

Cours SAWI : MANAGEMENT DE COMMUNAUTES & MEDIAS SOCIAUX

Programme 4^{ème} module "ANIMER ET GÉRER SON PUBLIC, SON RÉSEAU, SA COMMUNAUTÉ " du 13 au 16 mars 2013

L'entier du module se passe à la Maison de la Communication à Lausanne, **y compris la conférence First du jeudi soir qui a lieu de 18h00 à 20h00** (voir programme détaillé sur rezone.ch).

horaires le matin : 8h30 -12h30 avec pause de 20 min.
l'après-midi : 14h00 -17h00 avec pause de 15 min.

Le matériel de cours sera mis à disposition via Google Docs ou sur le web.
Blog du cours: <http://formation-mscl.ch>.
Hashtag Twitter: #smscl

Rappel des objectifs du module:

Comprendre et acquérir les soft skills nécessaires au développement d'un réseau. Explorer les différentes facettes de la gestion d'une communauté. Faire face aux crises, obstacles et difficultés.

Matière:

- Développer son réseau
- Jardiner sa communauté
- Écrire pour le web et les médias sociaux
- Appliquer ses compétences relationnelles « hors ligne » aux situations en ligne

mercredi 13 mars 2013

8h30 -12h30	toute la journée avec Olivier Tripet communautés : introduction et enjeux dimensions communautaires d'un projet (exercices pratiques sur vos projets d'étude)
14h00 -17h00	les bases d'un projet communautaire (exercices pratiques sur vos projets d'étude)

jeudi 14 mars 2013

8h30 -12h30	"social capital" avec Stephanie Booth "En Ligne Directe" avec Magali Philip écrire pour le web I (exercices pratiques) avec Stephanie Booth
--------------------	--

14h00 -17h00 **dynamiques communautaires au quotidien -- “people, not process”**
avec Yann Heurtaux

First de Rezonance jeudi 14 mars de 18h00 à 20h00

Conférence First Rezonance

18h00-20h00 conférence, suivie dès 20h00 d'une verrée et networking.

Programme détaillé sur www.rezonance.ch. Participants et intervenants du cours sont inscrits d'office.

Vendredi 15 mars 2013

8h30 -12h30 **écrire pour le web II** (exercices pratiques) avec Stephanie Booth

médias sociaux et communauté en ligne chez Orange Suisse
avec Christoph Karcher

14h00 -17h00 **rapports humains et médias sociaux (réseautage, écoute, influence...)**
avec Stephanie Booth

samedi 16 mars 2013

8h30 -12h30 **monitoring, e-réputation et gestion de crise: processus, outils et retour d'expérience**
avec Yan Luong

14h00 -17h00 **mesure et évaluation** par Glenn O'Neil

Intervenants

Yann Heurtaux, Freelance Conversationalist

[@shalf](https://twitter.com/shalf), <http://shalf.me>

Yann aide des organisations à initier et à s'intégrer dans des dynamiques communautaires de long terme. Dit comme ça, ça peut sembler fumeux, mais on parle en fait de choses très concrètes, offline ou online. Il facilite l'échange entre ceux qui ont quelque chose à dire et ceux qui doivent les écouter : entre une organisation et ses stakeholders, entre une marque et ses clients, ou entre deux professionnels devant se rencontrer, quel que soit le média.

Yann n'a pas appris le "Community Management", comme on ne l'appelait pas encore, à l'école. Après plus de 10 ans comme bénévole au sein des équipes d'organiseurs / animateurs de différentes associations de joueurs en ligne, il a été repéré sur Twitter par une agence digitale bruxelloise. Du coup il s'est dit qu'il pourrait faire de sa passion pour l'échange et la conversation sous toutes ses formes son métier.

Curieux et rarement conventionnel dans son approche comme dans le choix de ses t-shirts, il prend un plaisir non dissimulé à pratiquer un métier dont on ne connaît pas encore le nom exact.

En Suisse depuis un an, actif dans plusieurs communautés et associations romandes de pros du web, il est également bénévole chez wikimedia.ch et rentre tout juste du Festival South by South West Interactive.

Christoph Karcher, Social Media Manager, Orange Communications SA

[@chris_karcher](#)

Allemand-Suisse, Christoph est titulaire d'un Bachelor en Management de la HEC Lausanne et d'un Master en Marketing de l'Université de St. Gall. Sans être blogueur ni hyper-actif sur les médias sociaux, il découvre le potentiel énorme qu'ont les médias sociaux pour le marketing et la communication durant sa spécialisation dans ce domaine. Dès la fin de ses études, Christoph s'est donc directement tourné vers une entreprise de services pour contribuer à la mise en place et au développement du Social Media.

Chez Orange Suisse, Christoph porte une double casquette. D'une part, il tient un rôle de Community Manager animant quotidiennement la page Facebook (interaction/feedbacks aux clients & création de l'éditorial). D'autre part, il assure les fonctions traditionnelles d'un Social Media Manager (reporting, eMonitoring, développement de la stratégie et implémentation de nouveaux canaux).

Yan Luong, Social Media & Community Manager, EPFL

[@yan_luong](#) <http://about.me/yluong>

Economiste de formation, Yan Luong commence sa carrière professionnelle dans la gestion de produit internationale et les communications. Dès 2008 il se tourne vers le web et les médias sociaux, d'abord pour le Montreux Jazz Festival, en tant que conseiller médias sociaux. Yan oeuvre ensuite au titre de Responsable des Relations en Ligne auprès de la Radio Télévision Suisse. Il est en charge du monitoring et de la gestion de la e-réputation, du site web de l'institution et met en place un cadre de référence pour la gestion des médias sociaux. Depuis octobre 2012, Yan est Social Media & Community Manager au sein de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Il est chargé d'intégrer la gestion des médias sociaux aux diverses activités de l'EPFL en aidant les facultés et les départements à mieux identifier et communiquer avec leurs publics respectifs.

Glenn O'Neil, fondateur de Owl RE

[@glenn_oneil](#), <http://intelligentmeasurement.wordpress.com/>

Australien-Suisse, Glenn est fondateur de Owl RE, société de consulting spécialisée dans l'évaluation de projets en communication et médias. Il est également professeur en médias et communication à la « International University in Geneva ».

Son blog, qu'il tient depuis sept ans, a été désigné l'un des dix blogs les plus importants dans le domaine de l'évaluation par l'association américaine de l'évaluation. Glenn est également cofondateur de la communauté «Geneva Communicators Network» (<http://genevacom.org>) qui compte aujourd'hui plus de 1100 membres.

Magali Philip, journaliste RTS

[@magaliphilip](#)

Journaliste radio RTS depuis 1999, Magali Philip est productrice éditoriale d'En Ligne Directe ([#EnLD](#)) depuis Février 2012. Elle est également formatrice en reportage radio au CRFJ et en réseaux sociaux au CFJ, au CRFJ et à la RTS.

Olivier Tripet, Community Strategist

[@oliviertripet](#), <http://about.me/oliviertripet>

Développeur de formation, Olivier a fait ses armes dans des multinationales de l'informatique et des télécom. Consultant indépendant depuis 2004, il propose du conseil stratégique et de la formation aux entreprises, plus particulièrement dans les domaines de l'Entreprise 2.0, du web social et des communautés en ligne.

Président de la Swiss Community Managers Association (<http://communitymanagers.ch/>), il a également co-fondé la European Community Managers Association (<http://europeancommunitymanagers.com/>).