

QUESTIONNAIRE DIAGNOSTIC NUMERIQUE

Adresse

Raison sociale (160 car.) :

Moyens de communication grand public

Nouvel enregistrement :

Type d'accès Télécom :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Mél

- Site web (URL)

Coordonnées Télécom (200 car.) :

Equipement

Quel matériel informatique possédez-vous pour l'utilisation professionnelle ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

- Ordinateur fixe

- Ordinateur portable

- Tablette

- Smartphone

- Aucun

Quel matériel informatique mettez-vous à disposition de vos clients ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

- Ordinateur fixe

- Ordinateur portable

- Tablette

- Aucun

De quel type d'accès internet disposez-vous ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Fibre optique

- Satellite

- ADSL

- Clé 3G

- Pas d'accès

- Je ne sais pas

Proposez-vous un accès wifi à vos clients dans votre établissement ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui gratuit

- Oui payant

- Non

L'accès wifi proposé à la clientèle est-il différent de l'accès wifi utilisé par les salariés de votre établissement ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- Je ne sais pas

Site Internet

Avez-vous un site internet spécifiquement dédié à votre entreprise, en-dehors d'une fiche ou d'une page dédiée sur un site de label ou un annuaire ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non par manque de temps

- Non par manque de budget

- Non par manque de compétence

- Non je n'en vois pas l'intérêt

Votre site contient-il les informations contacts (tel, mail, adresse, formulaire) ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

Votre site contient-il une carte de géolocalisation/plan d'accès ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

Votre site contient-il un système de calcul d'itinéraire ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

Votre site contient-il une galerie photos ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

Votre site contient-il une galerie vidéos ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

Votre site contient-il une visite virtuelle ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

- Oui

- Non

- En projet dans les 12 prochains mois

<p>Votre site propose-t-il un abonnement à une lettre d'information/newsletter ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site contient-il une page dédiée aux activités touristiques autour de votre établissement (manifestations, activités...) ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site contient-il des liens internet vers les sites des partenaires touristiques ? :</p>	<p><u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u></p> <p><input type="radio"/> - Site de l'OT <input type="radio"/> - Site du Pays Touristique</p> <p><input type="radio"/> - Site du département <input type="radio"/> - Sites de prestataires partenaires</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 mois</p>
<p>Votre site contient-il un affichage des disponibilités ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site contient-il une grille tarifaire ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site propose-t-il un module de réservation ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>L'internaute peut réserver sur mon site en temps réel :</p>	<p><u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u></p> <p><input type="radio"/> - Possibilité de payer la prestation en ligne par carte bancaire <input type="radio"/> - Pas de possibilité de payer la prestation en ligne (uniquement virement, chèque...)</p>
<p>L'internaute ne peut pas réserver sur mon site en temps réel :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - L'internaute ne peut ni réserver ni payer en ligne la prestation <input type="radio"/> - Mon activité n'est pas concernée par la réservation en ligne</p>
<p>Quel module de réservation utilisez-vous ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Booking engine <input type="radio"/> - Citybreak</p> <p><input type="radio"/> - CToutvert <input type="radio"/> - Gestloc</p> <p><input type="radio"/> - Homeres <input type="radio"/> - Novaresa</p> <p><input type="radio"/> - Reserv'IT <input type="radio"/> - Resinsoft</p> <p><input type="radio"/> - WebCamp <input type="radio"/> - Autre</p>
<p>Votre site contient-il des liens vers vos réseaux sociaux (facebook, twitter, Youtube...) ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site contient-il des liens vers l'un des réseaux sociaux des partenaires touristiques (OT, CDT, Destination...) ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Oui <input type="radio"/> - Non</p> <p><input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Votre site est-il disponible en version étrangère ? :</p>	<p><u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u></p> <p><input type="radio"/> - Anglais <input type="radio"/> - Espagnol</p> <p><input type="radio"/> - Allemand <input type="radio"/> - Néerlandais</p> <p><input type="radio"/> - Autre <input type="radio"/> - En projet dans les 12 prochains mois</p>
<p>Concernant la gestion de votre site internet :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Le site est créé et géré par moi-même (ou par l'un des salariés de la structure) <input type="radio"/> - Le site est créé par un prestataire mais géré par moi-même</p> <p><input type="radio"/> - Le site est créé et géré par un prestataire</p>
<p>A quelle fréquence actualisez-vous votre site internet ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - 1 fois par mois <input type="radio"/> - 1 fois par trimestre</p> <p><input type="radio"/> - 1 fois par semestre <input type="radio"/> - 1 fois par an</p> <p><input type="radio"/> - Moins d'1 fois par an <input type="radio"/> - Je n'ai plus la possibilité de le mettre à jour</p>
<p>Disposez-vous d'un outil pour mesurer la fréquentation de votre site internet ? :</p>	<p><u>Veillez cocher au plus 1 item :</u></p> <p><input type="radio"/> - Xiti <input type="radio"/> - Google Analytics</p> <p><input type="radio"/> - Statistiques fournies par le prestataire <input type="radio"/> - Compteur de visites</p> <p><input type="radio"/> - Je n'ai pas d'outil de mesure <input type="radio"/> - Je ne sais pas</p>
<p>Quel(s) type(s) d'action de promotion de votre site internet avez-vous réalisé(s) ? :</p>	<p><u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u></p> <p><input type="radio"/> - Référencement payant (Adwords) <input type="radio"/> - Achat d'espace sur internet (display)</p>

<input type="radio"/> - Publicité Facebook	<input type="radio"/> - Autre
<input type="radio"/> - Je n'ai réalisé aucune action	<input type="radio"/> - En projet dans les 12 mois

Précisez quel(s) type(s) d'action de promotion :

--

Votre site internet est-il adapté à une version mobile ? :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Oui via un site mobile dédié	<input type="radio"/> - Oui mon site internet s'adapte automatiquement
<input type="radio"/> - Non	<input type="radio"/> - Je ne sais pas

Avez-vous prévu la refonte ou la création de votre site internet dans les 12 prochains mois ? :

<input type="radio"/> - Oui	<input type="radio"/> - Non
-----------------------------	-----------------------------

Gestion mail

A quelle fréquence consultez-vous les mails liés à votre activité ? :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Plusieurs fois par jour	<input type="radio"/> - 1 fois par jour
<input type="radio"/> - 1 fois par semaine	<input type="radio"/> - Moins d'1 fois par semaine

Comment utilisez-vous le mail dans votre relation avec vos clients ? :

<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u>	
<input type="radio"/> - Mail de confirmation de réservation	<input type="radio"/> - Mail de rappel de réservation
<input type="radio"/> - Mail de remerciement	<input type="radio"/> - Fidélisation (newsletter...)
<input type="radio"/> - Incitation à déposer un avis	<input type="radio"/> - Aucune utilisation particulière

Pour votre activité professionnelle utilisez-vous une adresse mail professionnelle ? :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Oui	<input type="radio"/> - Non, j'utilise mon adresse mail personnelle

WEB 2.0

Profil Facebook personnel (j'ai des Amis) :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Page Facebook professionnel (j'ai des Fans) :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Partage de photos (Flickr, Picasa...) :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Partage de vidéos (Youtube, dailymotion...) :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Twitter :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Google + :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Instagram :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Blog :

<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u>	
<input type="radio"/> - Je ne connais pas	<input type="radio"/> - Je connais mais je n'utilise pas
<input type="radio"/> - Je connais et j'utilise	

Si vous utilisez d'autres médias sociaux, précisez le(s)quel(s) (150 car.) :

--

Quelle est votre utilisation des réseaux sociaux pour votre activité ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> <input type="checkbox"/> - Partage de photos et de vidéos <input type="checkbox"/> - Gestion de la relation client <input type="checkbox"/> - Diffusion d'offres spéciales ou d'offres de dernière minute <input type="checkbox"/> - Autre
Gérez-vous la fiche Google+local (Google adresse) de votre établissement ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Non, je ne connais pas <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non, je n'ai pas la main dessus
Intervenez-vous sur les sites d'avis clients ? (Tripadvisor, Vinivi...) :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Non je ne connais pas <input type="checkbox"/> - Non je m'en méfie <input type="checkbox"/> - Oui et je réponds aux avis négatifs uniquement <input type="checkbox"/> - Non je n'ai pas le temps <input type="checkbox"/> - Oui mais je ne réponds pas aux avis <input type="checkbox"/> - Oui et je réponds à tous les avis
Sur quels sites d'avis intervenez-vous ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> <input type="checkbox"/> - TripAdvisor <input type="checkbox"/> - Zoover <input type="checkbox"/> - L'Internaute <input type="checkbox"/> - Vinivi <input type="checkbox"/> - Dismoiou <input type="checkbox"/> - Autre
Menez-vous des actions pour récolter des avis sur votre établissement ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Non je ne veux pas <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non je ne sais pas comment m'y prendre
Diffusez-vous les avis concernant votre établissement sur votre site web ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Non je ne veux pas <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non je ne sais pas comment m'y prendre

Commercialisation

Votre établissement est-il commercialisé sur des sites spécialisés (Booking, Abritel...) ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Pas concerné <input type="checkbox"/> - Non
Sur quels sites spécialisés ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> <input type="checkbox"/> - Abritel <input type="checkbox"/> - Airbnb <input type="checkbox"/> - Booking <input type="checkbox"/> - Gîtes de France <input type="checkbox"/> - Hotels.com <input type="checkbox"/> - HRS <input type="checkbox"/> - maison-hote.fr <input type="checkbox"/> - Toprural <input type="checkbox"/> - via-camping.com <input type="checkbox"/> - Autre <input type="checkbox"/> - a-gites.com <input type="checkbox"/> - Amivac <input type="checkbox"/> - Campingfrance.com <input type="checkbox"/> - Homelidays <input type="checkbox"/> - HouseTrip <input type="checkbox"/> - Le bon coin <input type="checkbox"/> - pour-les-vacances.com <input type="checkbox"/> - Venere <input type="checkbox"/> - Windu
Votre site est présent sur le site du CDT ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Je ne sais pas <input type="checkbox"/> - Non
Votre site est présent sur le site de l'OT ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Je ne sais pas <input type="checkbox"/> - Non
Votre site est présent sur le site du Pays Touristique ? :	<u>Veillez cocher au plus 1 item :</u> <input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Je ne sais pas <input type="checkbox"/> - Non
Votre site est présent sur le site d'un label/d'une filière ? :	<input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non
La réservation en ligne est-elle accessible depuis toutes les pages du site de votre établissement ? :	<input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non
Mettez-vous en place des opérations commerciales sur le site de votre établissement pour favoriser la vente ? :	<input type="checkbox"/> - Oui <input type="checkbox"/> - Non

Précisez quel(s) type(s) d'opération commerciale :

--

Appliquez-vous les mêmes tarifs sur tous les sites sur lesquels votre établissement est présent ? :

O - Oui O - Non

Pouvez-vous estimer le volume de vos ventes générées directement sur votre site les 12 derniers mois ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

O - Entre 0 et 25% de mon chiffre d'affaires O - Entre 25 et 50% de mon chiffre d'affaires
O - Entre 50 et 75% de mon chiffre d'affaires O - Entre 75 et 100% de mon chiffre d'affaires
O - Je ne sais pas

Pouvez-vous estimer le volume de vos ventes générées sur des sites spécialisés (Booking, Abritel...) les 12 derniers mois ? :

Veillez cocher au plus 1 item :

O - Entre 0 et 25% de mon chiffre d'affaires O - Entre 25 et 50% de mon chiffre d'affaires
O - Entre 50 et 75% de mon chiffre d'affaires O - Entre 75 et 100% de mon chiffre d'affaires
O - Je ne sais pas

Quels types de clientèle recevez-vous majoritairement ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Famille O - Couple
O - Senior O - Groupe
O - Clientèle locale O - Français
O - Anglais O - Espagnol
O - Allemand O - Belge
O - Néerlandais O - Américain

Quels types de clientèle voulez-vous développer prioritairement ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Famille O - Couple
O - Senior O - Groupe
O - Clientèle locale O - Français
O - Anglais O - Espagnol
O - Allemand O - Belge
O - Néerlandais O - Américain

Analysez-vous régulièrement les tarifs de vos concurrents ? :

O - Oui O - Non

Avez-vous un budget dédié à la commercialisation/promotion de votre établissement ? :

O - Oui O - Non

Accompagnement

Quels sont les formats d'accompagnement qui vous conviendraient le mieux ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Conférences, réunions thématiques O - Ateliers en groupe réduit avec mise en pratique
O - Fiches techniques, tutoriels O - Accompagnement personnalisé
O - Formation assurée par un organisme de formation

Souhaitez-vous être accompagné sur le thème des tendances et pratiques des touristes sur le web ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Très intéressé O - Moyennement intéressé
O - Pas intéressé

Souhaitez-vous être accompagné sur le thème du web mobile ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Très intéressé O - Moyennement intéressé
O - Pas intéressé

Souhaitez-vous être accompagné sur le thème du référencement payant ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Très intéressé O - Moyennement intéressé
O - Pas intéressé

Souhaitez-vous être accompagné sur le thème du référencement naturel ? :

Veillez cocher 0 ou plusieurs items :

O - Très intéressé O - Moyennement intéressé

	O - Pas intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de l'analyse et statistiques de fréquentation de votre site internet ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de la création d'un site web ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème des réseaux sociaux ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème des photos et vidéos ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de l'installation wifi pour les clients ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de l'e-réputation, sites d'avis voyageurs ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de la gestion de Google + Local ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème de la relation client par l'emailing ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème des solutions techniques de vente en ligne pour mon site internet ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Souhaitez-vous être accompagné sur le thème du web éditorial et techniques de rédaction web ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Très intéressé O - Pas intéressé	
	O - Moyennement intéressé	
Quels mois êtes-vous le plus disponible ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Janvier O - Mars O - Mai O - Juillet O - Septembre O - Novembre	
	O - Février O - Avril O - Juin O - Août O - Octobre O - Décembre	
Quels jours êtes-vous le plus disponible ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Lundi O - Mercredi O - Vendredi	
	O - Mardi O - Jeudi O - Samedi	
A quel moment de la journée êtes-vous le plus disponible ? :	<u>Veillez cocher 0 ou plusieurs items :</u> O - Matinée O - Soirée	
	O - Après-midi	