

CANAUX DE COMMUNICATION

COLLECTIVITÉS PUBLIQUES
ET PROMOTION NUMÉRIQUE

L'arrivée des réseaux sociaux numériques et l'amplification de leur usage au cours de la décennie 2000 marquent l'avènement du web participatif, favorisant l'échange entre les organisations et leurs publics. C'est un vrai tournant pour la communication des marques et des entreprises, une tendance obligée qu'adoptent également, mais plus timidement, les collectivités. Dans un contexte de forte concurrence, les villes et les territoires s'emparent ainsi peu à peu des moyens offerts par les réseaux sociaux numériques pour attirer, selon leurs priorités, les investisseurs, les résidents et les touristes, et pour renforcer le sentiment communautaire au sein de leur entité.

LES RÉSEAUX SOCIAUX
NUMÉRIQUES,
DES MÉDIAS
À PART ENTIÈRE

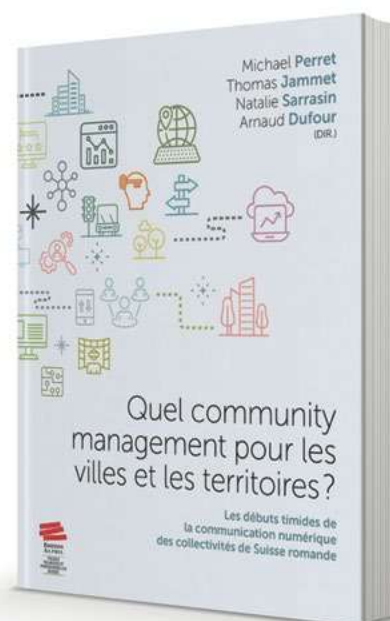
C'est pour mettre en lien les recherches menées dans ce domaine et les pratiques de terrain observées en Suisse romande que paraît *Quel Community Management pour les villes et les territoires ?*, dans la droite ligne du colloque organisé sur ce thème à la Haute école de gestion Arc en avril 2024. Sous la direction de scientifiques¹ spécialistes de la question, cet

ouvrage collectif établit un état des lieux des connaissances avant de s'intéresser aux études de cas que fournissent de manière différente les villes de Neuchâtel et de Bienne.

Neuchâtel est activement présente sur les réseaux sociaux numériques depuis 2016, travaillant par leur intermédiaire à renforcer « le sentiment d'identification à la ville et à ses activités quotidiennes ». Bienne, quant à elle, les utilise pour renouveler sa communication institutionnelle et conquérir de nouveaux habitants ; elle fait pour cela appel à la contribution de ses citoyens, devenant ainsi des ambassadeurs de leur ville.

Les réseaux sociaux numériques atteignent un public tellement important qu'ils sont aujourd'hui des médias à part entière. Selon les chiffres de l'étude menée en 2024 par l'agence digitale We are social et la société Meltwater, leur temps moyen d'utilisation mondial est de 2 h 20 par jour, sur 6 h 35 quotidiennes passées sur internet. Les différences de temps de consultation entre les plateformes sont importantes, parfois étonnantes. En Suisse, on passe deux fois plus de temps sur TikTok que sur YouTube par exemple, soit près de 23 h par mois contre 9 h 40, LinkedIn arrivant très loin derrière avec à peine 50 mn mensuelles.

Nombre de comptes ouverts, profils des internautes, temps d'utilisation et pratiques, de la simple consultation à la fourniture de contenus : les statistiques concernant les médias sociaux demandent à être étudiées de près pour bien cibler un public. La question de l'usage de ces



Perret M., Jammet T., Sarrasin N., Dufour A. (dir.), *Quel community management pour les villes et les territoires ? Les débuts timides de la communication numérique des collectivités de Suisse romande*, Éditions Alphil-Presses universitaires suisses, 2025.

moyens de communication doit par ailleurs être mise en relation avec les attendus des organisations publiques, entre élaboration d'une stratégie marketing et souhait d'une information institutionnelle « naturelle ». De manière générale, les analyses des spécialistes montrent que le potentiel offert par les réseaux sociaux numériques demande à faire l'objet d'une réflexion stratégique plus poussée de la part des collectivités et des territoires. Dans un environnement numérique en constante reconfiguration, ils doivent être pensés de la manière la plus efficace possible par rapport aux habitudes et comportements des utilisateurs, être considérés comme d'autres canaux dans un « écosystème numérique », lui-même à inclure dans un plan de communication d'ensemble des collectivités et des territoires.

¹ Michael Perret est enseignant-chercheur en communication, jeux et médias sociaux à la Haute école de gestion Arc, Thomas Jammet est professeur associé à la Haute école de travail social Fribourg, Natalie Sarrasin est maître d'enseignement à la Haute école de gestion du Valais, Arnaud Dufour est professeur associé à la Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud.