

Virage de la ligne éditoriale sur les médias sociaux

Communication numérique – médias sociaux

Contexte

Aujourd’hui, la présence des médias sociaux dans les habitudes de consommation des médias n’est plus à faire. L’ensemble de la population est présent sur une ou plusieurs plateformes de média social. Une étude de CEFRIO en 2018 révélait d’ailleurs que 96 % des Lavallois sont maintenant connectés.

C’est pourquoi, en lien avec le virage numérique entrepris il y a maintenant quelques années, la Ville de Laval accorde une importance majeure à l’optimisation de ses différentes plateformes numériques.

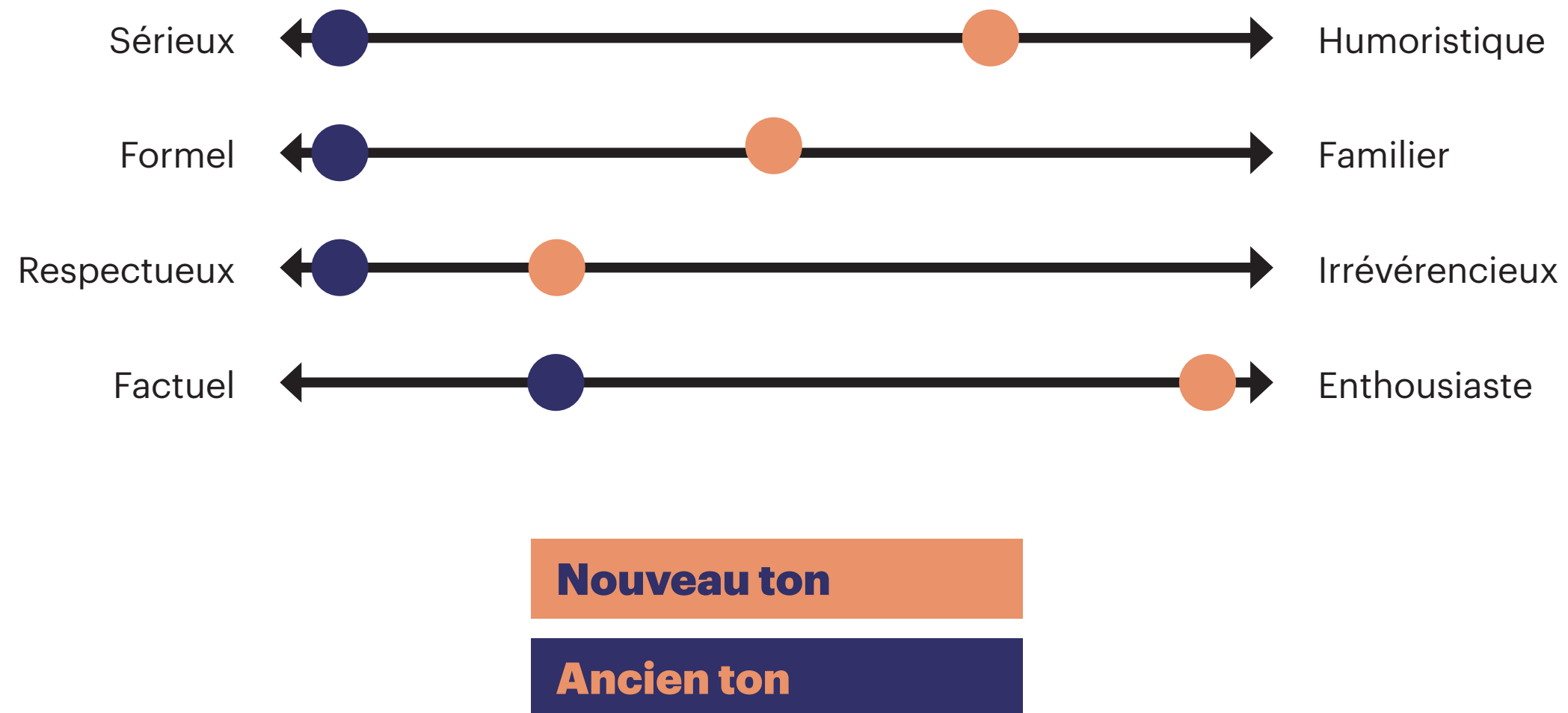
De plus, portée par la volonté d’insuffler un vent de fraîcheur sur la façon dont la Ville et le territoire doivent maintenant être perçus, Laval a lancé en 2019 sa nouvelle image de marque avec comme objectif de se démarquer afin que l’on reconnaisse mieux ce que Laval est aujourd’hui : actuelle, dynamique et inclusive.

Ainsi, l’exploitation de nos médias sociaux a été identifiée comme faisant partie intégrante de la solution. En effet, en plus d’être de puissants outils de diffusion d’information, ces plateformes offrent une opportunité unique d’ouvrir le dialogue – de susciter l’intérêt et l’interaction – et de générer un réel engagement entre le citoyen et sa ville. Il est primordial pour une municipalité de tirer profit de ce dialogue afin d’apprendre à bien connaître ses citoyens par leurs opinions, influencées par leurs sentiments individuels et collectifs, ainsi que leurs intérêts et leurs motivations.

Un changement dans la façon de transmettre l’information aux citoyens via les médias sociaux a donc été amorcé en 2019 dans le but de créer une communauté en ligne où les échanges constructifs seraient mis de l’avant tout en permettant de faire rayonner la Ville de Laval à long terme en exprimant la vivacité de son territoire et des services qu’elle offre.

Virage de la ligne éditoriale

De l'informationnel au relationnel



Avant/après du changement de ton

Exemple 1



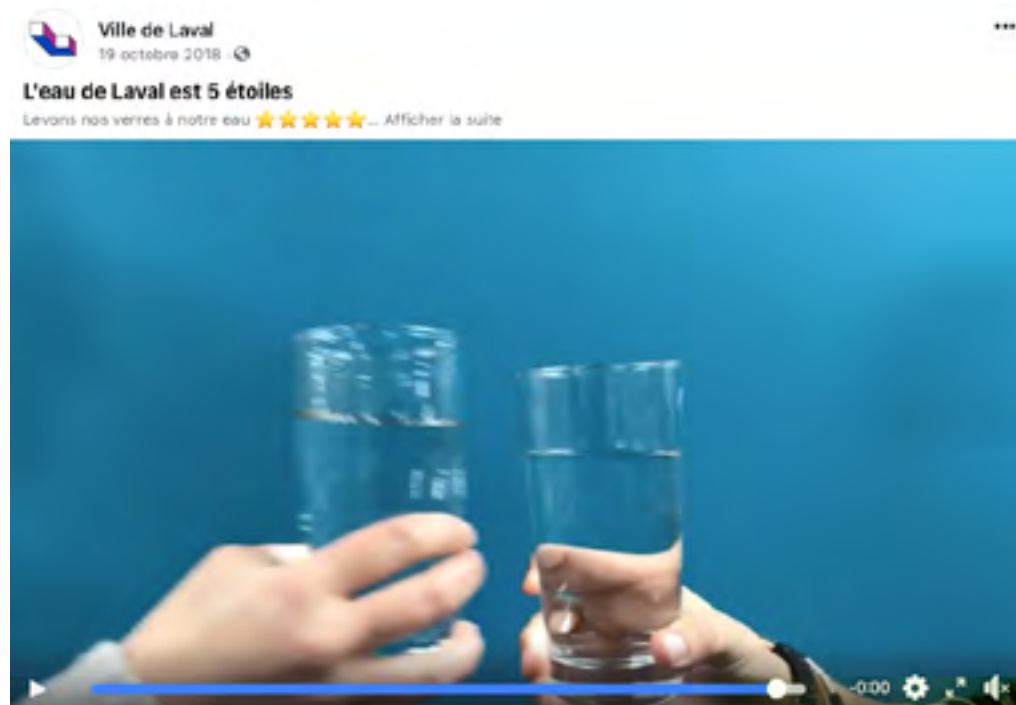
Ancien ton



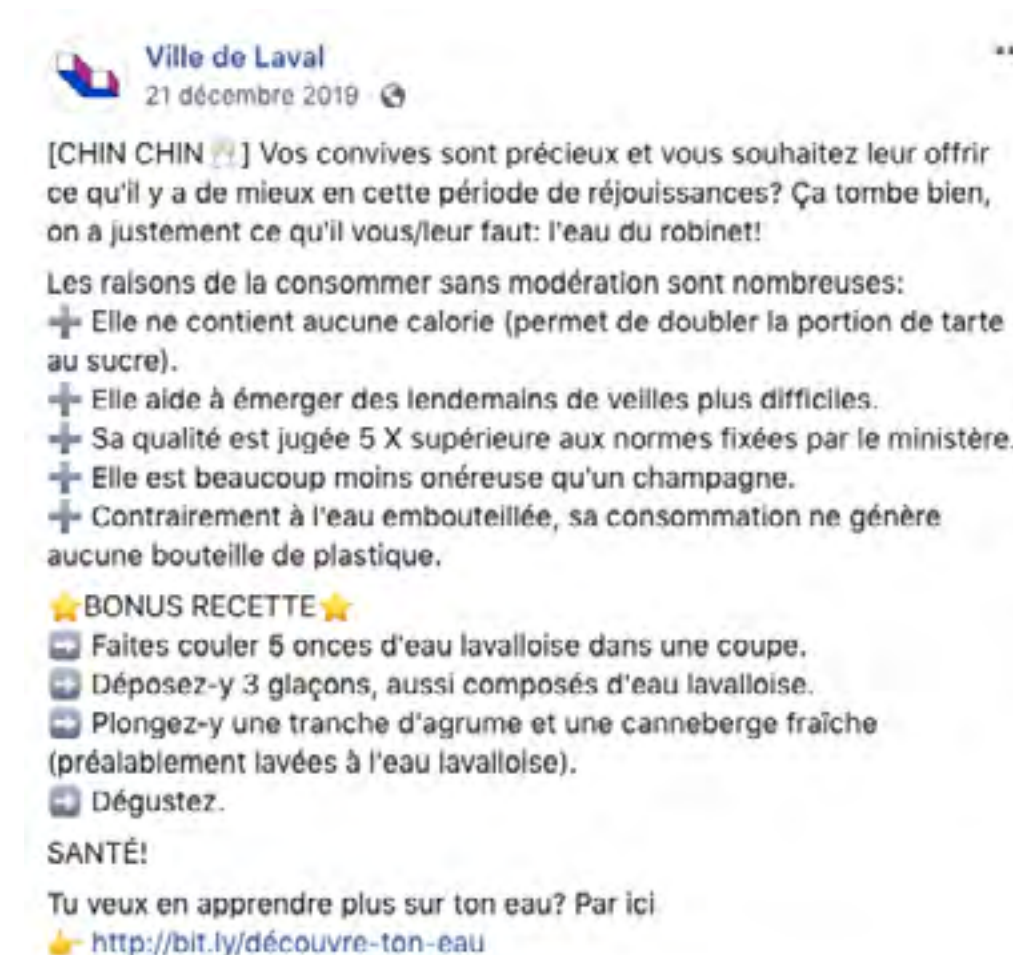
Nouveau ton

Avant/après du changement de ton

Exemple 2



Ancien ton



Nouveau ton

Avant/après du changement de ton

Exemple 3

 **Ville de Laval** — 😡 déterminé(e).
4 mars 2018 · 🌐

[RELÂCHE] Ce n'est pas la météo qui va nous décourager d'enfiler nos patins: direction [Place Bell](#) et arénas municipaux pour profiter pleinement de la relâche.

Patinage libre 📄 <http://bit.ly/patinagelibre>



Ancien ton

 **Ville de Laval**
27 décembre 2019 · 🌐

Citoyen 🗣️ - OK ..., où puis-je faire aller mon coup de patin à Laval? 🤔

Haut-parleur intelligent 😏 - Je ne peux vous aider avec ça pour le moment.

Citoyen 🗣️ - Ok ..., où se trouvent les arénas à Laval?

Haut-parleur intelligent 😏 - Je ne peux vous aider avec ça pour le moment.




Citoyen 🗣️ - Ok ..., aah pi laisse donc faire!

Haut-parleur intelligent 😏 - Je ne comprends pas.

Gestionnaire de communauté 👤 - Vous souhaitez obtenir les horaires des arénas? Nous vous avons compris et pouvons vous aider avec ça!

👉 <http://bit.ly/Arénas-Laval>



   Marie-Eve Charron et 115 autres 23 commentaires 8 partages

Nouveau ton

Avant/après du changement de ton

Exemple 4

 **Ville de Laval**
10 août 2016 · 🌐

Besoin de vous rafraîchir? Aujourd'hui et demain (10 et 11 août), nous prolongeons l'ouverture des piscines et jeux d'eau jusqu'à ce que la luminosité permette aux sauveteurs d'assurer la sécurité.



[À propos de ce site web](#)

LAVAL.CA
Conseils en cette chaleur extrême
Essayez de trouver un endroit frais, idéalement climatisé + buvez...

👍❤️ 54 3 commentaires 34 partages

Ancien ton

 **Ville de Laval**
29 août 2019 · 🌐

Hé, toi! Oui, toi, le pas-frileux. Celui qui reste des heures dans les vagues d'Old Orchard, jusqu'à l'obtention d'une teinte cutanée bleutée 🌊. Celui qui porte la "gougoune" jusqu'au jour du Souvenir. Celui qui, les matins de janvier, marche vers l'arrêt d'autobus le "coat" ouvert, boudant les gants et la laine mérinos 🧶.

Hé bien toi, sache qu'il s'agit de la dernière fin de semaine pour venir te vautrer dans nos jeux d'eau. On sait que ce ne sont pas les maigres 21 degrés annoncés qui te dissuaderont de sortir ton Speedo.

Samedi, dimanche et lundi, viens dire au revoir à l'été 🙌
<http://bit.ly/horaire-jeux-deau>



😂👍❤️ 106 20 commentaires 4 partages

Nouveau ton

Intéractions en forte augmentation

Top 3 des publications les plus appréciées

Ville de Laval
23 mai 2019 · 🌐

[Notre fête nationale à Laval | 2019 🎉] Le 24 juin, c'est à Laval que ça se passe!

🎪 Un spectacle à couper le souffle vous attend au Centre de la nature de Laval: Marie Mai - VIP, Paul Piché, Hubert Lenoir, Patrice Michaud, Loud, Guylaine Tanguay, Breen LeBoeuf, Mara Tremblay, Fanny Bloom, King Abid, ILAM, Flavia Nascimento et Béatrice Picard.

Ce n'est pas tout! Ne manquez surtout pas les feux d'artifice mémorables qui suivront le grand spectacle! 🎆... Afficher la suite



1 018 👍 ❤️ 😄
298 commentaires
244 partages
141 110 personnes touchées

Ville de Laval
24 décembre 2019 · 🌐

[NOËL REPORTÉ 🗓️] En raison du manque de neige, la Ville de Laval a pris la décision de reporter la fête de Noël au 25 janvier 🙄.

En plus de recongeler votre dinde, défaire votre sapin et de retourner au travail de ce pas, la Ville vous recommande de consulter l'horaire de ses services et bâtiments municipaux, juste au cas 😊.

🔗 <http://bit.ly/ouvert-ou-fermé>




5 963 👍 ❤️ 😄
945 commentaires
1345 partages
170 659 personnes touchées

Ville de Laval est avec Tricentris et Alaclair Ensemble.
4 décembre 2019 · 🌐

"Tu pensais qu'ça c' recyclait, mais c'tait pas ça que c'tait?" Laisse les gars d'Alaclair Ensemble t'éclairer là-dessus 🗑️ ♻️

👑 Pour devenir le king du recyclage, c'est par ici:
www.recyclage.laval.ca



75 410 👍 ❤️ 😄
13 414 commentaires
24 891 partages
2 198 191 personnes touchées

Réactions des internautes

Commentaires positifs de la communauté

Super fan

Caroline Marie Adjointe Virtuelle À la place de Ville de Laval, je donnerais une augmentation à la personne qui s'occupe de la page Facebook de la Ville! Toujours des publications divertissantes!



Laurianne Couture My god j'adore cette nouvelle facette de la page. C'est vraiment drôle!

Frédéric Bertrand Clairement la gang des médias sociaux de la ville cherche à gagner un prix pour la qualité de leurs interventions. Vous en méritez deux! Joyeux Noël!



Matt Moffet Un gros 👍 à toute l'équipe des communications de la Ville de Laval. Spécialement à ceux dédiés aux médias sociaux. Vous pouvez vous féliciter, par vos publications au ton humoristique, vous avez fait passer efficacement de l'information importante à vos citoyens en plus de charmer ceux du Québec tout entier 😊.



Dorcas Destinoble Vous me faites trop rigoler ces derniers temps, je dois vous suivre avec modération 😊😊😊

Phati Ma Dzira Bizarrement c'est pas le ramassage de feuilles qui fera ma journée mais plutôt l'originalité du post . 🤪 BIG Up



Mélanie P Handfield Vous êtes extraordinaires de nous faire rire dans une journée aussi grise. Bravo!! 🙌💜

Sylvie Poirier On est vraiment en 2019; nouvelle date Tinder drôle ce matin. Si nous avions FB en 1970 j'aurais bien aimé comparer la publication 😊



Laurence Tessier-Dansereau Moi Je suis pas mal fière de toutes vos initiatives les derniers temps! Bravo Ville de Laval! Ça commence à paraître réellement que l'ère Vaillancourt est derrière nous! 😊👏



Super fan

Odete Lourenco Merci beaucoup je adore vivre Laval m'a ville préférée ❤️❤️❤️

Maxim Desbiens Angie Castellanos I'm proud of our hood



Richard Duranleau Quel beau témoignage. Alors Laval serait autre chose qu'une ville où les travailleurs et travailleuses de Montréal viennent dormir!



Hugues Lamontagne J'y ai été élevé. J'ai jamais voulu y vivre, mais là, Laval, j'avoue, vous faites vraiment de beaux efforts 🤔

Gabrielle Auger Stephanie Chartrand est bin cool ta ville



Et plusieurs autres...

Résultats

Ancien ton **36 296** abonnés

Nouveau ton **43 767** abonnés

↑ 21%

386 publications

Portée cumulative de **7 M** d'utilisateurs

9,7M d'impressions

Plus de **40%** de notre total d'abonnés sont touchés à chaque publication (la moyenne se situe à **6,4%**)