



# ▲ SOUTENANCE PROJET 4

**GÉREZ UNE SITUATION DE CRISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX D'UNE COLLECTIVITÉ.**



**BAKOUBOULA DIDE**

**RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION  
DE LA COLLECTIVITÉ TERRITORIALE**



**Cityville**





# SOMMAIRE

## 1-INTRODUCTION

## 2-METTRE À PROFIT LES CONTENUS GÉNÉRÉS PAR DES UTILISATEURS (UGC)

## 3-AMÉLIORER LE RÉFÉRENCIEMENT DU SUPPORT DE COMMUNICATION EN LIGNE ET FAIRE UNE LISTE DE MOTS-CLES AVEC LES 5 TITRES D'ARTICLES DE BLOG.

## 4-ANIMER UNE COMMUNAUTÉ SUR UN RÉSEAU SOCIAL ET FAIRE LES 4 RÉPONSES DE MODERATION

## 5-GÉRER UNE SITUATION DE CRISE SUR UN RÉSEAU SOCIAL ET ÉTABLIR UN PLAN DE GESTION DE CRISE



## 6-ÉVALUER LA NOTORIÉTÉ DE LA MARQUE ET ANALYSER LES RESULTATS DU JEU CONCOURS



## 1-INTRODUCTION

Pour célébrer l'évènement du 1 000e km de piste cyclable, **un jeu concours "#1000km"** a été mis en place par notre collectivité territoriale **Cityville** pour promouvoir le réseau cyclable et la pratique du vélo dans la région.

Afin de mieux communiquer sur ces enjeux et leur mission, j'ai été recruté par Julie, mon manager, comme Responsable communication de la collectivité territoriale.

Cette action de communication s'inscrit dans un objectif de **stratégie omnicanale**. Elle comprend la création de contenu afin d'**augmenter le nombre d'abonnés** sur le réseaux social Facebook et d'**optimiser la présence en ligne de Cityville**, avec un travail sur le référencement.



## 2-METTRE À PROFIT LES CONTENUS GÉNÉRÉS PAR DES UTILISATEURS (UGC)

### 2-1- MODÈLE D'AUTORISATION

Afin de dynamiser nos plateformes de médias sociaux et accroître la participation à notre concours des 1000 kilomètres, nous envisageons de **sélectionner cinq publications** parmi celles déjà partagées par les utilisateurs, de les mettre en avant et de les publier sur la page Facebook de la municipalité de Cityville.

Dans un premier temps, je vais élaborer un modèle d'autorisation que je transmettrai aux utilisateurs pour obtenir leur consentement à l'utilisation de leur nom, photo et texte dans le cadre d'une publication sur la page Facebook de Cityville.

#### AUTORISATION D'UTILISATION DE CONTENU :

Le 22/02/2024

La collectivité territoriale de Cityville et moi-même, agissant en qualité de Responsable de Communication pour ladite collectivité territoriale, sollicitons par la présente l'autorisation de publier le contenu suivant sur notre page Facebook :

Il s'agit des cinq meilleures publications réalisées par nos utilisateurs, parmi lesquelles figure votre selfie ayant participé à notre jeu concours en célébration du 1000e kilomètre de piste cyclable dans notre région.

Je m'engage à respecter scrupuleusement les conditions d'utilisation telles que spécifiées par les auteurs originaux, ainsi qu'à mentionner correctement la source en incluant votre nom et, le cas échéant, un lien vers le contenu original.

De plus, je sollicite votre autorisation pour mentionner votre nom d'utilisateur lors de la publication sur notre plateforme.  
Accepteriez-vous que l'on partage votre contenu ?

OUI  NON

Cette demande d'autorisation vise exclusivement à partager des informations pertinentes avec notre audience, notamment au sujet de notre jeu concours célébrant le 1000e kilomètre de piste cyclable dans notre région et la promotion de la pratique du vélo.

Je m'engage à vous informer immédiatement de toute utilisation abusive ou inappropriée de votre contenu, et à retirer ledit contenu de notre plateforme sur votre demande expresse ou celle de vos représentants légaux.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir accorder une attention favorable à ma demande. Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire ou pour discuter des modalités de cette autorisation.

Cordialement,

BAKOUBOULA Dide  
Responsable de Communication  
didebak@Cityville.fr  
0663294267

# AUTORISATION D'UTILISATION DE CONTENU :

Le 22/02/2024

La collectivité territoriale de Cityville et moi-même, agissant en qualité de Responsable de Communication pour ladite collectivité territoriale, sollicitons par la présente l'autorisation de publier le contenu suivant sur notre page Facebook :

Il s'agit des cinq meilleures publications réalisées par nos utilisateurs, parmi lesquelles figure votre selfie ayant participé à notre jeu concours en célébration du 1000e kilomètre de piste cyclable dans notre région.

Je m'engage à respecter scrupuleusement les conditions d'utilisation telles que spécifiées par les auteurs originaux, ainsi qu'à mentionner correctement la source en incluant votre nom et, le cas échéant, un lien vers le contenu original.

De plus, je sollicite votre autorisation pour mentionner votre nom d'utilisateur lors de la publication sur notre plateforme.

Accepteriez-vous que l'on partage votre contenu ?

OUI       NON

Cette demande d'autorisation vise exclusivement à partager des informations pertinentes avec notre audience, notamment au sujet de notre jeu concours célébrant le 1000e kilomètre de piste cyclable dans notre région et la promotion de la pratique du vélo.

Je m'engage à vous informer immédiatement de toute utilisation abusive ou inappropriée de votre contenu, et à retirer ledit contenu de notre plateforme sur votre demande expresse ou celle de vos représentants légaux.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir accorder une attention favorable à ma demande. Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire ou pour discuter des modalités de cette autorisation.

Cordialement,

BAKOUBOULA Dide  
Responsable de Communication  
didebak@Cityville.fr  
0663294267

**PRÉSENTATION ET EXPLICATION DE LA DEMANDE D'AUTORISATION.**



**ENGAGEMENTS ET RESPECT DE L'UTILISATION DU CONTENU D'ORIGINE.**



**RÉPONSE ATTENDUE CONCERNANT LA DEMANDE D'AUTORISATION.**



**NOS ENGAGEMENTS DE MODÉRATION FACE A UNE UTILISATION ABUSIVE OU INAPPROPRIÉE.**



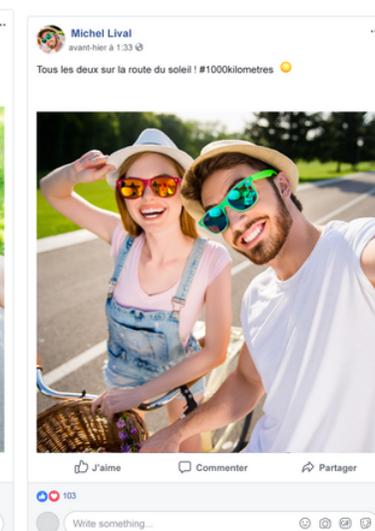
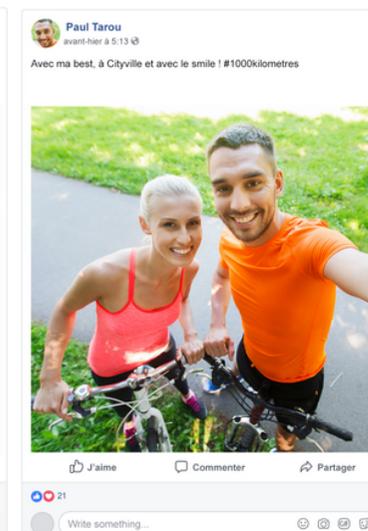
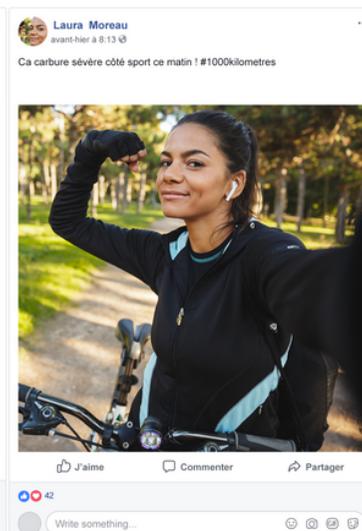
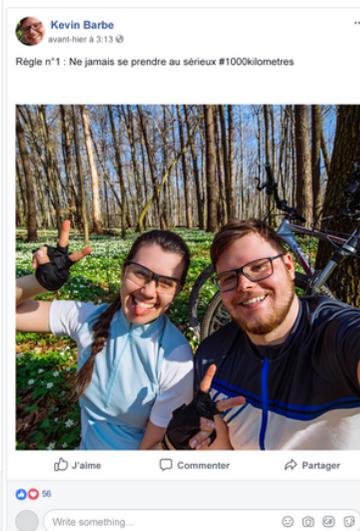
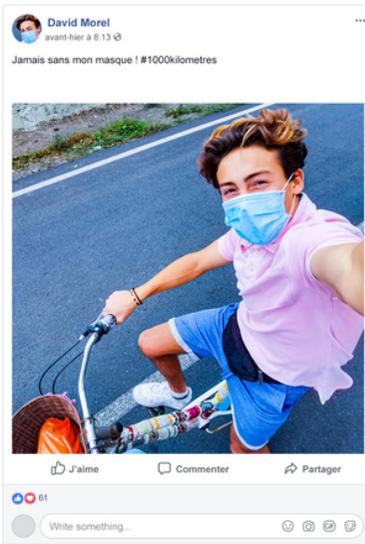
**NOS COORDONNÉES**



# 2-METTRE À PROFIT LES CONTENUS GÉNÉRÉS PAR DES UTILISATEURS (UGC)

## 2-2- LES 5 PUBLICATIONS SÉLECTIONNÉES

POUR LES METTRE EN VALEUR ET LES PARTAGER SUR LA PAGE FACEBOOK DE LA COLLECTIVITÉ





Merci à @Michel et sa compagne pour illuminer notre journée de leurs sourires. Ensemble sur la route du soleil ! Rejoignez-les en explorant nos pistes cyclables et participez à notre jeu concours avec le hashtag #1000km #Concours #Cityville.

MENTION DE L'UTILISATEUR DE LA PUBLICATION ET INCITATION A PARTICIPER AU JEU CONCOURS#1000KM

N'oubliez pas vos accessoires : lunettes de soleil et chapeau pour rester protégé. Partagez un selfie en toute sécurité pour tenter de gagner un superbe vélo électrique d'une valeur de 999 euros.

VALORISATION DU CONCOURS AVEC LA MANIERE DE PARTICIPER (FAIRE UN SELFIE) ET LE LOT A GAGNER

Consultez toutes les modalités sur notre site : [www.cityville/jeuconcours.com](http://www.cityville/jeuconcours.com)

LIEN VERS NOTRE SITE POUR LES MODALITES VIA UN "CALL TO ACTION"

À bientôt sur nos pistes cyclables !

## 3-AMÉLIORER LE RÉFÉRENCIEMENT DU SUPPORT DE COMMUNICATION EN LIGNE ET FAIRE UNE LISTE DE MOTS-CLÉS AVEC LES 5 TITRES D'ARTICLES DE BLOG.

### 3-1 OBJECTIFS

Nous souhaitons nous concentrer sur le contenu du site Internet Cityville et en améliorer le référencement. Pour ce faire, ma responsable a pensé à créer un blog avec des sujets pertinents par rapport à la collectivité. Elle me demande de :

- **Proposer un tableur avec une liste de 5 à 10 mots clés de 3 catégories/thèmes différent(e)s** pour les sujets du blog. Favoriser les mots clés longues trainses aux mots clés génériques.
- Faire une recommandation d'**au moins 5 titres d'articles à rédiger avec les mots clés choisis**. Elle me conseille de me servir de l'outil Keywords Planner de Google.
- Lui expliquer mon travail de recherche et ma méthodologie pour trouver ces mots clés grâce à des captures d'écran de l'outil utilisé.



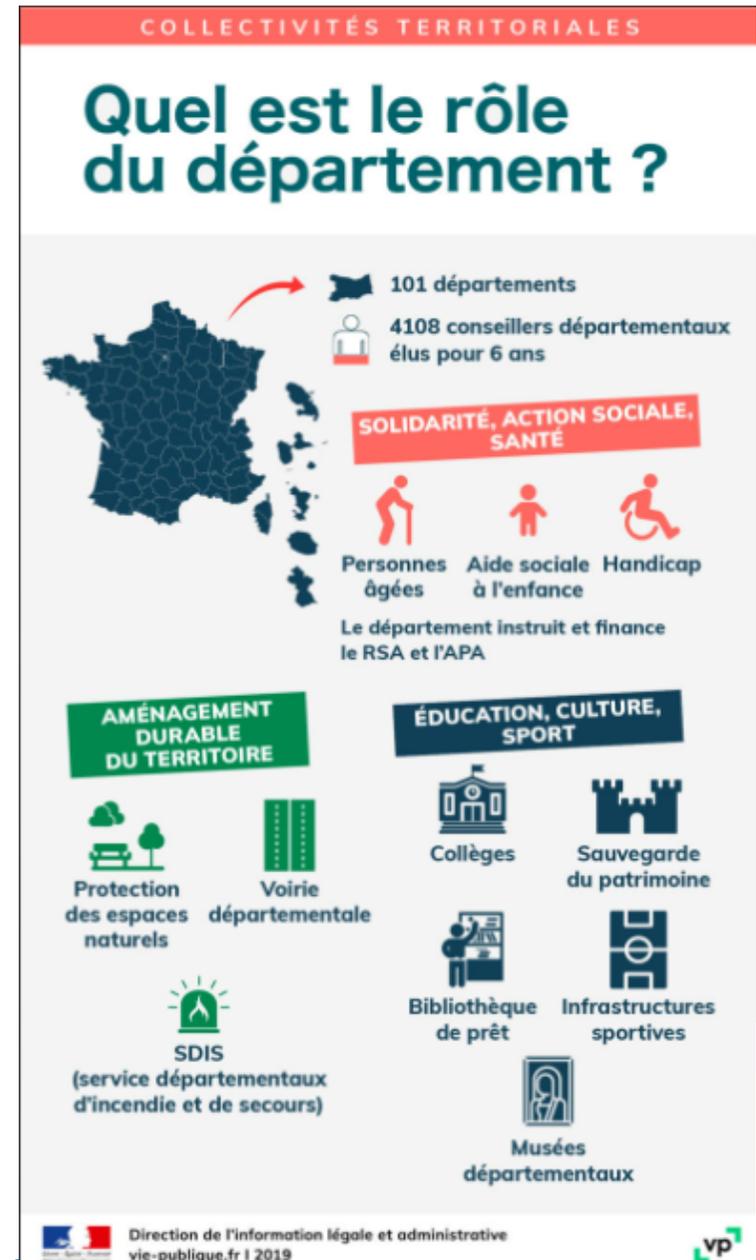
## 3-2 CHOIX DES 3 THEMES POUR LE BLOG

Nous avons d'abord sélectionné trois thèmes pour enrichir nos articles de blog destinés à la collectivité territoriale de Cityville. Le thème principal reste étroitement lié à notre jeu concours et à la circulation à vélo dans notre région à travers nos pistes cyclables. Nous nous sommes inspirés d'autres collectivités, telle que "Grenoble Alpes Métropole" <https://www.grenoblealpesmetropole.fr/>

qui a une politique d'urbanisme et d'environnement bien établie.

Les thématiques que nous avons retenues sont les suivantes :

- 1-La "Mobilité écologique"
- 2-La "Sécurité"
- 3-Le "Tourisme"



**COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

### Quel est le rôle du département ?

101 départements  
4108 conseillers départementaux élus pour 6 ans

**SOLIDARITÉ, ACTION SOCIALE, SANTÉ**

Personnes âgées   Aide sociale à l'enfance   Handicap

Le département instruit et finance le RSA et l'APA

**AMÉNAGEMENT DURABLE DU TERRITOIRE**

Protection des espaces naturels   Voirie départementale

**ÉDUCATION, CULTURE, SPORT**

Collèges   Sauvegarde du patrimoine

Bibliothèque de prêt   Infrastructures sportives

SDIS (service départementaux d'incendie et de secours)

Musées départementaux

Direction de l'information légale et administrative  
vie-publique.fr | 2019

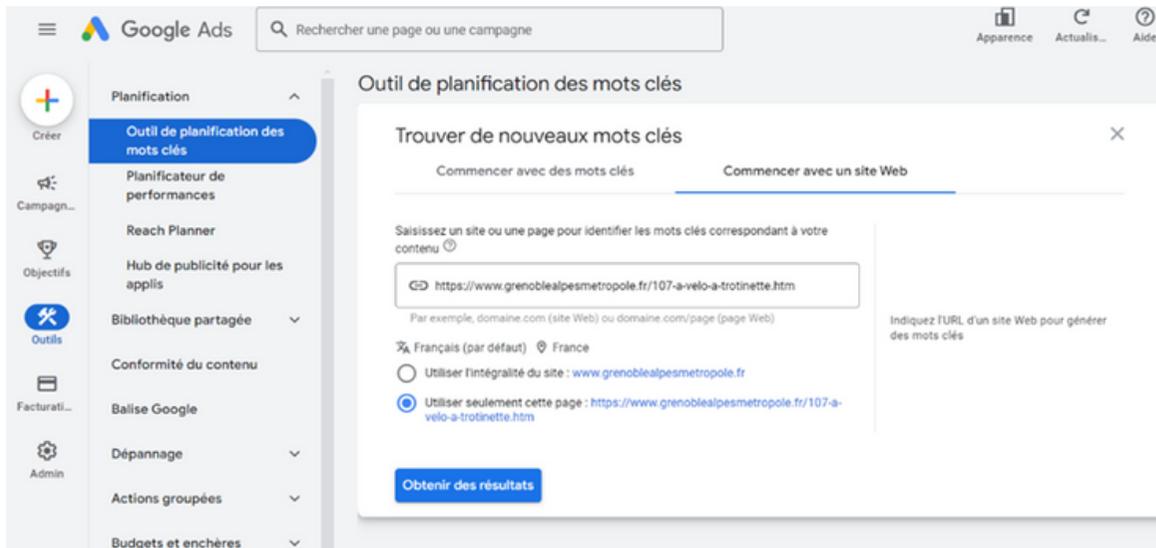
### 3.3 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE DE MOTS-CLÉS

Pour sélectionner nos mots-clés, en privilégiant de préférence ceux de longue traîne, nous utiliserons des outils tels que:

- **1- Keywords Planner de GOOGLE**
- **2- Le moteur de recherche GOOGLE**
- **3- "SEMrush"**



# 1- Keywords Planner de GOOGLE

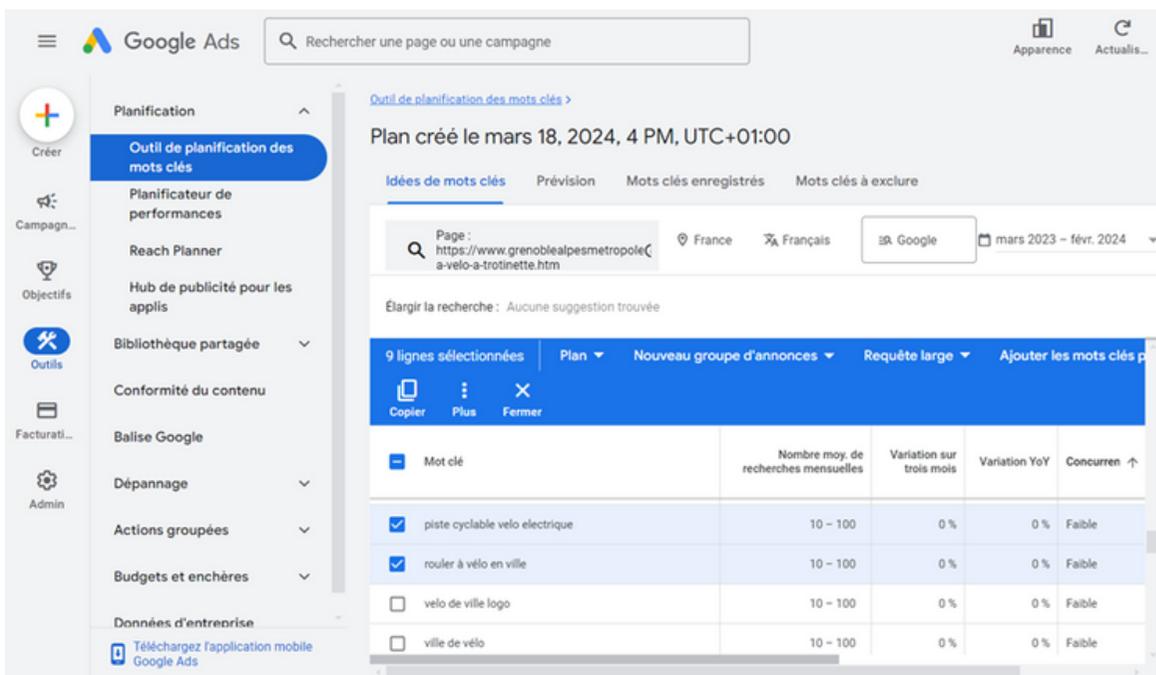


Recherche de mots clés à partir d'un site internet

<https://www.grenoblealpesmetropole.fr/107-a-velo-a-trotinette.htm>

Exemple de mots clés proposés

“piste cyclable velo électrique”  
ou  
“rouler à vélo en ville”



Choix fait en tenant compte de :

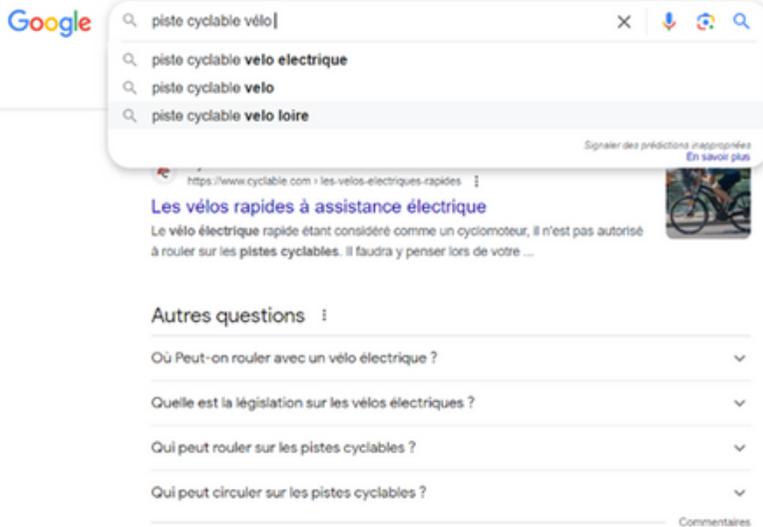
- leur concurrence
- du nombre moyen de recherches mensuelles
- la variation sur quelques mois

## • 2- Le moteur de recherche GOOGLE

En utilisant ensuite un moteur de recherche tel que Google,

On obtient des suggestions d'autres mots-clés ainsi que des questions telles que :

**"Où peut-on rouler avec un vélo électrique ?"**



Google

Q piste cyclable vélo

- Q piste cyclable **velo électrique**
- Q piste cyclable **velo**
- Q piste cyclable **velo loire**

Signaler des prédictions inappropriées En savoir plus

<https://www.cyclable.com/les-velos-electriques-rapides>

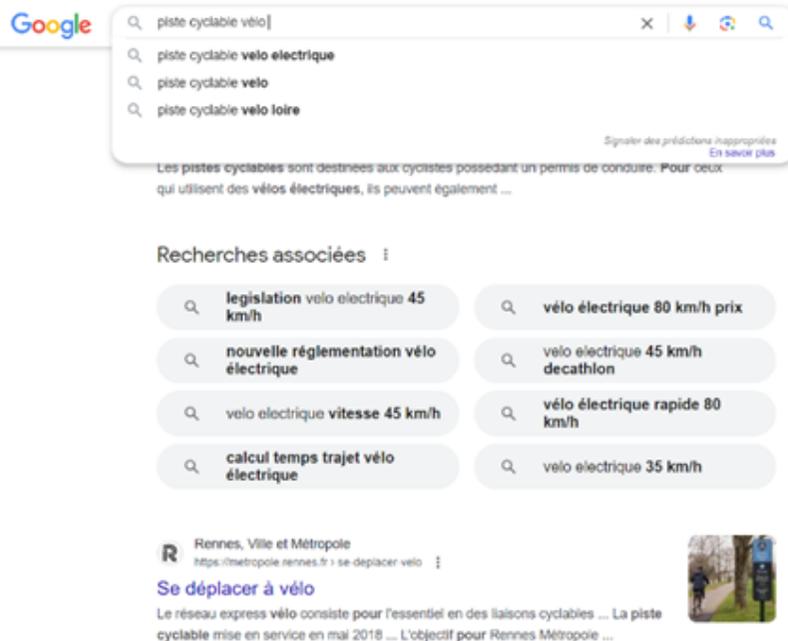
**Les vélos rapides à assistance électrique**

Le vélo électrique rapide étant considéré comme un cyclomoteur, il n'est pas autorisé à rouler sur les pistes cyclables. Il faudra y penser lors de votre ...

**Autres questions**

- Où Peut-on rouler avec un vélo électrique ?
- Quelle est la législation sur les vélos électriques ?
- Qui peut rouler sur les pistes cyclables ?
- Qui peut circuler sur les pistes cyclables ?

Commentaires



Google

Q piste cyclable vélo

- Q piste cyclable **velo électrique**
- Q piste cyclable **velo**
- Q piste cyclable **velo loire**

Signaler des prédictions inappropriées En savoir plus

Les **pistes cyclables** sont destinées aux cyclistes possédant un permis de conduire. Pour ceux qui utilisent des vélos électriques, ils peuvent également ...

**Recherches associées**

- Q **legislation velo électrique 45 km/h**
- Q **vélo électrique 80 km/h prix**
- Q **nouvelle réglementation vélo électrique**
- Q **velo électrique 45 km/h decathlon**
- Q **velo électrique vitesse 45 km/h**
- Q **vélo électrique rapide 80 km/h**
- Q **calcul temps trajet vélo électrique**
- Q **velo électrique 35 km/h**

**R** Rennes, Ville et Métropole

<https://metropole.rennes.fr/se-deplacer-velo>

**Se déplacer à vélo**

Le réseau express vélo consiste pour l'essentiel en des liaisons cyclables ... La piste cyclable mise en service en mai 2018 ... L'objectif pour Rennes Métropole ...

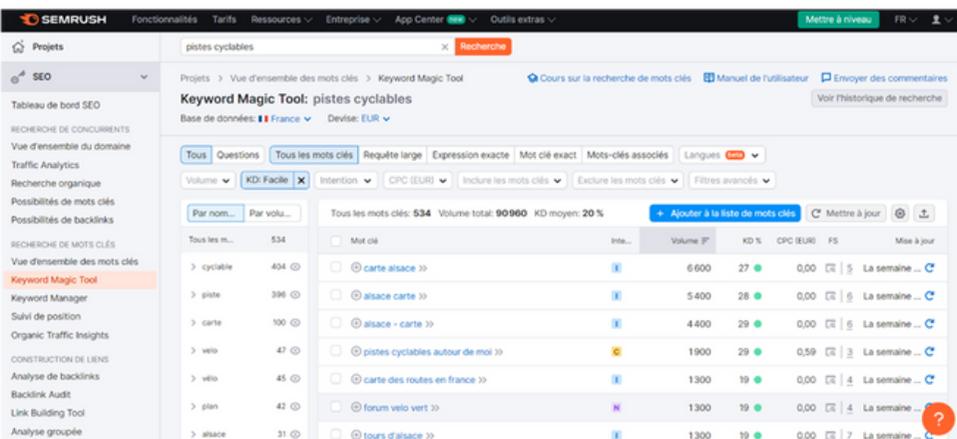
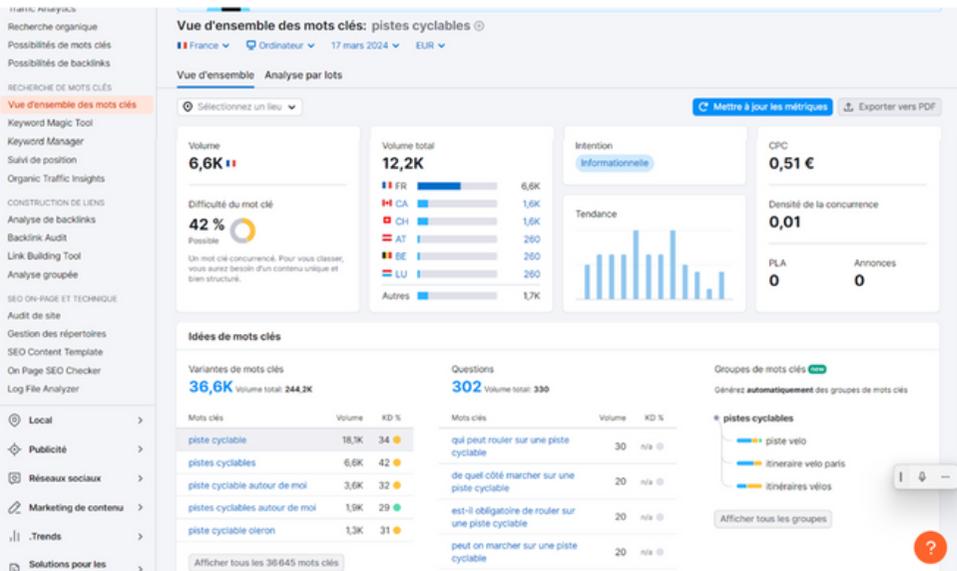
### • 3- SEMrush

Ensuite, on peut utiliser le logiciel SEMrush pour affiner ou élargir notre recherche de mots-clés.

Les informations telles que :

- le volume de recherche
- la difficulté du mot-clé recherché,
- ou encore son intention

nous aident à créer notre liste de 5 à 10 mots-clés.



## 3.4 LISTE DE MOTS-CLÉS AVEC LES 5 TITRES D'ARTICLES DE BLOG

Ci-dessous, notre tableau présente trois thèmes avec une liste de mots-clés pour optimiser le référencement, ainsi que des suggestions de titres d'articles de blog pour notre site Cityville.

### MOBILITÉ ÉCOLOGIQUE

---

- 1- Vélo électrique
- 2- Vélo comme moyen de transport
- 3- Pistes cyclables autour de moi
- 4- Mobilité douce
- 5- Voies vertes ou pistes cyclables par départements
- 6- Déplacements écologiques
- 7- Solutions de mobilité durable
- 8- Vélo en ville
- 9- Déplacement vert
- 10-

### SÉCURITÉ

---

- 1- Sensibilisation à la sécurité routière
- 2- équipement obligatoire pour vélo
- 3- Sécurité cycliste sur la route
- 4- Signalisation et marquage au sol pour la sécurité des pistes cyclables
- 5- Accessoires de sécurité obligatoire à vélo
- 6- kit sécurité vélo
- 7- Formation sécurité routière pour vélo
- 8- Bien circuler à vélo
- 9- Règles de circulation pour les cyclistes
- 10- casque obligatoire à vélo

### TOURISME

---

- 1- Marché de la location de vélo
- 2- Itinéraires cyclables
- 3- Routes cyclables touristiques
- 4- Balades à vélo
- 5- Voyages à vélo
- 6- Circuits cyclotouristiques
- 7- Itinéraires vélo en France
- 8- Parcours cyclables touristiques
- 9- Trajets cyclables pour les vacances
- 10- Voies cyclables pour explorer la campagne

### LES TITRES D'ARTICLES DE BLOG

---

- 1- Les 5 plus belles **pistes cyclables** de France
- 2- Pistes cyclables-Quelles spécificités de code de la route?
- 3-8 recommandations pour **circuler à vélo en toute sécurité**
- 4- Les 15 plus beaux **itinéraires vélo** en France
- 5- Carte des **itinéraires, pistes cyclables** 2024
- 6- Top 10 des **vélos électriques** en 2024
- 7- Quels sont les 4 **équipements obligatoires sur le vélo?**

## 4-ANIMER UNE COMMUNAUTÉ SUR UN RÉSEAU SOCIAL ET FAIRE LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 4-1- MODÈLE DE MODÉRATION

Ci-dessous, les directives de modération figurant dans notre charte de modération.

#### Modèle de modération des publications

##### OBJECTIF

- Répondre à des échanges UGC sur les publications

##### TYPE DE MODÉRATION

Pour vous aider dans la correction, voici les corrections et modérations possibles pour chacune des publications

1. Modération d'insulte : ici, on supprime les messages insultants, voir on bloque les utilisateurs pour les bannir de la page et ne plus que cela se reproduise
2. Modération "réponse à une question" : le Community Manager répond à la question des utilisateurs en se servant du règlement du jeu concours pour aiguiller la personne
3. Modération de spam/troll/publicité : quelqu'un propose de vendre ou de faire du business louche en commentaire, mieux vaut supprimer ce type de commentaire.
4. Modération de messages positif : apprendre à répondre à des messages qui complimente ou donne un retour positif est très important aussi (la modération c'est aussi savoir dire merci !). Le Community Manager doit apprendre à modérer aussi et répondre en remerciant sa communauté.

## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 1-Modération post 1

#### Action à réaliser

Supprimer le commentaire offensant de Mr Eric Robin

#### Justification

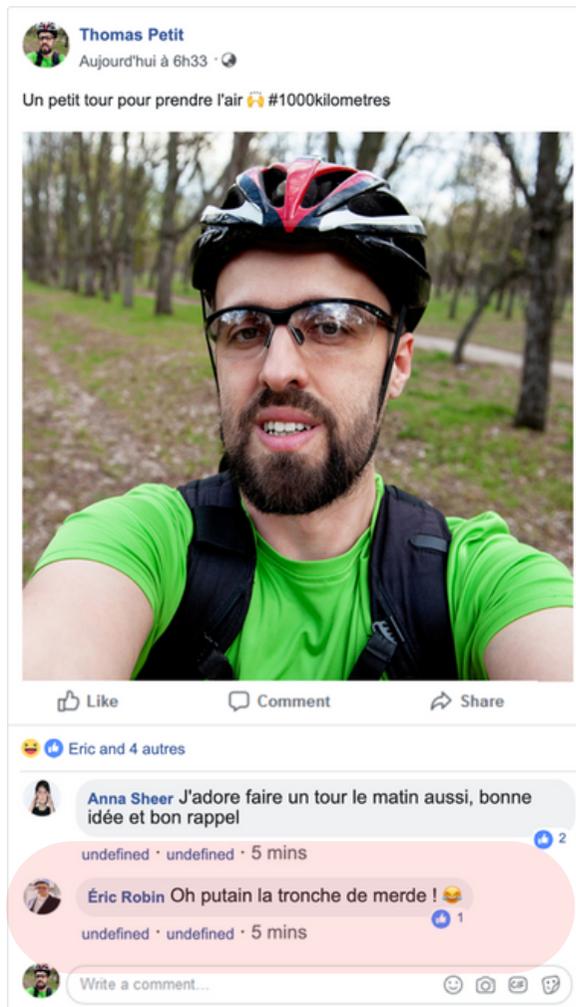
·**Modération d'insulte** : ici, on supprime les messages insultants, voir on bloque les utilisateurs pour les bannir de la page et ne plus que cela se reproduise

#### Réponse (si nécessaire):

Je vous **rappelle les règles de conduite**, les règles de respect et de courtoisie qui s'appliquent à tous les commentaires sur la plateforme. Dans notre charte de modération, il est clairement indiqué que les commentaires doivent être constructifs et respectueux.

Votre commentaire que je cite "Oh putain la tronche de merde ! 😂" est problématique, car il se moque des traits du visage de Thomas et est considéré comme une attaque personnelle, inappropriée, offensante et irrespectueuse. Nous vous encourageons, ainsi que les autres membres de la communauté, à faire preuve d'empathie et de tolérance envers les autres. Nous insistons sur l'importance de respecter la diversité et de traiter les autres avec dignité.

Nous vous invitons à modifier ou supprimer votre commentaire offensant. Nous vous proposons de reformuler votre message de manière plus constructive. Notre charte de modération mentionne clairement que le non-respect des règles de conduite pourrait entraîner des mesures disciplinaires, telles que la suppression de votre commentaire ou même la suspension de votre compte si vous persistez à publier des commentaires inappropriés.



## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 2-Modération post 2



### Action à réaliser

Répondre à la question de Laurent Lefevre

### Justification

·**Modération “réponse à une question”** : le Community Manager répond à la question des utilisateurs en se servant du règlement du jeu concours pour aiguiller la personne.

### Réponse (si nécessaire):

“Bonjour Laurent, merci pour votre intérêt pour notre concours ! La participation au jeu s’effectue de la manière suivante :

·La personne doit publier son selfie sur sa page Facebook personnelle.

·La publication doit comporter obligatoirement les éléments suivants : une photo du participant en mode selfie, la mention de la page Facebook Cityville, le hashtag #1000kilometres.

·Les participants doivent remplir un formulaire avec leurs coordonnées.

Le hashtag est utilisé pour regrouper toutes les publications liées au concours afin qu'elles soient facilement identifiables. N'hésitez pas à consulter notre règlement sur notre site [www.cityville/jeuconcours.com](http://www.cityville/jeuconcours.com) pour plus d'informations. Bonne chance ! 🍀”

## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 2-Modération post 2



### Action à réaliser

Répondre en “likant” au commentaire de Camille

### Justification

• **Modération de messages positifs** : apprendre à répondre à des messages qui complimentent ou donnent un retour positif est très important aussi (la modération c’est aussi savoir dire merci !). Le Community Manager doit apprendre à modérer aussi et répondre en remerciant sa communauté.

### Réponse (si nécessaire):

Pas nécessaire

## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 2-Modération post 2



### Action à réaliser

Répondre au commentaire de Myriam et “liker”

### Justification

• **Modération de messages positifs** : apprendre à répondre à des messages qui complimentent ou donnent un retour positif est très important aussi .  
Ici le commentaire met en avant l'importance de la sécurité et du port du casque, ce qui nous offre l'occasion de rappeler nos règles.

### Réponse (si nécessaire):

"Bonjour Myriam, merci pour votre commentaire positif et votre souci de sécurité. En effet, le port du casque est essentiel pour une pratique sûre du vélo. N'hésitez pas à partager cette importante règle de sécurité avec vos amis ! 🚲👍"

Nous profitons également de cette remarque pour vous rappeler les règles à respecter pour réaliser sa photo de selfie :

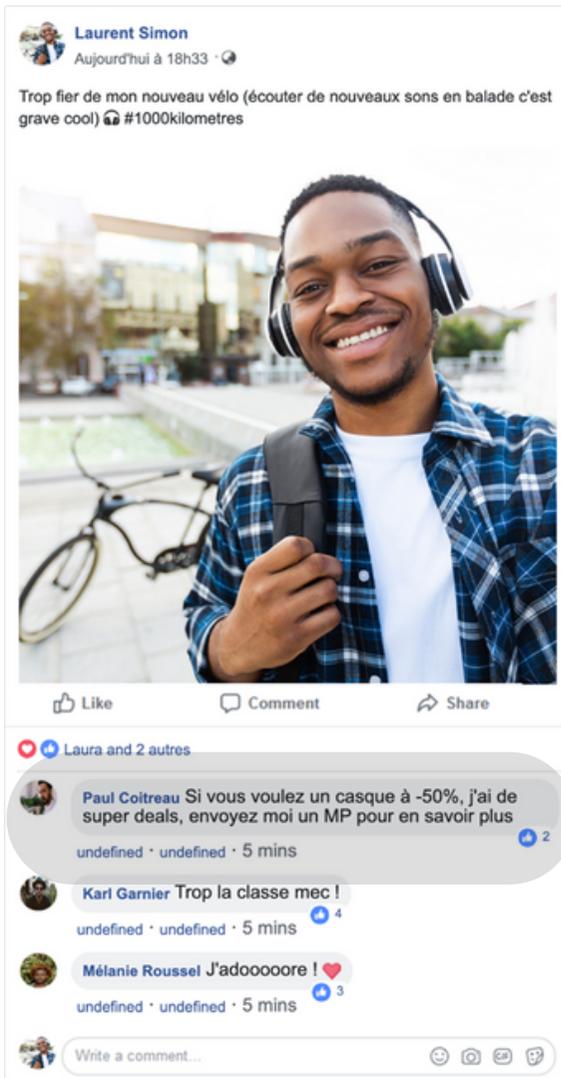
- La photo en mode selfie doit être prise lorsque le vélo est à l'arrêt, le participant a les pieds à terre, hors de la piste ou de la route pour ne pas gêner la circulation et être en toute sécurité.
- Aucun montage photo ne sera accepté, la photo se doit d'être la plus authentique possible et respecter le mode selfie (le participant prenant lui-même sa photo de lui).

Il n'est autorisé qu'une seule participation par personne—même nom, même prénom, même adresse électronique—pendant toute la période du jeu.

N'hésitez pas à consulter notre règlement sur notre site [www.cityville/jeuconcours.com](http://www.cityville/jeuconcours.com) pour plus d'informations. Bonne chance ! 🍀"

## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 3-Modération post 3



#### Action à réaliser

**Supprimer** le commentaire de Paul

#### Justification

• **Modération de spam/troll/publicité** : quelqu'un propose de vendre ou de faire du business louche en commentaire, mieux vaut supprimer ce type de commentaire.

#### Réponse (si nécessaire):

**Pas nécessaire**

## 4-2- LES 4 RÉPONSES DE MODÉRATION

### 4-Modération post 4



### Action à réaliser

Répondre au commentaire d'Hélène et liker

### Justification

• **Modération de messages positifs** : apprendre à répondre à des messages qui complimentent ou donnent un retour positif est très important aussi. Ce commentaire représente une opportunité pour nous de lui exprimer notre gratitude, mais aussi de mettre en avant notre projet d'agrandissement de nos pistes cyclables et les bénéfices qu'il apporte à l'environnement ainsi qu'à l'activité sportive qu'il génère.

### Réponse (si nécessaire):

"Bonjour Hélène, merci beaucoup pour votre retour positif ! Nous sommes ravis de constater que notre effort pour développer les pistes cyclables vous encourage à utiliser votre vélo plutôt que la voiture. La sécurité et le bien-être physique sont en effet des avantages indéniables de cette pratique. Nous vous encourageons vivement à continuer à profiter des joies du vélo et à contribuer ainsi à la préservation de l'environnement.

N'hésitez pas à consulter notre règlement sur notre site [www.cityville/jeuconcours.com](http://www.cityville/jeuconcours.com) pour obtenir plus d'informations, à nous rejoindre et à participer à notre jeu concours. Bonne route ! 🚴

# 5-GÉRER UNE SITUATION DE CRISE SUR UN RÉSEAU SOCIAL ET ETABLIR UN PLAN DE GESTION DE CRISE

## 5-1 LE BAD BUZZ



David and 4 autres

**Isabelle Coutil** Je trouve ça inadmissible comme concours  
Ma fille a eu un accident à cause de vous. Elle est tombée de son vélo juste après avoir pris son selfie et voilà ce que ça donne ! Elle aurait pu se blesser gravement. Que faites-vous avec nos impôts, c'est n'importe quoi ! Elle mérite des excuses, faites quelque chose !

undefined · undefined · 5 mins

**Rémi Mosa** J'avoue c'est abusé ! Tout mon soutien à vous et votre fille.

undefined · undefined · 5 mins

**Louise Marie** Oh la pauvre ! J'espère qu'elle va bien...

undefined · undefined · 5 mins

Le concours a débuté, mais malheureusement, seulement quelques jours après son lancement, un commentaire inquiétant et alarmant a été publié sous la publication ci-dessous. La mère d'une adolescente de 15 ans a signalé un accident survenu alors qu'elle prenait un selfie sur son vélo. La situation a rapidement dégénéré : d'autres commentaires ont afflué, certains étant même acerbes et critiques envers la politique de la collectivité territoriale.

**LE BAD BUZZ EST BIEN PRÉSENT !**

## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

### **Plan de gestion de crise :**

Le document présente les différentes phases d'un plan de gestion de crise pour la ville de Cityville, suite à un accident impliquant une participante à un jeu concours organisé sur Facebook.

### **Étapes Réalisées :**

- **Étape n°1** : Apporter une réponse au commentaire de la mère de la victime, en montrant de l'empathie et en rappelant les règles de sécurité du concours.
- **Étape n°2** : Poursuivre la discussion avec la mère de la victime en message privé, afin de résoudre son problème et de calmer sa colère.
- **Étape n°3** : Souhaiter le bon rétablissement de la victime dans une publication publique, afin de montrer de l'humanité et de la bonne foi.
- **Étape n°4** : Faire des publications de prévention sur la sécurité routière, afin d'éviter de nouveaux accidents et de créer l'adhésion des administrés.
- **Étape n°5** : Publier une FAQ sur le jeu concours et la sécurité, afin de répondre aux questions les plus fréquentes des participants.

## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

**Étape n°1 :** Apporter une réponse publique au commentaire de la mère de la victime, en montrant de l'empathie et en rappelant les règles de sécurité du concours.

"Bonjour Madame Coutil,

Nous sommes profondément désolés d'apprendre l'accident de votre fille Olivia, et nous espérons qu'elle se remettra vite de ses blessures. Nous comprenons votre inquiétude et votre colère, et nous souhaitons vous assurer que la sécurité de nos usagers est notre priorité absolue. C'est pourquoi nous avons mis en place des mesures de prévention ([disponible dans l'onglet : Concours 1000km](#)), telles que la forte recommandation du port du casques à tous nos cyclistes, ainsi que des consignes claires pour notre concours de selfies. Nous demandions en effet aux participants de ne se prendre en photo qu'à l'arrêt, et hors des zones de circulation. Nous regrettons que ces règles n'aient pas été respectées, et nous en tirerons les leçons pour l'avenir.

Nous aimerions discuter plus en détail avec vous de cette situation, et vous apporter notre soutien. Nous vous invitons donc à continuer notre discussion en message privé, afin que nous puissions trouver ensemble des solutions adaptées.

Nous vous remercions de votre compréhension, et nous vous souhaitons une bonne journée. Nous adressons également nos meilleurs vœux de rétablissement à Olivia."



**DIRE BONJOUR À LA PERSONNE.  
SE MONTRER DÉSOLÉ  
OU EMPATHIQUE.**



**POINT SUR LES RÈGLES DE  
PARTICIPATION AU JEU  
CONCOURS #1000KM**



**INVITATION À UNE DISCUSSION  
EN PRIVE POUR TROUVER  
UNE SOLUTION.**



**DIRE AU REVOIR**

## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

**Étape n°2** : Poursuivre la discussion avec la mère de la victime en message privé, afin de résoudre son problème et de calmer sa colère.

 **Dide Bakouboula** 11 h 53  
Bonjour Madame Coutil

Nous vous remercions d'avoir accepté de discuter avec nous en privé. Nous sommes sincèrement navrés de l'accident de votre fille Olivia, et nous espérons qu'elle va mieux. Comment se porte-t-elle aujourd'hui ?

A-t-elle pris le temps de lire attentivement notre règlement avant de participer à notre jeu concours ?



**DIRE BONJOUR À LA PERSONNE.  
SE MONTRER DÉSOLÉ  
OU EMPATHIQUE.**

 **Isabelle Coutil** 11 h 59

Je ne sais pas du tout, elle voulait juste gagner le vélo et a suivi les posts pour faire comme tout le monde. Je trouve ça super dangereux, que proposez-vous pour vous excuser ?

 **Dide Bakouboula** 12 h 06

Nous tenons à vous présenter nos excuses pour le désagrément causé par notre concours de selfies, qui n'avait pas pour but de mettre en danger nos usagers, mais au contraire de les inciter à utiliser nos pistes cyclables. Nous comprenons votre frustration et nous sommes là pour vous aider cependant dans notre règlement (disponible dans l'onglet : Concours 1000km) nous précisant à nos administrés de bien respecter les règles de sécurité, il était précisé de ne prendre de selfie qu'à l'arrêt avec les pieds au sol. Nous allons grâce à votre intervention renforcer nos actions de prévention à l'avenir.



**REFORMULER OU  
RECONTEXTUALISER  
CE QUI S'EST PASSÉ POUR QUE  
TOUT SOIT CLAIR.**

 **Isabelle Coutil** 12 h 07

Je suis totalement d'accord avec vous, mais je reste super en colère quand même. Vous êtes là pour me servir votre discours tout fait, je veux au moins des excuses du maire ! Je trouve que c'est la moindre des choses.

 **Dide Bakouboula** 12 h 07

Nous sommes profondément désolés pour l'accident de votre fille Olivia et nous comprenons votre colère. Cityville et moi-mêmes tenons à vous présenter nos excuses. Pour cela, nous vous prions de bien vouloir nous fournir vos coordonnées complètes : nom, prénom et adresse, afin que nous puissions vous envoyer cette lettre d'excuse.



**PROPOSER UNE SOLUTION ADAPTÉE:  
FAIRE UNE LETTRE D'EXCUSE  
DE LA PART DE CITYVILLE**



**DEMANDER LES INFORMATIONS  
NÉCESSAIRES POUR REVENIR  
VERS LA PERSONNE**

 **Isabelle Coutil** 12 h 09

OK, j'attends votre courrier alors. Voici les infos : 12, rue des hortensias, 12345 Cityville. Mon nom : Isabelle Coutil et ma fille s'appelle Olivia. Merci

 **Dide Bakouboula** 12 h 09

Nous vous remercions, Madame Coutil, de nous avoir transmis vos coordonnées. Nous vous adresserons très prochainement notre lettre d'excuse. Nous apprécions que vous ayez pris le temps de nous répondre et de nous informer de cet incident. Dès demain, nous lancerons une campagne de prévention et, si vous êtes d'accord, nous publierons un message de soutien et de prompt rétablissement à Olivia. Cityville et toute notre équipe vous expriment leur gratitude pour votre coopération, et se tiennent à votre écoute pour toute question ou demande. Nous vous souhaitons une excellente journée, et nous renouvelons nos vœux de prompt rétablissement à Olivia.



**REMERCIEZ ET DITES AU REVOIR.  
DEMANDEZ L'AUTORISATION A MADAME  
COUTIL DE SOUHAITER UN BON  
RÉTABLISSEMENT A OLIVIA ET DE LANCER  
UNE CAMPAGNE DE PREVENTION**

## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

**Étape n°3** : Souhaiter le bon rétablissement de la victime dans une publication publique, afin de montrer de l'humanité et de la bonne foi.

"Chers abonnés,

Nous souhaitons vous informer d'un incident récent survenu sur l'une de nos pistes cyclables, impliquant une participante à notre concours de selfies. Olivia Coutil, une jeune fille de 15 ans, a chuté de son vélo alors qu'elle se prenait en photo. Heureusement, ses blessures ne sont pas graves.

Nous tenons à te souhaiter, Olivia, un excellent rétablissement et nous t'adressons, ainsi que toute notre communauté, notre soutien et nos encouragements : un grand bravo à Olivia, qui a fait preuve de courage et de résilience. Olivia, nous sommes fiers de toi ! 🌻 "

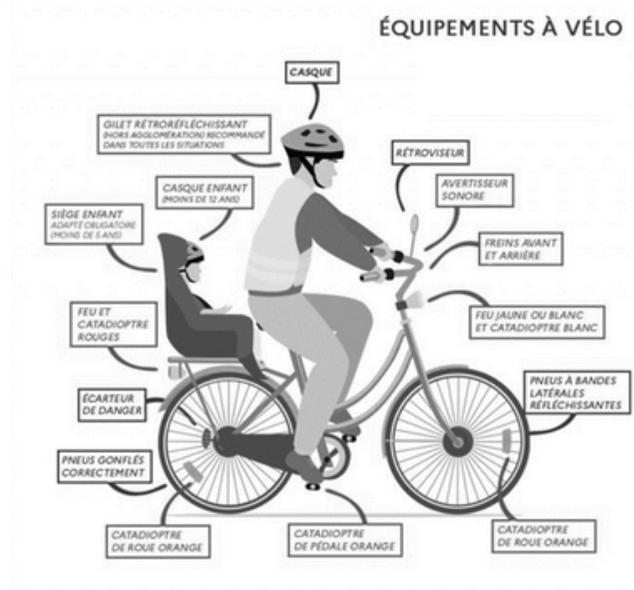
## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

**Étape n°4** : Faire des publications de prévention sur la sécurité routière, afin d'éviter de nouveaux accidents et de créer l'adhésion des administrés.

### Publication n°1

Chers citoyens de Cityville,

Aujourd'hui, nous vous proposons un quiz sur la sécurité routière 🚲. Pouvez-vous citer les **équipements obligatoires** et **recommandés** présents sur cette image pour rouler en vélo 🚲 en toute sécurité sur nos 1000 km de pistes cyclables ? Participez également à notre jeu concours, répondez en commentaire et retrouvez nos [règles de participation](#) ainsi que les réponses du quiz sur [ce lien](#).



Merci pour votre engagement envers la sécurité sur nos pistes cyclables #1000km !

## 5-2 PLAN DE GESTION DE CRISE

### Étape n°5 : Publier une FAQ sur le jeu concours et la sécurité, afin de répondre aux questions les plus fréquentes des participants.

#### 1 - Qu'est-ce que notre jeu concours ?

Récemment, l'agglomération de Cityville a construit son 1000ème kilomètre de piste cyclable ! Pour promouvoir le cyclisme dans notre magnifique ville, célébrer cette étape clé du développement de notre réseau urbain et inclure nos citoyens dans cette grande célébration, nous avons décidé de lancer un jeu concours. Vous pouvez participer dès maintenant en utilisant le hashtag #1000km pour avoir une chance de gagner un vélo électrique d'une valeur de 999€ !

#### 2 - Quelles sont les conditions pour participer au jeu concours ?

Le concours #1000km est ouvert à toute personne remplissant les conditions suivantes : avoir une connexion internet, une adresse électronique valide, un compte Facebook, être majeur et résider en France métropolitaine. Cependant, toute personne impliquée dans la création de ce concours ainsi que leur famille ne peuvent pas y participer. La participation à ce jeu nécessite l'acceptation complète de son règlement, disponible en ligne en suivant [ce lien](#).

#### 3 - Comment participer au jeu concours ?

Ce concours, sous forme de tirage au sort, se déroule exclusivement sur la page Facebook de la collectivité territoriale de Cityville. Pour participer, vous devez publier une photo de vous en mode selfie sur votre propre page Facebook. La publication doit obligatoirement inclure une photo de vous en mode selfie, la mention de la page Facebook Cityville et le hashtag #1000km. Les participants doivent également remplir un formulaire avec leurs coordonnées. Pour que la participation soit valide, le participant doit respecter certaines [règles](#). Aucun montage photo ne sera accepté, la photo se doit d'être la plus authentique possible et respecter le mode selfie (le participant prenant lui-même sa photo de lui). Il n'est autorisé qu'une seule participation par personne-même nom, même prénom, même adresse électronique-pendant toute la période du jeu.

#### 4 - Quel sera le processus de sélection du gagnant du concours ?

Un gagnant sera sélectionné par tirage au sort. Ce tirage au sort sera réalisé pour désigner le gagnant parmi les participants ayant respecté le règlement du jeu et rempli toutes les conditions de participation. Chaque gagnant sera contacté directement par courrier électronique par l'organisateur du concours dans un délai de 15 jours suivant le tirage au sort, afin d'obtenir son adresse postale pour l'envoi ou la communication de son gain.

#### 5 - Quel sera le processus de sélection du gagnant du concours ?

Un gagnant sera sélectionné par tirage au sort. Ce tirage au sort sera réalisé pour désigner le gagnant parmi les participants ayant respecté le règlement du jeu et rempli toutes les conditions de participation. Chaque gagnant sera contacté directement par courrier électronique par l'organisateur du concours dans un délai de 15 jours suivant le tirage au sort, afin d'obtenir son adresse postale pour l'envoi ou la communication de son gain.

#### 6 - Quel est le prix pour le gagnant du concours ?

Un vélo électrique d'une valeur unitaire de 999 euros TTC

#### 7 - Comment comptez-vous éviter ce genre d'accident et améliorer vos protocoles de communication ?

La sécurité de nos participants est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi nous avons pris des mesures proactives pour assurer votre sécurité tout au long du concours. Voici comment nous le faisons :

**Publications régulières sur la sécurité :** Nous publions régulièrement des informations sur la sécurité routière sur notre site web et nos réseaux sociaux. Ces publications comprennent des vidéos et des infographies qui sont à la fois informatives et faciles à comprendre. Elles couvrent une variété de sujets liés à la sécurité routière, y compris les règles de circulation, les conseils pour rouler en toute sécurité, et plus encore.

**Prévention routière :** En plus de nos publications régulières, nous mettons l'accent sur la prévention routière. Nous croyons que la prévention est la clé pour éviter les accidents et assurer la sécurité de tous. C'est pourquoi nous nous efforçons de vous fournir les informations les plus récentes et les plus pertinentes sur la prévention routière.

**Rappel du règlement du concours :** Nous rappelons régulièrement à nos participants le règlement de notre jeu concours. Nous croyons qu'une bonne compréhension du règlement est essentielle pour une participation sûre et équitable. Le règlement détaille les conditions de participation, les critères d'éligibilité, et d'autres informations importantes liées au concours.



CONCOURS

  
Cityville

2024

**6-ÉVALUER LA NOTORIÉTÉ DE LA MARQUE  
ET ANALYSER LES RÉSULTATS DU JEU CONCOURS**



[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)



CONCOURS



Cityville

2024

## 6-1-PRÉSENTATION DU JEU CONCOURS

Pour célébrer l'évènement du 1 000e km de piste cyclable, **un jeu concours "#1000km"** a été mis en place par notre collectivité territoriale **Cityville** pendant la période du mois de **Juin à Juillet** pour promouvoir le réseau cyclable et la pratique du vélo dans la région.

Cette action de communication s'inscrit dans un objectif de **stratégie omnicanale**. Elle comprend la création de contenu afin d'**augmenter le nombre d'abonnés** sur le réseaux social Facebook et d'**optimiser la présence en ligne de Cityville**, avec un travail sur le référencement.

[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)





CONCOURS



Cityville

2024

## 6-2-LES KPI POUR ÉVALUER NOTRE JEU CONCOURS

Nous avons retenu les 5 KPIs suivants:

- le nombre de participants
- le nombre d'utilisation du hashtag #1000kilomètres
- le nombre de nouveaux fan
- le taux d'engagement sur la page Facebook
- le taux de conversion vers le site web



[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)



CONCOURS



Cityville

2024

## 6-2-LES KPI POUR ÉVALUER NOTRE JEU CONCOURS

Nous avons retenu les 5 KPIs suivants:

- le nombre de participants au jeu= Ce chiffre indique combien de personnes ont réellement suivi les modalités de votre jeu
- le nombre d'utilisation du hashtag #1000kilomètres
- le nombre de nouveaux fan=Progression du nombre d'abonnés : C'est un indicateur direct de l'augmentation de notre notoriété
- le taux d'engagement sur la page Facebook =Nombre de likes et/ou de commentaires générés : Ces interactions sont des signes d'engagement de notre communauté
- le taux de conversion vers le site web=Taux de conversion : Il s'agit du nombre de participations qui ont mené à une conversion sur notre site.



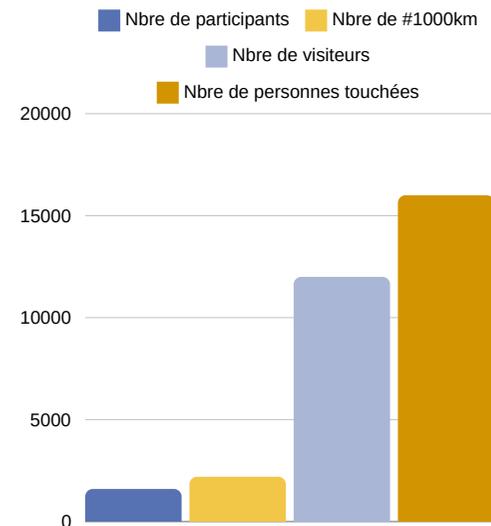
[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)

## 6-3-ANALYSES DES KPIs

### A- Nombre de participants et d'utilisation du #1000km

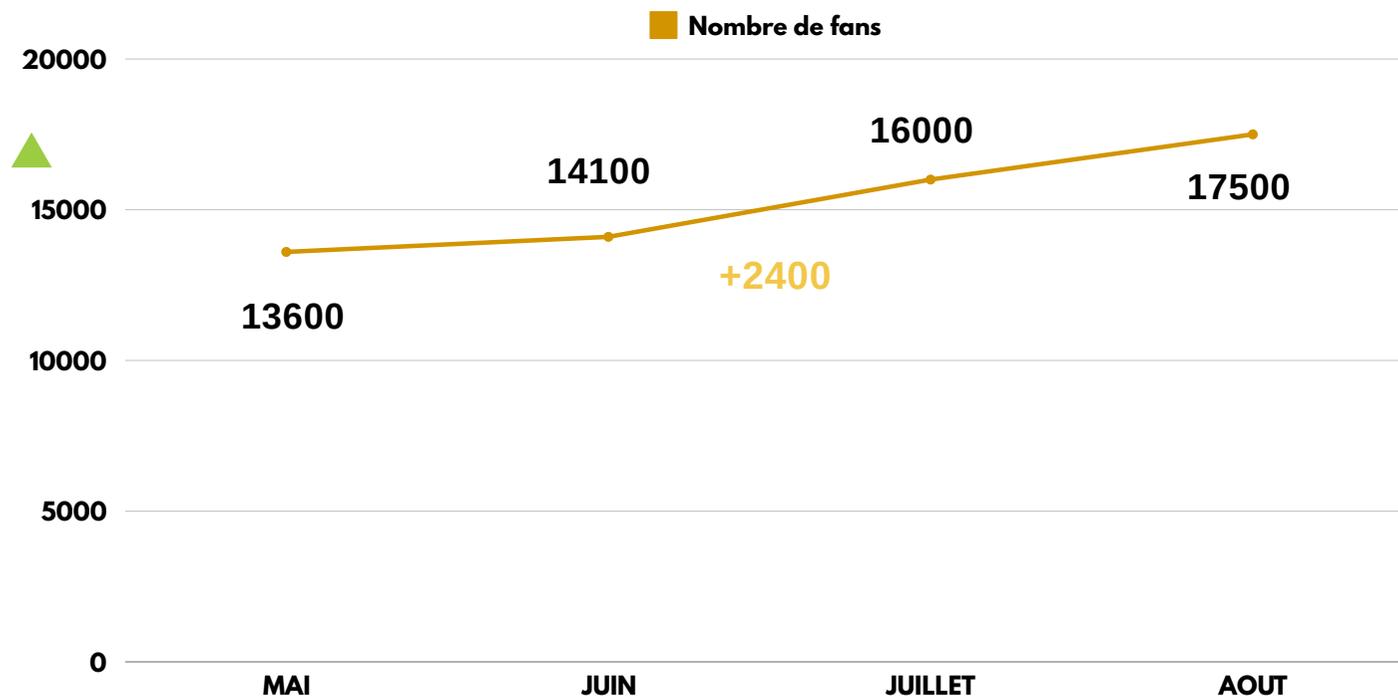
Sur ce graphique, nous avons **deux indicateurs clés**. Le premier évalue **la popularité du jeu concours et notre aptitude à attirer des participants**. Le second quantifie **la visibilité et la propagation du hashtag** lié au jeu concours. Ces deux mesures nous offrent une vue complète de l'efficacité de notre stratégie de jeu concours.▲

- le nombre de participants = 1600
- le nombre d'utilisation du hashtag #1000kilomètres=2200
- le nombre de personnes touchées =16000
- le nombre de visiteurs =12000



Pour commencer, **le taux de participation de 10%** à notre jeu concours est un signe positif. Cela indique que nous avons réussi à engager une part significative de notre audience par rapport à l'ensemble des personnes atteintes par nos publications. C'est un résultat encourageant pour une première tentative. De plus, **notre hashtag a été employé 2200 fois, ce qui représente 600 utilisations supplémentaires par rapport au nombre de participants**. Cela suggère que notre hashtag a été largement utilisé en dehors du contexte du concours, contribuant ainsi à augmenter notre visibilité.▲

## B- Progression du nombre d'abonnés (de fan) sur Facebook



Nous utilisons ce KPI pour mesurer l'effet de notre jeu concours sur l'acquisition de nouveaux fans. Avec une base de 13600 abonnés sur notre page Facebook au mois de mai, nous avons vu grâce au concours #1000km, débuté mi-juin et finissant fin juillet, une augmentation de +2400 nouveaux fans, soit un pourcentage de progression d'environ 17,64%. Nous constatons que l'acquisition de fans continue sa progression en août, c'est sûrement l'effet du concours.

## C- Le taux d'engagement sur la page Facebook

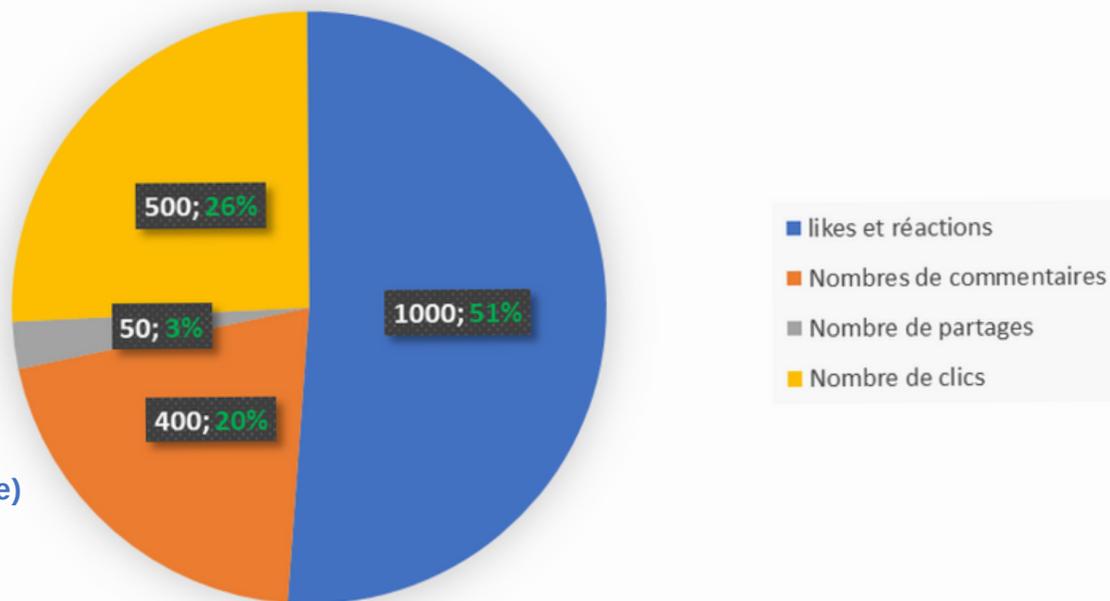
Nombre d'engagement est le nombre total d'interaction des participants = 1950

- le nombre de "likes" ou de "réactions" = 1000
- le nombre de commentaires = 400
- le nombre de partage = 50
- taux de clic = 500
- Audience totale = 16000

Taux d'engagement =  
(Nombre d'interaction totale / Audience totale)  
\*100

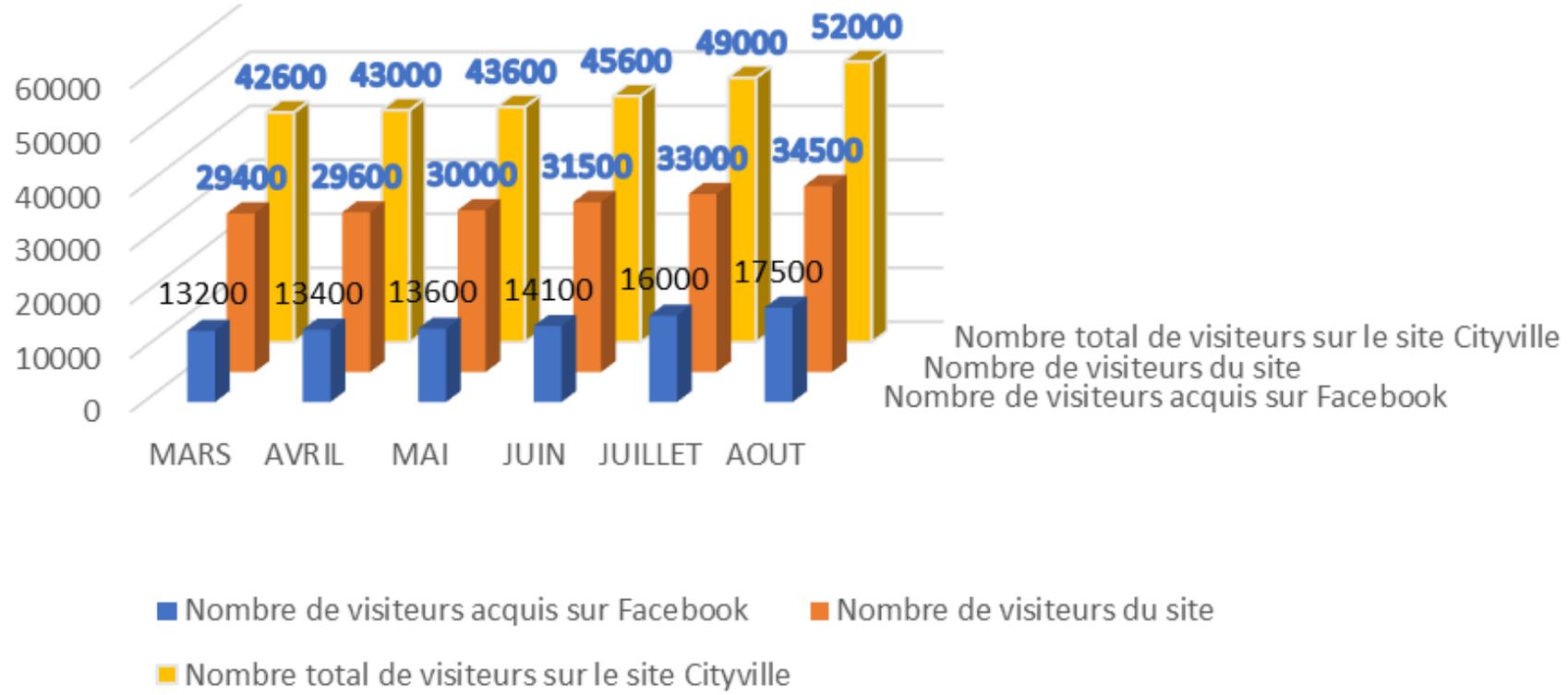
= 12,18%

Nombre total d'interactions



Nous utilisons ce KPI pour évaluer l'interaction des participants avec nos diverses publications sur Facebook de Cityville, en prenant en compte le nombre de "likes", de commentaires, de partages, ainsi que le taux de clics. Un taux d'engagement de 12% pendant notre jeu-concours indique une interaction significative, renforçant notre présence et conférant une image de crédibilité aux nouveaux visiteurs de notre page Facebook sur les réseaux sociaux.

# D-Le taux de conversion vers le site web



Le taux de conversion = nouveaux utilisateurs venant de Facebook / Total de visiteur du site

Le taux de conversion entre mars et mai =  $(400/30000) \times 100 = 1,33\%$   
 Le taux de conversion entre mai et juillet =  $(2400/33000) \times 100 = 7,27\%$

En conclusion, ce concours a contribué à **augmenter de manière durable notre taux de conversion ainsi que le trafic de visiteurs sur notre site web** en provenance des moteurs de recherche, grâce à la mise en œuvre **d'une stratégie de référencement naturel** pertinente, ainsi qu'à l'intégration de divers appels à l'action (**Call to action**) dans nos publications sur Facebook, redirigeant les utilisateurs vers notre site.

## 6-4-TABLEAU DE BORD DE NOTRE NOTORIÉTÉ

PLATEFORME	INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE AVANT(MAI)	INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE APRES CONCOURS (FIN JUILLET)	OU OBTENIR SES INFORMATIONS
RESEAUX SOCIAUX FACEBOOK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'abonnés(fans, Evolution) = 13600</li> <li>• La portée(audience) =10000</li> <li>• Impression = 12000</li> <li>• Le taux d'Engagement =5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'abonnés(fans, Evolution) = 16000</li> <li>• La portée(audience)= 15000</li> <li>• Impression= 30000</li> <li>• Le taux d'Engagement =12%</li> </ul>	Interface de statistique sur Facebook Ex: Facebook Insight
SITE WEB/ BLOG/SEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de conversion = 1,33%</li> <li>• Traffic total = 43600</li> <li>• Choix des mots-clés</li> <li>• taux de rebond , nombre de page vues par visites</li> <li>• Temps passé par page/ durée moyen par visite</li> <li>• Visiteurs uniques</li> <li>• Evolution du trafic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de conversion = 7,27%</li> <li>• Traffic total = 49000</li> <li>• Choix des mots-clés</li> <li>• taux de rebond , nombre de page vues par visites</li> <li>• Temps passé par page/ durée moyen par visite</li> <li>• Visiteurs uniques</li> <li>• Evolution du trafic</li> </ul>	Google Analytics Google Search Console SEMrush
EMAIL/ NEWSLETTERS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de délivrabilité</li> <li>• Taux d'ouverture</li> <li>• Taux de clics</li> <li>• Taux de désabonnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de délivrabilité</li> <li>• Taux d'ouverture</li> <li>• Taux de clics</li> <li>• Taux de désabonnement</li> </ul>	Interface de statistique des courrier électronique Ex: Mailchimp

Ce concours a engendré plusieurs résultats positifs : nous avons obtenu une augmentation de **+2400 abonnés sur Facebook et +5400 visiteurs sur notre site**, ce qui valide l'efficacité de notre stratégie omnicanal lors de notre première campagne marketing à travers les réseaux sociaux et le référencement.

## 6-5-BILAN ET PISTES D'AMÉLIORATIONS

Ce premier jeu concours, combiné à notre stratégie de référencement SEO, a permis à notre collectivité territoriale Cityville de mettre en lumière son engagement en faveur de l'expansion et de l'entretien de notre réseau de pistes cyclables dans la région. Notre objectif secondaire était d'augmenter le nombre d'abonnés sur nos réseaux sociaux et d'améliorer notre présence en ligne grâce à la création de contenu et à une stratégie omnicanal.

Avec **un taux de participation de 10%**, nous considérons que notre campagne a été efficace, car nous avons pu **accroître nos abonnés sur Facebook de +2400 et générer +5400 visiteurs uniques** supplémentaires sur notre site.

Cependant, avec du recul, nous identifions des axes d'amélioration pour nos prochaines campagnes marketing :

- Pour la prochaine édition, nous envisagerons d'élargir le concours à plusieurs de nos réseaux sociaux afin d'augmenter sa visibilité. La possibilité de réitérer ce type de concours plus régulièrement en fonction de nos grands projets ou de l'actualité pourrait nous permettre de fidéliser davantage notre audience et d'améliorer la notoriété de Cityville.
- Nous prévoyons plus de lots pour encourager une plus grande participation au jeu concours et ainsi augmenter le taux d'engagement de nos abonnés.
- Nous veillerons à mieux mettre en avant les règlements et les modalités du concours pour éviter une crise ou un bad buzz comme celui vécu avec Madame Coutil.
- Nous élaborerons une campagne de sensibilisation aux risques en amont de l'événement, toujours visible dans une rubrique FAQ.
- Nous inclurons plus de liens "Call to action" ou de formulaires d'inscription dans nos réseaux sociaux, dirigeant les utilisateurs vers notre site web que nous actualiserons régulièrement avec des articles de qualité, dans le but d'optimiser notre référencement.



CONCOURS

  
Cityville

2024

**ANALYSE DES RÉSULTATS DU JEU  
CONCOURS #1000KM.**



[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)



**CONCOURS**

**Cityville**

**2024**

## **SOMMAIRE**

**1-PRÉSENTATION DU JEU CONCOURS**

**2-LES KPI POUR ÉVALUER NOTRE JEU CONCOURS**

**3-ANALYSES DES KPIs**

**4-TABLEAU DE BORD DE NOTRE NOTORIÉTÉ**

**5-BILAN ET PISTES D'AMÉLIORATIONS**

[WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM](http://WWW.CITYVILLE/JEUCONCOURS.COM)