

Hashtag 2019

RESEAUX SOCIAUX

Les collectivités de plus en plus à l'aise avec Instagram

Gazette des Communes

Publié le 27/09/2019 • Par [Françoise Sigot](#) • dans : [France](#)

Après s'être intéressé à l'ensemble de l'écosystème des réseaux sociaux, l'Observatoire social média des territoires a récompensé le 26 septembre, les collectivités les plus agiles sur Instagram. L'occasion de constater que de plus en plus de territoires se déploient sur le réseau star des 16-35 ans avec beaucoup de maîtrise.

C'est sans aucun doute le réseau social le plus en vue actuellement et cela n'a pas échappé aux collectivités, qui sont nombreuses à se lancer ou à conforter leur présence sur Instagram, le réseau social basé sur les photographies. « 88% des grandes villes ont un compte sur ce réseau social, mais globalement 82% des collectivités présentes sur les médias sociaux restent absentes d'instagram. Cela dit, parmi les médias sociaux que nous recensons sur MyObservatoire.com, c'est quand même celui qui enregistre toujours la plus grande progression », commente Franck Confino, coordinateur de l'observatoire social media des territoires.

D'où le choix de scruter à la loupe durant plusieurs mois, les comptes de 80 collectivités pour décerner les Hashtags d'Or 2019, remis à l'occasion des Rencontres de la Communication numériques qui se déroulaient les 26 et 27 septembre à Issy-les-Moulineaux. « Nous avons travaillé à partir de sept critères qui nous semblent essentiels pour se déployer avec efficacité sur Instagram. Le premier est le sens et les objectifs de communication publique. Nous nous sommes ensuite intéressés à la ligne éditoriale, à l'esthétique et la cohérence visuelle, mais aussi sur les "stories" à la pertinence, l'originalité, et aux choix des sujets. Enfin, l'animation et notamment les conversations ont retenu notre attention, comme l'écriture et le bon usage des hashtags et des emojis. Et pour finir, nous avons également noté les efforts de mise en avant des utilisateurs à travers les repost, ou instameet par exemple », dévoile Franck Confino.

La maîtrise s'améliore

Le bilan dressé par le jury des Hashtags d'Or est globalement très positif. « Nous constatons de très bons usages, notamment des lignes éditoriales très abouties et des choix éditoriaux innovants. Les collectivités s'approprient de mieux en mieux les réseaux sociaux, et cela vaut spécialement pour Instagram où il faut pourtant acquérir une bonne maîtrise de plusieurs outils pour être performant », estime le coordinateur de l'observatoire social media des territoires.

L'ancrage participatif, essence même des réseaux sociaux, a aussi été souligné par le jury des Hashtags d'Or. « Les territoires ont bien compris que l'objectif des réseaux sociaux ce n'est pas de toujours publier soi-même, mais de faire participer les habitants autour d'un projet », note Franck Confino. Le seul bémol mis en avant par le jury réside dans l'animation des comptes. « L'intérêt principal des réseaux sociaux est de pouvoir animer des conversations et de créer ainsi du lien. Il faut donc s'investir dans l'animation et répondre aux questions qui arrivent par ces canaux de communication », note le spécialiste des réseaux sociaux.

Voilà qui plaide une fois encore en faveur de la mise en place d'équipes totalement dédiées à l'animation des réseaux sociaux.

FOCUS

Lauréats des Hashtags d'Or de l'Observatoire Social Média 2019

Prix décernés par un jury réunissant 36 acteurs et spécialistes de la communication territoriale :

- Petites villes : Trouville sur Mer
- Villes moyennes : Mâcon
- Grandes villes : Lyon

- Communautés de communes : AUNIS Atlantique
- Communautés d'agglomération : Cergy Pontoise
- Métropoles : Rennes Métropole
- Départements : Loire Atlantique
- Régions : Occitanie