

ANALYSE DU BUZZ TWITTER SUR LES EHPAD ET LES HÔPITAUX

6 mois de présence sur la twittosphère :
décembre 2017 à mai 2018



Senior Compagnie
• • • Plus qu'une aide, une compagnie



PRÉAMBULE :

INTERVIEW DU SYNERPA

Interview de Florence ARNAIZ-MAUME déléguée Générale du Synerpa (Syndicat National des Établissements et Résidences Privées pour Personnes Agées) par Senior Compagnie / Groupe Zephyr

SC : Nous avons réalisé une étude portant sur un semestre de buzz concernant les EHPAD et les hôpitaux... Comment cette médiatisation a-t-elle été ressentie du côté du secteur ?

FAM : Depuis un an, la question de l'accompagnement des Personnes âgées s'est imposée comme un sujet sociétal majeur. A mesure que la prise de conscience de la société se renforce sur la transition démographique, le sujet devient de plus en plus politique et l'ensemble des parties prenantes sont amenées à se positionner pour apporter des réponses. L'accompagnement des Personnes âgées en EHPAD est ainsi devenu un thème médiatique d'importance, voire central, tous supports confondus, presse écrite et médias audiovisuels.

Les réseaux sociaux s'étant transformés en chambre d'échos des sujets politico-médiatiques, il était prévisible que le déchaînement médiatique sur les EHPAD trouve son corolaire sur Twitter, que les #Hashtags positifs ou négatifs y fleurissent et que les personnalités politiques y soient directement interpellées par ce canal devenu un lieu d'expression et de diffusion, comme le souligne très bien votre baromètre.

Votre baromètre dresse le tableau de ce que nous avons nous-mêmes ressentis et continuons de ressentir. La journée de mobilisation du 30 janvier et les jours qui l'ont précédée, au regard de la couverture médiatique dont a bénéficié le mouvement, furent un moment d'activité intense auquel nous avons été très attentifs.

Il faut cependant prendre de la distance et mesurer l'écart entre le Buzz et la réalité. Dans les établissements adhérents du SYNERPA, les manifestations de soutien à la mobilisation ont été essentiellement symboliques (Brassards etc) et ni le travail ni l'accompagnement des personnes n'ont été impactés par les deux journées de grève.

Ensuite, il y a la réalité même du Buzz. Au regard de la moyenne des Trending Topics (#TT) France, on constate que la mobilisation sur twitter est relativement faible avec 1784 tweets au maximum constatés sur la journée du 30 janvier. C'est naturellement important pour notre secteur mais faible si on rapporte cette tendance avec les sujets qui mobilisent les réseaux sociaux.

Enfin, il y a les messages portés par ces tweets. Il faut analyser qui sont les messagers, quels sont les messages et à qui sont-ils destinés.

Pour les messages qui proviennent des professionnels du secteurs, soignants et Directeurs d'établissements, ils portent sur les conditions de travail et de rémunération des personnels, la qualité de l'accompagnement des Personnes et les moyens alloués au Grand âge en France. Leur analyse montre qu'ils correspondent au ressenti sur nos sujets tout en étant le miroir de réalités vécues. Ils sont le reflet d'un constat assez largement partagé dont les réponses sont aujourd'hui entre les mains des pouvoirs publics qui mènent des concertations avec l'ensemble des parties prenantes pour apporter une réponse globale à l'accompagnement de l'Autonomie en France. Les destinataires de ces messages étant les politiques, votre baromètre montre bien qu'une partie de la solution est à ce niveau.

Pour les messages qui proviennent des personnes se sentant concernées mais ne travaillant pas dans le secteur, ils sont généralement très positifs, en forme d'encouragement, de soutien et de remerciement pour le travail accompli. Cela correspond à l'opinion générale des Français sur le personnel soignant dont les métiers sont parmi les plus appréciés de nos concitoyens.

A l'aune de ce que disent ces tweets, on constate un décalage réel entre le BadBuzz dans les médias dont la tendance naturelle est de se concentrer sur des problèmes que personne ne nie mais qui sont très minoritaires et le regard des Français sur nos métiers qui reste très positif.



1

ANALYSE DES TWEETS CONCERNANT L'ANNONCE DU PLAN DÉPENDANCE / EHPAD DE LA MINISTRE AGNES BUZYN

Volume de tweets et d'utilisateurs uniques citant le Ministère de la Santé, la Ministre Agnes Buzyn et/ou son annonce sur les EHPAD et/ou les problématiques du grand âge

Dates analysées : 30 et 31 mai 2018



2478 tweets

1758 twittos uniques

dont 10 principaux contributeurs sont les suivants :

1 LeMondeSante

2 LucBroussy

3 jeanloque

4 MinSoliSante

5 publicsenat

6 Agevillage

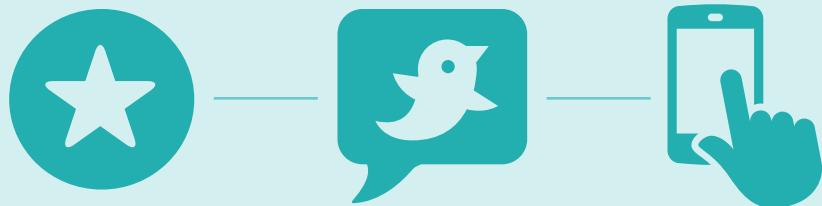
7 drkronbernard

8 agnesbuzyn

9 Drmartyufml

10 Olivier_Auguste

Top arobases (comptes les plus cités dans les tweets en 24h)



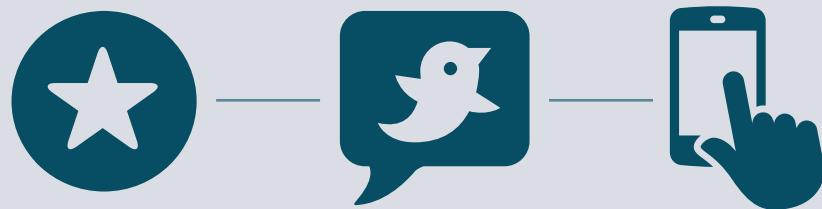
- | | |
|-----------|-----------------|
| 1 | @agnesbuzyn |
| 2 | @ephilippepm |
| 3 | @minsolisante |
| 4 | @gerardcollomb |
| 5 | @bgrivaux |
| 6 | @ccastaner |
| 7 | @brunolemaire |
| 8 | @gdarmanin |
| 9 | @murielpenicaud |
| 10 | @jmblanquer |

Top twittos les plus retweetés



- | | | | |
|----------|------------------|-----------|------------------|
| 1 | @agnesbuzyn | 6 | @cnomk |
| 2 | @MinSoliSante | 7 | @BGriveaux |
| 3 | @benoithampon | 8 | @publicsenat |
| 4 | @infirmierSNPI | 9 | @yannbubien |
| 5 | @FranceInsoumise | 10 | @partisocialiste |

Top hashtags



- | | | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| 1 | #ehpad | 6 | #agnesbuzyn+buzyn |
| 2 | #grandage+vieillesse
+vieillissement+
#pournosaines+seniors | 7 | #journeemondialesanstabac |
| 3 | #sante | 8 | #telemedecine+esante |
| 4 | #phw18
(Paris Healthcare Week) | 9 | #reformeretraite+retraite |
| 5 | #dependance | 10 | #macron + #gouvernement |



Thématiques des tweets les plus retweetés

(avec exemples de tweets)



Tweets neutres

Une nouvelle enveloppe pour accélérer de deux ans la médicalisation des Ehpad

[#PourNosAînés] La ministre @agnesbuzyn annonce sa feuille de route « grand âge et autonomie » pour améliorer l'accompagnement des personnes âgées et relever le défi du vieillissement

Tweets dubitatifs

#EHPAD Plan dépendance : analyse : Demi mesures au milieu du gué.

Les personnels des Ehpad peu convaincus par le plan du gouvernement

Tweets positifs

Je salue l'initiative de @agnesbuzyn qui lance une réflexion collective, nationale et citoyenne sur le mode de financement pérenne et solidaire de la #Dépendance

Annonce par @agnesbuzyn d'une grande concertation et débat public sur le sujet du vieillissement / perte d'autonomie On va (re)commencer à penser la transition démographique !

Les annonces d'@agnesbuzyn, sur le grand âge et sur les enjeux du vieillissement vont dans le bon sens. C'est dit. Tous les militants de l'adaptation de la société au vieillissement plaident pour un changement de braquet, de méthode et de moyens. Les jalons sont posés. A suivre...

Tweets sur les défis du vieillissement

Nous sommes 1,5M de Français de +85ans et serons 4,8M en 2050. L'accompagnement de nos aînés est un défi qui se présente à nous.

La question du financement est centrale dans ce défi qui se présente à la #France .

2

ENCOURAGEMENTS ET RESENTIS POSITIFS ENVERS LES EHPAD ET LES HÔPITAUX

Tweets concernant les soignants dans les hôpitaux et les ehpad



Dévouement

«Je veux remercier toutes les aides soignantes et les infirmières pour leur travail parfois ingrat et leur dévouement continu. Vous avez adouci mon temps de séjour.»



Bravo

«Dans les hôpitaux, le fond triomphera sur la forme...
Bravo à tous ces soignants qui donneraient leur vie pour les autres....!!!»



Écoute

«Innover, assister, protéger, anticiper, adapter, accompagner, communiquer, écouter Autant d'actions dédiées aux personnes fragiles et leurs #aidants #Seniors, #Bebes, #Handicapes, Personnel soignant en #EHPAD»



Humain

«Nouvelles technologies, IA, big data en univers hospitalier ou de soins : garder l'humain comme obsession et faire appel aux **humanités dans la formation du personnel soignant**.»



Coeur

«**Je remercie du fond du cœur** toutes ces #infirmières #aides soignants #medecins #internes qui se battent pour les gens qu'on aime! #hopital #jetesoutiens»



Courage

«C'est en sortant de l'hôpital que je me dis que **les infirmières/ infirmiers sont bien courageux** ! Et que je ne regrette pas mon choix de ne pas m'être lancée dans cette voie !»



Merci

«Saluer le personnel soignant pour leur sourire, leur patience, un petit mot gentil, un regard chaleureux, mention spéciale aux infirmières.»



Âme

« Les infirmier(e)s et aides soignant(e)s **c'est l'âme de l'hôpital**, on se rend pas bien compte de leur importance.»



Tweets citant Agnès Buzyn en relation avec les ehpad et les hôpitaux



Médiateur

«Rencontre passionnante du @SYNERPACOM avec le médiateur Pierre Ricordeau nommé par @agnesbuzyn à Rouen pour évoquer la tarification des #EHPAD en présence de la députée @agnesfirmin»



Ensemble

«Hasards heureux et opportunités à saisir , tels sont les premiers mots d'@agnesbuzyn pour ces #AssisesEhpad2018 .#EHPAD est à un carrefour, **c'est ensemble que nous trouverons les solutions.**»



Bonne nouvelle

#Santé | Je suis satisfaite des annonces sur les #hôpitaux de #Marseille faites par la Ministre de la santé, @agnesbuzyn , après notre entrevue au ministère avec @jcgaudin et @RenaudMuselier. Les 9 millions d'€ affectés pour les investissements urgents sont une très bonne chose.



Qualité

«Une transformation de l'hôpital semble s'annoncer: qualité versus quantité. Le bon sens l'emporte. Merci pour ces mots, annonciateurs d'actes forts pour que la grande famille qui oeuvre quotidiennement à l'hôpital puisse renouer avec le sens premier de son engagement.»



Réforme

«@FredTolosa31 @Sol121Nadia @PorcherThomas @agnesbuzyn @mounir Le projet de réforme des hôpitaux les invitent à se concentrer sur les prestations de soins rentables est une 1ere étape... »



Travail

«@SolidariteFemme@agnesbuzyn À nouveau un travail remarquable de @SolidariteFemme et asso #LEscale, qui a besoin d'être projeté à plus grande échelle, en particulier dans l'optique du futur hôpital avec une logique territoriale // offre complète de proximité »



Solidarités

«Pour répondre aux maux, @agnesbuzyn propose des actes ! La ministre des Solidarités et de la Santé montre sa #détermination à lutter contre la #dégénération des conditions de vie en #EHPAD ... Cela suffira-t-il ? @infirmierscom »



Tweet du compte d'Agnès Buzyn:

«En plus du budget 2018, nous ajoutons 50 millions d'euros pour les agences régionales de santé, pour aider aider au cas par cas les établissements qui souffrent d'un manque de moyens»



3

ANALYSE DU BAD-BUZZ

#BALANCETONEHPAD****
#BALANCETONHOSTO****

STATISTIQUES GÉNÉRALES SUR LES TWEETS

Volume du buzz sur Twitter

entre le 20 décembre 2017 et le 20 mars 2018

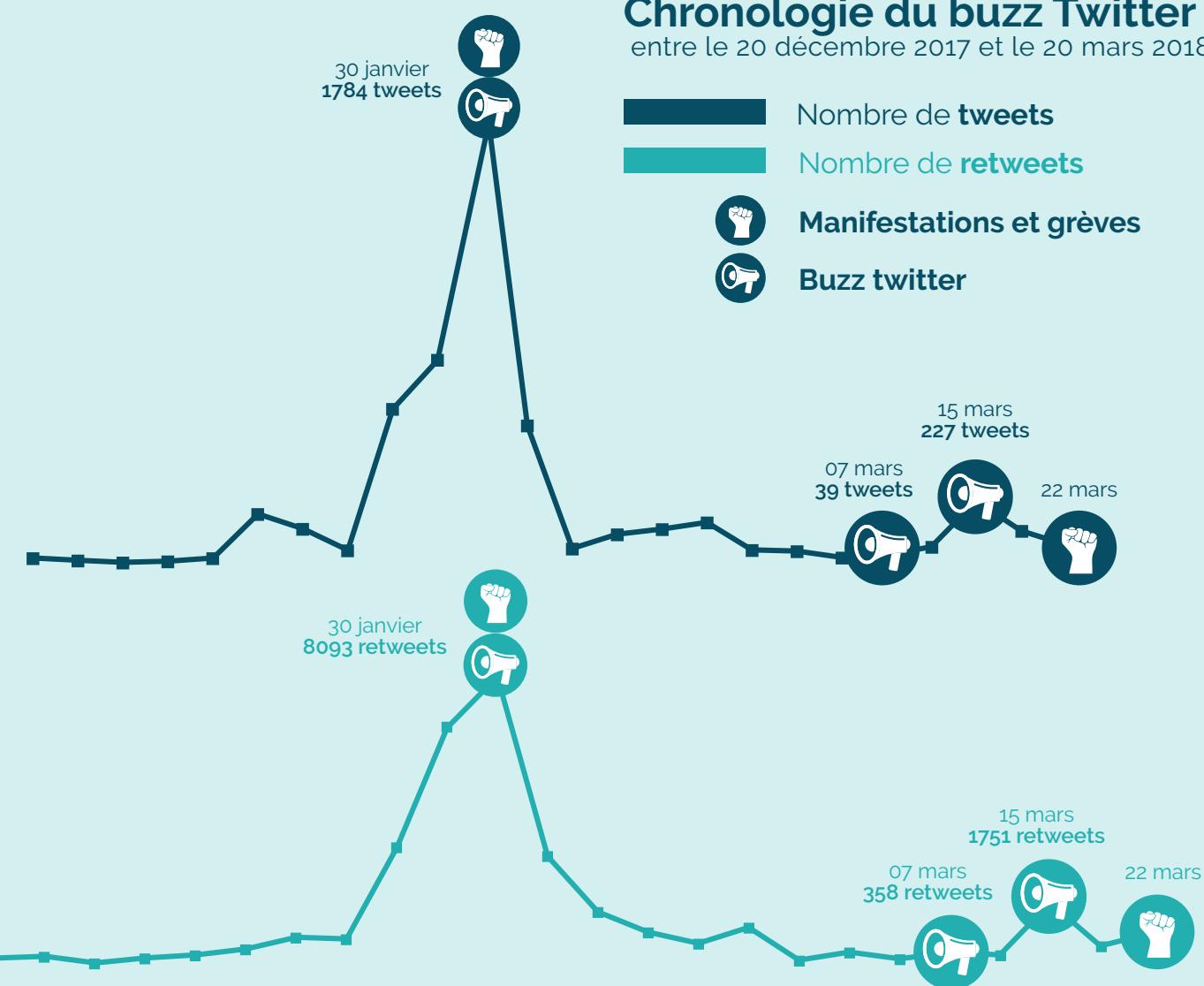


10 744 tweets

(dont 83,5% en janvier et février)

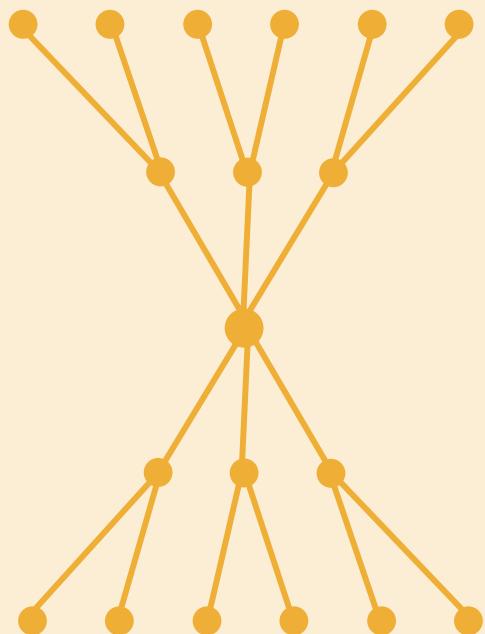
78 265 retweets

(dont 84,2% en janvier et février)



Commentaires : les plus grosses périodes de communication sur Twitter sont en amont, pendant et en aval des périodes de manifestations et grèves physiques (le pic de tweets et retweets est le 25 janvier, le 30 janvier, le 31 janvier et le 13 février).

POTENTIAL REACH



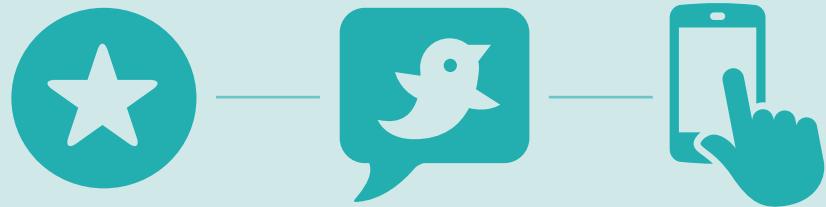
Nombre de personnes uniques
ayant tweeté lors de la plus grosse
période du buzz (janvier, février) :

4223

dont 75 ayant tweeté plus de 10 fois
avec **un potential reach de :**

326 461 personnes

TOP 10 des comptes ayant été le plus retweetés en janvier/février

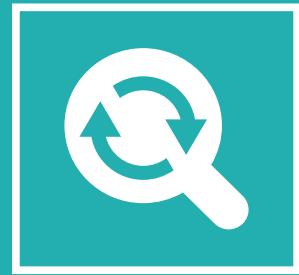


- | | |
|-----------|------------------|
| 1 | @SoignantsDebout |
| 2 | @CgtTuifrance |
| 3 | @InfirmiereColer |
| 4 | @AlertesInfos |
| 5 | @infirmierSNPI |
| 6 | @Chir_and_Cie |
| 7 | @sabrinalinterne |
| 8 | @Liloo21681916 |
| 9 | @ContactPrimum |
| 10 | @LeMediaT |

TOP 10 des comptes ayant été le plus tweetés en janvier/février



- | | | | |
|----------|------------------|-----------|------------------|
| 1 | @deontologie | 6 | @LeMondeSante |
| 2 | @BalanceEHPAD | 7 | @infirmierSNPI |
| 3 | @IDE_Rebelle | 8 | @ParisFranceNews |
| 4 | @SoignantsDebout | 9 | @Devoirreserve |
| 5 | @jp_furic_pro | 10 | @infosnewsn1 |



ANALYSE DES TWEETS



Exemples de tweets **ayant été le plus retweetés**



“

La santé c'est pas la productivité et la rentabilité. La dignité des gens n'a pas de prix! @sabrinainterne
#BalanceTonHosto #SoigneEtTaisToi
<https://t.co/2kOaL53VZl>

”

“

Les médecins, infirmiers et aide-soignants ont lancé le hashtag **#BalanceTonHosto** pour alerter sur leurs **conditions de travail**
<https://t.co/q5slo4NvHX>
<https://t.co/quoOnjOSwl>

”

“

Les infirmières doivent faire de plus en plus **en étant de moins en moins**.
Retrouvez l'entretien complet du professeur André Grimaldi ici
<https://t.co/oJTMXSsprZ> #LeMédia existe grâce aux Socios, rejoignez-les
| <https://t.co/b8p7dgKMCF> #BalanceTonHosto
#LeJournal <https://t.co/RMewbpLoZZ>

”

“

INFO - Réforme du financement et conditions de travail dans les #EHPAD:
une grève massive est prévue mardi regroupant CGT, FO, CFDT, Unsa, CFTC, CFE-CGC et SUD, la Coordination nationale infirmière, l'AD-PA, les asso. de directeurs, et de retraités. <https://t.co/4yCQkoACWw>

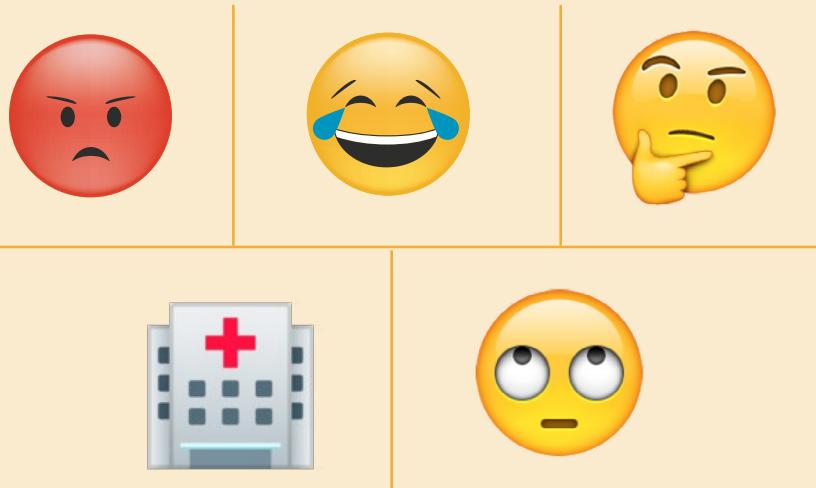
”

TOP hashtags dans les tweets



- | | | | |
|----------|--------------------|-----------|---------------------------|
| 1 | #balance ton hosto | 6 | #infirmière + #infirmiere |
| 2 | #balance ton ehpad | 7 | #hopital + #hôpital |
| 3 | #ehpad + #ephad | 8 | #burnout |
| 4 | #santé + #sante | 9 | #soignants + #soignant |
| 5 | #grève + #greve | 10 | #fier demon hopital |

TOP émojis cités dans les tweets



TOP 3 des catégories d'arobases cités dans les tweets



Médias et journalistes

@figaro_economie
@ouestfrance
@libe



Hommes politiques

@minsolisante
@ephilippepm
@gouvernementfr



Professionnels de santé

@drgbarrette
@infirmierecoler
@lafht

Métiers relatifs aux soins mentionnés dans les tweets



des métiers cités dans les tweets,
concerne **les professions de santé**

Principales catégories citées par ordre d'importance :



aides-soignant(es)



infirmier(ières)



médecins,
internes,
externes,
professeurs



auxiliaires
de vie



pompiers
et urgentistes



Focus sur les tweets où le personnel soignant encourage les revendications



Des aides soignants aux directeurs d'ehpad les professionnels se mobilisent et dénoncent **le manque de moyens** #Ehpad #manifestation @LCP <https://t.co/eCxiRUQEb>



#BalanceTonEhpad : «>ça se passe de commentaires», dit @DucheminRapha au sujet des témoignages effarants des infirmières et aide-soignants sur les conditions de soins des personnes âgées #E1Bonjour <https://t.co/FwHvpIM7UX>



#BalanceTonEhpad **Près de 500000 signatures et toujours silence radio dans les médias;** Dignité des personnes âgées, des moyens pour nos #EHPAD ! - Signez la pétition ! <https://t.co/m9pwxlQTF3> via @ChangeFrance



#Santé #Hopital Les conditions de travail des soignants n'ont jamais été aussi difficiles, remettant également en cause leur capacité à traiter dignement les patients qu'ils accompagnent. Suivez le compte Twitter @SoignantsDebout qui leur donne la parole <https://t.co/Jjoa6g1l94>



Pour alerter l'opinion, le personnel hospitalier se lâche avec #BalanceTonHosto symptomatiques d'un #hôpital rongé par le manque de moyens : #infirmières exprimez-vous pour obliger les décideurs à agir ! Et le 30 janvier mobilisation en #ehpad <https://t.co/Rh7sPCaroH>



Les soignants en souffrance lancent #balancetonhosto. Les administratifs répondent par #FierDeMonHopital. Tout est dit.



Plusieurs milliers de personnes rassemblées en France pour les Ehpads ! #manifestation #EHPAD #maison-de-retraite #rassemblement <https://t.co/lrGe3LxgYO> <https://t.co/wWvoTX4jeR>



Salarié·e dans une maison de retraite,
racontez-nous vos conditions de travail #france #sante





Typologie des contraintes vécues par les soignants

Conditions de travail



manque de moyens + matériel insuffisant ou vétuste + **conditions de travail difficiles** + nourriture inadaptée + **surcharge de travail / manque de temps**

Non respect des besoins fondamentaux des soignants et malades



manque d'écoute + **manque de reconnaissance** + manque de relationnel avec les salariés et les patients + **mal-être au travail** + surcharges pouvant impacter les soins + **difficultés d'arbitrer entre toutes les urgences des patients** + conséquences de la surcharge de travail : (mal) traitance involontaire des patients

Réponses jugées démoralisantes



burnout occulté + plans financiers et organisationnels inadaptés + **mesures insuffisantes** + dénis de réalité de la part des directions et des politiques + **culpabilisations ou reproches à l'encontre des salariés** + courses à l'acte rentable + **déhumanisation des soignants**

Temps de travail et de repos



temps de travail réglementaires non respectés + **pauses insuffisantes** + congés décalés, annulés ou refusés + **plannings non respectés** + trop de gardes + **chronométrage des temps de soins**

Rémunération



salaires insuffisants + prime insuffisantes

Manque de financement



réductions budgétaires + **fermetures de lits et/ou de services** + manque de ressources financières + **achat insuffisant de matériel de première nécessité**

Manque de personnel



Embauches insuffisantes ou mal anticipées + trop de CDD + **départs ou démissions soudains et non remplacés**

Administration



administratif trop contraignant

Manque de responsabilités des pouvoirs publics et directions d'EHPAD et hopitaux



Politiques et institutionnels interpellés dans environ 9% des tweets

Commentaire : la majorité des tweets étant surtout dédiée aux revendications et descriptions des conditions de travail et diverses insuffisances.

Répartition des politiques et institutionnels :



Etude du buzz sur Twitter France concernant les ehpad et les hôpitaux, mais également les hashtags #BalanceTonEhpad / #BalanceTonHosto, réalisée manuellement entre le 20 décembre 2017 et le 20 mars 2018, puis le 30 et 31 mai 2018 (annonce du Plan Dépendance / Ehpad). Nombre de tweets : 13 222 (dont majoritairement en janvier et février) Nombre de retweets : 78 265 (dont 84,2% en janvier et février)

Cette étude a pour vocation de collecter et trier les tweets français dédiés aux problématiques des ehpad et hôpitaux et n'engage en rien l'opinion ni la responsabilité juridique des sociétés

Senior Compagnie, Zephyr, Linexio et Bosphore.

Senior Compagnie
Plus qu'une aide, une compagnie

 **Zephyr**
Engagés ensemble au service de l'autonomie

Linexio
INTELLIGENCE NON ARTIFICIELLE

SMART DATA
POWER®