



# L'usage des réseaux sociaux dans l'industrie hôtelière

**Benoit Duguay**

**Le 11 mars 2011**

# Participants à l'étude

➤ Les étudiants suivants ont participé à l'étude dont les résultats sont présentés aujourd'hui :

- ❖ Julie Angibaud
- ❖ Gabriel Comtois
- ❖ Catherine Choquette
- ❖ Virginie Côté
- ❖ Marie-Carmel Dambreville
- ❖ Jessica Della Ripa
- ❖ Émilie Laborde
- ❖ Virgine Iavergne-Mayer
- ❖ Maxime Péladeau
- ❖ Jean-Paul Thions
- ❖ Kristel Young

# Envergure de l'étude

- **Territoire couvert**
- **261 établissements sur le territoire, tous sollicités**
- **84 répondants**

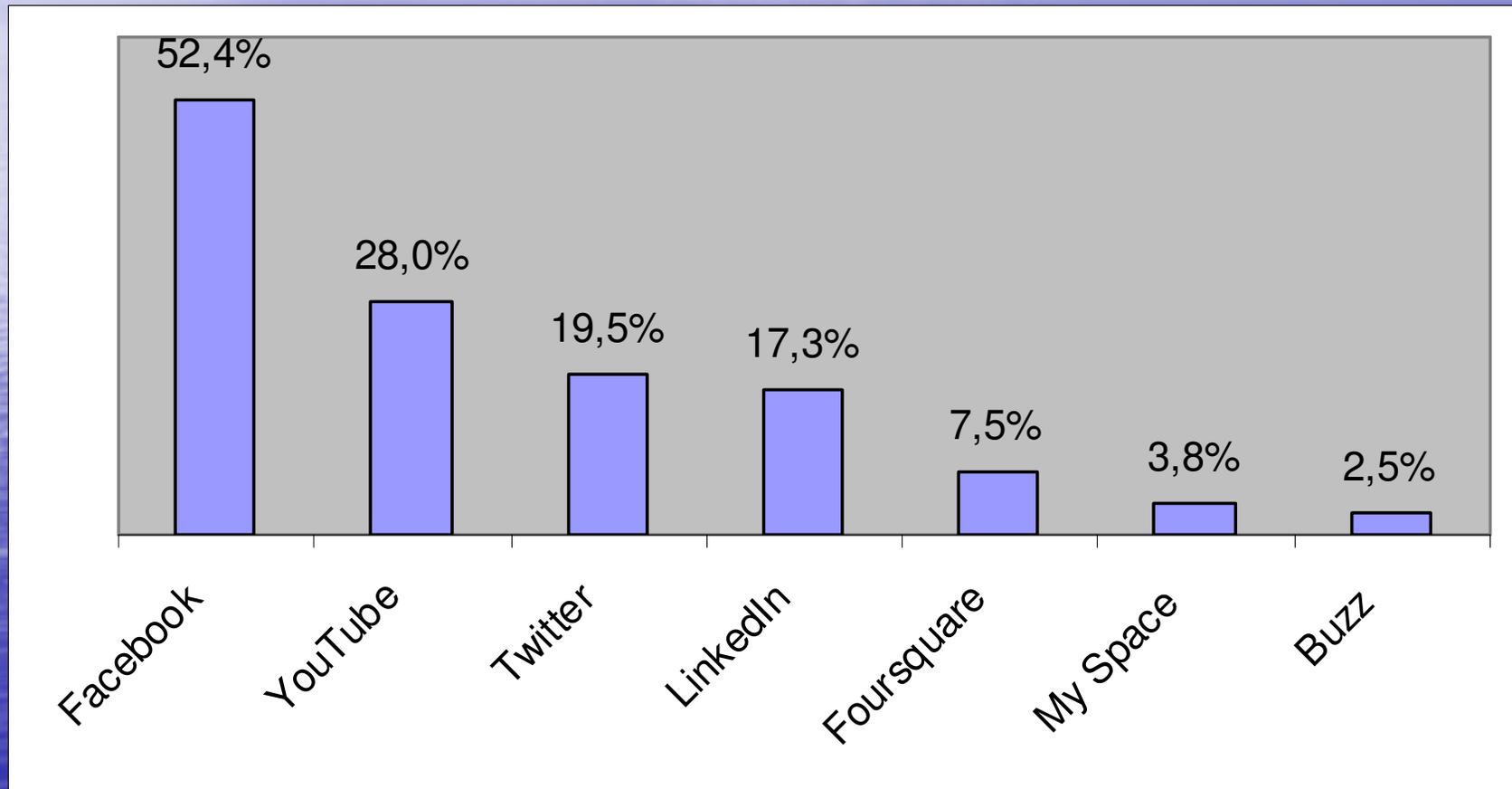


# Instrument de mesure

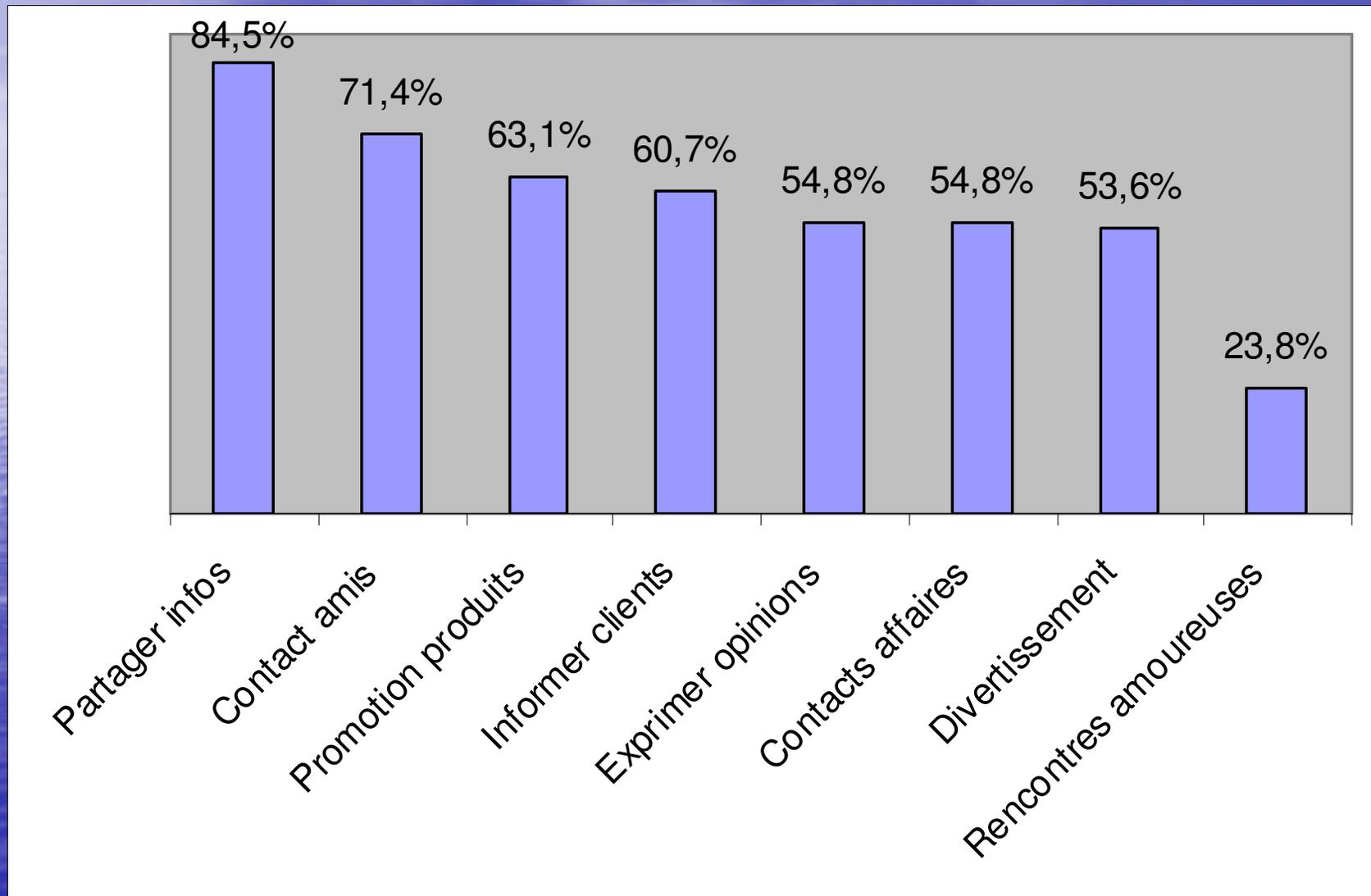
- **Questionnaire utilisé**
- **Questions générales : Utilisation et perception des réseaux sociaux**
- **Questions pour les établissements qui utilisent les réseaux sociaux actuellement**
- **Questions pour les établissements qui prévoient utiliser les réseaux sociaux dans l'année qui vient**
- **Questions pour les établissements qui n'utilisent pas les réseaux sociaux et ne prévoient pas les utiliser dans l'année qui vient**
- **144 variables**

# Les établissements qui utilisent les réseaux sociaux

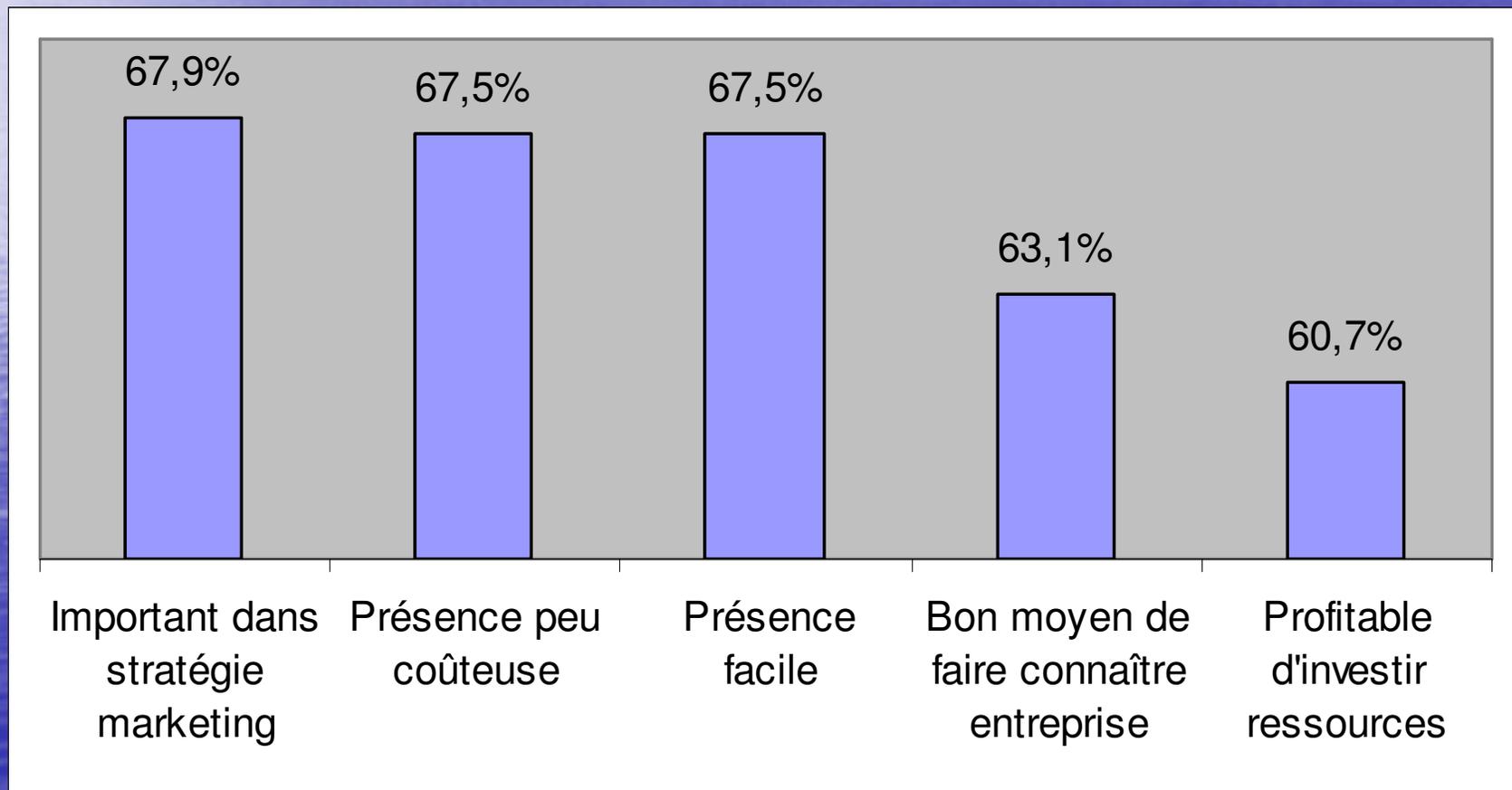
# Réseaux sociaux utilisés



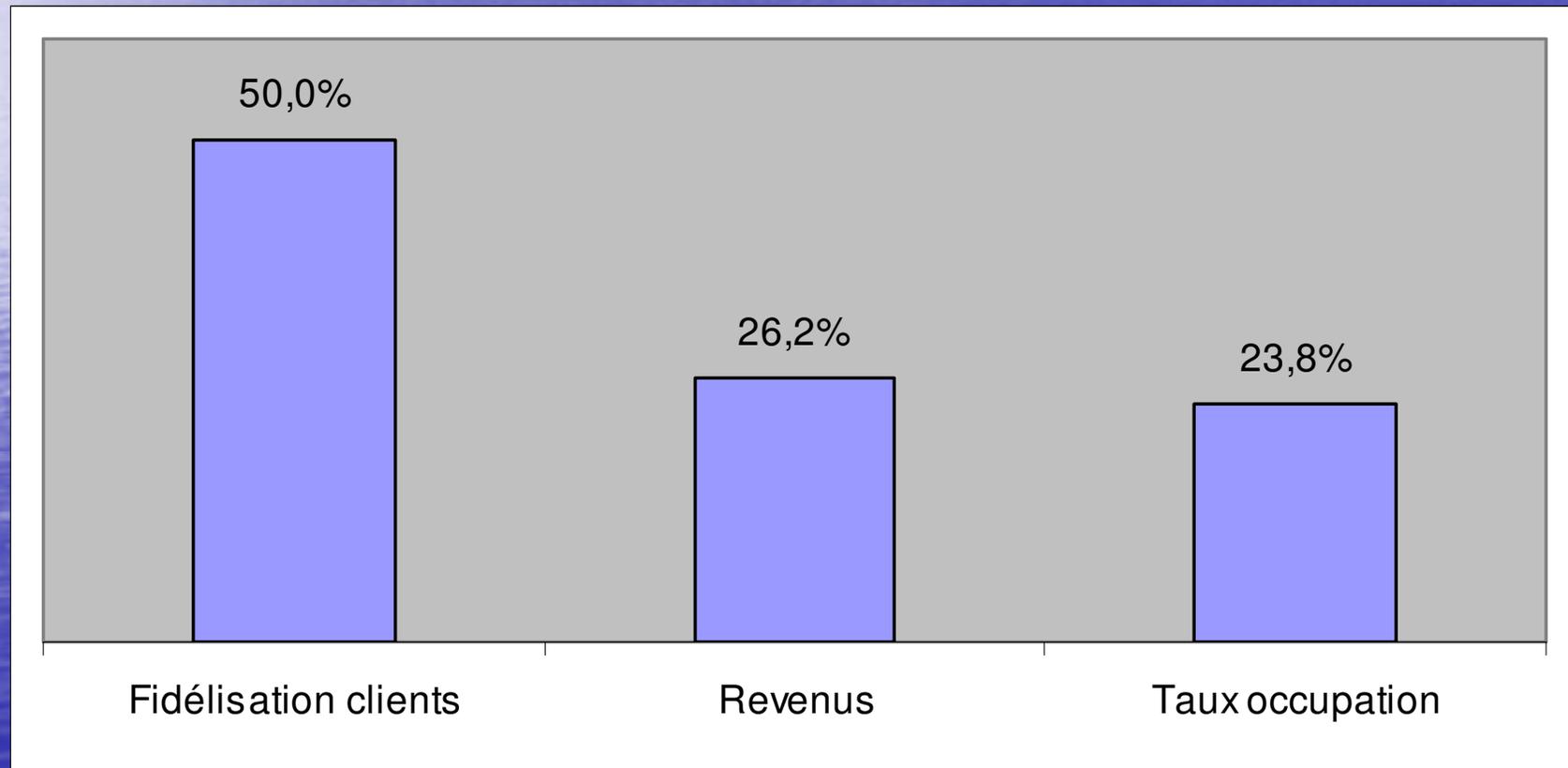
# Opinion des réseaux sociaux



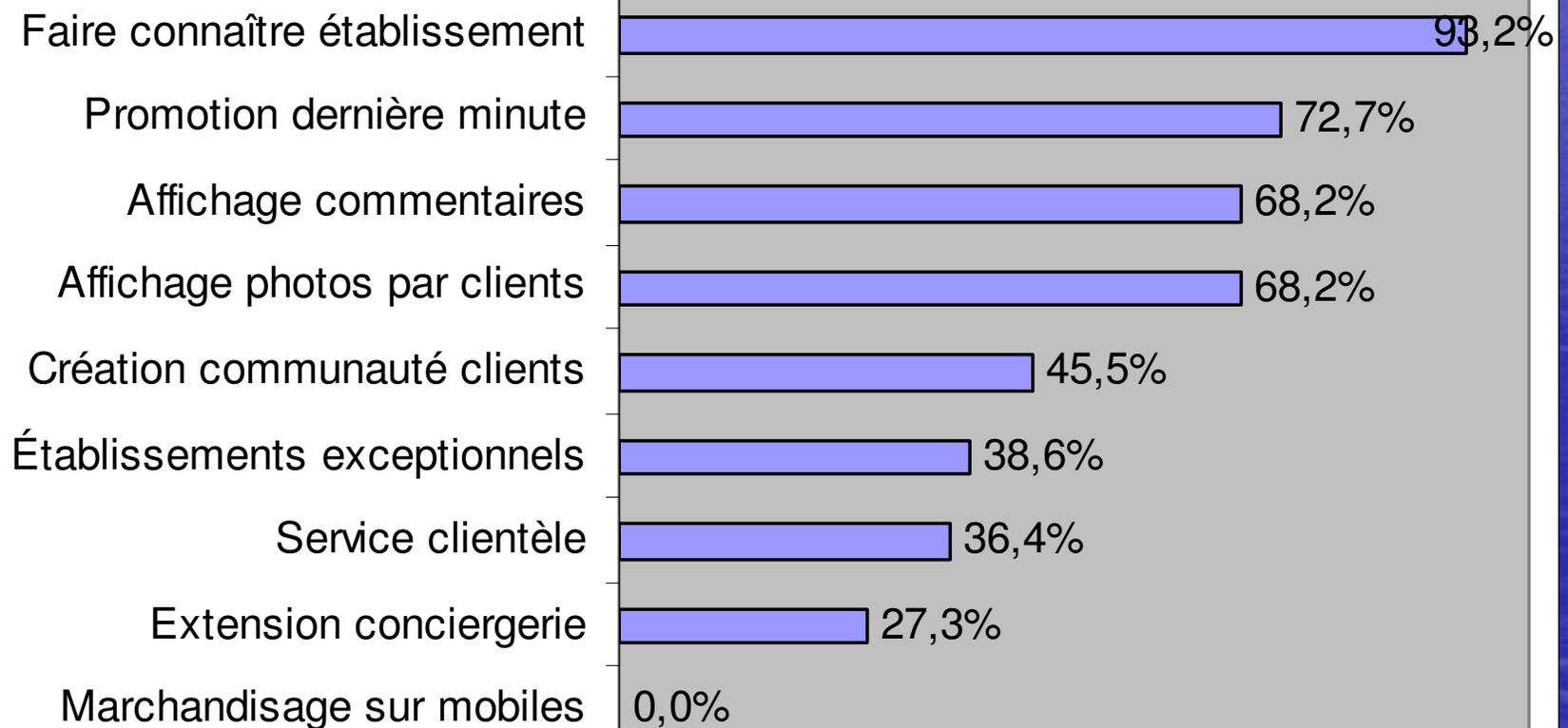
# « En accord » ou « Complètement en accord » avec ces affirmations



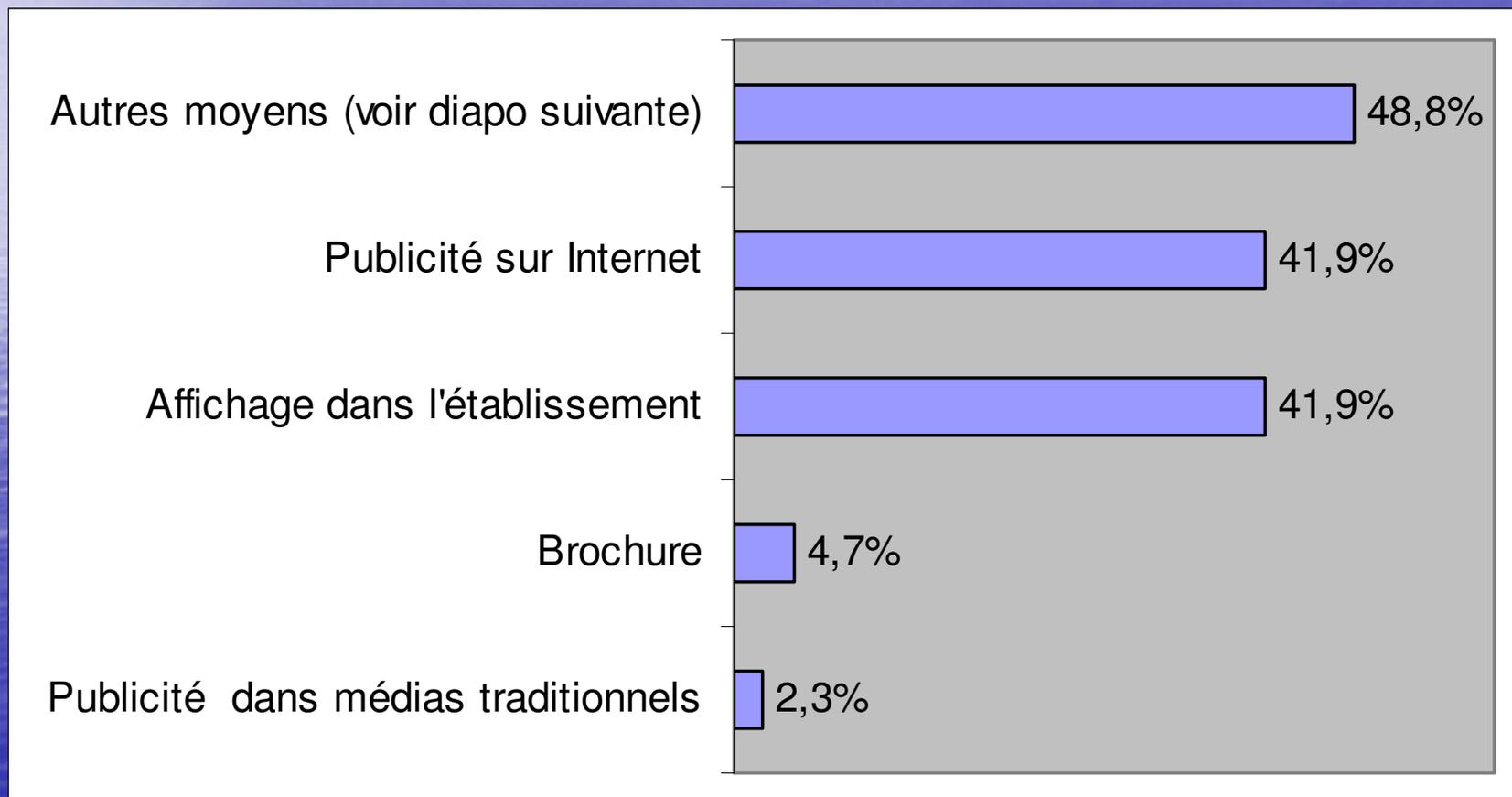
# Effets de la présence sur les réseaux sociaux



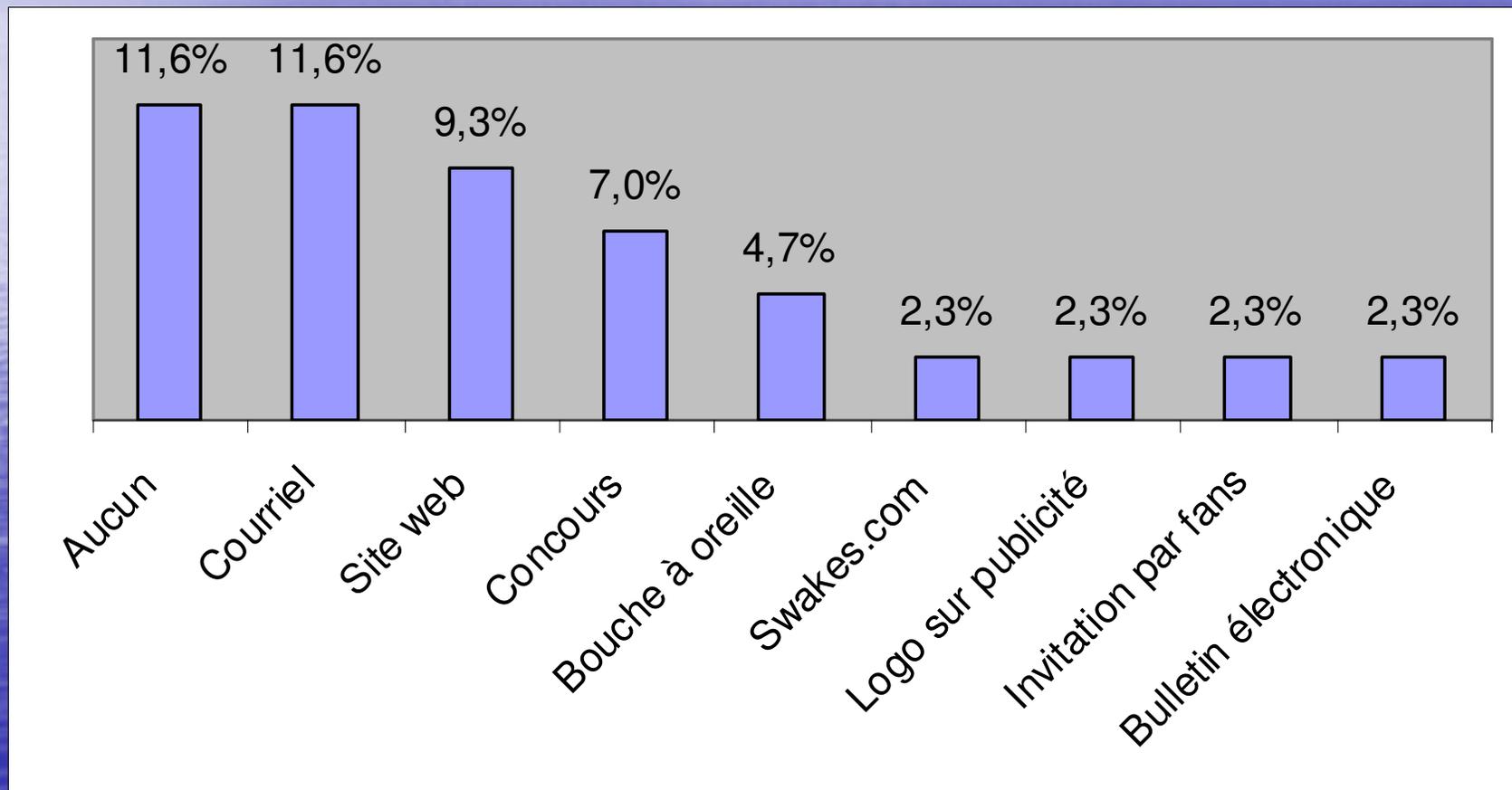
# Usages des réseaux sociaux



# Moyens utilisés pour inciter clients à devenir membres ou amis

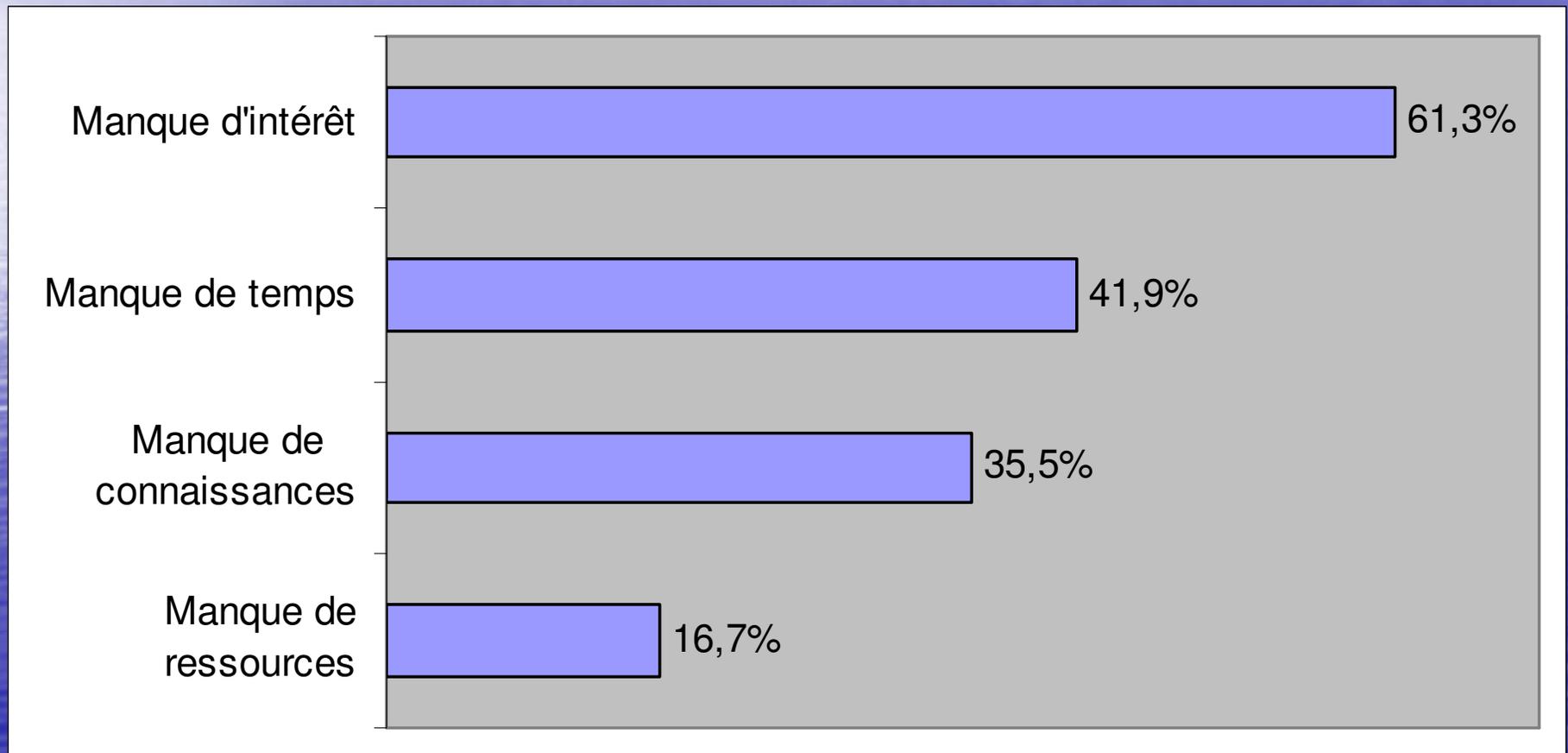


# Autres moyens utilisés



# Les établissements qui n'utilisent pas les réseaux sociaux

# Pourquoi n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux?



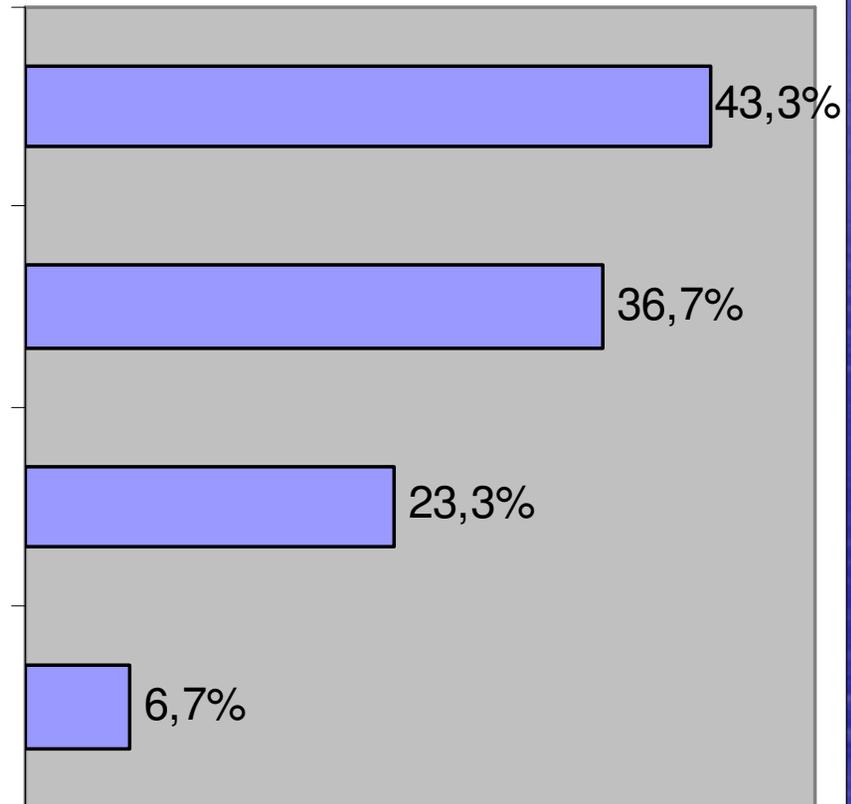
# « En accord » ou « Complètement en accord » avec ces conditions à leur utilisation des réseaux sociaux

S'il existait des études confirmant que l'utilisation des réseaux sociaux peut créer une augmentation d'achalandage

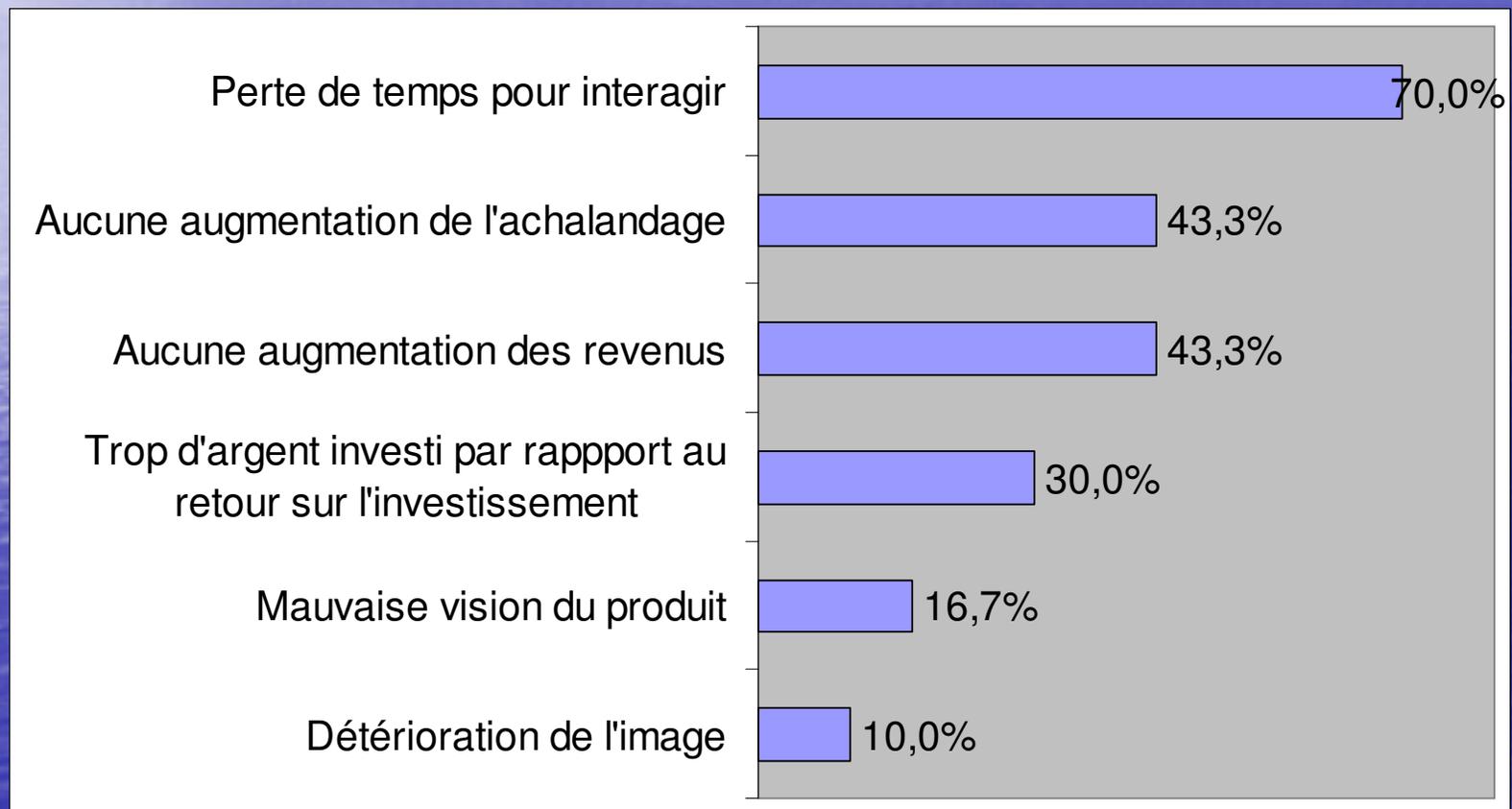
Si nous avons plus d'informations sur leurs impacts

Si nous avons plus de ressources humaines

Si nous avons plus de ressources financières

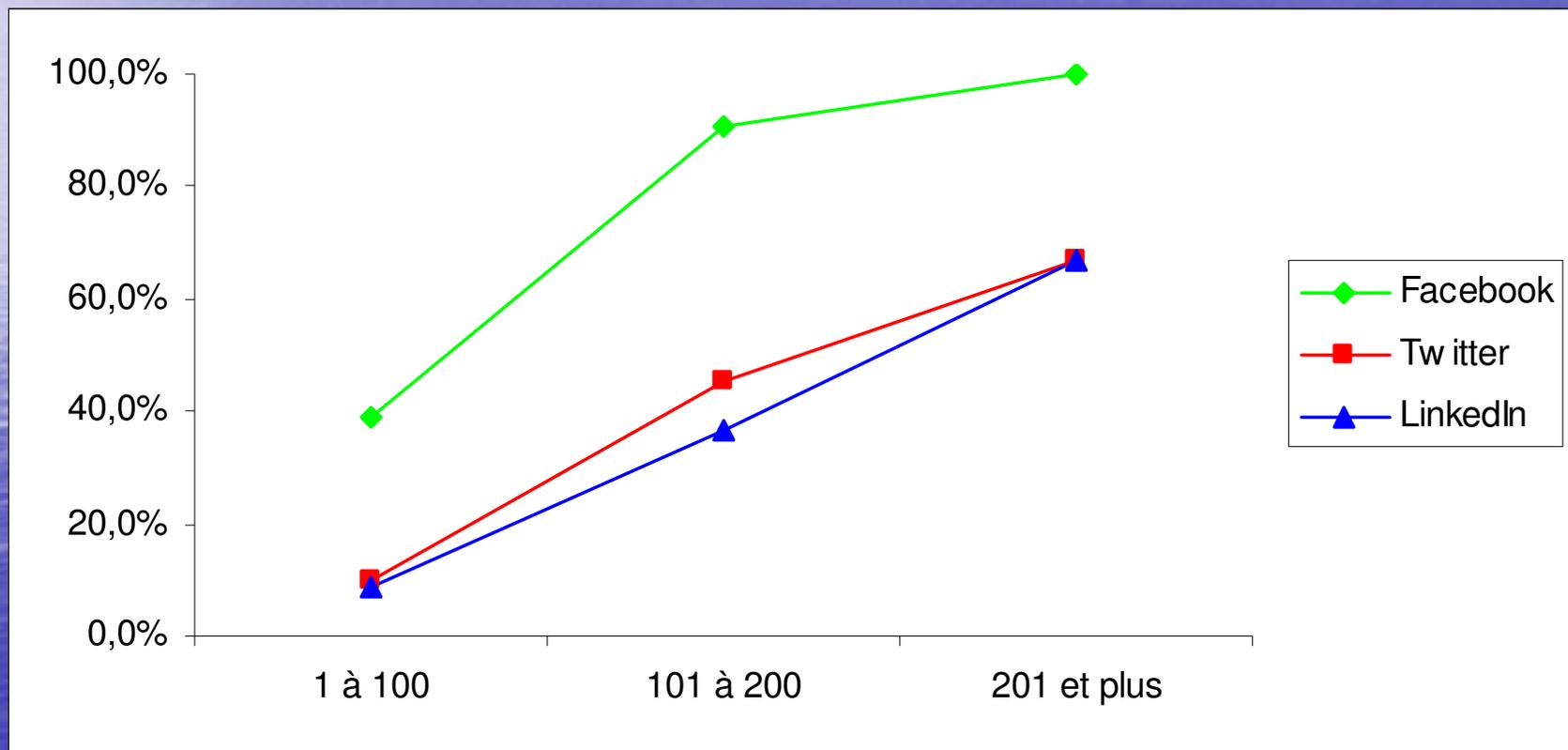


# Désavantages à investir dans les réseaux sociaux



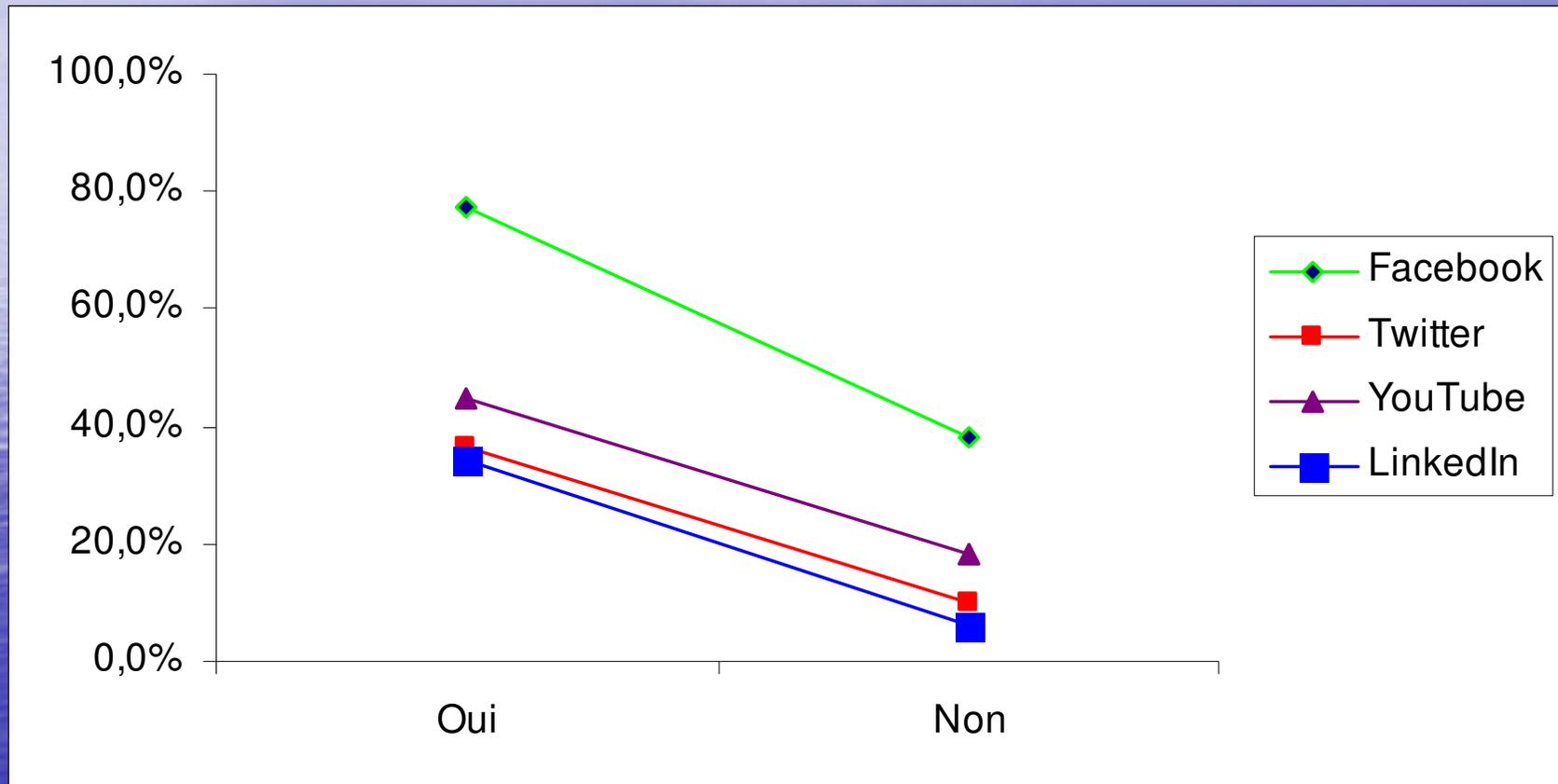
# Les types d'établissements qui utilisent le plus les réseaux sociaux

# Utilisation des réseaux sociaux en fonction du nombre de chambres



**Signification supérieure à 95%**

# Utilisation des réseaux sociaux en fonction de l'appartenance à une chaîne



**Signification supérieure à 95%**

# Études requises pour l'industrie hôtelière

- **Impacts démontrés sur l'achalandage et la fidélisation**
- **Études longitudinales**
- **Multiples provinces et villes**
- **Échantillons plus gros**
- **Nécessite collaboration entre universités**

