

Avertissement :

La présente étude a été réalisée à titre gracieux et ne fait l'objet d'aucun commerce pécuniaire sous quelque forme que ce soit. Elle est librement mise à disposition, téléchargeable gratuitement sur notre internet, sans contrepartie sauf celle relative au droit d'auteur. Toute utilisation et communication doit faire mention de « Auteur: @Copyright Pilar (www.pilar-institute.com) ». Sa méthodologie et les données utilisées sont conformes aux dispositions réglementaires relatives à la garantie de l'anonymat, à la conservation et aux droits de modifications et de rectifications, et aux chartes des bases utilisées. Pour toute question, vous pouvez nous écrire à contact@pilar-institute.com
Pour une meilleure lecture, un récapitulatif des abréviations utilisées dans ce document se trouve en dernière page.

Alors que le « hashtag », ce fameux mot passé dans les expressions populaires et précédé du signe #, fête ses dix ans cette semaine, Twitter reste à la fois un dispositif connu mais pas utilisé par tous. Réseau social de microblogage, Twitter a été lancé en juillet 2006 par ses quatre fondateurs américains. Il compte aujourd'hui près de 315 millions d'utilisateurs actifs par mois, l'un des plus suivis et pratiquants n'étant plus à présenter : Donald Trump, le président des Etats-Unis d'Amérique lui-même.

L'un des succès de Twitter, qui n'est pas sans lui poser des questions récurrentes de stratégie et d'évolutions, réside dans sa fonctionnalité première : permettre à un utilisateur d'envoyer gratuitement de courts messages (les fameux « tweets »), limités à 140 caractères. Disponible dans plus de quarante langues, on estime que chaque jour, ce ne sont pas moins de 500 millions de tweets qui sont envoyés.

Malgré (ou du fait de ?) sa notoriété et de ses quelques chiffres impressionnants, Twitter n'en est pas moins soumis à de nombreuses critiques : qu'il s'agisse de sa faible réactivité aux contenus inappropriés (cette décennie est celle des attentats et des expressions d'extrémismes croissants), à la brutalité, voire à la violence de certains propos, par son côté « superficiel » aussi (comment formuler une pensée profonde et de la nuance en si peu de mots ?), les avis contrastés ne manquent pas. L'une des dernières, argumentée mais observatrice et sévère, venant du médiatique professeur de philosophie Raphaël Enthoven : « *Twitter promeut la sottise par le vacarme* »¹. Comme on dirait familièrement sur le réseau à l'oiseau bleu : ça pique un peu...

Et pourtant. D'autres voix aiment à dire que Twitter contribue à une capacité d'expression que seuls les réseaux sociaux ont pu créer. Chacun peut ouvrir un compte, voire même plusieurs, parler et entrer en contact avec le monde. A titre personnel, j'ai

créé un compte en 2011 (une éternité à l'échelle d'internet...) et me souviens très bien d'un échange avec un twitto, de quelques années mon cadet, qui me confia : « Twitter a changé ma vie ». Loin d'être un cas isolé, de nombreux individus, aux premiers rangs desquels les patients et les porteurs de causes, ont trouvé là une façon de communiquer (peu onéreuse de surcroît), d'entrer en interaction, de toucher des cibles et de porter des messages, qui me fait personnellement dire que Twitter et ses équivalents, font désormais partie de l'arsenal possible de toute communication.

Les établissements de santé de tous pays ont vu des précurseurs particulièrement actifs et pertinents. Mais ils restent finalement minoritaires au vu de leur nombre. Du côté institutionnel, les gouvernements, agences et autres ministères ont perçu plutôt rapidement la nécessité d'ouvrir des comptes, de façon souvent prudente et expérimentale, mais finalement assez bien adaptée aujourd'hui. Qu'en est-il du secteur de la santé ? Que disent les Ministères qui lui sont consacrés ? Existe-il des différences de tons, de mots, de pratiques ? Utilisateurs réguliers et observateurs, la question des réseaux sociaux en santé fait partie de nos sujets de recherche et de formation. L'objet du présent article est de poser notre focale sur les Ministères de la Santé sur Twitter.

¹ Raphaël Enthoven, « Notre époque est celle de la contamination de la vertu par le ressentiment », lefigaro.fr, 28 juillet 2017 <http://www.lefigaro.fr/vox/societe/2017/07/28/31003-20170728ARTFIG00267-raphael-enthoven-notre-epoque-est-celle-de-la-contamination-de-la-vertu-par-le-ressentiment.php>

Petit rappel du fonctionnement de Twitter

Twitter permet à tout utilisateur d'ouvrir un compte (il y a des conditions générales d'utilisation de 25 pages précisant les droits, licence d'utilisation, responsabilités, confidentialité etc...), quelque soit son statut (personne physique ou morale), sans condition d'identité *a priori*, à la question de l'usurpation d'identité près. Les comptes commencent toujours par « @ ».

Parmi les principales fonctionnalités, Twitter permet :

- De **poster** des messages publics – les tweets – dont la taille est limitée.
- D'intégrer dans ces tweets des **liens** (éventuellement raccourcis, *via* des réducteurs de liens comme bit.ly ou goo.gl), des **photos** ou des **vidéos**, possiblement diffusées en direct. Cette faculté est particulièrement intéressante pour renvoyer sur un site internet, en particulier le sien et ainsi capter plus de trafic, ou pour approfondir ses messages. Il est aussi possible d'« interpeller » ou de faire référence à un autre compte lors de la rédaction d'un tweet. Ainsi, écrire @MinSoliSante dans son tweet permet d'indiquer au Ministère de la Santé français (puisque'il s'agit de son compte Twitter) qu'un tweet le mentionne.
- De **suivre** d'autres comptes, dénommés alors « **abonnements** »
- D'**être suivi** par d'autres comptes, dénommés ici « **abonnés** » ou « followers »
- De répondre aux messages dans lesquels le compte est mentionné.
- D'envoyer et de recevoir, par une **messagerie privée** intégrée à Twitter, des messages (appelés **DM** pour Direct Message), utilisable avec ses abonnés seulement
- De **reposter** un tweet de tout autre compte, cette action et ce message sont alors appelés Retweet, abrégé en **RT**
- De faire des **recherches** de tweets ou de comptes. A ce sujet, lors de la rédaction de tweets, ou pour repérer plus facilement certaines informations, le **hashtag** est utilisé. Par exemple, il est possible de faire des recherches de termes dans Twitter. En saisissant #hôpital, tous les tweets ou comptes mentionnant dans leur présentation ce mot, seront restitués dans une liste

L'écran du compte qui **restitue** tous les tweets et RT des comptes se présente comme un fil continu. C'est pour cela qu'il est appelé **Timeline**, abrégée en **TL**.

L'une des caractéristiques techniques majeures de Twitter réside dans le fait que, dès sa création, il a été proposé une interface **de programmation (API) ouverte** et documentée. Un grand nombre d'applications ont ainsi pu être développées, le plus souvent utilisables librement.

Parmi les **outils utiles à la gestion de ses comptes** (notamment ceux d'entreprises, de collectivités ou d'institutions), plusieurs applications permettent de gérer les comptes sur les différents réseaux sociaux, de programmer des messages, de mesurer des flux, d'évaluer sa « notoriété » ou de mettre en place des alertes. C'est le cas de Hoosuite, assez présent en tant que plateforme de gestion de réseaux sociaux, de Mention, qui permet la création d'alertes à partir de mots-clé, ou de Klout, qui mesure à partir de son propre algorithme un score de notoriété, avec ses évolutions dans le temps.

Notons enfin que s'agissant d'utilisateurs de certains domaines (musique, spectacle, gouvernement, politique, journalisme, affaires etc...), Twitter peut procéder à la **certification du compte**, reconnaissable par un badge bleu apposé au nom du compte. Cette procédure permet de confirmer l'identité et la qualité du détenteur, et de le protéger. Depuis 2016, il est désormais possible (et fortement recommandé pour ce type d'institution, l'usurpation à la création du compte de Madame Agnès Buzyn, Ministre de la Santé en France, l'ayant rappelé dès ses premiers jours de prise de fonction), de demander ce statut à Twitter *via* un formulaire dédié, accessible sur verification.twitter.com

Notre démarche pour analyser ce que twittent les Ministères de la Santé

Pour être tout à fait explicite, nous avons profité de la nomination d'un nouveau gouvernement en France, et donc de l'installation de nouvelles équipes au Ministère de la Santé, pour déterminer une période d'analyse. En effet, des changements sensibles de communication peuvent intervenir entre deux mandats, et nous y avons vu une opportunité simple de repérage d'une politique de communication.

Notre période d'analyse s'étale donc **du 17 mai 2017 au 22 août 2017**, soit un peu plus de trois mois.

Outre la mise en place d'un « nouveau » Ministère, notre choix méthodologique de période tient aussi au fait que, paradoxalement, compte tenu du très grand nombre d'applications existantes autour de Twitter, nous n'avons trouvé aucun moyen simple et automatisé d'exporter de tweets. Notre recueil a donc été manuel (chaque tweet a été recueilli à partir de tous les comptes que nous avons analysés), ce qui sur une période de trois mois et pour un peu plus de 1 000 tweets identifiés sur tous les comptes a représenté pas moins de 2 jours – hommes.

Par ailleurs, en termes de périmètre linguistique, nous avons choisi de rechercher les Ministères de la Santé (tous les pays que nous avons étudiés en possèdent un, éventuellement doté d'autres prérogatives comme les questions sociales; ou disposent d'un secrétariat d'état sur ce sujet; ou l'identifient comme un service fédéral plus que ministériel) où **le français est la ou l'une des langues officielles**. Si le pays admet plusieurs langues officielles, nous n'avons analysé que les comptes Twitter dont la présentation est en français. Nous avons ajouté trois pays francophones (où le français est utilisé mais pas dans les langues officielles), à savoir l'Algérie, le Maroc et la Tunisie.

Notre liste de pays, au nombre de 32, est donc la suivante, classée par ordre alphabétique :

Algérie	Djibouti	Niger
Belgique	France	Québec
Bénin	Gabon	République Centrafricaine
Burkina Faso	Guinée	Rwanda
Burundi	Guinée Equatoriale	Sénégal
Cameroun	Haïti	Seychelles
Canada	Luxembourg	Suisse
Comores	Madagascar	Tchad
Congo	Mali	Togo
Côte-d'Ivoire	Maroc	Tunisie
	Monaco	Vanuatu

Pour identifier l'existence de ces comptes sur Twitter, nous avons soit rechercher la mention d'un compte Twitter sur les différents sites web des Ministères, soit requêter dans la zone prévue à cet effet sur la plateforme en utilisant l'expression « santé + nom du pays ».

Après identification des comptes, parmi les informations que nous avons recueillies, outre le **contenu** des tweets sur la période, nous avons considéré :

- ✓ La **date** d'ouverture du compte et son statut (certifié ou non)
- ✓ Le **nombre** d'abonnements et d'abonnés au compte
- ✓ Le **type** du tweet (message écrit par le compte, RT, réponse suite à une mention...)
- ✓ La date du tweet, avec en corollaire le jour de la semaine
- ✓ En cas de **RT**, le compte dont le message est reposté
- ✓ Le **sujet** du tweet (alertes, message de santé publique, rendez-vous, visites officielles...)

Des pratiques très différentes selon les pays

Sur les 32 pays que nous avons étudiés, seuls **10 disposent d'un compte Twitter** pour leur Ministère de la Santé, ou leur secrétariat d'état ou leur service fédéral.

Une **minorité** (4 sur 10) est **certifiée**.

Ils ont été ouverts **en moyenne depuis 4 ans** (soit 2013), mais le premier créé fut @SanteCanada (le 1^{er} avril 2009), rapidement suivi par son alter ego français. Des comptes se sont créés tout récemment comme pour le Québec (1^{er} avril 2017) ou le Congo (1^{er} décembre 2016).

Pays	Nom du compte	Descriptif	Inscrit en	Compte certifié	Tweets	Abonnés
France	@MinSoliSante	Compte officiel du Ministère des Solidarités et de la Santé	1-janv.-10	Oui	4 569	115 000
Canada	@SanteCanada	Santé Canada (Gouvernement du Canada) : une source crédible de renseignements pertinents et à jour. Conditions: http://ow.ly/FRWJ anglais: @HealthCanada	1-avr.-09	Oui	5 868	21 600
Belgique	@SanteBelgique	Service Public Fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (Belgique)	1-mai-11	Oui	804	2 362
Suisse	@BAG_OFSP-UFSP	Bundesamt für Gesundheit BAG – Office fédéral de la santé publique OFSP – Ufficio federale della sanità pubblica UFSP	1-juin-11	Non	421	2 122
Maroc	@Ministere_Sante	Compte Twitter officiel du Ministère de la Santé du Royaume du Maroc	1-jul.-14	Non	192	562
Luxembourg	@sante_lu	Bienvenue sur le compte du ministère de la Santé du Grand-Duché de Luxembourg !	1-mai-13	Non	52	402
Togo	@MSP5_Togo	Pas de description	1-févr.-16	Non	29	200
Congo	@MSP_Congo	Compte Twitter Officiel du Ministère de la #Santé et de la #Population Congolais Official account of the Congolese Ministry of #health and #population.	1-déc.-16	Non	29	54
Québec	@sante_qc	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)	1-avr.-17	Oui	0	34
Gabon	@MinSanteGabon	Compte officiel du Ministère de la Santé, de la Prévoyance Sociale et de la Solidarité nationale	1-févr.-16	Non	Les Tweets de ce compte sont protégés.	

Classés selon le nombre d'abonnés, c'est le Ministère de la Santé français qui arrive en tête avec 116 000 followers. Il forme le duo de tête avec le Canada et ses 21 600 abonnés. Un net décrochage se note avec les comptes suivants, puisqu'à la troisième place se positionne @SanteBelgique (2 362 followers), proche de l'Office Fédéral de la Santé Publique Suisse (2 122). Les autres comptes (Maroc, Luxembourg, Togo, Congo, Québec) enregistrent à ce jour quelques dizaines à quelques centaines d'abonnés.

L'analyse des 4 premiers comptes : France, Canada, Belgique, Suisse

Afin d'essayer d'identifier (les montants de tous les indicateurs restent limités...) des tendances et des caractéristiques, nous focalisons à ce stade notre analyse sur les comptes disposant de plus de 1 000 abonnés. En première caractéristique, ils partagent d'être les plus anciens et d'avoir été créés depuis au moins 7 ans (soit entre 2010 et 2011), ce qui est la période de croissance la plus forte de Twitter dans son histoire. Cependant, en termes de « postage », les pratiques sont très différentes : si la France et le Canada alimentent régulièrement leur compte (plus de 4 500 posts émis pour la première depuis 2010 et près de 5 900 pour le second), la Belgique et la Suisse ont posté respectivement 800 et 420 tweets depuis 2011. Pas sûr que Twitter représente pour ces dernières un outil de communication régulier, donc...

Caractéristiques des tweets des 3 derniers mois

Les prochaines considérations sont réalisées compte par compte et du 17 mai au 22 août 2017. Des différences, en termes de contenu et posts, sont relevées sur les quatre pays.

En France, la Ministre, les structures d'Etat et ... la météo

Entre le 17 mai et le 22 août 2017, le compte @MinSoliSante a posté le nombre impressionnant de 579 tweets, soit une **moyenne de 5,9 tweets par jour calendaire**, y compris le samedi (28, soit 5 %) et le dimanche (17, soit 3 %). 42 % des tweets sont postés du mercredi (115) au jeudi (126). Certains jours ont été particulièrement intenses comme le 22 juin avec 31 tweets et le 5 juillet avec 33 tweets. Des éléments de compréhension peuvent être apportés en signalant que la première date correspond à la journée pour le don d'organes, et que la seconde a vu la conférence sur les vaccins et l'annonce du Président de la République en faveur de l'entrée de Simone Veil au Panthéon.

La time line du compte est composée des **tweets rédigés par lui-même** (il a en rédigé 250, soit **43 % du total**), **la majorité étant donc constituée par des retweets**. Ces derniers montrent que les tweets retransmis sont surtout ceux de la **Ministre elle-même** (son compte a été créé à sa nomination, et 70 RT, soit **12 %** du total ont été réalisés).

Les **autres agences** nationales, type Agence de Biomédecine, Agence Nationale de Santé Publique, Agence Nationale de Sécurité Alimentaire..., sont aussi retweetées et concentrent **10 %** (59 tweets) de la TL du Ministère. Le **gouvernement** et les **autres ministères** constituent aussi environ **10 %** de la TL. Ils sont suivis par les RT de certaines ARS (34 RT, 6 % de la TL), de certaines préfectures (30 RT, 5 %), autres institutions sanitaires nationales (23 RT, 4 %), de quelques (très peu) établissements de santé (16 RT, 3 %) et de Météo France (15 RT, 3 %).

Pour le champ du management hospitalier que nous connaissons bien, on notera l'absence de tout RT de l'Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP), pourtant présente et active sur Twitter, et d'un seul RT de l'Agence des Systèmes d'Information Partagé de santé (ASIP ou @esante_gouv_fr).

Techniquement, les équipes du Ministère semblent utiliser, au moins en partie, la **plateforme Hootsuite**. En effet, par exemple, les liens raccourcis par cet outil, identifiable par le préfixe ow.ly se retrouvent dans 74 messages (soit 30 % des 250 rédigés par le compte lui-même). L'émission de tweets le week-end et les jours fériés des 14 juillet et 15 août nous avait déjà un peu mis sur la piste, ces tweets étant fort probablement programmés, ce qui fait partie des fonctionnalités de Hootsuite.

Du point de vue de la forme, la très grande majorité des tweets et des RT contiennent une **photo** (421, soit **73 %**), tandis que d'autres contiennent une vidéo ou un GIF animé (83, soit 14 %). Les tweets constitués de texte seul sont donc très minoritaires et sont quasi-majoritairement le fait des RT de la Ministre Agnès Buzyn.

Par ailleurs, une majorité de messages intègre un **lien** (327, soit **57 %**), raccourci ou non, et renvoyant le plus souvent sur le site du Ministère lui-même. Cette pratique tout à fait valable montre au passage l'**importance d'un site internet** complet, actualisé et dynamique, puisqu'il constitue une part importante du matériau utilisé et restitué sur Twitter (en dehors des photos de visites).

Les tweets contiennent **quasiment tous**, en plus de lettres et/ou de chiffres, des **symboles de type wingding ou webding**, voire **emojis**. Si leur utilisation montre une compréhension certaine des règles et usages actuels de Twitter, à titre personnel, j'avoue ne pas être très fan et, à la longue, être un peu gênée dans ma lecture de cette TL, qui en fait un peu trop de ce point de vue-là. Mais les goûts et les couleurs...

Cette alternance de textes, photos, liens et RT de la Ministère (très souvent écrits à la première personne) donne un caractère dynamique à la TL, mais peut la rendre plus lourde parfois. En particulier, sur les messages de type « sensibilisation » ou « éducation », les mêmes tweets peuvent être repostés quelques jours ou quelques

semaines plus tard, ce qui peut, lorsqu'on lit la TL d'une traite, peut donner un sentiment de « matraquage », voire d'anxiété. Par exemple, 49 tweets (soit 8 %), contiennent le mot « **risque(s)** », 42 (7 %) le mot « **chaleur(s)** », 31 (5%) le mot « **canicule** » ou l'un de ses dérivés, 20 (3 %) le mot « **vigilance** », 20 (3 %) le mot « **soleil** », 9 le mot « **pollution** », 8 le mot « **piqûre(s)** », 7 le mot « **alerte** ».

Si l'on prend les mots « **risque(s)** », « **vigilance** », « **pollution** », « **canicule** », « **alerte(s)** », l'un ou plusieurs de ces termes se retrouvent dans 80 tweets, soit **14 %** du total.

En essayant d'identifier les tweets se rapportant à des **phénomènes météorologiques** (termes et leurs dérivés de « **canicule** », « **chaleur** », « **météo** », « **pollution** », « **soleil** », « **orage(s)** », « **température** »), 85 d'entre eux, soit **15 %**, traitent de ce sujet. Le « traumatisme » communicationnel de la canicule de 2003 serait-il encore et toujours dans les esprits ? ...



Si la **thématique des risques et/ou de la météo** semble donc bien présente, on notera toutefois l'absence de tout tweet, par exemple, autour de la crise aviaire et du suivi de la virus H5N8 (pourtant d'actualité sur la période), 1 seul (et encore, c'est un RT du compte @gouvernementFr sur l'affaire des œufs contaminés à l'insecticide fipronil, ou aucun autour des changements de composition du Levothyrox (qui concerne près de 3 millions de français tout de même). Les risques exposés dans la TL du Ministère en paraissent choisis et sélectionnés...

Parmi les **sujets particulièrement abordés**, plusieurs sont liés à l'**actualité** du Ministère ou du monde de la santé. Ainsi, les mots « **vaccin(s)** », « **vaccination** » ou « **vaccinal** » sont présents dans 31 tweets (soit **5 %**). Sur la période, deux journées de sensibilisation au don d'organes et au don du sang ont eu lieu. Les tweets se rapportant à ces sujets ont généré chacun 21 tweets, soit 42 au total et **7 % de l'ensemble**.

A la lecture de tous les tweets et RT, nous avons décidé de classer le contenu de chacun d'entre eux selon **5 catégories** :

- 1 - Les messages à **caractère institutionnel ou politique** (lors des visites, des évènements particuliers, des conférences de presse ou concernant les tweets d'Emmanuel Macron par exemple)
- 2 - Les messages qui **informent** (sur des droits, des procédures, des chiffres etc...)
- 3 - Les messages qui **sensibilisent** (autour du tabac, de certains risques comme les noyades ou le bruit lors des concerts etc...)
- 4 - Les messages qui **éduquent** (les check-lists, les gestes qui sauvent ou les comportements « sains », ce qu'il faut faire lors des fortes chaleurs etc...)
- 5 - Les **alertes** (souvent de type météorologique)

Selon ce découpage, il apparaît qu'un peu **plus d'un tiers des messages sont institutionnels ou politiques** (213 ; **38 %**), ceux qui informent viennent en seconde place (119; 21 %), suivis de ceux qui sensibilisent (115; 20%), puis de ceux qui éduquent (93; 13 %) et enfin de ceux qui alertent (37; 6 %).

Au Canada, alimentation, drogues et rappels de produits

Le Ministère du Gouvernement du Canada chargé de la santé **a modérément twitté** sur la période : 332 messages au total, soit **3,4 tweets par jour calendaire**. Un jour, le 31 mai, a été particulièrement intense avec 16 tweets, qui pourtant ont évoqué plusieurs sujets différents (crise des opoïdes, journée sans tabac, apprentissage et garde des enfants autochtones...).



La plupart des tweets (**85 %**) sont constitués de **texte seul**, mais contiennent **très souvent un lien** (284, soit 85 %). 54 seulement (soit 17 %) intègrent une image et 4 une vidéo. A noter que tous, sans exception, sont rédigés en français. La bio de présentation indique qu'il existe le compte miroir en anglais @HealthCanada (d'ailleurs beaucoup plus suivi puisqu'il a 213 000 abonnés contre 21 600 pour le compte en français).

Comme pour son homologue, le compte semble bénéficier de l'appui technique de la **plateforme Hootsuite**. Ainsi, la très grande majorité des liens (264, soit 79 % du total des tweets) commencent par le préfixe **ow.ly**, signe de l'utilisation du raccourcisseur d'url de Hootsuite.

Le compte recourt **très peu aux RT**, puisqu'à 91 %, c'est lui qui est à l'origine des messages. Les quelques messages retweetés le sont de @salledepressionGC (6) et de @MinSanteCAN (5), qui est le compte de Jane Philpott, Ministre fédérale de la Santé du pays.

Parmi les thématiques abordées, la période analysée a vu un fil important relatif à une consultation menée auprès de la population par le Ministère, concernant des propositions autour d'un guide alimentaire et de mesures pour contrôler la publicité sur **l'alimentation** pour les enfants. 48 tweets ont eu ces points comme sujet, soit **14 % du total**. A noter que les termes peuvent parfois relever d'un politiquement correct tout anglo-saxon (nous restons pourtant sur un site ministériel...), avec l'utilisation du mot « malbouffe » par exemple, voire même des formules très directes envers l'industrie.

La sensibilisation à l'usage des **drogues** et aux actions du Canada en la matière a été assez présente : 31 tweets (soit **9 %**) contiennent le mot « *opioïdes* », 8 le mot « *drogue(s)* », et 3 le mot « *alcool* ».

Expliquons que sur cette période, de nombreux articles et communications ont été réalisés sur une crise dite des opoïdes (Radio Canada titrant, par exemple, le 6 juin dernier sur « *7 morts par jour au pays en 2016* »²)

Surtout, le fil Twitter du Ministère est fait pour émettre les avis de **rappels de produits** de grande consommation dangereux ou défectueux. Pas moins de 61 tweets (soit **19 %**) les évoquent dans une liste qui évoque tout autant les shampoings, les hochets, les adapteurs de courant, les étuis pour iPhone, les enduits de couleur pour terrasse en caoutchouc etc...

² Radio Canada, « *Crise des opioïdes : 7 morts par jour au pays* », radio-canada.ca, 6 juin 2017 <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1038252/crise-opioides-deces-fentanyl-surdoses-agence-sante-publique-canada>

L'alternance entre l'émission de ces tweets qui relèvent du très quotidien et court-terme, avec les grands enjeux pluri-annuels et sociétaux contre les addictions ou les politiques fédérales et institutionnelles, demande un certain temps d'adaptation au lecteur, qui doit jongler entre les différents niveaux de criticité et de « granularité » des messages.

L'exception vient de la dimension politico-économique puisque le sujet du prix des **médicaments**, très exactement des changements recherchés par le Canada en matière de prescriptions, d'accès aux traitements et de maîtrise des dépenses, a entraîné l'émission de 20 tweets (**6 %**), en particulier repérables avec le hashtag #médicamentsdordonnance.

Des projets également **très spécifiques** ont été mis en valeur, comme la loi dite « des bons samaritains » (3 tweets)³, les dimensions culturelles autochtones du pays (6 tweets), ou le #principedeJordan (7 tweets)⁴, soit **5 %** au total de la TL.

Certains termes de la sphère médicale, en revanche, paraissent particulièrement peu utilisés, voire absents. Ainsi, les mots « cancer » (1 seul tweet), « hépatite » (0), « mélanome » (1, c'était quand même la saison propice pour cette sensibilisation), « allergie » (1), « ambroisie » (0, sachant que le Canada est assez concerné par cette plante allergisante), « VIH » (2) etc... interrogent par leur faible fréquence. Il n'est pas non plus fait mention d'établissements de santé canadiens, d'actualités ou d'actions en matière de recherche ou de traitements.

Enfin, les aspects météorologiques et les vagues de **chaleur** ont été le sujet de 9 tweets (soit **3 %** du total).

En Belgique, de l'environnement et de l'anglais

Le nombre de tweets limités (73 sur la période, soit moins de 1 par jour) ne permet pas de proposer des éléments quantitatifs. On retiendra que la TL du Service Public Fédéral de Belgique, qui compte également dans son périmètre la sécurité de la chaîne alimentaire et l'environnement, a presque tout autant twitté sur les questions sanitaires qu'environnementales : le mot « ocean » est ainsi présent dans 10 tweets (14 %) et « mer » dans 10 autres tweets (14 %). Ce passage d'un sujet à l'autre, liés mais cependant pas réductibles, peut poser la question de l'impact des messages sanitaires stricts, qu'il s'agisse d'alertes ou de sensibilisation à la santé publique.

@SanteBelgique n'a écrit en propre qu'une **minorité des tweets émis** (16, soit **22 %**). La TL du compte est donc essentiellement constituée de RT, en particulier de @AFSA_Conso (qui est, strictement, l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire, 11 tweets, soit 15 %, à propos de rappels de produits, du fipronil ou de la grippe aviaire).

³ Radio Canada, « Une loi pour encourager les bons samaritains à signaler les surdoses », radio-canada.ca, 5 mai 2017
<http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1032146/loi-bon-samaritains-surdose-fentanyl-sante-canada-philpott-conway-mckinnon>

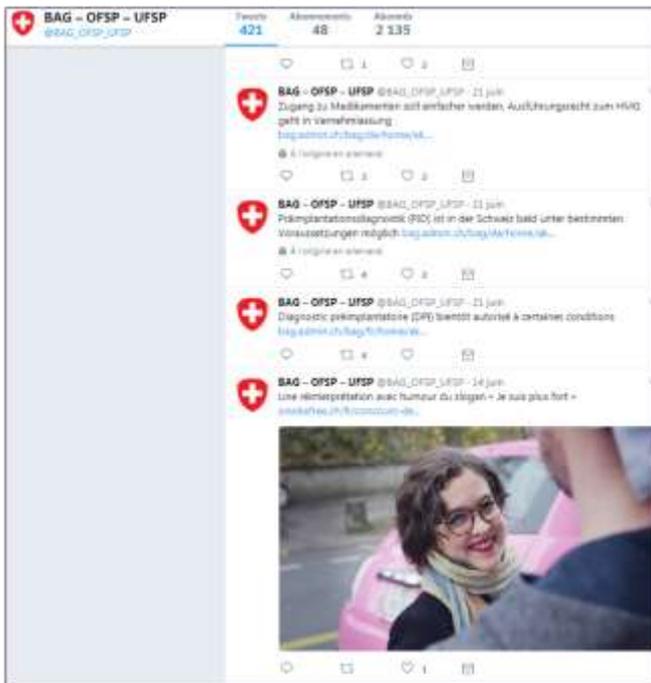
⁴ Affaires autochtones et du Nord Canada, « A propos du principe de Jordan », aadnc-aandc.gc.ca
<https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1334329827982/1334329861879>

Outre ces deux sujets à la fois d'actualité et sanitaires, @SanteBelgique s'adresse aussi aux **professionnels** de santé pour leur communiquer des informations pratiques (3 tweets), a émis des tweets sur des **alertes de type sécurité** imminente relative à des incidents survenus en gare centrale de Bruxelles et a twitté au moins 2 **offres d'emploi**.

Sur la forme, la majorité des tweets (42, soit 57 %) comportent une image ou une photo, et plus largement encore un lien (46, soit 63 %). Ces derniers ne sont pas rétrécis, ce qui laisse à penser que les messages sont directement postés sur Twitter et qu'il n'y a pas peut-être pas de recours à l'utilisation d'un outil de gestion des comptes de réseaux sociaux.

Du point de vue linguistique, il peut être étonnant de noter que 9 tweets (soit **12 %**) sont en **anglais**. Même s'ils concernent des RT et portent sur des événements nationaux ou internationaux relatifs à l'environnement, cette pratique est propre à ce compte. Pour aller plus loin, le compte @SanteBelgique connaît une déclinaison exacte en néerlandais (@be_gezondheid), mais non retrouvé en allemand ni en anglais (alors que le site internet est bien disponible dans ces deux autres langues aussi).

En Suisse, rien que du texte, en français et en allemand



TL plutôt **austère** (seuls 2 tweets comportent une photo), le fil Twitter de l'Office Fédéral de la Santé Publique Suisse n'est visiblement utilisé que **ponctuellement**.

En effet, à peine 14 tweets ont été postés sur une période de trois mois, impact à relativiser d'autant que le compte double ses messages par un tweet en français, immédiatement suivi du même en allemand. Tous intègrent un lien, non raccourci.

En guise de conclusion, l'analyse de l'utilisation de Twitter par des institutions nationales comme les Ministères ou services fédéraux de santé montre des situations très différentes, tant du point de vue de la maîtrise que des choix de contenu. Elle met finalement deux aspects en évidence : d'abord, le contenu suit avant tout l'actualité et est adapté du point de vue des formulations (le choix de la langue en faisant partie) aux caractéristiques politiques et populationnelles du pays. Ensuite, pour les comptes les plus avancés, Twitter représente un outil d'amplification des positions politiques et institutionnelles.

Des questions se posent cependant, notamment sur la sélection d'autres informations, la notion de risques ou de pathologies n'étant visiblement pas exhaustivement traitée. Nous n'avons pas non plus évalué le niveau d'interactions des twittos avec ses comptes. Ce point fait entièrement partie du sujet, et n'en est pas le moins complexe.

Posté 28 août 2017 par Nathalie L'Hostis

Abréviations

API	Application Programming Interface
ANAP	Agence Nationale d'Appui à la Performance
ARS	Agence Régionale de Santé
ASIP	Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé
DM	Direct Message
RT	Retweet
TL	Time Line
TT	Trending Topics
URL	Uniform Resource Locator

Pilar est spécialisée dans la formation, le conseil et le recrutement en contrôle de gestion et aide au pilotage hospitalier. Nos programmes sont spécialement conçus pour vous accompagner sur ces sujets.

Nous vous recommandons particulièrement dans cette optique nos programmes suivants, spécialement conçus pour les réseaux sociaux des structures et établissements de santé:

"Découvrir et développer sa présence professionnelle d'hospitalier avec Twitter":

<https://www.pilar-institute.com//formation/d%C3%A9couvrir-et-d%C3%A9velopper-sa-pr%C3%A9sence-professionnelle-d%E2%80%99hospitalier-avec-twitter>

"Les réseaux sociaux pour professionnels et établissements de santé : savoir les utiliser pour bien communiquer"

<https://www.pilar-institute.com//formation/les-r%C3%A9seaux-sociaux-pour-professionnels-de-sant%C3%A9-savoir-les-utiliser-pour-bien-communiquer>

"Le Community Management à l'hôpital et en structure de santé »

<https://www.pilar-institute.com//formation/le-community-management-%C3%A0-lh%C3%B4pital-ou-structure-de-sant%C3%A9#overlay-context=formation/le-community-management-en-%25C3%25A9tablissement-ou-structure-de-sant%25C3%25A9>

"Hôpitaux, cliniques, médecins : maîtrisez votre e-reputation»

<https://www.pilar-institute.com//formation/h%C3%B4pitaux-cliniques-m%C3%A9decins-ma%C3%AEtrisez-votre-e-reputation>

"Se lancer sur les réseaux sociaux : les bons réflexes et recommandations aux établissements de santé»

<https://www.pilar-institute.com/node/245>



Pilar est sur Twitter http://www.twitter.com/Pilar_Institute

Pilar est sur Facebook <facebook.com/pages/Pilar-Institute/43016771703441>

