



AUDIT DE L'E-RÉPUTATION DE XAVIER BERTRAND POUR LE COMPTE DE L'ASSOCIATION INFOSTAT

Par l'institut de veille OTO Research

15 Octobre 2012

Social Media
↓



facebook.com/otoresearch



[@otoresearch](https://twitter.com/otoresearch)

1. Contexte et objectifs

2. Méthodologie

3. Résultats de l'audit d'E-Réputation

- Les faits marquants durant le mandat de Xavier Bertrand
- Synthèse de la présence digitale de Xavier Bertrand
- Impact des actions de Xavier Bertrand sur son image « digitale »
- Zoom sur les sujets émergents de la période :
 - Prothèse PIP
 - Inauguration
 - Honoraires médicaux
 - Projet hospitalier

■ Rappel de votre brief

- Xavier Bertrand a été ministre de la santé, du travail et de l'emploi **du 14 novembre 2010 au 10 mai 2012**
- L'association INFOSTAT souhaite connaître l'empreinte digitale de Xavier Bertrand en tant que Ministre de la santé et plus particulièrement sur la période des derniers mois de son mandat (de janvier à mai).
- Les axes les plus importants à prendre en compte sont :
 - Les faits marquants au sein du ministère de Xavier Bertrand
 - Les principales actions de Xavier Bertrand
 - Les conséquences de ses actions en termes en termes d'E-Réputation

■ Notre réponse

- Notre réponse repose sur un bilan de l'e-réputation de Xavier Bertrand (en tant que Ministre de la santé) afin de comprendre :
 - Quels sont les faits émergents les plus visibles et discutés durant son mandat ?
 - Qui en parle ?
 - Sur quels espaces ? Media, forums, blogs, réseaux, etc.
 - Quels sont les principaux sites influenceurs et sites relais de conversation
 - Avec quelles opinions ? Négatif, positif, mitigé, neutre
 - Avec quels enjeux pour l'image digitale de Xavier Bertrand

AGENDA

1. Contexte et objectifs

2. **Méthodologie**

3. Résultats de l'audit d'E-Réputation

- Les faits marquants durant le mandat de Xavier Bertrand
- Synthèse de la présence digitale de Xavier Bertrand
- Impact des actions de Xavier Bertrand sur son image « digitale »
- Zoom sur les sujets émergents de la période :
 - Prothèse PIP
 - Inauguration
 - Honoraires médicaux
 - Projet hospitalier

1. Définition des mots-clés* pertinents autour de Xavier Bertrand

XAVIER BERTRAND + DOMAINE SANTE:

santé "xavier bertrand" -emploi -salaire - chômage -présidentielle -retraite - rémunération

XAVIER BERTRAND + DOMAINE SANTE + NOTION D'ACTION :

« xavier bertrand » AND santé AND (décision OR décide OR action OR réforme OR adaptation OR signe OR signature OR accord OR publi OR inaugure OR annonce OR déclare OR déclaration OR réfléchi OR reflexion OR intervient OR intervention OR intervenu OR demande OR demande OR déclar OR réunion OR réuni OR refus OR soutient OR visite OR déplacé OR déplacement) - emploi - salaire - chômage - présidentielle - retraite - rémunération

XAVIER BERTRAND + DOMAINE SANTE + NOTION DE CONSEQUENCE :

« xavier bertrand » AND santé AND (conséquence OR résultat OR répercussion OR réaction OR opposition OR bilan OR debat OR impact) - emploi - salaire - chômage - présidentielle - retraite - rémunération

2. Exécution des requêtes sur Google, Google Blogs, Google Forums afin de collecter les messages pertinents postés sur notre recherche

➔ Nos recommandations sur les sources : prise en compte de l'ensemble des sources du web hormis Facebook (messages trop orientés), vidéo (doublon avec les articles), twitter (historique incomplet)

Scope : Discours des auteurs français (journalistes, professionnels de santé, politiques, collectifs et usagers)

➔ Nos recommandations sur les auteurs : nous avons choisi d'analyser les discours des usagers mais également l'ensemble des auteurs professionnels du sujet de façon à avoir l'empreinte digitale globale.

3. Analyse quantitative et qualitative de 250 messages de janvier à mai (ensemble des messages visibles sur les supports choisis)

AGENDA

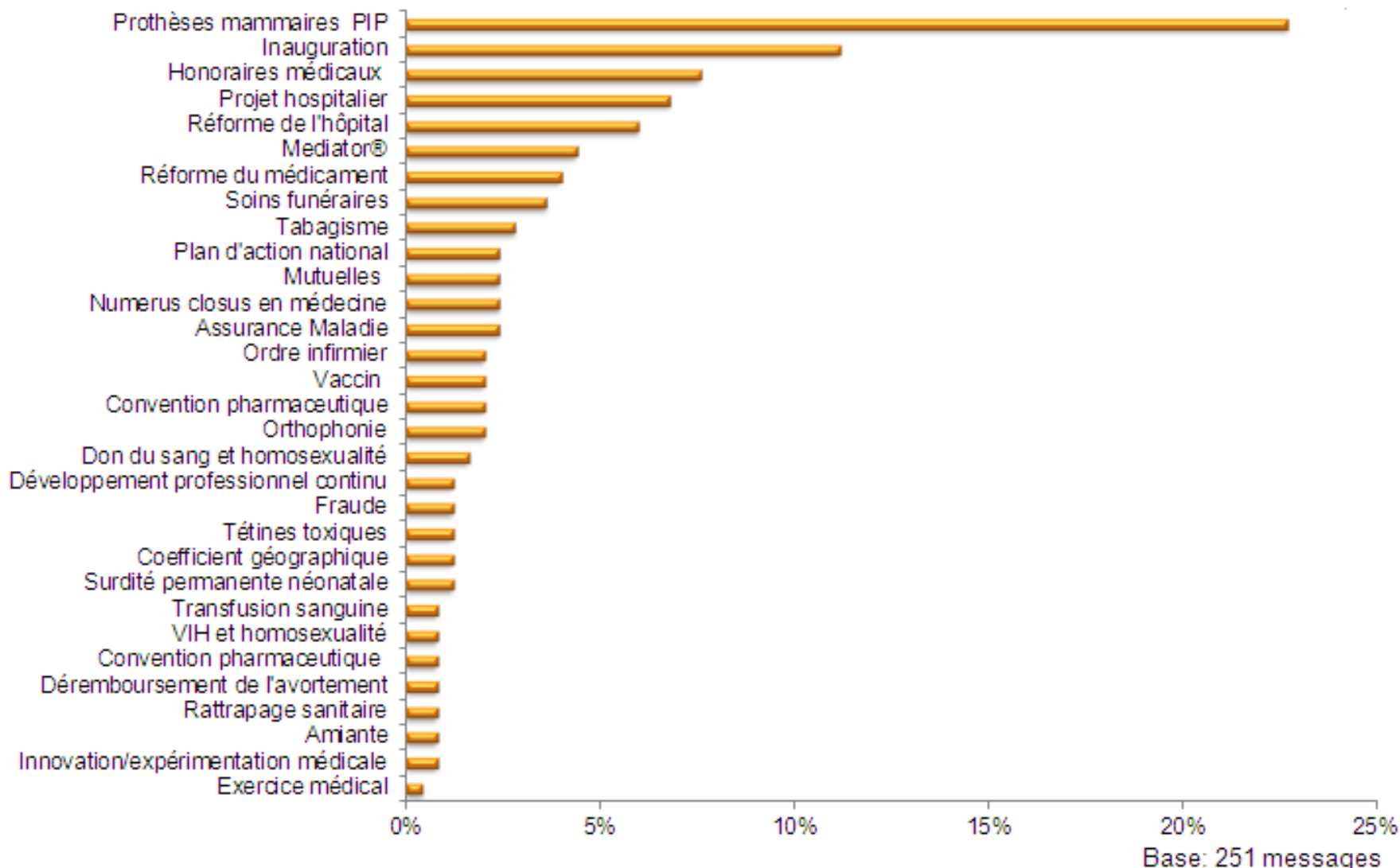
1. Contexte et objectifs

2. Méthodologie

3. Résultats de l'audit d'E-Réputation

- Les faits marquants durant le mandat de Xavier Bertrand
- Synthèse de la présence digitale de Xavier Bertrand
- Impact des actions de Xavier Bertrand sur son image « digitale »
- Zoom sur les sujets émergents de la période :
 - Prothèse PIP
 - Inauguration
 - Honoraires médicaux
 - Projet hospitalier

LES FAITS MARQUANTS DURANT LE MANDAT DE DE XAVIER BERTRAND



LES PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DURANT LE MANDAT DE DE XAVIER BERTRAND



58 opinions : les décisions prises par Xavier Bertrand au cours de la période suite au scandale des prothèses d'implants mammaires défectueuses ont suscité un grand nombre de réactions sur ses actions et ses conséquences

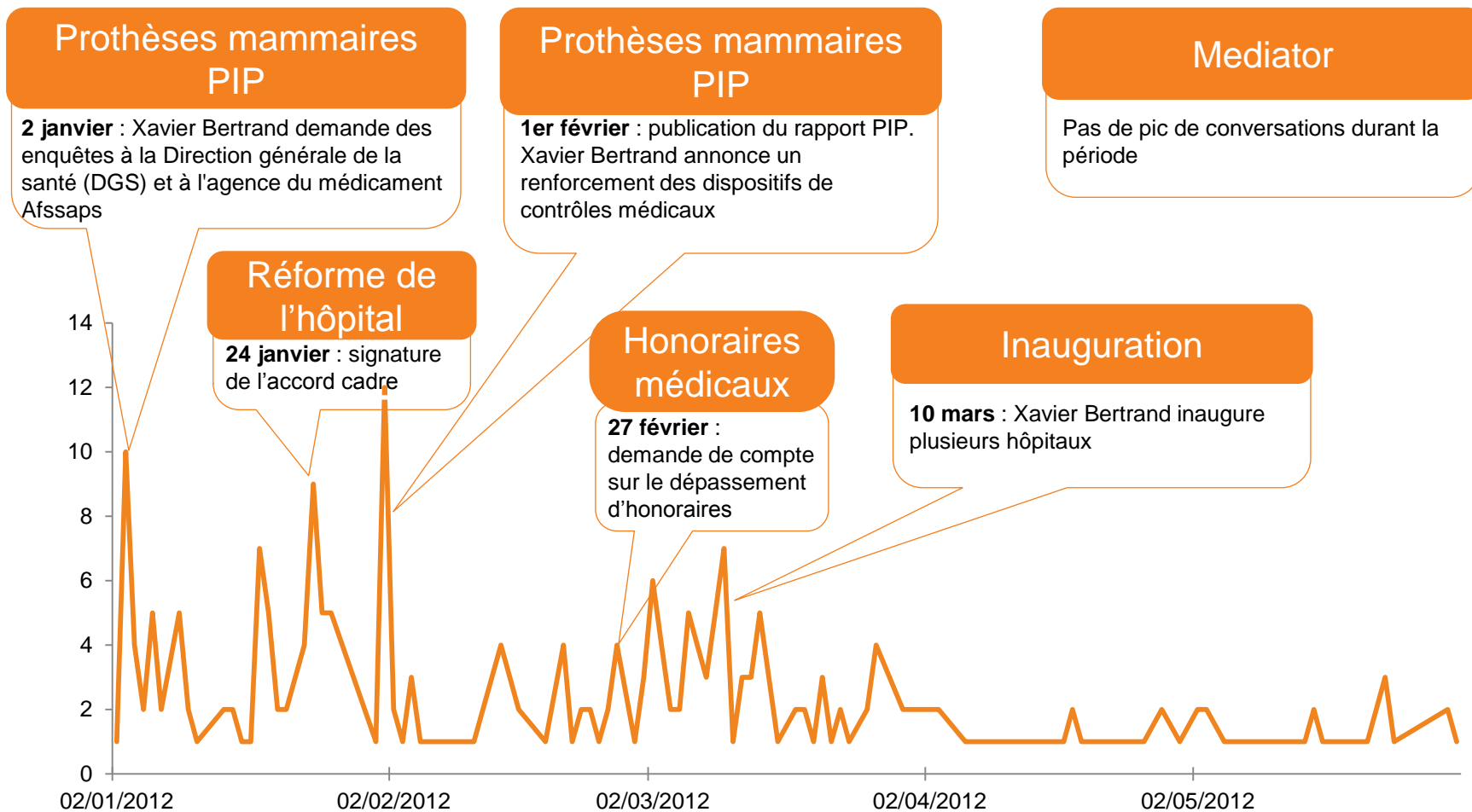
28 opinions : les nombreuses inaugurations d'hôpitaux ont été largement commentées par les internautes en particulier par les journalistes

19 opinions : la prise en charge du dépassement des honoraires par Xavier Bertrand a suscité des réactions sur le web en particulier de la part d'experts en assurance



Base: 251 messages

CHRONOLOGIE DES FAITS MARQUANTS DURANT LE MANDAT DE XAVIER BERTRAND



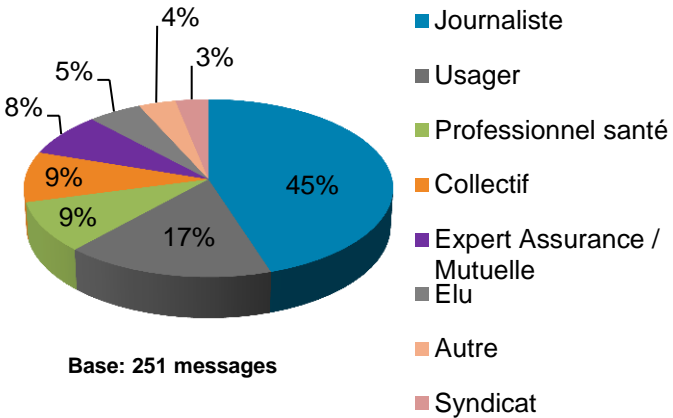
Base: 251 messages

- Durant la période, de **nombreux thèmes** ont été abordés, au total **33** dont **251 messages**. Les internautes se sont exprimés sur d'importantes réformes décidées par Xavier Bertrand telles que le **contrôle des dispositifs médicaux**, les **honoraires médicaux** ou encore la **réforme de l'hôpital**.
- Le sujet qui a recueilli le plus de messages est celui des **prothèses d'implants mammaires (52 messages)**. En effet, les décisions de Xavier Bertrand sur ce sujet ont été fortement médiatisées sur toute la période par des internautes aux profils variés.
- Ce sont les **journalistes** qui ont été les plus loquaces sur la période (**45% de l'ensemble des publications**) le plus souvent sur des sites de **presse généralistes** ou **spécialisés**. Les **usagers (17% des messages)** ont aussi commenté les actions de Xavier Bertrand sur les blogs et les forums. Les **professionnels de la santé** et de **l'assurance se sont exprimés essentiellement sur les blogs et les portails spécialisés (17% des messages)**, suivis par les **acteurs politiques (9% de l'ensemble des publications)**.
- Les **opinions** sont majoritairement **neutres (42% des opinions)**. Les auteurs qui relaient l'information la plus **positive** sont les Elus (**54%**). En revanche, **les opinions les plus négatives** viennent des syndicats (**50%**) qui ont principalement contesté les réformes hospitalières ainsi que les **usagers (48%)**. Leurs critiques portent principalement sur **la réforme du médicament**, le **refus de moratoire sur les chantiers de désamiantage** ou encore l'absence de décisions concernant le **remboursement de l'assurance maladie** par les assurés sociaux bénéficiant du tiers payant.

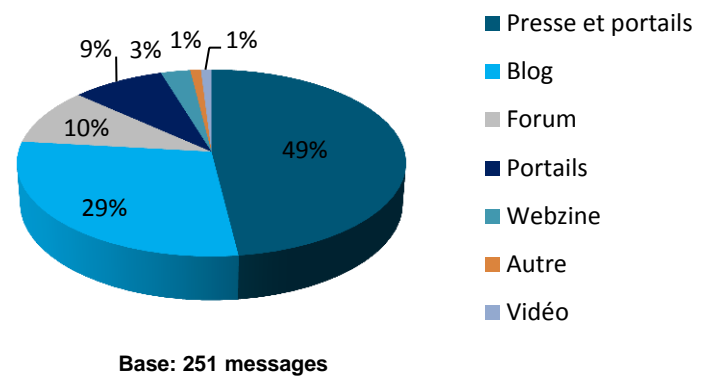
SYNTHÈSE DE LA PRÉSENCE DIGITALE DE XAVIER BERTRAND



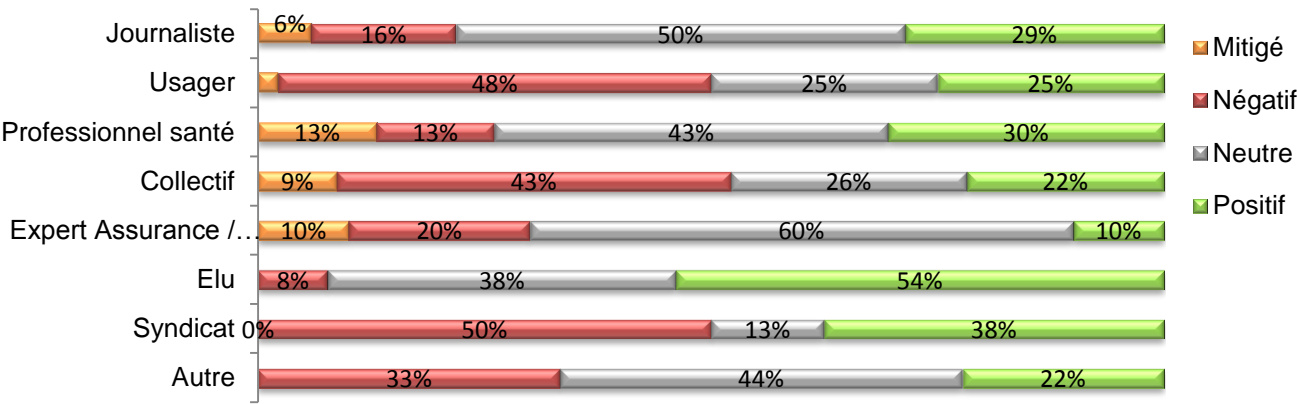
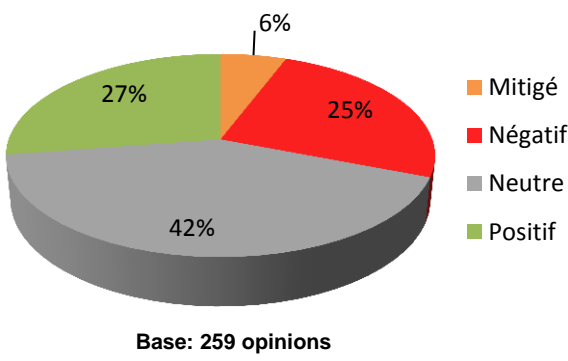
QUI S'EST EXPRIMÉ ?



SUR QUELS SUPPORTS ?



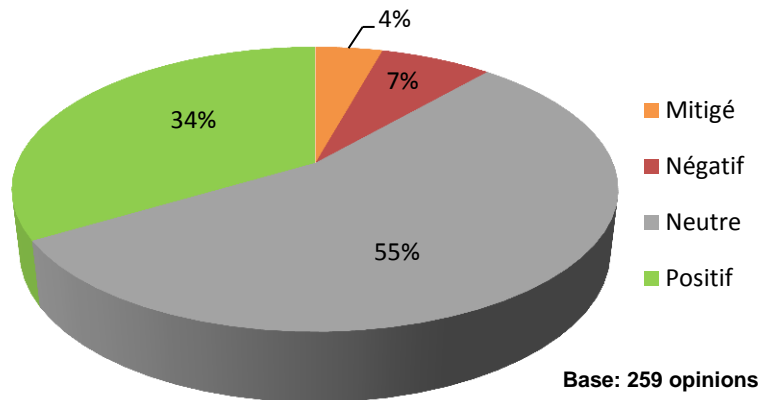
COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS ?



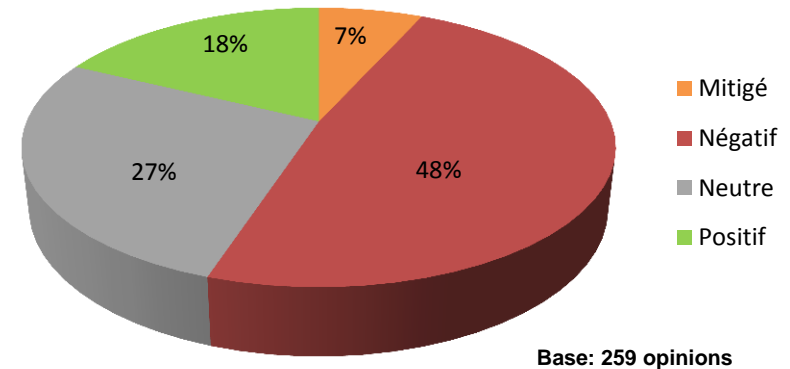
Base : 259 opinions

IMPACT DES ACTIONS DE XAVIER BERTRAND SUR SON IMAGE « DIGITALE »

PERCEPTION DES ACTIONS



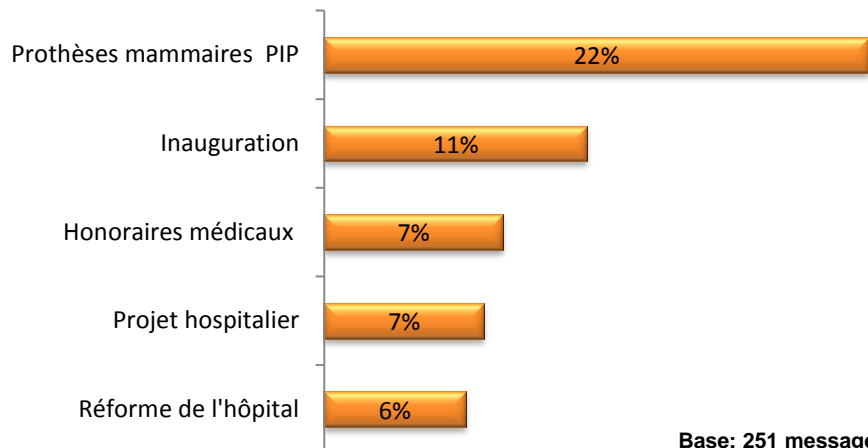
PERCEPTION DES CONSÉQUENCES



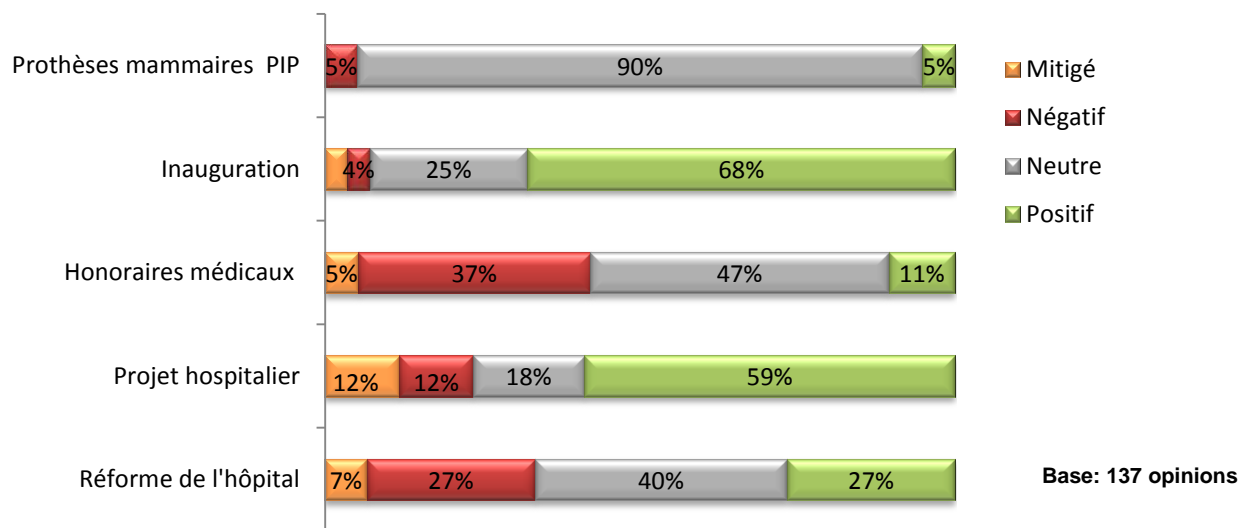
- Les **actions** de Xavier Bertrand sont perçues d'une manière majoritairement **neutre (55% des opinions)** sur la période. En effet, les auteurs, en particulier les journalistes ont relayé ses actions telles que des **annonces publiques** ou des **décisions de réformes**. Beaucoup d'opinions positives (34%) ont également été publiées en particulier concernant les inaugurations d'hôpitaux et le soutien financier de Xavier Bertrand vis-à-vis des projets hospitaliers.
- Les conséquences de ses actions ont été en revanche majoritairement **négatives** pour son image (**48% des opinions**). Les opinions négatives ont pour la plupart été publiées par des collectifs et des usagers qui critiquent les réformes engagées par Xavier Bertrand sur la période. Ont été cités en particulier : **l'échec de la convention sur le secteur optionnel**, la manifestation des **orthophonistes** contre la dévalorisation des études, l'attaque d'une **association** de mères porteuses d'implants mammaires contre Xavier Bertrand.

ZOOM SUR LES SUJETS ÉMERGEANTS DE LA PÉRIODE

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS



COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS?

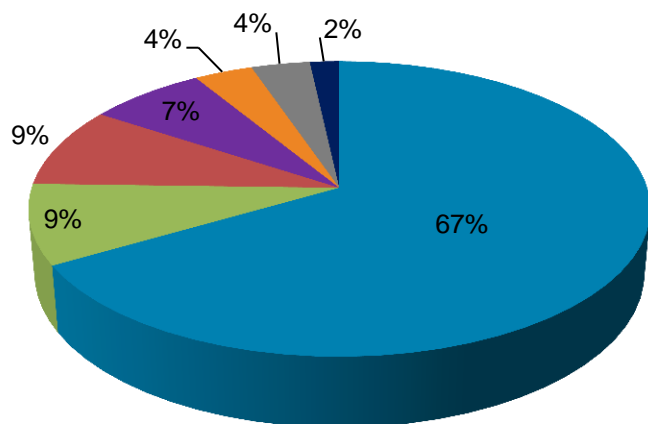


PROTHÈSES MAMMAIRES PIP

- Le **23 décembre**, Xavier Bertrand conseille aux porteuses d'implants mammaires de les retirer par mesure de sécurité, contre l'avis des experts. En janvier et février il prend un certain nombre de décisions, telles que **la demande d'enquêtes auprès de la Direction de la Santé** sur l'affaire ou le **renforcement des dispositifs médicaux**. Ces décisions ont eu des conséquences. Des mesures de préventions sont prises par les autorités sanitaires suite au conseil de retrait des implants. Le 18 janvier, le fondateur de la société de prothèse d'implants mammaires s'en est pris ouvertement à Xavier Bertrand.
- Cette affaire a été un des sujets majeurs pendant la période (**22%** des messages) traitée par différents auteurs, dont une majorité de journalistes (**67%** des messages publiés).
- La **tonalité des opinions** est majoritairement **neutre**, en particulier en provenance des journalistes (**95%** de leurs productions).
- **Les opinions négatives** ont été publiées par les **usagers, les professionnels de santé et les collectifs**, notamment sur le blog « femmes-soin et bien-etre.blogspot.fr. » qui met en cause l'inégalité de traitement des victimes des PIP, non indemnisées contrairement aux victimes du Mediator.
- Les **opinions positives** portent sur les décisions prises par Xavier Bertrand concernant le renforcement des dispositifs médicaux et le système de prévention.

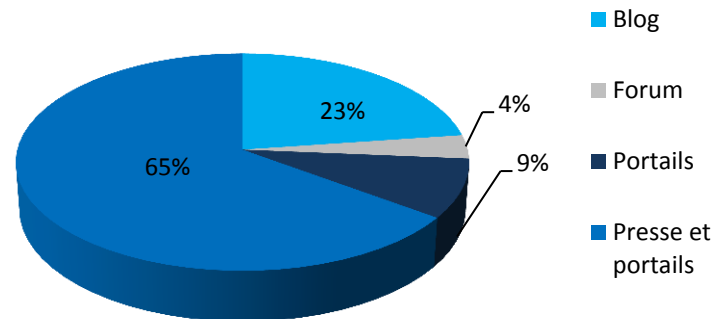
PROTHÈSES MAMMAIRES PIP

QUI S'EST EXPRIMÉ ?



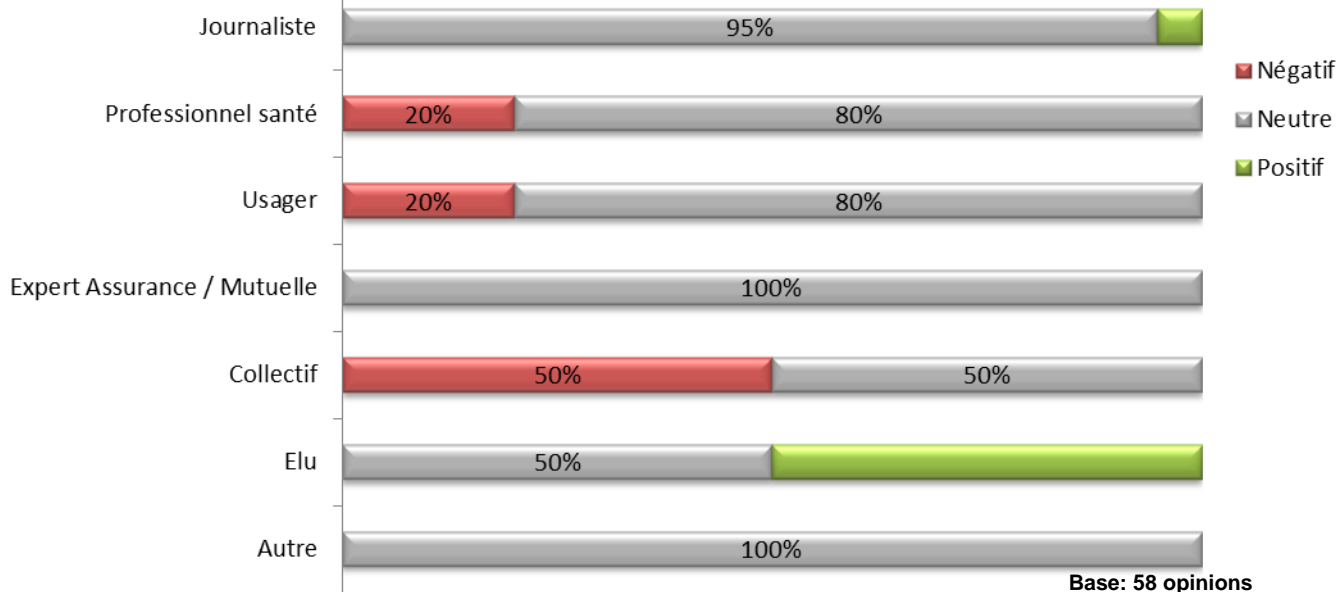
Base: 52 messages

SUR QUELLES SOURCES ?



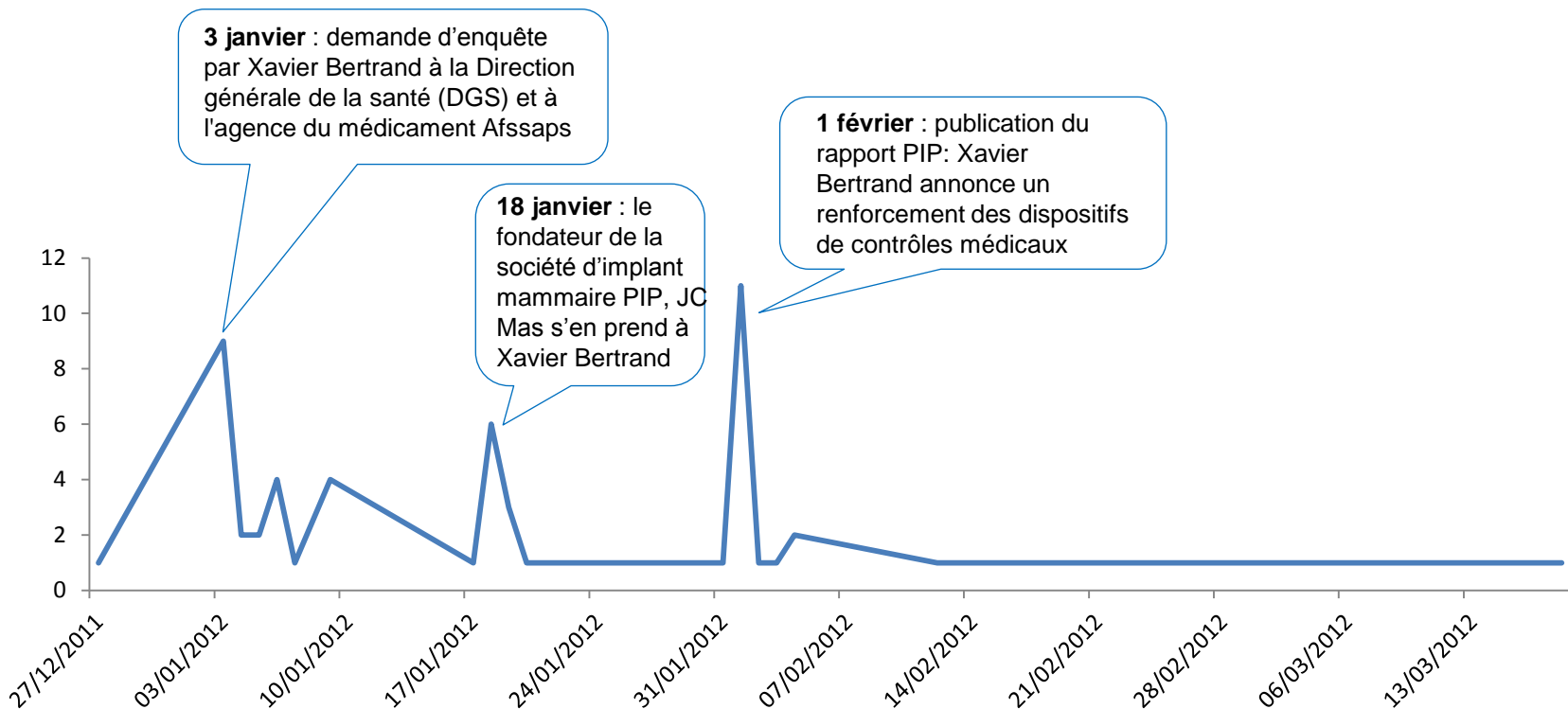
Base: 52 messages

COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS ?



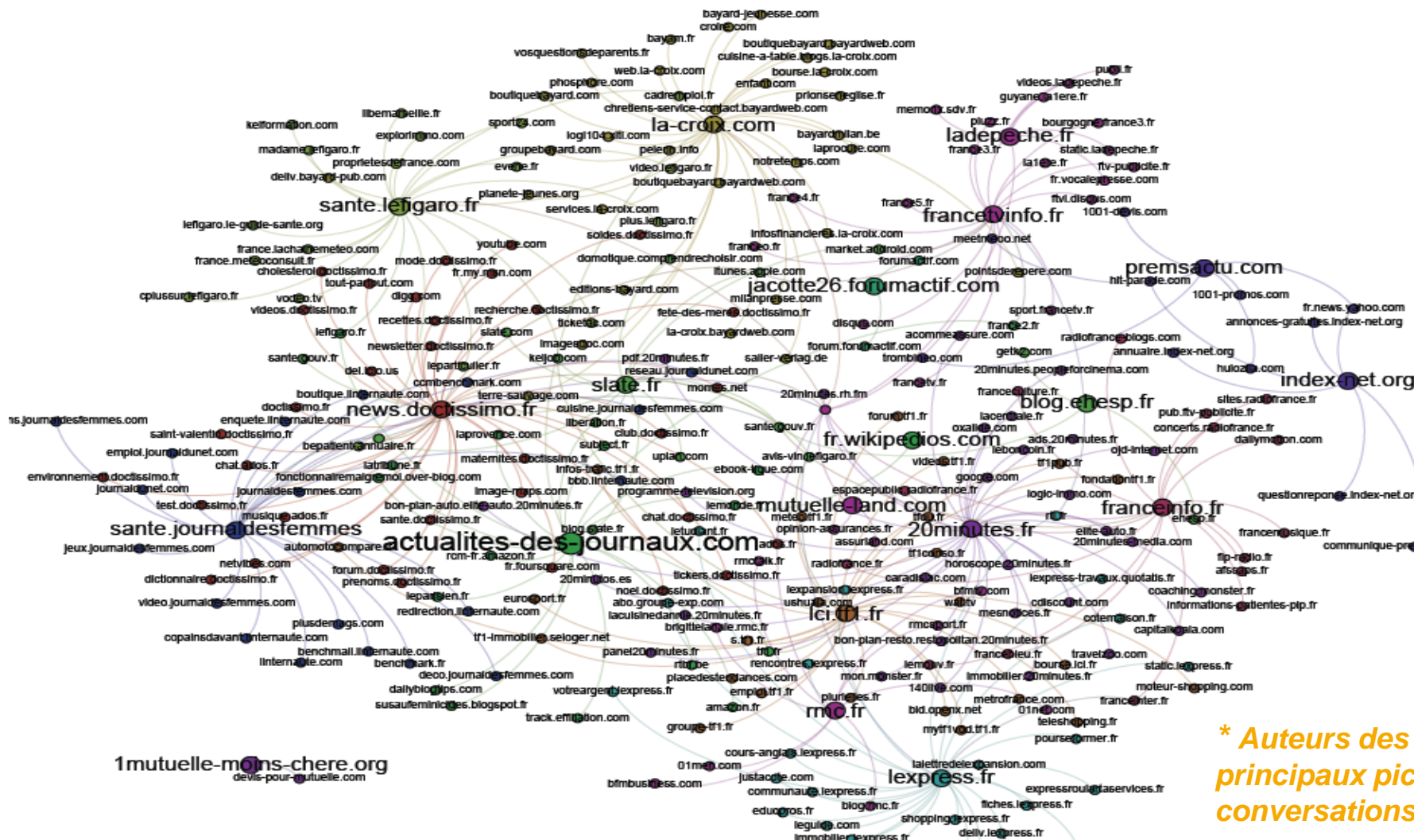
Base: 58 opinions

CHRONOLOGIE DES EVENEMENTS



*** Ce graphique rend compte des publications sur les actions de Xavier Bertrand et ses conséquences au sujet des prothèses mammaires PIP du 27 décembre au 18 mars, période sur laquelle les discours sur le web sont présents.**

PRINCIPAUX SITES À L'ORIGINE DES CONVERSATIONS *



* Auteurs des principaux pics de conversations

PRINCIPAUX SITES À L'ORIGINE DES CONVERSATIONS

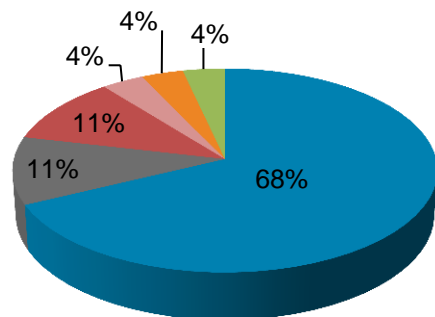
- Cette cartographie permet de montrer les sites qui ont les premiers relayé de l'information sur les actions de Xavier Bertrand sur la période.

- Les **principales sources** sont :
 - ✓ Des **sites de presse généralistes** (La Dépêche, L'Express, 20 minutes, Santé Figaro)
 - ✓ Des **agrégateurs de contenus** d'actualité des journaux (Actualites-des-journaux)
 - ✓ Quelques **sites spécialisés dans les assurances**, tels que le site 1-mutuelle-moins-chere.org concernant par exemple la prise en charge par l'assurance des porteuses de prothèses défectueuses.

PRINCIPAUX RELAIS

- Les **principaux relais de conversations** sont :
 - ✓ Les **sites spécialisés** sur le **sujet de la santé** tels que **Doctissimo**, **sante.lefigaro** et généralistes tels que la Dépêche ont continué de produire des articles
 - ✓ Les **sites de presse généralistes** (Paris Dépêche, Atlantico), et spécialisés (Elle.fr.)
 - ✓ Des **blogueurs** aux profils variés, tels que des **Elus** (Gérardpapt1.placespubliques.fr), des **usagers** (femmessante-soinetbien-etre), ou encore des **journalistes** (nostraberus) qui s'expriment à titre personnel.

QUI S'EST EXPRIMÉ ?



Base: 28 messages

■ Journaliste

■ Elu

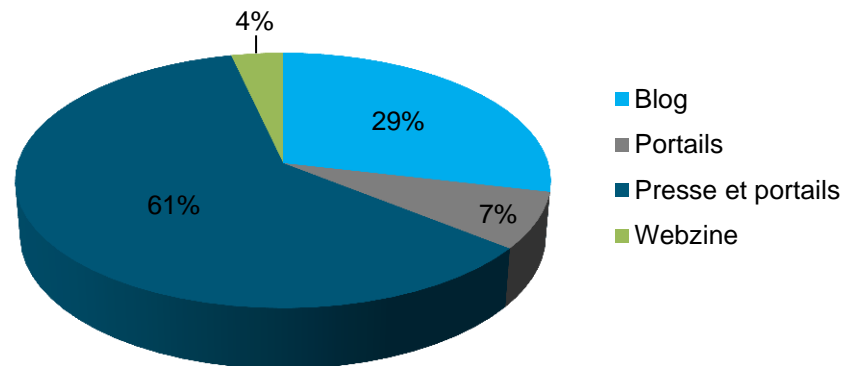
■ Usager

■ Syndicat

■ Collectif

■ Professionnel santé

SUR QUELLES SOURCES ?



Base: 28 messages

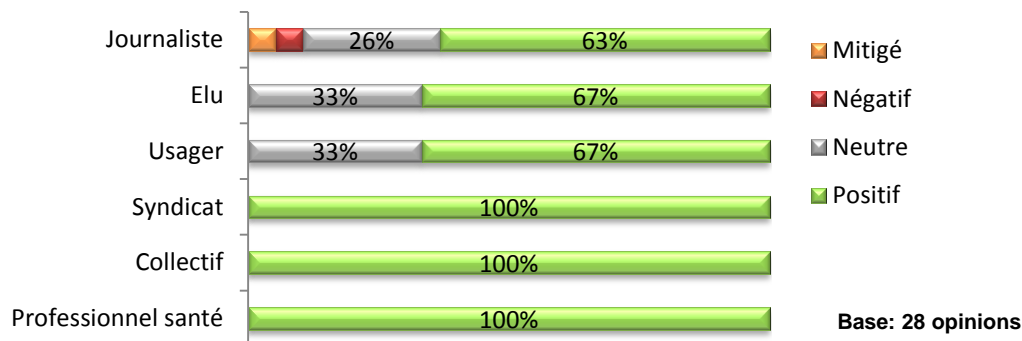
■ Blog

■ Portails

■ Presse et portails

■ Webzine

COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS ?



Base: 28 opinions

■ Mitigé

■ Négatif

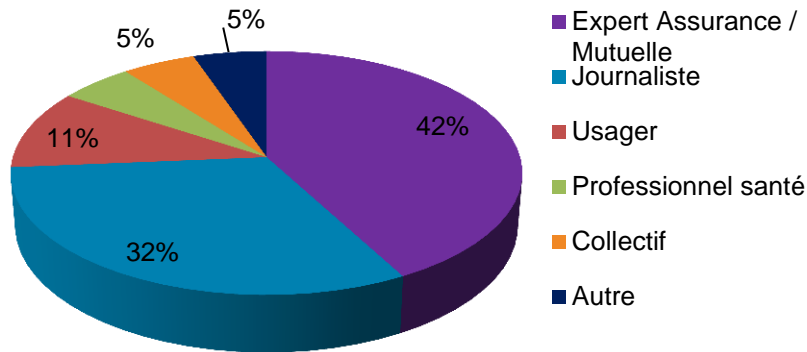
■ Neutre

■ Positif

- Durant la période, Xavier Bertrand a inauguré un grand nombre d'hôpitaux. Ses déplacements ont ainsi été fortement médiatisés sur la période (**11% de l'ensemble des messages**). Les **journalistes** ont été les plus nombreux à relayer des annonces d'inauguration (**68% des messages**), principalement sur des sites de presse.
- Les opinions sont très majoritairement **positives** pour l'ensemble des auteurs (**68% des opinions**).

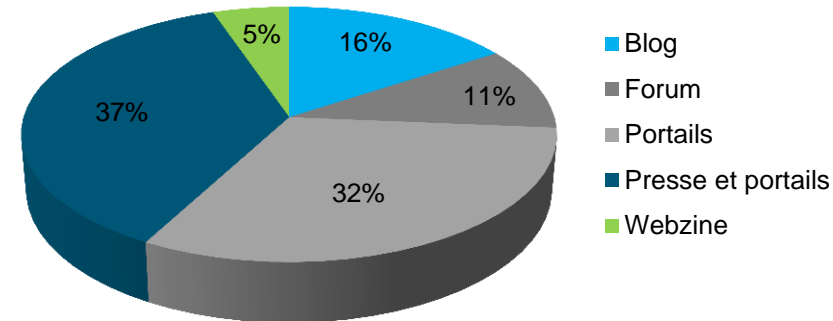
HONORAIRES MÉDICAUX

QUI S'EST EXPRIMÉ ?



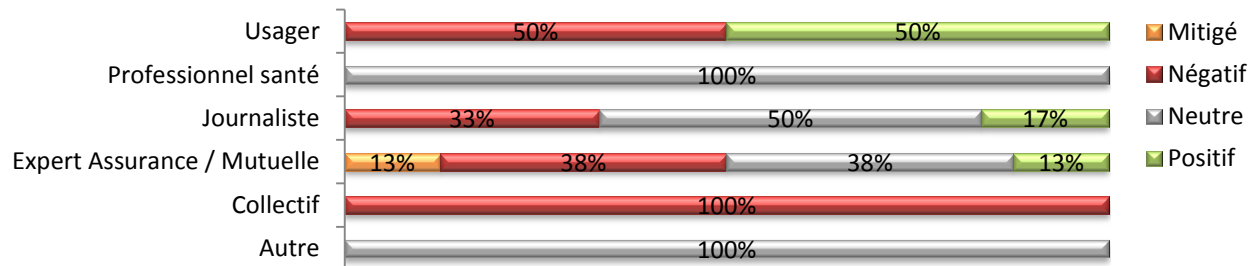
Base: 19 messages

SUR QUELLES SOURCES ?



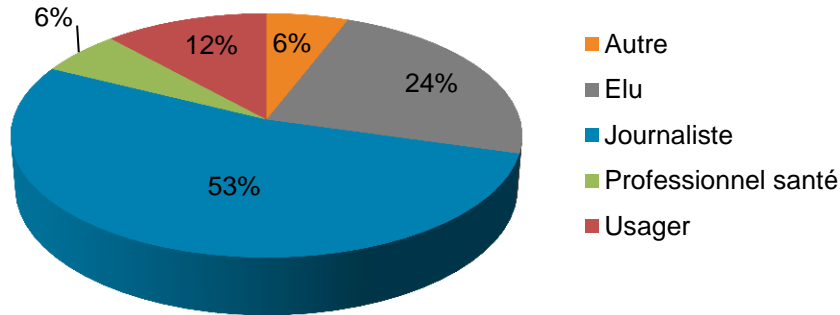
Base: 19 messages

COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS ?



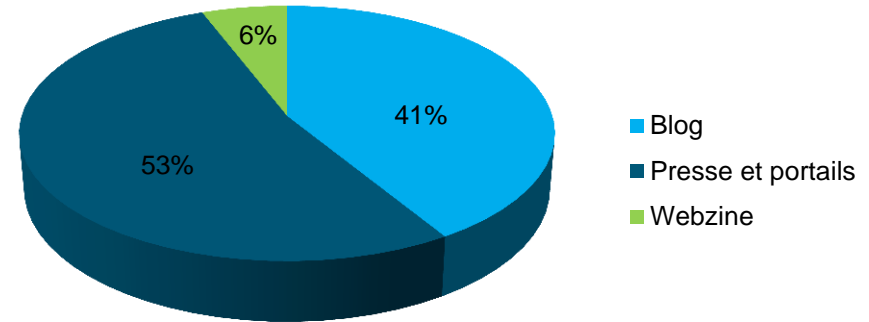
- Durant la période, le thème des honoraires médicaux est également un sujet important de la période (**7% des messages**), suite à la parution du **décret sur le secteur optionnel le 1er mars**, défini afin de régler le problème de dépassement des honoraires.
- Ce sont les **experts en assurance** qui ont le plus réagi sur le sujet (42% de l'ensemble des messages).
- Les **opinions négatives** sont dominantes (37%) et ont été principalement publiées par des collectifs, usagers et experts en assurance. Ils mettent en avant l'échec du décret modifiant les obligations de remboursements obligatoires

QUI S'EST EXPRIMÉ?



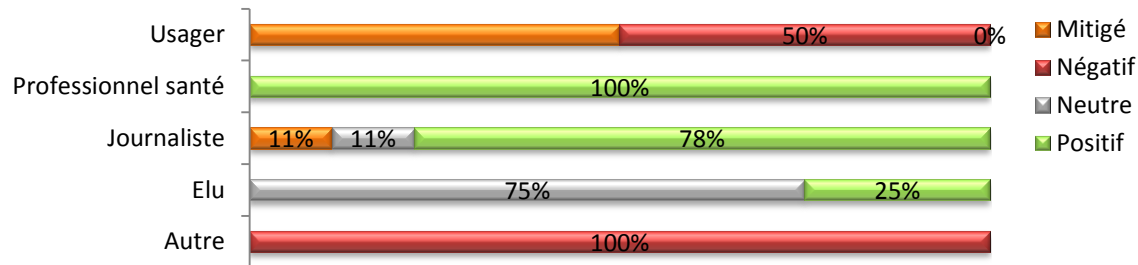
Base: 17 messages

SUR QUELLES SOURCES?



Base: 17 messages

COMMENT LES AUTEURS SE SONT EXPRIMÉS?



- Les **projets hospitaliers** tels que des aides financières ou des installations d'équipements innovants ont été également traités par les internautes (**7% des messages**) d'une manière majoritairement **positive** (**59%** de l'ensemble des opinions).
- Les **journalistes** ont publié une majorité de messages (**53%**), suivis par les **Elus** (**24%**), notamment un député de Haute-Corse qui commente un projet d'implantation d'IRM.



Anne-France Allali
Directrice Générale

- ✓ 17 ans d'expérience dans les grands instituts d'études de marché (Sécodip, TNS Sofres et Millward Brown)

CONTACT :

allali@otoresearch.com

01 49 68 24 52 / 06 20 75 90 64



Stéphanie Alabert
Directrice des pôles
E-réputation & Etudes

- ✓ 12 ans d'expérience dans les études marketing et média, chez l'annonceur, en agence média puis en régie publicitaire Internet (Renault, Publicis et Lycos)

CONTACT :

alabert@otoresearch.com

01 49 68 74 51