

## Veille des réseaux sociaux numériques

Référence : Duquette, P. « Gatineau « va suivre » ses citoyens ». *Le Droit*, 5 avril 2012.

Mots clés : veille; réseaux sociaux numériques; opinion publique.

### Contexte :

Une ville québécoise, qui se voulait à l'écoute de ses citoyens, a misé sur une veille technologique des réseaux sociaux numériques afin d'en savoir un peu plus sur ce que pensaient ses commettants.

### Problème identifié :

En l'espace de quelques mois, la ville avait vécu des situations qui avaient généré sur les réseaux sociaux numériques de nombreuses réactions de la part de ses citoyens, réactions qui s'étaient transposées notamment dans des discussions et des pétitions en ligne. Il lui fallait donc trouver un moyen d'être au courant de ce qui se passait sur le Web et d'interagir avec les citoyens qui utilisaient les réseaux sociaux numériques pour émettre des commentaires ou encore pour poser des questions.

### Causes du problème :

L'opinion publique ne s'exprime plus seulement dans les médias traditionnels, mais aussi sur les réseaux sociaux numériques tels que Facebook et Twitter.

### Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour cette ville était de ne pas être prise au dépourvu, s'il arrivait que l'opinion publique s'enflamme sur le Web.

### Solution envisagée :

La solution envisagée par la ville a été de mettre en place une veille technologique des réseaux sociaux numériques afin que les élus soient mieux informés de ce qui se disait dans la communauté.

### Mise en œuvre de la solution :

Le service de communication de cette ville a mis au point un projet pilote d'un an afin de surveiller les différents réseaux sociaux numériques. Puisque le service de communication effectuait déjà des revues de presse des médias traditionnels, la veille technologique des réseaux sociaux numériques découlait en un sens de cette pratique. Un rapport hebdomadaire devait rendre compte de l'opinion des citoyens sur les sujets d'intérêt public. La ville planifiait aussi tenir des consultations publiques simultanément à la mairie et sur le Web afin de sonder le plus grand nombre de citoyens.