

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR – UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise tourisme



**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** **TOURISME**  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



**24 AVRIL 2020**

**LANCEMENT ET PRÉSENTATION DU DISPOSITIF**

# "A vos côtés"

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo  
l'expertise tourisme  
> 



## Vivian VIDAL

Co-fondateur du cabinet 4V

Co-fondateur de la marque « id-rezo »

**Consultant pour l'industrie du tourisme**



[vidal@4v.fr](mailto:vidal@4v.fr)



<https://www.facebook.com/vidal.4V>



<https://www.linkedin.com/in/vivian-vidal-7711b8b4/>



id-rezo  
l'expertise e-tourisme  
> 

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** **TOURISME**  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**



**id-rezo**

l'expertise tourisme



# LE "POURQUOI" ?

## DE CE DISPOSITIF

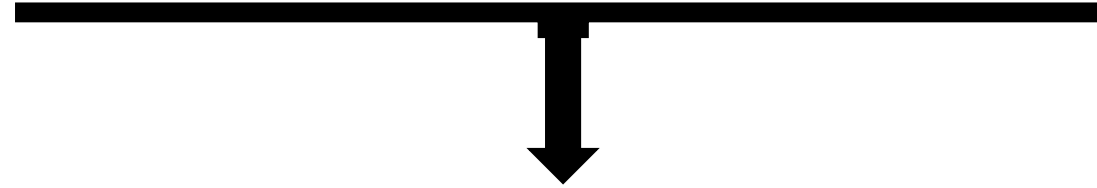
**Traumatisme**

**Mondial**

**Violent**

**Inédit**

**Sidération**



**Changements des attitudes,  
des comportements, des attentes...**



**DURABLE ?**

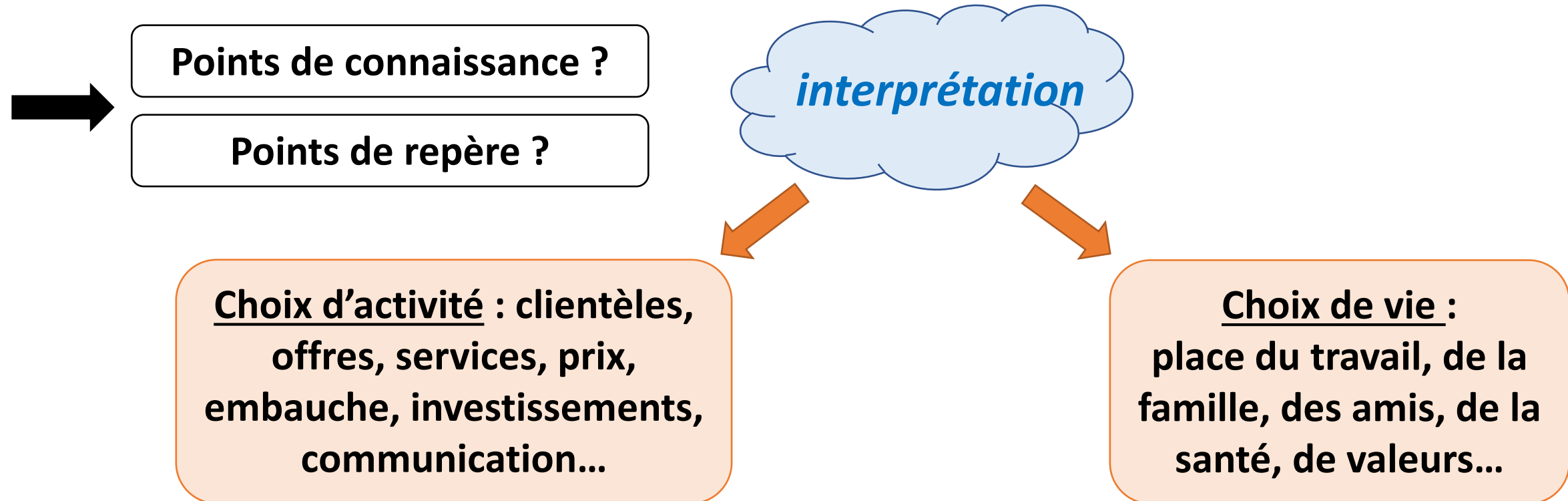
**PASSAGER ?**

**?**

***« Rien ne sera plus jamais comme avant... »  
« Tout va repartir très vite comme avant ... »***

**?**

**« Les hommes interprètent ce qu'ils perçoivent et c'est seulement sur la base de cette interprétation qu'ils décident et qu'ils agissent :  
*l'ennemi de la bonne décision, c'est la panique.* »**



# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**



**id-rezo**

l'expertise tourisme



# C'EST "QUOI" ?

## CE DISPOSITIF

## ET ÇA VA M'APPORTER QUOI ?



## id-rezo

l'expertise e-tourisme



+ un réseau d'experts métier

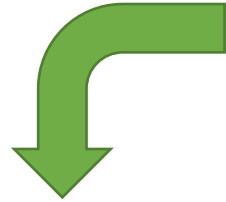


**Ce dispositif  
N'EST PAS**

- **Un guichet unique**
- **Le porte parole d'une administration**
- **Un lieu de dépôt de demandes d'aides**
- **L'écho des réseaux sociaux et des "on dit..."**
- **"Madame Irma"**
- **Un webinaire de plus**
- **...**

**SANS PRESTATAIRES TOURISTIQUES,  
DU PLUS GRAND AU PLUS PETIT, IL N'Y A PAS DE  
TOURISME POSSIBLE SUR UN TERRITOIRE**

**VOUS ETES TOUS INTIMEMENT LIES ET  
ETROITEMENT INTER-DEPENDANTS**



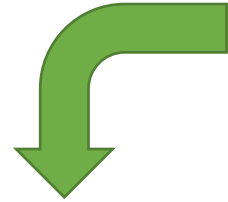
## Ce dispositif C'EST...

### Des moments de rencontres

- Une conférence sur l'évolution du marché et des clientèles
- Quatre rencontres d'experts sur des thématiques très fortes, avec des pistes d'actions possibles
- Des ateliers pour traiter le "*comment faire dans mon activité, dans mon entreprise ?*"

## Ce dispositif N'EST PAS

- Un guichet unique
- Le porte parole d'une administration
- Un lieu de dépôt de demandes d'aides
- L'écho des réseaux sociaux et des "on dit..."
- "Madame Irma"
- Un webinaire de plus
- ...



# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

# Ce dispositif C'EST...

- Une zone partagée entre pros du tourisme
- Des micro-moments pour vous, votre activité, vous projeter, apprendre...
- Des réflexions, des témoignages, des expertises, des exemples...

- Agile, évolutif en fonction de l'actualité, des événements
- Pérenne, voué à perdurer si besoin
- Humble, empathique
- Tourné vers le pragmatique, l'action envisageable
- ...

# Ce dispositif N'EST PAS

- Un guichet unique
- Le porte parole d'une administration
- Un lieu de dépôt de demandes d'aides
- L'écho des réseaux sociaux et des "on dit..."
- "Madame Irma"
- Un webinaire de plus
- ...

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**



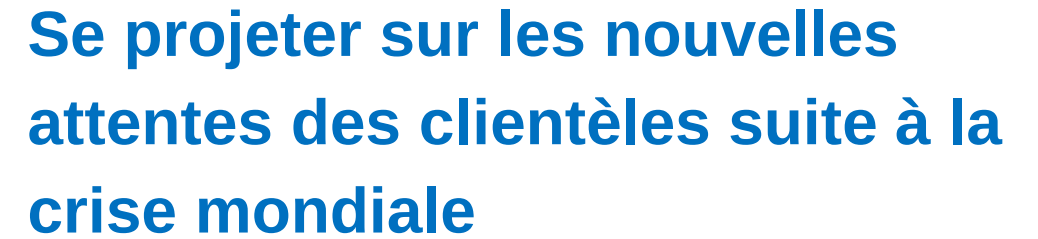
**id-rezo**

l'expertise tourisme



# "COMMENT" ?

## UNE SUCCESSION DE RENCONTRES EN LIGNE & DES REPLAY VIDÉOS



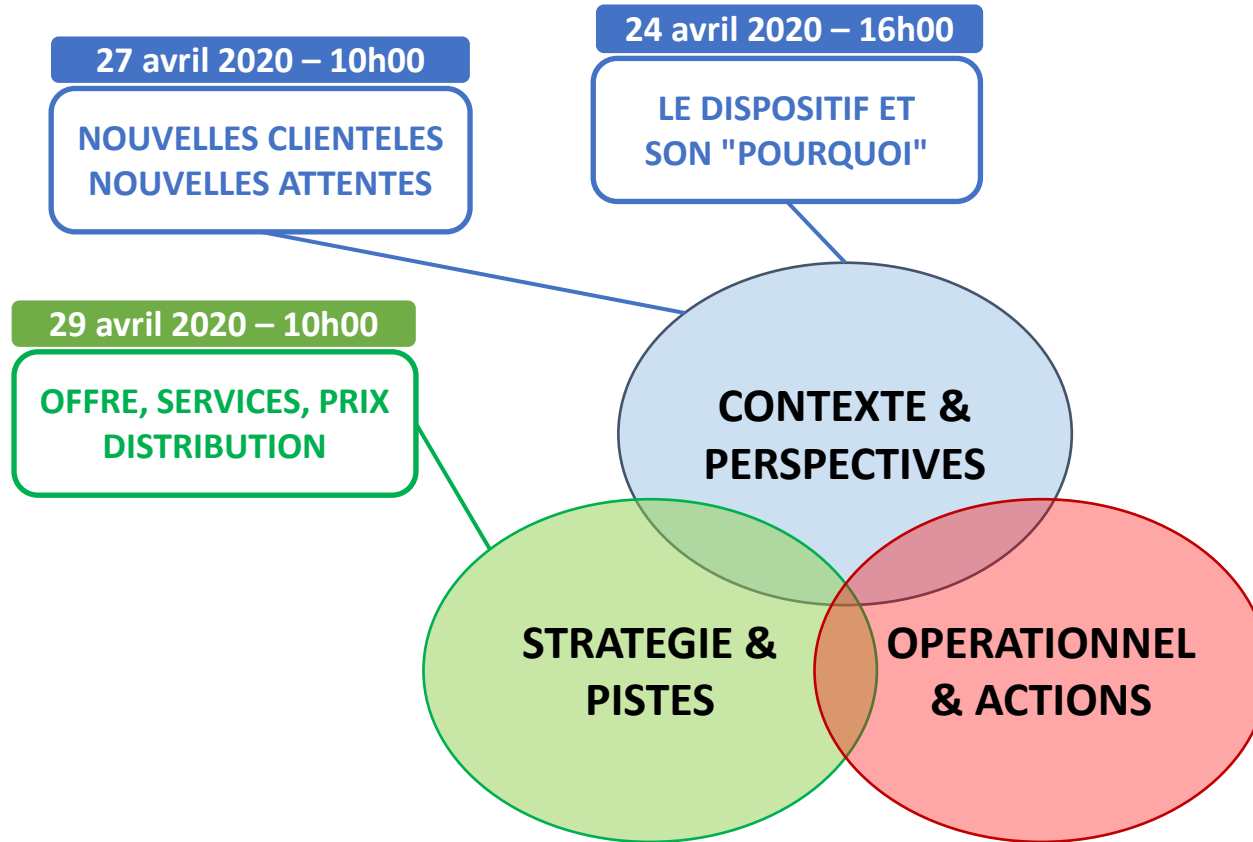
Intervenant : Vivian VIDAL

## QUELLES NOUVELLES CLIENTÈLES ATTENDRE ?

## QUELLES NOUVELLES ATTENTES, NOUVEAUX COMPORTEMENTS ?

## QUELS IMPACTS POUR UN PRESTATAIRE TOURISTIQUE ?

- ⇒ **MON OFFRE ET MES SERVICES**
- ⇒ **MA MANIÈRE DE COMMUNIQUER, DE ME PROMOUVOIR**
- ⇒ **MA MANIÈRE DE ME VENDRE**



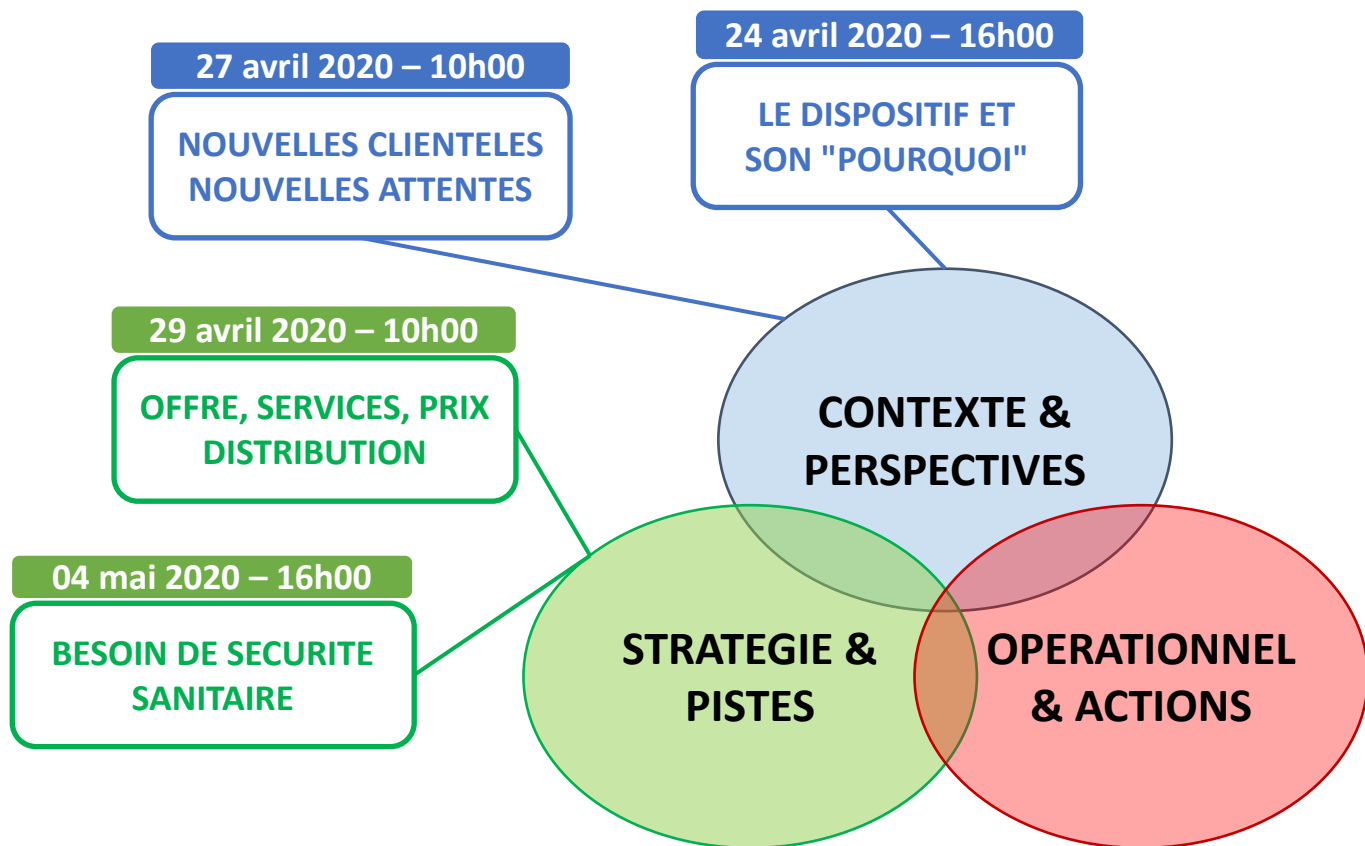
## Adapter son offre, ses services et sa distribution

**Mercredi 29 avril 2020 – 10h00 à 11h30**

Intervenants :

Mathieu VADOT et Vivian VIDAL

- QUELLES CLIENTÈLES PRIORITAIRES EN SORTIE DE CRISE ?
- LA PRISE EN COMPTE DES IMPÉRATIFS SANITAIRES : UNE OFFRE REPENSÉE PEUT DEVENIR INCROYABLE !
- L'INTÉGRATION DES NOTIONS D'ESPACES, DE LIBERTÉ, DE NATURE
- LA NOTION DE "PATRIOTE LOCAL"
- VENEZ "TÉLÉ-TRAVAILLEZ" CHEZ MOI
- LES REGROUPEMENTS D'AMIS ET FAMILLE
- LES CONDITIONS DE PRIX ET DE DISTRIBUTION
- ...



24 avril 2020 – 16h00

LE DISPOSITIF ET  
SON "POURQUOI"

27 avril 2020 – 10h00

NOUVELLES CLIENTELES  
NOUVELLES ATTENTES

29 avril 2020 – 10h00

OFFRE, SERVICES, PRIX  
DISTRIBUTION

04 mai 2020 – 16h00

BESOIN DE SECURITE  
SANITAIRE

STRATEGIE &  
PISTES

CONTEXTE &  
PERSPECTIVES

OPERATIONNEL  
& ACTIONS

**ATOUT FRANCE**

GESTION DE CRISE COVID-19

MESURES SANITAIRES

Benchmarking sectoriel France et International  
20 avril 2020

**ATOUT  
FRANCE**  
Agence de développement  
touristique de la France

<http://www.atout-france.fr/actualites/benchmark-des-mesures-de-reassurance-sanitaire-de-nature-faciliter-la-reprise-de-l>

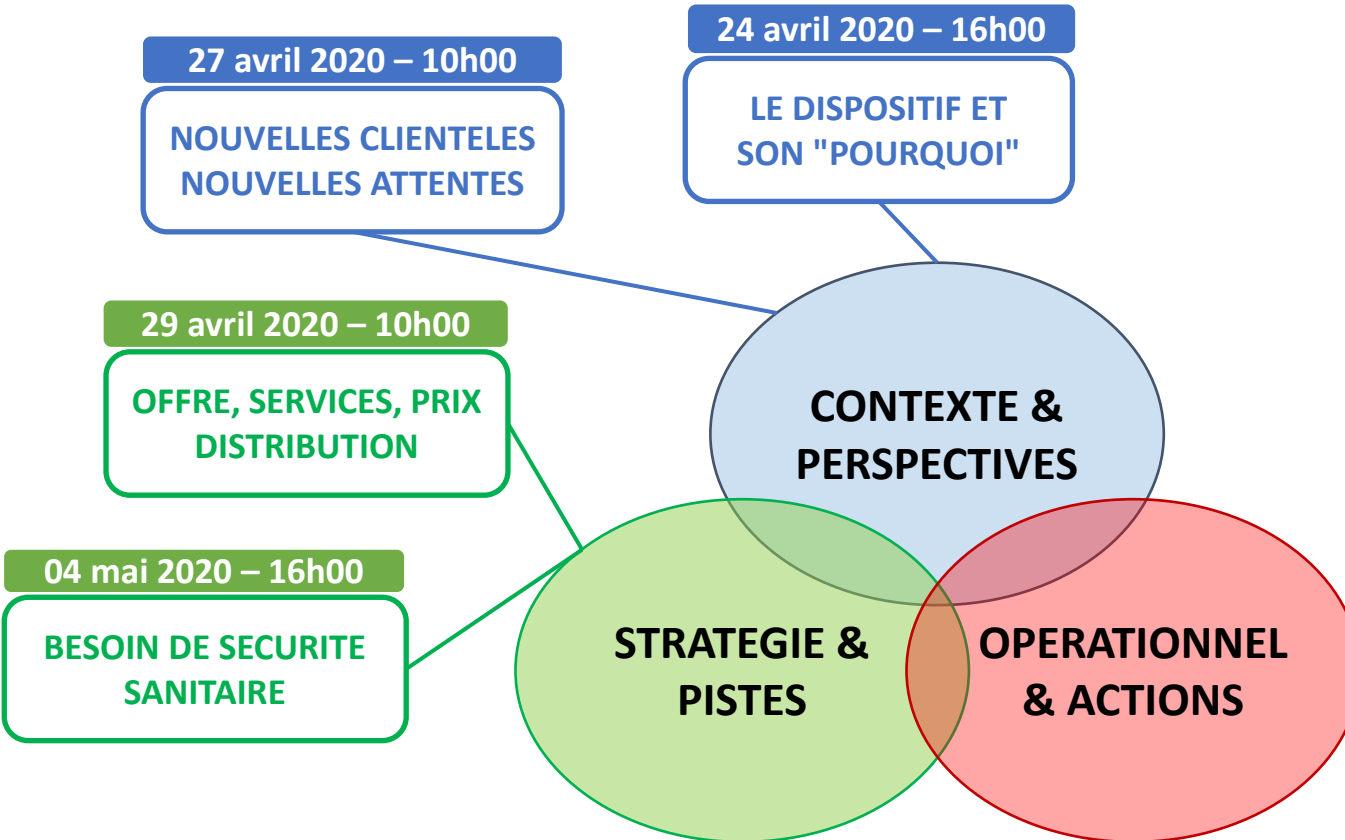
## L'adaptation cruciale au besoin de sécurité sanitaire

**Lundi 04 mai 2020 – 16h00 à 17h30**

Intervenants :

Benoit DUDRAGNE et Arnaud MAES

- **LES DÉNOMINATEURS COMMUNS (À DATE)**
  - Distanciation sociale et marquage au sol
  - Vitre en plexiglas à l'accueil
  - Notice indiquant quand et comment la chambre, le site, le lieu... a été nettoyé
  - Services petit-déjeuner et repas en chambre, fermeture des buffets
  - Fermeture des espaces collectifs : piscines, spas
  - Port du masque du personnel, gants
  - Présence de gel hydro-alcoolique renforcée
  - Nettoyage plus fréquent de, lieux de passage (ascenseurs) ou des poignées de portes, télécommandes de TV...



## L'adaptation cruciale au besoin de sécurité sanitaire

**Lundi 04 mai 2020 – 16h00 à 17h30**

Intervenants :

Benoit DUDRAGNE et Arnaud MAES

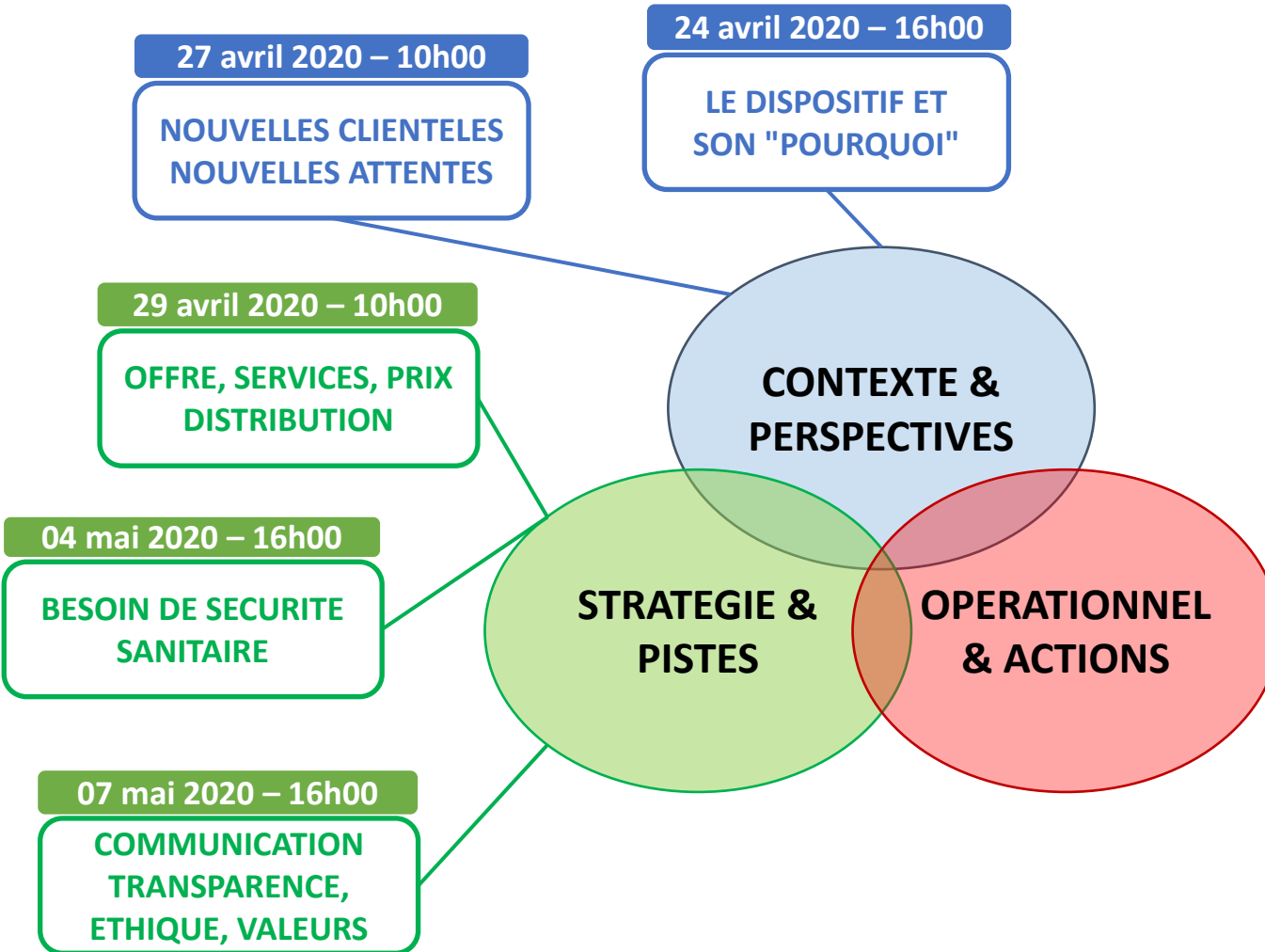
- LES DÉNOMINATEURS COMMUNS (À DATE)
- LES FICHES PRATIQUES PAR MÉTIER
- L'AVANCÉE DES LABELS, DES CERTIFICATIONS
- LES DÉMARCHES DÉJÀ INITIÉES DANS D'AUTRES PAYS ET LEURS IMPLICATIONS
- LE PRINCIPE DU "PARCOURS CLIENT" POUR SE POSER LES BONNES QUESTIONS
- ARRIVER À COMMUNIQUER SUR LA "RASSURANCE"
- LA PRISE EN COMPTE DE SES SALARIÉ.E.S

<http://www.atout-france.fr/actualites/benchmark-des-mesures-de-reassurance-sanitaire-de-nature-faciliter-la-reprise-de-l>

**ATOUT FRANCE**  
GESTION DE CRISE COVID-19  
MESURES SANITAIRES

Benchmarking sectoriel France et International  
20 avril 2020

**ATOUT FRANCE**  
Agence de développement  
touristique de la France



## Communiquer, avec transparence et éthique

**Jeudi 07 mai 2020 – 16h00 à 17h30**

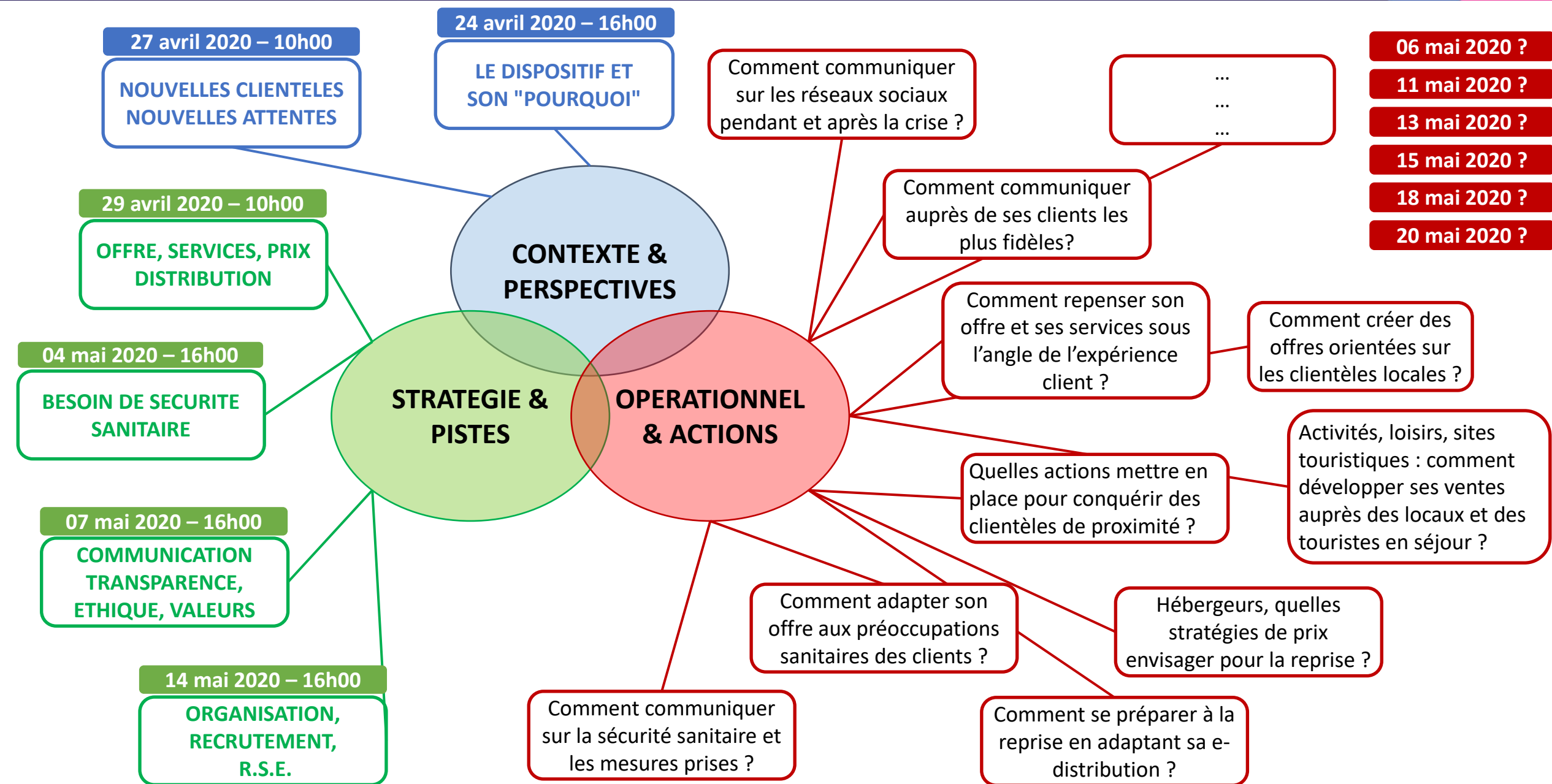
Intervenant.e.s

Véronique VIDAL & Benoit DUDRAGNE

- **LA COMMUNICATION PENDANT LA CRISE :**
  - QUELLES CIBLES, POUR LEUR DIRE QUOI ?
  - MAINTENIR LE LIEN, PRÉPARER LA SUITE
- **LA COMMUNICATION EN SORTIE DE CRISE**
- **LA COMMUNICATION SPÉCIFIQUE SUR LES CIBLES DE PROXIMITÉ**
- **LA COMMUNICATION LOCALE ET LA RASSURANCE SUR L'ARRIVÉE DES TOURISTES**
- **LES MESSAGES RELAYANT DES VALEURS FORTES, DU SENS DONNÉ À ME CONSOMMER**
- ...

Intervenant.e.s

- LA RAISON D'ÊTRE FONDAMENTALE DE SON ACTIVITÉ, DE SON ENTREPRISE
- UNE RAISON DE SE LEVER TOUS LES MATINS...
  - LA MOTIVATION DE SES COLLABORATEURS
  - ...ET DE SOI-MÊME
- LA RÉPONSE À DONNER AU "CONSOM'ACTEUR"
- LA LOGIQUE DE RESPONSABILITÉ (RSE)
  - RELATIONS, CONDITIONS DE TRAVAIL
  - ENVIRONNEMENTALE, RESPECTUEUSE
  - SOCIÉTALE, INTÉGRÉE DANS LE LOCAL



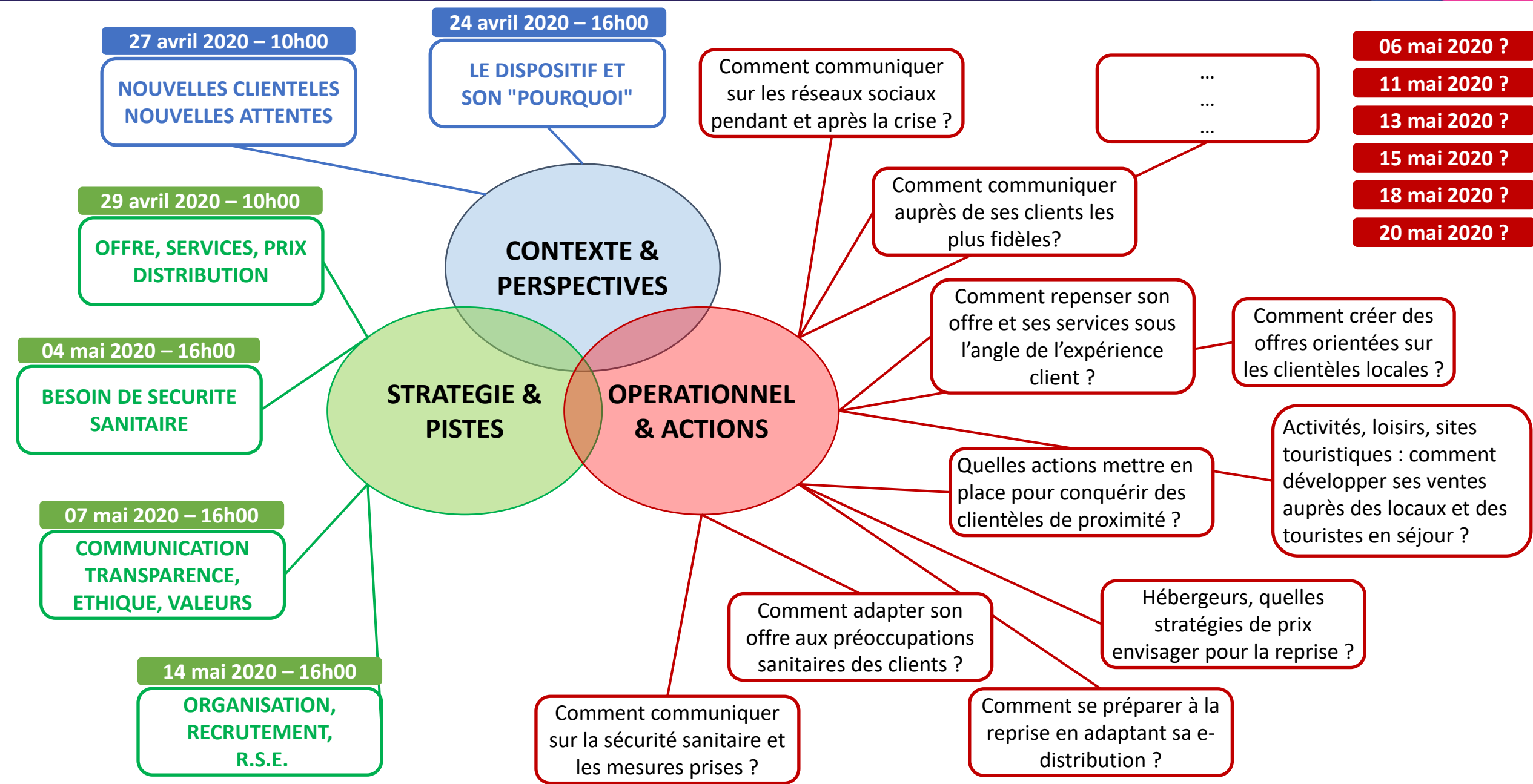
## OPERATIONNEL & ACTIONS

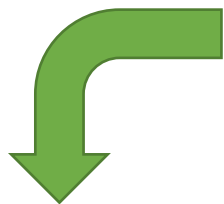
# ENQUETE

**CONSTRUISONS  
ENSEMBLE LE  
PROGRAMME  
DE CES  
RENCONTRES !**

Notez (de 0 à 10)  
votre intérêt pour  
chacun des sujets  
proposés

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☒ 9 ☐ 10





**Ce dispositif  
EST DEDIE AUX  
PRESTATAIRES TOURISTIQUES**

**SANS PRESTATAIRES  
TOURISTIQUES,  
DU PLUS GRAND AU PLUS PETIT,  
IL N'Y A PAS DE TOURISME  
POSSIBLE SUR UN  
TERRITOIRE**



## **L'activité touristique commerciale quasiment à l'arrêt**

(enquêtes en cours depuis la mi-mars)

**Plus de 80% des professionnels ont été contraints de fermer leur structure**

**60% de baisse moyenne des CA sur la première quinzaine de mars,  
88% sur la seconde quinzaine**

**Près des trois quarts des professionnels non ouverts toute l'année  
ont retardé leur ouverture** (campings, prestataires Sports&Loisirs,  
chambres d'hôtes)

**63% des professionnels ont cité au moins un besoin prioritaire en  
termes d'aides aux entreprises, 50% en termes d'actions marketing et  
communication**



**SANS PRESTATAIRES  
TOURISTIQUES,  
DU PLUS GRAND AU PLUS PETIT,  
IL N'Y A PAS DE TOURISME  
POSSIBLE SUR UN  
TERRITOIRE**



800 Millions €  
de pertes sur la période



En temps normal, la période entre mi-mars et mi mai (donc le confinement) représente 12% des nuitées de l'année sur les 6,6 milliards € de consommation touristique annuelle en Bretagne



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

## FORT RECOURS AU CHÔMAGE PARTIEL



Le reste se partage à parts égales entre télétravail, présentiel et arrêt de travail pour garde d'enfant

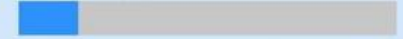
60% des entreprises attendent d'en savoir plus sur le déconfinement



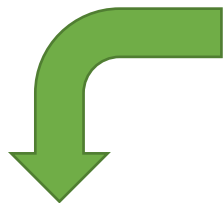
- 32% décalent les dates des contrats



- 16% annulent une partie du recrutement



© id-rezo 2020



**Ce dispositif  
EST DEDIE AUX  
PRESTATAIRES TOURISTIQUES**

**SANS PRESTATAIRES  
TOURISTIQUES,  
DU PLUS GRAND AU PLUS PETIT,  
IL N'Y A PAS DE TOURISME  
POSSIBLE SUR UN  
TERRITOIRE**



## Performances hôtelières Région Sud (du 1<sup>er</sup> au 29 mars) Evolution 2019/2020 (en points et en %)

|            | Taux d'occupation | Evolution (2019/2020) | Prix Moyen | Evolution (2019/2020) | RevPAR | Evolution (2019/2020) |
|------------|-------------------|-----------------------|------------|-----------------------|--------|-----------------------|
| Région Sud | 22,6%             | - 36,4 points         | 76,6€      | - 23,5%               | 17,3€  | - 70,7%               |

### Taux d'occupation journalier Région Sud



### SITUATION & POINTS CLEFS

Sélectionnez le marché dans ce menu déroulant ou cliquez sur la carte: Germa... (1) ▾

Informations par  
marché

Indicateurs  
COVID 19

Comparatif des  
mesures  
sanitaires

Comparatif des  
mesures  
économiques

Tendances de  
recherches  
internet

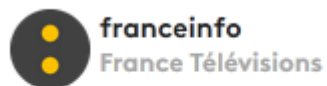
#### Etat des mobilités internationales vers la France



#### Mesures liées à la mobilité ▴

- Recommandation de cesser les voyages (16/03) ;
- 50M€ consacrés au retour des Allemands depuis l'étranger (plus de 200 000 rapatriés au 4/04).
- Restrictions aux frontières intra-UE :
  - Contrôle des frontières terrestres et aériennes avec AT, CH, FR, LU, DK, IT et ES depuis le 16/03 jusqu'au 26/03, prolongé le 26 mars jusqu'au 14 avril. Seuls les transports de marchandises et les travailleurs frontaliers sont autorisés à passer sous contrôle (température, laissez-passer avec autorisation de l'employeur) ;
  - Renforcement des contrôles aux frontières aériennes et maritimes en provenance de FR, AT, ES, IT, CH, LU, DK, depuis le 18/03. Seuls les passagers avec un motif urgent de voyage et les travailleurs frontaliers disposant d'un justificatif valable seront autorisés à passer ;
  - Autorisation d'entrée de travailleurs

Dernière mise à jour : 22 avr. 2020



Mis à jour le 22/04/2020 | 11:26  
publié le 22/04/2020 | 11:24

## INFO FRANCEINFO. Déconfinement : le gouvernement en faveur d'un maintien de la limitation des déplacements entre les régions dans un premier temps

Alors que la France doit entamer un déconfinement progressif à partir du 11 mai, les Français pourraient voir leurs déplacements toujours limités à l'intérieur de leur région, selon les informations du service politique de France Télévisions.

[https://www.spiegel.de/reise/reisen-in-der-corona-krise-und-was-ist-mit-dem-sommerurlaub-a-cc04b672-f063-4973-960a-4b6e7fddf88a?d=1587018691&sara\\_ecid=soci\\_upd\\_wbMbjhOSvViiSjc8RPU89NcCvtfFcJ](https://www.spiegel.de/reise/reisen-in-der-corona-krise-und-was-ist-mit-dem-sommerurlaub-a-cc04b672-f063-4973-960a-4b6e7fddf88a?d=1587018691&sara_ecid=soci_upd_wbMbjhOSvViiSjc8RPU89NcCvtfFcJ)



Planen und Buchen

### Und was ist mit dem Sommerurlaub?

Kontaktsperren und Grenzkontrollen sind verlängert - und der Sommer mit dem geplanten Urlaub rückt näher. Werden wir reisen dürfen? Und wenn nicht - ab wann dann?

Von Antje Bilinda • 16.04.2020, 08:31 Uhr

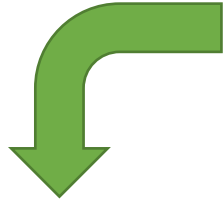
### Et les vacances d'été ? (préconisations officielles en Allemagne)

- Dates des vacances d'été réajustées dans les Lander
- "Ne partez pas à l'étranger même si les frontières sont ouvertes avec certaines destinations"
- "Prenez vos congés d'été en Allemagne"
- "Évitez au maximum toutes réservations hasardeuses à l'avance, privilégiez le "dernier moment"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

LE TOURISME VA TENTER  
SURVIVRE UN MOIS  
***SOUS PERFUSION***  
MAIS APRES.





**Ce dispositif  
EST DEDIE AUX  
PRESTATAIRES TOURISTIQUES**

**SANS PRESTATAIRES  
TOURISTIQUES,  
DU PLUS GRAND AU PLUS PETIT,  
IL N'Y A PAS DE TOURISME  
POSSIBLE SUR UN  
TERRITOIRE**

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

**LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION DES  
DESTINATIONS VONT SE SUCCEDER**



... mais sur un marché plus restreint  
... mais vont augmenter la concurrence entre destinations  
et après ?



# POURQUOI UN TOURISTE VIENDRA CHEZ MOI ?

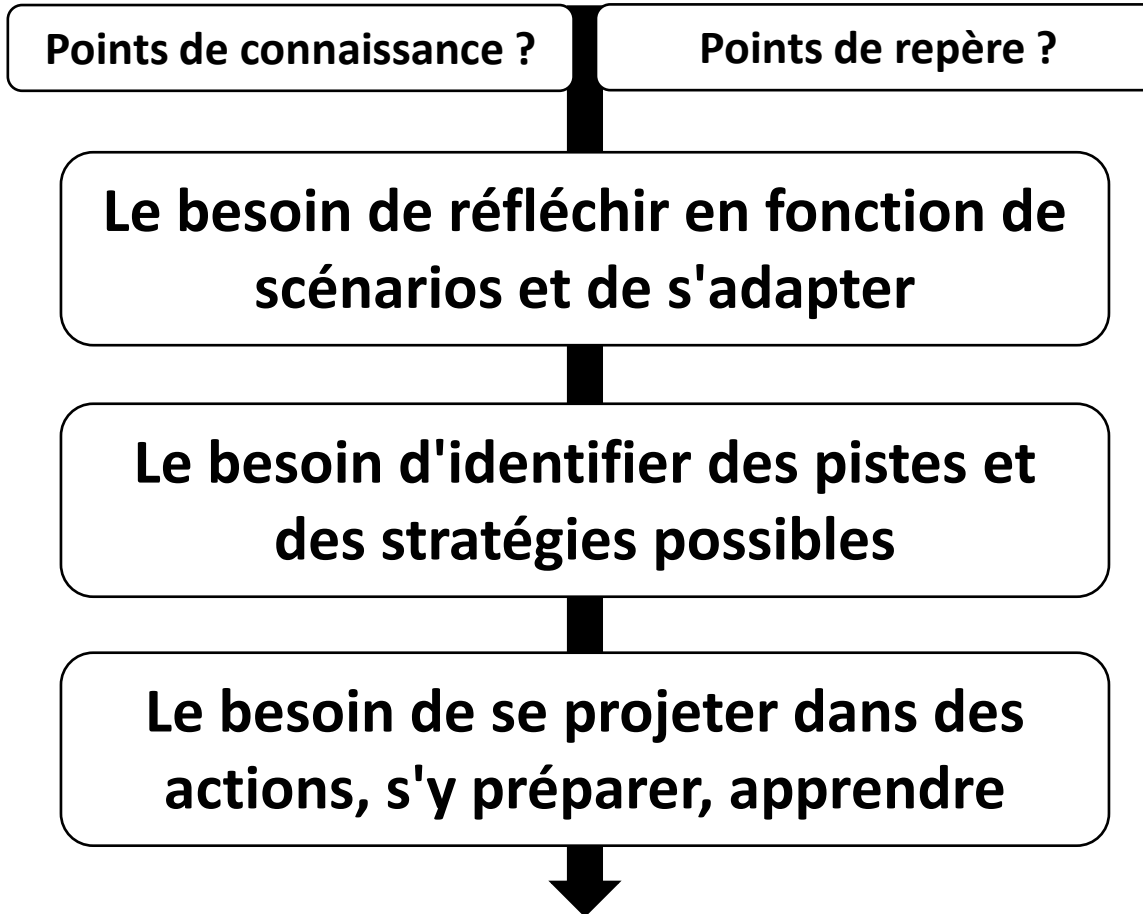
AïDe  
TOÏ  
le ciel  
T'AïDERA

...

## Se poser les bonnes questions dans le bon ordre

100

## Chaque cas est un cas unique



# Être le plus prompt à agir dès qu'il sera possible de le faire

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise tourisme



**POUR TOUTES AUTRES QUESTIONS  
RENDEZ-VOUS SUR LE SITE DE VOTRE ADT/CDT,  
UN FORMULAIRE Y EST À VOTRE DISPOSITION**

**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
tourisme  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** TOURISME  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



# "A vos côtés !"

UN DEVOIR – UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise tourisme



**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** **TOURISME**  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



**24 AVRIL 2020**

## **LANCEMENT ET PRÉSENTATION DU DISPOSITIF**

**MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION**

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR – UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise tourisme



Next



**Lundi 27 avril 2020  
10h00 à 11h00**

## **Se projeter sur les nouvelles attentes des clientèles suite à la crise mondiale**

Intervenant : Vivian VIDAL

Comprendre les évolutions du comportement des touristes et les impacts que cette crise a déjà eu et devrait avoir à moyen terme pour chaque prestataire et chaque entreprise touristique quelque soit son secteur d'activité.

# "A vos côtés !"

UN DEVOIR – UNE NÉCESSITÉ

id-rezo

l'expertise tourisme



**TOURISME  
AVEYRON**  
Agence de Développement Touristique

**CORREZE**  
**tourisme**  
Agence de développement touristique

**HAUTE  
LIMOGES  
VIENNE**

**LOT** **TOURISME**  
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

**lozère**  
TOURISME



## LANCEMENT ET PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

**MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION**