

# Communes pas égales face aux réseaux sociaux

**Etude** Agence zurichoise de communication, Gromann Partner a fait le tour des plus de 2100 localités du pays. Dans la région, La Neuveville n'a aucun compte «social»; Bienne, elle, (s')est astreinte à publier des messages en deux langues.

Dan Steiner

Utilisés pour «poster» ou consulter des informations tantôt utiles, tantôt futiles, les réseaux sociaux tendent à polariser les débats. Chez les privés, il y a les hyperactifs, les inactifs qui les consultent régulièrement, les inactifs depuis plusieurs années, les personnes qui s'en sont affranchies, celles qui n'en ont jamais vu l'intérêt. Or si 96% des Suissesses et des Suisses entre 15 et 88 ans utilisent Internet, 72% fréquentent les plateformes sociales. «Des millions d'entre eux utilisent les réseaux sociaux et leur accordent de l'importance comme sources d'informations et canaux de communication. Les communes suisses font partie des rares branches qui ont véritablement «tout le monde» dans leur groupe cible. Au sens de tous les habitantes et les habitants. Pour communiquer avec eux, les réseaux sociaux établis et leur portée énorme sont des instruments tout trouvés», constate une étude quantitative publiée en ce début d'année.

Agence zurichoise de communication, Gromann Partner s'est, à l'aide de personnes mandatées, attelée à passer au crible les 2136 localités du pays pour

examiner leur présence sur les réseaux sociaux. En l'occurrence Facebook, le plus généraliste et grand public; Instagram, lui aussi propriété de Meta de Mark Zuckerberg et le plus visuel; LinkedIn, axé sur le monde du travail; et, à l'opposé, TikTok, animé par de courtes vidéos et destiné à un public bien plus jeune. L'enquête n'en parle cependant que très peu.

## Latins plus visibles et bavards

Ses constats principaux? Les Communes romandes et tessinoises, à l'instar des françaises et italiennes, sont bien plus présentes sur ces plateformes qu'en Suisse alémanique. «Il existe bien une barrière de röstli en la matière», notent les auteurs. «Les communes plutôt grandes et dont l'administration est aussi plutôt grande ont tendance à être davantage présentes sur les réseaux sociaux que les petites», lit-on également.

Bien qu'elles ne soient qu'au nombre de trois dans leur canton respectif, toutes les communes de Bâle-Ville et de Glaris sont au moins présentes sur l'un des quatre sites web pris en compte, alors qu'aucune localité appenzelloise n'a daigné

ouvrir de compte, tout comme 80% des bernoises. Si l'on prend Facebook (créé en 2004, 2,8 millions d'utilisatrices et utilisateurs en Suisse), «les cantons qui comptent le plus grand nombre de followers par rapport au nombre d'habitantes et d'habitants sont Neuchâtel, Vaud et le Jura».

Dans la région, La Neuveville est aux abonnés absents, alors que Bienne est «contrainte» de communiquer en deux langues. Ce à quoi s'attèle son Service central d'information, luxe que n'ont généralement pas les communes de moins de 10'000 âmes. «L'importance des réseaux sociaux est de plus en plus grande», justifie Julien Steiner, vice-chancelier de la Ville de Bienne. Les quatre personnes qui, entre autres, alimentent les différents comptes de la cité lacustre adaptent en plus le ton selon l'identité du réseau, naviguant entre communiqués des autorités (X), mise en valeur de Bienne (Instagram, LinkedIn) ou offres d'emploi (LinkedIn également).

«La nécessité d'utiliser les deux langues complique évidemment les choses. Mais, sur Instagram, par exemple, nous les mélangeons davantage dans un même texte que sur X, où un post en chaque langue est systématiquement publié», ajoute Julien Steiner. Quant à Facebook, il est utilisé pour la campagne «Bienvenue à Bienne». Ce qui n'empêche pas différents Départements bernois d'avoir une page dédiée, là ou sur un autre réseau.

Maire de La Neuveville, Catherine Frioud Auchlin possède bien un profil LinkedIn, elle qui est copropriétaire et codirectrice d'entreprise. «Or ce qu'on me rapporte des réseaux sociaux, c'est que les commentaires positifs, c'est peanuts», assène-t-elle. «Quant à la part négative mais éventuellement utile à la collectivité, c'est du pareil au même. Les gens s'y expriment par rapport à leur nombril.»



L'agence zurichoise a limité son étude à Facebook, Instagram, LinkedIn et TikTok.

Pexels

## Quelques chiffres tirés de l'étude

**11,2% des communes** de moins de 10'000 habitants possèdent un compte sur les réseaux, 66,5% pour celles de plus de 10'000

**15,7% des gens** sont touchés par Facebook, la Suisse comptant 157 followers de pages des communes par 1000 habitants

**29,7% des communes** suisses utilisent les médias sociaux;

22,1% ont un compte Facebook, 16,3% sont sur Instagram, 12,4% sur LinkedIn

**36'000 followers** suivent la page Facebook de la ville de Neuchâtel, malgré sa population de seulement 44'500 personnes, contre 111'000 pour celle de la ville de Genève; Köniz, 42'000 habitants, n'a pas de compte Instagram

Un constat que ses collègues des autorités locales semblent partager, vu l'absence de la ville sur cette partie de l'Internet. «Ce n'est pas une volonté délibérée de notre part, mais il faut une personne compétente et qualifiée en la matière, par exemple un ancien journaliste ou un littéraire.» Ce qui ne signifie pas qu'un message ne puisse pas être adéquatement diffusé par d'autres.

Dans sa «petite grande ville», Catherine Frioud Auchlin considère que la proximité reste suffisante entre ses habitantes et habitants pour une transmission de l'information. Pour le

reste, les médias traditionnels la satisfont: site web de la Municipalité, presse écrite ou radiophonique, feuille officielle et journal communal.

## Orvin hyperactif

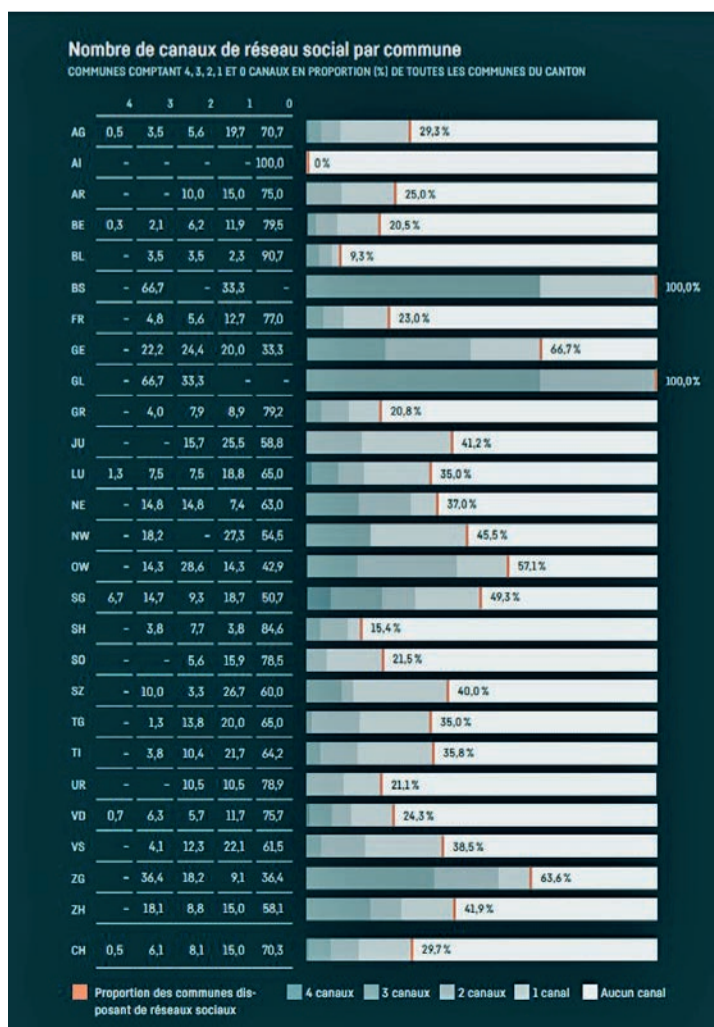
Mise en lumière par une autre étude, l'an dernier, cette fois œuvre de la Haute école de santé de la HES-SO Valais et de l'Université de Lausanne, la Commune d'Orvin compte sur l'intérêt et le temps consacrés par Marc-André Léchet, son ancien maire, pour l'animation de ses comptes Facebook et Instagram. Dont la ligne graphique et visuelle se retrouve sur ceux de Reconvilier, où il est secrétaire communal. Les comptes de la Foire de Chaindon et des téléskis des Prés-d'Orvin itou. «Je dirais qu'être présents sur les réseaux sociaux est plus utile qu'important. Les retours sont plutôt positifs», assure-t-il.

Si le compte Facebook de son village de résidence avait à l'origine été créé pour donner un contrepoids valorisant aux remarques reçues par les Orvinoises et Orvinois de l'ombre au sein l'administration ou de la voirie, celui-là s'est évidemment transformé en canal d'information. «On évite toutefois celles qui s'avèreraient contraignantes ou polémiques», fait remarquer Marc-André Léchet. «Ces comptes sont malgré tout un bon moyen de garder un lien sympathique avec la population.» Outre les nouvelles des Exécutifs d'Orvin ou de Reconvilier, notre interlocuteur prend également le parti de mettre en avant celles qui paraissent par exemple dans la presse locale. Ce que l'on ne saurait évidemment lui reprocher.

## Instantanéité de l'info

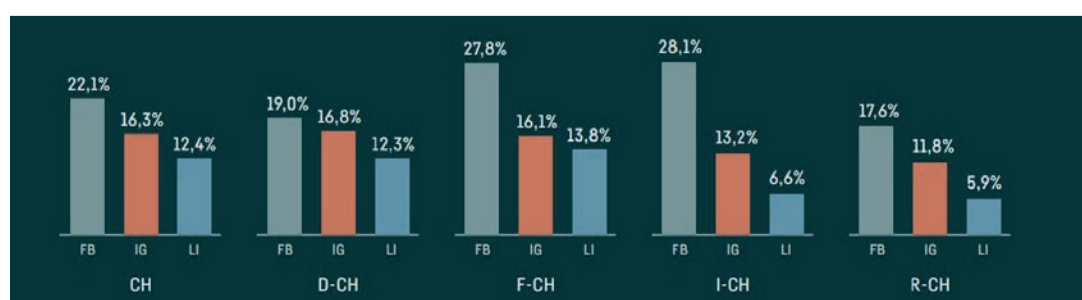
Du côté de Moutier, Valentin Zuber a donné un coup de jeune à la communication prévôtale lorsqu'il a intégré le Conseil municipal et repris la tête de son dicastère, incluant l'informatique. «Je suis convaincu que les réseaux sociaux fonctionnent bien, notamment pour les urgences», juge le trentenaire. «On s'en est rendu compte durant la pandémie. Avec Facebook, on bénéficie de l'instantanéité de l'info, encore accentuée par d'éventuels partages. Tout cela mis en commun avec les canaux traditionnels, comme la presse régionale ou notre site, rend la chose intéressante.»

Avec les moyens qui sont les siens, la Ville de Moutier accepte une simplification du message, plutôt que d'utiliser codes et fonctionnalités des différentes plateformes. Surtout, elle s'abstient de modérer les éventuels commentaires. En d'autres mots: les chiens aboient, la caravane passe.



Quelle Commune utilise quel(s) réseau(x)?

Gromann Partner



Facebook devant Instagram et LinkedIn: c'est dans cet ordre que se présentent les réseaux sociaux les plus utilisés en Suisse. Facebook l'est plus souvent en Suisse romande et au Tessin.

Gromann Partner

Info+: www-etude-communes.ch