



Communication en ligne des collectivités territoriales: la nécessaire adoption d'une stratégie incluant les médias sociaux

USEO a présenté sa nouvelle étude lors du 21ème Forum Cap'Com de la communication publique et territoriale qui a eu lieu les 1,2 et 3 décembre à Saint Etienne

Une étude de 80 pages, reposant sur l'étude des sites 100 départements, l'identification de 6 axes stratégiques, l'identification de 9 leviers d'optimisation et 7 recommandations.

C'est pourquoi USEO, cabinet de conseil et assistance opérationnelle à la conduite de projets NTIC, a choisi d'étudier les sites Internet des 100 conseils généraux de France dans son étude : « **Stratégies de communication en ligne des collectivités territoriales: l'exemple des conseils généraux** ». Le but de l'étude est de comprendre comment Internet est un outil au sein des missions des collectivités.

Depuis 20 ans le rôle joué par les collectivités territoriales dans le quotidien des français ne cesse de croître. Au premier rang, elles fournissent des services et développent de nombreux projets sur leur territoire. Internet est aujourd'hui un canal d'information, de distribution de services et petit à petit générateur de lien.

En quoi les sites Internet des conseils généraux reflètent-ils l'action de la collectivité ? Quels sont les objectifs de communication derrière ces sites et comment leur stratégie de communication en ligne contribue-t-elle à la mise en place de leur politique publique ? Utilisent-ils ces outils avec pertinence et exploitent-ils tout le potentiel ?

Un bilan Internet globalement positif...

L'étude exhaustive des 100 sites des conseils généraux montre une certaine maturité sur le marketing du territoire, la valorisation des politiques publiques et l'offre de services en ligne. Les sites sont denses, informatifs et mettent bien en valeur les différents acteurs de la politique départementale sans tomber être des sites de promotion personnelle de l'exécutif.

L'étude montre que chaque axe stratégique de communication dispose de leviers d'actions particuliers. Le Conseil général des Landes valorise ainsi son territoire avec un contenu éditorial donnant une place belle aux Webcam. L'organisation de l'information et son agencement reste un facteur clef de réussite pour valoriser l'offre de contenus et de services. Sans oublier, les basiques, une animation éditorial et une organisation en mesure d'assurer des contenus actualisés.

... Malgré l'urgence pour les collectivités locales d'adopter une stratégie de Médias sociaux.

Dans la continuité de sa précédente étude sur le thème du Dialogue Citoyen, USEO montre l'opportunité pour les collectivités de s'appuyer sur les usages d'Internet pour développer des concertations avec le territoire. Seine-et-marne-en-projets.fr est une initiative récente qui va dans ce sens.

Arnaud Rayrole, DG de USEO ajoute : « *Il est urgent pour les collectivités d'adopter une stratégie de médias sociaux. La démocratisation des médias sociaux contraint petit à petit les organisations à engager des conversations avec leur environnement. Les espaces de dialogue se multiplient, les citoyens se saisissent des questions qui concernent leur quotidien, leur territoire. Les collectivités ont une forte légitimité à animer ce débat citoyen, faut-il encore qu'elles s'en emparent. Celles qui prennent le devant bénéficient d'un a priori favorable et ont droit à l'erreur* ». Mais attention précise-t-il : « *Engager des pratiques participatives ou conversationnelles nécessitera de la pédagogie et une certaine prise de risque.* »

La lecture de cette étude donnera des pistes de réflexion et des conseils à tous les acteurs en charge de l'offre Web d'une collectivité territoriale (ville, département ou région) et les décideurs, direction de la communication, cabinet et élus y trouveront l'essentiel des éléments pour comprendre les enjeux et le potentiel du média Internet. Vous pouvez télécharger cette étude sur le site de USEO : <http://www.useo.fr/publications.html> Si vous souhaitez en savoir plus, contactez Arnaud Rayrole au 06 88 22 19 49 / arayrole@useo.fr.

Vous pouvez télécharger cette étude sur le site de USEO : <http://www.useo.fr/publications.html>

Si vous souhaitez en savoir plus, contactez Arnaud Rayrole au 06 88 22 19 49 / arayrole@useo.fr.

A propos d'USEO

USEO est une société de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans l'accompagnement des organisations dans la mise en place des TIC (Portails de services (internet, intranet, extranet), gestion de contenu, dématérialisation des procédures, travail collaboratif, réseaux sociaux, dialogue citoyen). USEO développe des services et des méthodologies outillées à destination des MOA en charge de projets TIC complexes :

- DOTU : Approfondir sa compréhension de l'offre technologique
- VISEO : Dessiner pour mieux définir son besoin
- SUGGEO : Enrichir le recueil des besoins avec une démarche participative
- SENA : Cartographier les pratiques des utilisateurs

La société créée en octobre 2005 compte aujourd'hui 13 collaborateurs et recherche de nouveaux talents.