

# Comment communiquer pendant le confinement ?

*A l'attention des partenaires de l'office de tourisme : prestataires touristiques, hébergeurs, restaurateurs, producteurs...*

- ⊕ Communiquez pour garder le lien avec vos clients
- ⊕ Utilisez différents canaux de communication : site Internet, réseaux sociaux, Newsletter...
- ⊕ Piochez parmi des idées de sujets et inspirez-vous de bonnes pratiques



# Comment communiquer pendant le confinement ?

Cette présentation succincte est un condensé d'articles lus et de webconférences suivies par votre office de tourisme, dont voici les sources :

- **Articles :**

<https://www.blogdumoderateur.com/google-my-business-fermeture-temporaire/>

[https://www.monoeil-communication.fr/faire-du-confinement-une-opportunite/\\_article2](https://www.monoeil-communication.fr/faire-du-confinement-une-opportunite/_article2)

<http://www.etourisme.info/les-reseaux-sociaux-en-periode-de-confinement/>

- **Webconférences :**

Les réseaux sociaux pendant et après la crise :

<https://fast.wistia.net/embed/channel/qg81t463nw?wchannelid=qg81t463nw&wvideoid=5l7zrx2x4u>

Quels scénarios de reprise post COVID pour le tourisme :

<https://fast.wistia.net/embed/channel/qg81t463nw?wchannelid=qg81t463nw&wvideoid=h19bdtkr0q>



# Comment communiquer pendant le confinement ?

Pour toute question, contactez l'office de tourisme !



**Andr ea**

- ⊗ Factures et règlements en cours
- ⊗ Porteurs de projet de meublés et chambres d'hôtes
- ⊗ Accompagnement dans une démarche qualité

[administration@tourisme-sens.com](mailto:administration@tourisme-sens.com)



**Anne**

- ⊗ Dispositifs r glementaires

[direction@tourisme-sens.com](mailto:direction@tourisme-sens.com)



**Elodie**

- ⊗ Outils numériques : site Internet, réseaux sociaux...

[communication@tourisme-sens.com](mailto:communication@tourisme-sens.com)



**Isabelle**

- ⊗ Relance de votre activité avec l'aide des outils de communication de l'office de tourisme : site web, écran d'accueil, insertion publicitaire...

[adhesion@tourisme-sens.com](mailto:adhesion@tourisme-sens.com)



**Laura**

- ⊗ Aide   la saisie de vos informations dans D cibelles Data
- ⊗ Annulation de spectacles, remboursements
- ⊗ Saisie d' v nements dans D cibelles Data

[manifestations@tourisme-sens.com](mailto:manifestations@tourisme-sens.com)



**Marie**

- ⊗ Activité groupes
- ⊗ Annulation de prestations de loisirs,
- ⊗ Conditions d'annulation, ordonnance du 25 mars

[groupes@tourisme-sens.com](mailto:groupes@tourisme-sens.com)

# Pourquoi communiquer « même » en cette période ?

Même si le contexte est anxiogène pour vos clients et pour vous (maintien de l'activité, salaire des employés, factures des fournisseurs, flou quant à la reprise...), communiquer est important pour :

- Donner des **informations pratiques** : Structure fermée ? Ouverte ? Ouverte avec des modifications ?
- Garder le **lien** avec vos clients.
- Témoigner votre **empathie** : « Je vous soutiens et nous nous soutenons ».
- En tant que professionnel du tourisme, vos clients vous apprécient pour votre **hospitalité**, ils aiment être auprès de vous / dans votre établissement. Même virtuellement !

=> Vous le verrez dans les diapos suivantes, de **nombreux sujets** peuvent être abordés !



# Sur quels supports communiquer ?

## 📍 Chez vous :

- Ajoutez un affichage spécifique sur la porte de votre établissement :  
« *Fermé / Ouvert / Ouvert sur réservation préalable au 03...* »
- Enregistrez un message adapté sur votre répondeur téléphonique.



# Sur quels supports communiquer ?

## ⊕ Sur les supports de l'office de tourisme :

- Liste des établissements **ouverts** pendant le confinement sur Facebook et sur notre site Internet,
- Réponse aux **demandes d'informations** par téléphone et mails,
- Dans les **publications** Facebook de l'OT, partage de **vos initiatives et actualités**.

Transmettez-nous vos infos :

- Par téléphone : 03 86 65 19 49
- Par mail : [contact@tourisme-sens.com](mailto:contact@tourisme-sens.com)



# Sur quels supports communiquer ?

## 🕸 Sur votre site Internet :

- Infos pratiques et « brutes » :
  - Votre structure est-elle ouverte ou fermée ?
  - Quels services êtes-vous en mesure de proposer ?
  - Malgré le confinement, comment vos clients peuvent vous contacter : Vous répondez au téléphone / relevez les messages régulièrement...
- Sous quelle forme ?
  - Un bandeau,
  - une fenêtre qui s'affiche,
  - un bloc d'information présent sur la page d'accueil...





# Sur quels supports communiquer ?

## ☉ Sur Google My Business:

Google My Business, c'est la petite fenêtre qui s'affiche en haut à droite d'une page de résultats sur Google

The screenshot shows a Google search for "office de tourisme sens". The search bar contains the text "office de tourisme sens". Below the search bar, there are navigation options: "Tous", "Maps", "Actualités", "Images", "Shopping", "Plus", "Paramètres", and "Outils". The search results show "Environ 35 200 000 résultats (0,62 secondes)". The first result is from "www.tourisme-sens.com" and is titled "Site officiel de l'Office de tourisme de Sens et du Sénonais". The description reads: "Bienvenue à Sens et dans le Sénonais ! A seulement 1heure de Paris, découvrez la Bourgogne côté Nord : patrimoine, gastronomie, randonnées, grands ...". There are several menu items: "Agenda" (Retrouvez toutes les animations du Sénonais ...), "Je découvre" (A une heure de Paris, aux portes de la Bourgogne ...), "Se loger" (Envie de passer plus d'une journée à Sens et dans le ...), "Brochures" (Tout; Animations; Guides pratiques; Plans ...), "L'office de tourisme" (Nous disposons de deux bureaux d'accueil, à Sens et Villeneuve ...), and "BIT Sens - Sens et Sénonais ..." (visites guidées de la ville et circuits touristiques pour ...). There is also a link for "Autres résultats sur tourisme-sens.com »".

The image shows a Google My Business profile for "Office de Tourisme de Sens et du Sénonais". The profile includes a main photo of a building, a map showing the location in Sens, and a "Voir les photos" button. The status is "Fermé temporairement". The profile has a 4.2 star rating from 206 Google reviews. The address is "6 Rue du Général Leclerc, 89100 Sens". There are buttons for "Site Web", "Itinéraire", and "Enregistré".

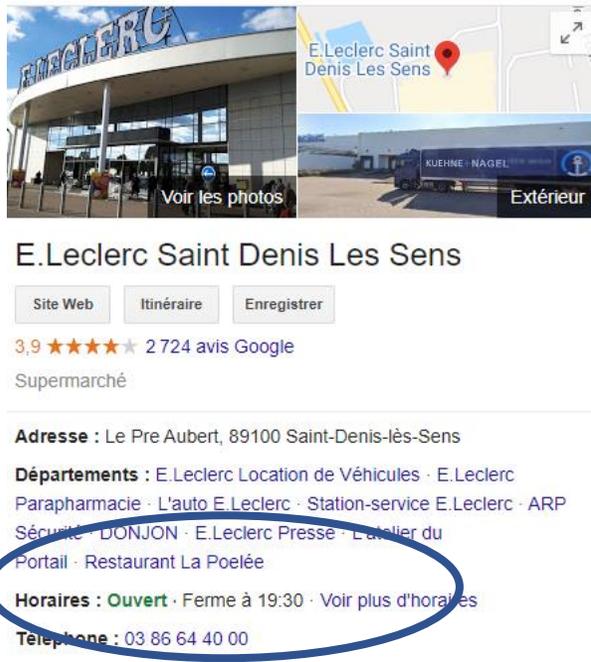


Comment communiquer pendant le confinement ?



# Sur quels supports communiquer ?

- En un coup d'œil, l'information est donnée :



Google Business Profile for E.Leclerc Saint Denis Les Sens. The profile includes a photo of the store entrance, a map showing the location, and a red location pin. The name "E.Leclerc Saint Denis Les Sens" is prominently displayed. Below the name are buttons for "Site Web", "Itinéraire", and "Enregistrer". The profile has a 3.9-star rating from 2,724 Google reviews and is categorized as a "Supermarché". The address is "Le Pre Aubert, 89100 Saint-Denis-lès-Sens". The "Horaires" section is circled in blue and shows "Ouvert" (Open) with a note to "Voir plus d'horaires".



Google Business Profile for L'Abri. The profile includes a photo of the interior, a map showing the location, and a red location pin. The name "L'Abri" is prominently displayed. Below the name are buttons for "Itinéraire" and "Enregistrer". The profile has a 4.4-star rating from 50 Google reviews and is categorized as a "Restaurant". The address is "6 Place de la Mairie, 89510 Véron". The "Horaires" section is circled in blue and shows "Ouvert" (Open) with a note: "En raison du COVID-19, les horaires ou les services proposés peuvent changer".



Google Business Profile for Office de Tourisme de Sens et du Sénonais. The profile includes a photo of the building, a map showing the location, and a red location pin. The name "Office de Tourisme de Sens et du Sénonais" is prominently displayed. Below the name are buttons for "Site Web", "Itinéraire", "Enregistré", and "Appeler". The profile has a 4.2-star rating from 213 Google reviews and is categorized as an "Office de tourisme". The address is "6 Rue du Général Leclerc, 89100 Sens". The "Horaires" section is circled in blue and shows "Fermé temporairement" (Temporarily closed). The profile also includes a section for "Infos de cet établissement (COVID-19)" with a note: "Suite aux décisions gouvernementales dans le contexte d'épidémie de Covid-19, le bureau d'accueil".



Comment communiquer pendant le confinement ?

# Sur quels supports communiquer ?



## 🕒 Google My Business , comment ça marche ?

1. Vous avez revendiqué votre fiche (vous êtes en mesure de l'administrer)\*
2. Connectez-vous à votre compte Google
3. Rendez-vous dans l'onglet « Info »



\* Si vous ne l'avez pas encore fait, ce peut être le moment !

Contactez Elodie si vous souhaitez être accompagné :

[communication@tourisme-sens.com](mailto:communication@tourisme-sens.com)





# Sur quels supports communiquer ?

4. Pour indiquer une fermeture temporaire, cliquez sur « Marquer comme temporairement fermé »

The screenshot displays the Google My Business dashboard. On the left is a navigation menu with the following items: Accueil, Posts, **Infos** (highlighted), Statistiques, Avis, Chat, Photos, Produits, and Site Web. The main content area shows the business profile for 'La cathédrale saint-etienne-de-sens', including contact information (03 86 65 06 57, 03 86 65 19 49), a website link, and sections for 'Produits', 'Accessibilité', and 'Faits marquants'. On the right, the 'Fermer cet établissement sur Google' section is visible, with the 'Marquer comme temporairement fermé' button circled in blue. Other options include 'Commencer', 'Marquer l'établissement comme fermé définitivement', and 'Supprimer de votre compte'.





# Sur quels supports communiquer ?

5. Modifiez vos horaires d'ouverture depuis l'onglet « infos »

Accueil

Posts

**Infos**

Statistiques

Avis

Chat

Photos

Produits

Site Web

Utilisateurs

Place de la République 89100 Sens

Ajouter une zone desservie

lundi	08:00 - 18:00
mardi	08:00 - 18:00
mercredi	08:00 - 18:00
jeudi	08:00 - 18:00
vendredi	08:00 - 18:00
samedi	08:00 - 18:00
dimanche	08:00 - 18:00

Ajouter des horaires spéciaux

Partager le profil de votre établissement

Attirez encore plus de clients

Cathédrale à Sens

Annnonce - <https://www.tourisme-sens.com/je-dec...>

**Cathédrale Saint-Etienne de Sens - Grand service garanti**

Faites en sorte que votre annonce s'affiche à chaque fois que l'internaute effectue une recherche vous concernant. La configuration de vos annonces est...





# Sur quels supports communiquer ?

## 🕒 Google My Business, comment ça marche (suite) ?

6. Vous pouvez également informer de votre « actualité Covid » depuis l'onglet « Accueil »

Office de Tourisme de  
Villeneuve-sur-Yonne  
4 Rue Carnot  
89500 Villeneuve-sur-Yonne

- Accueil
- Posts
- Infos
- Statistiques
- Avis
- Messages
- Photos
- Réservations
- Produits
- Services
- Site Web
- Utilisateurs

Tenez vos client  
Répondez à quelques questions, et sur votre établissement dans l Google M

Premiers

Créer un post | Ajouter une photo | Créez une annonce

Tenez vos clients informés pendant l'épidémie de COVID-19

Informez vos clients sur les changements provoqués par le COVID-19 pour votre établissement.  
[En savoir plus](#)

Mettre à jour la disponibilité des services

Mettre à jour vos horaires d'ouverture

**Publier votre actualité sur le COVID-19**





# Sur quels supports communiquer ?

## 🕸 Sur les réseaux sociaux :

- Les réseaux sociaux sont un média à dimension **communautaire** et **affective**. On suit une page parce qu'on s'est rendu sur le lieu (restaurant, activité, hébergement...), on a **aimé** et on souhaite continuer à partager cette expérience, avec le propriétaire (vous) et avec ses proches.
- Contrairement au site Internet (informations « brutes »), les réseaux sociaux permettent de partager des **émotions, des sensations, des souvenirs...**
- Adoptez un ton **rassurant, chaleureux, positif, amical**.
- Montrez **l'humain** derrière la structure.
- Potentiellement, en cette période de confinement et de faible activité pour la plupart des personnes, votre audience a un **niveau d'attention** plus élevé qu'en « temps normal ».



# Sur quels supports communiquer ?

## 🕒 Sur les réseaux sociaux, idées de sujets :

- L'actualité de votre structure : la vie qui s'organise pendant le confinement, les travaux en cours...  
*Ex : Vous allez entreprendre des travaux de rénovation ? Demandez à vos fans quelle couleur / quels matériaux ils préfèrent !*  
*Ex : Vous avez fait des travaux de rénovation ? Faites un montage photo « avant / après »*
- Recettes de cuisine  
*Ex : Votre confiture maison préférée, le gâteau que vous faites à vos hôtes, votre recette fétiche...*
- Donnez de vos **nouvelles** et prenez celles de vos clients.



# Sur quels supports communiquer ?

- Anecdotes personnelles :

*Ex : Pourquoi me suis-je installé ici ? Pourquoi ai-je lancé cette activité ?*

- Sujets divertissants :

*Ex : quizz, coloriages pour les enfants...*

- Faites appel aux **plaisirs simples** :

*Ex : Se retrouver en famille, jouer ensemble, le plaisir de lire, de cuisiner...*

*Ex : Une photo de coucher de soleil depuis la terrasse + « Il ne manque plus que vous... Nous avons hâte de vous retrouver »*





# Sur quels supports communiquer ?

## ⊕ Sur les réseaux sociaux, sous quelle(s) forme(s) :

- Contenu **esthétique**, qui donne envie de réagir (de cliquer sur « j'aime », de partager, de commenter)
- Contenu fait main, **authentique**
- Contenu **visuel** : des photo ou des vidéos
- Avec des **émojis** pour égayer vos publications

## ⊕ A quelle fréquence ?

- Tout dépend de votre fréquence « en temps normal » : vous pouvez la **réduire** si vous aviez l'habitude de publier tous les jours, voire plusieurs fois par jour.
- 2 – 3 publications par semaine peuvent suffire !



# Sur quels supports communiquer ?

## ⊕ A ne pas faire :

- Être dans une approche commerciale,
- Débattre des politiques publiques,
- Attention aux « fake news »



Sur tous vos supports, pas seulement les réseaux sociaux ! ;)

# Sur quels supports communiquer ?

## 🕒 Newsletter

- Donnez de vos nouvelles à vos clients et incitez-les à vous en donner !
- Là-encore, faites preuve d'empathie et de solidarité.
- Expliquez comment vous préparez les « retrouvailles » avec vos clients (travaux en cours, préparatifs de l'hiver...).

# Sur quels supports communiquer ?

## 🕒 Newsletter

- Ne pas utiliser votre messagerie (Gmail, Orange, Hotmail...) car votre adresse risque d'être considérée comme un spam par la suite.
  - Si vous n'avez pas encore investi d'outil dédié, quelques exemples d'outils gratuits (version de base) et assez puissants et intuitifs :
    - [Mailjet](#)
    - [Mailchimp](#) (en anglais uniquement)
    - [Sendinblue](#)
- => Créez vos modèles, intégrez votre fichier clients...

Pour toute question, nous sommes à votre disposition !



Andr ea



Anne



Elodie



Isabelle



Laura



Marie

A bient ot !