

COMMUNICATION ET CORONAVIRUS #8

par **BABEL**
STRATEGIE ET CREATION

Cette semaine, alors qu'elles seront aux premières lignes du déconfinement, nous vous proposons d'examiner la communication des collectivités locales et plus spécifiquement des villes. Entre administrations as usual et spécial Covid, comment informent-elles les citoyens ? Plusieurs postures à découvrir, sous forme de 7 familles.

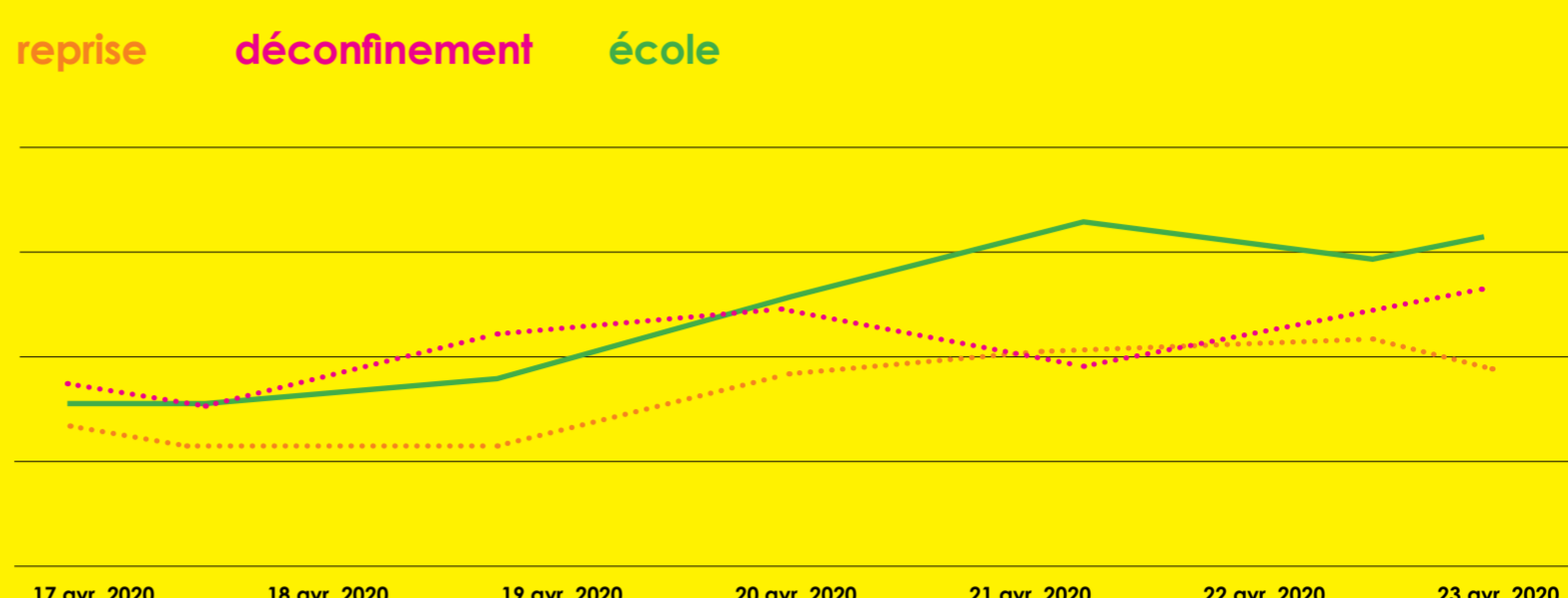
Depuis janvier 2020, Babel accompagne Santé publique France pour son programme de communication sur la prévention, la préparation et la réponse aux risques sanitaires. Dans le cadre de ce marché, nos équipes sont mobilisées sur la communication des pouvoirs publics sur le coronavirus 7 jours sur 7.

Point sur l'intensité médiatique et les conversations

Dans les conversations

Depuis une semaine, c'est le sujet de l'école qui occupe les conversations comme étant la première des modalités concrètes pour les Français à l'heure de la reprise ou du déconfinement attendu.

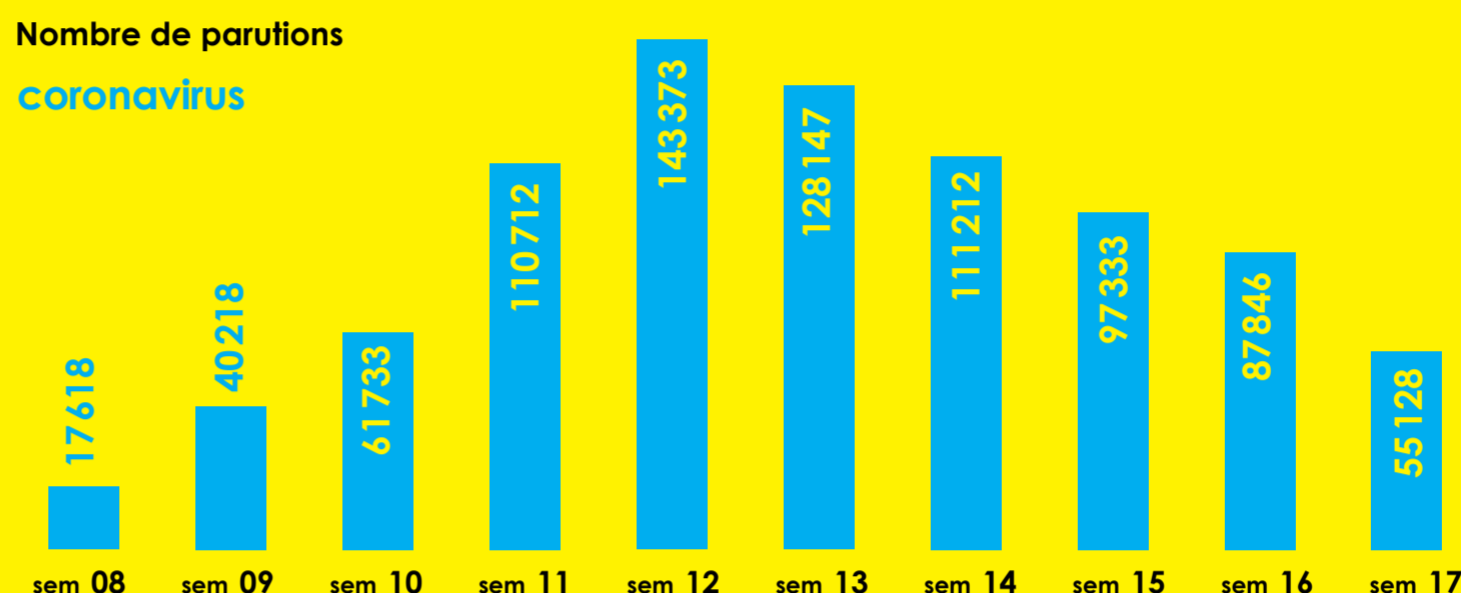
(source : Radarly-Linfluence)



Dans la presse

La mention « coronavirus » poursuit sa baisse tendancielle, retrouvant son niveau de mars avec 55 228 mentions. Les sujets concernent les modalités : déconfinement, ouverture des écoles, reprise des commerces, etc. Et le virus lui-même est abordé sous l'angle des tests, des soignants et des traitements.

(source Aday/Pressed)



Focus sur les villes : les 7 familles

Dans la lutte contre le virus, et en période de confinement, les villes et autres métropoles ont une responsabilité en matière d'information et leur rôle au moment du déconfinement sera essentiel. Comment ont-elles choisi la tonalité et les priorités de communication depuis quelques semaines ? 7 familles se dégagent.

1 La mémorielle

Mulhouse, lourdement éprouvée, propose aux habitants de laisser une trace de leur expérience sur le site, quelle qu'en soit la forme : dessins, journaux, récits pour conserver comment ils ont modifié leurs habitudes de vie, respecté les directives de l'État, assumé l'école à la maison, fait l'expérience du télétravail, trouvé les solutions pour voyager sans quitter leur logement...

2 Les activistes

À **Paris**, ce sont les modalités pratiques liées à la perspective du déconfinement qui occupent l'espace du site paris.fr. Masques, gel hydroalcoolique, dépistages, réponses aux questions, mesures prises dans les Ehpad ou soutien aux soignants... Deux mots-clé : soutien et mobilisation. À **Toulouse**, la mobilisation de la ville en matière de masques, d'information ou de prévention s'impose dès la connexion. **Jean-Luc Moudenc**, son maire, comptait parmi les 22 élus participant à une réunion numérique sur le déconfinement, à l'initiative d'Emmanuel Macron. Outre la souplesse d'adaptation nécessaire des règles fixées par le gouvernement, il a notamment indiqué : « On parle peu des finances locales, il va falloir le faire d'ici l'été. » La petite ville de **Trouville-sur-Mer** a intégralement repensé la home de son site : mesures pour les riverains, le commerce, les pêcheurs, restrictions, masques, numéros d'urgence, services sociaux, gardes d'enfants : toute l'activité de la ville est revue à la lumière de la crise. À **Nice**, le carrousel d'informations se concentre sur la distribution de masques et l'action de prévention : violences familiales, soutien aux personnes isolées, guichet unique d'information. La ville a été marquée par la polémique du couvre-feu jugé « discriminatoire » par la Ligue des Droits de l'Homme, mais autorisé par le tribunal administratif.

3 Les "administrations as usual"

À **Marseille**, seconde ville de France, le site de la ville semble bien calme : le contenu est orienté sur les attributions de la ville, sur l'administration, les mairies de secteur ou bien les démarches d'état civil. Ce n'est que bien plus bas sur le site qu'une allocution du maire datant de la deuxième semaine de confinement rappelle l'actualité sanitaire. Enfin, c'est en pied de page que nous trouvons un numéro vert et une plateforme d'entraide, au même niveau qu'une information sur le piratage du site ! À **Rodez**, ou à **Pau**, les informations liées au virus sont entièrement centrées sur le commerce et l'activité économique. La ville de **Mende**, en Lozère, le département le plus épargné, ne fait pas mention du virus.

4 Les culturelles

Perpignan, ville peu touchée, a choisi de donner des conseils pratiques, et d'appeler à la solidarité avec les soignants et le personnel de terrain, qu'elle veuille à remercier. Pour rendre le confinement moins pénible, elle propose chaque jour un focus sur une œuvre. De quoi allier vie locale, culturelle et patrimoine. À **Nantes**, le mot d'ordre est bien #restezchezvous, dès la home avec cette phrase « Sauvons des vies restons à la maison ». Au-delà de la mise en évidence des initiatives et des offres d'entraide, l'offre culturelle à distance est très bien mise en valeur.

5 Les reconnaissantes

La ville de **Dunkerque** remercie en toute première intention les soignants et le personnel de terrain. La ville de **Lyon** organise une **vente aux enchères** pour les Hospices civils de Lyon. Ces remerciements ne sont pas présents partout.

6 Les innovantes

Rouen a inauguré un **magazine** municipal spécial confinement : 8 pages d'actualité commerciale et de magazines. La petite ville de **Banyuls-sur-mer** propose ses actus sous un blog où l'on retrouve toutes l'actualité et les informations liées au Covid-19 : informations sur les services et les commerces ouverts, demande de main-d'œuvre pour les agriculteurs, interdiction de circuler sur la route desservant l'Espagne.

7 Les sociales

La ville de **Lille** oriente ses actions sur l'aide alimentaire aux familles ou les activités pour les enfants, présentes dès la page d'accueil du site de la ville. À l'occasion d'une interview sur la reprise des écoles, le 22 avril au JT du soir de France 2, Martine Aubry a pu également évoquer les actions sociales mises en œuvre par la mairie. **Grenoble** fait également le pari de la solidarité, en déclinant les services sociaux, les initiatives, les actions de voisinage et dans une déclinaison en 6 langues.

Et pour plus d'informations :



Édité le 24 avril 2020