

Montréal, le 1^{er} novembre 2010

Objet : Étude de l'usage des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière

Chère Madame, cher Monsieur,

L'École des sciences de la gestion (ESG UQAM) a récemment signé une entente de collaboration avec la Ted Rogers School of Management (Université Ryerson) à Toronto. Dans le cadre de cette collaboration, j'ai entrepris un projet de recherche visant l'étude de l'usage des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière.

Les étudiants qui se présentent à vous aujourd'hui sont chargés de recueillir votre opinion sur divers aspects de cette question; votre collaboration est essentielle au succès de cette étude. Seules des données agrégées seront rendues publiques protégeant ainsi l'identité des entreprises participantes.

Pour vous remercier de cette collaboration, nous vous ferons parvenir un exemplaire en format numérique des rapports et des présentations préparés par les étudiants; ils pourront vous être utiles pour mieux gérer l'usage des réseaux sociaux au sein de votre établissement.

Au nom de l'ESG UQAM et en mon nom personnel, je vous remercie à l'avance du temps que vous consacrerez à répondre à ce questionnaire.

Je vous prie de croire, chère Madame, cher Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Benoit Duguay

Directeur du programme MBA pour cadres, Gestion des villes et métropoles

Directeur des communications, CIFORT

Professeur, École des sciences de la gestion (ESG UQAM)

Téléphone bureau : +1.987.3000 poste 8171

Courriel : duguay.benoit@uqam.ca

Page Web : <http://www.cifort.uqam.ca/duguay/>

Étude sur l'usage des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière

Section 1 – Questions générales

1. Indiquez si chacun des réseaux sociaux suivants est *utilisé*, *non utilisé* ou si son utilisation est *prévue dans l'année qui vient* au sein de votre établissement (cochez seulement un choix pour chaque réseau) :

Réseau/Utilisation	Utilisé	Non utilisé	Prévue dans l'année qui vient
Facebook			
Twitter			
Foursquare			
My Space			
Buzz			
YouTube			
LinkedIn			

2. Parmi les affirmations ci-dessous, cochez celles qui correspondent à l'opinion sur les médias sociaux au sein de votre établissement. *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent* :

- Ce sont des sites de divertissement destinés avant tout au plaisir de l'utilisateur
- Ce sont des sites pour rester en contact avec nos amis et notre famille
- Ce sont des sites pour partager des informations
- Ce sont des sites pour développer des contacts d'affaires
- Ce sont des sites pour faire des rencontres amoureuses
- Ce sont des sites pour promouvoir de nouveaux produits et services
- Ce sont des sites pour informer les clients d'une entreprise
- Ce sont des sites pour permettre aux gens de donner leur opinion sur une entreprise

3. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « complètement en désaccord » et 5 « complètement en accord », quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'usage des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière :

Il est profitable pour une entreprise de consacrer des ressources afin d'assurer une présence sur les différents médias sociaux	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Les réseaux sociaux sont un bon moyen de faire connaître une entreprise	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Il est peu coûteux pour une entreprise d'assurer une présence sur les réseaux sociaux	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Il est facile pour une entreprise d'assurer une présence sur les réseaux sociaux	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
D'ici 2 ou 3 ans, les médias sociaux occuperont une place très importante dans les activités marketing des entreprises	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

SI VOTRE ÉTABLISSEMENT UTILISE UN OU PLUSIEURS RÉSEAUX SOCIAUX DANS LE CADRE DE SES ACTIVITÉS COMMERCIALES, PASSEZ À LA SECTION 2 QUESTION 4.

SI VOTRE ÉTABLISSEMENT N'UTILISE PAS ACTUELLEMENT AU MOINS UN RÉSEAU SOCIAL MAIS A UN PLAN CONCRET D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS L'ANNÉE QUI VIENT, PASSEZ À LA SECTION 3 QUESTION 14.

SI VOTRE ÉTABLISSEMENT N'UTILISE PAS ACTUELLEMENT AU MOINS UN RÉSEAU SOCIAL ET NE PRÉVOIT PAS EN UTILISER UN DANS L'ANNÉE QUI VIENT, PASSEZ À LA SECTION 4 QUESTION 21.

Section 2 – Questions pour les établissements qui utilisent les réseaux sociaux actuellement

4. Depuis combien de temps votre établissement utilise-t-il les réseaux sociaux?

- Six mois ou moins
- Plus de six mois, mais moins d'un an
- Plus d'un an, mais moins de deux ans
- Plus de deux ans, mais moins de trois ans
- Plus de trois ans

5. À quelle fréquence la personne chargée de gérer l'utilisation des réseaux sociaux au sein de votre établissement se connecte-t-elle à ces réseaux?

- Moins d'une fois par mois
- Une fois par mois
- Une fois par semaine
- De deux à six fois par semaine
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par jour

6. Indiquez combien de personnes sont amis (Facebook) ou fans (Twitter) de chaque réseau social ci-dessous (n'inscrivez rien si votre établissement n'utilise pas l'un ou l'autre de ces réseaux) :

Facebook : _____

Twitter : _____

7. Quel effet la présence de votre établissement sur les réseaux sociaux a-t-elle eu sur les aspects suivants?

Élément/Effet	Diminution	Aucun changement	Augmentation
Taux d'occupation			
Revenus			
Fidélisation des clients			

8. Parmi les choix suivants, lequel ou lesquels décrivent le mieux à qui incombe la responsabilité de gérer l'utilisation des réseaux sociaux au sein de votre établissement? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

- Directeur des revenus
- Directeur des ventes et du marketing
- Directeur des opérations
- Réceptionniste
- Personne dédiée à la gestion des réseaux sociaux
- L'usage des réseaux sociaux est centralisé au niveau corporatif

- Nouvelle fonction (précisez) : _____

- Autre (précisez) : _____

9. Quelle(s) utilisation(s) votre établissement fait-il des réseaux sociaux? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

- Extension des services de conciergerie
- Marchandisage destiné aux appareils mobiles sur le site
- Service à la clientèle et récupération de clients
- Promotions de dernière minute
- Faciliter la création de communautés de clients
- Mettre en valeur des établissements exceptionnels
- Faire connaître l'établissement
- Affichage de photos par les usagers
- Affichage de commentaires par les usagers

10. Si votre établissement utilise Facebook, quelles sont les raisons qui ont orienté votre choix vers ce réseau? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

- Recommandation
- Popularité
- Publicité gratuite
- Facilité d'utilisation
- Possibilité d'afficher des photos
- Autre (précisez) : _____

11. Si votre établissement utilise Twitter, quelles sont les raisons qui ont orienté votre choix vers ce réseau? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

- Recommandation
- Popularité
- Publicité gratuite
- Facilité d'utilisation
- Possibilité d'afficher des photos

Autre (précisez) : _____

**12. Comment incitez-vous les gens à devenir amis (Facebook) ou fans (Twitter)?
Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.**

- Affichage dans l'établissement
- Publicité dans les médias traditionnels (radio, journaux, etc.)
- Publicité sur internet
- Brochure
- Autre (précisez) : _____

13. De quelle façon contrôlez-vous l'information qui circule à propos de votre établissement ? Veuillez cocher une seule réponse.

- Aucune intervention
- Les contenus négatifs sont retirés
- Les usagers ne peuvent écrire de commentaires sur la page
- Réponses aux commentaires qu'ils soient positifs ou négatifs

PASSEZ À LA SECTION 5 QUESTION 24

<p align="center">Section 3 – Questions pour les établissements qui prévoient utiliser les réseaux sociaux dans l'année qui vient</p>
--

14. Quel réseau social ou quels réseaux sociaux prévoyez-vous utiliser dans l'année qui vient ? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Facebook
- Twitter
- Autre (précisez) : _____

15. Parmi les choix suivants, lequel ou lesquels décrivent le mieux à qui incombera la responsabilité de gérer l'utilisation des réseaux sociaux au sein de votre établissement? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Directeur des revenus
- Directeur des ventes et du marketing
- Directeur des opérations
- Réceptionniste
- Personne dédiée à la gestion des réseaux sociaux
- L'usage des réseaux sociaux est centralisé au niveau corporatif

- Nouvelle fonction (précisez) : _____

- Autre (précisez) : _____

16. Quelle(s) utilisation(s) votre établissement prévoit-il faire des réseaux sociaux? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Extension des services de conciergerie
- Marchandisage destiné aux appareils mobiles sur le site
- Service à la clientèle et récupération de clients
- Promotions de dernière minute
- Faciliter la création de communautés de clients
- Mettre en valeur des établissements exceptionnels
- Faire connaître l'établissement
- Affichage de photos par les usagers
- Affichage de commentaires par les usagers

17. Si votre établissement prévoit utiliser Facebook, quelles sont les raisons qui ont orienté votre choix vers ce réseau? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Recommandation
- Popularité
- Publicité gratuite
- Facilité d'utilisation
- Possibilité d'afficher des photos
- Autre (précisez) : _____

18. Si votre établissement prévoit utiliser Twitter, quelles sont les raisons qui ont orienté votre choix vers ce réseau? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Recommandation
- Popularité
- Publicité gratuite
- Facilité d'utilisation
- Possibilité d'afficher des photos
- Autre (précisez) : _____

19. Comment incitez-vous les gens à devenir amis (Facebook) ou fans (Twitter)? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

- Affichage dans l'établissement
- Publicité dans les médias traditionnels (radio, journaux, etc.)
- Publicité sur internet
- Brochure
- Autre (précisez) : _____

20. De quelle façon contrôlerez-vous l'information qui circule à propos de votre établissement ? *Veillez cocher une seule réponse.*

- Aucune intervention
- Les contenus négatifs sont retirés
- Les usagers ne peuvent écrire de commentaires sur la page
- Réponses aux commentaires qu'ils soient positifs ou négatifs

PASSEZ À LA SECTION 5 QUESTION 24

Section 4 – Questions pour les établissements qui n'utilisent pas les réseaux sociaux et ne prévoient pas les utiliser dans l'année qui vient

21. Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux? *Veillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

- Manque de connaissance
- Manque de temps
- Manque d'intérêt
- Manque de ressources
- Autre (précisez) : _____

22. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « complètement en désaccord » et 5 « complètement en accord », quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'usage potentiel des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière? **NOUS UTILISERIONS LES RÉSEAUX SOCIAUX SI...**

nous avons davantage de ressources financières	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
nous avons davantage de ressources humaines	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
nous avons davantage d'informations sur leurs impacts	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
des études confirmant que l'utilisation des réseaux sociaux peut créer une augmentation d'achalandage étaient portées à notre attention	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

23. Quels seraient selon vous les désavantages à investir dans les réseaux sociaux pour votre établissement ? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent

- Détérioration de l'image
- Mauvaise vision du produit
- Aucune augmentation des revenus
- Aucune augmentation de l'achalandage
- Perte de temps pour interagir au sein de ces réseaux
- Trop d'argent investi par rapport au retour sur l'investissement

Section 5 – Profil de l'entreprise et fonction du répondant

24. Combien de personnes compte le personnel de votre établissement?

- Moins de 10 personnes
- Entre 10 et 20 personnes
- Entre 21 à 50 personnes
- Entre 51 à 100 personnes
- Plus de 100 personnes

25. Combien de chambres votre établissement compte-t-il?

26. Votre établissement fait-il partie d'un groupe ou d'une chaîne?

- Oui Si oui lequel ou laquelle : _____
- Non

27. Quelles sont les périodes d'ouverture de votre établissement?

Cochez toutes les saisons qui s'appliquent

- Annuelle
- Saisonnière Si saisonnière, spécifiez :
 - Printemps
 - Été
 - Automne
 - Hiver

28. Quelle fonction occupez-vous au sein de l'établissement?

29. Si vous désirez obtenir copie des présentations et rapports des étudiants, nous vous prions d'inscrire votre nom et votre adresse de courriel :

Nom : _____

Courriel : _____

NOUS VOUS REMERÇONS D'AVOIR PARTICIPÉ À CE SONDAGE