

RAPPEL MODE D'ADMINISTRATION

INTERNET et TELEPHONE

INTRODUCTION INTERNET

La Collectivité Territoriale de Corse a confié au groupement Items International/Groupe MV2 le soin de réaliser la quatrième Etude du niveau d'appropriation des TIC en Corse en vue de l'élaboration du baromètre Corse Numérique.

Merci de bien vouloir prendre le temps nécessaire (**10 minutes environ**) pour répondre à ce questionnaire sur l'usage des technologies de l'information et de la communication.

Cette enquête permettra à la CTC de mieux connaître les usages insulaires et d'orienter ses actions futures.

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

/ _____ / salariés

II – Equipement TIC de l'établissement

II.A - Téléphonie mobile

Q9. Votre structure dispose de combien d'abonnements de téléphonie mobile ?

/ _____ / lignes **Si Q9 = 0 → Q14**

Q9. Bis Parmi ces téléphones, combien sont des smartphones ?

/ _____ / lignes

Q10. Utilisez-vous :

Plusieurs réponses possibles

1. Un ou plusieurs abonnements mobiles professionnels, souscrits au nom de l'établissement
2. Un ou plusieurs abonnements mobiles personnels

Q11. 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

Q12. 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

Si Q10 = 1

Q13. Utilisez-vous votre téléphone mobile professionnel pour ...

	TRES SOUVENT	SOUVENT	PARFOIS	NON
a) Téléphoner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Envoyer des SMS ou textos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Envoyer des MMS (messages incluant des photos, des vidéos...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Prendre des photos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Naviguer sur Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Vous connecter aux réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Envoyer et recevoir des e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Regarder des vidéos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Utiliser des applications pour un usage professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II.B - Ordinateurs et tablettes

Q14. De combien d'ordinateurs dispose votre structure ?

/ _____ / ordinateurs

Q14b. Poser si Q14 > 0 Parmi ces ordinateurs, combien sont des ordinateurs portables ?

/ _____ / ordinateurs portables **Q14b =<Q14**

Q15. Si Q14 > 0 A quand remonte votre dernier achat d'un ordinateur pour l'établissement ?

1 seule réponse

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

Q16. ? De combien de tablettes numériques dispose votre structure ?

/ _____ / tablettes

II.C - Connexion

Q17. L'établissement dispose-t-il d'une connexion Internet ?

1. OUI
2. NON → **Q24**

Q18. S'agit-il d'une connexion...

1 seule réponse

1. Haut débit asymétrique par la ligne téléphonique (type ADSL de bonne qualité)
2. Haut débit symétrique type SDSL
3. Haut débit par satellite
4. Fibre optique à l'abonné – FTTH –)
5. NSP [**Ne pas suggérer**]

Q19. 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

Q20. Envisagez-vous d'augmenter votre débit dans l'année à venir ?

Plusieurs réponses possibles

- Oui, c'est prévu
- Oui, si les offres sont adaptées à mon budget
- Oui, si des efforts de modernisations du réseau sont consentis
- Non, je n'en ai pas le besoin
- NSP

II.D - Internet Mobile

Si Q14b > 0 OU Q16 = 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 Q21=1 : Vous connectez-vous...

		OUI	NON	NSP
Q22a	En Wi-Fi	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
Q22b	Avec une clé 3G fournie par un opérateur mobile	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
Q22c	Avec partage de connexion à partir d'un smartphone	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>

Q23. Si (Q10 <> 1 ET Q14b=0 ET Q16=0) OU Si (Q10 <> 1 ET Q21 = 2) Avez-vous l'intention d'utiliser l'Internet mobile, sur PC portable, tablette ou Smartphone, dans l'année à venir ?

1. OUI → **Q25** Erreur ! Source du renvoi introuvable.
2. NON
3. [Ne pas suggérer] NSP → Erreur ! Source du renvoi introuvable.

Q24. Si Q23=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 – Nom de domaine

Q25. Votre entreprise dispose-t-elle d'un nom de domaine spécifique ?

1 seule réponse

1. Oui
2. Non -> **Q29**

Q26. Si Q25 = 1 : Quelles sont les extensions que vous utilisez ?

Plusieurs réponses possibles

1. .com
2. .fr
3. .corsica
4. eu
5. .org
6. .net

Q27. Si Q25 = 2 : Pensez-vous acquérir un nom de domaine spécifique ?

1 seule réponse

1. Oui
2. Non

Q28. Si Q27 = 1 : En .corsica?

1. Oui
2. Non

II.F - Connexion à disposition des clients

BLOC Q29 à Q30 : poser que si Q17=1 sinon aller en Q32

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) → Q32

Q30. S'agit-il :

Plusieurs réponses possibles

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

Q31bis Si Q30 =1 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 Q30 =2 Si connexion filaire disposez-vous d'une connexion sur un ou des ordinateurs en libre-service ?

1. OUI
2. NON

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

III.A - Site Internet

Q32. L'établissement a-t-il un site Internet ?

1 seule réponse

1. Oui → Q35
2. Non

Q33. Si non : Avez-vous...

1 seule réponse

1. Un site en cours de développement → Q47
2. Le projet de créer un site dans l'année à venir → Q47
3. Le projet de créer un site, mais dans plus d'un an → Q47
4. Aucun projet de créer un site Internet → Q34

Q34. 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, pas de haut débit
8. Autres : préciser

→ Q47

Q35. 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

Q36. Votre site comporte-t-il les éléments suivants :

		OUI	NON
Q36a	Des photos ou vidéos de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36b	Des informations sur les responsables de l'établissement, l'histoire des lieux, etc.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36c	Des informations sur les prestations proposées et le confort de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36d	Les tarifs	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36e	Des infos sur la localisation géographique de l'établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36f	Un plan d'accès	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36g	Des infos touristiques sur la région	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36h	Des liens vers des sites régionaux de tourisme	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36i	Des liens vers les réseaux sociaux où vous êtes présents	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36j	La vision des disponibilités en temps réel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36k	La possibilité d'effectuer une demande de réservation via un formulaire, <u>sans</u> confirmation immédiate	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36l	La possibilité de réserver en ligne <u>avec</u> confirmation immédiate	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36m	Le paiement en ligne	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36n	Un recueil des appréciations des clients	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q36o	La possibilité de télécharger des documents (brochures, tarifs...)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

Q37. 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

Q38. Si Q36k = 1 ou Q36l = 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

Q39. Votre site est-il traduit dans au moins une autre langue que le français ?

1 seule réponse

- Oui
- Non → **Q41**

Q40. 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 / _____ /

Q41. 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
4. NSP

Q42. Quel est environ le budget annuel consacré au fonctionnement du site Internet (hébergement, maintenance, mise à jour, référencement) ?

Recoder ou citer les tranches si NSP

1. Moins de 1000 euros
2. De 1000 à **moins** de 3000€
3. De 3000 à **moins** de 5000€
4. De 5000 à **moins** de 10 000€
5. Plus de 10 000€
6. NS

Q43. Diriez-vous que vous modifiez ou mettez à jour les informations de votre site...

1 seule réponse

1. Tous les jours
2. Plusieurs fois par semaine
3. Une fois par semaine
4. Au moins une fois par mois
5. Au moins une fois par trimestre
6. Au moins une fois par an
7. Jamais
8. Ne sait pas

Q44. Recourez-vous aux pratiques suivantes pour assurer la visibilité de votre site sur Internet :

	OUI	NON	NSP
a. Recours à une prestation de référencement faite par une société spécialisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Achat de mots-clés ou liens sponsorisés dans les moteurs de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Achat de bannières publicitaires sur d'autres sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si Q44a = OUI ou Q44b = OUI ou Q44c = OUI

Q45. Quel est environ le budget annuel consacré à la visibilité du site ?

Recoder ou citer les tranches si NSP

1. Moins de 1000 euros
2. De 1000 à **moins** de 3000€
3. De 3000 à **moins** de 5000€
4. De 5000 à **moins** de 10 000€
5. Plus de 10 000€
6. NSP

Q46. Votre site gère-t-il les cookies ?

1 seule réponse

- Oui
 Non

III.B - Autres formes de présence sur Internet

Q47. Votre établissement est-il présent ?

		OUI	NON
Q46a	Sur le site de l'Agence touristique de la Corse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q46b	Sur les sites d'offices du tourisme ou syndicats d'initiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q46c	Sur des sites d'opérateurs de voyages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q46d	Sur des sites de guides touristiques en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q46e	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 Q48<>8 A quelle fréquence publiez-vous des informations sur les réseaux sociaux ?

1 seule réponse

1. Plusieurs fois par jour
2. Une fois par jour
3. 2 à 3 fois par semaine
4. Moins souvent
5. Jamais

Q50. Si Q48<>8 Utilisez-vous les réseaux sociaux pour...

1 seule réponse

		OUI	NON
Q49a	Annoncer des événements organisés dans votre établissement	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q49b	Proposer des promotions sur vos prestations	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q49c	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
Q55a	Si Q54 = 1 OU 2 Envoi d'une newsletter ou d'une offre promotionnelle par courrier traditionnel	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55b	Si Q54 = 1 OU 2 Envoi d'une newsletter ou d'une offre promotionnelle par e-mail	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55c	Si Q54 = 1 OU 2 Tarifs préférentiels pour les clients figurant dans votre fichier	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55d	Si Q54 = 1 OU 2 Achat de mots-clés	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55e	Si Q54 = 1 OU 2 Marketing viral	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55f	Si Q32 = 1 Tarifs préférentiels pour les réservations en ligne	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Q55g	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 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 Q57 = 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 Q59 = 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 Q59 = 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.