

"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ







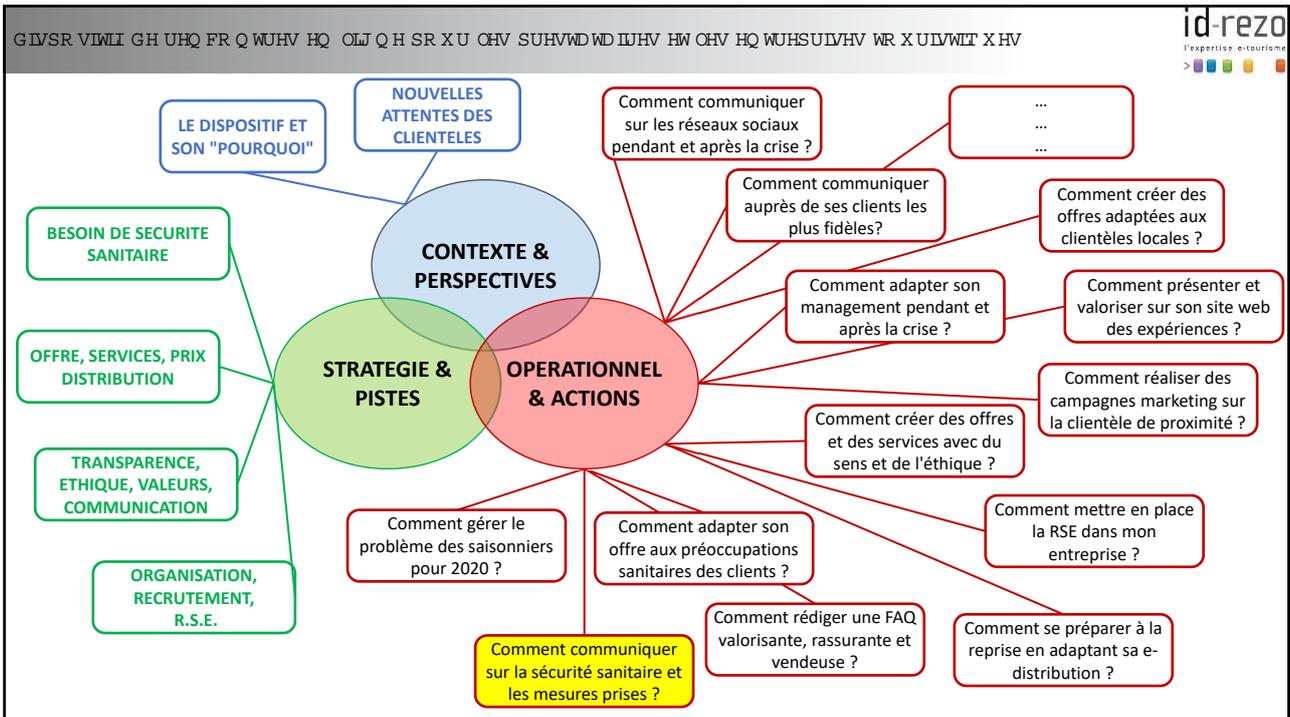



15 MAI 2020 – 14H00

COMMENT COMMUNIQUER SUR SA SÉCURITÉ SANITAIRE ET LES MESURES PRISES ?

id-rezo - expertise e-tourisme - 2020

Marketing&Tourisme - id-rezo



"A vos côtés !"

UN DEVOIR - UNE NÉCESSITÉ





Benoit DUDRAGNE

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



WEB

<http://bdc-etourisme.com>



MAIL

Benoit.dudragne@gmail.com



f

www.facebook.com/BDC.Conseil.Etourisme



t

<http://twitter.com/BenoitDudragne>



in

<https://www.linkedin.com/in/benoitdudragne/>







[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Comité interministériel du tourisme - 14 mai 2020

Des actions de communication et de formation pour accélérer la reconnaissance et l'appropriation des mesures sanitaires

Mesure n° 2 : Une dynamique collective de réassurance sanitaire dont un logo distinctif qui favorisera l'identification et la diffusion des protocoles sanitaires pour l'ensemble des activités touristiques.

La mise en place d'une dynamique collective de réassurance sanitaire s'appuyant sur un logo distinctif, à laquelle travaille Atout France, favorisera l'identification et la diffusion des protocoles sanitaires pour l'ensemble des activités touristiques. En outre, un travail de formation et d'information des professionnels sera mené avec ADN Tourisme, les fédérations professionnelles et les partenaires de la marque nationale Qualité Tourisme, afin d'appuyer les actions de réassurance sanitaire.

Enfin, une campagne d'information nationale autour des protocoles sera mise en œuvre cet été par le Service d'Information du Gouvernement, avec l'appui d'Atout France.

Mesure n° 3 : Une campagne de communication sera portée par Atout France dès juin 2020, en coordination avec les acteurs publics et locaux concernés, afin d'accompagner la reprise du secteur touristique.

Une campagne de communication visant à favoriser les séjours en France intitulée « Cet été je visite la France » sera portée par Atout France, en coordination avec les Régions, les territoires et les entreprises concernés. Elle les informera sur les mesures sanitaires mises en place et valorisera l'offre nationale de proximité pour la saison estivale 2020 : visite de musées, de monuments et de sites naturels, pratique sportive en plein air, activités nautiques et de montagne...

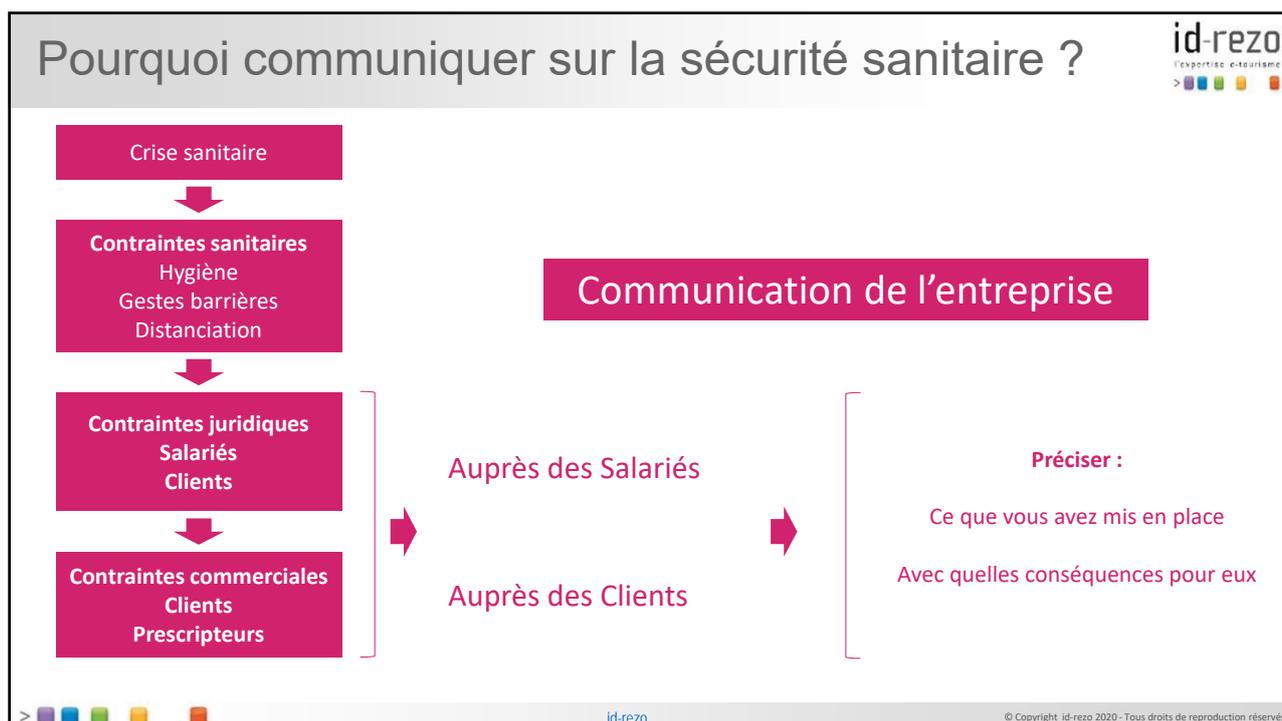
Cette campagne sera adaptée pour les destinations outre-mer et servira de socle à une reprise de la promotion des destinations françaises dans l'espace Schengen, et en particulier dans les pays limitrophes, au fur et à mesure de la réouverture des flux de visiteurs internationaux. De même, dès la réouverture des lignes aériennes vers les territoires outre-mer, une campagne spécifique sera menée pour promouvoir ces destinations et remobiliser le tourisme affinitaire.





[id-rezo](http://id-rezo.com)

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



Pourquoi communiquer sur la sécurité sanitaire ?

id-rezo
l'exportation e-tourisme

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**.

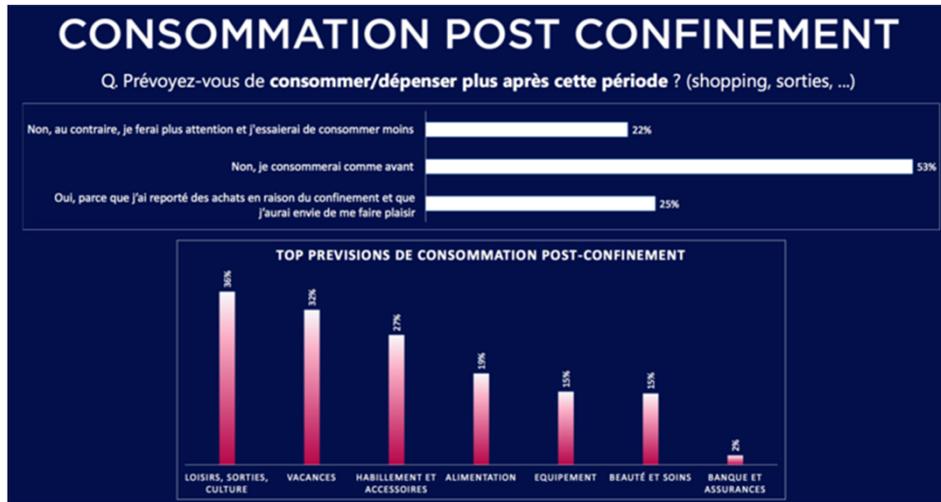
75 % déclarent qu'ils seront très attentifs aux avis clients portant **sur les mesures de désinfection entre chaque client**.

53% attendent qu'on leur fournisse du **matériel de protection et des produits désinfectants**.

Source : [Phocuswire](#)

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

Pourquoi communiquer sur la sécurité sanitaire ?



Etude TLC Marketing – Occupation & Loisirs des Français pendant et après le confinement / Avril 2020

[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Rappel : vos actions sanitaires



Ce que vous avez mis en place dans votre entreprise autour de votre parcours client...
Avec vos salariés

La gestion du Linge

LAVAGE

- 30 mn à 60°C pour détruire le virus

Mais aussi

- Gants et masque
- Temps de latence : 3 heures avant prise en charge du linge
- Ne pas secouer
- Sac à linge sale dédié et isolé
- 2 temps :
 - Récupération des linges sales
 - Pose linges propres
- Eviter le superflu (enlever les rideaux, les nappes... si possible...)
- Favoriser la sous traitance (expert métier)

[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

[en aparté]

MARKETING & TOURISME
Audit - Conseil - Appui technique - Formation

LA PYRAMIDE DU TOURISME

Le tourisme de demain

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

Marketing & Tourisme - id-rezo

La communication sanitaire

id-rezo
l'expertise e-tourisme

Cibles	Objectifs	Supports	Périodes
Salariés	Les informer sur : <ul style="list-style-type: none"> • Les mesures sanitaires prises • Les risques encourus Les rassurer sur l'exercice de leur métier	Affichage Courrier Mail Livret sanitaire ...	Tout le temps Tenir à jour en fonction des évolutions
Clients	Les rassurer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité Les informer sur les nouvelles règles de fonctionnement (contraintes pour leur sécurité) Les informer sur l'actualité sanitaire de l'établissement	Site web : <ul style="list-style-type: none"> • Page FAQ • Pages dédié • Rubriques spécifiques Réseaux sociaux	Avant le séjour A la contractualisation A l'accueil Pendant le séjour
Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)	Les informer sur : L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires	Intégrer leurs animations locales Rencontres physiques Message personnalisé avec liens vers site web	Le plus tôt possible Quand vous êtes opérationnel

id-rezo

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

Les salariés : les objectifs

Les informer sur :

Les enjeux des mesures prises :

- Responsabilité/client
- Responsabilité/à leurs collègues
- Impact commercial
- Impact sur leur emploi

Les risques encourus (les comprendre)

Les mesures sanitaires prises :

- Nouvelles procédures / à ces risques encourus (savoir et savoir-faire)

Les évolutions des procédures indispensables en fonction de l'actualité

Rappel
Obligation d'information
Risque pris
Personnes contaminées



Pour le salarié

Le discours

Premier outil de communication

Argumentez
Donnez confiance



Pour le salarié

Le DUERP

Premier outil de communication réglementaire

<https://www.aist84.fr/covid-19-mettez-votre-document-unique-a-jour/>

Type de risque	Situations dangereuses (liste non exhaustive)	Concerné	Lieu, postes de travail	Heure salariés exposés	Mesures de prévention / protection (liste non exhaustive)	In place	A mettre en place
	Contact direct à moins d'un mètre entre salariés				Barrières physiques : espacer les postes de travail ou condamner par exemple un poste sur deux, délimiter des espaces de travail (par exemple marquage au sol) Les échanges et les réunions en présentiel sont, autant que possible, supprimés avec recours aux visioconférences et au téléphone. Si non, leur fréquence, durée et nombre de participants doivent être limités avec application des mesures barrière Aérer régulièrement les espaces de travail Aménager les horaires et la disposition des lieux de pause afin de réduire les contacts Afficher et informer les salariés sur les gestes barrières, les faire appliquer Mettre à disposition des salariés des EPI (masques et lunettes ou écran facial, gants) Dans les véhicules, faire monter le passager à l'arrière, ou laisser libre le siège du		
	Contact direct à moins d'un mètre avec le public				Barrières physiques : espacer les postes de travail ou condamner par exemple un poste sur deux, délimiter les emplacements clients par un marquage au sol par exemple à 1 m de distance, installer des écrans translucides pour se protéger des clients (voir fiche métier "travail en caisse" : https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-covid-19-fiches-conseils-metiers-pour-les-salaries-et-les) Installer un panneau à l'entrée indiquant les modalités de fonctionnement de mouvement des personnes (nombre limité...) Ajuster les plages horaires d'ouverture au public Définir et faire appliquer le protocole chargement/déchargement auprès des professionnels et des particuliers en tenant compte des directives gouvernementales Afficher et informer les salariés sur les gestes barrières, les faire appliquer Mettre à disposition des salariés des EPI (masques et lunettes ou écran facial, gants) Dans les véhicules, faire monter le passager à l'arrière, ou laisser libre le siège du milieu pour les véhicules à 3 places devant.		

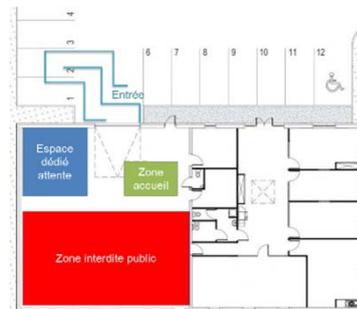
Pour le salarié

Les procédures

<p>Descriptif nouvelle Procédure</p>	<p>Client</p> <ul style="list-style-type: none"> Les clients sonnent Affichage des consignes devant la porte qui est ouverte (description consignes (lien)) Une personne A s'avance jusqu'au marquage bleu au sol Les autres restent en zone délimitée Désinfection des mains personne A Accès aux documents sur la table avec cadeau de bienvenue (ou dans le logement) Renseignement et bilan médical à signer Réception des consignes à respecter pendant le séjour Ecoute des consignes générales d'accueil Il revient au point de RDV dehors pour accès au Gite <p>Véronique :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavage des mains et masque obligatoire Vérifie que les consignes sont respectées par le client : <ul style="list-style-type: none"> Masque Respect des zones Désinfection des mains ... Avance jusqu'à la zone de réception délimitée Discours de bienvenue avec premières consignes sanitaires Questionnement et réception du bilan médical signé Distribution des consignes sanitaires écrites à signer (transmission préalable souhaitée) Réponses aux questions des clients Laisse les clients sortir Les rejoint dehors au point de RDV
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Par Oral
Par écrit

Via la formation...



Pour le salarié

REGLEMENT INTERIEUR



Il doit contenir les mesures d'application de la réglementation en matière de santé et de sécurité dans l'entreprise ou l'établissement, notamment **les instructions permettant à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité** ainsi que celles des autres personnes concernées par ses actes et ses omissions au travail

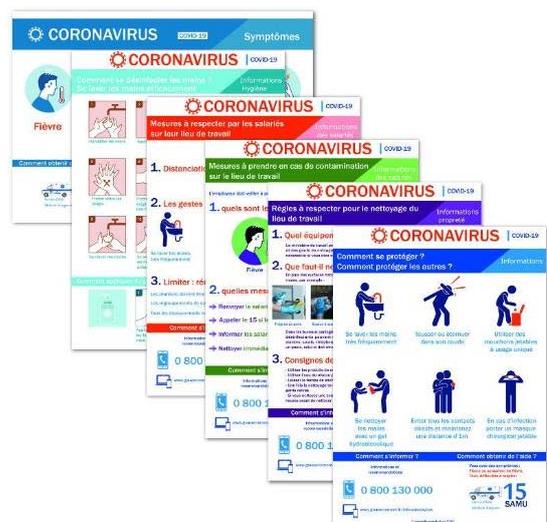
- Gestes barrière ;
- Règles de distanciation sociale ;
- Mesures d'hygiène : lavage des mains, etc...
- Mesures d'hygiène et de sécurité spécifiques au secteur d'activité, aux métiers exercés dans l'entreprise ;
- Limitation, voire interdiction des réunions en présentiel ;
- Limitation du nombre des participants aux réunions en présentiel ;
- Instauration de la prise de température systématique des salariés à l'entrée de l'entreprise.

Par courrier en amont

Pour le salarié

L'affichage

- l'affichage des symptômes (afin d'identifier le risque lié à la contamination)
- l'affichage des recommandations (gestes barrières indispensables)
- l'affichage des mesures que chaque salarié doit suivre individuellement
- l'affichage des mesures que chaque employeur doit suivre afin d'assurer l'activité
- l'affichage sur le lavage adéquat et correct des mains
- l'affichage sur les règles de nettoyage du lieu de travail



Pour le salarié



l'intranet

Ressources	Liens Utiles	Numéros Utiles
<ul style="list-style-type: none"> Fièvre et toux Les gestes barrières Procédure en rentrant chez soi En cas de symptômes 	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 Nouvelle-Calédonie Direction des Affaires Sanitaires et Sociales Info-coronavirus gouvernement Haut Commissariat Actualités COVID-19 Organisation Mondiale de la Santé 	<ul style="list-style-type: none"> SAMU : 15 Numéros vert : 05 02 02

Autres ressource utile : le COVID pour les Professionnels de la RH

chrome-extension://oemmndcblldboiebfnladdacbfmadadm/https://www.andrh.fr/files/documents/Documents/covid-19-impact-rh-07052020_1588876601.pdf

<https://www.andrh.fr/actualites/1022/doc-webinar-coronavirus-queles-mesures-rh->

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

Le Client : les objectifs



Le rassurer

- Nous avons une garantie sanitaire sur l'entreprise = sécurité
 - On fait
 - On le fait bien
 - Dans toutes les circonstances (même imprévue)
 - On le prouve
- Nous faisons le maximum pour préserver un niveau acceptable en ce qui concerne la qualité de l'expérience vécue

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

Le Client : les objectifs



L'informer

- Sur les nouvelles règles de fonctionnement à respecter
 - Lui expliquer ce qui change aujourd'hui, comment ça va fonctionner chez vous
 - Lui faire accepter ces nouvelles contraintes : donner du sens
 - Pourquoi et dans quelles circonstances on le fait...

L'impliquer

- Dans une attitude responsable pour le pousser à bien faire
 - le convaincre qu'il doit se plier à ces nouvelles règles : c'est pour son bien

En douceur et de façon argumentée et pédagogique pour qu'il accepte et adapte son comportement

En faire un prescripteur (potentiel)

- De votre établissement (*Il est en sécurité et témoigne de sa confiance*)

Un effort sur **les clients fidèles** qui connaissent déjà l'établissement (plus rassurant)



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Le message sanitaire générique



Le décor	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte est exceptionnel... 	
Vous perso: empathie	<ul style="list-style-type: none"> • Nous pensons avant tout à vous, vos proches et à leur santé 	
Nous : nos efforts Comment Attitude	<ul style="list-style-type: none"> • Notre équipe se met en 4 pour vous apporter des réponses sécuritaires et expérientielle • Avec le plus grand sérieux face aux risques • Nous restons disponibles, à votre écoute pour répondre à vos attentes 	+ Vos avantages concurrentiels
Quoi Actions / décisions Commerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Le déroulé des événements : notre stratégie sanitaire • Voici nos solutions : <ul style="list-style-type: none"> • Les condition d'annulation • Selon vos dates d'arrivée 	+ Vos valeurs
Dans le sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Nos principales mesures sanitaires expliquées : A+B+C+... 	
Qui vous impliquent	<ul style="list-style-type: none"> • Ce que vous pourriez faire pour qu'ensemble nous puissions vivre de belles expériences dans la sécurité sanitaire 	
Reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Remerciement pour votre compréhension et votre coopération 	Prouvez-le
On va le faire Bien 😊	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes ensemble dans le même bateau • Note d'espoir pour une expérience réussie malgré le contexte 	Argumentez



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Quel message ?



Message
générique

↓

Adapté
au client A

Ex: Les fidèles (références
saison précédente)

Adapté
au client B

Ex : les jeunes (liberté)

Adapté
au client C

Ex : les personnes à risques
(espace spécifique...)

L'oral

- Par téléphone (guide d'entretien réception et autres)
- De vive voix sur place en prestation ou en séjour

L'affichage

- Info globale - démonstration des gestes barrières - plan -
- Entrée - Zones d'interaction
- Signalétique – sens circulation – délimitation et distanciation

Le message individuel (mail ou courrier personnalisé aux fidèles ou en réponses)

Le message collectif : la newsletter dédiée globale ou par cible (collective)

Le site web

- Page accueil
- Page dédiée
- Rubrique adaptée
- Faq

Réseaux sociaux

- En fonction de votre communauté
- Tchat
- WhatsApp sur les clientèles fidèles



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Des contraintes à faire avaler



Une information sanitaire transmise c'est bien...

Mais la faire accepter : c'est mieux!

Il faut faire passer la pilule

- Jouer sur la forme
- Présenter en priorité la solution plutôt que la contrainte
- Présenter toujours le bénéfice d'une contrainte = pédagogie





[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

A l'accueil



La communication orale



**Mon argumentaire est carré
Selon le contexte**

Un guide d'entretien

1. XXXXX
2. XXXXX
3. XXXXX
4. XXXXX
5. ...
6. Un note d'humour




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

L'affichage



TOUS RESPONSABLES DANS LA PREVENTION DU CORONAVIRUS

POIGNEES ET MEUBLES DE VENTE

Pour la sécurité sanitaire de tous, ces surfaces sont désinfectées **deux fois par jour.**

Veuillez respecter les gestes barrière à appliquer très largement.

Merci à tous !

TOUS RESPONSABLES DANS LA PREVENTION DU CORONAVIRUS

Ces sanitaires sont à votre disposition et sont nettoyés **deux fois par jour.**

Vous trouverez à proximité un rappel des **gestes barrière à appliquer très largement.**

Merci à tous !

La charte du visiteur

accueil

LA DEMEURE HISTORIQUE
L'ASSOCIATION DES MONUMENTS HISTORIQUES PRIVÉS
FONDÉE EN 1988 - MEMBRE DE L'UNION FRANÇAISE DES MONUMENTS HISTORIQUES

CHARTRE DU VISITEUR
DES MONUMENTS ET JARDINS HISTORIQUES PRIVÉS

Bienvenue dans l'un des nombreux monuments et jardins historiques privés français !

Face à la crise du Covid-19, afin d'assurer une ouverture des sites dans le respect des conditions de sécurité sanitaire - tant pour le public que pour le personnel sur place - la Demeure Historique a élaboré cette charte du visiteur.

Souhaitant que votre expérience de visite se déroule dans les meilleures conditions, et afin d'assurer votre propre sécurité, cette charte du visiteur demande un engagement de votre part à respecter les différentes mesures sanitaires du site que vous allez visiter. Le(s) propriétaire(s)-gestionnaire(s) se sont eux-mêmes engagés à respecter le plan de sécurité sanitaire Covid-19, proposé par la Demeure Historique, dont sont issues ces mesures.

1. Respectez les gestes barrières et du principe de distanciation sociale (rester à plus d'1 mètre de chaque visiteur/ famille) sur l'ensemble du parcours visiteur ou lors de votre séjour (de votre arrivée à votre départ) ;
2. Respectez les mesures d'hygiène indiquées dans les lieux collectifs (en particulier dans les sanitaires) ;
3. Achetez votre billet en ligne et à l'avance (dans la mesure du possible) ;
4. Évitez tout rassemblement ou attroupement (files d'attente, pièces visitées, boutiques, espaces de restauration, animations...) ;
5. Respectez les consignes spécifiques du site et les indications du propriétaire gestionnaire.

En visitant ce site patrimonial, vous vous engagez à respecter l'ensemble des mesures présentées ci-dessus.

Face à la crise, tous responsables !

Nous vous remercions infiniment pour votre confiance, votre compréhension et le respect de cette charte du visiteur.

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

Les messages écrits



Dépassez le sanitaire...

- Avantage concurrentiel
- Services +
- Expérience valorisée

Avantages concurrentiels associés à la sécurité sanitaire

En séjournant aux Hauts de Saint Vincent, vous profiterez :

D'un lieu enchanteur, au vert, où bien-être et sécurité sont de rigueur !

Avec une capacité d'accueil limitée à 11 hôtes maximum sur une propriété de 4 ha, la distanciation sociale sera assurée.

Argument

Bénéfice sanitaire



id-rezo

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

Les messages écrits



En cas de mauvais temps, nous disposons de vastes espaces communs, qui permettront là aussi de vous recevoir dans les meilleures conditions.

Anticipation des situations

Une solution

Un bénéfice client

Un problème

Une solution = un service

Tant que les restaurants seront fermés, nous assurerons un service en chambre pour les petits-déjeuners et vous proposerons chaque soir une solution pour dîner sous forme de paniers/ plateaux gourmands à emporter ou repas à emporter sélectionnés chez les restaurateurs alentour.

Une expérience client au mieux en fonction des circonstances



id-rezo

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

Les messages écrits



Par email auprès de ses clients

OBJET : La Ferme de Bourran se présente avec succès à Bourran.

Cher client,

Nous sommes heureux de vous retrouver à l'hôtel La Ferme de Bourran.

Il nous a été agréable de constater que vous avez apprécié votre séjour à Bourran.

Après tout, la Ferme de Bourran est un lieu agréable à Bourran.

Nous espérons que vous serez de retour à Bourran.

LES MESURES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Notre engagement en faveur de la propreté et de l'hygiène a conduit l'ensemble de notre équipe à se mobiliser pour renforcer nos protocoles en matière de sécurité sanitaire dans notre hôtel.

Nous mettons en place des mesures supplémentaires, qui respectent les dernières recommandations en matière d'hygiène et de nettoyage, afin de garantir la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs.

Les mesures mises en œuvre couvrent un large éventail de points allant du respect des gestes barrières aux recommandations de produits d'entretien en passant par les procédures de nettoyage des chambres et des espaces communs ainsi que de l'adaptation nécessaire de l'offre de services.

Renforcement des mesures d'hygiène et de nettoyage :

Nettoyage intégral des parties communes.

Désinfection et nettoyage des poignées (portes, fenêtres, miroirs), des télécommandes (télévision et climatisation), des boutons d'ascenseur, des rampes d'escaliers.

Changement du matériel de nettoyage entre chaque chambre, notamment les chiffons et lingettes microfibrés.

Changement systématique de tout le linge et de l'ensemble des produits à disposition en chambre entre chaque client.

Utilisation de produits détergents désinfectants agréés.

Prévention et équipements complémentaires pour notre équipe qui œuvre pour votre sécurité :

Le personnel est équipé de masques et gel hydro-alcoolique.

L'équipe est formée aux gestes barrières et veille à se laver les mains le plus régulièrement possible et après chaque interaction.

Atouts de l'hôtel La Ferme de Bourran :

Notre établissement peut accueillir confortablement et en toute sécurité jusqu'à 14 clients. Notre hôtel comprend 7 chambres lumineuses et spacieuses (superficie moyenne : 32m²), un salon (60 m²), un grand jardin fleuri, une terrasse ensoleillée (30 m²) et un parking privé, gratuit et fermé la nuit.

Chaque chambre est équipée d'une climatisation individuelle.

Les crises sanitaires que nous traversons nous contraignent à une adaptation nécessaire de notre offre de services afin de garantir votre sécurité pendant votre séjour :

Nous vous accueillons à l'hôtel à partir de 16h00 (en raison du renforcement des mesures d'hygiène et de l'augmentation du temps de nettoyage, nous ne pouvons plus accepter les arrivées avant 16h00).

Nous vous proposons du gel hydro-alcoolique.

Nous vous donnons une enveloppe personnelle fermée contenant la clé désinfectée de votre chambre et un badge désinfecté que vous pouvez utiliser pour appuyer sur les boutons de l'ascenseur ou du diaporama.

Des marquages blancs au sol (1 mètre) sont placés autour des portes d'ascenseur et de la réception. Un sens de circulation dans les espaces communs est mis en place afin de garantir une distanciation sécurisée.

Nous prenons votre commande de petit déjeuner et/ou du room service via un fichier. Nous vous le servons sur un plateau en chambre, dans le salon (5 tables séparées et réparties sur plus de 60 m²) ou sur la grande terrasse.

Chaque élément est servi dans un plat sous cloche.

Nous vous remercions, s'il vous plaît, lors de votre départ de baisser les fenêtres ouvertes car l'aération régulière permet de diminuer l'hygrométrie ambiante et réduit le charge virale susceptible d'être présente.

Notre terminal de paiement électronique est désinfecté avant chaque utilisation et entre chaque client.

Enfin, tous les draps, taies d'oreiller, housses sont nettoyés et désinfectés à la blanchisserie MLL Services.

Toutes les serviettes sont changées et sont lavées à haute température tous les jours.

Si vous avez la moindre question, nous vous répondons avec plaisir.

Nous vous souhaitons un agréable séjour à l'hôtel La Ferme de Bourran.

id-rezo

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



À notre amable clientèle,
Nous avons toujours maintenu une **hygiène irréprochable** dans tout notre établissement, et nous vous remercions pour la confiance que vous nous avez toujours portée depuis de nombreuses années.
Vous êtes nombreux à nous octroyer de très bonnes notes sur Booking: 4,7/10 et Expedia 4,9/5.



Notre équipe de dames de ménage est formée professionnellement pour vous garantir un séjour le plus confortable et le plus sécurisé.
Votre chambre a été **totallement nettoyée et désinfectée** en suivant strictement les méthodes publiées par le Ministère du Travail.

Nos dames de ménage portent des gants médicaux d'examen en latex « Mediclean » fabriqués par les laboratoires Curimed.



Toutes les chambres sont d'abord aérées soigneusement.
Ensuite, elles sont nettoyées « à blanc » et désinfectées (sols, surfaces, poignées de portes et fenêtres, interrupteurs, robinets, télécommandes et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main).
Nous utilisons des produits naturels et sains: **APESIN** (savon bactéricide, levuricide et virucide), **GONNET** Natural Greening et **VITRALIX** EcoEfficace.

Enfin, tous les draps, taies d'oreiller, housses sont nettoyés et désinfectés à la blanchisserie MLL Services.

Toutes les serviettes sont changées et sont lavées à haute température tous les jours.

Si vous avez la moindre question, nous vous répondons avec plaisir.
Nous vous souhaitons un agréable séjour à l'hôtel La Ferme de Bourran.

id-rezo

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



NOTRE PROTOCOLE D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ COVID-19
Notre engagement en faveur de la propreté et de l'hygiène a conduit l'ensemble de notre équipe à se mobiliser pour renforcer nos protocoles en matière de sécurité sanitaire dans notre hôtel.
Nous mettons en place des mesures supplémentaires, qui respectent les dernières recommandations en matière d'hygiène et de nettoyage, afin de garantir la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs.

Les mesures mises en œuvre couvrent un large éventail de points allant du respect des gestes barrières aux recommandations de produits d'entretien en passant par les procédures de nettoyage des chambres et des espaces communs ainsi que de l'adaptation nécessaire de l'offre de services.

Renforcement des mesures d'hygiène et de nettoyage :

- Nettoyage intégral des parties communes.
- Désinfection et nettoyage des poignées (portes, fenêtres, miroirs), des télécommandes (télévision et climatisation), des boutons d'ascenseur, des rampes d'escaliers.
- Changement du matériel de nettoyage entre chaque chambre, notamment les chiffons et lingettes microfibrés.
- Changement systématique de tout le linge et de l'ensemble des produits à disposition en chambre entre chaque client.
- Utilisation de produits détergents désinfectants agréés.

Prévention et équipements complémentaires pour notre équipe qui œuvre pour votre sécurité :

- Le personnel est équipé de masques et gel hydro-alcoolique.
- L'équipe est formée aux gestes barrières et veille à se laver les mains le plus régulièrement possible et après chaque interaction.

Atouts de l'hôtel La Ferme de Bourran :

- Notre établissement peut accueillir confortablement et en toute sécurité jusqu'à 14 clients. Notre hôtel comprend 7 chambres lumineuses et spacieuses (superficie moyenne : 32m²), un salon (60 m²), un grand jardin fleuri, une terrasse ensoleillée (30 m²) et un parking privé, gratuit et fermé la nuit.
- Chaque chambre est équipée d'une climatisation individuelle.

Les crises sanitaires que nous traversons nous contraignent à une adaptation nécessaire de notre offre de services afin de garantir votre sécurité pendant votre séjour :

- Nous vous accueillons à l'hôtel à partir de 16h00 (en raison du renforcement des mesures d'hygiène et de l'augmentation du temps de nettoyage, nous ne pouvons plus accepter les arrivées avant 16h00).
- Nous vous proposons du gel hydro-alcoolique.
- Nous vous donnons une enveloppe personnelle fermée contenant la clé désinfectée de votre chambre et un badge désinfecté que vous pouvez utiliser pour appuyer sur les boutons de l'ascenseur ou du diaporama.
- Des marquages blancs au sol (1 mètre) sont placés autour des portes d'ascenseur et de la réception. Un sens de circulation dans les espaces communs est mis en place afin de garantir une distanciation sécurisée.
- Nous prenons votre commande de petit déjeuner et/ou du room service via un fichier. Nous vous le servons sur un plateau en chambre, dans le salon (5 tables séparées et réparties sur plus de 60 m²) ou sur la grande terrasse.
- Chaque élément est servi dans un plat sous cloche.
- Nous vous remercions, s'il vous plaît, lors de votre départ de baisser les fenêtres ouvertes car l'aération régulière permet de diminuer l'hygrométrie ambiante et réduit le charge virale susceptible d'être présente.
- Notre terminal de paiement électronique est désinfecté avant chaque utilisation et entre chaque client.

id-rezo

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



Les messages écrits



Par email auprès de ses clients

[Exemple de Bergamotte]

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, faute 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 fallait agir afin de les soutenir. Nous avons décidé dès vendredi de **maintenir un prix fixe garanti pour chacun de nos producteurs afin de les aider à continuer leur activité déceimment** 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.



[id-rezo](http://id-rezo.com)

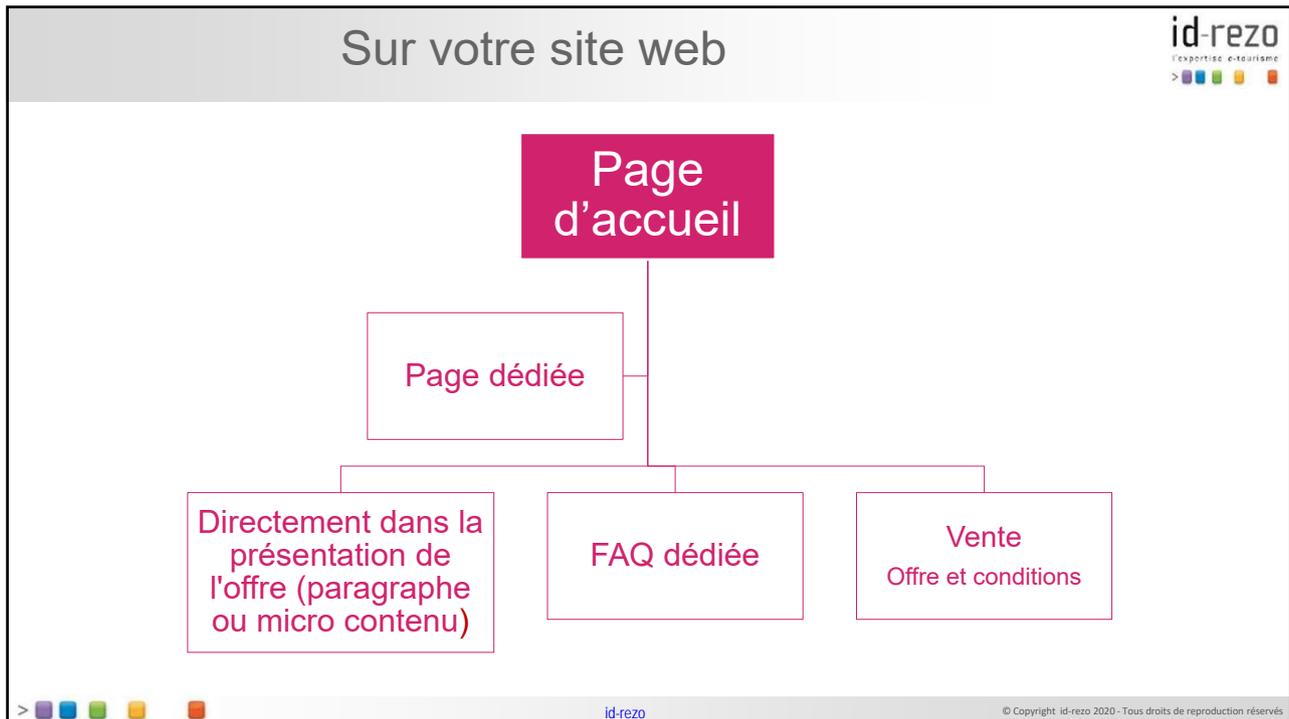
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Sur votre site web



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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



Sur votre site web

Page d'accueil :

La Light box (pop up surimpression)

- Message court et direct
- L'essentiel

id-rezo
l'exporting e-tourisme

[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur le Web



Page d'accueil :

La Light box
(pop up surimpression)

- Message court et direct
- L'essentiel

Valeurs positives

Soyez tous solidaires et surtout gardez le moral !

Cher visiteurs

Nous sommes heureux de vous annoncer la réouverture de l'hotel à partir du 11 mai.

Nous vous garantissons un accueil adapté aux exigences de sécurité sanitaire du moment

Les repas et petits déjeuners seront servis en chambre

Afin d'optimiser la notion de distanciation physique, vous pouvez effectuer vos réservations Etape sur ce site

A très bientôt Françoise, Jacques et toute l'équipe

[id-rezo](#)

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

Sur votre site web



Page d'accueil

L'encart

Sanitaire

➔

Présentation de l'hotel

COVID 19 TOUS SOLIDAIRES

En cette période si particulière, nous avons mis en place un protocole sanitaire afin de garantir votre sécurité et notre sécurité.

Le protocole mis en place des gestes barrières est le suivant :

Nous vous demandons :

- de porter un masque dans tous les espaces publics (réception, couloirs).
- de vous désinfecter les mains dès votre arrivée à l'hôtel, une lotion Hydroalcoolique est à disposition dans le hall de l'hôtel.
- de répéter les opérations de lavage de mains à chaque fois que vous touchez les espaces communs (portes).
- de respecter 1 mètre de distanciation réglementaire.
- de conserver vos clés avec vous en cas de recouche et de les déposer dans la boîte prévue à cet effet, à la réception, à la fin de votre séjour.

Nous vous proposons un service de restauration adapté : à commander dès votre arrivée.

- un petit déjeuner / plateau déposé sur le porte bagage dans le couloir et à déposer de nouveau une fois le petit déjeuner terminé.
- un repas / plateau chaud, déposé sur le porte bagage dans le couloir et à déposer de nouveau une fois le dîner terminé.

Nous vous protégeons avec un mode opératoire rigoureux :

- location des chambres espacée de 24 h minimum
- service de nettoyage habituel des sanitaires avec produit bactéricide, virucide.
- désinfection systématique des poignées, télécommande et machine à café de votre chambre
- aucun personnel n'entre dans votre chambre dès lors que vous êtes installés : pas de service de recouche, pas de dépôt de plateau en chambre.
- désinfection des clefs et porte-clefs à chaque départ.
- encaissement du séjour sans contact ou à distance
- crédits points carte O'Logis sans contact ou à distance
- envoi de facture par mail (ou imprimée la veille si pas possible d'envoi)

Vous pouvez nous joindre au 04 92 43 03 47 pendant les heures de réception ou au 06 81 23 25 92. Nous vous remercions de votre implication

[id-rezo](#)

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

Sur le Web





INFORMATIONS SITUATION COVID-19

Les réservations sont ouvertes, notre équipe est en plein travail à votre écoute.

Chères Clientes, Chers Clients,

Nous pensons à chacun de vous et ses souhaits et attentes de mai à juin prochains, en ces prochains jours, très difficiles.

Faite à la situation exceptionnelle que nous vivons, nous devons prendre des mesures particulières pour le bien de tous.

L'équipe réception Sarah, Anne et Tim sont en télétravail afin de rester à votre écoute : vous pouvez nous appeler au 04.20.20.70.74 ou nous écrire info@id-rezo.com Du lundi au vendredi - de 9h à 18h et de 16h à 17h -

Nous demandons tous votre pardon et en ce moment, le plaisir nous renvoie à l'étape process opérationnel et les délais de paiement. Il est donc en premier lieu de nous permettre d'entrer dans votre esprit de "douceur" pour cela nous travaillons actuellement en partenariat avec les assurances, sur une **date d'ouverture** nous pourrions de nous accueillir dans votre espace de vacances, sur une **date d'ouverture** nous pourrions de nous accueillir dans votre espace de vacances, sur une **date d'ouverture** nous pourrions de nous accueillir dans votre espace de vacances.

Pour cela, nous avons à cœur de vous accompagner sur la période de votre séjour au Dauphiné.

Toutes les solutions que nous avons mises en œuvre pour répondre à vos attentes :

3 vous avez supporté notre garantie annulation, elle est émise par le réseau de sécurité. Merci COVID 19.

1. Sur les séjours précisés en avril et mai

- ✓ La solution à caractère onéreux : nous vous proposons de reporter votre séjour sur une « autre date de la saison 2020 », sans frais. Le prix de votre séjour peut varier en fonction des disponibilités de nos locations en 2020.
- ✓ Contactez nous pour connaître les disponibilités
- ✓ Si un report de votre séjour n'est pas possible sur une autre date de la saison 2020, nous vous proposons un « droit » valable 18 mois pour un séjour en 2021.

2. Sur les séjours précisés en juin, juillet, août

Pour le moment, les reports ne sont pas envisageables. Si la situation de la saison est devenue défavorable à la date de votre séjour, nous vous proposons de vous inscrire sur une location de votre séjour sans risque de perdre les sommes versées.

Mais nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur votre séjour.

3. Une proposition inédite « Décaler votre séjour sur les Vacances de Toussaint au Dauphiné »

Nous gardons le Domaine ouvert pour vous. Nous vous invitons à profiter de la possibilité de venir vos vacances de Toussaint de la période du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020.



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur le web



Page d'accueil

Dans le menu



ACCUEIL INFOS COVID-19 LA MAISON LE GÎTE PRIVATISATION LES REPAS BONS CADEAUX SOLIDAIRES ACTIVITÉS

Arrivée : Départ : Chambre(s) Réserver

Informations COVID-19 et bien-être de nos hôtes

Chères Clientes, Chers Clients,

Nous pensons à chacun de vous et ses souhaits et attentes de mai à juin prochains, en ces prochains jours, très difficiles.

Faite à la situation exceptionnelle que nous vivons, nous devons prendre des mesures particulières pour le bien de tous.

L'équipe réception Sarah, Anne et Tim sont en télétravail afin de rester à votre écoute : vous pouvez nous appeler au 04.20.20.70.74 ou nous écrire info@id-rezo.com Du lundi au vendredi - de 9h à 18h et de 16h à 17h -

Nous demandons tous votre pardon et en ce moment, le plaisir nous renvoie à l'étape process opérationnel et les délais de paiement. Il est donc en premier lieu de nous permettre d'entrer dans votre esprit de "douceur" pour cela nous travaillons actuellement en partenariat avec les assurances, sur une **date d'ouverture** nous pourrions de nous accueillir dans votre espace de vacances, sur une **date d'ouverture** nous pourrions de nous accueillir dans votre espace de vacances.

Pour cela, nous avons à cœur de vous accompagner sur la période de votre séjour au Dauphiné.

Toutes les solutions que nous avons mises en œuvre pour répondre à vos attentes :

3 vous avez supporté notre garantie annulation, elle est émise par le réseau de sécurité. Merci COVID 19.

1. Sur les séjours précisés en avril et mai

- ✓ La solution à caractère onéreux : nous vous proposons de reporter votre séjour sur une « autre date de la saison 2020 », sans frais. Le prix de votre séjour peut varier en fonction des disponibilités de nos locations en 2020.
- ✓ Contactez nous pour connaître les disponibilités
- ✓ Si un report de votre séjour n'est pas possible sur une autre date de la saison 2020, nous vous proposons un « droit » valable 18 mois pour un séjour en 2021.

2. Sur les séjours précisés en juin, juillet, août

Pour le moment, les reports ne sont pas envisageables. Si la situation de la saison est devenue défavorable à la date de votre séjour, nous vous proposons de vous inscrire sur une location de votre séjour sans risque de perdre les sommes versées.

Mais nous sommes à votre écoute pour vous conseiller sur votre séjour.

3. Une proposition inédite « Décaler votre séjour sur les Vacances de Toussaint au Dauphiné »

Nous gardons le Domaine ouvert pour vous. Nous vous invitons à profiter de la possibilité de venir vos vacances de Toussaint de la période du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020.



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur le web



Page dédiée « COVID-19 »

- Préciser les protocoles sanitaires qui seront mis en place sur les différentes zones de la structure et orienter le cas échéant sur les FAQ dédiées pour plus de détail.
- Préciser la fréquence de nettoyage des espaces communs.
- Préciser les mesures de désinfection entre chaque client.
- Faire un focus sur « Qui se charge du nettoyage ».
- Rassurer sur l'application rigoureuse des gestes « barrière » par tout le personnel.
- Préciser les mesures et les aménagements mis en place pour respecter la distanciation sociale et l'application des gestes « barrière » par zone et orienter le cas échéant sur les FAQ dédiées pour plus de détail.
- Informez sur les équipements médicaux à proximité ?
- Rassurer sur la densité de population au km² ?
- ...

Placer une référence
protocole rassurante
« OMS », « UNPLV »
« Atout France »

Encourager la réservation en ligne et valoriser des conditions d'annulation souples !

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

Sur votre site web

Page dédiée

Évolutive

Tout le protocole





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

Venez séjourner dans nos villas **l'esprit totalement libre!**

Actuellement nous sommes fermés en raison du confinement et des décisions gouvernementales. Nous espérons ouvrir le 2 juin 2020. Nous suivons **les recommandations d'Atout France.**

Marie est la personne responsable sanitaire et hygiène au Clos de La Richaudière. Marc est co-responsable sanitaire et hygiène. **Notre engagement:** vous accueillir au Clos de La Richaudière pour **de vraies vacances en famille en toute sécurité sanitaire!**

Pour vous accueillir au Clos de La Richaudière, nous porterons un masque. En réflexion, le contrôle de la température de chaque personne que nous accueillerons cette saison. Pour votre séjour, **nous mettons à votre disposition des masques grand public.**

Nous travaillons actuellement sur le **calendrier de réservations** des gîtes entre juin et octobre 2020. Nous mettons en place **24 heures de jachère sanitaire entre deux locations** et **nous ne louons pas les cinq gîtes en même temps.** Ainsi **nous limiterons le nombre de personnes en séjour** au Clos de La Richaudière et nous vous permettrons de passer vos vacances **l'esprit tranquille.**

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

Nos priorités ont toujours été l'hygiène et la propreté. Dans le contexte actuel de la pandémie de COVID-19, **nous renforçons nos protocoles d'entretien.** Nous mettons **tout en oeuvre** pour préparer les 5 gîtes et l'ensemble de la propriété en respectant **des protocoles sanitaires très stricts, encore plus stricts qu'à l'habitude.** Chaque membre de l'équipe de nettoyage porte un **tablier, un masque, des gants jetables.**

- **Entretien des sanitaires et des cuisines dans chaque gîte:** **nous utilisons** une solution composée du désinfectant Soligerm, de vinaigre blanc et d'eau. Nous pulvérisons cette solution, puis nous brossons et enfin nous rinçons.
- **Entretien des sols:** **nous appliquons** un liquide détergent et **désinfectant Techline** avec un balai nettoyeur ergonomique muni d'un distributeur de solution. **Dans chaque gîte, nous changeons de balai de nettoyage.**
- **Nous nettoyons les surfaces** de travail, de toilette, les pieds de lit, les tables de chevet, les appareils ménagers, les poignées de placards et les poignées de portes **avec des lingettes désinfectantes.**
- C'est avec un **vaporetto** que nous nettoyons les **carrelages et faïences**, les parois de douche. Cet appareil **pulvérise une solution désinfectante sous forme de vapeur à haute pression.**
- Nous **lavons les housses de coussins** dans le salon et les chambres **avant chaque nouvelle arrivée.**

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

Sur votre site web



Dans le descriptif produit

Le chapô
Le texte



Triplex, Terrasse, Grand Hôtel, LOGEMENT BARRIÈRE

Appartement avec grande terrasse exposé plein sud, situé au rez-de-chaussée du Grand Hôtel. Accès direct aux promenades et activités sans passer par la ville. Bâtiment spacieux permettant la distanciation. Le GESTE Logement Barrière est un protocole pour vous protéger et protéger les autres. Plus d'une centaine de mesures barrières entre autres: mte-vaie de sécurité entre [...]

VOIR PLUS

Triplex, Terrasse, Grand Hôtel, LOGEMENT BARRIÈRE



Appartement avec grande terrasse exposé plein sud, situé au rez-de-chaussée du Grand Hôtel. **Accès direct aux promenades et activités sans passer par la ville. Bâtiment spacieux permettant la distanciation.**

Le GESTE Logement Barrière est un protocole pour vous protéger et protéger les autres. Plus d'une centaine de mesures barrières entre autres: intervalle de sécurité entre deux séjours de 24-48h, protocole nettoyage désinfectant obligatoire, dépistages régulières, prises de températures...

Sur votre site web



Page dédiée + FAQ

FAQ sur les fiches « produit »

« Je touche quoi ? Je croise qui ? Je mange quoi ? » ...

General Questions

All you need to know about interior design studio and how to get Support

- Who can take advantage of Starbis?

Starbis is a universal solution for professional developers, designers and end users. The powerful HTML template can be used to build sites of any type, for a blogger's resource or professional portfolio. It meets all the modern quality standards, which will give you a solid basis to complete with style on the web.
- How can web developers benefit from Starbis?
- What makes Starbis special for web developers?
- Does Starbis have a design for my specific niche?

Other Questions

The answers on most common questions are described below

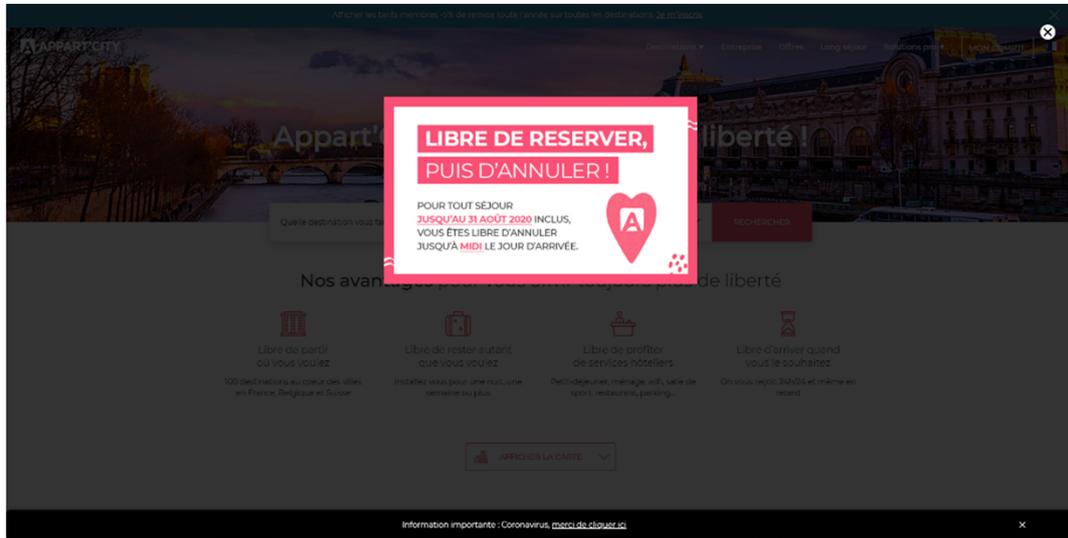
- What does Starbis offers for my marketing needs?
- What pages would Starbis have in its full package?
- Can I edit flash template in swish?
- Is Starbis an ecommerce-ready solution?
- What is Starbis wizard all about?
- Are there any plugins in the package of Starbis?
- What does LTS mean for me?



id-rezo

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

Sur votre site web



[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur votre site web

La FAQ

Techniquement, plusieurs possibilités :

Plugin avec une interface d'administration



Easy Accordion - Best Accordion FAQ Plugin for WordPress

Plugin avec un simple Short Code

```
[tg_accordion title="question ?" close="1"]réponse[/tg_accordion]
```

FAQ native de son CMS



[Plus d'info pour les sites sous Wordpress](#)

Pour le contenu :

#1 Identifier les questions que se posent les visiteurs de votre site web.

- ✓ Synthèse des contacts email, téléphone, avec ses clients.
- ✓ Discussion avec ses clients.
- ✓ Analyse des questions sur son moteur de recherche interne, analyse des commentaires sur ses réseaux sociaux, analyse des discussions sur les forums pertinents, etc..

#2 Formuler les questions avec les termes qu'ils utilisent.

- ✓ Tester vos questions avec vos proches ou vos bons clients.
- ✓ Utiliser les recherches associées Google ou des outils comme [Keywordtool.io](#) (Yodalnsight) ou [SEM Rush](#) si vous avez un petit budget) pour vous inspirer.

#3 Structurer les questions et les réponses associées par thème (> plusieurs FAQ)

- ✓ Pensez « parcours client » :
 - ✓ Par quelles étapes passent vos clients pour consommer votre offre ?
 - ✓ Quelles sont leurs problématiques ?
 - ✓ Sur quoi ont-ils besoin d'être rassurés ?
 - ✓ À partir de là, comment pouvez organiser les réponses aux questions qu'ils se posent.

[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

Sur votre site web





Questions fréquentes

Découvrez toutes les réponses aux questions les plus fréquemment posées suite à la fermeture temporaire de Terre Blanche consécutive aux mesures sanitaires prises par le Gouvernement français afin de lutter contre l'expansion du COVID-19.

Terre Blanche Golf est pour l'instant fermé **Jusqu'au 15 Mai 2020**.
 Terre Blanche Hotel et Terre Blanche Spa sont pour l'instant fermés **Jusqu'au 15 Juillet 2020**.

Terre Blanche Hotel - Hébergement

- Est-il possible de décaler la date de ma réservation ?
- Des frais supplémentaires vont-ils s'appliquer si je décale ma réservation ?
- Puis-je annuler ma réservation sans frais ?
- Est-il possible de prolonger la durée de validité de mon coffret cadeau ?
- Comment puis-je vous contacter ?



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

Les protocoles référents





ATOUT FRANCE
GESTION DE CRISE COVID-19
MESURES SANITAIRES

Benchmarking France et International

- Technologies ou service des mesures sanitaires
- Stratégies pays : Singapour, Portugal, Espagne
- Communications de réassurance sanitaire

11 Mai 2020

Hébergement



Le label de qualité SG Clean

Les organisations de services et établissements qui s'engagent à respecter de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité peuvent être accréditées et certifiées par le label de qualité SG Clean.

[TROUVER COMMENT](#)

Activités



CORONAVIRUS COVID-19

GUIDE DE RECOMMANDATIONS DES EQUIPEMENTS SPORTIFS, SITES ET ESPACES DE PRATIQUES SPORTIVES

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DE REPRISE DES ACTIVITES SPORTIVES



MINISTRE DU TRAVAIL

Receptionniste ou veilleur de nuit : quelles précautions prendre contre le Covid-19 ?

QUELS SONT LES REQUIS DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Forme de chambre (détail) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

[Lien vers toutes les fiches](#)

Votre check-list pour le ménage

- Aérez les pièces avant de les nettoyer.**
Laissez circuler l'air frais pendant au moins 20 minutes. Si possible, laissez tous les fenêtres ouvertes du début à la fin.
- Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape.**
Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 20 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool.
- Portez des gants jetables.**
Les gants doivent être jetés après chaque étape de ménage. N'oubliez pas de vous laver les mains immédiatement après.
- Faites des réserves de serviettes et d'autres accessoires de ménage jet**
Si vous préférez faire le ménage avec de machines à la température la plus élevée.

LISTE DES ACTIONS A FAIRE PENDANT LE NETTOYAGE DE VOTRE HEBERGEMENT

Camping



FNHPA
FEDERATION NATIONALE DE L'HOTELLERIE DE PLEIN AIR

CAMPINGS CLEAN CARE+



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

Les protocoles référents



Activités

ATOUT FRANCE

GESTION DE CRISE COVID-19
MESURES SANITAIRES

Benchmarking international France et International 20 avril 2020

MINISTÈRE DU TRAVAIL
HOTELIERIE
KIT ECHELETTE CONTRE LE COVID-19

Receptionniste ou veilleur de nuit :
quelles précautions prendre contre le Covid-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Formule de chambre (hôtelier) :
quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Ministère du Travail

Hébergement

Le label de qualité SG Clean

Les organisations de secteur spécifiques qui s'engagent à maintenir de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont éligibles au label de qualité SG Clean.

UNPLV
Union Nationale pour la Promotion de la Location de Vacances



Votre check-list pour le ménage

- Aérez les pièces avant de les nettoyer.**
Laissez croquer l'air frais pendant au moins 20 minutes. Si possible, laissez toutes les fenêtres ouvertes du début à la fin.
- Lavez-vous les mains soigneusement avant et après chaque étape.**
Utilisez du savon et de l'eau, et frottez pendant au moins 20 secondes. Si ce n'est pas possible, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool.
- Portez des gants jetables.**
Les gants doivent être jetés après chaque séance de ménage. N'oubliez pas de vous laver les mains immédiatement après.
- Faites des réserves de serviettes et d'autres accessoires de ménage !**
Si vous préférez faire le ménage avec de la machine à la température la plus élevée.

LISTE DES ACTIONS A FAIRE PENDANT LE NETTOYAGE DE VOTRE HEBERGEMENT



Camping



id-rezo

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

Du téléchargement



LE CAMPUS DES RENAISSANCES | EXPÉRIENCES | SITE GRANDE CAPACITÉ | TEMPS FORT | CONTACT - ACCÈS | DISPONIBILITÉS

COVID19 : Nos actions de prévention en place

Parce que la sécurité de nos clients et de nos personnels est notre priorité absolue, élaboré à partir des recommandations du Centre de Prévention et de Contrôle des Maladies (CDC) les mesures de prévention – protection ci-dessous, qui mises en place depuis début avril 2020

Nous sommes par ailleurs à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions à ce sujet, et mettre en place des mesures ou procédures supplémentaires pour votre séjour au Campus.

AVANT VOTRE SEJOUR :

- Port de masques et gants jetables pendant le nettoyage par le personnel, qui est soumis aux gestes barrières de façon stricte depuis le début du confinement.
- Nettoyage massif (forénes et parties ouvertes) pendant 1/2 journée de toutes les pièces communes.
- Nettoyage au chlorhexidine PLUS désinfection à l'eau de javel 5%o des poignées de portes, robinets.
- Nettoyage au chlorhexidine PLUS désinfection au gel hydroalcoolique ou spray désinfectant (clés, linge de toilette, serviettes, escaliers, rampes, interrupteurs, table commodes, appareils électroménagers, aspirateurs, portiers à linge, poubelles, vélos, sacs poubelles, matériel de sport et tous éléments susceptibles d'avoir été touchés).
- Draps, serviettes et linge de maison mis immédiatement dans un sac à linge séparé et lavés à 60°C en cycle long.
- Installation des nouveaux draps-serviettes/linge de maison uniquement après nettoyage complet des locaux et objets et période de "déscontamination" de 24h minimum avant toute nouvelle location.

A VOTRE ARRIVEE :

- un document d'accueil sur l'habitation et les consignes spécifiques du lieu vous sera envoyé au plus tard 48h avant votre arrivée, via email ou en vidéo au 011 ou minimum la procédure d'accueil sur place. Notez que tout le personnel d'accueil de notre établissement a été rigoureusement formé à l'ensemble des points composant la présente note.
- distanciation sociale avec le personnel d'accueil (qui sera muni d'un masque et vous s'adressera quand c'est nécessaire les locaux vers des tables extérieures, ou extérieurs à l'air avant votre arrivée et sans contact du personnel dans l'habitation). Une arrivée autonome "sans contact" (avec clés ou code) est possible sur demande de votre part.
- si vous avez des documents de location sans contact et indication de l'habitation des savons et gels hydroalcooliques.

PENDANT VOTRE SEJOUR :

- Il est rappelé que des espaces de sécurité, délimités et/ou haies végétales épaisses séparent le Campus des Renaissance de toutes les habitations voisines, ce qui supprime de façon permanente tout risque de contact.
- Présence de gel hydro alcoolique et de lingettes dans toutes les pièces pour nettoyage à tout moment des éléments pouvant être touchés par d'autres personnes (poignées de porte ou de portail par exemple).
- Présence de distributeur de savon à chaque point d'eau du gîte.
- Masques à laver et lessive à votre disposition gratuitement dans le gîte pour laver vos textiles autant que nécessaire.
- Distanciation sociale obligatoire avec toute personne extérieure à votre groupe dans les espaces collectifs extérieurs et intérieurs (avec gel et lingettes à disposition dans la salle polyvalente (multisalle), en cas de présence de 2 groupes ou le site du Campus des Renaissance) (dans les 2 gîtes disposant chacun de deux espaces intérieurs et extérieurs privés), à titre préventif à chaque groupe de ne pas se "rassembler" simultanément à un autre groupe dans un espace collectif, ceci d'autant plus pour des raisons sanitaires être utilisés à tour de rôle et si nécessaire après nettoyage des poignées et objets concernés.
- Chambres isolées notamment disponibles en permanence pour toute personne présentant des symptômes.
- Procédure de départ "sans contact" ou "autorisme" (voies toilettes à clés) à votre libre choix.

Des questions ? Une réservation ? Envie d'en parler ?
Appelez nous au +33 (0)6 65 59 68 49

COVID19 : Nos actions de prévention en place

Parce que la sécurité de nos clients et de nos personnels est notre priorité absolue, nous avons élaboré (à partir des recommandations du Centre de Prévention et de Contrôle des Maladies (CDC) les mesures de prévention – protection ci-dessous, qui mises en place depuis début avril 2020

Nous sommes par ailleurs à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions à ce sujet, et mettre en place des mesures ou procédures supplémentaires pour votre séjour au Campus.

AVANT VOTRE SEJOUR :

- Port de masques et gants jetables pendant le nettoyage par le personnel, qui est soumis aux gestes barrières de façon stricte depuis le début du confinement.
- Nettoyage massif (forénes et parties ouvertes) pendant 1/2 journée de toutes les pièces communes.
- Nettoyage au chlorhexidine PLUS désinfection à l'eau de javel 5%o des poignées de portes, robinets.
- Nettoyage au chlorhexidine PLUS désinfection au gel hydroalcoolique ou spray désinfectant (clés, linge de toilette, serviettes, escaliers, rampes, interrupteurs, table commodes, appareils électroménagers, aspirateurs, portiers à linge, poubelles, vélos, sacs poubelles, matériel de sport et tous éléments susceptibles d'avoir été touchés).
- Draps, serviettes et linge de maison mis immédiatement dans un sac à linge séparé et lavés à 60°C en cycle long.
- Installation des nouveaux draps-serviettes/linge de maison uniquement après nettoyage complet des locaux et objets et période de "déscontamination" de 24h minimum avant toute nouvelle location.

A VOTRE ARRIVEE :

- un document d'accueil sur l'habitation et les consignes spécifiques du lieu vous sera envoyé au plus tard 48h avant votre arrivée, via email ou en vidéo au 011 ou minimum la procédure d'accueil sur place. Notez que tout le personnel d'accueil de notre établissement a été rigoureusement formé à l'ensemble des points composant la présente note.
- distanciation sociale avec le personnel d'accueil (qui sera muni d'un masque et vous s'adressera quand c'est nécessaire les locaux vers des tables extérieures, ou extérieurs à l'air avant votre arrivée et sans contact du personnel dans l'habitation). Une arrivée autonome "sans contact" (avec clés ou code) est possible sur demande de votre part.
- si vous avez des documents de location sans contact et indication de l'habitation des savons et gels hydroalcooliques.

PENDANT VOTRE SEJOUR :

- Il est rappelé que des espaces de sécurité, délimités et/ou haies végétales épaisses séparent le Campus des Renaissance de toutes les habitations voisines, ce qui supprime de façon permanente tout risque de contact.
- Présence de gel hydro alcoolique et de lingettes dans toutes les pièces pour nettoyage à tout moment des éléments pouvant être touchés par d'autres personnes (poignées de porte ou de portail par exemple).
- Présence de distributeur de savon à chaque point d'eau du gîte.
- Masques à laver et lessive à votre disposition gratuitement dans le gîte pour laver vos textiles autant que nécessaire.
- Distanciation sociale obligatoire avec toute personne extérieure à votre groupe dans les espaces collectifs extérieurs et intérieurs (avec gel et lingettes à disposition dans la salle polyvalente (multisalle), en cas de présence de 2 groupes ou le site du Campus des Renaissance) (dans les 2 gîtes disposant chacun de deux espaces intérieurs et extérieurs privés), à titre préventif à chaque groupe de ne pas se "rassembler" simultanément à un autre groupe dans un espace collectif, ceci d'autant plus pour des raisons sanitaires être utilisés à tour de rôle et si nécessaire après nettoyage des poignées et objets concernés.
- Chambres isolées notamment disponibles en permanence pour toute personne présentant des symptômes.
- Procédure de départ "sans contact" ou "autorisme" (voies toilettes à clés) à votre libre choix.

COVID19 : Pour protéger votre santé et celle de notre personnel, des procédures sanitaires adaptées sont en place au Campus Des Renaissance depuis début avril !

DECOUVRIR NOS ACTIONS CONCRETES ANTI-COVID 19

Le Campus Des Renaissance

id-rezo

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



Via les réseaux sociaux


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



Sur vos réseaux sociaux

Pour informer.

Avec du style



Isabelle Martial

27 mars, 11:23 · 🌐

...

On travaille la procédure de nettoyage spéciale Covid-19 pour vous accueillir dès la fin du confinement en toute sécurité ! Et on en profite pour rire un peu 😊

COVID-19 - POUR VOTRE **SÉCURITÉ**. L'AUTRE RIVES SORT L'ARTILLERIE LOURDE !!





👍👎❤️ 116
42 commentaires · 1 partage

🔴 J'adore
💬 Commenter
➦ Partager



Jean-Christophe Gite Binet

6 avril, 13:39 · 🌐

...

Nous avons le plaisir de vous présenter notre nouveau site web www.chaletdumoulin.fr pour le Chalet du Moulin et le Gîte le Ronsard . Les réservations sont possibles directement sur le site web.

Et concernant la crise sanitaire nous avons mis en oeuvre les changements suivants:

Afin de vous rassurer nous avons ouvert notre calendrier de réservation jusqu'à la fin 2021, nous avons assoupli nos conditions d'annulation qui passent à 2 jours avant votre arrivée, et les arrhes passent provisoirement de 30 à 10%.

Pour lutter contre l'épidémie de COVID-19, nous avons renforcé notre procédure de nettoyage. Toutes les surfaces, les poignées de porte, les interrupteurs, les télécommandes, les clés, etc... sont scrupuleusement désinfectés avant et après chaque séjour. Plus que jamais nous mettons l'accent sur la propreté de nos gîtes. De plus, comme avant la crise, vous trouverez du savon et du gel hydroalcoolique pour respecter les gestes barrière.

[WWW.chaletdumoulin.fr](http://www.chaletdumoulin.fr)




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

Sur vos réseaux sociaux



Pour informer.

- En projetant la suite « possible ».
- En mettant en avant ce qui va être fait pour s'adapter à la situation sur le plan sanitaire/sécurité.
- En mettant un peu d'humour.
- En rappelant la nécessité d'être soutenu pour continuer à vivre.

[Exemple de Jet'sCool]

Swin'Cool Thierry Jets'Cool
Hier, à 13:06 GoPro

Bonjour tout le monde !

Un peu de news pour les Swincars 100% respectueux de l'environnement 100% adaptée pour les personnes à mobilité réduite !

Dans l'attente de l'autorisation gouvernementale & préfectorale pour une éventuelle ouverture de nos bases activités loisirs plein air nous vous accueillons comme les années précédentes avec toutes les mesures de sécurité, d'hygiène en rajoutant quelques mesures supplémentaires indispensables pour notre santé à tous

- 1- Une seule personne par véhicule
- 2- Couple possible si ils vivent au même endroit (justificatif de domicile pour les deux à fournir)
- 3- Distance de sécurité plus de 1 mètre pour l'accueil et les formalités administratives (n'oubliez pas votre propre stylo) un desk accueil sera installé en extérieur nous ne ferons rentrer personne par mesure de sécurité dans nos bureaux et sanitaires, les petites envies à l'ancienne en pleine nature.
- 4- En Randonnée vous serez tous à plus de 3 mètres des uns des autres
- 5- Port du masque obligatoire venir avec le votre
- 6- Gel désinfectant à l'arrivée et au départ
- 7- Charriottes fournies pour les casques de sécurité
- 8- Nous ne vous ferons ni bises ni poignets de main mais des beaux sourires avec le geste Antilas qui vous sera bientôt dévoilé.
- 9- Nous ne garderons aucunes affaires des clients venez donc avec le strict minimum
- 10- Conseil Tenues adaptées avec poche à ZIP pour vos clés de voitures
- 11- Vous pourrez emmener un petit sac à dos pour votre propre bouteille d'eau et vos papiers identifiés

Nos machines seront désinfectées avant chaque arrivée des clients et entre chaque randonnée

Nos swincars 100% électriques n'attendent que vous pour vous faire découvrir nos belles randonnées sur des parcours adaptés pour tous dans le respect d'une bouffée d'air pur 100% respectueux de l'environnement et sans prendre de risques de contamination

Cette aventure vous tente ?

Je reste ouvert à tout commentaire afin d'avancer ensemble en toute sécurité

Comme vous tous j'ai une famille des petits loups et je compte sur ma clientèle habituée fidèle et respectueuse pour garder le cap afin d'avancer ensemble sereinement

Nous espérons vous retrouver très vite

Des que nous aurons une date d'ouverture nous vous informerons pour les réservations car les VE vont être vite remplis

En attendant nous sommes joignables par mail & sms

Prenez soins de vous et de vos proches

à très vite !

La Jets'Cool Family

Info@coucou Thierry 06 111 430 06
www.jetscool.com

Jets'Cool

Vous présente le Swincar



Montauroux | Dans le rétroviseur

Shared using GoPro

Dorothée Tassan et 9 autres personnes 1 commentaire 7 partages

J'aime Commenter Partager

id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux



Pour ses clients.

- En projetant la suite « possible ».
- En véhiculant ses valeurs.
- En se projetant sur le bénéfice de l'expérience .
- Avec un lien vers la page COVID.

[Exemple Camping le Dauphin]

Camping Le Dauphin
1 mai, 16:42

Coucou les amis, j'ai trouvé une fleur originale en ce 1er mai pleine de JOIE et de sourires

Cela donne envie de se recentrer sur des plaisirs simples en famille, en connexion avec la Nature C'est cette lumière et ce sourire que nous vous envoyons aujourd'hui pour qu'elle nous porte tous vers ces jours meilleurs, où chaque bonheur, aussi simple soit-il, aura toute sa saveur

Début juin nous permet de mieux construire cette douce reprise, nous avons tellement hâte de vous accueillir en toute sécurité au Dauphin, et nous travaillons pour cela pour vous

<https://www.campingleDauphin.com/informations-situation-co-/>

122 commentaires 1 partage

INFORMATIONS SITUATION COVID-19

Les Hoteliers sont d'avis, votre équipe est en tête à votre écoute.

Chères Clientes, Chers Clients,

Nous pensons à chacun de vous en ce temps d'attente, malades de tout ce que vous et vos proches aimez, et rassurés.

Face à la situation exceptionnelle que nous vivons, nous devons prendre des mesures particulières pour le bon déroulé.

L'équipe réception Sarah, Anne et Tim sont en télétravail afin de mieux à votre écoute !

Prévisions météo pour le 04/05/2020

Du lundi au vendredi - de 9h à 19h et de 10h à 17h -

Nous aimerions vous faire profiter et en la matière à la fin de votre séjour à l'été, si vous le désirez nous vous proposons de réserver le 11 mai pour le premier week-end d'été pour bénéficier de tarifs et de services particuliers. Nous vous invitons à réserver en priorité car nous sommes limités en capacité et nous ne pouvons pas garantir la réservation de votre séjour.

Vous souhaitez réserver votre séjour, nous vous proposons de réserver votre séjour dans une grande Nature bioécovillégiée où vous serez en toute sécurité.

Pour cela, nous avons à cœur de vous accompagner sur ce chemin de notre séjour au Dauphin.

Voilà les nouvelles que nous vous avons en ce 1er mai pour répondre à vos questions.

Le calendrier des dates de réservation de votre séjour nous sera transmis de la part de votre hôtelier le 04/05/2020.

1. Sur les séjours prévus en août et mai

- La solution à retenir ensemble - nous vous proposons d'espérer votre séjour sur notre autre base de la saison 2020 - nous travaillons à partir de votre séjour sur la base de la saison 2020 et nous vous proposons de réserver votre séjour.

CONTACTEZ-NOUS pour connaître les disponibilités

- Si un report de votre séjour - nous vous proposons de réserver votre séjour sur la saison 2020, nous vous proposons en Août - valable 18 mois pour les séjours en 2021.

2. Sur les séjours prévus en juin, juillet, août

- Pour le moment, les réservations sont par envoi de mail. Si la situation de vos contacts doit évoluer à la date de votre séjour, nous vous invitons à nous contacter pour un report de votre séjour, nous nous engageons à vous accompagner sur ce chemin de notre séjour au Dauphin.

Nous sommes à votre écoute pour vous accompagner sur ce chemin de notre séjour.

3. Une proposition inédite - Détachez votre séjour sur les vacances de Toussaint au Dauphin

Nous préférons le Détaché ouvert pour vous. Vous pouvez réserver votre séjour de votre séjour sur la base de la saison 2020 et nous vous proposons de réserver votre séjour sur la base de la saison 2020 du 17 octobre 2020 au 02 novembre 2020.

id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux

Pour ses clients.

- La preuve en image
- Le lien vers la page du site web



id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux

Il y a forcément de la matière pour communiquer ...

Les contraintes sanitaires et les mesures de distanciation sociale peuvent donner des opportunités de communiquer de façon décalée et humoristique...

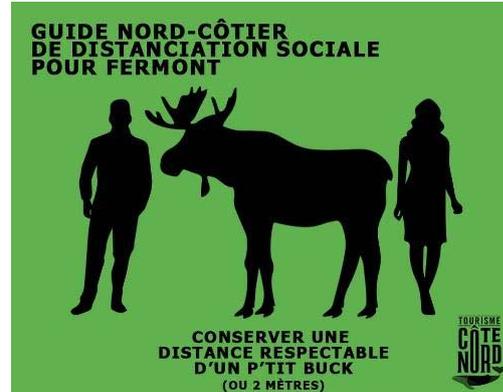
Une manière habile de montrer que vous avez mis en place ses nouvelles règles.



id-rezo

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

Sur vos réseaux sociaux



[id-rezo](http://id-rezo.com)

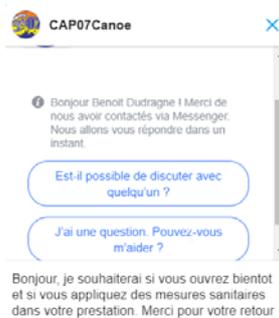
© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

Sur vos réseaux sociaux



Sur Messenger

- Répondre aux interrogations
- Préparez vos messages à l'avance



09:15

Bonjour, je souhaiterai si vous ouvrez bientôt et si vous appliquez des mesures sanitaires dans votre prestation. Merci pour votre retour

16:56

Bonjour, nous attendons les autorisations nécessaires pour pouvoir ouvrir. Pour l'instant la rivière Ardèche est toujours interdite à la navigation par décret. Nous vous tiendrons informé via notre page Facebook ou également notre site web qui est à jour. Concernant les mesures barrières nous avons un protocole obligatoire fournis par la fédération des loueurs de canoës (FNLPC). Bien évidemment nous appliquerons ce protocole à la lettre. Il sera expliqué précisément sur notre page facebook ou notre site internet. Pour l'instant nous attendons surtout l'ouverture de la navigation. J'espère avoir répondu à vos interrogations. A bientôt je l'espère

Je vous remercie pour ces précisions... Attendons



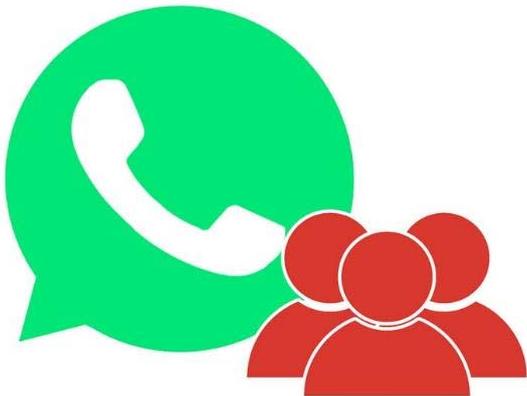
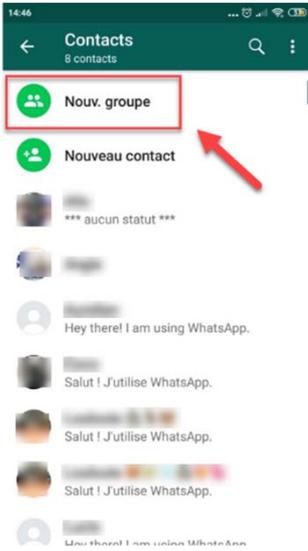
[id-rezo](http://id-rezo.com)

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

id-rezo
l'exportiste e-tourisme

Sur WhatsApp

- Avec vos clients fidèles

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

id-rezo
l'exportiste e-tourisme

Partenaires (Filières, Offices de Tourisme, Mairie,...)

Les informer sur :

- L'engagement sanitaire de l'entreprise = sécurité pour valoriser l'établissement dans leur propre communication
- Se valoriser au regard des nouveaux critères sanitaires
- Intégrer leurs animations locales
- Rencontres physiques
- Message personnalisé avec liens vers site web
- Quand vous êtes opérationnel




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

Merci de votre attention !

