

B.2.1 Fiche procédure	Marketing
Community manager	<i>TABLEAU PROCEDURE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX LB et BIT</i>
Les réseaux sociaux	

## 1. PRESENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

L'Office de Tourisme communautaire de La Bresse Hautes Vosges ainsi que les BIT sont présents sur différents réseaux sociaux. Les identifiants et mot de passe sont regroupés dans le tableau (qui doit être MAJ) rangé dans Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\09 - QUALITE\01 - FICHE PROCEDURE ET INSTRUCTION\MARKETING

### Office de Tourisme de La Bresse :

Facebook : @destinationlabresse

- Instagram : @destinationlabresse
- LinkedIn : Office de Tourisme de La Bresse Hautes Vosges / @destinationlabresse
- Tiktok : @destinationlabresse
- Twiter : @Visit\_LaBresse

### Bureau d'Information Touristique de Cornimont :

- Facebook : Bureau d'Information Touristique de Cornimont

### Bureau d'Information Touristique de Ventron :

- Facebook : Bureau d'Information Touristique de Ventron

### Bureau d'Information Touristique de Vagney :

- Facebook : Bureau d'Information Touristique de Vagney

### Bureau d'Information Touristique de Saulxures/Moselotte :

- Facebook : Bureau d'Information Touristique de Saulxures/Moselotte (à créer)

Administrateurs des pages : community manager, responsable marketing et directeur

Editeur : conseillers en séjour des BIT

## 2. ORGANISATION ET ROLES :

La Directrice, le Community Manager et la Responsable Marketing sont administrateurs de tous les réseaux sociaux du bureau de La Bresse ainsi que ceux des BIT. Le Community Manager prépare les posts 7 jours minimum à l'avance et les programme en brouillon pour validation et relecture par son N+1. Il suit la ligne éditoriale établie et validée dans la stratégie digitale.

Les conseillers en séjour des BIT sont éditeurs de la page de leur office. Les éditeurs peuvent publier du contenu et envoyer des messages via messenger au nom de la page, répondre aux commentaires sur la page et les supprimer, créer une publication ou un commentaire et consulter les statistiques. Si un compte Instagram est connecté à la page, il peut publier de Facebook vers Instagram, répondre aux commentaires et les supprimer, envoyer des messages directs, synchroniser les coordonnées professionnelles.

Ils continueront donc à animer la page avec des informations pertinentes selon le tableau et la fréquence établies ci-dessous. Un modèle de visuel Facebook sera mis à disposition dans le drive commun pour la création de posts supplémentaires (Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\09 - QUALITE\01 - FICHE PROCEDURE ET INSTRUCTION\MARKETING).

B.2.1 Fiche procédure	Marketing
Community manager	TABLEAU PROCEDURE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX LB et BIT
Les réseaux sociaux	

Le conseiller en séjour devra envoyer les posts créés pour validation par le Responsable Marketing au minimum 72h avant d'être postés. Bien entendu, en cas d'événement inattendu et/ou exceptionnel, la validation pourra se faire plus rapidement.

	SAISON HAUTE			SAISON BASSE				
	NOMBRE DE POSTS PAR SEMAINE	THEMATIQUES	RESPONSABLE DES REPONSES AUX POSTS ET MESSAGES	NOMBRE DE POSTS PAR SEMAINE	THEMATIQUES	RESPONSABLE DES REPONSES AUX POSTS ET MESSAGES		
LA BRESSE HAUTES VOSGES	7	LUNDI	POST EVENEMENT ACTUALITE TERRITOIRE	Gauthier, Yasmine, Léonie	3	LUNDI	Gauthier, Yasmine, Léonie	
		MARDI	POST EVENEMENT ACTUALITE TERRITOIRE	Gauthier, Yasmine, Léonie		MARDI	POST EVENEMENT ACTUALITE TERRITOIRE	Gauthier, Yasmine, Léonie
		MERCREDI	POST CENTRALE RESA	Gauthier, Yasmine, Léonie		MERCREDI	POST CENTRALE RESA	Gauthier, Yasmine, Léonie
		JEUDI	POST EVENEMENT ACTUALITE TERRITOIRE	Gauthier, Yasmine, Léonie		JEUDI	Gauthier, Yasmine, Léonie	
		VENDREDI	POST AGENDA	Gauthier, Yasmine, Léonie		VENDREDI	Gauthier, Yasmine, Léonie	
		SAMEDI	POST EVENEMENT ACTUALITE TERRITOIRE	Gauthier, Yasmine, Léonie		SAMEDI	Gauthier, Yasmine, Léonie	
		DIMANCHE	POST PAYSAGE	Gauthier, Yasmine, Léonie		DIMANCHE	POST PAYSAGE	Gauthier, Yasmine, Léonie
BIT	4	LUNDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier	2	LUNDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		MARDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		MARDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		MERCREDI	POST CENTRALE RESA A PARTAGER (LB)	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		MERCREDI	POST CENTRALE RESA A PARTAGER (LB)	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		JEUDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		JEUDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		VENDREDI	POST AGENDA A PARTAGER (LB)	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		VENDREDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		SAMEDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		SAMEDI	*	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier
		DIMANCHE	POST PAYSAGE A PARTAGER (LB) si c'est sur votre "territoire"	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier		DIMANCHE	POST PAYSAGE A PARTAGER (LB) si c'est sur votre "territoire"	Conseiller en séjour du BIT, Gauthier

\* Jour de disponibilité pour faire une publication de votre choix selon les actualités de votre territoire.

NB : le nombre de posts prévu correspond au nombre minimum de posts pour la semaine - si l'actualité de vos territoires est riche, vous pouvez bien entendu poster davantage.

### 3. REGLE D'UTILISATION ET DE PUBLICATION :

#### Facebook :

- Utilisation pour tous les posts du #DestinationLaBresse + #nomdevotreterritoire + #jevoislavieenvosge + #adapté en fonction de la situation
- Partager des postes de sources officielles : OTC La Bresse, **prestataires adhérents**, presse locale, etc.
- Utiliser la charte graphique fourni par le service marketing pour les postes événement et/ou animations.
- Identifier tous prestataires cités dans un post (si celui-ci possède un compte). S'il n'a pas de compte, indiquer tout de même le nom du prestataire.
- Poster des photos de qualité HD avec © si ce n'est une photo de l'OTC.

B.2.1 Fiche procédure	Marketing
Community manager	<i>TABLEAU PROCEDURE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX LB et BIT</i>
Les réseaux sociaux	

- Ajouter les évènements créés par un prestataire du territoire à la page de l'OTC.
- Supprimer les commentaires agressifs et vulgaires, répondre aux questions dans les commentaires et faire des réponses constructives aux commentaires (négatifs ou positifs).

**Instagram :**

- Utilisation pour tous les postes du #destinationlabresse, #vosges, #nomdelacommuneoùaétéprisela photo
- Supprimer les commentaires agressifs et vulgaires, répondre aux questions dans les commentaires et faire des réponses constructives aux vrais commentaires négatifs ou positifs.
- Inviter chaque personne qui a aimé un post via le module « inviter un ami ».

**LinkedIn :**

- Utilisation pour tous les postes du #destinationlabresse, #vosges, #nomdelacommuneoùaétéprisela photo.

**Tweeter :**

- Republication de tweets concernant notre destination.

**LES PHOTOS :** toutes les photos postées doivent être libres de droit et disposer d'un crédit photo. Les images de l'OTC doivent être privilégiées dans chacune des utilisations, et le cas échéant, il faut impérativement s'assurer du droit d'utilisation de la photo ou du visuel.

#### 4. STATISTIQUE

Tableau Excel mis à jour de façon hebdomadaire avec statistiques de tous les réseaux (Facebook, Instagram, Tiktok, Tweeter) enregistré dans l'ordinateur du Community Manager. Le Community Manager devra transmettre, de manière mensuelle, les statistiques pertinents à l'Observatoire.