q36

**Q35. Pour quelle(s) raison(s) ?**

*Plusieurs réponses possibles*

1. Cela coûte trop cher
2. Cela n'a pas d'intérêt dans notre activité
3. Nous sommes présents sur d'autres sites, cela suffit
4. Je n'en vois pas l'intérêt, ça ne sert à rien
5. Nous n'avons pas les compétences nécessaires en interne
6. C'est compliqué à gérer
7. Nous n'avons pas Internet haut débit
8. Autres : préciser

➔ Q48

**Q36. S'agit-il d'un site dédié exclusivement à l'établissement, ou d'un site regroupant plusieurs établissements ?**

*1 seule réponse*

1. Site dédié
2. Site regroupant plusieurs établissements

**Q37. Votre site comporte-t-il les éléments suivants :**

		OUI	NON
Q38a	Des photos ou vidéos de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38b	Des informations sur les responsables de l'établissement, l'histoire des lieux, etc.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38c	Des informations sur les prestations proposées et le confort de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38d	Les tarifs	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38e	Des infos sur la localisation géographique de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38f	Un plan d'accès	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38g	Des infos touristiques sur la région	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38h	Des liens vers des sites régionaux de tourisme	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38i	La vision des disponibilités en temps réel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38j	La possibilité d'effectuer une demande de réservation via un formulaire, <u>sans</u> confirmation immédiate	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38k	La possibilité de réserver en ligne <u>avec</u> confirmation immédiate	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38l	Le paiement en ligne	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38m	Un recueil des appréciations des clients	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q38n	La possibilité de télécharger des documents (brochures, tarifs...)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

**Q38. Avez-vous mis en place un dispositif de mesure de la fréquentation de votre site ?**

*1 seule réponse*

1. Oui
2. Non
3. [Ne pas suggérer] NSP

**Q39. Si Q38j=1 OU Q38k=1 Selon vous, quelle part environ des réservations vous parviennent par votre site Internet ?**

*1 seule réponse*

1. Moins de 10%
2. De 10 à 25%
3. De 26 à 50%
4. De 51 à 75%
5. Plus de 75%
6. NSP

**Q40. Votre site est-il traduit dans au moins une autre langue que le français ?**

*1 seule réponse*

- Oui
- Non → Q43

**Q41. Dans quelles langues est-il disponible, en-dehors du français ?**

*Plusieurs réponses possibles*

1. Anglais
2. Allemand
3. Espagnol
4. Italien
5. Néerlandais – Flamand
6. Corse
7. Autres : préciser / \_\_\_\_\_ /

**Q42. Depuis combien de temps votre site est-il en ligne ?**

*1 seule réponse*

1. Moins d'un an
2. De 1 à moins de 3 ans
3. De 3 à moins de 5 ans
4. 5 ans et plus

**Q43. Votre site a-t-il été développé...**

*1 seule réponse*

1. En interne, par vous-même ou un de vos salariés
2. Par un prestataire extérieur basé en Corse
3. Par un prestataire extérieur basé sur le continent

**Q44. Combien environ avez-vous investi dans la création de ce site ?**

*1 seule réponse*

1. Moins de 500€
2. De 500 à moins de 1000€
3. De 1000 à moins de 2000€
4. De 2000 à moins de 3000€
5. 3000€ et plus
6. NSP

**Q45. Diriez-vous que vous modifiez ou mettez à jour votre site...**

*1 seule réponse*

1. Tous les jours
2. Plusieurs fois par semaine
3. Une fois par semaine
4. Entre une et trois fois par mois
5. Entre une et dix fois par an
6. Jamais
7. NSP

**Q46. Recourez-vous aux pratiques suivantes pour assurer la visibilité de votre site sur Internet :**

		OUI	NON
Q47a	Recours à une prestation de référencement faite par une société spécialisée	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q47b	Achat de mots-clés ou liens sponsorisés dans les moteurs de recherche	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q47c	Présence sur les réseaux sociaux	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q47d	Achat de bannières publicitaires sur d'autres sites	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

### III.B - Autres formes de présence sur Internet

Q47. Votre établissement est-il présent ?

		OUI	NON
Q48a	Sur le site de l'Agence touristique de la Corse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q48b	Sur les sites d'offices du tourisme ou syndicats d'initiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q48c	Sur des sites d'opérateurs de voyages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q48d	Sur des sites de guides touristiques en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q48e	Sur des sites agrégateurs d'hébergement du même type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q48. Sur quel(s) réseaux sociaux êtes-vous présent ?

*Plusieurs réponses possibles*

1. Facebook
2. Viadeo
3. Flickr
4. YouTube/Dailymotion
5. Twitter
6. LinkedIn
7. Autres : préciser
8. Aucun (**EXCLUSIF**)

Q49. Si Q49<->8 A quelle fréquence publiez-vous des informations sur les réseaux sociaux ?

*1 seule réponse*

- Tous les jours ou presque
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Tous les 2 à 3 mois
- Tous les 4 à 6 mois
- 1 fois par an
- Moins souvent

Q50. Si Q49<->8 Utilisez-vous les réseaux sociaux pour...

*1 seule réponse*

		OUI	NON
Q51a	Annoncer des événements organisés dans votre établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q51b	Proposer des promotions sur vos prestations	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q51c	Prendre des réservations	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

Q51. Vous arrive-t-il de surveiller les sites (type Google, Tripadvisor, Trivago, etc.) de référencement des activités touristiques qui permettent des commentaires de clients ?

*1 seule réponse*

1. Oui, régulièrement
2. Oui, occasionnellement
3. Non, jamais

Q52. Vous arrive-t-il de répondre aux sites (type Google, Tripadvisor, Trivago, etc.) de référencement des activités touristiques qui permettent des commentaires de clients ?

*1 seule réponse*

1. Oui, régulièrement
2. Oui, occasionnellement
3. Non, jamais



Q53. Vous fixez-vous comme objectif de bénéficier d'un label décerné par ces sites ?

1. Oui
2. Non

### III.C - Pratiques promotionnelles

Q54. Disposez-vous d'un fichier clients ?

*1 seule réponse*

1. Oui, informatisé
2. Oui, sur papier
3. Non

Q55. Pour votre promotion, privilégiez-vous les outils suivants :

		OUI	NON
Q56a	<b>Si Q55=1 OU 2</b> Envoi d'une newsletter ou d'une offre promotionnelle par courrier traditionnel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56b	<b>Si Q55=1 OU 2</b> Envoi d'une newsletter ou d'une offre promotionnelle par e-mail	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56c	<b>Si Q55=1 OU 2</b> Tarifs préférentiels pour les clients figurant dans votre fichier	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56d	<b>Si Q55=1 OU 2</b> Achat de mots-clés	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56e	<b>Si Q55=1 OU 2</b> Marketing viral	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56f	<b>Si Q34=1</b> Tarifs préférentiels pour les réservations en ligne	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q56g	Achat de fichiers de prospects pour envoi d'un mailing papier ou électronique	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

### IV – Perception de l'importance des technologies numériques

Q56. Diriez-vous que les technologies numériques et de l'Internet sont :

*1 seule réponse*

1. Un élément essentiel pour l'activité de votre établissement
2. Un élément important
3. Un élément secondaire
4. Un élément négligeable
5. NSP

Q57. Vous tenez-vous informé des nouveautés en matière d'usages des TIC dans les activités touristiques ?

*1 seule réponse*

1. Oui, régulièrement
2. Oui, occasionnellement
3. Non, jamais

Q58. **Si Q58=1 OU 2** Comment vous informez-vous sur les pratiques de votre secteur en matière de TIC ?

*Plusieurs réponses possibles*

#### **ROTATION DES ITEMS ALEATOIRE SAUF POUR AUTRES**

1. Auprès de l'ATC (Agence du Tourisme de la Corse)
2. Auprès de la Chambre de Commerce et d'Industrie
3. Auprès de syndicats professionnels
4. Auprès des Offices du Tourisme
5. En assistant à des séminaires
6. En lisant la presse spécialisée
7. En suivant l'actualité sur Internet
8. Autres : préciser

## V – Signalétique complémentaire

Pour terminer, quelques questions rapides sur vous et votre établissement.

**Q59. Quelle est votre fonction au sein de l'établissement ?**

*1 seule réponse*

1. Gérant, propriétaire
2. Directeur, responsable
3. Autre : préciser

**Q60. *Si Q60=1* Quel âge avez-vous ?**

*1 seule réponse*

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. Moins de 25 ans | 5. De 55 à 64 ans |
| 2. De 26 à 34 ans  | 6. Plus de 64 ans |
| 3. De 35 à 44 ans  | 7. Refus          |
| 4. De 45 à 54 ans  |                   |

**Q61. *Si Q60=2 OU 3* Quel âge a le gérant de l'établissement ?**

*1 seule réponse*

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. Moins de 25 ans | 5. De 55 à 64 ans |
| 2. De 26 à 34 ans  | 6. Plus de 64 ans |
| 3. De 35 à 44 ans  | 7. Refus          |
| 4. De 45 à 54 ans  | 8. NSP            |

**Q62. *Si Q2=1* L'établissement fait-il partie d'un réseau, par exemple Relais & Châteaux, Gîtes de France... ?**

*1 seule réponse*

1. Oui
2. Non

**Q63. L'établissement fait-il partie d'un groupe ?**

*1 seule réponse*

1. Oui, un groupe national ou international
2. Oui, un groupe local (le propriétaire a plusieurs établissements en Corse)
3. Non, il est complètement indépendant

**Ce questionnaire est à présent terminé. Au nom de la CTC, Items International et le Groupe MV2 vous remercient de votre participation.**

**INTERROGATIONS DES REDACTEURS A LA CTC**