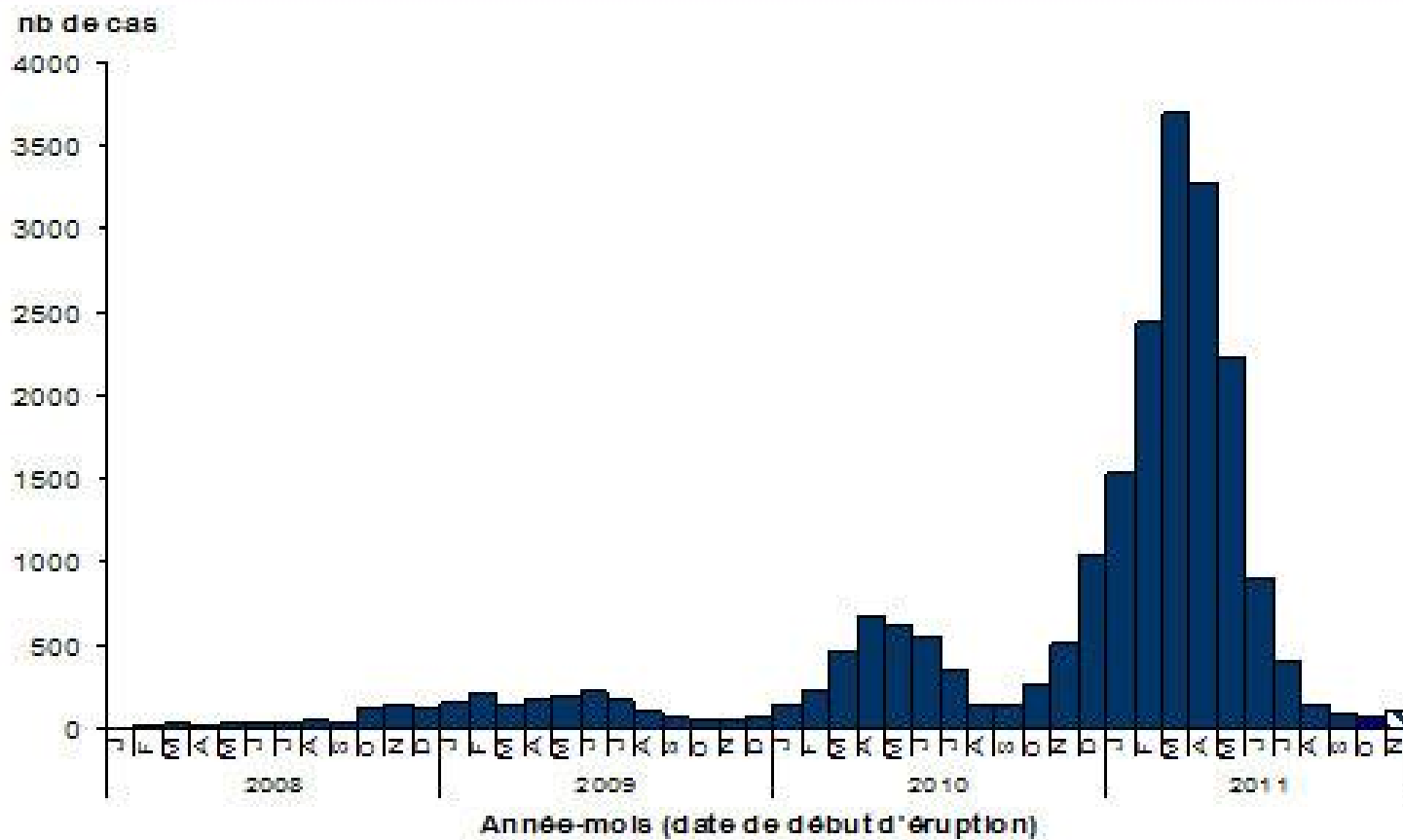
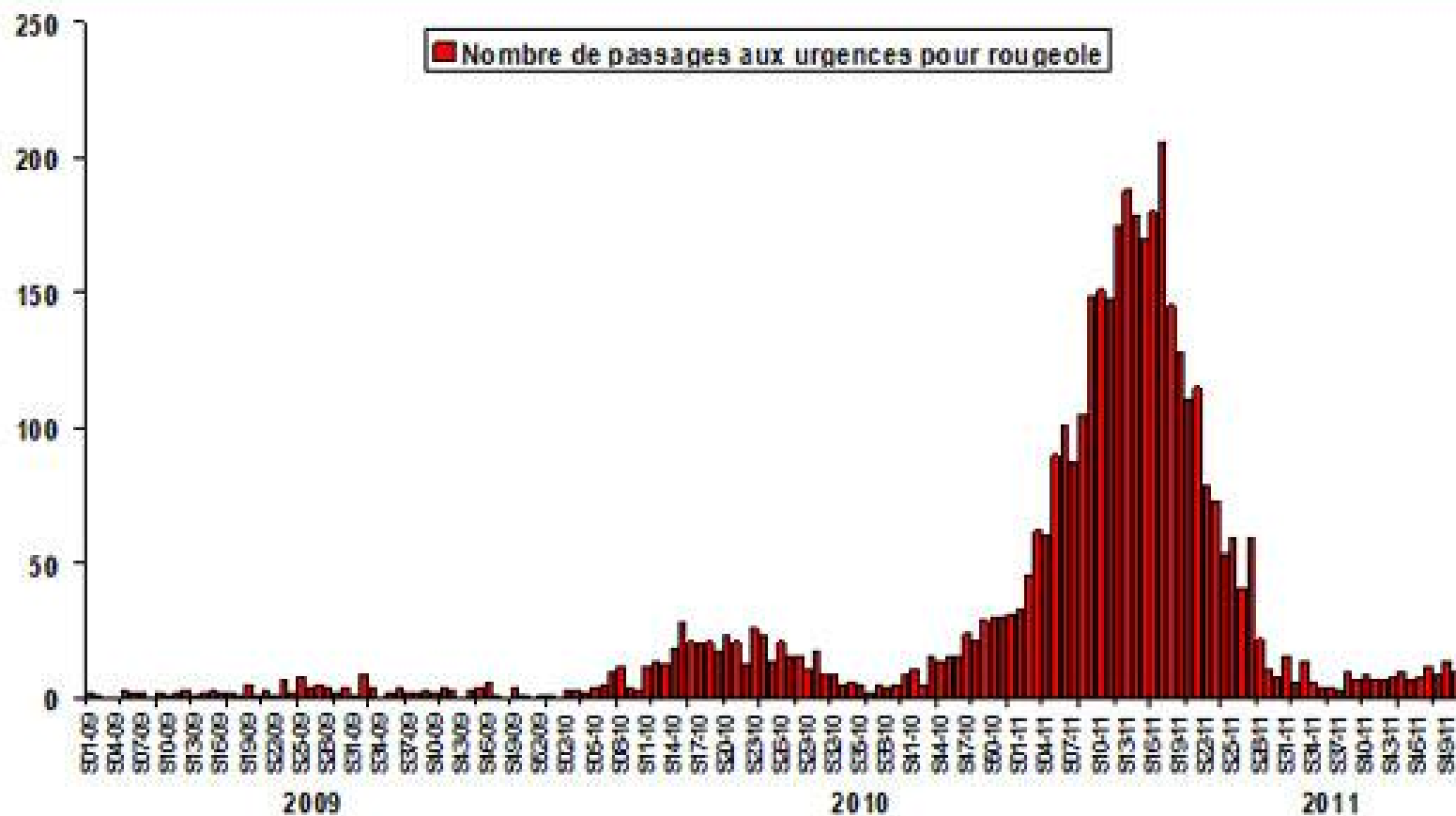


ÉPIDÉMIE DE ROUGEOLE :
MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF
DE COMMUNITY MANAGEMENT
SUR LES RESEAUX SOCIAUX

David Heard, 28 mars 2017

- Une **épidémie** de rougeole en France
- **15 000 cas** notifiés en 2011, dont 16 avec complications neurologiques, 649 pneumopathies graves et 6 décès. (chiffres InVs déc. 2011)
- Une **couverture vaccinale insuffisante** pour empêcher les épidémies, en particulier chez les adolescents et jeunes adultes.





Source: réseau Occur, DCAH-IVS, 110 hôpitaux, représentant près de 20% du total des passages aux urgences

UNE CAMPAGNE DE PRÉVENTION CONTRE LA ROUGEOLE

Cibles :

- adolescents et jeunes adultes, parents des adolescents et jeunes adultes, professionnels de santé

Dispositif :

- Mise en ligne d'un site référent info-rougeole.fr
- Relations presse et DP sonore (repris par 146 radios)
- Dispositif publicitaire : radio, presse, web (bannières, référencement payant)
- Dispositif terrain: street marketing, affichettes réseaux (écoles, hôpitaux , lieux publics...), mise à disposition de support pour les ARS
- Dispositif professionnels de santé : RP, partenariat web, logiciels de dossiers patient, présence congrès, documents...
- Community management

- **Un climat anxigène et une crise de confiance généralisée qui se traduisent par des interrogations sur la vaccination**
- **Augmentation du nombre de personnes qui recherchent des informations de santé en ligne**
 - *En 2010, 35% de la pop française a utilisé Internet pour rechercher des infos ou conseils sur la santé dans les 12 derniers mois dont environ 80% pense que les infos obtenues sont crédibles (Baro Santé Inpes, 2010)*
- **« Web 2.0 » : une source de plus en plus populaire**
 - *34 % des internautes jugent fiables les informations des forums (Baro de l'éco du numérique, 1er trim.2013, 6e éd.)*
- **Impact des informations sur la vaccination sur Internet sur la connaissance, les attitudes, la prise de décisions et le comportement des internautes**
 - *Bestch 2013, 2012, 2010 ; Nan 2012 ; Kortum 2008...*

Community manager dédié :

- intervient dans les conversations en ligne au nom de l'Institut ;
- délivre un discours officiel, validé, factuel, en temps réel.

Les objectifs sont :

- clarifier les informations sur la vaccination ROR en apportant des réponses précises reposant sur des faits scientifiques, pour contrer les idées reçues et les rumeurs ;
- Expliquer le bien-fondé des recommandations de cette vaccination en s'appuyant sur des éléments concrets
- Rappeler les fondements de la prévention du cancer du col (dépistage et vaccination)

Le community manager se présente toujours sous son vrai nom, comme membre du site Internet Ministère de la santé / Inpes :



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

INFO
ROUGEOLE



La rougeole

La vaccination

Questions/réponses

En savoir plus



LA ROUGEOLE,
QU'EST-CE QUE C'EST ?



5 RAISONS
DE SE FAIRE VACCINER



QUAND ET COMMENT
SE FAIRE VACCINER ?

La rougeole est de retour, protégeons-nous, vaccinons-nous !

La France fait actuellement face à une épidémie de rougeole. La rougeole est une infection virale très contagieuse qui touche aussi bien les enfants en bas âge que les adolescents et les jeunes adultes. Elle peut être responsable de complications graves (pneumonies, surdité, encéphalites) et parfois de décès. La vaccination est aujourd'hui la seule protection individuelle efficace contre la rougeole.

Alors, êtes-vous à jour ?
Parlez-en à votre médecin ou votre pharmacien.

Ce qu'il faut savoir



Une épidémie de rougeole sévit en France. ➔



La rougeole ne concerne pas que les enfants. ➔



La rougeole peut être grave. ➔

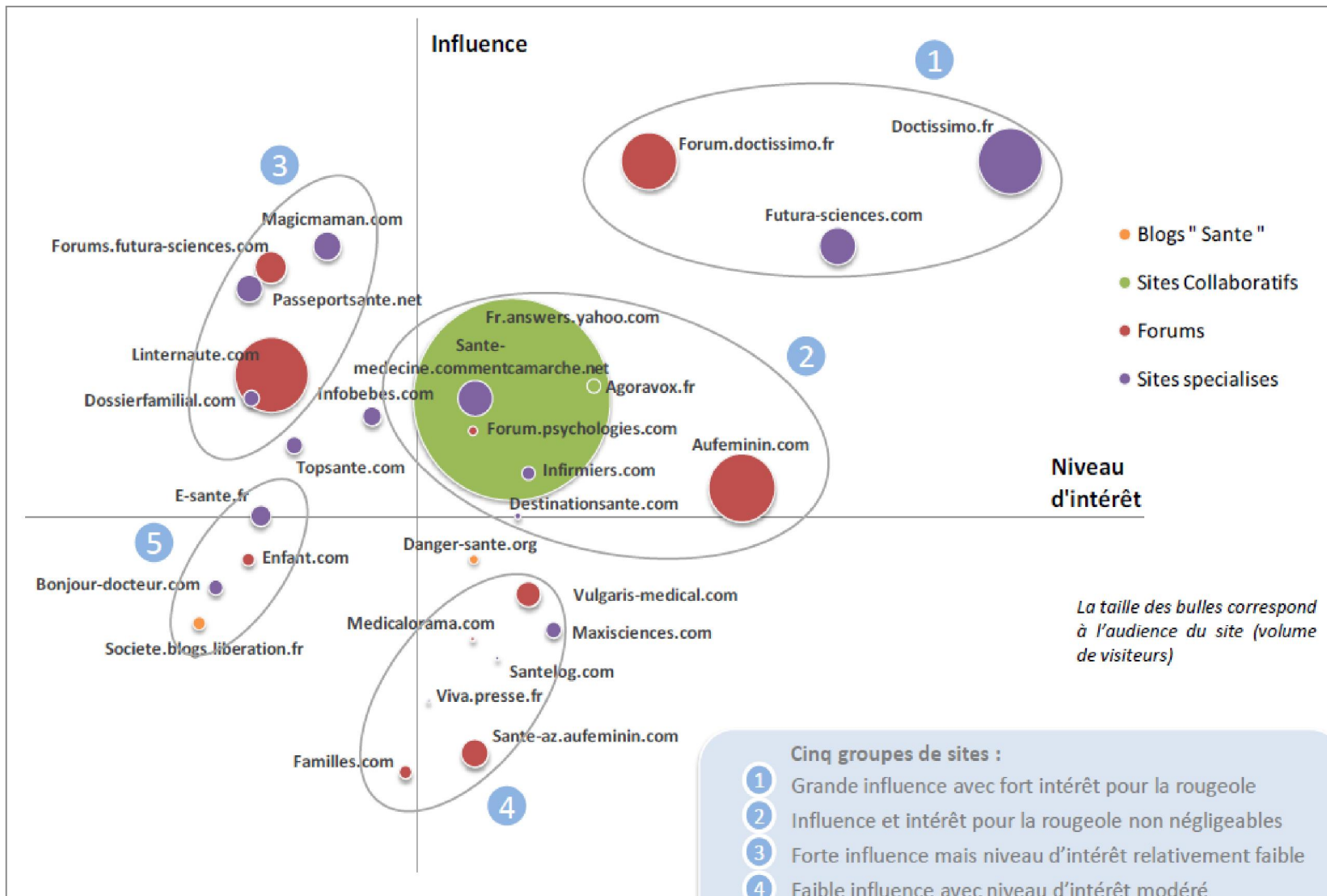


Le vaccin contre la rougeole (ROR) est efficace. ➔

- Cartographie des acteurs influents sur le sujet (sites, forums, blogs...) ;
- Elaboration et validation des éléments de langage, afin de constituer une « bible » ou base d'arguments de référence ;
- Définition des schémas de réponse type, selon la nature des interventions ;
- Veille active continue afin de repérer les points « chauds » où une intervention serait requise.

- 70 sites en lien avec la santé, la famille et l'environnement ont été classés ;
 - les sites d'information générale (medias off et online) sont inclus dans la veille, mais n'entrent pas dans le classement ;
 - la surveillance permet à tout moment d'inclure un site émergent sur le sujet.
-
- Classement en fonction de l'influence (nombre de visiteurs uniques x nombre de liens entrants) et du niveau d'intérêt pour le sujet (nombre de référencement x nombre d'occurrences).

AUDIENCE	Niveau d'audience estimé du média de diffusion	1,2,3	1 = faible audience pour la catégorie 2 = audience moyenne 3 = forte audience Cette classification est variable selon la catégorie (blog, forum, site média, etc.)
ACTIVITÉ	Niveau d'activité du site support: fréquence des posts pour un blog, caractère récent des publications pour un site média, etc.	1,2,3	1 = activité faible ou irrégulière (mensuelle ou moins) 2 = activité régulière mais peu intense (hebdo) 3 = activité intense et régulière (quotidienne)
RÉACTIVITÉ	Niveau d'interaction avec les lecteurs: nombre et régularité des commentaires, réponses de l'animateur du site, etc.	1,2,3	1 = interaction faible (0 à 3 commentaires en moyenne, pas de réponse de la part de l'émetteur) 2 = interaction moyenne 3 = interaction forte (+ de 5 commentaires en moyenne, réponse systématique)
VISIBILITÉ	Niveau de référencement dans Google (PageRank) et niveau de netlinking	1,2,3	1 = visibilité faible (page 10+) 2 = visibilité moyenne (pages 4 à 10) 3 = visibilité forte (pages 1 à 3 en résultat de recherche sur le corpus de mots clés) Ce critère est DÉTERMINANT: inutile de perdre du temps en interventions sur des sites confidentiels
NIVEAU DE DISCOURS	Qualifie le niveau du débat, de la discussion de comptoir au débat d'expert	1,2,3	1 = niveau faible. Réclamations non argumentées, coups de gueule... 2 = niveau moyen. Débat moyennement argumenté mais qui fait sens 3 = débat argumenté et respectueux. Ce critère est DÉTERMINANT: intervenir dans un dialogue de sourds n'a pas de sens



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.

- Rédaction d'une « bible » , validée par des infectiologues et un groupe de travail (DGS, agences sanitaires) . La bible a servi de base à la rédaction de tous les autres supports notamment le site info-rougeole.fr
- 3 à 5 messages clef
- Une trentaine de fiches-réponse reprenant les principales données épidémiologiques, les idées à faire passer, les idées reçues les plus fréquemment exprimées, les différents cas de figure.
- Un schéma de réponse à 3 niveaux :
- Message n'appelant pas de réponse
- Message appelant une réponse contenue dans la « bible »
- Message appelant une réponse à élaborer en concertation avec l'Ex Inpes

SCHÉMA DE RÉPONSE 1

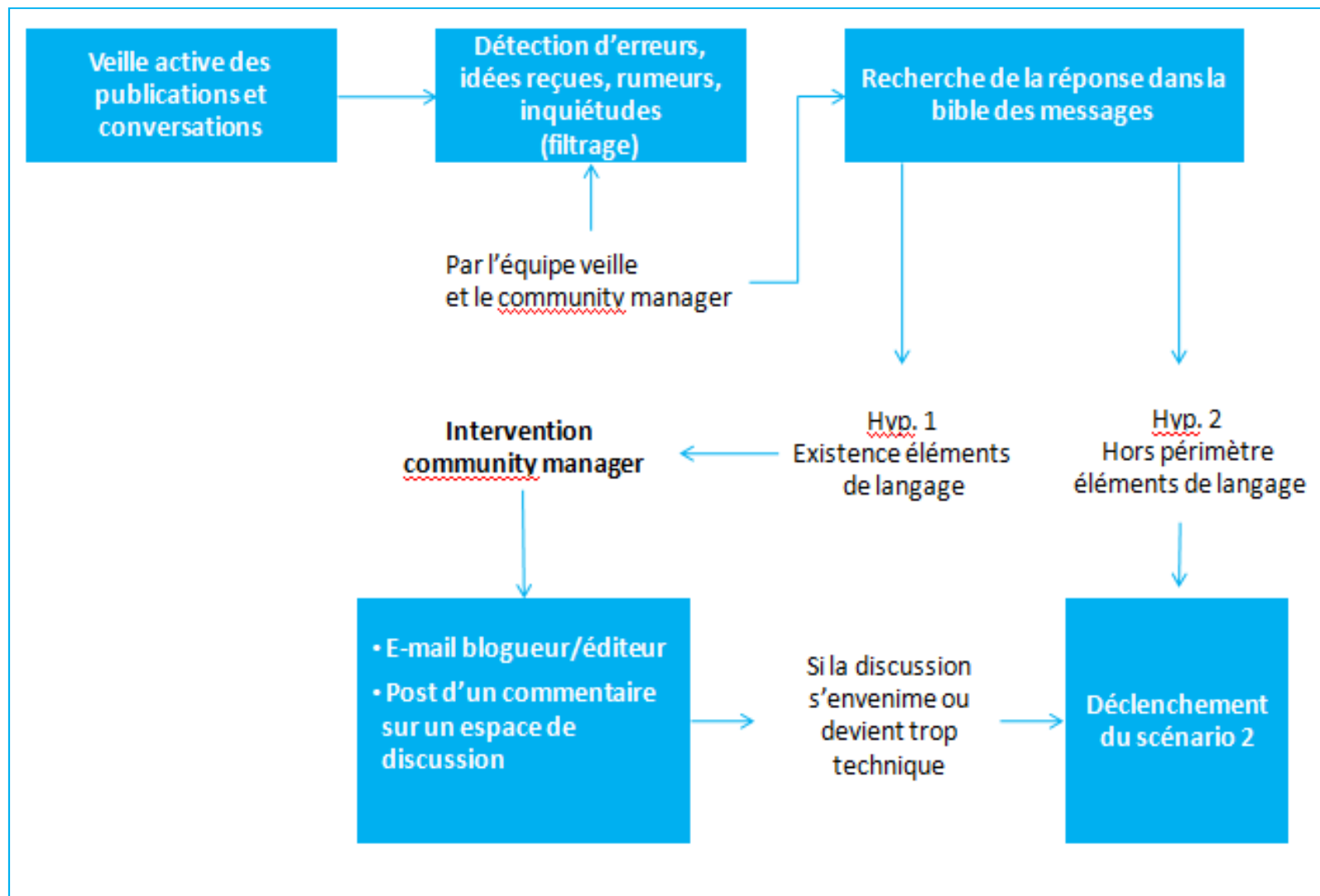
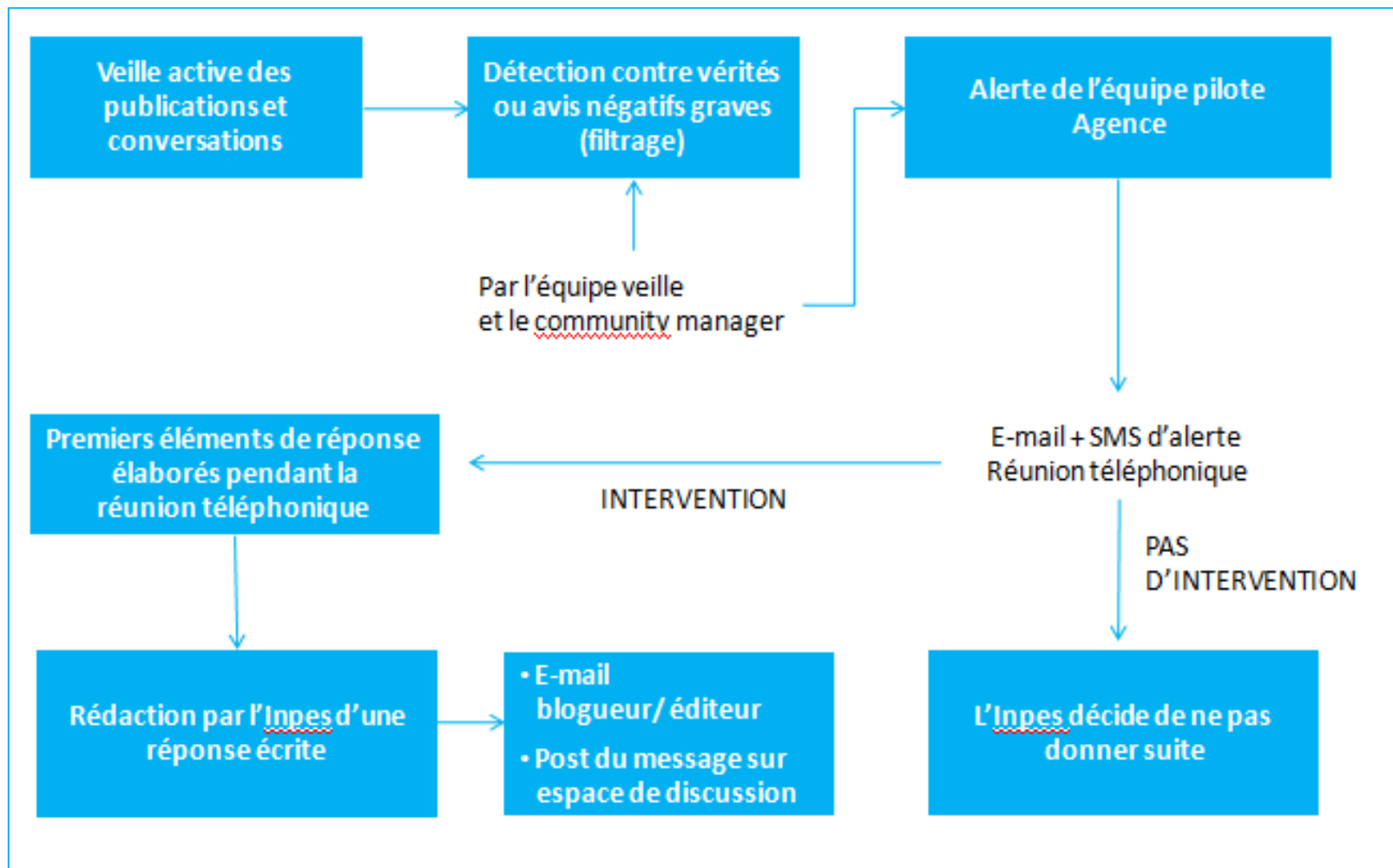


SCHÉMA DE RÉPONSE 2



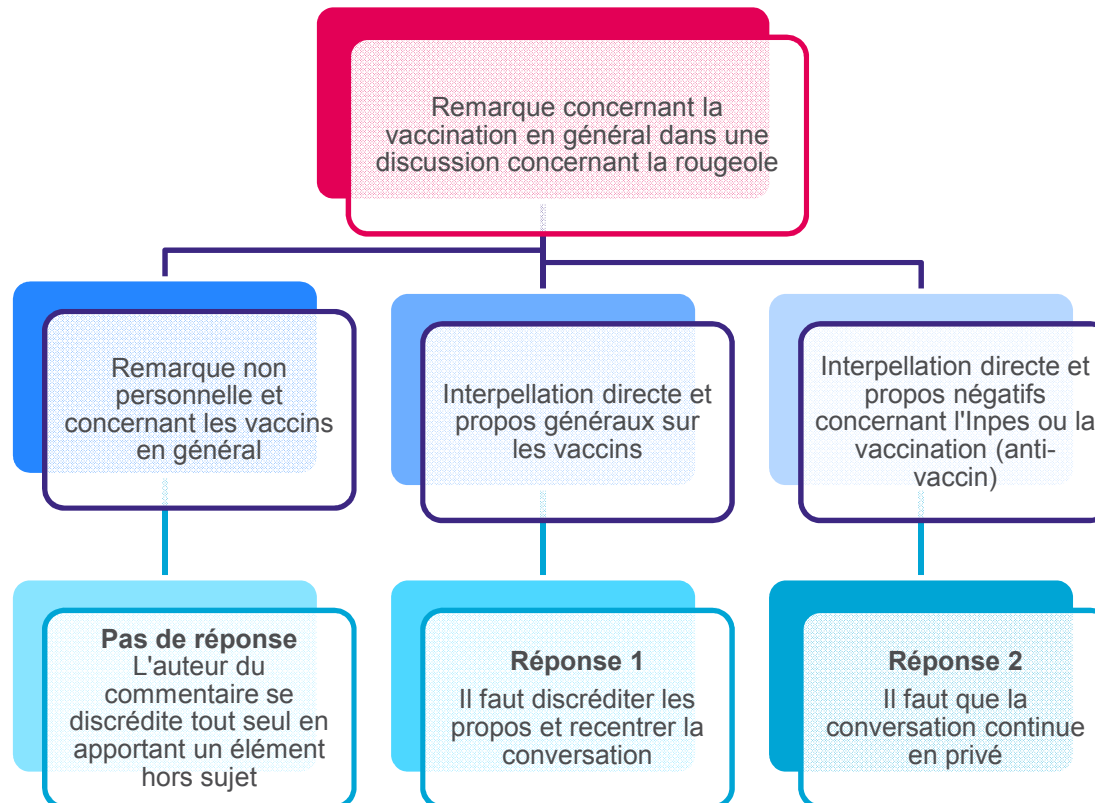
- Tracking d'une centaine de sites

Dispositif en **3 phases**:

- Phase 1 (août) : découverte par les internautes de Nicolas d'info-rougeole
 - Phase 2 (sep-oct): premiers contacts direct avec les pro et les anti-vaccins
 - Phase 3 (nov): acceptation du CM; suppression de nombreux profils anti-vaccinaux
-
- 90 conversations sur la rougeole détectées. 52 ont fait l'objet d'une intervention du CM, soit plus de la moitié

- Suite à ces interventions, le nombre de sujets rougeole a diminué, la plupart des discussions pouvant être consultées par les nouveaux arrivants sur le forum
- CM très bien accueilli sur tous les forums auquel il a participé
- A part 2 discussions qui ont donné lieu à polémique , toutes les discussions se sont arrêtées sur les informations données par l'Inpes, sans remise en cause du message ou de l'émetteur
- Seule la relation avec les forums de Doctissimo a posé problème, le site ayant banni le CM pour « publicité déguisée »

- Seules les conversations mentionnant spécifiquement la rougeole sont traitées. Les débats élargis à l'ensemble de la problématique « vaccination » ne seront pas suivis.
- Toute attaque directe envers l'institution ou son community manager sera traitée par conversation privée, et non sur le forum public.



- Une forte visibilité des messages de prévention, finement ciblés sur les personnes en recherche d'information et potentiellement prescriptrices ;
- Un contrepoids efficace à l'activisme des anti-vaccins ;
- Un appui remarqué aux défenseurs de la vaccination et aux internautes sensibles à la situation épidémiologique ;
- Un effet direct sur les participants et probablement aussi sur les lecteurs des forums, y compris à long terme (messages toujours visibles).