



**MARDI**  
**16.04.24**  
**09h-17h**

# 1ÈRE JOURNÉE DE LA RECHERCHE EN COMMUNITY MANAGEMENT **VILLES ET TERRITOIRES**

**HEG - Haute école de gestion Arc**

## CONCEPT

La 1ère Journée de la recherche en community management se conçoit comme une plateforme d'échange intellectuel dédiée aux défis et aux opportunités du community management, appliqués pour cette édition aux collectivités publiques et au secteur touristique. Au menu, les concepts tendances, les meilleures pratiques et les dernières recherches qui redéfinissent la manière dont la construction, l'engagement et la gestion des communautés en ligne peuvent se penser pour les collectivités publiques.

## PUBLIC CIBLE

Cette journée de recherche s'adresse aux community managers, aux communicant-e-s et aux personnes travaillant dans le marketing, particulièrement celles et ceux occupant des postes dans les collectivités publiques ou dans le secteur du tourisme.

## OBJECTIFS

Cette journée vise à stimuler les réflexions autour des aspects émergents et des bonnes pratiques du community management de collectivités publiques. En favorisant le dialogue entre chercheur-euse-s, communicant-e-s de collectivités publiques et de spécialistes des médias sociaux, la journée entend proposer de nouvelles idées, susciter des débats constructifs et élargir la compréhension collective de l'impact des médias sociaux sur la gestion de communautés de villes et de territoires.

Rejoignez-nous pour une journée riche en insights, en réseautage et en découvertes.

Une attestation de participation sera remise aux participant-e-s.

# 16 AVRIL 2024

DE 09H00 À 17H00

## PROGRAMME

08h45 Accueil des participant-e-s et café

09h15 Introduction

**Olivier Kubli**, HEG Arc

09h30 La relation usager 2.0 : comment les collectivités publiques s'inspirent de la relation client numérisée à l'œuvre dans le secteur privé

**Thomas Jammet**, HETS-FR

10h15 Pause

10h45 Les collectivités publiques travaillent-elles leur image de marque sur les réseaux sociaux ? Retour sur le cas de villes romandes

**Michael Perret**, HEG Arc

11h30 De l'adoption active à la stimulation de l'engagement citoyen - Où se situent les collectivités publiques dans leurs usages des réseaux sociaux ?

**Raphaël Zumofen**, HES-SO Valais

12h15 Pause de midi

Après-midi : Ateliers thématiques (inscription à deux ateliers à choix) de 13h30 à 15h15

**a.** Roland Schegg, HES-SO Valais, et Julien Petit, Sierre-Anniviers Marketing : « Naviguer dans la tempête : Stratégies de gestion de la réputation du tourisme dans les médias sociaux »

**b.** Constance Rohrbasser, Up to you : « Exploration du community management : quelles tendances et quelles stratégies adopter en 2024 ? »

**c.** Matthieu Corthésy, Formateur ChatGPT : « IA et gestion des communautés : opportunités et défis »

**d.** Myriam Pichard, Fish'n'Ship : « Comment collaborer avec les influenceurs en tant que collectivité publique ? Bonnes pratiques et retours d'expérience »

15h45 Études de cas

Françoise Kuenzi, Ville de Neuchâtel : retour sur la création et la gestion des comptes médias sociaux de la Ville de Neuchâtel

Julien Steiner, Ville de Bienne : retour sur la campagne « Bienvenue à Bienne »

16h30 Synthèse et conclusion de la journée

**Inscription:**

Délai: mardi 9 avril 2024

En ligne sur: <https://jp-portal.gestion.he-arc.ch/form/41>

**Finance d'inscription:**

Prix de la formation : 350.-

Le repas de midi ainsi que le café sont compris dans la finance d'inscription.

**Lieu:**

HEG Arc - Neuchâtel

**Accès:**

Les places de parc à proximité immédiate de Campus Arc 1 sont limitées (stationnement payant au P+R2). Nous vous conseillons de privilégier les transports publics.

Campus Arc 1 se situe à 500 m à l'est de la gare de Neuchâtel

Arrêt de bus: Gare Nord

Pour plus d'informations: [www.he-arc.ch/contact](http://www.he-arc.ch/contact)

**Responsables:**

La journée de la recherche en community management est organisée par un comité scientifique composé de Michael Perret (HEG Arc), Natalie Sarrasin (HES-SO Valais), Thomas Jammet (HETS-FR) et Arnaud Dufour (HEIG-VD).

**Contact:**

Catia Pires Vieira

[catia.piresvieira@he-arc.ch](mailto:catia.piresvieira@he-arc.ch) / +41 32 930 23 71

# HEG - HAUTE ÉCOLE DE GESTION ARC

ESPACE DE L'EUROPE 21, 2000 NEUCHÂTEL

[WWW.HEG-ARC.CH](http://WWW.HEG-ARC.CH)