

Le 29 août 2017

Interpellation pour le conseil communal du 4 septembre 2017

Site internet et outils de communication, Liège 2.0?

M. le Bourgmestre,

Lors d'un surf récent en déplacement sur le site de la Ville je m'étonnais que le site internet de la Ville de Liège ne soit pas "responsive", rendant la navigation ardue pour ne pas dire impossible... En 2016 on considérait que 91% de belges utilisent internet, avec des utilisations nomades de plus en plus importantes: le smartphone en déplacement et la tablette à la maison. En 2017 avec la multiplication des WiFi gratuits et, par exemple, la suppression des frais de roaming pour l'étranger, cet usage a probablement encore du s'accroître et je constate que nous ne sommes pas "à la page" en la matière.

Outre le "Journal de Liège" dont la maquette n'a quasiment pas évolué en dix ans, c'est aussi la question du community management au sens large qui interpelle. En quelques années la notion de web 2.0 s'est imposée partout, mais n'a pas encore trouvé sa place dans nos dispositifs de communication au sens large. En effet le site, la page Facebook ou le compte twitter, par exemple, sont aujourd'hui de simples (et certes efficaces) robinets qui déversent de l'information, des vitrines. Or l'attraction, l'activité, la fidélisation et le flux relèvent de la conversation, et pas du monologue. L'application de la Ville, par ailleurs bien conçue, n'est pas/plus actualisée et c'est dommage alors qu'elle pourrait être un formidable outil tant citoyen que touristique. C'est une marotte qui nous mènera je suppose jusqu'à la fin de la mandature, mais il ne manque qu'un câble pour diffuser nos séances sur youtube ou toute autre plateforme de streaming avec un canal dédié, permettant de partager non seulement des images, mais de répondre aux questions des citoyens, de poster des documents par ailleurs publics sur les dossiers traités...

Trois questions:

- Le Collège et les services concernés envisagent-ils un nouveau site à bref délai, qui soit adapté aux exigences techniques et communicationnelles actuelles? Un update et une relance de l'application? Une refonte de la maquette du journal communal
- En termes de prise en charge et de nature de la relation, l'évolution de la communication vers un véritable community management est-il à l'ordre du jour sur les différents réseaux sociaux?
- Pour finir, quelles sont les performances actuelles des supports digitaux de la Ville? Nombre de connexions/visiteurs uniques par jour en moyenne? Nombre de téléchargements de l'app? Taux d'engagements des publications sur Facebook?

Merci d'avance pour vos réponses.

Quentin le Bussy pour le groupe Ecolo