



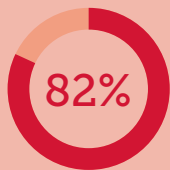
Utilisation des médias sociaux par les villes et communes wallonnes en 2017

Résultats de l'enquête réalisée par FuturoCité



POURQUOI LES VILLES ET COMMUNES DOIVENT ÊTRE PRÉSENTES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX ?

D'après les enquêtes menées auprès de citoyens sur l'utilisation des médias sociaux



des citoyens wallons
ont utilisé Internet
en 2016*



des citoyens wallons
utilisent les réseaux sociaux
(et principalement Facebook)*



des citoyens wallons ont
consulté au moins un site
Web d'un service public
durant l'année écoulée*



2 citoyens
wallons **sur 10**

utilisent les médias sociaux
comme source d'information
pour l'actualité communale

alors que
seulement



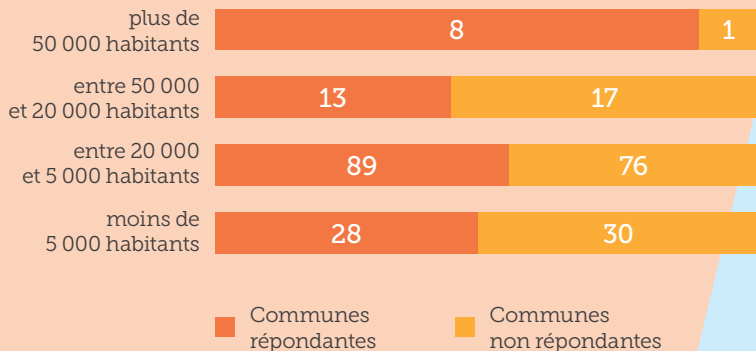
1 citoyen
wallon **sur 10**

se dirige vers
le site web
de la commune**

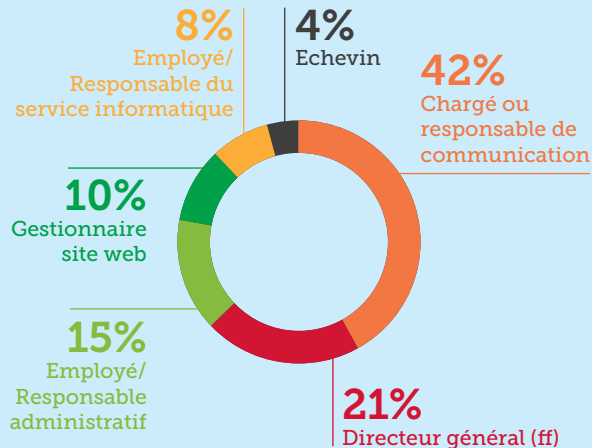
QUI A RÉPONDU À L'ENQUÊTE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ?



des communes wallonnes
ont répondu à l'enquête



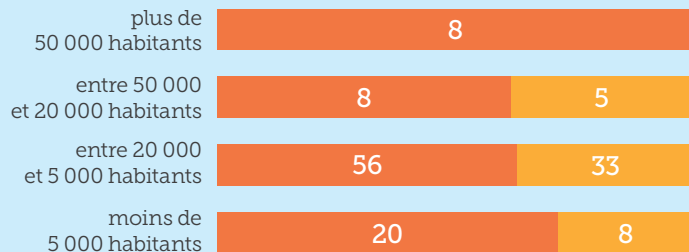
Rôles des répondants



QUELLES COMMUNES SONT ACTIVES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX?

92 communes actives et **46** communes non actives

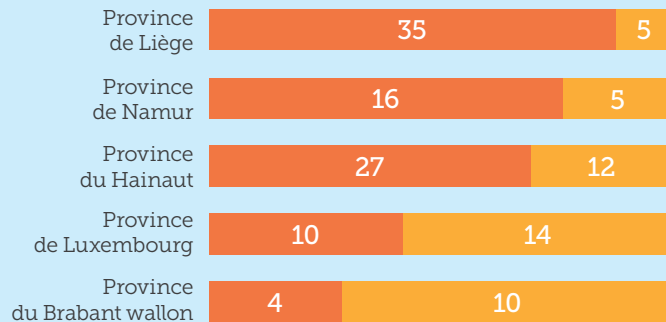
Par nombre d'habitants



■ Communes actives

■ Communes non actives

Par province



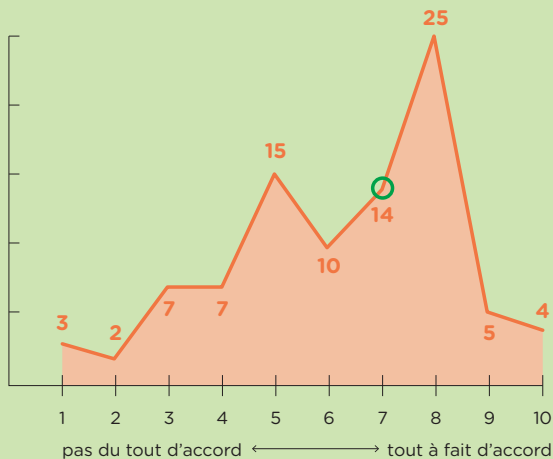
QUELS SONT LES MÉDIAS SOCIAUX UTILISÉS?

Par les 92 communes actives

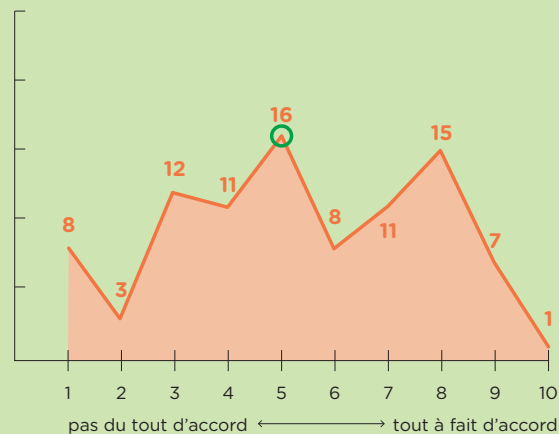


QUE SAVENT LES COMMUNES CONCERNANT L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX PAR LEURS CITOYENS?

Nous savons quels sujets aborde
notre public sur les médias sociaux

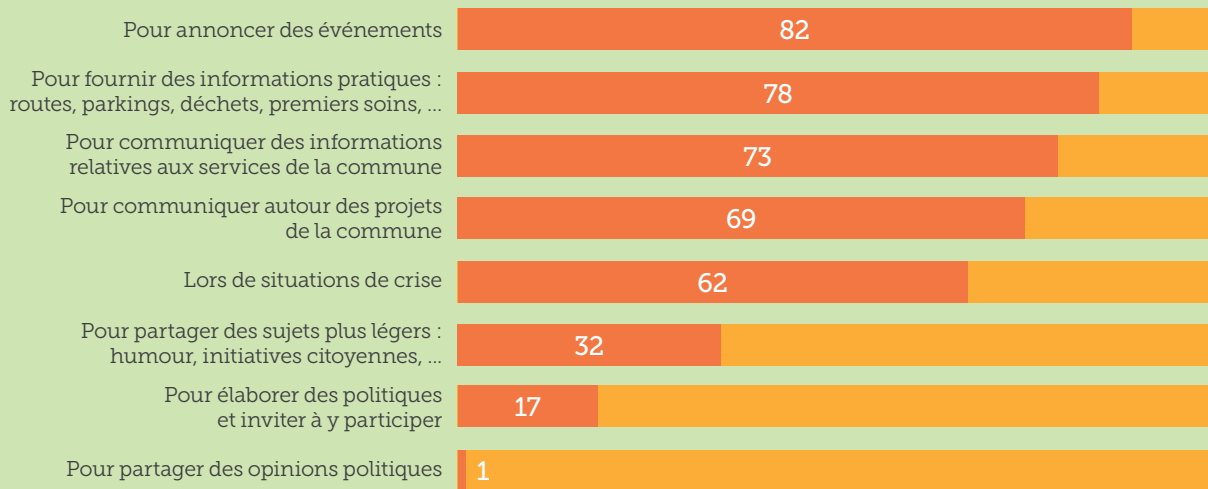


Nous savons où et quand notre commune
est mentionnée sur les médias sociaux
(pas uniquement nos propres médias sociaux)



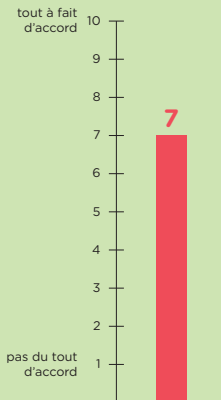
DANS QUELLES CIRCONSTANCES LES COMMUNES COMMUNIQUENT-ELLES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX?

Nombre de communes sur 92

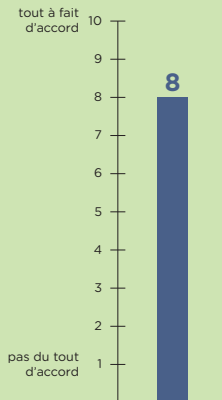


COMMENT LES COMMUNES COMMUNIQUENT-ELLES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX ?

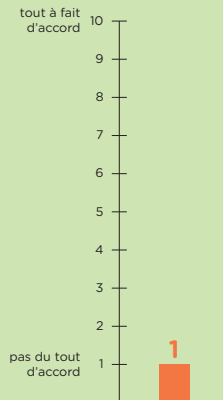
Nous intervenons sur les médias sociaux pour répondre à des questions qui nous sont posées.



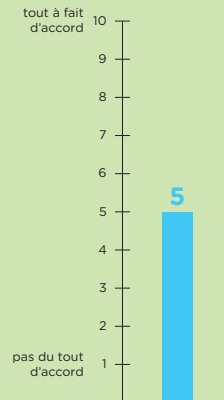
L'utilisation des médias sociaux fait partie de notre stratégie de communication.



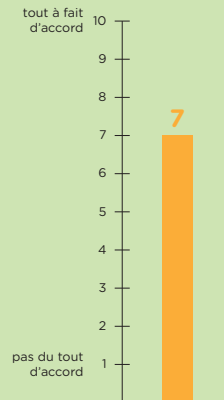
Pour accroître la portée de notre communication sur les réseaux sociaux, nous utilisons les options payantes (annonces) sur Twitter et Facebook.



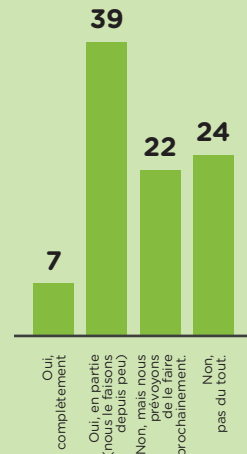
Nous intervenons sur les médias sociaux afin d'entrer en discussion avec les résidents/intervenants de notre commune.



Nous communiquons différemment sur les médias sociaux et sur les canaux de communication traditionnels (presse, site Web, journaux, etc)



Nous impliquons nos citoyens dans l'amélioration de nos services.

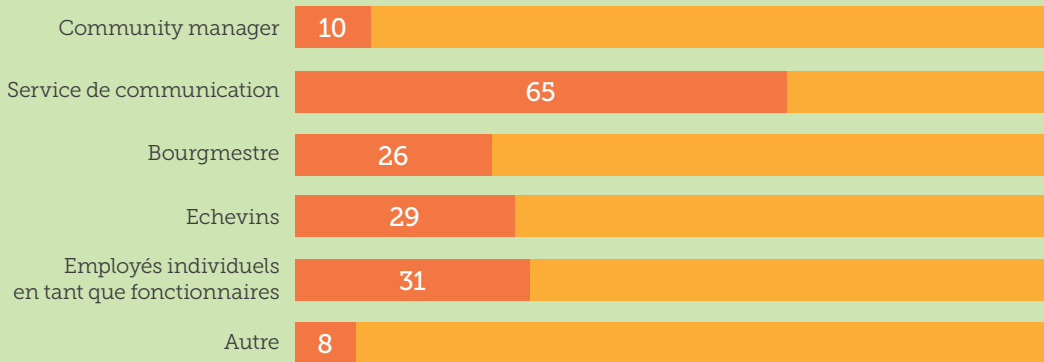


Les valeurs représentées sont les valeurs médianes

QUI UTILISE LES MÉDIAS SOCIAUX AU SEIN DES COMMUNES ?

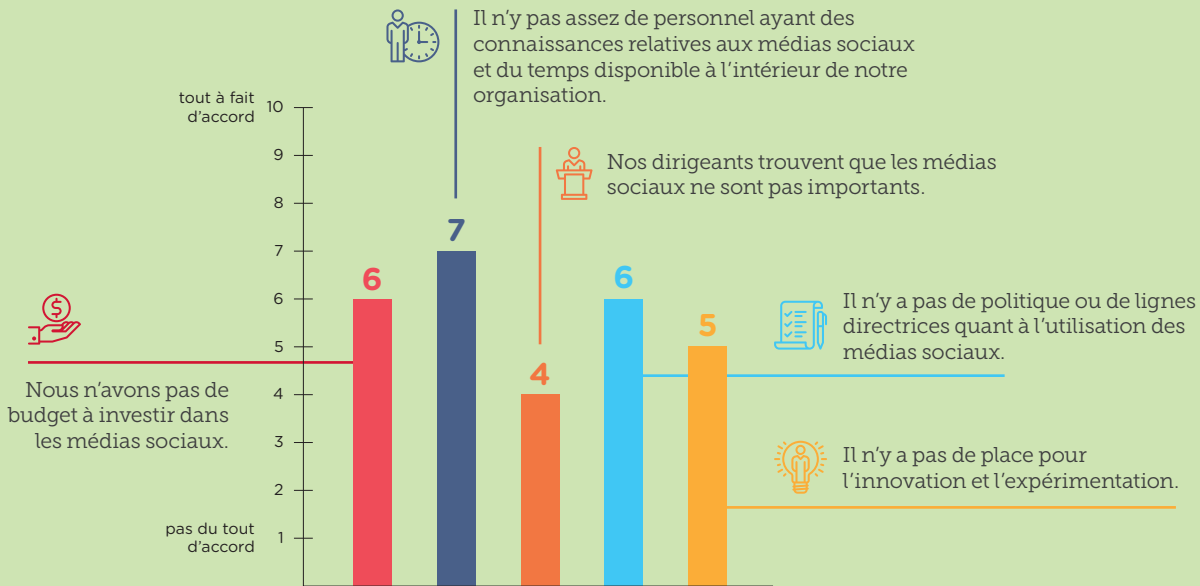


Nombre de communes sur 92



OBSTACLES

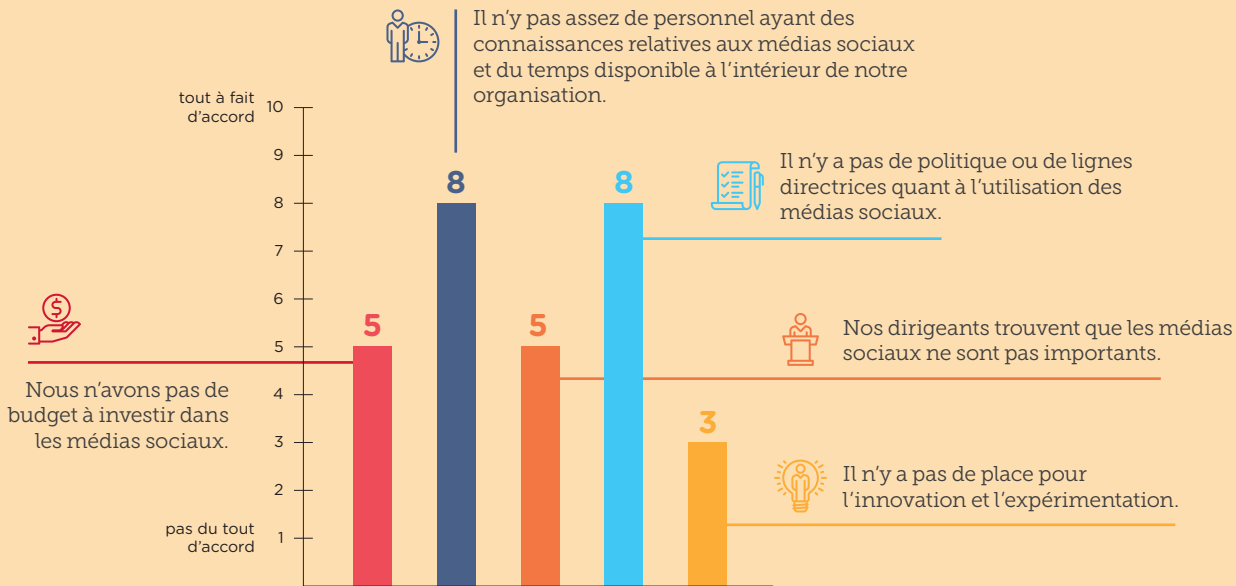
pour les communes actives



Les valeurs représentées sont les valeurs médianes

OBSTACLES

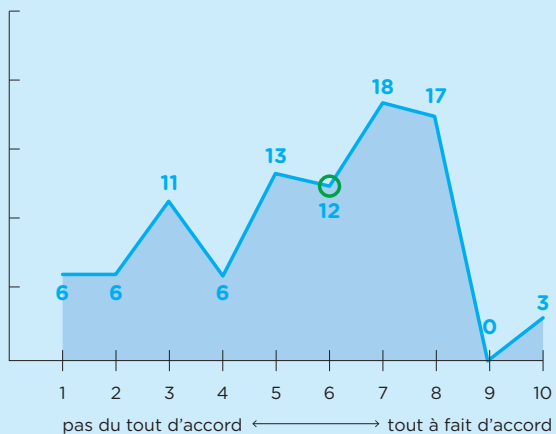
pour les communes **NON** actives



Les valeurs représentées sont les valeurs médianes

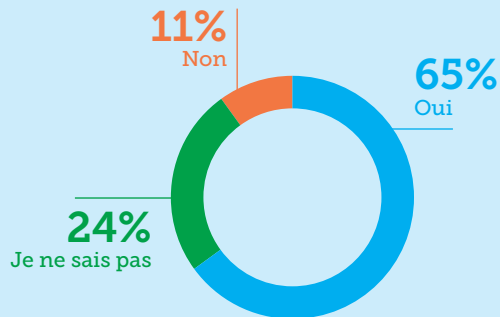
OPINION DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX PAR LEUR COMMUNE

Selon moi, notre commune utilise les médias sociaux de manière optimale



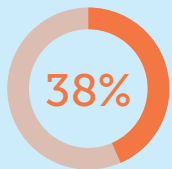
○ Valeur médiane

Est-ce que votre commune envisage de communiquer davantage sur les médias sociaux dans les années à venir ?



DEMANDES FORMULÉES PAR LES RÉPONDANTS

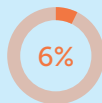
140 réponses au total



Formation à l'utilisation des médias sociaux

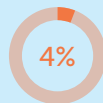


Plus de temps/ personnel/budget



- Formation/ sensibilisation des mandataires

- Retours d'expérience/personne de référence/échange de bonnes pratiques/guide de bonnes pratiques et conseils pratiques



Formation communication



- Charte d'utilisation
- Guide d'utilisation des réseaux sociaux, tutoriels et ouvrages spécialisés
- Outil de traitement d'images, de médias, ... et accès à une banque de photos libres de droit
- Outil/protocole/formation facilitant la communication en interne



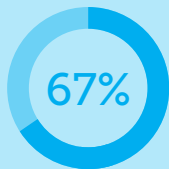
Application smartphone

- Automatisation du transfert de contenu d'un média à l'autre (site web, fb...) (y compris contenu photo, médias...)
- Modèles de communication
- Chat bots

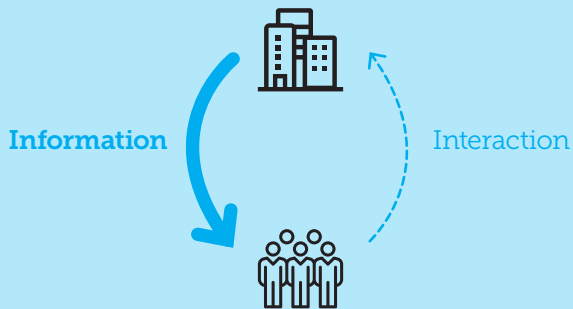


- Outil d'analyse des médias sociaux (veille, contrôle, création de rapports automatisés)
- Plate-forme permettant de gérer l'ensemble des médias

CONCLUSIONS

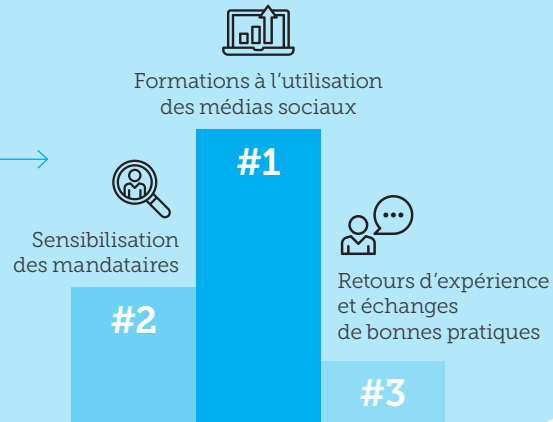
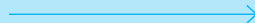


des communes wallonnes
sont présentes
sur les médias sociaux



Les médias sociaux sont principalement
utilisés pour communiquer
de l'information et très peu pour interagir

Principales demandes des communes



Principal frein

Manque de personnel
pour communiquer
davantage