

11 mars 2016 Marseille

# Réseaux sociaux, objets connectés et big data : usages et enjeux du numérique en prévention et promotion de la santé

Colloque organisé par le Comité régional d'éducation pour la santé PACA, dans le cadre du Pôle régional de compétences en éducation et promotion de la santé



Suivez le colloque sur Twitter  
# prcpaca

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

◆ David HEARD  
Chef du département des campagnes, INPES

cres  
Comité régional  
d'éducation pour la santé  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

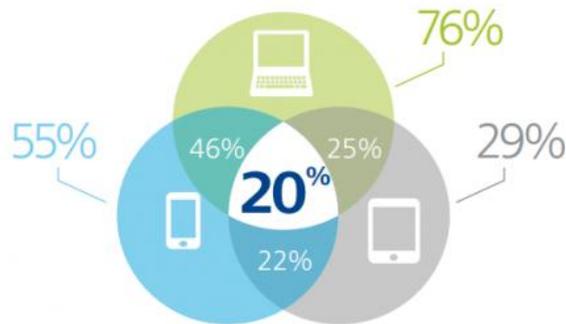
avec le soutien de  
l'ARS PACA et de l'INPES

# 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<sup>e</sup> moteur de recherche le plus utilisé après Google
- 69% des Français sont des internautes santé / 74% des femmes
- 1/4 des internautes santé citent 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

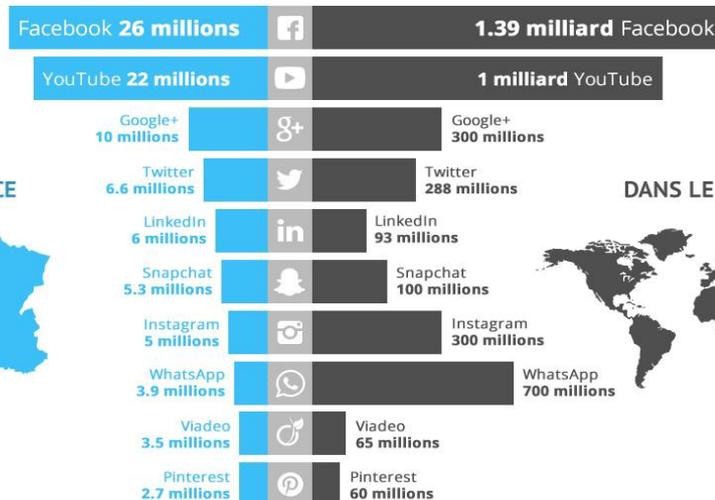


Part des Français ne pouvant se passer de leur tablette

LES RÉSEAUX SOCIAUX

NOMBRE D'UTILISATEURS ACTIFS

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



EN FRANCE



DANS LE MONDE



Comité régional  
pour la santé  
CÔTE D'AZUR

de

l'ARS PACA et de l'INPES

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

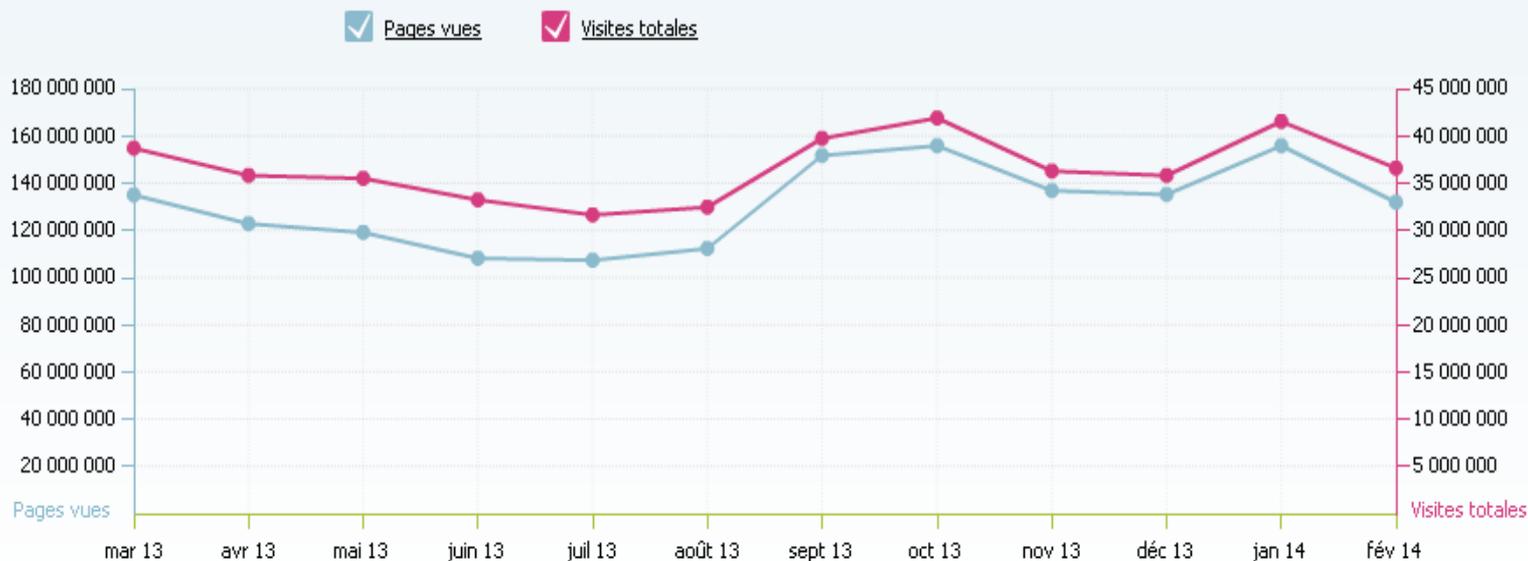


- Depuis maintenant une dizaine d'année (création Facebook : 2004), le web des sites Internet a été doublé par un web des usagers : *les réseaux sociaux*
- Un web participatif (UGC : *user generated contents*), interpersonnel, évolutif, né avec les forums, *communautaire*
- Le principe de ces réseaux 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<sup>er</sup> forum européen
- Fils de discussion sur les addictions parmi les plus actifs :  
dépression, 4,5 M ; surpoids 2,4 M ; dépendances, 1,9 M ;  
arrêt du tabac, 1,4 M ; contraception 1,4 M ; vaccination 167 K  
cannabis 130 K ; vivre avec une personne dépendante 56 K.



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



## Top 10 Facebook Brands by Number of Local Fans

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



avec le soutien de  
l'ARS PACA et de l'INPES

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



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



**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

3



avec le soutien de  
l'ARS PACA et de l'INPES



# 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.

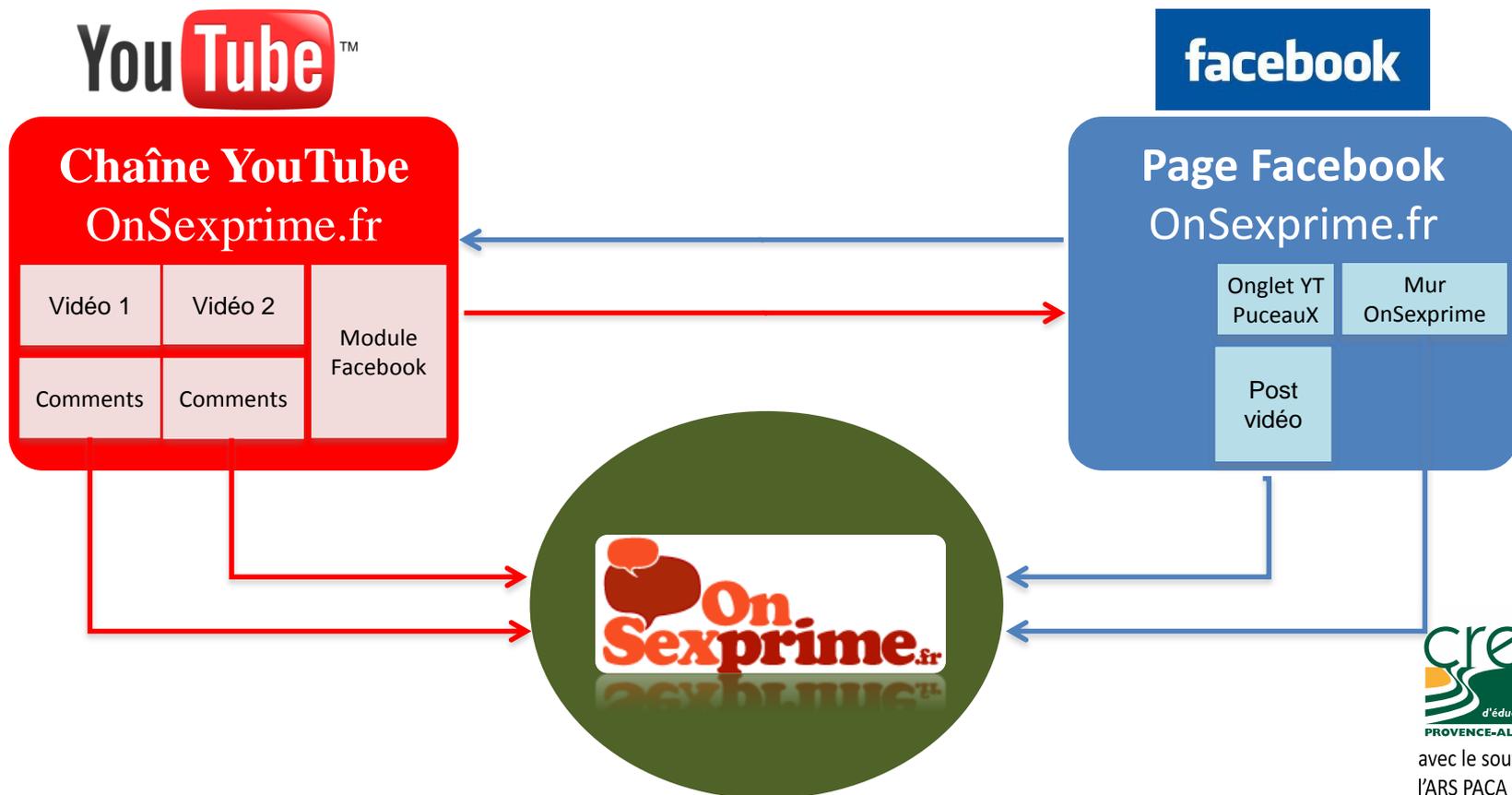
# Comment faire ?



- **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



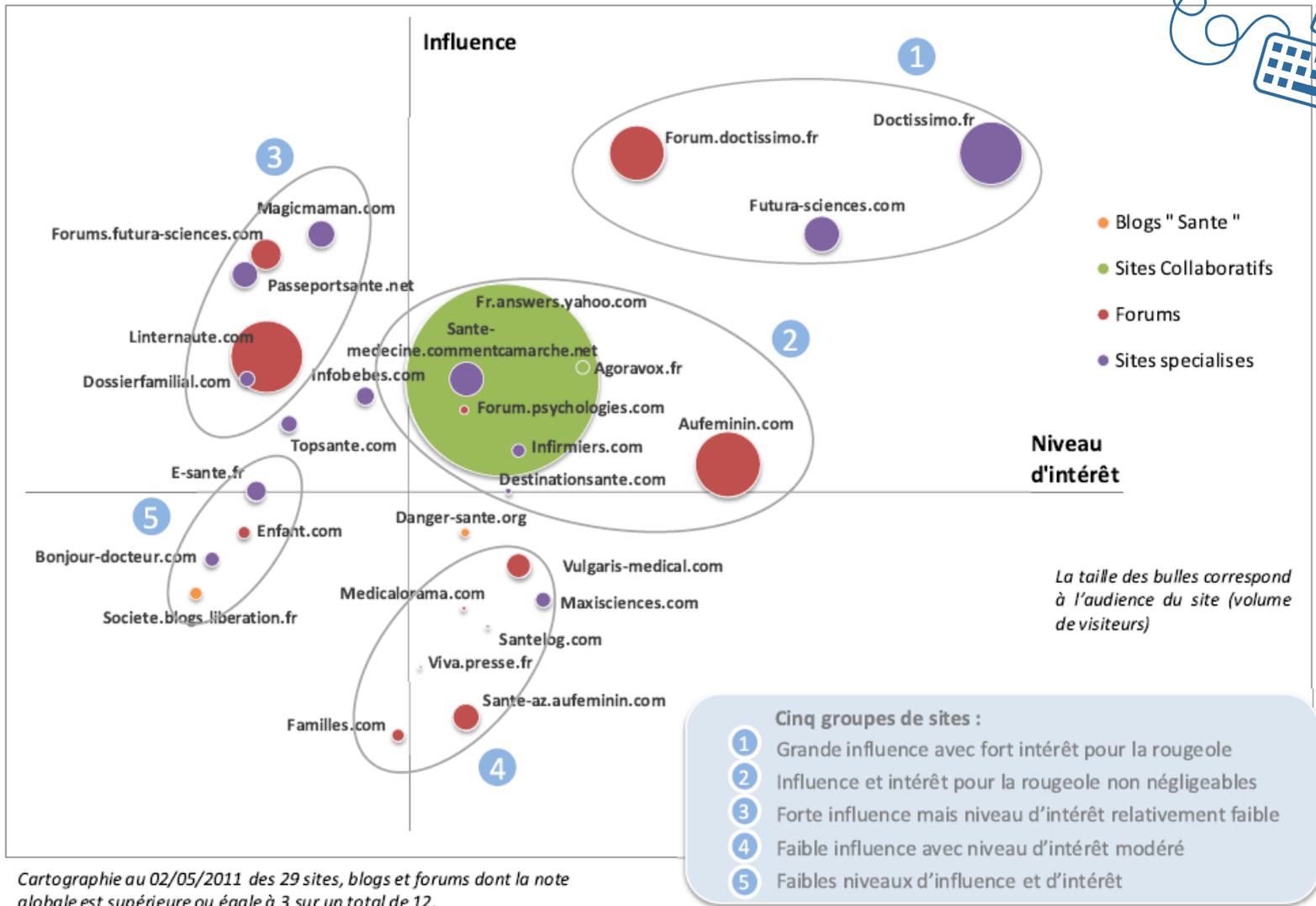
# L'exemple d'OnSexprime

- 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



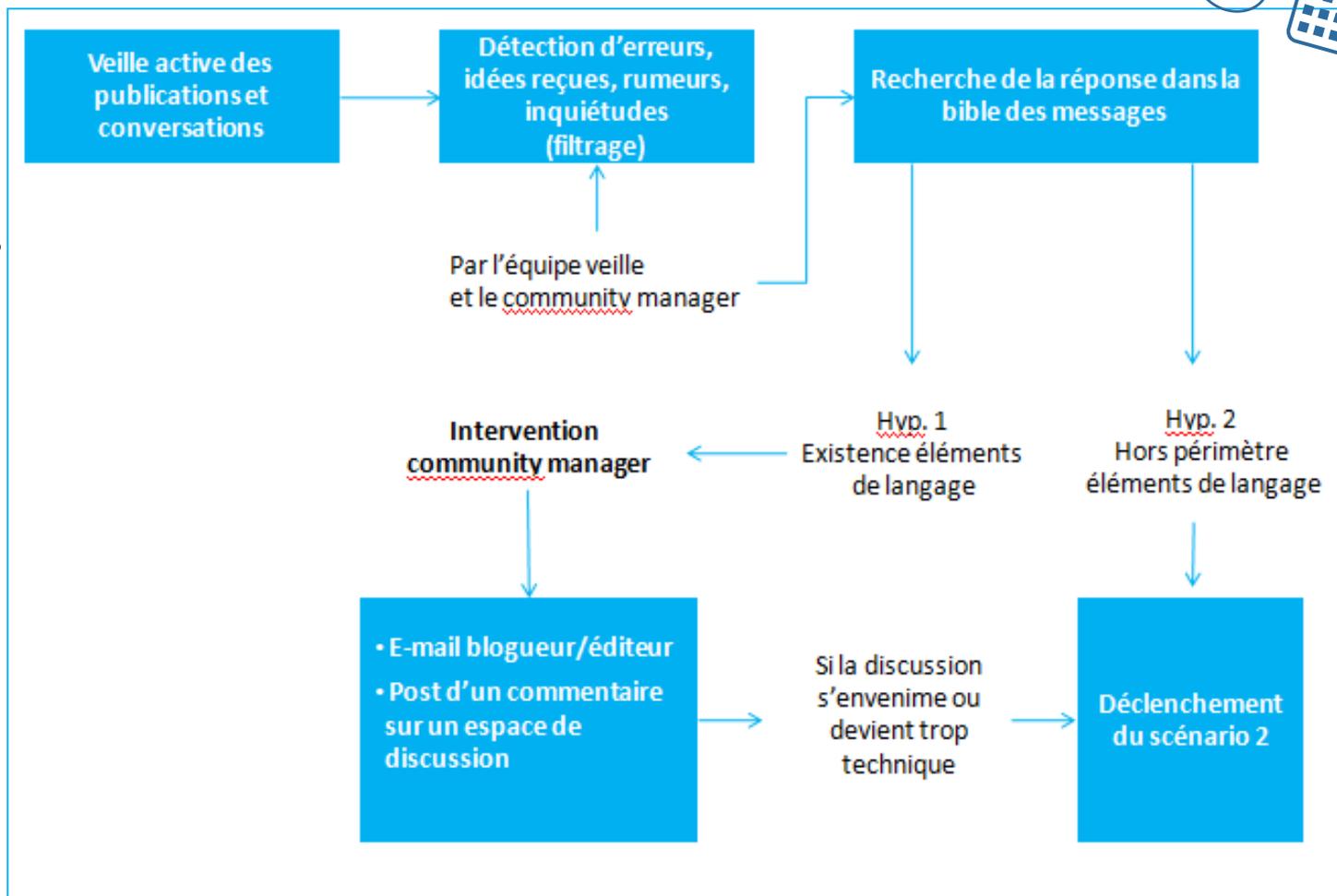


# L'exemple de la vaccination

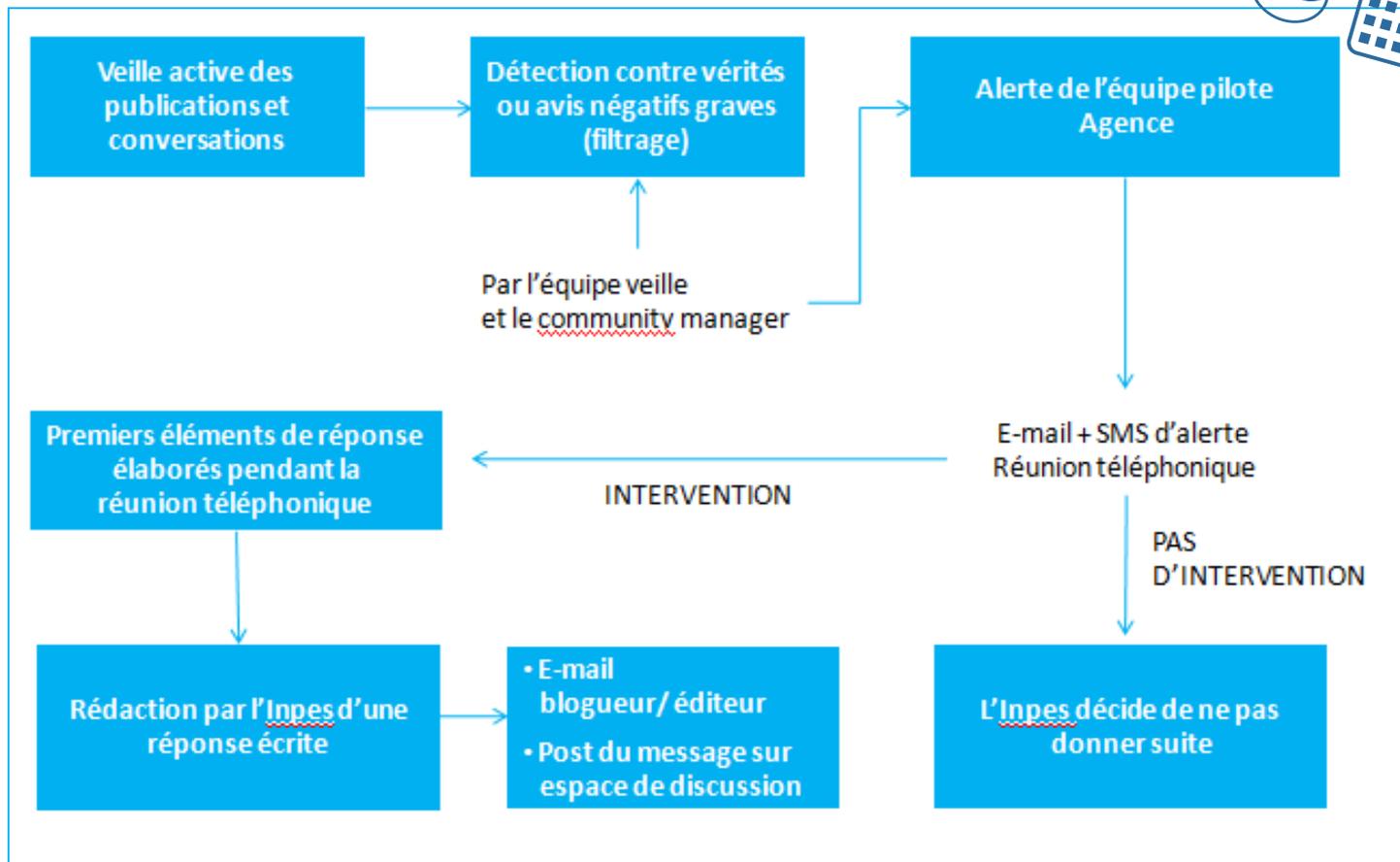


Cartographie au 02/05/2011 des 29 sites, blogs et forums dont la note globale est supérieure ou égale à 3 sur un total de 12.

# L'exemple de la vaccination



# L'exemple de la vaccination



# L'exemple de la vaccination

Le community manager se présente sous 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](http://www.info-rougeole.fr).

posté le 5/08/11 à 11:10

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'embryofoetopathie lié au vaccin n'ayant été rapporté.  
Vous pouvez lire l'avis du HCSP sur <http://www.hcsp.fr/docs/pdf/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



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



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](http://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 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.