

## Annexe 2 – Guide d’entrevue Vanessa Marceau-Gozsy

### Remerciement

*Avez-vous un ordinateur avec une connexion Internet devant vous?*

*Pouvez-vous aller rechercher le courriel que nous vous avons envoyé plus tôt cette semaine.*

### Section 1

#### Approche cognitive

*Mise en évidence des connaissances et des habitudes de consommation des consommateurs*

Adapter la question en fonction des réponses du précédent sondage

#### **Vous planifiez vos vacances sur Internet.**

- Pour quelles raisons

Sous-questions pour diriger le répondant :

- Dans quel contexte planifiez-vous vos vacances?
  - vacances en famille, en couple, etc.
  - vacances de courte durée au Québec, vacances à l’international
  - À quelle fréquence voyagez-vous?
- À quelle fréquence planifiez-vous vos vacances sur Internet?
- Utilisez-vous les médias sociaux
  - Partage de photos
  - Commentaires, appréciation
- Que recherchez-vous?
  - Hébergement, attrait, direction.
  - Réserver de l’hébergement, des activités, moyens de transport

#### **Vous ne planifiez pas vos vacances sur Internet**

- Où planifiez-vous?
- Pourquoi?
- Je vais maintenant vous demander de cliquer sur le premier lien, dans le courriel qu’on vous a envoyé plus tôt cette semaine ([bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com))

**Quelles sont vos impressions générales par rapport à la page d’accueil?**

Sous questions pour diriger le répondant :

- À qui s'adresse le site?
- Que peut-on faire sur ce site?
- Quelle est la principale fonction de ce site?
- Les images vous inspirent-elles?
- Êtes-vous porté à pousser votre visite sur le site?
- Trouvez-vous la page trop dense? (surchargée en informations)

*Répéter la question pour les sites de Québec vacances (lien 2), OTQ (lien 3) et Québec tourisme (lien 4). Permet de positionner BQC par rapport à d'autres sites similaires.*

Quel site préférez-vous?

**Sur quel site seriez-vous plus porté à planifier vos vacances, pour quelles raisons?**

Sous questions pour diriger le répondant :

- Les images vous inspirent plus sur un site que l'autre
- Plus conviviale, facile d'utilisation
- L'information est plus accessible
- L'information est plus détaillée
- Les couleurs sont harmonieuses
- Le site me paraît plus sécuritaire

Section 1 : 3 à 7 minutes, en fonction de l'habileté du répondant.

Section 2 :

L'approche affective :  
(7-16 minutes)

*Mise en évidence de ce qu'apprécient les consommateurs et ce qui leur déplaît concernant un site touristique. On s'appuie alors sur leurs attitudes et leurs motivations.*

L'exercice que je vais vous demander consiste à planifier et réserver un séjour, de façon fictive sur le site de votre choix, parmi les quatre sites visités précédemment. Au fur et à mesure, de *vo*tre navigation, je vais vous demander vos impressions. Sachez qu'il n'y a aucune mauvaise réponse.

## **Mise en situation :**

Un groupe de 4 amis, dont vous faites parti, souhaitez aller passer une fin de semaine dans la région de Québec. Vous recherchez un hôtel 4 étoiles.

- Sur le quel des 4 sites iriez-vous planifier cette fin de semaine?
- Pour quelles raisons?

Sélectionnez le site

À partir de la page d'accueil du site que vous préférez, j'aimerais que vous me disiez le trajet que vous effectueriez pour planifier et réserver ce séjour sur le site.

Question servant à évaluer le processus de planification et de réservation. Permet d'évaluer la fonctionnalité et l'ergonomie.

Si BQC n'est pas sélectionné comme site préféré, répéter l'exercice sur BQC. Faire un comparable entre les 2 sites.

Questions pour diriger les répondants, tout le long du processus de planification.

- Trouvez-vous les pages trop longues?
- La couleur de fond gêne-t-elle votre lecture?
- La taille des polices de texte est-elle convenable?
- Est-ce que le site est visuellement attrayant (design)
- Moteur de recherche est-il facilement repérable
- Le site comporte-il des éléments qui perturbent votre lecture?
- La barre de navigation est elle facilement repérable?

- Les informations sont-elles détaillées?
- En général, trouvez-vous la planification simple et agréable à effectuer?

Temps : de 1 à 5 minutes

## **Réservation**

Sur le site de BQC uniquement :

J'aimerais que vous réserviez, de façon fictive, l'hébergement que vous avez sélectionné dans l'exercice précédent.

### **Quelles sont vos impressions en lien avec l'aspect sécuritaire du site?**

- Est-ce sécuritaire selon vous?
- Réserveriez-vous un hébergement sur ce site? oui pourquoi, non pourquoi
- Maintenant que vous avez effectué le parcours, est ce que vous referiez le processus?
  - Si oui, pourquoi?
  - Si non, pourquoi?

### **Auriez-vous eu besoin de parler à quelqu'un à un moment ou un autre lors de la planification et réservation?**

- Oui
  - Non
- Dans la mesure où vous auriez eu besoin de parler à quelqu'un, pour quelles raisons?
  - Comment auriez-vous procédé?

Temps : 3 à 5 minutes

## **Planification :**

Vous avez entendu parler de l'hôtel Cap aux pierres, situés dans les environs de la région de Québec.

J'aimerais que vous cliquiez sur le lien *hôtel Cap aux pierres (lien 5)* dans le courriel qu'on vous a envoyé plus tôt cette semaine.

À partir de cette page, vous aimeriez trouver :

- 1- où se situe l'hôtel
- 2- Les attractions aux alentours
- 3- Des informations détaillées sur cet hôtel
- 4- Comparer avec un autre hébergement à proximité

**Image cartographie**, pour réaliser cette étape, le répondant aura besoin de la cartographie. Si le répondant ne trouve pas la cartographie, lui indiquer où elle se trouve et l'inviter à cliquer sur l'image.

- Avez-vous remarqué cette fonctionnalité sur le site, dans les pages que vous venez de visiter?

### **Quelles sont vos impressions par rapport à la cartographie?**

Sous questions pour diriger les répondants

- Trouvez-vous cette option sur le site fonctionnelle?
- Est ce que ca vous aide?
- Voulez-vous poursuivre votre recherche ou quitter la page?
- Obtenez-vous assez d'informations détaillées?
- Est-ce complet?
- Auriez-vous aimé retrouver plus d'informations?
- Les couleurs sont harmonieuses?
- La cartographie est intuitive?
- Les informations sont clairement présentées ?
- L'option de la cartographie est facile à repérer sur le site?

Temps : 3 à 6 minutes

Temps section 2 : 7 à 16 minutes

### Section 3

#### L'approche projective

(4 à 6 minutes)

(Questions ouvertes)

#### *Détermination des attentes et des besoins des consommateurs*

- Avez-vous eu des difficultés à retrouver les informations importantes?
- Les produits proposés correspondent-ils à vos attentes?
- Y a-t-il des éléments qui faciliteraient votre navigation ou vous inciterait à visiter un site pour la planification de vos vacances?
- Êtes-vous intéressé à partager des photos et vidéos sur un site de planification de voyage
- Quelles sont vos attentes face à un site web de planification et réservation touristique
  - Images et vidéos
  - Commentaires d'autres internautes
  - Comparaison de produits
  - Appréciation d'autres internautes
- Êtes-vous au courant que le site Bonjour Québec est un site gouvernemental?
- Accordez-vous de l'importance au fait que ce soit un site officiel?
- Est-ce que cette information modifie votre impression du site?

Temps 4 à 6 minutes

TEMPS TOTAL QUESTIONNAIRE : 14 à 28 minutes.