

Téléphone, internet, réseaux sociaux : quelle efficacité en prévention pour la santé ?



Journées
de la prévention
et de la santé publique

9, 10 et 11 juin 2015

#JPSP15

Réseaux sociaux et community management : la prévention à la rencontre des publics

David Heard

Chef du dpt des campagnes, DIRICOM, Inpes

www.inpes.sante.fr
inpes
Institut national
de prévention et
d'éducation pour
la santé

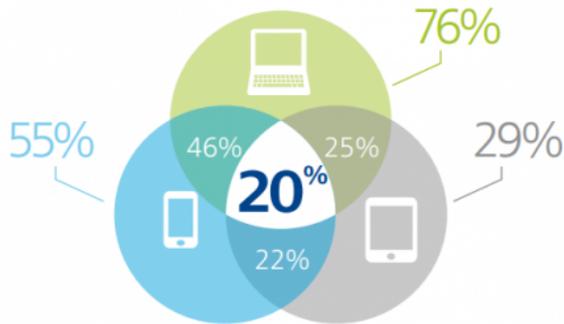


INSTITUT
DE VEILLE SANITAIRE

Rappel : quelques chiffres

- 86 % des Français ont recours à Internet
- 70% des internautes sont des utilisateurs quotidiens
- En France : 4,1 heures par jour (ordinateur), 1 heure (mobile)
- Youtube 2^e moteur de recherche le plus utilisé après Google
- 69% des Français sont des internautes santé / 74% des femmes
- 1/4 des internautes sient Doctissimo comme dernier site visité (30M V/mois)
- 1/3 seulement trouve crédible l'information qu'il trouve

Les Français, "Digital Omnivores"



20% des Français disposent à la fois d'un ordinateur portable, d'une tablette et d'un smartphone

#ILOVEMY



Part des Français ne pouvant se passer de leur smartphone

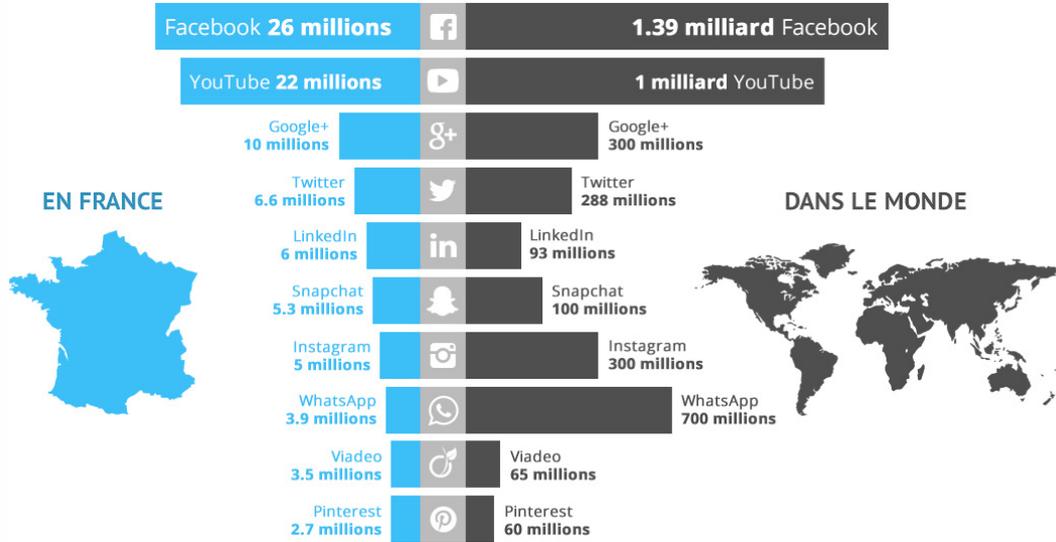


Part des Français ne pouvant se passer de leur tablette

LES RÉSEAUX SOCIAUX

NOMBRE D'UTILISATEURS ACTIFS

Mars 2015
Infographie réalisée par
Source des chiffres : alexitauzin.com



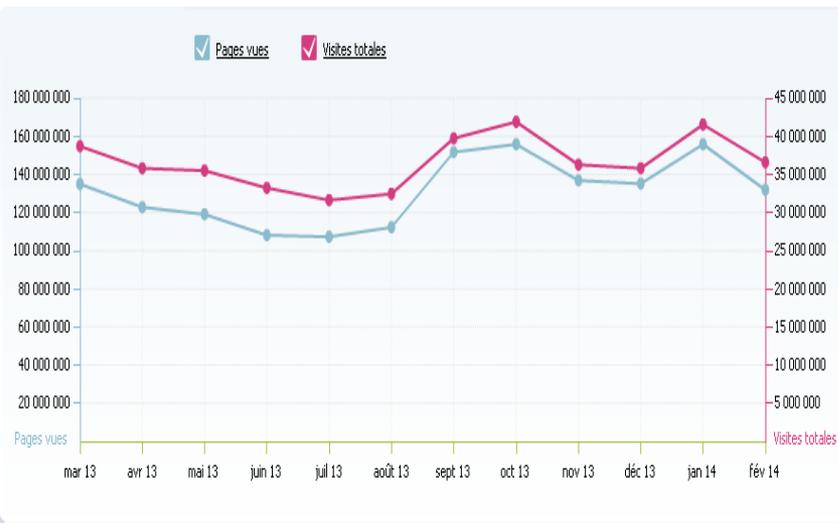
Les réseaux sociaux : une nouvelle manière d'être en ligne

- Depuis maintenant une dizaine d'année, le web des sites Internet a été doublé par un web des usagers : *les réseaux sociaux*
- Un web participatif (UGC : user generated contents), interpersonnel, évolutif, né avec les forums, *communautaire*
- Le principe de ces réseaux est qu'il regroupe des communautés, c'est-à-dire des usagers partageant des centres d'intérêt.



Doctissimo, le dernier salon où l'on cause

- Doctissimo reste l'un des 20 sites les plus fréquentés par les Français
- 150 000 messages/jour, 1^{er} forum européen
- Fils de discussion sur les addictions parmi les plus actifs : dépendances, 1,9 M ; arrêt du tabac, 1,3 M ; cannabis 130 K; vivre avec une personne dépendante 56 K.



Catégories	Nombre de messages	Date du dernier message
Actualités	2911272	01-11-2013 à 00:46 par Josy de Montargis
Café du commerce	1044617	01-11-2013 à 00:03 par nathevo
Affaires de couples	3880767	01-11-2013 à 00:44 par rupteur
Affaires de couples célèbres : Cecilia et Nicolas Sarkozy	19048	28-10-2013 à 13:57 par Modératrice5
Alcool, drogue... : vivre avec un dépendant	56016	31-10-2013 à 16:08 par lablondy26
Alcool, tabac, drogues et dépendances	1889360	01-11-2013 à 00:56 par doct123456
Amitié et rencontres, ville par ville Agen - Auch - Mt-de-Marsan Amiens - Abbeville Angers - Saumur - Cholet Angoulême Annecy - Annemasse - Aix-les-Bains - Chambéry Antilles Arras - Béthune - Douai - Lens Aurillac - Tulle - Rodez Auxerre - Sens Avignon - Orange Bayonne - Hendaye - Dax Beauvais - Compiègne Besançon Bordeaux Bourges - Nevers Brest - Quimper Caen - Avranches - Cherbourg Carcassonne - Narbonne - Béziers Charleville Mezieres - Laon Chartres - Dreux Chaumont - Vesoul - Epinal Clermont-Ferrand Corse Digne - Gap Dijon - Chalon Dunkerque - Calais - Boulogne Grenoble Le Havre - Dieppe Lille - Roubaix - Tourcoing Limoges Lons - Dole Lorient - Vannes Lyon Macon - Bourg-en-Bresse Le Mans - Laval - Alençon Marseille - Aix Metz - Thionville Montluçon - Guéret - Chateauroux Montreuil -	393758	01-11-2013 à 00:37 par celiachoupie



La santé n'est pas toujours où l'on croit...

Top 10 Facebook Brands by Number of Local Fans

		Fans	Local Fans <small>REP</small>
1	 Coca-Cola	59 985 669	3 124 202 / 5.2 %
2	 Oasis Be Fruit	2 967 636	2 460 152 / 82.9 %
3	 Nutella	17 133 992	2 261 897 / 13.2 %
4	 Red Bull	36 392 493	2 102 310 / 5.8 %
5	 M&M's France	2 394 351	2 076 494 / 86.7 %
6	 Disney	42 495 299	1 519 702 / 3.6 %
7	 Ferrero Rocher	17 481 170	1 462 008 / 8.4 %
8	 Danette	1 624 052	1 431 445 / 88.1 %
9	 Dragibus	1 591 558	1 372 711 / 86.2 %
10	 Samsung France	1 505 628	1 354 486 / 90.0 %



La santé n'est pas toujours où l'on croit...

3. Page Fan de Texas HoldEm Poker : 65 Millions fans

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google play

THE WORLD'S LARGEST POKER GAME

Texas HoldEm Poker

65,037,613 likes · 335,483 talking about this

Like Subscribe Play Game

App Page
PLAY POKER! --> <http://zynga.tm/1yD>

About Photos Forums Blog Play Poker



Et les pouvoirs publics ?

- Mangerbouger a reçu au cours des 12 derniers mois :
 - 4,5 millions de visiteurs
 - 17 millions de pages vues
 - 37,3 % de visiteurs réguliers
 - 400 000 inscrits sur La Fabrique à menus
- Tabacinfoservice a reçu au cours des 12 derniers mois :
 - 1,8 millions de visiteurs
 - 5,7 millions de pages vues
 - 22,7 % de visiteurs réguliers
 - 2500 nouveaux inscrits au coaching
- 1000 / jour en période de campagne

The image displays two screenshots of public service websites. The top screenshot is for 'Mangerbouger', a website dedicated to healthy eating. It features a navigation bar with 'RESSOURCES POUR LES PROS', a search bar, and a main banner with a map of France and the text 'BOUGEZ PRÈS DE CHEZ VOUS'. Below the banner, there are sections for 'LE MAG' (50 nuances de fruits et légumes rouges), 'Outils pratiques' (La Fabrique à menus), and 'BOUGEZ PRÈS DE CHEZ VOUS'. The bottom screenshot is for 'tabac-info-service.fr', a website for smoking cessation. It features a navigation bar with 'LE TABAC ET MOI', 'J'ARRÊTE DE FUMER', 'JE TIENS BON', 'JAIDE UN PROCHE', and 'VOS QUESTIONS / VOS REPONSES'. The main content area is titled 'JE VEUX ARRÊTER DE FUMER' and includes a 'PAROLE D'EX-FUMEUR' section and a 'Calculateur de consommation'.

Le média idéal ?

- **Un mass media efficace :**
 - Audience large / ciblage précis
 - Coût maîtrisable (production et diffusion de contenus)
 - Modulable, vivant, évolutif, pérenne
 - Possibilité de cerner la demande avant d'apporter une réponse
- **Un public identifié et demandeur :**
 - Internet très utilisé pour la santé
 - Possibilité de délivrer des contenus détaillés et pédagogiques
 - Participation du public à l'information (génération et/ou rediffusion de contenus)
 - Possibilité de tisser une relation avec les usagers / d'adapter les contenus à la cible



Les enjeux

- **Trop d'info tue l'info**
=> Difficulté d'émerger dans le référencement Google, dans les forums de discussion, au sein des réseaux sociaux...et dans tous ces réseaux à la fois.

- **Difficulté d'être identifié comme le « bon » émetteur**
=> Difficulté d'émerger entre les annonces publicitaires, les annonceurs « référents » et les autres, difficulté d'inspirer confiance.



Les enjeux

- **Difficulté de générer des contenus accessibles**
=> **Diversité des sujets, des cibles, du niveau de compréhension des internautes, d'organiser l'information pour en faciliter la réappropriation.**

- **Difficulté de gérer la relation avec les internautes**
=> **Gérer l'attente d'une relation participative à la source d'information, gérer les espaces d'échange et de parole, gérer l'attente d'une réponse personnalisée.**



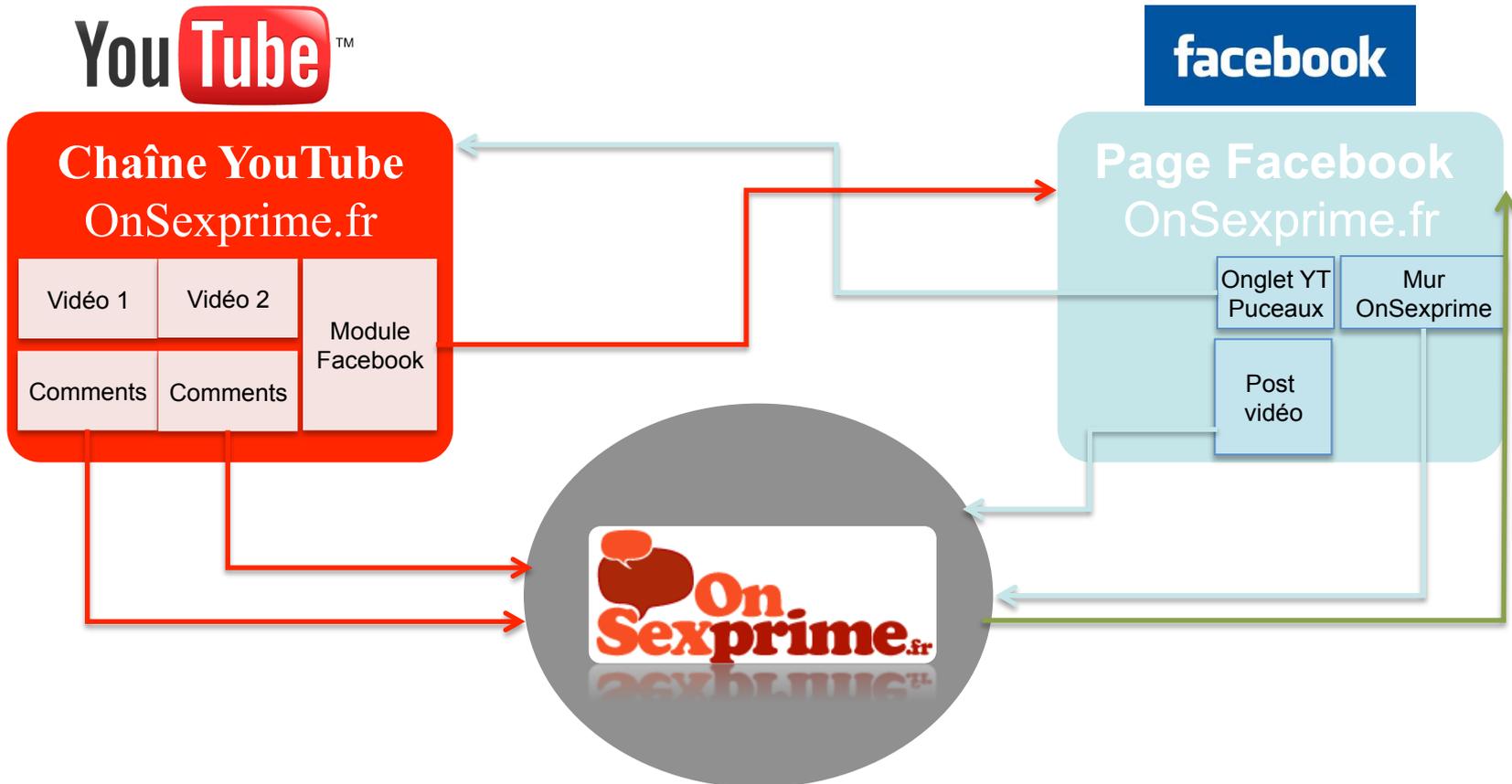
Comment faire ?

- **Deux cas de figure :**
 - animer une communauté autour d'un thème
 - intervenir dans une communauté existante
- **Un métier : le *community management***
 - un professionnel des réseaux sociaux, qui manipule les outils de cartographie et de veille, connaît les us et coutumes propres à chaque réseau social, sait repérer les situations à risque, adapte ses niveaux de réponse
- **Une règle : la définition stricte et rigoureuse d'une ligne éditoriale soutenue par des éléments de langage validés**



L'exemple d'OnSexprime

- **Objectif** : créer une communauté d'utilisateurs autour du site onsexprime.fr
- **Moyen** : animation conjointe d'une plateforme vidéo et d'une page Facebook



L'exemple d'OnSexprime

- Plus de 60 000 fans inscrits à la page Facebook
- Des discussions quotidiennes de jeunes entre eux sur l'ensemble des sujets liés à la santé sexuelle : prévention, norme estime de soi, orientation...
- Un espace de prescription par les pairs
- Un excellent accueil fait au modérateur, souvent sollicité
- Un trafic qualifié vers le site Internet

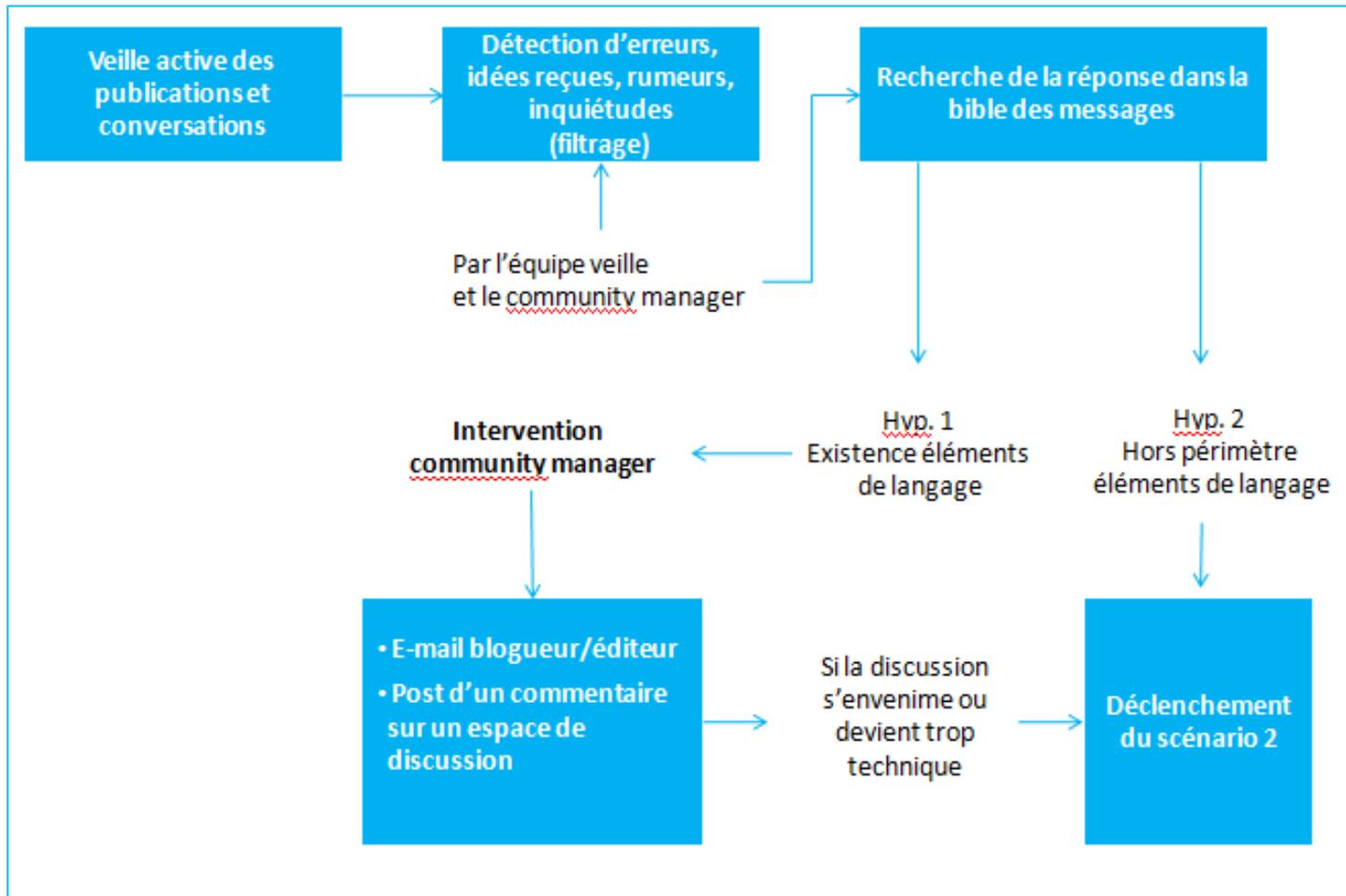
The screenshot displays the Facebook interface for the OnSexprime community page. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Journal', 'À propos', 'Photos', 'Vidéos', and 'Plus'. Below this, the page shows a post from 'OnSexprime.fr' dated '18 h'. The post text reads: 'Jeff nous demande : « J'ai 18 dans 2 mois, et je suis avec ma copine depuis quasiment 1 an. Nous n'avons rien fait, mais le problème n'est pas là, elle vie à 2000 kilomètre de cher moi, et je ne la vois que pendant les vacances. Mais elle m'a fait souffrir à certain moment, mais moi jamais. Je me suis alors constituer une "coquille" qui me protège. Mais désormais, je ne ressent plus aucun sentiments..... Plus rien... Je n'ai plus de désir... Je ne suis plus attiré par aucune ... Afficher la suite'. The post has 12 likes and several comments. One comment from 'Fabien Aubertin' says: 'Il dit qu'il s'aime et avant qu'il ne ressent rien donc qu'il réfléchissent à ce qu'il ressent vraiment'. Another comment from 'OnSexprime.fr' says: 'Oul, il vaut mieux parler et communiquer ses sentiments plutôt que s'enfermer.' The page also features a video titled 'Les 12 pires excuses POUR NE PAS METTRE DE CAPOTE...' and a photo gallery with various sexual health topics.

L'exemple de la vaccination

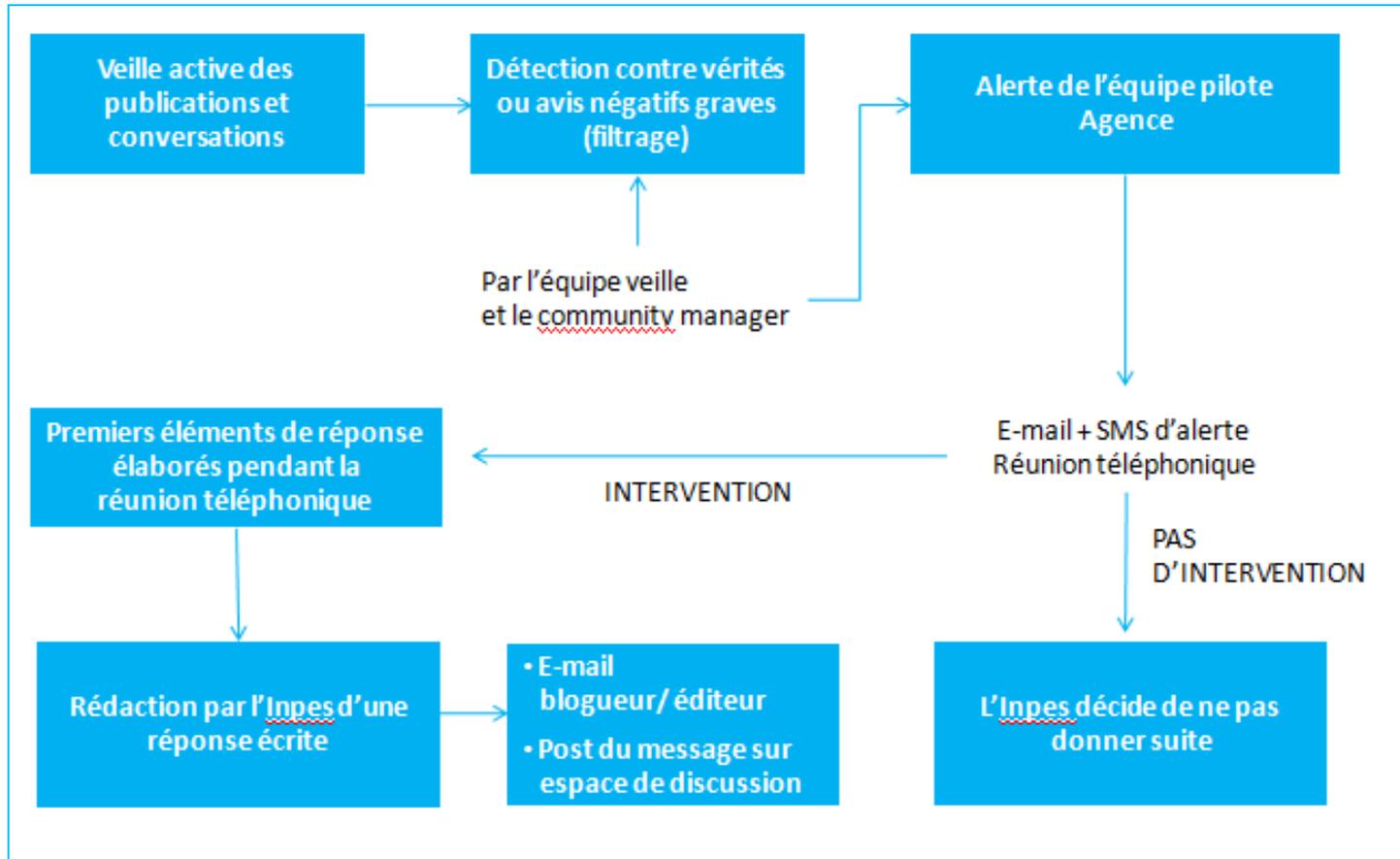
- De nombreuses rumeurs et idées fausses circulent au sujet de la vaccination sur les réseaux sociaux
- C'est également un lieu privilégié pour venir s'informer entre pairs sur ce sujet qui inspire beaucoup de défiance
- C'est enfin une tribune idéale pour les activistes anti vaccins, dont les outils de cartographie nous montrent qu'ils sont très actifs sur les forums et les réseaux
- L'Inpes a donc défini un protocole d'intervention de façon à orienter les personnes en recherche d'information vers les bonnes sources
- Une veille des réseaux est mise en place et des fiche réponse ont été transmises au *community manager*, qui intervient selon des schémas de réponse définis



L'exemple de la vaccination



L'exemple de la vaccination



L'exemple de la vaccination

- Le community manager se présente son son vrai nom, porté par le site d'information de l'Inpes inforougeole.fr

Ror au secours!!!!



Bonjour,
Il y a 1.5 ans j'ai fait le ROR à mon fils. Au bout de 15 jours effets secondaires: une convulsion suivit 4 jours d'hospitalisation avec 7 jours à 41C.

Voilà, on me dit que je suis une mauvaise maman si je fais pas le rappel. Je le fais cet AM mais j'aimerais avoir l'opinion de maman qui ont eu une réaction au premier vaccin, car l'enfant en a t il eu au rappel aussi.
SVP répondez j'en peux plus. J'ai l'impression de faire injecter du poison à mon fils.

par : oeildeliane

Les complications de la rougeole sont plus fréquentes que celles du ror



Bonjour,

Seules deux doses de vaccins protégeront efficacement et complètement votre enfant de ces maladies très contagieuses. Avec une seule dose de vaccin, on peut ne pas être protégé et être encore susceptible de contracter une de ces maladies et de la transmettre à d'autres

Pensez que les complications de la rougeole, de la rubéole et des oreillons sont finalement beaucoup plus fréquentes que les effets indésirables correspondants associés à la vaccination ROR.

Pour en savoir plus sur la rougeole, ses complications et le ROR, je vous invite à consulter le site que l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) a publié sur le sujet www.info-rougeole.fr.

posté le 5/08/11 à 11:10

corisandiane

Posté le 28-10-2011 à 21:59:44



Nicolas inforougeole a écrit :

Je travaille pour L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) établissement public administratif financé par l'État et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. **Il n'a pas de lien financier avec les laboratoires pharmaceutiques.**

Pour éviter le copier-coller intempestif et ne répondant pas à la question de Lily4, j'invite toutes les personnes souhaitant appuyer leur réflexion sur des informations officielles et sérieuses à consulter le "dossier rougeole" de l'Institut de veille sanitaire (INVS) pour suivre l'évolution de l'épidémie et le site publié par l'Inpes info-rougeole.fr pour comprendre la maladie et l'intérêt de la vaccination.

Merci pour ces liens très intéressants et instructifs.

Message cité 1 fois

Posté le 26-10-2011 à 17:30:00

Nicolas inforougeole a écrit :

Bonsoir,
Le Haut Conseil de la santé publique conseille "une prescription de contraception efficace pendant les 2 mois suivant chaque dose de vaccin". Vos 8 semaines correspondent à peu près à ce délai. Seul un médecin pourra réaliser le diagnostic vous concernant et, le cas échéant, vous donner un feu vert pour la grossesse.
La vaccination ROR est déconseillée chez la femme enceinte mais une vaccination en cours de grossesse ne justifie ni interruption médicale de grossesse ni même de surveillance particulière, aucun cas d'embryofetopathie lié au vaccin n'ayant été rapporté.
Vous pouvez lire l'avis du HCSP sur <http://www.hcsp.fr/docspdf/avi/.../ceinte.pdf>

Ok merci !
J'ai bien lu cela aussi, mais sachant que j'ovule à peu près à la date anniversaire du vaccin (un peu plus de 8 semaines, donc), j'espère que cela n'entraînera aucun risque.....

Message cité 2 fois

Nicolas inforougeole
Vacciné



Posté le 27-10-2011 à 11:11:44

lily4 a écrit :

Bonjour j'ai 27 ans et mon dernier rappel du ROR date de 1996 (j'avais 12 ans) D' apres vous est ce que je dois effectuer un nouveau rappel? Merci

Si vous n'avez pas la certitude d'avoir été correctement vaccinée (c'est-à-dire **deux doses de vaccin**) ou que vous n'avez plus votre carnet de vaccination, il est recommandé une vaccination « de rattrapage » pour arriver à deux doses au total.
La vaccination ROR (rougeole, oreillons et rubéole) peut être administrée sans risque particulier aux personnes qui ont déjà reçu un ou plusieurs de ces vaccins. Cependant, il faut éviter de se faire vacciner pendant la grossesse.
Dans tous les cas, n'hésitez pas à en parler avec votre médecin traitant et faites avec lui le point sur votre immunité contre la rubéole et la rougeole.

Message cité 2 fois

luluandcocorosy2
Profil : Doctinaute d'argent



Posté le 28-10-2011 à 22:30:32

corisandiane a écrit :

Merci pour ces liens très intéressants et instructifs.

les liens de propagande ? ...

que des mensonges



Conclusion

- Les réseaux sociaux nous permettent, pour des coûts maîtrisés et selon des protocoles stricts, d'aller au devant de la demande des usagers
- Ils nous rapprochent donc des usagers, permettent de mieux personnaliser et accompagner les réponses, favorisent la reprise de l'information par les pairs
- Ils sont généralement bien accueillis par les usagers, qui apprécient l'intervention des pouvoirs publics dans les fils de discussion
- Ils restent néanmoins extrêmement chronophages : s'occuper d'un dispositif communautaire sur une thématique équivaut +/- à un plein temps
- Aujourd'hui, il semble difficile de déployer une présence sur Internet, avec l'animation d'un site la gestion des interventions sur les réseaux sociaux, sans confier la charge d'une stratégie éditoriale digitale à un community manager dédié.

