

★ valais-community.ch

*Le **meilleur** du Valais raconté par ceux  
qui le connaissent le **mieux!***



*Une initiative de la marque Valais pour promouvoir le meilleur du Valais  
et favoriser la rencontre et le partage entre valaisans et visiteurs.*

Forum The Ark - Community Management : Quels avantages pour mon entreprise ?  
Raphaël Favre - Association marque Valais - 19.04.2011

ASSOCIATION  
Marque **Valais**★

**Etat**

Etat du Valais

**Entreprises**

Entreprises  
certifiées Valais  
excellence

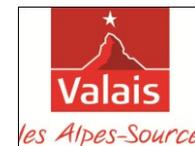
**Associations  
faitières**

Valais Tourisme

Chambre  
valaisanne  
d'agriculture

Chambre  
valaisanne de  
commerce

→ gestion et promotion des marques / label



# PROBLEMATIQUES

## INTERNE

- ★ Marque multi-sectorielle
- ★ Public-cible varié
- ★ Budget limité
- ★ Donner la parole aux consommateurs

## EXTERNE

- ★ Multiplication des supports de communication disponibles
- ★ Importance des commentaires et des recommandations
- ★ Importance des réseaux sociaux



**Marketing territorial**  
en valorisant le territoire par les  
expériences des valaisans et des  
visiteurs

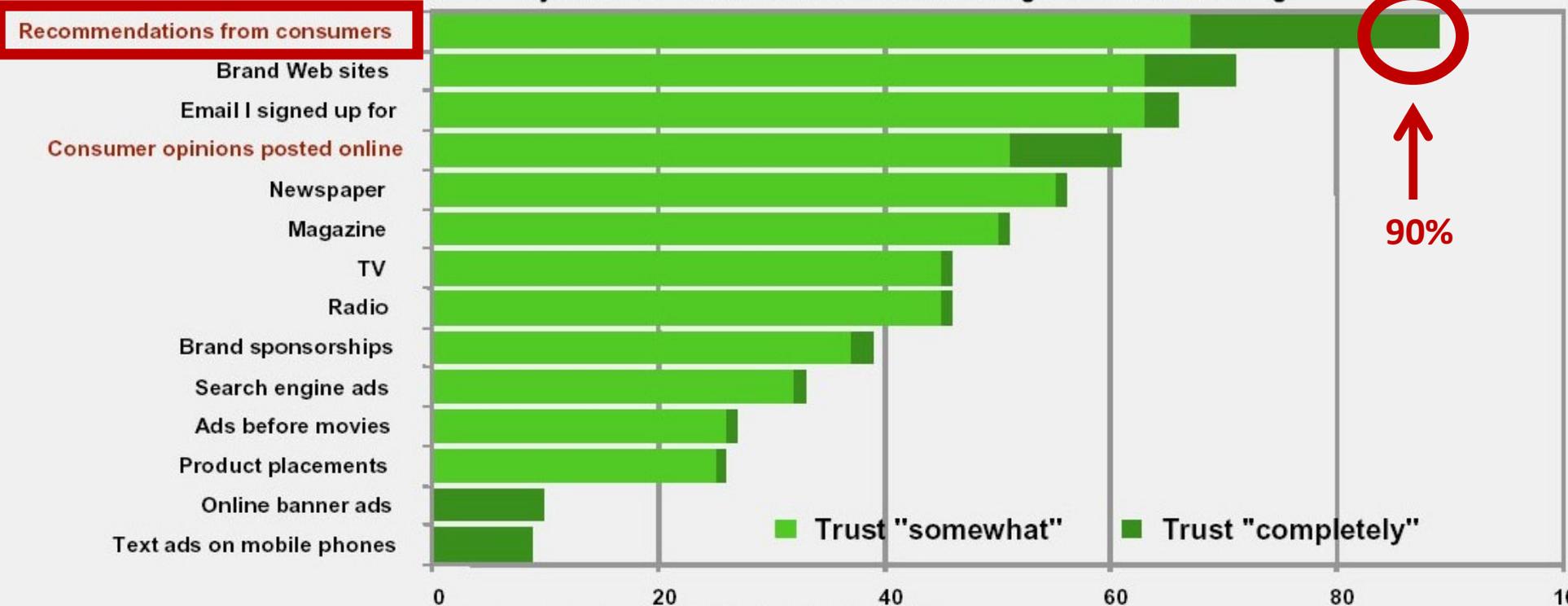
# OBJECTIFS

- ★ faire connaître la **démarche marque Valais**
- ★ développer une **communauté** pour renforcer la promotion et la communication actuelle du Valais
- ★ apporter une information qualitative susceptible de **compléter et d'enrichir l'information existante** dans le Valais
- ★ stimuler les internautes à créer du **témoignage qualifié**

# SOURCE INFORMATION = RECOMMENDATIONS

Les recommandations des consommateurs génèrent le plus haut niveau de confiance

"Indicate your overall level of trust in the following forms of advertising"



Base: 470 responses recruited from PlanetFeedback.com members.  
Source: Forrester Research Inc. and Intelliseek

# IMPORTANCE DES COMMENTAIRES

*Nous notons un réel engouement pour ce système de notations et commentaires. Les taux de conversion le prouvent puisque qu'ils sont 85% plus élevés pour les produits dotés de cette fonctionnalité.*

*Laurent Dupe, Directeur Marketing,  
Lastminute.com France*

The screenshot displays the TripAdvisor interface for Hotel President Wilson. At the top, it shows the TripAdvisor logo and the title 'TripAdvisor Traveler Reviews'. Below this, the 'TripAdvisor Traveler Rating' is shown as 4.5 out of 5 stars, based on 29 traveler reviews. The interface is divided into two columns: 'What to Expect' and 'Recommended For'. 'What to Expect' includes categories like Rooms, Service, Value, Cleanliness, and Pool, each with a 5-star rating. 'Recommended For' includes categories like Older Travelers, Families With Teenagers, Families With Young Children, An Amazing Honeymoon, and Young Singles, each with a progress bar indicating the percentage of travelers who recommend it. Below these sections, there are filters for 'Language' (set to French first) and 'Sort by' (set to Date: Newest first). At the bottom, there is a section for 'Reviews of Hotel President Wilson ( 1-10 of 29 )' with a 'next 10 »' link. A specific review is shown, titled 'it was actually good', with a 5-star rating, dated Dec 1, 2007, and a helpfulness score of 1/1. The reviewer's name is ohashem1, from Jeddah, Saudi Arabia. The review text begins with 'After reading the reviews, I was embracing for a shocking bad service, but To be fair,'.

# QUI MAITRISE LA COMMUNICATION PRODUIT ?

**2005 : Le producteur**  
(prospectus, publicité, internet)

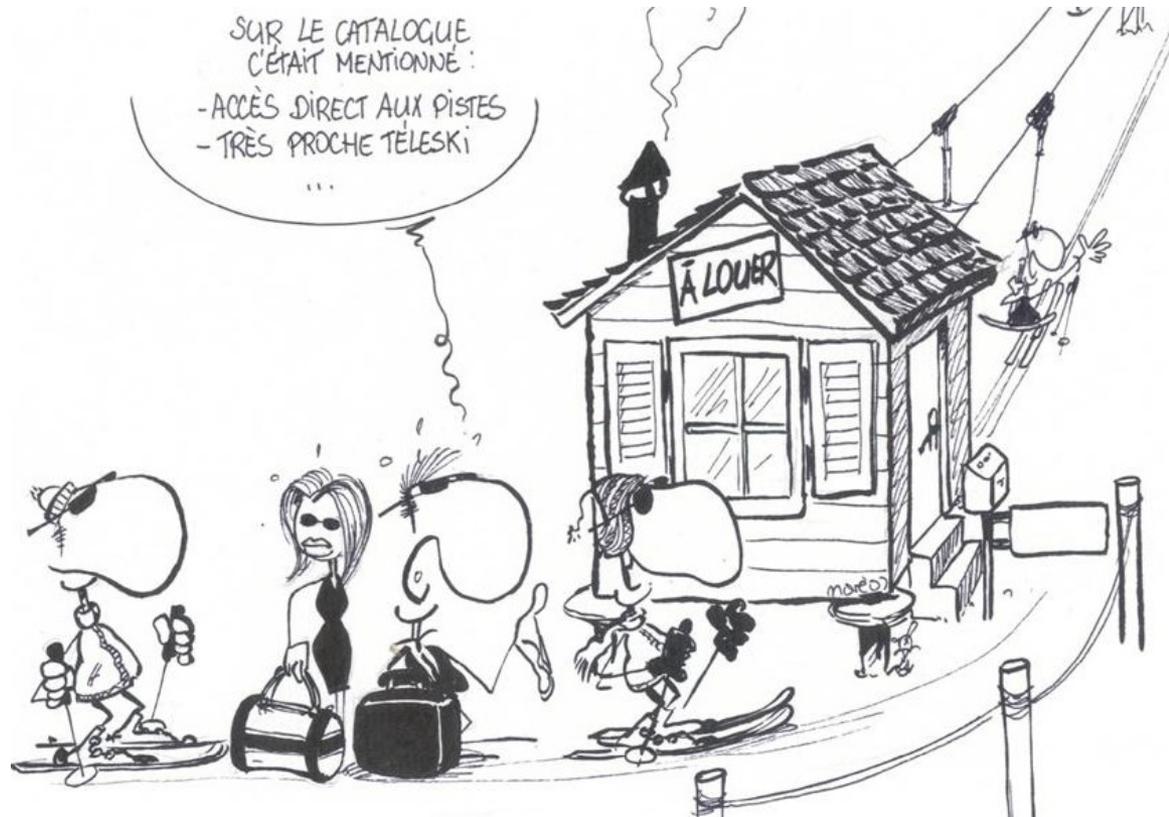


**Image réelle**  
(voir embellie...)

**2010 : Le consommateur**  
(blogs, sites web 2.0,...)



**Qualité perçue**



# UN EXEMPLE LOCAL

## Recherche de contenu

zinc

★ Membres (2)

★ Témoignages (4)

### Le Roc de la Vache

Une magnifique randonnée proche des glaciers de Zinal et de Turtmann. Le Roc de la Vache surplombe le village de Zinal. C'est une randonnée d'environ 5 heures (compter plus pour les arrêts photos indi...

» Plus d'infos

Rec

### Désalpe

L'automne est sans doute la saison des couleurs et de la lumière en Valais, c'est aussi le temps où le bétail ayant brouté tout l'été dans les sommets redescends dans les vallées et ...

» Plus d'infos

### Visite des grottes du glacier de Zinal

Une excursion en raquettes vous tente ? Visiter des grottes d'un glacier vous titille l'imagination ? Pouvez-vous marcher quelques heures et disposez-vous d'une journée ? Stéphane Albasini, guide de ...

» Plus d'infos

### Au sommet de la Pierre Avoi

Il y a quelques années, pendant que les grands sportifs s'attaquaient à la classique Sierre-Zinal je m'étais dit que ce serait bien de monter au moins une fois au sommet de celle que je vois le matin ...

» Plus d'infos

★ Photos (51)

★ Destinations (1)



PRATIQUES

ER f t e ...

RSS

moi une  
Ayer)

04.2011

Zinal -

04.2011

(Zinal -

RSS

ORAIRES

t désormais  
le 8h15 à  
sont

### Le meilleur du Valais raconté par ceux qui le connaissent le mieux

«Nous avons créé le site collaboratif valais-community.ch pour faire connaître et promouvoir le meilleur du Valais, avec comme ambition de favoriser la rencontre et le partage entre valaisans et visiteurs.»

LE VALAIS

PHOTOS

VIDÉOS

TÉMOIGNAGES

MEMBRES

PRODUITS

RECETTES

ENTREPRISES

DESTINATIONS

» Rechercher

OK



Racontez-nous vos coups de coeur, les produits d'excellence que vous avez découverts, les lieux que vous aimez, une expérience que vous avez vécue. Racontez votre passion pour le Valais, ce pays à la source des Alpes!

#### Actualités ★

**22.03.11**

Concours : Qui résoudra l'énigme marque Valais?

**16.03.11**

Résultats du concours photo « L'hiver en Valais »

**25.02.11**

Sélection des meilleures photos du concours

★ Toutes les actualités



#### Derniers commentaires ★

**Recettes - Laurent Javault**

Un café ? Je n'aurais pas pensé. Ca doit être bon ...

**Témoignages - David Naselli**

Le commentaire en allemand manque... On est un can...

**Recettes - Marie-Claude Gauye-Dubosson**

Bonjour! Pour ma part, j'ai toujours vu les "Ancie...

**Témoignages - Swen Francey**

Ne pas confondre symbole et origine!

★ Voir le mur des commentaires

#### Derniers témoignages ★



**Incroyable chapelle à Morgins**

De passage à Morgins j'ai été stupéfait devant la créativité du clocher extérieur de ce singulier bâtiment. ... ▶ suite



**Il est impossible de diviser le VALAIS !**

Haut-Valais, Valais central, Bas-Valais... Mais où sont-elles ces frontières? Voilà une question qui méritai... ▶ suite

★ Postez votre témoignage



## Membres

Les plus récents | **Les plus actifs** | Les plus vus | Les plus commentés | Les ambassadeurs

 **Cédric POPULUS**  
78 intervention(s) ★

Témoignages	Photos	Quizz
0	78	7532



**Gaëlle LAMOTHE**

### Témoignages

Les plus récents | Les plus populaires | Les plus vus | Les plus commentés

 **Bastien Molk**  
51 intervention(s)

Témoignages	Photos	Quizz
0	51	1550



 **Corinne Emery**  
29 intervention(s) ★

Témoignages	Photos	Quizz
1	28	9800



 **Ed Simonetta**  
25 intervention(s)

Témoignages	Photos	Quizz
2	21	3960



## Profil de Christine Roh-Levrat



### Description

Je ne me lasse pas de parcourir le Valais ! Tellement surprise de chaque rencontre, de découvertes inattendues. Eblouie par tant de saveurs, de beautés, d'initiatives.

### Mon expérience avec le Valais

Un diamant brut dans sa gangue qu'il faut apprivoiser avec patience et détermination. Un pays mystérieux, unique, mais avec des facettes tellement multiples. Un Haut Valais éblouissant d'authenticité, un Valais Central pétillant d'initiatives, un Chablais performant et entrepreneur !

### Contributions

Témoignages	Photos	Recettes	Quizz
2	23	0	10000

### Christine Roh-Levrat est fan des entreprises certifiées Valais excellence suivantes

- ▶ BISA - Bureau d'Ingénieurs
- ▶ Frédéric Varone Vins

### Commentaires

par **Raphael Favre** - 17 Jan 2010  
 Bonjour, bienvenu sur [www.valais-community.ch](http://www.valais-community.ch), la communauté qui veut faire connaître et promouvoir le meilleur du Valais! N'hésitez pas à participer à cette aventure en partageant vos impressions, vos photos et vos commentaires dans les différentes rubriques. Vos informations permettront d'approfondir la base de connaissances de la communauté et de valoriser "ce que le Valais offre de meilleur". Si vous avez des suggestions ou des questions, n'hésitez pas à me contacter. Bonne découverte!



Ambassadeur

### Dernières photos



### Dernier témoignage

 Les vingt ans d'INTERFACE  
 ▶ Plus d'infos

### INSCRIVEZ-VOUS

▶ Pour partager le meilleur du Valais

### QUIZZ

▶ Testez vos connaissances du Valais

 **valais-community** sur Facebook  
 J'aime

valais-community a 3,379 fans

## Photos

Les plus récentes | Les plus populaires | Les plus vues | Les plus commentées



10.06.2010



10.06.2010



06.06.2010



06.06.2010



06.06.2010



Glacier du Trient



06.06.2010



06.06.2010



06.06.2010



is un certain volcan qui nous  
 à les pied en...

ire, à Marc Wenig et à mol-  
 alais avait le projet...

pparaître une soie de fleurs  
 réchauffe le spa valaisan...



# COMMENTAIRES

## Abricots du Valais

Inviter des amis | J'aime (8)

SHARE    ...



### Les membres fans



Regula



Eloïse



Fabrice



Nicolas



Lisa



Jérôme



Jérôme



Philippe

▶ Devenir fan

23 fans | Voir tous les fans

Commentaires

Photos

Recettes

Producteurs

### Commentaires



par **Déleze Sébastien** - 02 oct 2009

Les meilleurs abricots du Valais, on les trouve à Fey



par **Barman Philippe** - 06 oct 2009

@Déleze Sébastien - C'est juste, à Fey, et aussi à La Blette, une petite région entre Aproz et Coor ;-)



par **Eric Imstepf** - 09 jui 2010

Les abricots valaisans sont vraiment incomparables... La saison est lancée, profitez-en !



par **Corinne Emery** - 17 jui 2010

Je trouve juste un peu dommage que depuis 1 mois on trouve au bord de nos routes valaisannes, des stands avec des abricots Français

## Témoignages

[Les plus récents](#) | [Les plus populaires](#) | **Les plus vus** | [Les plus commentés](#)



Vue 951 fois

### Via ferrata de Leukerbad

La via ferrata de Leukerbad est la plus longue des via ferratas en à vitesse normale, il faut compter plus de 5h. Sur les images suiv: constatez qu'il est...

[» suite](#)

## Membres

[Les plus récents](#) | [Les plus actifs](#) | **Les plus vus** | [Les plus commentés](#) | [Les ambassadeurs](#)



**Christine Ron-Levy**

Consulté 4430 fois



Témoignages

68

Photos

126

Quizz

10000



**Ed Simonetta**

Consulté 4026 fois

Témoignages

73

Photos

452

Quizz

3960



## Photos

[Les plus récentes](#) | [Les plus populaires](#) | **Les plus vues** |



Miroir



Ausserberg

Par: **Corinne Emery**

Ajouté le 15.10.2010

Vues: 5893

Vue 5893 fois

Vue 4698 fois

Vue 4577 fois

# QUELQUES CHIFFRES

## ★ valais-community

- ★ 1'401 membres
- ★ 278 témoignages
- ★ 5'300 photos
- ★ 6'524 commentaires

facebook

- ★ 4'759 fans

twitter

- ★ 469 abonnés
- ★ 500 tweets

# UN JEU INTERACTIF

Niveau : 1 2 3 4



Score niveau : 320 pts

Score total : 320 pts

Question 7/10

80 pts



De quel bâtiment s'agit-il sur cette photo?

A Le château Stockalper

B Le château de la Bâtiaz

C La basilique de Valère

D Tourbillon

# UN GROUPE DE CO-ANIMATION

## ★ 3 animateurs



Raphaël Favre



Tanja Imhof



Laurent Javault

## ★ 17 co-animateurs



Sebastian Henzen



Martina Amacker



Aline Mettan



Jérémie Zuber



Aline Fournier



Christine Roh-Levrat



Sylvie Barras



AnneSo Fioretto



Corinne Emery



Ed Simonetta



Jérémy Dubosson



Gaëlle Lamothe



Pascal Gaudin



Florian Pannatier



Cédric Populus



Lisa Labate



Daniel Heynen

**Bouton**

**Signaler un abus**

## Extrait de la Charte comportementale

Pour le respect et le bien de tous, sont proscrits :

- les messages à caractère injurieux, offensant, obscène ou diffamatoire,
- les contenus contrevenant aux droits d'autrui,
- les propos violents ou incitant au racisme, à la pornographie, à la pédophilie ou aux crimes et délits,
- le détournement du site à des fins de propagande, de prospection commerciale ou de politique,
- tout propos ou information « hors sujet » n'entrant pas dans la ligne éditoriale du site (voir article 1)

**Commentaire négatif = positif = amélioration continue !**

# DES RENCONTRES PHYSIQUES

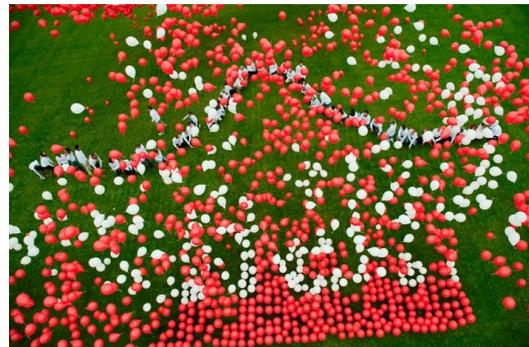
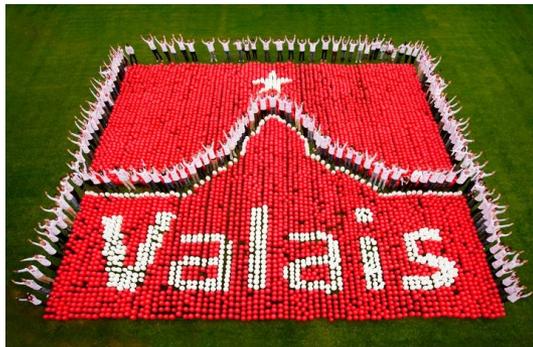
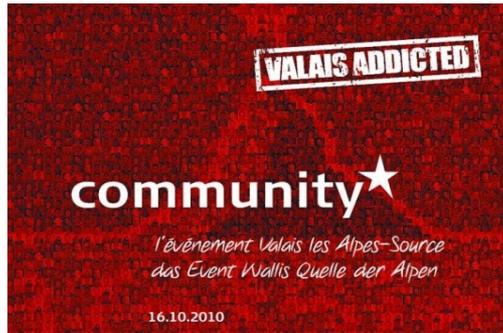


photo et vidéos sur

[www.valais-community.ch/community](http://www.valais-community.ch/community)

lien vidéos direct sur

<http://www.youtube.com/user/valaiscommunity#p/u/0/5vUz4UKkTgk>





# UNE INTEGRATION CHEZ NOS PARTENAIRES



les Alpes-Source



2 / 17 °C

Champéry  
19 avril 2011

Webcams



Fr | De | En | It

HIVER ❄️

ÉTÉ ⚡️

Région & localités

Hébergement & forfaits

Activités & expériences

Services & contact

Recherche

Home > Région & localités > Stations & villes



## Stations & villes

1 2 3 4 ... 16 17 18 19 20 ▶



Sélectionnez

### Réservation en ligne

Arrivée 19.04.2011

Départ 20.04.2011

Personnes 2

Hôtel  Appartement

Lieu Sélectionnez votre région

★ Autres fonctionnalités

★ valais-community

PARTAGEZ VOS EXPÉRIENCES !  
PHOTOS, VIDÉOS, CONCOURS ...

Le valais en vidéos

Newsletter

# UNE INTEGRATION CHEZ NOS PARTENAIRES

Valais★Terroir  
source de plaisir



Fr De En

RÉGION

★ **PRODUITS**

POINTS DE VENTE

AGRITOURISME

CUISINE RÉGIONALE

ACTUALITÉ

MAGAZINES

VIDÉOS

AGENDA

Labels  
Téléchargements  
Partenaires  
Accès media



Produits » Pour le petit-déjeuner valaisan » Abricots

## ★ **ABRICOTS**



Abricots du Valais, le soleil dans votre assiette !



Recherche



©CVA

Commentaires

Photos

Recettes

### Commentaires

par **Sébastien Délèze** - 02 Oct 2009

Les meilleurs abricots du Valais, on les trouve à Fey



par **Philippe Barman** - 06 Oct 2009

@Délèze Sébastien - C'est juste, à Fey, et aussi à La Blette, une petite région entre Aproz et Coor ;-)

### ACTUALITÉ

**14.04.2011 - Fête Nationale de la race d'Hérens**



Samedi 7 mai et dimanche 8 mai 2011 à Aproz (Nendaz) **suite**

**13.04.2011 - Caves ouvertes en Valais, 2-3-4 juin 2011 - Information aux encaveurs**



Pour accompagner votre offre de vins lors des caves ouvertes des 2, 3... **suite**

# CONTRAINTES

- ★ **Demande beaucoup de ressources et de temps = community manager**
- ★ **Assurer des mises à jour et nouveau contenu en permanence**
- ★ **Motiver les « leader » et stimuler les dépôts de contenu**
- ★ **Gérer le multilingue**
- ★ **Ouvert aux commentaires libres**
- ★ **Avoir des idées !**

# AVENIR = COMMUNITY 2

★ valais-community

Le meilleur du Valais raconté par ceux qui le connaissent le mieux!

Inscrivez-vous | Suivez-nous | Parlez de nous

Valais  
les Alpes-Source

LOGIN

Mot de passe oublié

LE VALAIS PHOTOS VIDÉOS TÉMOIGNAGES MEMBRES PRODUITS RECETTES ENTREPRISES DESTINATIONS SEARCH OK

## « L'ÉTÉ EN VALAIS »

PHOTO DE OLIVIER GAILLARD  
MEMBRE DE VALAIS-COMMUNITY



Vous aussi, racontez-nous vos coups de coeur, les produits d'excellence que vous avez découverts, les lieux que vous aimez, une expérience que vous avez vécue. Racontez votre passion pour le Valais, ce pays à la source des Alpes!

### CONCOURS PHOTO

-L'HIVER EN VALAIS-



“Merci le Valais pour votre chaleureux accueil”

### INSCRIPTION

PARTAGEZ VOS EXPÉRIENCES  
INSCRIVEZ VOUS!

### LE SHOP



TÉMOIGNAGES PHOTOS RECETTES COMMENTAIRES



#### 24.11.2010 - SOUVENIRS DES NEIGES

Mon premier souvenir de neige...he bien je ne m'en souviens bien entendu plus. Mais je conserve...



#### 22.11.2010 - MIROIR DIS-MOI...

Que voit-on le mieux au château de Tourbillon? Surtout quand on y trouve les portes fermées...



#### 24.11.2010 - TOURBILLON SUR SION

Mais non, il ne s'agit pas du stade du même nom! Ici j'évoquerai le château qui jumelle Valère la célèbre...

★ VOIR TOUS LES TÉMOIGNAGES

★ POSTEZ VOTRE TÉMOIGNAGE

WEB TV VIDÉOS WEBCAMS



DÉCOUVREZ NOTRE WEB TV  
Images et vidéos de Community 2010, lorem ipsum Savièse...

★ SUITE

NEWS EVENTS

#### 01.01.2011

L'équipe Valais-Community vous présente ses meilleurs voeux pour la nouvelle année et...

#### 22.11.2010

Pour annoncer le lancement du sac "Valais les Alpes-Source", un sac réutilisable et recyclable...

#### 24.11.2010

Vous avez aimé la vidéo de l'animation des ballons lors de...

★ SUITE

### Quizz Valais



**UN SKICARD À GAGNER!**  
Testez vos connaissances du Valais et mesurez-vous à vos amis !...

★ PARTICIPER

### Sondage

DANS QUELLE RÉGION PASSEZ-VOUS VOS VACANCES ESTIVALES?

- En Valais
- En Suisse
- En Europe
- Dans le monde

★ VOTER

### Votre opinion sur...

LA RÉHABILITATION DES ANCIENS BISSES

- Un futur musée valaisan pour les bisses lorem ipsum...
- http://www.vimeo.com/bisses/ pour les bisses lorem ipsum...

★ DONNER VOTRE AVIS

### Zoom sur...



**Adriano Labate**  
20 contributions

» Voir le profil



**Cédric Populus**  
320 contributions

» Voir le profil

★ VOIR TOUS LES MEMBRES

## Nouvelle plateforme

## Des nouveaux outils

- ★ messagerie
- ★ carte interactive
- ★ webTV
- ★ partage de vidéos
- ★ outils de planification d'activités

## Site mobile

## Plus d'événements

...



# ***Merci de votre attention***

Raphaël Favre  
Association marque Valais  
[raphael.favre@valais.ch](mailto:raphael.favre@valais.ch)

