

**PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD**

LA RÉGION  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la  
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

**RÉGION SUD** PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

1

**PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD**

LA RÉGION  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la  
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

**RÉGION SUD** PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

**7 MAI 2020 – 14H00**

Besoin de  
transparence et  
d'éthique  
Communication

**id-rezo**  
l'expertise e-tourisme  
>

2



**Vous êtes environ**  
**700 prestataires du tourisme**  
**de la Région Sud**  
**à être inscrit.e.s**

**Nous allons débiter dans quelques minutes**  
 Quelques dizaines de prestataires et d'entreprises sont encore actuellement en train de se connecter.

**Merci pour votre patience.**

>  [id-rezo](http://id-rezo) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

3



**QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE**

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre très important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

**Pour l'instant  
LE SON N'EST PAS ACTIVE**  
 Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.

>  [id-rezo](http://id-rezo) © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

4

**COMMENT ADAPTER VOTRE OFFRE ?, VOTRE MARKETING ?**  
**RÉORGANISER VOTRE ÉTABLISSEMENT ?**  
 POST CRISE SANITAIRE

**PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD**

LA RÉGION  
 Provence-Alpes-Côte d'Azur  
 En collaboration avec la  
 FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME  
 Provence-Alpes-Côte d'Azur  
 Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

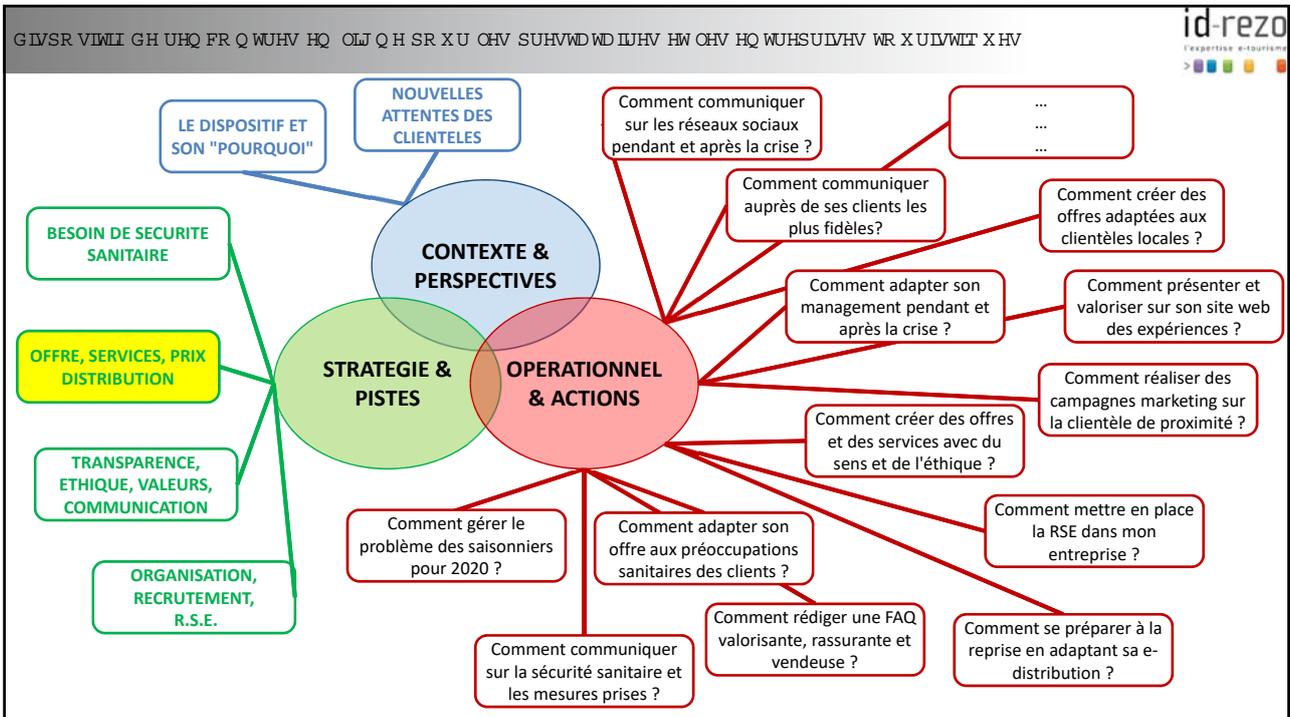
**7 MAI 2020 – 14H00**

**Besoin de transparence et d'éthique**

**Communication**



5



6




**Véronique VIDAL**  
 Co-fondatrice du cabinet 4V  
 Membre de la marque « id-rezo »  
 Consultante – Coach certifiée

 [www.4v.fr](http://www.4v.fr)  
 [veronique.vidal@4v.fr](mailto:veronique.vidal@4v.fr)







>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

7




**Benoit DUDRAGNE**  
 Fondateur du cabinet BDC  
 Co-fondateur de la marque « id-rezo »  
 Consultant pour l'industrie du tourisme

 <http://bdc-etourisme.com>  
 [Benoit.dudragne@gmail.com](mailto:Benoit.dudragne@gmail.com)  
 [www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme](http://www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme)  
 <http://twitter.com/BenoitDudragne>  
 <https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>




>  id-rezo © Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

8



## QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre très important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.

> 
id-rezo
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

9



## Communication

plan

- ✓ Contexte et nouvelles attentes
- ✓ La com avant Covid et maintenant
- ✓ Exemples
- ✓ Les différents niveaux de discours : de l'indispensable à l'expérience
- ✓ Des cibles un peu particulières : les prescripteurs, la population locale

> 
www.idrezo.com

10

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Phases de déconfinement

The diagram illustrates the phases of deconfinement over time:

- Confinement:** Represented by a red arrow pointing right, starting from 'Aujourd'hui'.
- Déconfinement transitoire (progressif):** Represented by a blue-to-green gradient arrow pointing right, starting on '11 mai'.
- Déconfinement total:** Represented by a green arrow pointing right, ending at '2021/22'.

Key dates and events on the timeline:

- 11 mai:** Start of the transitional phase.
- 2 juin:** '2eme phase de déconfinement'.
- N:** 'Adaptation en fonction R0'.
- M...:** 'Adaptation en fonction R0'.

A map of France is shown below the timeline, with regions colored in red, yellow, and green. A red arrow points to the map with the text '100 KM'. A large question mark '?' is placed in the center of the timeline.

Des contraintes

Des états d'âme

Des besoins

Des attentes

...

www.idrezo.com

© Copyright BDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

11

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Dans quel état d'esprit se trouve votre clientèle ?

www.idrezo.com

12

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Quel état d'esprit ?

**Des attitudes**

**Attitudes**

- Stupéfaction
- Attentisme
- Doute
- Espoir
- Ennui

**Emotions négatives**

- Peur sanitaire
- Grosses Craintes financières
- Angoisse et anxiété croissante
- Détresse psychologique (1/3 des français )

**Affectif ébranlé**

- Sentiment d'isolement
- Tensions familiales

**Des Besoins**

- Besoin de **sécurité** fort
- Besoin **d'espace**
- Besoin de vert, de **nature**
- Besoin de **se rassurer**
- Besoin **d'affectif**, de **se retrouver**
- Besoin de **valeurs** essentielles

**Des Attentes**

- Empathie forte
- Eviter la foule
- Altruisme
- Attitude responsable
- Du sens
- Pas de business
- Préserver et bonifier le lien
- Valeurs prépondérantes
  - Solidarité
  - Humilité
  - Authenticité
  - Joie (simple)
  - Vérité

Revoir son positionnement marketing  
[www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

© Copyright BDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

13

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Quel état d'esprit ?

**Je fais très attention à ce que les marques que j'achète  
SOIENT EN ACCORD AVEC MES VALEURS**

Année	Pourcentage
2017	42%
2018	43%
2019	47%

Source IFOU

[www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

14

## Communication



J'attends fortement que l'entreprise privée assume un rôle important à coté de moi...

Qu'elle soit **un acteur responsable** dans la société...  
avec moi !!!



15

## Communication



### Les attentes envers les marques

L'institut Kantar a interrogé 25 000 consommateurs dans 30 pays (dont la France) sur leurs attentes envers les entreprises et les annonceurs durant la période de crise sanitaire et économique actuelle. ([source](#))

"Parler de l'utilité de la marque dans la nouvelle vie quotidienne" : **67 % en France** contre 77 % à l'international.

"Informer sur ses efforts pour faire face à la situation" : **62 % en France** contre 75 % à l'international.

"Adopter un ton rassurant" : **59 % en France** contre 70 % à l'international.

"Communiquer sur les valeurs de la marque" : **46 % en France** contre 61 % à l'international.

"Ne doit pas exploiter la situation du coronavirus pour promouvoir la marque" : **68 % en France** contre 75 % à l'international.

"Doit éviter les tons humoristiques" : **28 % en France** contre 40 % à l'international.



www.idrezo.com

16

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 

Comment cela se traduit il dans mon entreprise?

- 1: Communiquer, c'est s'adresser à des gens : **des cibles**
- 2 . En leur disant des choses pertinentes : **des messages**
3. Pour des résultats attendus : **objectifs**

>  [www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

17

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 



Cibles

Personnes pas encore clientes : conquête

Vos voisins, les habitants : prescription



prospects

clients

Prescripteurs pro

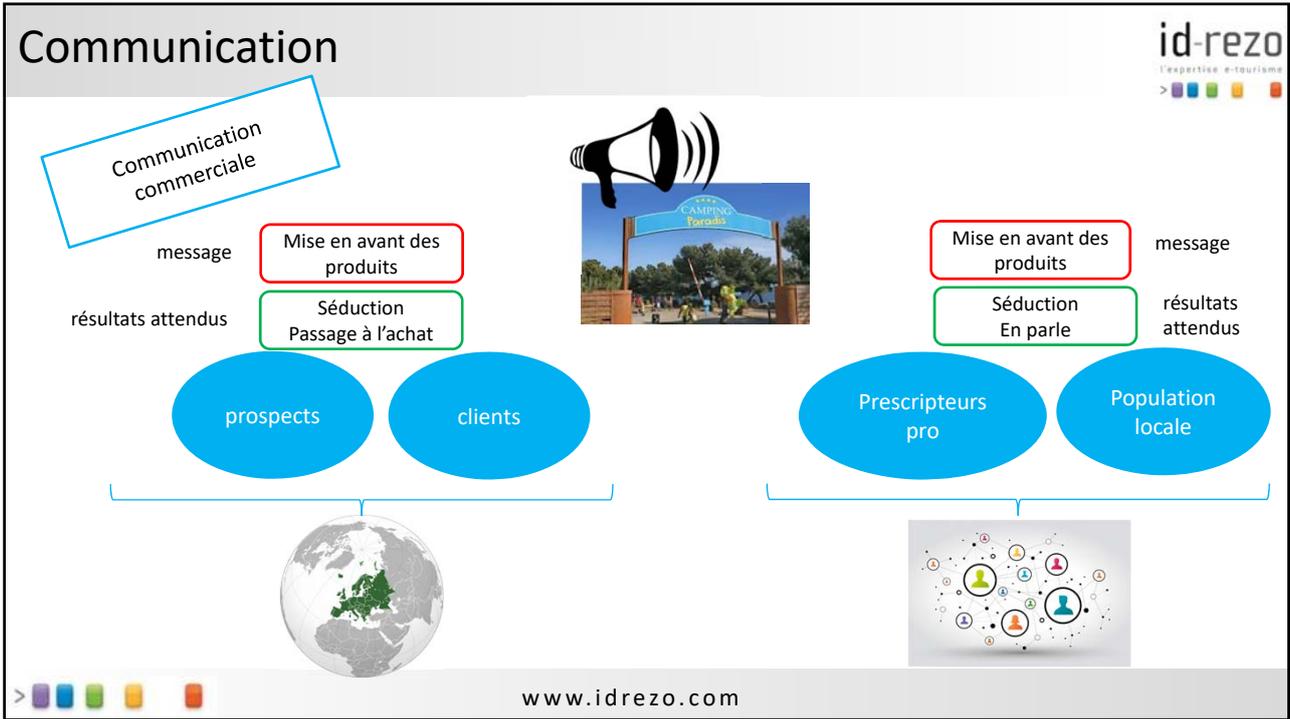
Population locale

Vos clients, ils ont consommés chez vous : fidélisation

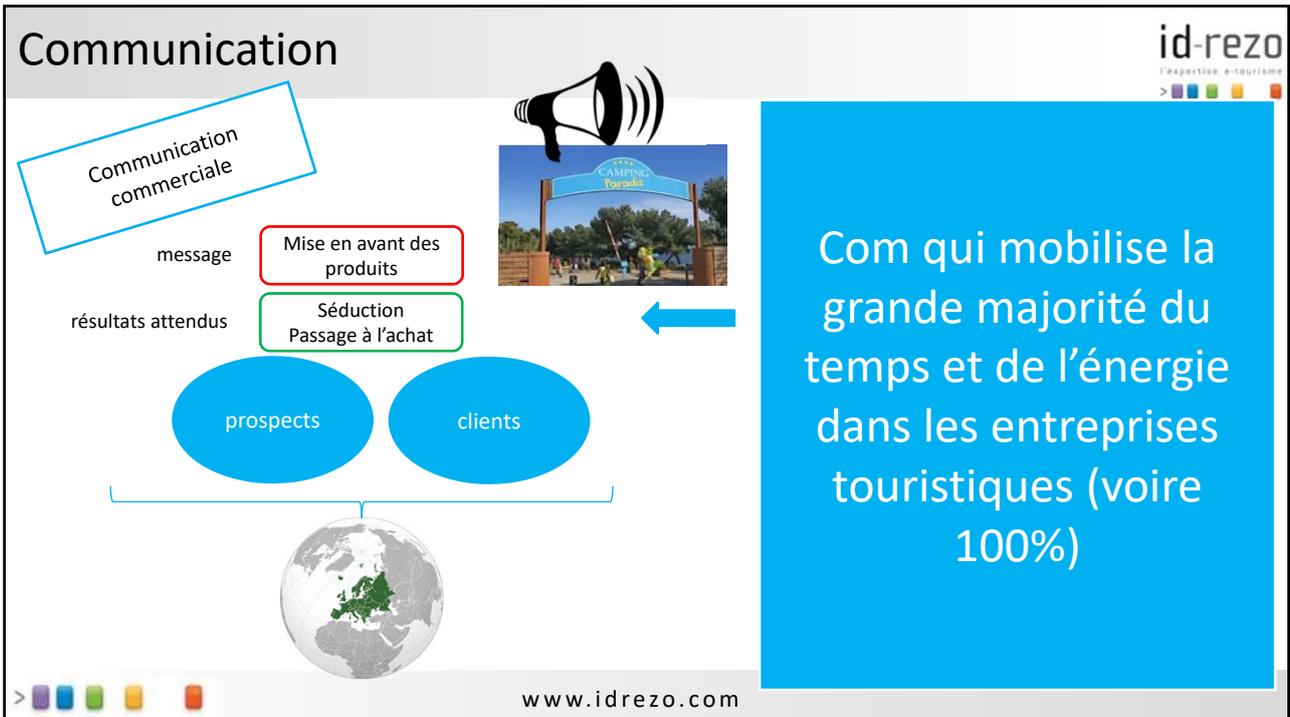
Les autres presta par exp : prescription

>  [www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

18



19

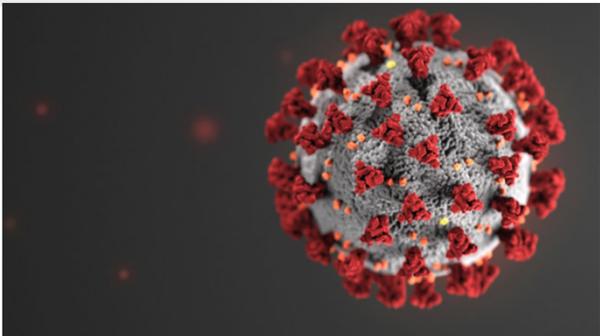


20

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Et puis, la donne change ...



Des objectifs nouveaux - différents

De nouveaux messages

De nouvelles cibles ou de nouvelles priorités

Une temporalité à prendre en compte

www.idrezo.com

21

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



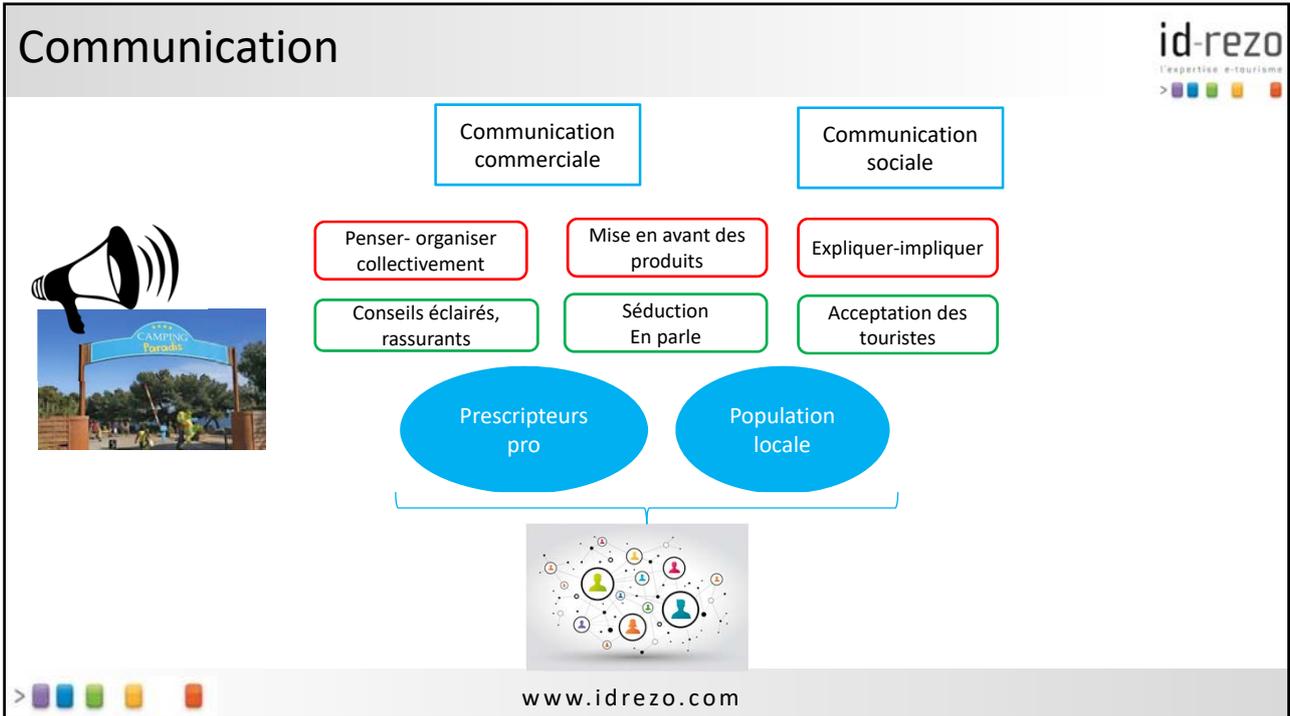
Communication commerciale	Communication institutionnelle	Communication sociale	
Mise en avant des produits	Info « sanitaires »	Vos valeurs, votre éthique	Conscience collective
Séduction Passage à l'achat	Rassurance	Rassurance - Engagement	Engagement - Lien

prospects      clients

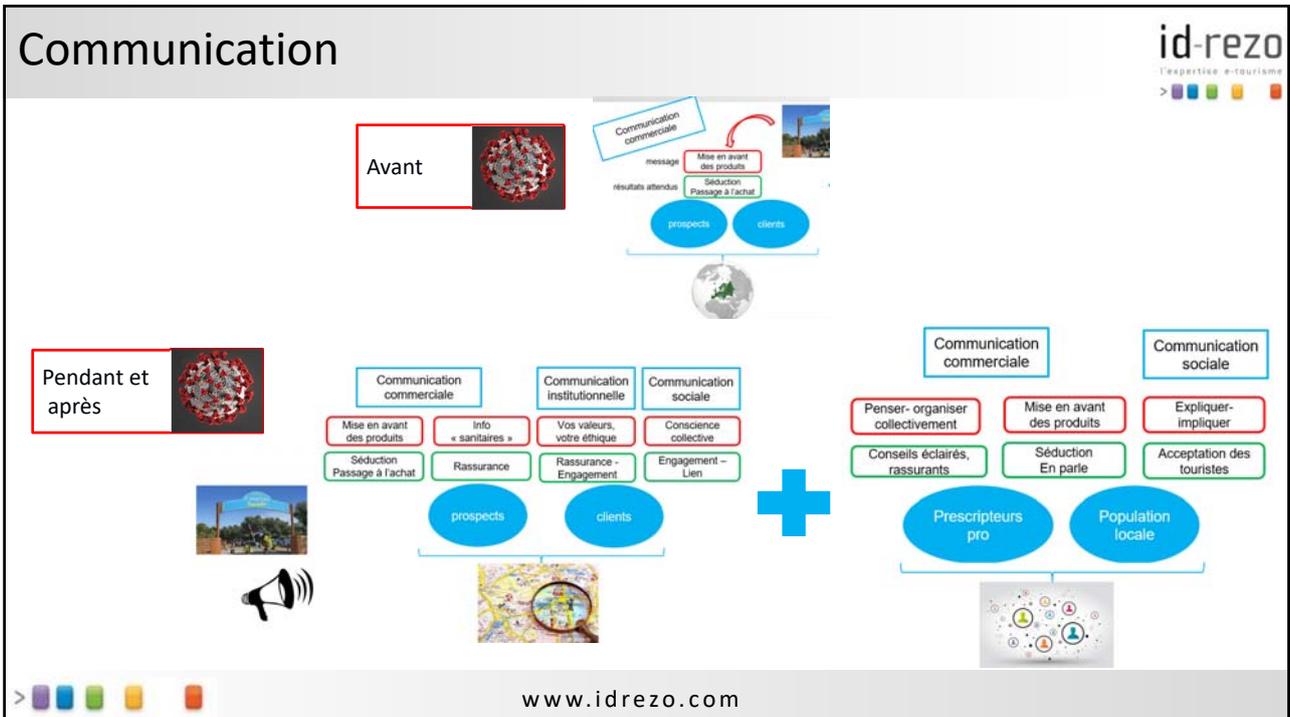


www.idrezo.com

22



23



24

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**paradoxe**

www.idrezo.com

25

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**Attention!**

Tout message a une cible et un objectif - un résultat attendu

Je ne communique que si j'ai quelque chose à dire « d'intéressant », « d'utile »

Qui apporte quelque chose à la CIBLE

sinon

www.idrezo.com

26

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**Attention!**



Ne relayez que ce dont vous avez vérifié la source, la véracité

Ne relayez et ne prenez la parole que ce sur quoi il est légitime, pertinent et valorisant que votre structure communique




www.idrezo.com

27

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

EXAMPLE

**L'état d'urgence sanitaire prolongé de 2 mois est excessif et non justifié mais ça leur permet de nous manipuler et d'agir à leur guise . j'ai la haine .**

J'aime · Répondre · 19 h

---

**Auteur**

**camping 4 étoiles**

nous partageons ce point de vue

Tout cela parce qu'ils sont incapables de gérer :

- Les commandes de masques
- La fabrication et les commandes de tests
- Et qu'ils ont peur pour eux : procès etc
- Nous sommes dirigés par des pleutres qui ne pensent qu'à leur réélection
- Ils ont peur donc ils ne prennent aucune décision.
- Mais je pense qu'il va falloir que nous passions outre...
- Tous ensemble
- Pourquoi ouvrir le métro et pas les plages : on est moins serrés à la plage ici que dans le métro !!!
- Et on choisit ses voisins à la plage et pas dans le métro
- La France va ressortir laminée de cet épisode...
- Pitt
- 40 ans d'incurie et de renoncements que nous allons payer cash !
- Bon courage

www.idrezo.com

28

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Exemples

> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

www.idrezo.com

29

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Entre Vignes et Oliviers

Entre Vignes et Oliviers - Gîte - Roulotte - Vous êtes ? - Temps Forts - Tourisme - Réservation & Conts

Info Covid 19  
Fermé mais joignable :  
lien

Infos sanitaires  
Rassurance

En raison du Covid-19, notre établissement est fermé. Par contre, nous sommes joignables par téléphone et par mail.

Charte Bonnes Pratiques Covid-19

> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

www.idrezo.com

30

**Communication**

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**Info Covid 19 Solutions proposées**

**INFORMATIONS COVID 19**

**COVID - 19 Informations**

**EN SAVOIR PLUS**

ace HOTEL

Chers(ères) clients(es), nous avons pris acte des mesures annoncées par le gouvernement. L'accueil et le bien-être de nos clients étant notre priorité, nous devons donc **fermer la totalité de nos hôtels pour une durée indéterminée.**

**Vous aviez choisi un tarif flexible ( sans promotion):**  
Nos équipes procèdent à l'annulation de votre réservation.

**Vous aviez effectué une réservation promotionnelle « non annulable non remboursable »:**  
Exceptionnellement votre réservation pourra être reportée jusqu'au 31 mars 2021. Pour ce faire vous devrez contacter par mail l'hôtel concerné et effectuer une demande écrite de report.

**Pour toutes autres demande merci de contacter par mail l'hôtel concerné.**

La solidarité est notre priorité. Nous remercions l'ensemble des équipes ACE HOTEL, lesquelles, unies, mettent tout en oeuvre pour que nous puissions toutes et tous nous retrouver dans les meilleures conditions. Nous vous remercions pour votre compréhension, votre soutien et votre attachement à notre chaîne.

Prenez soin de vous et de vos proches.

Nous nous retrouverons bientôt.

L'équipe ACE HOTEL

www.idrezo.com

31

**Communication**

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**Info Covid 19 Clin d'œil sympa**

**Canal de résa toujours ouvert et accessible**

**LES GALET'S**

**RÉSERVEZ L'ESPRIT TRANQUILLE!**

Possibilité de reporter votre séjour sans frais jusqu'à 2021

**Rassurance pour une résa « sans risque »**

**Nous sommes temporairement fermés !**  
Les réservations continuent sur le site ou par téléphone au 0970759900

www.idrezo.com

32

# Communication

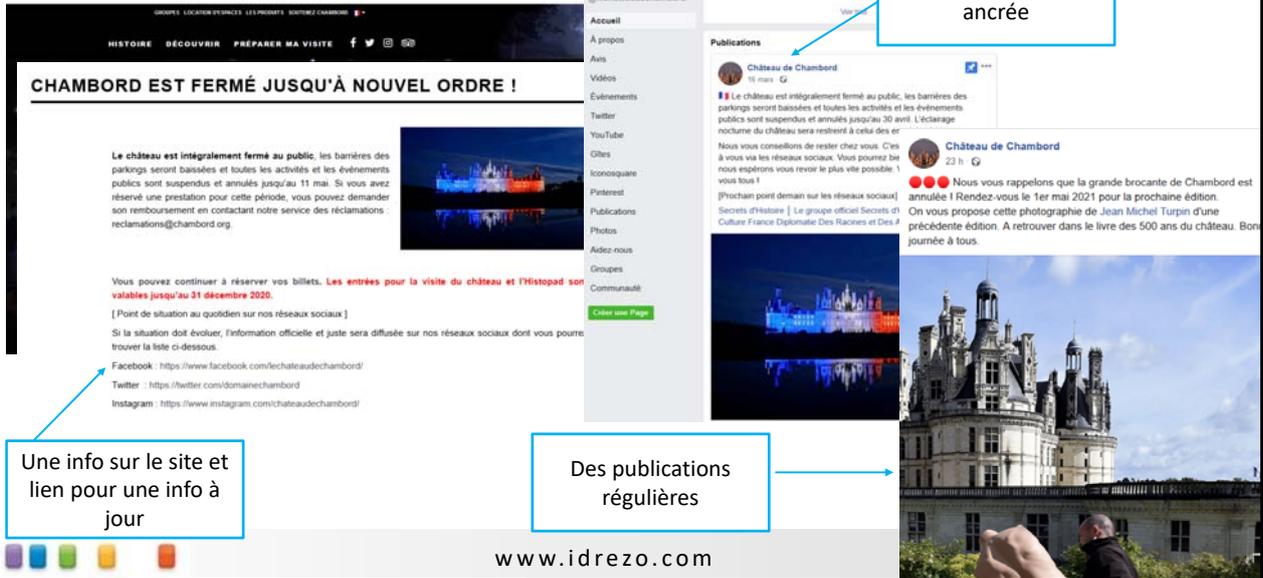
Une info à dater  
- obsolescence rapide



33

# Communication

Une publication  
ancrée



Une info sur le site et  
lien pour une info à  
jour

Des publications  
régulières

34

# Communication

Une info sur le site  
– un type de message

Même discours -  
rassurance



35

# Communication

Les différents niveaux de discours : de  
l'indispensable à l'expérience

36

# Communication



Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

97% des voyageurs interrogés par AirBnB déclarent fixer comme choix premier la sécurité sanitaire offerte par le logement dans lequel ils iront séjourner.

84% veulent savoir exactement quels protocoles de nettoyage et de sécurité sanitaire sont mis en place.

80% déclarent qu'ils seront très attentifs aux avis clients portant sur la propreté.

Nécessité impérieuse de répondre à cette assurance

→ Protocole

→ Site web

→ Courrier résa....

Source : [Phocuswire](https://www.phocuswire.com)

> 
www.idrezo.com

37

# Communication



Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

Est-ce que si je mets cela en place et que je communique les gens vont venir?

→

Peut être oui, peut être non...

Par contre, si je ne démontre pas, alors c'est sur, ils ne viendront pas!

> 
www.idrezo.com

38

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 

Avantage concurrentiel

Minimum syndical

- Protocole sanitaire

Avantage concurrentiel

- Un élément contextuel (je suis à coté de la gare)
- Un détail de son offre ( j'ai une piscine)
- Service (restauration en chambre ...)

Si inexistant - invisible : vous n'existez pas!

Souvent utilisés en critères de tri : s'il n'y a pas : c'est rédhibitoire

> 
www.idrezo.com

39

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser



*Le jardin est si grand que, si vous voulez vous ne croiserez personne*

*Des mobil homes permettant le télétravail*

Un avantage concurrentiel hier

*Une route improbable, des points de vue incroyables, on ne peut s'y croiser à 2 voitures, quand vous croyez être perdus, alors c'est qu'il vous reste 10 mn de route, et là enfin, votre yourte, gîte...*

> 
www.idrezo.com

40

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser

Canaux de distri

Changez les photos

Présenter de nouveaux produits

OT

Info sanitaire: cahier des charges, labels...

Réorganiser vos arguments

.....

Tripadvisor

f

Instagram

ANNUAIRE

www.idrezo.com

41

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Une idée de la relation à ses clients  
le lien

www.idrezo.com

42

# Communication



Report, resa...  
Prendre son tel et  
appeler :  
Rassurer, construire ou  
maintenir le lien



www.idrezo.com

43

# Communication



Message bienveillant, comme si on  
se donnait des nouvelles, entres  
amis



www.idrezo.com

44

# Communication



Un RDV tous les matins  
 Au programme : rencontres, points  
 de vue, découvertes, histoire  
 patrimoine...

Qu'est ce que j'aime ce genre d'histoire avec ces rencontres, ces anecdotes et cette empreinte de notre patrimoine Français !  
 Merci à vous Muriel Simon Canoe AumouindelaMalène pour ce moment avec Fernande et Gilbert de la Malène 🥰  
 #patrimoine #lamalene #occitane #tozere #gorgodutarn



1 370 vues  
 Muriel Simon Canoe AumouindelaMalène était en direct  
 2 h

CAFE DU MATIN CAFE AU MOULIN  
 Aujourd'hui un super moment avec Fernande et Gilbert.  
 #lamalene #gorges-dutarn #iens #confinementtozere #tozereNaturellement #rencontre #amis #deconfinement #occitania #bovannes

>

www.idrezo.com

45

# Communication



De l'avantage concurrentiel à l'expérience

Minimum syndical

- Protocole sanitaire

Avantage concurrentiel

- Un élément contextuel (je suis à coté de la gare)
- Un détail de son offre ( j'ai une piscine)
- Service (restauration en chambre ...)

Expérience

- Quelle expérience, aventure leur proposons nous
- Une philosophie
- Des valeurs
- Une vision de son métier
- Ce que l'on promet à nos clients

Si inexistant : vous n'existez pas

Souvent utilisés en critères de tri : s'il n'y a pas : c'est rédhibitoire

Génère l'adhésion, ouvre l'imaginaire, le registre de l'émotion

>

www.idrezo.com

46

# Communication



## BIENVENUE AU BIBLIOÛTE !

Nous vous accueillons au calme, dans le joli village de Bornèze, à deux pas de Sartat, de Lascaux, de la Vallée de la Dordogne, de Padirac et de Rocamadour. Que vous préfériez les petites promenades ou les grandes randonnées, la visite des sites touristiques ou le farniente au bord de la piscine, votre rêve pourra se réaliser aux "Pierres dorées". Anciens libraires, nous veillerons à ce que vous ne manquiez jamais de livres, à déguster entre deux plongeurs, ou bien à l'ombre du jardin. Comme nous, vous serez séduit par cette région magnifique, où l'histoire et la géographie se sont concertées pour offrir les plus beaux paysages.

Pour découvrir le bibliogîte, vous pouvez visionner [un reportage](#) réalisé sur les lieux par France 3 Périgords.

Cultiver l'expérience que vous proposez

**Bibliogîte en Périgord noir**  
13 avril, 15:30

Une œuvre littéraire se cache derrière ce rébus facile pour ce lundi de Pâques. Vos réponses en message privé pour ne pas tuer le match. Même les ados peuvent jouer !

14 23 commentaires 1 partage

www.idrezo.com

47

# Communication



J'aime déjà Déjà abonné(e) Partager ...

**Les Rochers de Maguelone**  
24 avril, 12:00

[Confinement : témoignage de Pascale Védrine, fondatrice du parc]  
Que se passe t-il aux Rochers de Maguelone pendant cette période compliquée du confinement?  
#TousEnsemble #TravailCollaboratif #SyndicatDesLoisirsActifs #ReseauOccigene #EvasionAuxRochers ... Afficher la suite

Prise de parole de la dirigeante - vidéo

Politique salariale, situation éco

Travail de préparation en collectif : syndicat - réseau

Transparence – engagement

www.idrezo.com

48

# Communication

**Situation inédite**  
COVID-19  
Gardons le lien →

Contactez-nous pour connaître les disponibilités.

✓ Sur les séjours prévus en juin, juillet, août et septembre  
Pour le moment, les reports ne sont pas envisagés, dans l'attente des dernières lignes de conduites communiquées par le gouvernement. Nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur vos prochains séjours cet été.

✓ 🗨️ Une proposition inédite « Décalez votre séjour sur les Vacances de Toussaint au Dauphin »  
Nous envisageons de garder le Domaine ouvert pour vous. Nous souhaitons vous offrir cette possibilité de vivre vos Vacances de Toussaint au Dauphin, du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020.

Votre intérêt pour cette proposition nous tient à cœur ❤️  
Êtes-vous partants :

Oui  Non

Il nous tarde de vous accueillir au Dauphin après ces jours nuageux et vous entourer de joie et de bienveillance, d'ici là, **prenez bien soin de vous, de votre famille et de vos proches.**

Nous vous disons à très bientôt et nous vous rappelons que nous sommes à votre écoute pour toutes vos demandes.

Le lien

L'interaction demander l'avis aux clients

www.idrezo.com

49

# Communication

**campingledauph...**  
L'amour est comme une fleur qui grandit et fleurit pendant toutes les saisons... 🌸 Nous vous envoyons tout plein d'amour et de lumière en cette période particulière. 🌻  
.Et surtout #restezchezvous 🏠  
#natureunique #campingledauphin #campingledauphargeles #camping #vacancesenfamille #vacances2020 #france\_vacations #naturelovers #suddelafrance #jardin #flowerslovers #plantation  
150 · Argèles-sur-Mer · 10 avril 2020 16 h 33 min

**Camping Le Dauphin**  
10 avril, 17:50  
Chères amies, Chers amis,  
Nous vivons cette épreuve inédite ensemble, et nous réussissons à vivre ces beaux jours prochains ensemble 🌻  
Courage, patience et amour pour y arriver 🌻🌻🌻  
Nous aimerions tous nous projeter et en ce moment la planète nous renvoie à « l'instant présent », alors même s'il est difficile de planifier, le 11 mai est un premier point de départ pour envisager une reprise en douceur ; pour cela nous travaillons actuellement en partenariat avec les autorités sur une date d'ouverture nous permettant de vous accueillir dans cette grande Nature bienveillante qui vous attend, pour vous ressourcer 🌻🌻🌻  
Nous redoublons d'efforts et de créativité pour vous permettre de vivre vos séjours prochains en toute sécurité dans le bien-être et les jardins du Dauphin, en continuant à planter les végétaux et à tout préparer pour de merveilleux moments pour vous.  
Nous mettrons à jour les dernières informations sur cet article : <https://www.campingledauphin.com/informations-situation-co.../>  
Nous sommes à votre écoute, nous pensons à chacun de vous, et nous vous envoyons plein de belles énergies 🌻

Vous et 204 autres personnes · 61 commentaires · 16 partages

Une sémantique autour des valeurs de l'entreprise

Transparence, engagement

www.idrezo.com

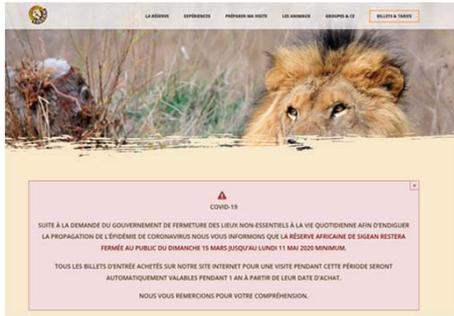
50

# Communication



De l'info admin

Dirigeante qui prend la parole  
Nouvelles des animaux  
Des collaborateurs



www.idrezo.com

51

# Communication



Personnel qui prend la parole  
Nouvelles des animaux  
Des collaborateurs  
Engagement écologique



www.idrezo.com

52

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Engagement pédagogique

The screenshot shows the website for Zoo Granby. The main navigation bar includes: Le zoo, Visitez, Les animaux, Conservation et recherche, Éducation, Affaires et événements, and Billetterie. The central banner features a video capsule titled "CAPSULES ÉDUCATIVES" with the subtitle "CONTENU VIDÉO SPÉCIAL POUR LA QUARANTAINE". Below the banner, there is a "Écoutez nos vidéos" button. On the right side, a sidebar menu lists: AUJOURD'HUI (Zoo - Fermé, Parc aquatique - Fermé, Parc des mangroves - Fermé), 1°C, 34°F, GRANBY, QC (Stationnements et directions), and PLANIFIER MA JOURNÉE (Voir les parcours).

www.idrezo.com

53

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Des cibles un peu particulières

The diagram illustrates target audiences. A large black checkmark is positioned above two blue ovals labeled "prospects" and "clients". To the right, two red arrows point from a central point to two more blue ovals labeled "Prescripteurs pro" and "Population locale".

www.idrezo.com

54

Communication

The screenshot shows the website for BERGAMOTTE. At the top, there is a navigation bar with 'SHOP', 'ABONNEMENT', 'NOTRE ENGAGEMENT', and 'NOTRE GARANTIE'. The main heading is 'Notre engagement solidaire' under the sub-heading 'ECLAIRAGES SUR LA SITUATION'. The text below discusses the company's commitment to safety and solidarity during the COVID-19 pandemic. A blue oval on the left side of the slide is labeled 'Prescripteurs pro', and a white box with a blue border is labeled 'Nos engagements'. The website URL 'www.idrezo.com' is visible at the bottom.

55

Communication

This screenshot shows a 'Message de nos Fondateurs' page from the BERGAMOTTE website. The page is divided into three columns of text. A blue oval labeled 'Prescripteurs pro' is positioned above the middle column. A white box labeled 'interdépendance' has a line pointing to the text in the right column. The text discusses the impact of the COVID-19 pandemic on the company's operations and its commitment to its producers and customers. The website URL 'www.idrezo.com' is at the bottom.

56

# Communication

Prescripteurs pro

interdépendance

MAISON SAINT-CRESCENT  
Fondée en 1993

La table de Lionel Giraud  
@maisonsaintcrescent

Accueil  
Avis  
Menu  
Photos  
Publications  
Vidéos  
Événements  
À propos  
Communauté  
Réservation  
Site Internet  
Créer une Page

Manger & Cave à Vin  
17 mars, 14:13 · Narbonne · 🌐

[POINT DE VENTE] La Cave à Vin est ouverte de 9h30 à 17h30 ...  
Nous vous proposons de faire vos courses à prix coûtant et d'accéder aux produits de nos producteurs. #CaveAManger #CaveAVin #Narbonne #MaisonStCrescent #NarbonneTourisme #VenteAEmporter #SoutienANosProducteurs #toussoidaire

LE PALAIS DU VIN  
CAVE A MANGER & CAVE A VIN

www.idrezo.com

57

# Communication

Prescripteurs pro

Mail fournisseur qui manque de délicatesse....

Dans ce contexte, il est primordial que les établissements – qui peuvent bénéficier de l'ensemble de ces mesures du fait de l'arrêt total de leur activité et de la taille de leur entreprise – sollicitent ces dispositifs.

Nous sommes là pour vous accompagner dans cette voie.

Ceci doit vous permettre de régler les encours et de régulariser les impayés que nous aurions pu réceptionner.

Vos besoins de trésorerie doivent être négociés auprès de votre banque et l'emprunt garanti par l'état, et non par du crédit de vos fournisseurs, qui subissent les mêmes désagréments générés par cette crise.

Si par ailleurs vous étiez à jour de vos paiements et que vous auriez entamé toutes les démarches administratives nécessaires en accord avec votre cabinet comptable avant la réception de ce mail, nous vous saurions gré de ne pas en tenir compte.

Nous vous prions de bien vouloir nous faire un retour quant aux dispositions que vous aurez prises ainsi que les coordonnées de votre cabinet comptable.

www.idrezo.com

58

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Prescripteurs pro



interdépendance

Échanger sur la reprise

Pouvoir donner des conseils éclairés à vos clients



Les petites perles :  
10 « domaines Néerlandais »

www.idrezo.com

59

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Population locale

La préserver	Règles sanitaires Services « drive », conseils éclairés
La rassurer	Communiquer sur vos mesures, collectives? Presse par exp
Lui expliquer	Interdépendance, nécessité pour le territoire




www.idrezo.com

60

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Communiquer, c'est choisir un ton à son message

tact  
délicatesse  
sensibilité  
....

✓

Humour?  
Pourquoi pas?

Surtout avec authenticité, avec votre cœur, il faut que cela vous ressemble!

> [www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

61

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

- ✓ Hiérarchisez vos actions
- ✓ Il ne s'agit pas de tout faire
- ✓ Identifiez ce que ça vous coute et ça que cela va apporter
- ✓ Quand on a rien à dire, on se tait!
- ✓ Faites ce qui vous ressemble
- ✓ Prenez le temps de réfléchir mais mettez vous en mouvement

> [www.idrezo.com](http://www.idrezo.com)

62

**Communication** id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Un investissement sur l'avenir

Après le déconfinement total

**Etat d'esprit**

- Sentiment de liberté totale
- Besoin de profiter... libéré !
- Recentrage sur l'humain
- Rééquilibrage psychologique
- Résilience
- Préservation et accélération des bonnes pratiques

- Remonter la pente économique
- Résistance
- Prudence et vigilance

**Faire face à**

Une concurrence très forte  
Une cacophonie  
Des messages brouillés  
...

**La reprise se jouera encore plus sur les valeurs,  
le vrai et le retour à l'essentiel  
En restant centré sur le client  
En jouant la force des émotions...**

www.idrezo.com

© Copyright IDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

63

**Communication** id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**Les Rochers de Maguelone**  
16 h

[Et si on changeait le monde?]  
Saviez-vous que le confinement avait réduit la pollution d'une façon énorme en quelques semaines?  
Découvrez le message plein de bon sens de Pascale Védrine, fondatrice du parc.  
[#MondeDeDemain](#) [#ConsommerMieux](#)

https://www.facebook.com/rochers.maguelone/videos/349337359358791/?\_\_xts\_\_%5B0%5D=68.ARD4GIQFbMnNC3iS14IQmwpfh-CLW5SLqQT\_aGae\_Ottas00W0Th2u0zpg38U7u5FTukR8ZK6j-PP8j7eEvaF1H\_3\_jyn84HFce\_ghhd0b7msocSVVkesZny\_xhu12BCOAdE5SBVZ8xWudzY0avgJleWkXLAc9hPn\_zp2cm2Bw1D1h7RFTpxB-G2fyUeLzHBAe8EWSk-9QcJaXmPvHP8CValhgeTfGmudv80oY18TvgJxATnIT4-WuRZnc0Hk2vEX\_NN5hj\_sfinzMPu6m3DFUof\_ZUYVf5WVZlxXCFIUsZHuZNXs80zbbG0iHDyI65K1FC0711Bag850ZLCKesSF&\_\_tn\_\_=R

www.idrezo.com

64

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

- ✓ 2 RDV Semaine prochaine :
  - Comment communiquer sur les réseaux sociaux pendant et après la crise ? : 12 mai - 10h
  - Repenser son organisation et ses manières de travailler : 14 mai 14h



>  www.idrezo.com

65



**7 MAI 2020 – 14H00**

Besoin de  
transparence et  
d'éthique  
Communication

**PROGRAMME  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DES ENTREPRISES TOURISTIQUES  
DE LA RÉGION SUD**

LA RÉGION  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la  
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

66