

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON  
Agence de Développement touristique

CORRÈZE tourisme  
Agence de développement touristique

HAUTE LIMOGES VIENNE

LOT TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

lozère TOURISME

**MAI 2020 - 16H00**

**Besoin de transparence et d'éthique  
Communication**

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

1

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON  
Agence de Développement touristique

CORRÈZE tourisme  
Agence de développement touristique

HAUTE LIMOGES VIENNE

LOT TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

lozère TOURISME

**Vous êtes actuellement 700 prestataires du tourisme  
des départements de l'Aveyron, de la Haute-Vienne,  
de la Corrèze, du Lot et de la Lozère à être inscrit.e.s**

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

**Merci pour votre patience.**

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

2

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

TOURISME AVEYRON Agence de Développement Touristique  
CORREZE tourisme  
HAUTE LIMOGES VIENNE  
LOT TOURISME Agence de Développement Touristique  
lozère  
id-rezo

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

3

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

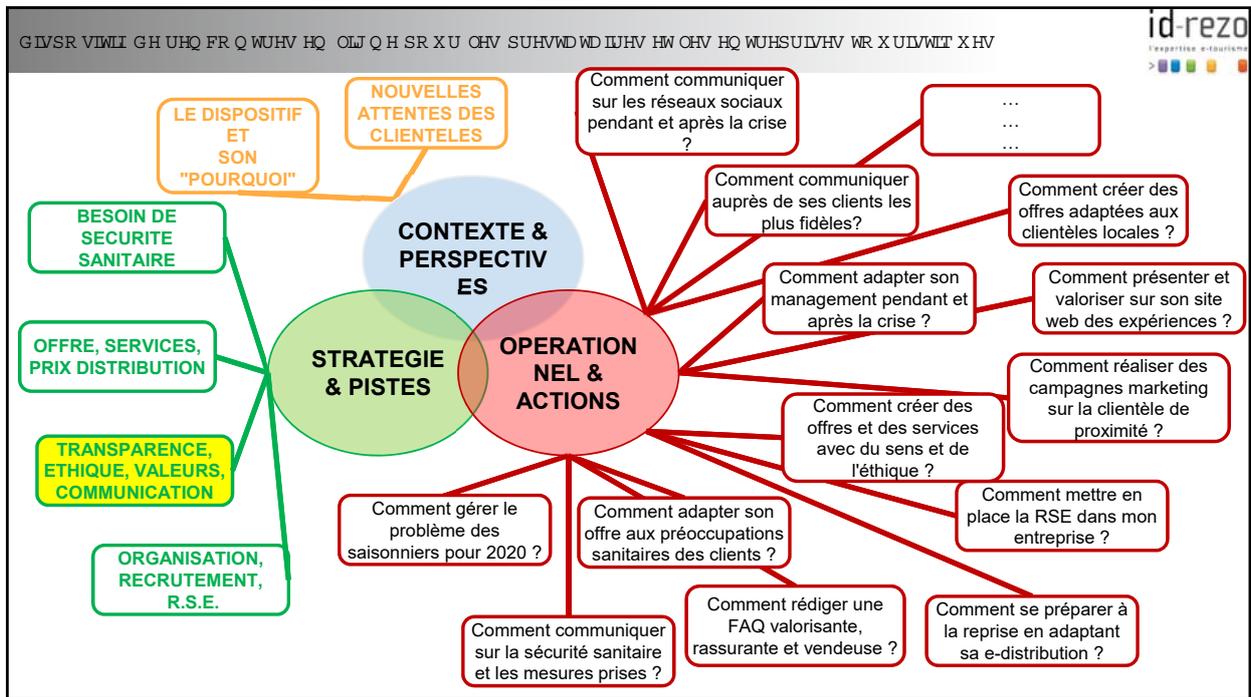
TOURISME AVEYRON Agence de Développement Touristique  
CORREZE tourisme Agence de développement touristique  
HAUTE LIMOGES VIENNE  
LOT TOURISME AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE  
lozère TOURISME  
id-rezo

**MAI 2020 – 16H00**

**Besoin de transparence et d'éthique  
Communication**

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

4



5

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ



**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

6

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

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

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

**BDC**

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

7

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

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

TOURISME AVEYRON  
 COUREZE tourisme  
 HALLE VIENNE  
 LOT TOURISME  
 lozère

**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

8

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## 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

9

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## Phases de déconfinement

The diagram illustrates the phases of deconfinement on a timeline from 'Aujourd'hui' to '2021/22'. It is divided into three main stages: 'Confinement' (red arrow), 'Déconfinement transitoire (progressif)' (blue arrow), and 'Déconfinement total' (green arrow). Key dates and events are marked: '11 mai' (start of confinement), '2 juin' (start of the 2nd phase of deconfinement), 'N' (adaptation to R0), 'M...' (further adaptation to R0), and '2021/22' (total deconfinement). A map of France shows regional color-coding (red, yellow, green) with a '100 KM' scale. A large question mark is placed between the 2nd phase and the adaptation phase. A red box lists factors: 'Des contraintes', 'Des états d'âme', 'Des besoins', 'Des attentes', and '...'. Vertical text on the right reads '© Copyright BDC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020'.

www.idrezo.com

10

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Dans quel état d'esprit se trouve votre clientèle ?

www.idrezo.com

11

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

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

12



13

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

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 !!!

14

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

## 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

15

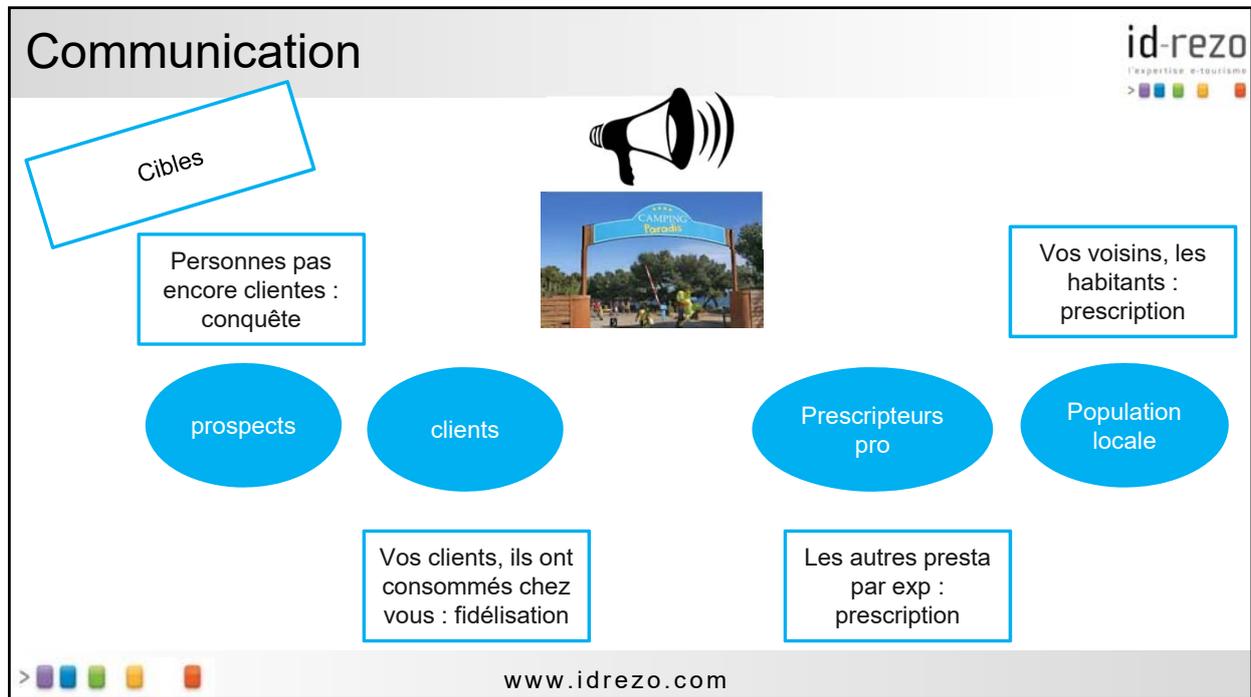
Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

### Comment cela se traduit il dans mon entreprise?

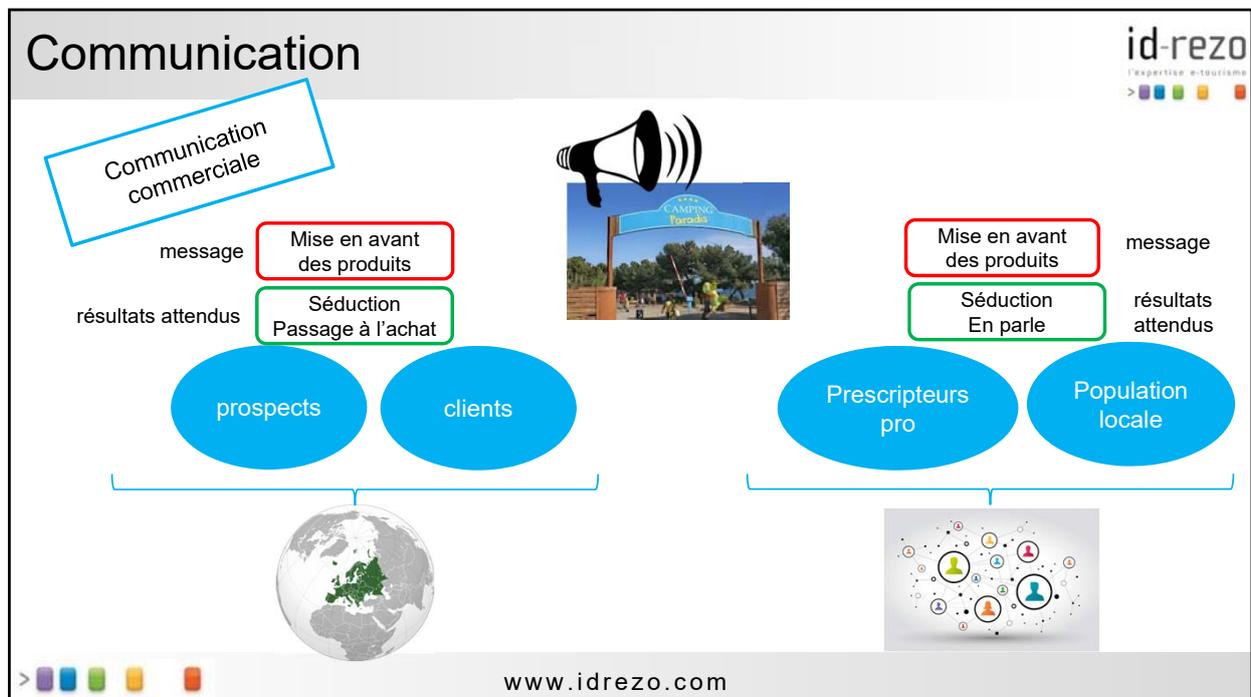
- 1: Communiquer, c'est s'adresser à des gens : **des cibles**
- 2 . En leur disant des choses pertinentes : **des messages**
3. Pour des résultats attendus : **objectifs**

www.idrezo.com

16



17



18

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Communication commerciale

message: Mise en avant des produits

résultats attendus: Séduction, Passage à l'achat

prospects, clients

Com qui mobilise la grande majorité du temps et de l'énergie dans les entreprises touristiques (voire 100%)

www.idrezo.com

19

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Et puis, la donne change ...

Des objectifs nouveaux - différents

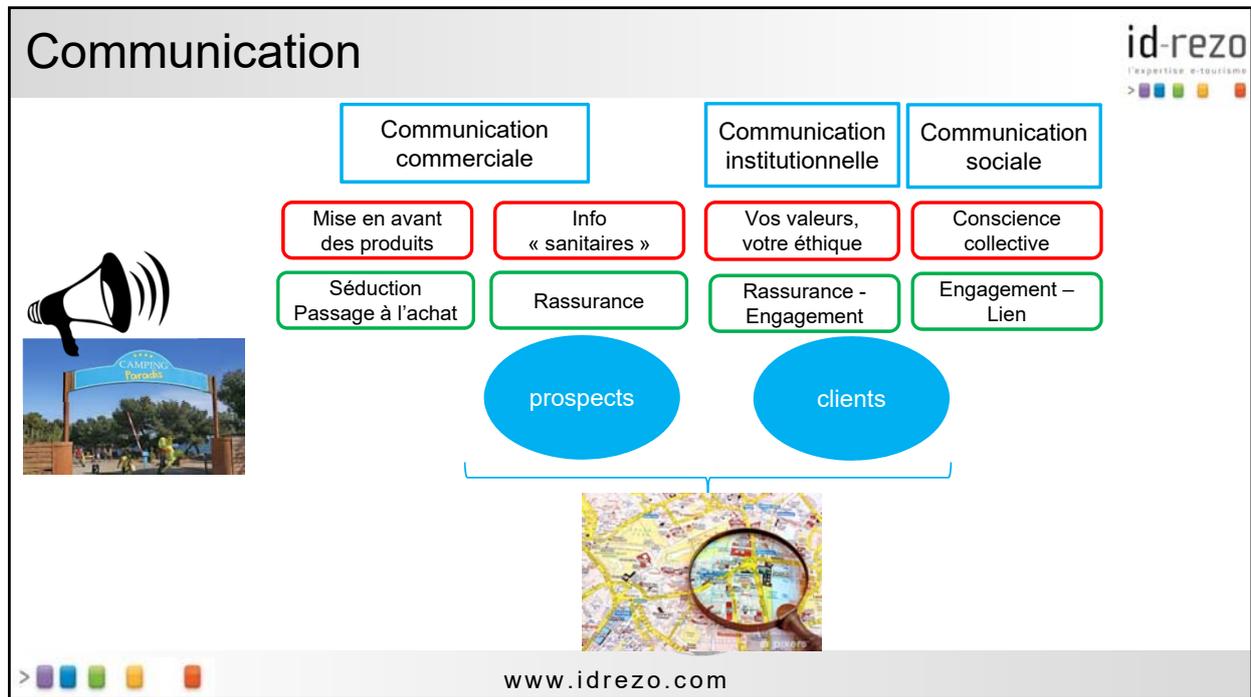
De nouveaux messages

De nouvelles cibles ou de nouvelles priorités

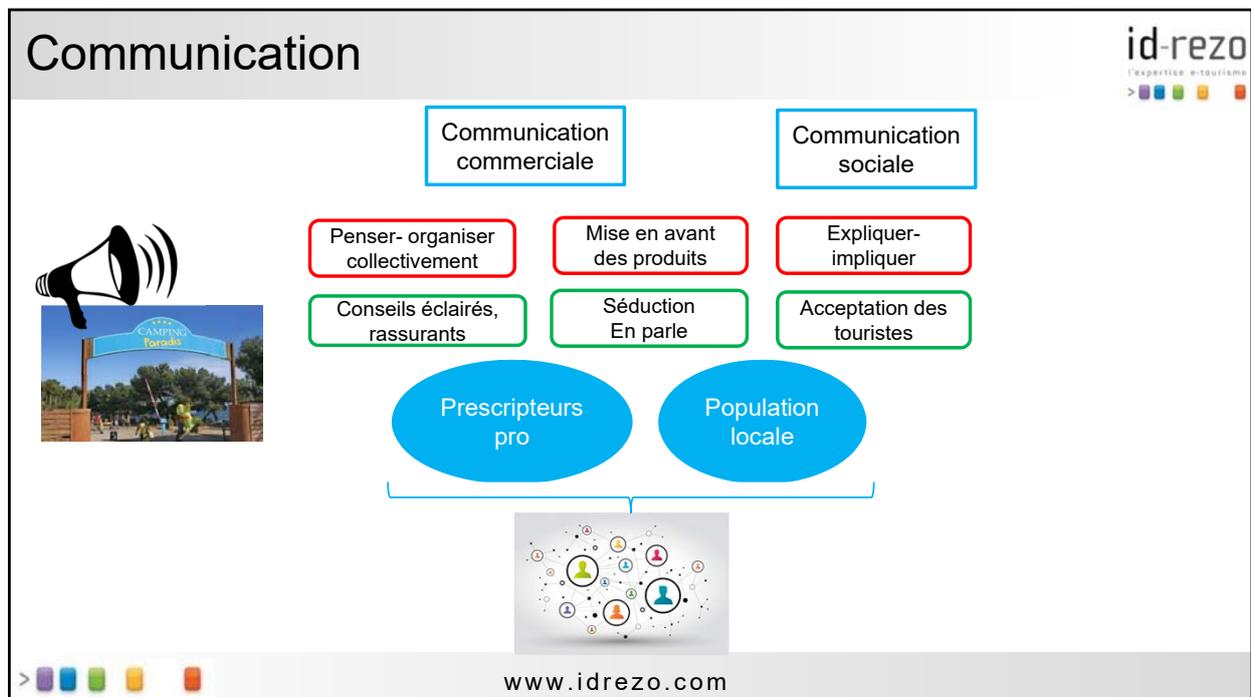
Une temporalité à prendre en compte

www.idrezo.com

20



21



22

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Avant

Pendant et après

Communication commerciale

Communication institutionnelle

Communication sociale

Mise en avant des produits

Info « sanitaires »

Rassurance

Vos valeurs, votre éthique

Rassurance - Engagement

Conscience collective

Engagement - Lien

Prescripteurs pro

Population locale

www.idrezo.com

23

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

paradoxe

BRUIT!

BANG!

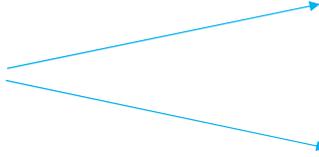
www.idrezo.com

24

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 »

sinon



Qui apporte quelque chose à la CIBLE

> 
www.idrezo.com

25

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



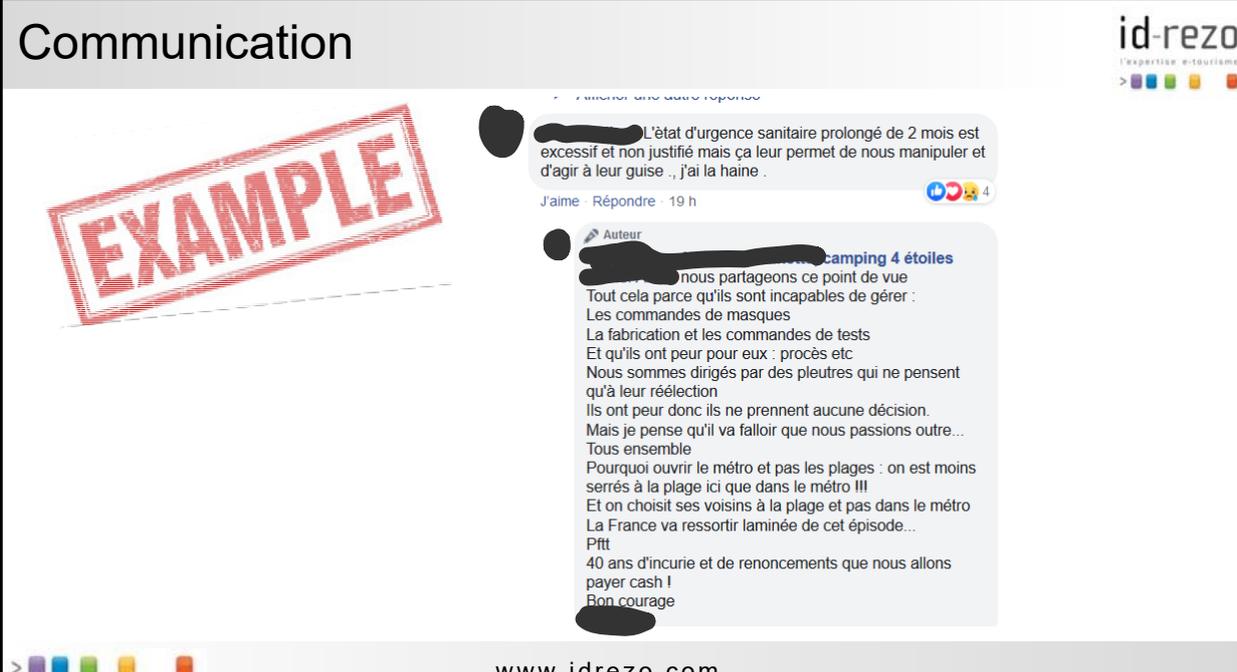


> 
www.idrezo.com

26

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



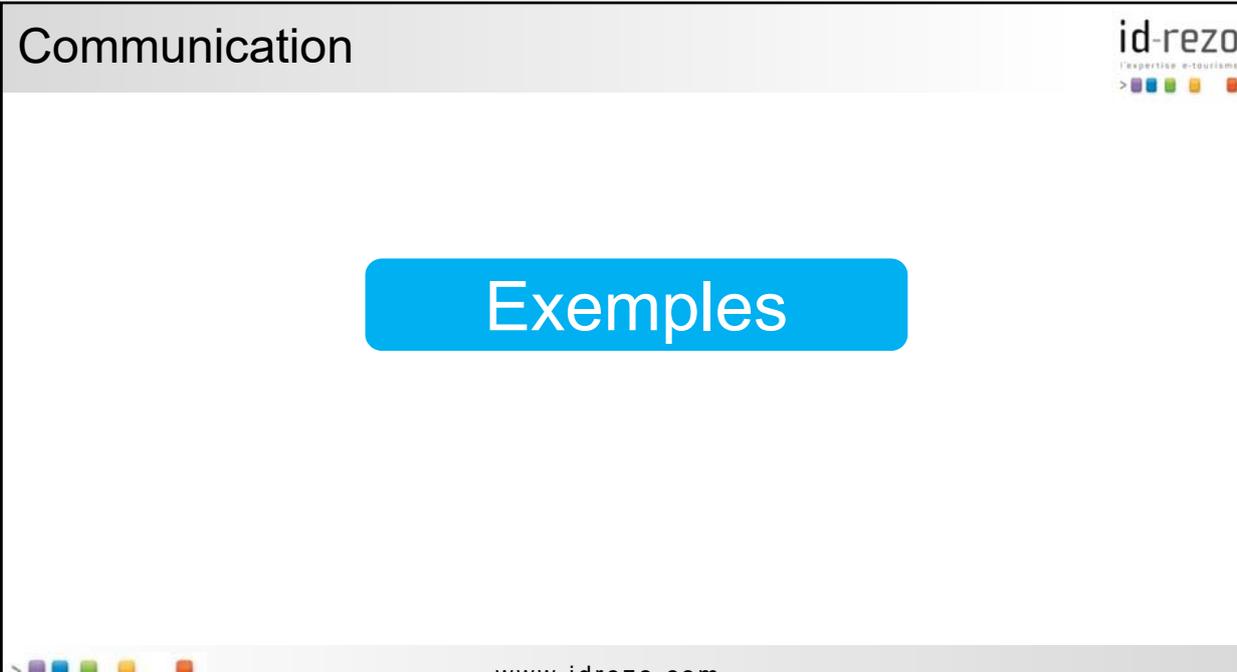
The screenshot shows a social media interface. On the left, a large red stamp with the word "EXAMPLE" is placed over a blurred image. The main content is a post from a user whose name is redacted. The post text reads: "L'état d'urgence sanitaire prolongé de 2 mois est excessif et non justifié mais ça leur permet de nous manipuler et d'agir à leur guise ,, j'ai la haine .". Below the text are icons for 'like', 'love', and 'wow', with a '4' next to them. The post is dated '19 h'. Below the post is a reply from the author, also with a redacted name, titled "camping 4 étoiles". The reply text is: "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... Ptt 40 ans d'incurie et de renoncements que nous allons payer cash ! Bon courage". At the bottom of the screenshot, there is a browser address bar showing "www.idrezo.com" and a set of five colored window control buttons (purple, blue, green, yellow, red).

www.idrezo.com

27

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



The slide features a large, rounded blue button in the center with the word "Exemples" written in white, bold, sans-serif font. The background is plain white. At the bottom, there is a browser address bar showing "www.idrezo.com" and a set of five colored window control buttons (purple, blue, green, yellow, red).

www.idrezo.com

28

# Communication

The screenshot shows the website for 'Entre Vignes et Oliviers'. At the top right is the 'id-rezo' logo with the tagline 'l'expertise e-tourisme'. The navigation menu includes 'Entre Vignes et Oliviers', 'Gîte', 'Roulotte', 'Vous êtes?', 'Temps Forts', 'Tourisme', and 'Réservation & Conts'. The main image is a wooden sign with the name 'Entre Vignes et Oliviers' and a bell icon. Below the image, a text box states: 'En raison du Covid-19, notre établissement est fermé. Par contre, nous sommes joignables par téléphone et par mail.' To the right of this text is a button labeled 'Charte Bonnes Pratiques Covid-19'. A callout box on the left points to the text with the text 'Info Covid 19 Fermé mais joignable : lien'. Another callout box on the right points to the 'Charte Bonnes Pratiques Covid-19' button with the text 'Infos sanitaires Rassurance'. At the bottom of the page, the URL 'www.idrezo.com' is visible.

29

# Communication

The screenshot shows the 'ace HOTEL' website's 'COVID - 19 Informations' page. The 'id-rezo' logo is in the top right. The page title is 'INFORMATIONS COVID 19'. A sub-header reads 'COVID - 19 Informations'. A button labeled 'EN SAVOIR PLUS' is positioned above the 'ace HOTEL' logo. The main text states: '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.' Below this, two callouts point to specific text: 'Vous avez choisi un tarif flexible (sans promotion): Nos équipes procèdent à l'annulation de votre réservation.' and 'Vous avez 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.' Further down, it says 'Pour toutes autres demande merci de contacter par mail l'hôtel concerné.' and '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'. At the bottom, the URL 'www.idrezo.com' is displayed. A callout box on the left points to the 'EN SAVOIR PLUS' button with the text 'Info Covid 19 Solutions proposées'.

30

# Communication

The screenshot shows the id-rezo website with several communication elements highlighted by blue boxes and arrows:

- Info Covid 19 Clin d'œil sympa**: Points to a 'Actualité COVID - 19' section with a friendly tone.
- Canal de résa toujours ouvert et accessible**: Points to a 'Nous sommes temporairement fermés !' banner and a contact form below it.
- Rassurance pour une résa « sans risque »**: Points to a 'RÉSERVEZ L'ESPRIT TRANQUILLE' button with a note about free cancellation until 2021.

www.idrezo.com

31

# Communication

The screenshot shows a specific page on the id-rezo website titled 'REPORT D'OUVERTURE AU 15 MAI - COVID - 19 (CORONAVIRUS)'. A blue box highlights the date-sensitive information:

- Une info à dater - obsolescence rapide**: Points to the main heading of the page.

The page includes a search bar with 'La Sirène' selected, a date field, and a 'Recherche' button. A footer note states: 'Page mise à jour le 15/04/2020. Dans le contexte actuel du coronavirus (Covid - 19), la sécurité de nos vacanciers et de nos équipes est notre priorité.'

www.idrezo.com

32

# Communication

**CHAMBORD EST FERMÉ JUSQU'À NOUVEL ORDRE !**

Le château est intégralement fermé au public, les barrières des parkings seront baissées et toutes les activités et les événements publics sont suspendus et annulés jusqu'au 11 mai. Si vous avez réservé une prestation pour cette période, vous pouvez demander son remboursement en contactant notre service des réclamations : [reclamations@chambord.org](mailto:reclamations@chambord.org).

Vous pouvez continuer à réserver vos billets. Les entrées pour la visite du château et l'Histopad sont valables jusqu'au 31 décembre 2020.

[ Point de situation au quotidien sur nos réseaux sociaux ]

Si la situation doit évoluer, l'information officielle et juste sera diffusée sur nos réseaux sociaux dont vous pouvez trouver la liste ci-dessous.

Facebook : <https://www.facebook.com/lechateaudechambord/>  
 Twitter : <https://twitter.com/vismainechambord>  
 Instagram : <https://www.instagram.com/chateaudechambord/>

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

**Une publication ancrée**

**Des publications régulières**

www.idrezo.com

33

# Communication

**FERMETURE EXCEPTIONNELLE**

Soucieux de la santé de tous nos visiteurs et en respect des dispositions gouvernementales, nous avons décidé de fermer le parc jusqu'à l'amélioration de la situation.

Nous intensifierons les mesures de prévention déjà offertes dès la réouverture.

D'ici là, prenez soin de vous !

**Une info sur le site – un type de message**

**Même discours - assurance**

www.idrezo.com

34

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

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

www.idrezo.com

35

Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

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](#)

www.idrezo.com

36

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

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 sûr, ils ne viendront pas!

www.idrezo.com

37

**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

38

# 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

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...

Un avantage concurrentiel hier

www.idrezo.com

39

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Des informations à repenser, des avantages concurrentiels à réorganiser



Canaux de distri

Info sanitaire: cahier des charges, labels...

Changer les photos

Présenter de nouveaux produits

Réorganiser vos arguments

OT



www.idrezo.com

40

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Une idée de la relation à ses clients  
le lien



> 

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

41

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



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

> 

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

42

# Communication

**Hôtel Restaurant Le Bouton d'Or**  
1 avril, 17:45

**Toutes nos pensées positives !**  
Sylvine & Thierry

Nous venons par ce petit message vous adresser tout notre soutien pendant cette période exceptionnelle de confinement.

Nous vous espérons surtout en bonne santé et vous adressons toutes nos pensées positives depuis notre petit coin de paradis. Nous allons bien, chaque personne essentielle au bon fonctionnement de notre Bouton d'Or est à la maison, chacune et chacun se porte bien.

Nous profitons, Thierry et moi-même, de ce "rêpit forcé" pour entretenir nos espaces, garantir au bon confinement de cet univers cocooning, qu'est le Bouton d'Or. Bien sûr notre espace est grand, nous pouvons jouer à cache-cache -)- et profiter aussi d'un extérieur toujours aussi agréable.

La nature profite de son écloison, elle s'épanouit et nous montrera très bientôt tout ce qu'elle a de plus beau à nous offrir.

Prenez soin de vous et de vos proches, en attendant de pouvoir à nouveau partager de bons moments ensemble.

Très chaleureusement,  
Sylvine, Thierry  
et toute l'équipe du Bouton d'Or

**Le Bouton d'Or**  
L'expertise e-tourisme

ACCUEIL L'HÔTEL LE RESTAURANT NOS SEJOURS LE FINLAND'OR CONTACT I NO

**BIENVENUE EN AUTHENTIQUE !**  
LA POUTROIE | ALSACE | FRANCE

*"Une ferme Vosgienne c'est un charme traditionnel à partager et non à transformer"*  
Sylvine

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

www.idrezo.com

43

# Communication

**Muriel Simon Canoe AumoulindeLaMalène** état en direct  
2h

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 AumoulindeLaMalène pour ce moment avec Fernande et Gilbert de la Malène 🍷  
#patrimoine #amaliene #occitanie #ozere #gorgedutam

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

**Le Bouton d'Or**  
L'expertise e-tourisme

ACCUEIL L'HÔTEL LE RESTAURANT NOS SEJOURS LE FINLAND'OR CONTACT I NO

**BIENVENUE EN AUTHENTIQUE !**  
LA POUTROIE | ALSACE | FRANCE

*"Une ferme Vosgienne c'est un charme traditionnel à partager et non à transformer"*  
Sylvine

www.idrezo.com

44

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

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

45

# Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme



BIENVENUE AU BIBLIÔGÎTE !

Nous vous accueillons au calme, dans le joli village de Borribze, à deux pas de Sarlat, 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.



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 likes 23 commentaires 1 partage

Cultiver l'expérience  
que vous proposez

www.idrezo.com

46

# Communication

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

**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

47

# Communication

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

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 maugaux 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.

Situation inédite COVID-19  
Gardons le lien →

Le lien

L'interaction demander l'avis aux clients

www.idrezo.com

48

# Communication

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 #campingledauphinargeles #camping #vacancesenfamille #vacances2020 #france\_vacations #naturelovers #suddelafrance #jardin #flowerslovers #plantation

150 · Argelès-sur-Mer · 10 avril 2020 16 h 33 min

alexandrabarens  
mariska.vandenheuvel.94  
mumof.julianna  
catherineparel

Une sémantique  
autour des  
valeurs de  
l'entreprise

Camping Le Dauphin  
16 avril, 17:59

Chères amies, Chers amis,  
Nous vivons cette épreuve inédite ensemble, et nous réussirons 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

www.idrezo.com

49

# Communication

De l'info admin

Dirigeante qui prend la parole  
Nouvelles des animaux  
Des collaborateurs

LA BOUTIQUE · SPÉCIALISÉS · MÉTIERS DE VISITE · LES ANIMAUX · SÉANCES & EP · MULTIMÉDIAS

COVID-19

SUITE À LA DEMANDE DU GOUVERNEMENT DE FERMETURE DES LIEUX NON ESSENTIELS À LA VIE QUOTIDIENNE AFIN D'ÉVITER LA PROPAGATION DE L'ÉPIDÉMIE DE CORONAVIRUS NOUS VOUS INFORMONS QUE LA RÉSERVE AFRICAINE DE SASGAN RESTERA FERMÉE AU PUBLIC DU DIMANCHE 19 MARS JUSQU'AU LUNDI 11 MAI 2020 MINIMUM.

TOUS LES BILLETS D'ENTRÉE ACHETÉS SUR NOTRE SITE INTERNET POUR UNE VISITE PENDANT CETTE PÉRIODE SERONT AUTOMATIQUEMENT VALABLES PENDANT 1 AN À PARTIR DE LEUR DATE D'ACHAT.

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE COMPRÉHENSION.

ZooParc de Beauval · La Boutique · Beauval Futurs · Les Hélices de Beauval · Emploi · Adhés Publics

ZOO PARC BEAUVAL

DÔME ÉQUATORIAL · ZOO PARC · ANIMAUX · SPECTACLES ET ACTIVITÉS · MISSIONS · ACTUALITÉ · PRÉPAREZ VOTRE VISITE

Le ZooParc est temporairement fermé

www.idrezo.com

50

# Communication



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



**Seaquarium Grau du Roi**  
11 avril, 08:51

Que se passe-t-il au Seaquarium pendant cette période compliquée du confinement?  
Voici les témoignages de nos soigneurs 🙌👏👤

**Depuis le début du confinement et de la fermeture du Seaquarium, l'organisation est bouleversée.**

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

51

# Communication



Engagement pédagogique



**zoo GRANBY** | Le zoo | Visitez | Les animaux | Conservation et recherche | Éducation | Affaires et événements | Billetterie

**CONTENU VIDÉO SPÉCIAL POUR LA QUARANTAINE**

**CAPSULES ÉDUCATIVES**

Découvrez nos nombreuses capsules éducatives conçues spécialement pour les enfants du primaire et du collège.

**AUJOUR'HUI**  
Zoo - Fermé  
Parc-aquatique - Fermé  
Parc des mangifères - Fermé

**GRANBY, QC**  
Stationnements et directions

**PLANIFIER MA JOURNÉE**  
Voir les parcours

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

52

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Des cibles un peu particulières

www.idrezo.com

53

Communication id-rezo  
l'expertise e-tourisme

L'équipe reste mobilisée plus que jamais pour livrer vos commandes avec amour. Plus d'info sur notre dispositif solidaire Coronavirus [c]

**BERGAMOTTE** S'IDENTIFIER

SHOP ABONNEMENT NOTRE ENGAGEMENT NOTRE GARANTIE

ECLAIRAGES SUR LA SITUATION

## Notre engagement solidaire

Vous vous interrogez certainement sur le fonctionnement du site et de nos services. Sachez que nous faisons le maximum pour maintenir, comme nous le pouvons, une organisation à la fois agile et respectueuse de la sécurité de l'ensemble de nos salariés et partenaires.

Vous trouverez via cette page, des éclairages utiles sur notre engagement solidaire, ainsi que les réponses à vos questions. Notre équipe se tient également à votre disposition pour vous rassurer et comme toujours, vous offrir leurs meilleurs conseils.

www.idrezo.com

54

# Communication

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

**Message de nos Fondateurs**

Nous suivons depuis plusieurs semaines avec la plus grande attention la propagation du Coronavirus. Les évolutions récentes nous imposent de prendre la parole aujourd'hui pour vous donner un peu plus de détails sur la façon dont nous gérons la situation.

- L'hygiène avant tout -

Cela fait déjà 10 jours que nos 2 ateliers parisiens ont pris des mesures d'hygiène fortes pour limiter toute source de contamination. Nous avons imposé un **lavage des mains stricte**, toutes les heures, à l'intégralité de notre équipe, des **distances d'éloignement minimum**, les futures mamans ont été invitées à ne pas venir travailler et l'intégralité de notre **équipe support est désormais en télétravail** depuis jeudi. A compter de lundi, nous allons également mettre en place des **roulements d'équipe** pour avoir un minimum de personnes en même temps dans nos ateliers.

Enfin, notre tournée de magasins éphémères à travers la France et l'Europe a été **annulée** jusqu'à nouvel ordre.

- Votre sécurité et celle de nos livreurs -

Nous avons imposé à nos 3 partenaires de livraison, un **nouveau mode de livraison sans contact**, à compter d'aujourd'hui. La signature électronique est désormais désactivée pour éviter tout contact entre nos livreurs et nos clients. Vos commandes seront déposées devant votre porte d'entrée d'appartement ou de maison.

- Maintenir l'avenir de nos producteurs de fleurs -

Nos producteurs sont déjà très touchés par l'épidémie. Vendredi, 35% de la production de tulipe européenne est partie à la poubelle, faite de débouchés. Sur la semaine, c'est déjà plus de 10 tonnes de fleurs qui ont été jetées, car vous ne le savez peut-être pas, mais les fleurs doivent être récoltées tous les jours.

Il nous faut agir afin de les soutenir. Nous avons décidé de **vendre de main de main à un prix fixe garanti pour chacun de nos producteurs afin de les aider à continuer leur activité** décevant et cela aussi longtemps que possible. Cette décision maintient un espoir raisonnable et nous permet de soutenir directement la profession, en espérant que d'autres suivront.

Nous allons nous battre pour préserver la santé et la sécurité de notre équipe, préparer vos commandes avec toujours autant d'amour, soutenir nos producteurs adorés et vous offrir le même niveau d'expérience client sur les prochaines semaines.

**Prenez soin de vous et de vos proches. On vous aime.**

Romain, Loïc et toute l'équipe Bergamotte.

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

55

# Communication

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

**MAISON SAINT-CRESCENT**  
Fondée en 1995

La table de Lionel Giraud  
@maisonsaintcrescent

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

J'aime déjà  
Déjà abonné(e)  
Partager

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 #Roussolidaire

LE PALAIS DU VIN  
CAVE A MANGER & CAVE A VIN

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

56

## Communication

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

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

57

## 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

58

# 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



Les Parisiens qui nous envahissent, c'est insupportable.  
Mais c'est mes papa je ...  
Suffit espèce de bobo, j'en peux plus

L'antiparisianisme au plus haut

CASSE TOI

www.idrezo.com

59

# Communication

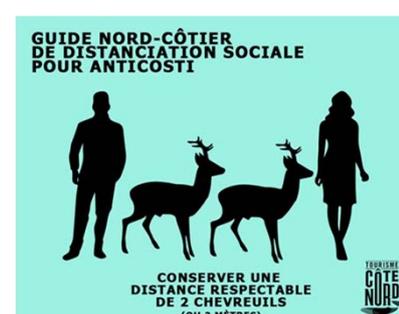
id-rezo  
l'expertise e-tourisme

Communiquer, c'est choisir un ton à son message

tact  
délicatesse  
sensibilité  
....

✓

Humour?  
Pourquoi pas?



GUIDE NORD-CÔTIER  
DE DISTANCIATION SOCIALE  
POUR ANTICOSTI

CONSERVER UNE  
DISTANCE RESPECTABLE  
DE 2 CHEVREUILS  
(OU 2 MÈTRES)

TERRITOIRES  
CÔTE  
NORD

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

www.idrezo.com

60

Communication

id-rezo  
l'expertise en tourisme

- ✓ Hiérarchisez vos actions
- ✓ Il ne s'agit pas de tout faire
- ✓ Identifiez ce que ça vous coûte 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

bref.

www.idrezo.com

61

Communication

id-rezo  
l'expertise en 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
- Resistance
- 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 BOC - IDREZO - Tous droits de reproduction réservés 2020

62

# 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.ARD4GIQFbmNnc3iSN14iQmwphhCLWSSlqQT\\_aGae\\_Ottas00WoTh2dOzpg38U7u5FTukR8ZK6J-PPBj7eVaf1H\\_3\\_jyv8AHFce\\_ghhdDb7msozCSVrxepZly\\_xhu1ZBCOAdET5BVZ8xWudzY0avgJeWixLAc9hPn\\_zpZcm2BWei1Djh7RFTpXBG2fyUel\\_ZliBae8EWSk-9QcjaxmPvHP8CVajhgeTdgmdvB0oY1t8TvgJxAtni4-WuRZnc0HkXvEX\\_NNShJ\\_sfJnzMPu6m3DFUof\\_ZUYVFsWVZJxXCFiUsZHiJzNXs8OzbhG0iHDYl65K1FCO711Bag850ZLCXKesSF&\\_\\_ln\\_\\_=R](https://www.facebook.com/rochers.maguelone/videos/349337359358791/?__xts__%5B0%5D=68.ARD4GIQFbmNnc3iSN14iQmwphhCLWSSlqQT_aGae_Ottas00WoTh2dOzpg38U7u5FTukR8ZK6J-PPBj7eVaf1H_3_jyv8AHFce_ghhdDb7msozCSVrxepZly_xhu1ZBCOAdET5BVZ8xWudzY0avgJeWixLAc9hPn_zpZcm2BWei1Djh7RFTpXBG2fyUel_ZliBae8EWSk-9QcjaxmPvHP8CVajhgeTdgmdvB0oY1t8TvgJxAtni4-WuRZnc0HkXvEX_NNShJ_sfJnzMPu6m3DFUof_ZUYVFsWVZJxXCFiUsZHiJzNXs8OzbhG0iHDYl65K1FCO711Bag850ZLCXKesSF&__ln__=R)

www.idrezo.com

63

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

- ✓ 3 RDV Semaine prochaine :
  - Comment communiquer sur les réseaux sociaux pendant et après la crise ? : 11 mai - 10h
  - Repenser son organisation et ses manières de travailler : 14 mai 10h
  - Comment communiquer sur sa sécurité sanitaire et les mesures prises ? : 15 mai - 14h



www.idrezo.com

64

**"A vos côtés !"**  
UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise e-tourisme

**TOURISME AVEYRON**  
Agence de Développement touristique

**CORREZE**  
tourisme  
Agence de développement touristique

**HAUTE LIMOGES VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME

**MAI 2020 – 16H00**

**Besoin de transparence et d'éthique  
Communication**

id-rezo

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

65