

1ère Journée de la recherche en community management

Une 1^{ère} journée pour penser la gestion des communautés en ligne

Mardi 16 avril, la Haute école de gestion Arc a accueilli plus de 60 participants à l'occasion de la 1ère Journée de la recherche en community management. L'événement a réuni des chercheurs et des professionnels de la communication numérique autour de la thématique de la gestion des communautés en ligne pour les collectivités publiques et le secteur touristique.

Cette journée proposait tant des résultats de recherches actuelles que des ateliers présentant les dernières tendances en matière d'animation de communautés en ligne. L'événement était une première en Suisse romande.

De l'avis des participants, elle a permis de nombreux échanges et partages d'expériences entre des personnes qui exercent le même métier de *community manager* mais qui ont peu l'habitude de se côtoyer.

Un programme riche en réflexions

La matinée comportait des présentations de trois chercheurs romands, qui ont expliqué la manière dont la construction, l'engagement et la gestion des communautés en ligne peuvent se penser dans le cas des collectivités publiques. Ces orateurs (Thomas Jammet, Michael Perret et Raphaël Zumofen) ont souligné les nombreuses pistes de réflexion qui ont émergé des échanges. Ils ont notamment constaté que le recours croissant à des influenceurs peut être considéré comme une forme de désaveu de la tendance à l'internalisation progressive des compétences dans les organisations depuis l'émergence du métier de *community manager*.

Puis, l'après-midi offrait l'occasion aux participants d'échanger lors de quatre ateliers thématiques, allant des règles de base de la communication de marque à l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le *community management*, en passant par la communication de crise sur les réseaux sociaux pour les collectivités publiques, et la collaboration des villes et territoires avec les influenceurs. Dans ces ateliers, les animateurs ont insisté sur la possibilité offerte aux collectivités publiques et destinations touristiques de pouvoir compter sur des créateurs de contenu, que Myriam Pichard, animatrice d'un atelier, nomme les « talents locaux ».

La manifestation a été organisée par Michael Perret (Haute école de gestion Arc), Thomas Jammet (Haute école de travail social Fribourg), Natalie Sarrasin (HES-SO Valais-Wallis) et Arnaud Dufour (HEIG-VD). La journée a attiré un public de professionnels de Berne à Genève, en passant par Sierre. L'initiative a été saluée par Florian Evéquo, responsable du domaine Économie et services de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), qui a ouvert la journée avec un mot d'introduction. Une seconde édition pourrait être organisée en 2025.

Pour toute information complémentaire, veuillez vous adresser à :

Michael Perret

Co-organisateur et Professeur HES associé à la Haute école de gestion Arc

Tél. +41 32 930 23 48 • michael.perret@he-arc.ch

Tanja Agbaba

Chargée de communication de la Haute école de gestion Arc

Tél. +41 32 930 20 89 • tanja.agbaba@he-arc.ch

Neuchâtel, le 24 avril 2024

www.heg-arc.ch

La HEG Arc en lien avec vous sur les réseaux sociaux:

[Facebook](#) • [LinkedIn](#) • [Instagram](#) • [Youtube](#)