

52. Question de Monsieur Matthieu DEGREGZ, conseiller communal, du 29 décembre 2020 -- Vraag van de heer Matthieu DEGREGZ, gemeenteraadslid, van 29 december 2020.

Les modalités, fonctionnement et résultat des lettres de diffusion comme alternative ou complément d'information au journal papier Schaerbeek Info.

A la suite de mon interpellation au Conseil communal du 16 et 17 décembre, le Collège a expliqué que, dans le cadre de la réflexion sur la ligne éditoriale et le contenu du Schaerbeek Info, le service avait créé 7 newsletters.

Les Schaerbeekois peuvent s'abonner à ces 7 listes de diffusion ou d'information sur le site Internet communal.

Mes questions sont les suivantes :

- Depuis quand ces listes de diffusion sont-elles proposées aux Schaerbeekois ?
- Pour chaque liste de diffusion ou d'information, pouvez-vous m'indiquer le nombre d'abonnés ?
- Quelles sont les rythmes de diffusion par newsletters ? Sur base de quels critères ces rythmes de diffusion ont été décidés ?
- Outre le site Internet communal, existe-t-il d'autres moyens de s'abonner ?

Puis-je également obtenir copie par voie électronique de toutes les Newsletters envoyées en 2020 ?

Réponse :

.....

Je voulais vous remercier de l'intérêt que vous portez à cette initiative de la commune et qui existe depuis maintenant quatre années.

Ci-dessous vous trouverez les éléments de réponse à votre question concernant les newsletters. En espérant vous y fournir toutes les informations que vous cherchez.

Avant de répondre à vos questions, je me permets de re-contextualiser les newsletters communales et de préciser les principes généraux qui les encadrent.

Il y a **1 newsletter d'information générale et 8 newsletters thématiques** (culture francophone, culture néerlandophone, enfance, jeunesse, maison des femmes, bibliothèque néerlandophone, patrimoine et seniors).

Toutes les newsletters répondent aux **principes généraux** suivants :

- Les newsletters sont élaborées par le Département Communication.
- Les newsletters font la promotion des actualités de la commune et de l'agenda des activités (co-)organisées par la commune.
 - o Pour les newsletters thématiques, le choix des sujets de fait en étroite collaboration avec le(s) service(s) concerné(s).
 - o Pour la newsletter générale, le choix des sujets se fait au sein du Département Communication en fonction de l'actualité communale.
- Les newsletters sont apolitiques et non commerciales.
- Certaines newsletters sont bilingues, d'autres sont unilingues (si la thématique liée correspond à une compétence communautarisée, comme la culture).
- La collecte des adresses e-mail se fait dans le respect du RGPD, en collaboration étroite avec le CISO-DPO de la commune.
- Chaque newsletter fait l'objet d'une évaluation annuelle, en étroite collaboration avec le(s) service(s) concerné(s), où la fréquence d'envoi ainsi que la qualité et la quantité de contenu sont analysées et éventuellement adaptées.

La **newsletter d'information générale** n'est pas une newsletter Schaerbeek Info. Elle est liée au site web communal. Et, surtout, elle fait partie d'un ensemble de médias traditionnels et digitaux, produits par le Département Communication, dans le but d'informer le citoyen.

Depuis quand les newsletters sont-elles proposées aux Schaerbeekois ?

Création des newsletters thématiques

En 2016, suite au constat que certains services envoyaient des e-mails réguliers à un certain nombre de citoyens, la chargée de communication digitale a décidé de lancer des newsletters communales. L'objectif était de professionnaliser, de structurer et d'harmoniser ces envois, tout en s'assurant d'être en règle avec la réglementation sur le traitement des données personnelles. Au départ, il y avait les newsletters suivantes : culture francophone, culture néerlandophone, enfance et jeunesse. Au fur et à mesure, d'autres newsletters ont été créées : maison des femmes, bibliothèque néerlandophone, patrimoine et seniors.

Les principes généraux et le mode de fonctionnement de ces newsletters thématiques ont été validés par le Collège en 2016.

Création de la newsletter d'information générale

En 2020, la chargée de communication digitale a décidé de lancer une newsletter d'information générale pour compléter l'offre de médias digitaux communaux, répondre à la demande en information digitale des citoyens et faire la promotion des rubriques « actualités » et « agenda » du site web communal.

Les principes généraux et le mode de fonctionnement de cette newsletter d'information générale ont été validés par le Collège en 2020.

Pour chaque liste de diffusion, quel est le nombre d'abonnés ?

En date du 21/01/2021, les listes de diffusion étaient composées de :

- Information générale FR : 1111 abonnés
- Information générale NL : 204 abonnés
- Culture FR : 1613 abonnés
- Culture NL : 830 abonnés
- Enfance : 1797 abonnés
- Jeunesse : 932 abonnés
- Maison des femmes : 2100 abonnés
- Bibliothèque NL : 2882 abonnés
- Patrimoine : 1148 abonnés
- Seniors : 171 abonnés

Pour chaque liste de diffusion, quel est le rythme de diffusion ? Sur base de quels critères ces rythmes de diffusion ont été décidés ?

Actuellement, les newsletters sont envoyées à la fréquence suivante :

- Information générale FR : 1x par mois
- Information générale NL : 1x par mois
- Culture FR : 1x tous les 15 jours
- Culture NL : 1x par mois
- Enfance : 1x par mois
- Jeunesse : 1x par mois
- Maison des femmes : 1x par mois
- Bibliothèque NL : 1x par mois
- Patrimoine : 1x par mois
- Seniors : 3x par an

Les fréquences sont déterminées en collaboration avec les services concernés, en fonction :

- De la quantité d'activités et d'événements qu'ils ont à annoncer ;
- Des résultats obtenus lors de l'année écoulée (taux d'ouverture, taux de clic, qualité et quantité du contenu, croissance de la base de données...).

Les fréquences, tout comme le template et les contenus, sont évalués chaque année et éventuellement modifiés, suite à une réunion entre la chargée de communication digitale et le(s) service(s) concerné(s).

Outre le site web communal, existe-t-il d'autres moyens de s'y abonner ?

La majorité des inscriptions se font via le formulaire disponible sur le site web communal (<https://www.1030.be/fr/newsletters>).

Certains services collectent également des adresses e-mail lors de l'inscription à un service ou à un événement. C'est le cas des services culture francophone, culture néerlandophone, enfance,

jeunesse, maison des femmes, bibliothèque néerlandophone et patrimoine. Cette collecte se fait dans le respect du RGPD, en collaboration étroite avec le CISO-DPO de la commune.

Puis-je obtenir une copie de toutes les newsletters envoyées en 2020 ?

Vu le nombre de listes de diffusion et vu la fréquence de diffusion, plus d'une centaine de newsletters ont été envoyées en 2020.

Il n'est donc pas possible, vu le temps et l'espace que cela requiert, de vous envoyer une copie de chacune d'entre elles.

C'est pourquoi, nous vous proposons, à titre d'information, un « exemplaire » de chaque newsletter :

- Information générale FR : <https://mailchi.mp/schaerbeek/1030-en-actu-et-en-images-8i9d764pdw>
- Information générale NL : <https://mailchi.mp/schaerbeek/1030-in-de-kijker-0tj42l4ktj>
- Culture FR : <https://mailchi.mp/schaerbeek/votre-newsletter-culturelle-xn8h88sy12>
- Culture NL : <https://mailchi.mp/schaerbeek/schuij-mee-aan-tafel-1136602>
- Enfance : <https://mailchi.mp/schaerbeek/rservez-ds-maintenant-les-stages-dhiver-des-vos-enfants>
- Jeunesse : <https://mailchi.mp/schaerbeek/une-excursion-magique-au-pays-des-sorciers-1136310>
- Maison des femmes : <https://mailchi.mp/schaerbeek/edition-spciale-2511-bijzondere-editie-2511>
- Bibliothèque NL : <https://mailchi.mp/schaerbeek/noem-me-bib-sophia>
- Patrimoine : <https://mailchi.mp/schaerbeek/votre-newsletter-patrimoine-uw-nieuwsbrief-erfgoed-fyl780wywh>
- Seniors : <https://mailchi.mp/schaerbeek/le-service-seniors-de-schaerbeek-vous-soutient>

Toutefois, si vous souhaitez obtenir une copie de chaque newsletter envoyée en 2020, la chargée de communication digitale peut le faire mais vous demande un délai de 6 semaines à dater du moment où votre demande lui aura été transmise.

Pour être sûr de ne pas manquer une newsletter en 2021, le Département Communication vous invite à vous abonner à l'ensemble de celles-ci via le formulaire d'inscription disponible sur le site web communal (<https://www.1030.be/fr/newsletters>).