

Mairie de Saint-Paul-la-Coste

A propos de la communication publique et des médias numériques



Le sondage, organisé à l'occasion de la réunion publique du 30 septembre par nos deux volontaires du service civique, Caroline et Antoine, a montré que 75% des habitants s'estiment informés.

Ce score est relativement satisfaisant si l'on se réfère au baromètre 2020 de la communication locale, réalisé par Epiceum et Harris Interactive en partenariat avec La Poste Solutions Business, Cap'Com et l'AMF, baromètre que vous pouvez consulter sur Internet.

Celui-ci nous apprend que 19% des français se déclarent très bien informés par leur mairie, 42% plutôt bien informés, 24% plutôt mal informés et 15% très mal informés.

Ce score est bien sûr encore perfectible, en particulier en mettant l'accent sur d'autres supports sur lesquels nous avons été moins performants, tous les habitants de la commune ne bénéficiant pas d'un accès aisé aux nouveaux outils de communication. Une réflexion est en cours sur la manière de réduire cette fracture numérique.

La communication publique est l'une des missions de service public de la collectivité et une obligation donnée par la loi. C'est une pratique professionnelle avec ses métiers, ses règles et son éthique, une pratique technique qui a ses outils diversifiés et complexes.

La communication publique est une communication d'intérêt général exercée par les 39 500 collectivités locales et 15 000 syndicats intercommunaux, les institutions nationales ou européennes (Parlement, ministères, préfectures, établissements publics...) et les organismes publics locaux (universités, hôpitaux, chambres consulaires, SEM, organismes de logement social, agences d'urbanisme et de développement, offices de tourisme, associations...).

CANAUX D'INFORMATIONS	
75%	DES HABITANTS SONT AU COURANT DES ÉVÉNEMENTS ET MANIFESTATIONS
67%	SOUHAITENT RECEVOIR L'INFORMATION PAPIER DANS SA BOÎTE AUX LETTRES (BULLETIN / FLYER)
60%	SOUHAITENT QUE L'INFORMATION CIRCULE D'AVANTAGE AVEC LES PANNEAUX D'AFFICHAGE PAR HAMEAUX
48%	ONT BESOIN D'UN SITE INTERNET ACCESSIBLE
37%	SOUHAITENT PLUS D'INFORMATIONS SUR PANNEAU POCKET, MEME NON OFFICIELLES
25%	SOUHAITENT AMÉLIORER L'INFORMATION VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX
25%	SOUHAITENT LA MISE EN PLACE D'UNE INFOLETTRE PAR MAIL

Reconnue comme un service public à part entière, elle nourrit l'expression de la citoyenneté et la participation au débat démocratique, favorise l'usage des services publics. Elle assure la pédagogie des décisions et des politiques publiques. Elle contribue à donner du sens à la vie publique et politique.

C'est une mission stratégique, essentielle au fonctionnement de l'action publique.

Tentons d'identifier les objectifs de la communication municipale :

- Supporter et mettre en valeur l'action de l'équipe municipale en présentant, expliquant et motivant les politiques et les actions qu'elle conduit auprès de la population ;
- Faire de la démocratie locale une réalité en animant le dialogue et en pilotant la co-construction de la politique publique avec les habitants de la commune;
- Promouvoir l'image de Saint-Paul-La-Coste, les initiatives de ses associations et de ses habitants.

Pour atteindre ces objectifs la communication met en jeu quatre éléments :

- Les émetteurs, qui ont la connaissance du sujet, de l'importance et de l'urgence du message qu'ils veulent délivrer ;
- Les destinataires, qui donneront au message son poids réel en fonction de leur interprétation et de l'usage qu'ils en feront ;
- Le contenu des messages eux-mêmes, qui peuvent comporter une part de sens codé ou de non-dit, reflétant la connaissance que chaque émetteur a de ses destinataires ;
- Les supports médias, dont le choix n'est pas neutre (écrit ou oral, papier ou numérique, portée).

#####



En ce qui concerne les supports numériques, la commune de Saint-Paul s'appuie sur trois outils :

- Un site web
- Le réseau social Facebook
- L'application PanneauPocket



Le site web a été ouvert en novembre 2020.

Il a été volontairement conçu pour une lecture sur tablette et sur ordinateur (et non sur *smartphone*, ce qui explique probablement la statistique selon laquelle 48% des usagers souhaiteraient un site plus accessible) et ce pour plusieurs raisons.

- La mise en œuvre de la technologie « *Responsive design* » permettant d'obtenir des sites « *mobile friendly* » implique le recours à des outils logiciels type *wordpress* qui, parce qu'ils sont très utilisés, sont la cible favorite des cyber-attaques. Les attaques sur les grandes communes (Angers, Versailles, Bondy, etc.) sont très médiatisées mais les petites communes ne sont pas à l'abri. Nous avons du déjà faire face à deux tentatives de « hameçonnage » (ou *phishing*, c'est à dire usurpation d'identité).
- Par ailleurs le site municipal est avant tout conçu comme un référentiel permettant d'accéder à des documents (aujourd'hui 668 documents en ligne), à des coordonnées d'organisations (aujourd'hui 173 organisations en ligne) et à des cartes (aujourd'hui 127 cartes en ligne), toutes choses qu'il est difficile de déchiffrer sur un petit écran. Soulignons au passage que ces fonctionnalités semblent un peu sous-employées, ce qui exigera probablement des actions de sensibilisation et de formation complémentaires.
- Enfin, le site abrite un extranet offrant aux élus et aux référents de certains projets des outils de gestion (gestion de référentiels encore plus volumineux, gestion des agendas, gestion des réunions, support d'une cellule de crise) eux aussi peu compatibles avec de petits écrans.

Pour une information via les *smartphones*, il faut donc privilégier les deux autres médias, à partir desquels il reste cependant toujours possible d'accéder au site via certains liens sélectionnés pour atteindre des pages dont l'affichage reste compatible avec les contraintes d'un petit écran.

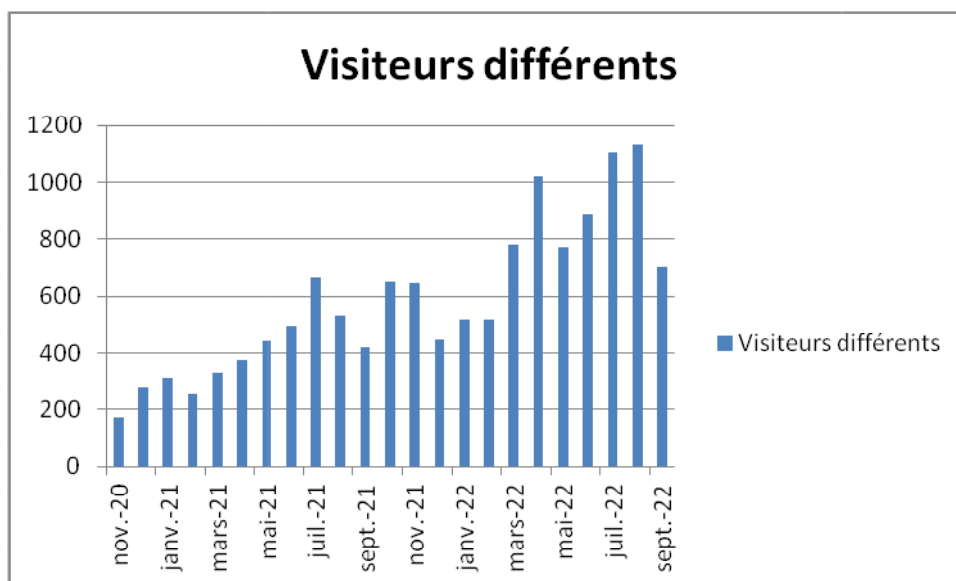
En janvier 2021, le site a compté 311 visiteurs différents, avec 815 visites et 2947 pages vues.

166 Go de données ont été téléchargés depuis le site en février de la même année.

En août 2022, le site a compté 1134 (+265%) visiteurs différents, avec 1860 visites et 6199 pages vues.

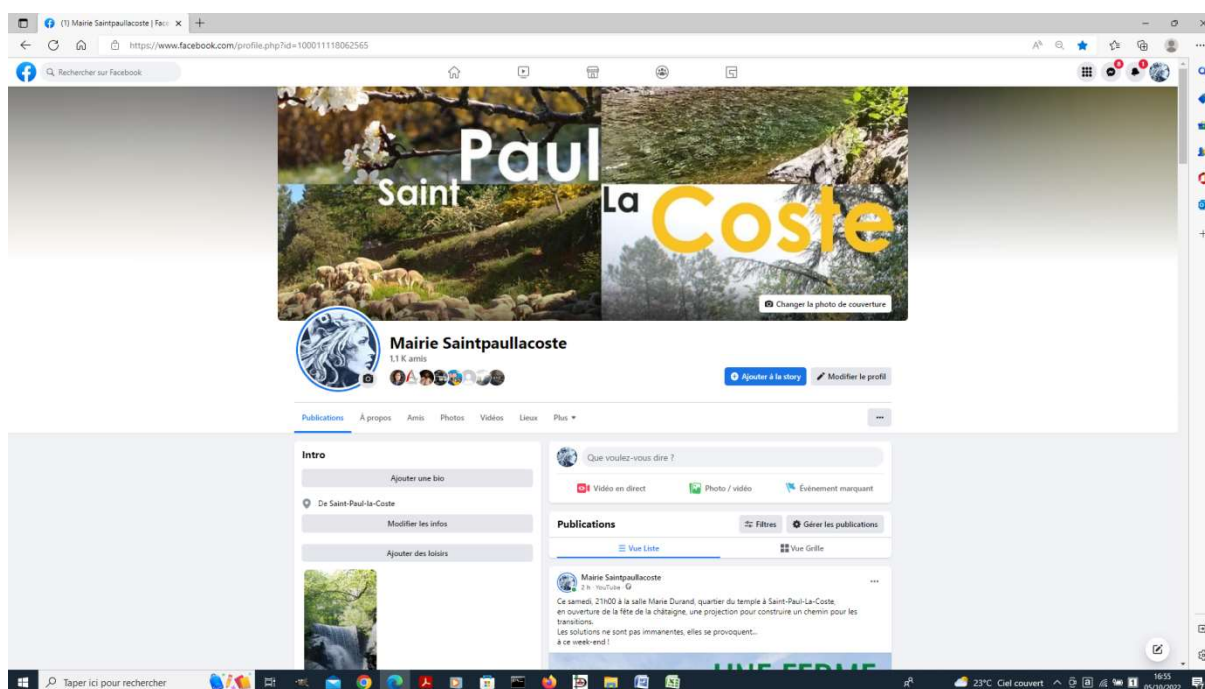
734 Go de données ont été téléchargés depuis le site en septembre.

Le graphique ci-après montre l'évolution du nombre mensuel de visiteurs différents depuis son ouverture.



A la vue de ce graphique, soulignons l'exigence d'une animation à plein temps. La baisse de régime de septembre s'explique probablement par le fait que le webmaster était en déplacement professionnel pour une quinzaine de jours dans la région parisienne.

#####



La page Facebook de la mairie compte aujourd'hui 1161 amis et 387 abonnés.

#####



L'application Panneaupocket a été activée en novembre 2021.

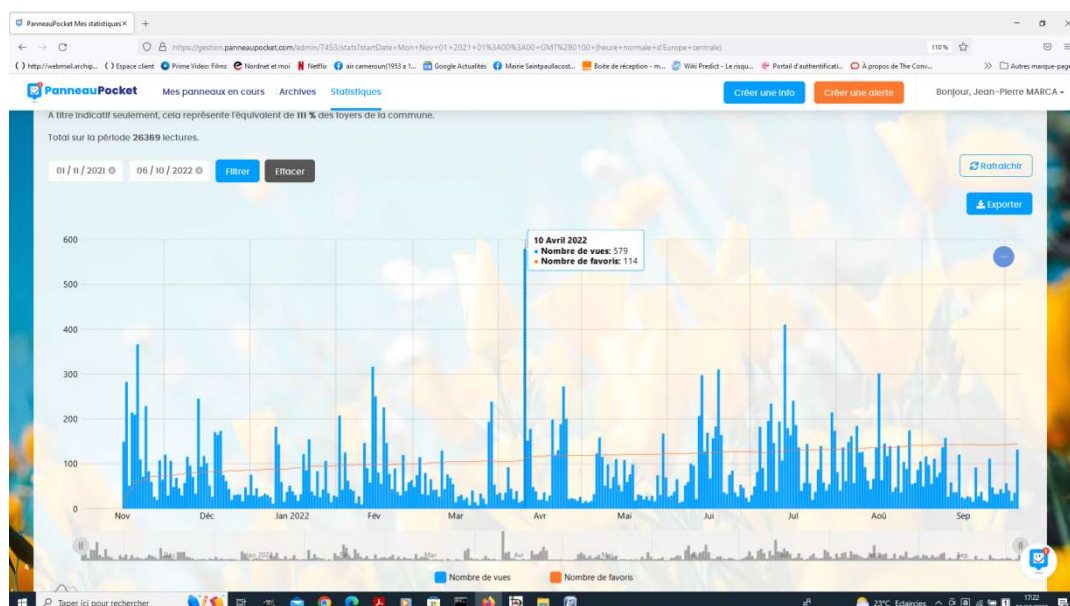
A ce jour 144 personnes ont mis la commune de Saint-Paul-la-Coste dans leurs favoris sur leur smartphone. Un total de 26 369 lectures a été enregistré depuis le 1/11/2021.

Le Top 5 des journées :

Le 10 avril 2022: 579 vues (élections présidentielles)
 Le 13 juillet 2022 : 410 vues (avant la commémoration et la fête des associations)
 Le 19 juin 2022 : 310 vues (élections municipales)
 Le 16 août 2022 : 301 vues (fête PasAPas, fête Motorclub, concert Montparnasse)
 Le 5 juillet 2022 : 182 vues (mini-tornade sur la vallée de la Salandre)

Le Top 10 des panneaux les plus vus (nombre de vues) :

A noter sur vos agendas	3370
Infos Pratiques Mairie	1000
Rappel alertes en cours	725
Prudence sur la D160	499
Elections Présidentielles (cumul 2 tours)	430
Noël 2021	429
Exposition R.L. Stevenson	388
Élections législatives (cumul 2 tours)	384
Réunions du 27 juillet	327
Point étape sur les projets communaux	323



Saint-Paul-la-Coste, le 5 octobre 2022