



CHENÔVE

La communication numérique

Le service communication

Organisation du service communication

Direction : Émilie Billot

4 agents chargées de communication :

- 2 infographistes
- 1 personne en charge de l'administration et des prestataires
- 1 personne chargée de communication et du numérique

Rôle du service communication

- La relation media
- La création et l'élaboration de supports de communication (numériques ou papiers)
- La réalisation de photographies
- Centralisation des informations et actions de communication des autres services (référents communication)

Les outils numériques

Le site Internet www.ville-chenove.fr : lancement du nouveau site en mars 2019

L'Espace citoyens : lancé en fin d'année 2017, environ 500 comptes usagers à ce jour

Les réseaux sociaux de la ville - Facebook / Twitter / Instagram : lancés en janvier 2019

Des plateformes différentes, des utilisations différentes, **un objectif commun** :

- améliorer le service aux usagers et les relations avec eux
- donner davantage de visibilité sur les actions de la commune
- permettre une réactivité et une interaction numérique avec l'utilisateur

Le site de la bibliothèque / médiathèque de Chenôve (administrés par la Bibliothèque)

Le site du Cèdre et le réseaux sociaux du Cèdre (administrés par le Cèdre)

Le site Internet

www.ville-chenove.fr

Quelques chiffres

Audience et pages fréquentées - du 6 juillet 2019 au 6 juillet 2020 :

- 57 540 visiteurs
- **53%** des internautes ont navigué sur le site via smartphone
- Le **top 5** des pages vues : Centre Nautique / Accueils de loisirs / Saison sportive manifestations / Démarches administratives / Conseils municipaux

Les nouvelles fonctionnalités du site :

- Le kiosque : **60** publications, 320 000 vues, **1000** téléchargements
- Les formulaires de soumissions : **1161 (soit environ 3 / jours)**
À chaque soumission d'un administré une réponse est apportée

Les réseaux sociaux

Instagram

- Réseau dédié à l'image et la vidéo de courte durée appelée story
- Il touche 18 millions de personnes en France (janvier 2020) dont 73% de 15/25 ans
- Nombre d'utilisateurs des stories : 500 millions de personnes dans le monde

Twitter

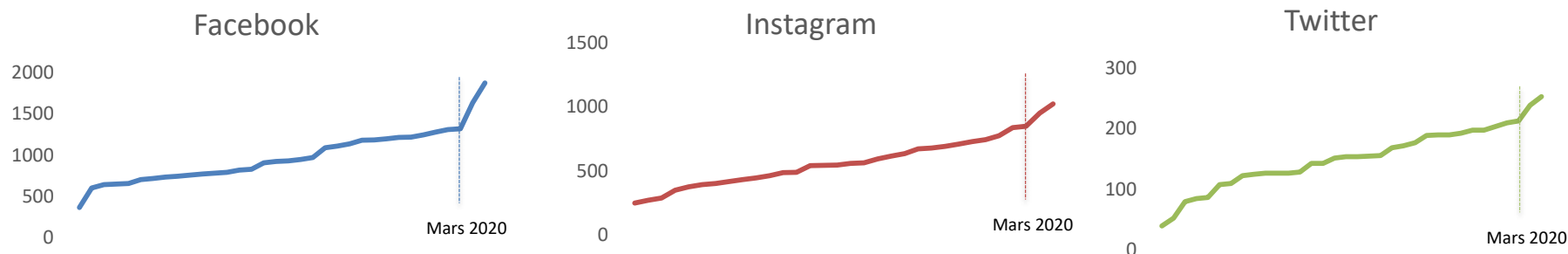
- Plateforme de microblogging utilisée pour poster des messages courts, Twitter permet d'être direct et efficace. Twitter est très utilisé dans le monde politique et institutionnel, la cible étant les citoyens engagés.
- 6 millions d'utilisateurs en France
- **71%** des utilisateurs Twitter y consultent les actualités et notamment actualités politiques

Facebook

- Facebook est l'outil n°1
- Ce réseau n'est pas obsolète. Il touche encore 37 millions de personnes en France et 30% des utilisateurs ont entre 25 et 34 ans (janvier 2020)
- Permet d'atteindre une cible très large, et de toucher des personnes auprès desquelles vous ne pourriez pas communiquer par d'autres canaux

Les réseaux sociaux

@ Ville de Chenôve



Des abonné(e)s en constante augmentation depuis les lancement des trois réseaux en janvier 2019, et notamment lors de la crise sanitaire de la Covid-19.

Une force communicante auprès des usagers mais également pour les médias locaux.

Les publications qui sont faites sur les différents réseaux de la ville sont validées au préalable. Elles sont totalement transparentes et objectives.

Les réseaux sociaux

À chaque publication, des statistiques

Ville de Chenôve
Publié par Coline Hejazi-Kenari Seyede (?) · 6 juillet, 19:00 · 🌐

[Cérémonie commémorative] Ce soir, a eu lieu à Chenove, la cérémonie commémorative en hommage aux sinistrés des bombardements des 6 juillet et 11 août et du mitraillage du tacot le 4 septembre 1944.
#devoirdememoire

Plus de J'aime, de commentaires et de partages
En boostant cette publication, vous la montrerez à plus de monde.

1 655 Personnes touchées 430 Interactions [Booster la publication](#)

👍❤️👏 76 2 commentaires 15 partages

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager

1 655 Personnes touchées

124 Réactions, commentaires et partages ⓘ

95 J'aime	73 Sur la publication	22 Sur les partages
10 J'adore	9 Sur la publication	1 Sur les partages
4 Commentaires	2 Sur la publication	2 Sur les partages
15 Partages	15 Sur la publication	0 Sur les partages

306 Clics sur la publication

198 Affichages de photos	0 Clics sur un lien ⓘ	108 Autres clics ⓘ
--------------------------	-----------------------	--------------------

COMMENTAIRES NÉGATIFS

1 Masquer la publication	1 Masquer toutes les publications
0 Signaler comme indésirable	0 Je n'aime plus la Page

Les statistiques rapportées peuvent présenter un décalage par rapport à ce qui est affiché sur les publications

Des statistiques avancées si besoins

Ville de Chenôve
le 18 juin à 09:30 · 🌐

[Campagne de dépistage Covid-19]
Dans le cadre de la stratégie de lutte contre la propagation du COVID 19, vous êtes invités, à venir vous faire dépister, sans rendez-vous et gratuitement !
📅 Dimanche 21 juin 2020 de 8h30 à 12h30 au Gymnase Jules Ferry, situé rue Jules Ferry à Chenove.

Sachez qu'aucun signe évocateur de COVID-19 ne doit être négligé (fièvre, toux, diarrhée, mal de tête, perte de goût ou de l'odorat, courbatures inhabituelles).

Vous bénéficierez d'une consultation médicale suivie, si nécessaire, d'un test naso-pharyngé en vue d'un diagnostic COVID-19. Pensez à vous munir de votre carte vitale ou de votre attestation de droits

👨‍⚕️ Les résultats de vos examens seront communiqués à votre médecin traitant.

⚠️ Attention, que vous soyez testés positif ou négatif, vous devrez toujours continuer à respecter les gestes barrières.

6 680 Personnes touchées 909 Interactions [Booster la publication](#)

👍❤️👏 66 39 commentaires 86 partages

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager

Les réseaux sociaux

@ Ville de Chenôve

Une publication Facebook peut être « aimée », « commentée » et « partagée ». Ces actions sont très importantes car elles définissent la portée de la publication dans le fil d'actualité des utilisateurs du réseau social.

Plus la portée de la publication est grande plus l'interaction avec les usagers du réseau social est grande donc plus la publication est vue. La portée de l'information est alors importante et la cible élargie.

En tant qu'élue(e), il est important que vous suiviez les différents réseaux de la ville et que vous partagiez les publications à votre réseau.

Les réseaux sociaux

Différence entre page Facebook et profil Facebook

La page Facebook est une page officielle. Elle est donc 100% publique. Tout le monde peut voir le contenu de votre page. Même les personnes n'ayant pas de compte Facebook. Il n'y a pas d'option pour rendre les publications privées ou publiques.

La page Facebook n'a pas d'amis mais des **J'aime et des abonnés**

Aucune limite de J'aime et d'abonnés

Le profil Facebook est une page non officielle. Elle n'est naturellement pas publique, vous devez recevoir une demande et l'accepter avant de devenir ami(e) avec la personne membre du réseau. Les publications peuvent devenir publiques si vous le décidez et paramétrer votre profil comme tel.

- Vous avez un nombre d'amis à ne pas dépasser (5000)
- **Attention** si vous mentionnez votre position d'élue(e), vous vous positionnez en tant que porte-parole de la majorité municipale et une attention particulière doit être portée sur la pertinence de vos publications ainsi que sur vos propos.

Les réseaux sociaux

Précautions et vigilance

- Maîtriser son contenu, tout ce qui est dit est public
- Il faut faire attention à ce que l'on consulte, aime et partage : votre activité peut être visible
- Attention aux captures d'écran ou aux photographies de contenus ayant des droits réservés

Les réseaux sociaux : des espaces de libre expression qui ne dorment jamais

- Un espace où l'utilisateur est caché, anonyme, derrière son écran. **Le meilleur comme le pire.**
- **Les réseaux sociaux ne dorment pas, sur les réseaux de la ville : la modération est importante**
- Tous les commentaires **n'amènent pas une réponse**. Il ne faut pas rentrer dans le jeu de la provocation.
- **E-réputation** : il est important d'évaluer son image en ligne, et d'essayer de la maîtriser.

Conclusion

La communication numérique est un véritable atout pour la ville de Chenôve. Des habitants davantage informés, une nouvelle tranche d'âge touchée et des retours très positifs d'usager.

Votre réseaux et vos connexions sont très importants. En tant qu'élu(e)s vous avez désormais un statut de prescript(rice)eurs.

De par votre statut d'élu(e)s, votre vigilance doit être renforcée, vous êtes les porte-paroles de la majorité municipale