

Comment les Ministres et Secrétaires  
d'Etat utilisent-ils Twitter ?

Twitter (nouvel outil Internet qui permet de diffuser sur Internet des courtes phrases de 140 caractères maximum) est aujourd'hui considéré comme l'outil de micro-blogging pouvant créer une alternative aux médias dits classiques. Ce qui a pu se passer en Iran, suite à l'élection de Mahmoud Ahmadinejad, est la parfaite illustration de la puissance d'information que peut avoir cet outil.

Les Ministres français ont compris que Twitter pouvait être un outil de communication à intégrer dans leur plan média, mais comment l'utilisent-ils ? Que racontent-ils sur leur flux personnel ? Interagissent-ils avec les internautes qui les interpellent virtuellement ? Engagent-ils le dialogue ? Tant de questions auxquelles nous avons essayé de répondre en analysant précisément les comptes Twitter des Ministres et Secrétaires d'Etat actuellement en poste.

Les membres du gouvernement qui ont été intégrés dans cette analyse sont ceux qui avaient un compte sur Twitter avant le 18 août 2009 (cf les photos ci-dessous):



## Méthodologie

L'objectif de l'étude était de déterminer comment les membres du gouvernement utilisaient l'outil de micro-blogging Twitter. Tous les noms des Ministres et Secrétaires d'Etat ont donc été soumis au moteur de recherche de personne de Twitter afin d'identifier les comptes officiels. Cette recherche a mis en lumière le fait que quelques comptes usurpaient l'identité de certains Ministres et en l'absence de véritable compte, il n'a pas été évident de faire la part des choses. Une fois les comptes « officiels » identifiés, tout le contenu de ces derniers a été extrait pour être analysé.

Il est important de noter que l'étude porte sur la période suivante : date de création du compte au 18 août 2009.

L'analyse du contenu a été réalisée de la manière suivante : quatre types de tweets ont été identifiés, chaque tweet ayant été par la suite catégorisé de la sorte.

- Les tweets liés à **l'action gouvernementale** de la personne. Ils décrivent son action politique, ses rencontres en tant que Ministre ou Secrétaire d'Etat, les mesures qui vont être proposées à l'assemblée...
- La seconde catégorie de tweets est celle des tweets abordant **les autres mandats** des membres du gouvernement. Par exemple, Nathalie Kosciusko-Morizet est maire de Longjumeau, Laurent Wauquiez du Puy-en-Velay et ils parlent régulièrement de leur mandat d'Elu local.
- La troisième catégorie est propre à Twitter puisqu'elle concerne les **réponses** aux autres membres de Twitter, couramment appelée **Replies** dans le jargon de Twitter. Cette catégorie est importante puisque c'est l'un des fondements de l'outil qui a pour objectif d'instaurer des conversations, le dialogue donc.
- La quatrième et dernière catégorie de tweets est celle des tweets **personnels**. Certains Ministres évoquent des éléments de leur vie personnelle comme les vacances, les week-ends, leurs passions pour un artiste... Il est important d'en faire une catégorie à part puisque cela n'a pas directement à voir avec leurs différents mandats ou encore leur appartenance au gouvernement.

Une fois cette catégorisation effectuée, une répartition mensuelle a été réalisée pour identifier les évolutions de la nature du contenu de chaque compte Twitter.

## Analyse sémantique des comptes Twitter des membres du gouvernement

Voici la liste des comptes des membres du gouvernement, ainsi qu'une analyse du contenu basé sur la typologie définie précédemment. Les comptes Twitter sont présentés dans l'ordre de présentation du site gouvernement.fr.

### François Fillon

Le premier Ministre a un compte Twitter, @Francois\_Fillon mais il est vide, néanmoins il suit 6 personnes et est suivi par 47 personnes.

### Xavier Darcos

Le Ministre du travail utilise Twitter sous le pseudo @XavierDarcos, il suit 77 personnes et est suivi par 124 personnes. Xavier Darcos a utilisé les outils internet comme le blog ou Twitter lors de la dernière campagne d'élection européenne. Depuis son compte Twitter ne comporte plus qu'un seul Tweet annonçant la fin de la campagne. D'ailleurs ce Tweet n'est qu'une réplique du blog de campagne de Xavier Darcos, Twitter n'est donc qu'un moyen de diffuser autrement pour Xavier Darcos et son équipe de communication.

### Eric Woerth

Eric Woerth, le Ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, tout comme François Fillon, dispose d'un compte Twitter officiel : @EricWoerth mais il n'est pas alimenté. Il suit 7 personnes et est suivi par 76 personnes.

### Patrick Devedjian

Suivant 18 personnes et suivi par 87 personnes le compte Twitter (@pDevedjian) de Patrick Devedjian (Ministre, auprès du Premier ministre, chargé de la Mise en oeuvre du plan de relance) n'est pas vide mais ne comporte que 4 Tweets datés du 29 juin dernier. Tweets issus d'ailleurs du blog du Ministre qui lui aussi n'a pas été mis à jour depuis un certain temps (16 juin).

### Luc Chatel

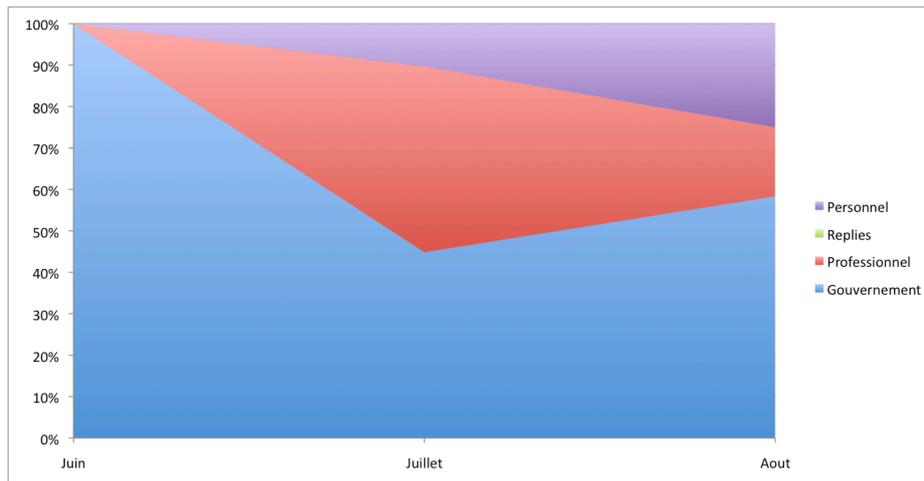
Le Ministre de l'Education Nationale a un compte Twitter : @lucchatel, mais a protégé ses mises à jours. Il ne suit personne, et est suivi par 32 personnes. Il est donc impossible de savoir s'il utilise réellement l'outil ou bien s'il n'a fait qu'ouvrir son compte et le passer en statut privé.

### Roselyne Bachelot

Apparemment Roselyne Bachelot (Ministre de la Santé et des Sports) est la propriétaire du compte Twitter @rbachelot mais rien permet de valider si c'est bien son compte (absence de lien vers un site officiel ou vers le site du ministère). Son compte est vide, elle ne suit personne et est pourtant suivie par 21 personnes.

## Christian Estrosi

Le Ministre chargé de l'industrie est le Ministre le plus « haut gradé » compte tenu de sa fonction qui utilise Twitter, certes son compte @ChEstrosi est récent, il date du 27 juin 2009 et coïncide avec sa nomination en tant que ministre. Le compte Twitter de Christian Estrosi est alimenté par de l'actualité issue de son blog personnel, son Twitter est donc entièrement automatisé (il n'écrit pas pour ce média). En terme de contenu, selon la segmentation définie dans la méthodologie, voici la répartition des Tweets :



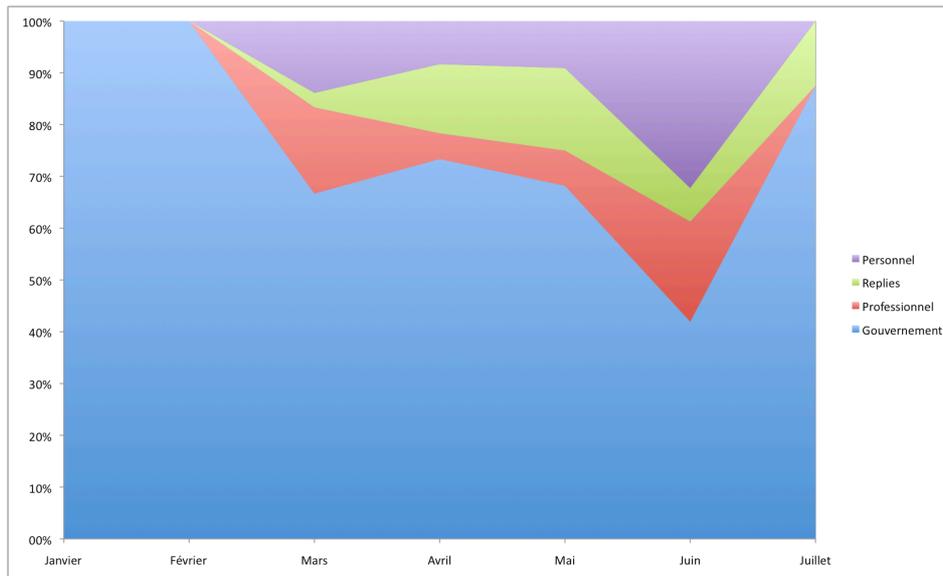
Catégorisation des tweets de Christian Estrosi – source 2803 MEDIA

Christian Estrosi aime la montagne et n'hésite pas à en parler sur son blog (donc sur son Twitter aussi). En moyenne, 15% du contenu est de nature personnelle (montagne ou vélo), 50% du contenu est lié à son action gouvernementale et les 35% restant à son action en tant qu'élus de Nice et de Président de Nice Côte d'Azur.

Il suit 7 personnes et est suivi par 111 personnes, ce qui compte tenu de sa position dans le gouvernement en fait le Ministre le plus suivi sur Twitter (les membres du gouvernement qui sont actifs sur Twitter sont principalement des Secrétaires d'Etat).

## Laurent Wauquiez

Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi, auprès de la ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, utilise Twitter sous le compte @laurentwauquiez, il suit 56 personnes et a 1694 suiveurs. Laurent Wauquiez fait parti des membres du gouvernement qui utilisent Twitter pour communiquer, il est d'ailleurs actif comparativement aux autres membres. Son utilisation est très professionnelle, il n'y a que peu de place laissée aux tweets d'ordre personnel (quelques interventions lors de la mort de Michael Jackson ou la sortie du film de Besson Home...), l'action gouvernementale monopolisant largement son flux d'information avec une part de voix de 87% sur le mois de juillet.



Catégorisation des tweets de Laurent Wauquiez – source 2803 MEDIA

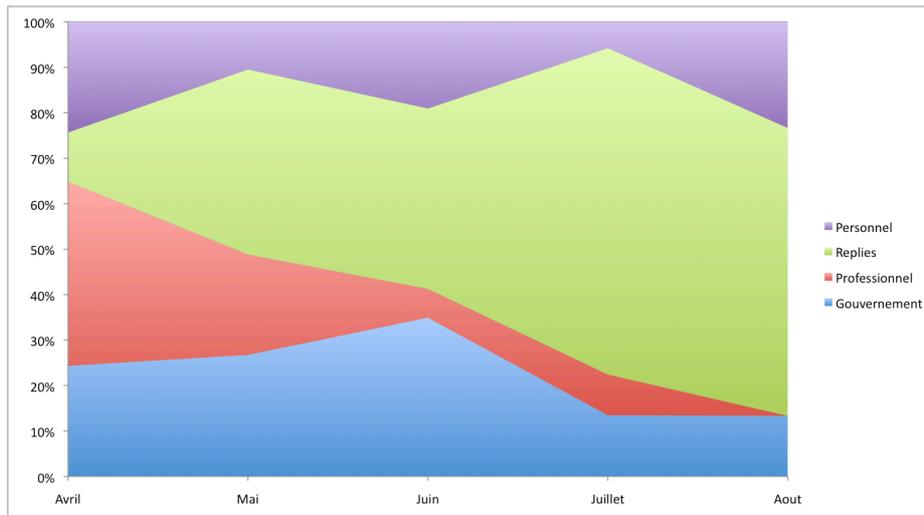
Les réponses ('replies') sont rares sur le compte de Laurent Wauquiez, elles représentent en moyenne un petit 10% de part de voix ce qui semble un peu faible, notamment par rapport à Nathalie Kosciusko-Morizet qui apparaît comme la « spécialiste des 'replies' ».

Laurent Wauquiez parle parfois de son autre mandat d'élu (maire du Puy-en-Velay), le mois de juin a représenté presque 20% de part de voix sur cette thématique. L'actualité liée au Pôle Emploi étant bien chargée en juillet Laurent Wauquiez n'a pas du tout parlé du Puy-en-Velay au mois de juin.

Depuis le 23 juillet, le compte de Laurent Wauquiez n'est plus alimenté, oubli de sa part, désengagement sur le média, ou tout simplement période de vacances.

### Nathalie Kosciusko-Morizet

Nathalie Kosciusko-Morizet, alias nk\_m sur Twitter, est Secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique. Elle est de loin le membre le plus actif sur Twitter avec 372 tweets, 72 personnes suivies et 7377 personnes la suivant. Certes on n'en attendait pas moins compte tenu de ses fonctions, mais elle a su s'approprier l'outil et adapter ses interventions en conséquence. Le schéma ci-dessous représente l'évolution de ses tweets depuis la création de son compte.



Catégorisation des tweets de Nathalie Kosciusko-Morizet – source 2803 MEDIA

Les tweets de NKM évoluent vers plus de communication avec les personnes l'interpellant (63% des tweets sur les 15 premiers jours d'Août), les informations répertoriées comme personnelles (23%) reste néanmoins hors de la sphère familiale ou à caractère intime, décrivant plutôt le contexte du cadre dans lequel NKM évolue (brocante, rencontre avec des ânes...). Bref, elle paraît abordable sans avoir réellement exposé sa vie privée.

Son action gouvernementale ne représente que 13% en part de voix pour cette période estivale mais elle pèse en moyenne une vingtaine de pourcents, théoriquement cette catégorie devrait reprendre de l'importance à la rentrée.

Nathalie Kosciusko-Morizet parle de moins en moins de son travail de maire de Longjumeau (9% de part de voix en juillet et 0% en août).

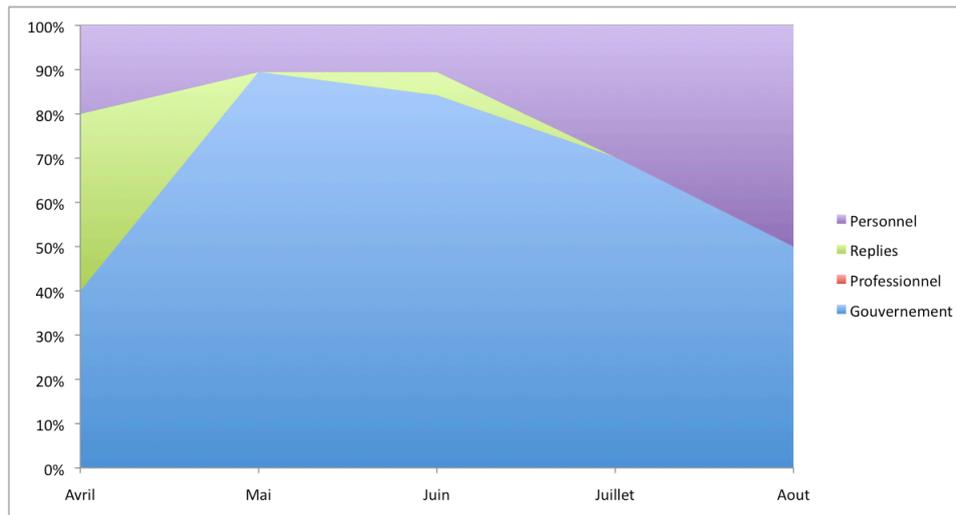
NKM publie de l'information pour Twitter et n'utilise pas l'outil pour multi-diffuser du contenu issu d'un blog par exemple.

### Hervé Novelli

Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, auprès de la ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, a un compte Twitter @HerveNovelli mais il est vide. Il suit 8 personnes et est suivi par 47 personnes.

### Anne Marie Idrac

La Secrétaire d'Etat au Commerce Extérieur est active sur Twitter. Sous le pseudo @annemarieidrac, elle suit 102 personnes (des profils vraiment hétérogènes allant de celui des médias classiques aux ministres, en passant par des inconnus) et 330 personnes suivent les updates d'Anne Marie Idrac (118 tweets depuis l'ouverture de son compte).



Catégorisation des tweets d'Anne-Marie Idrac – source 2803 MEDIA

Contrairement aux autres Ministres utilisant Twitter Anne Marie Idrac n'a pas d'autre mandat politique. De ce fait la catégorisation de son flux 'professionnel' n'est pas valide dans son cas. Ce que l'on constate c'est qu'Anne Marie Idrac utilise vraiment Twitter, plus comme un carnet de note avec des remarques en parallèle de sa fonction ministérielle. Le contenu est plutôt agréable à lire avec des interventions variées liées à ses nombreux déplacements professionnels. Nous notons aussi qu'elle utilise quelques mots anglais pour aller plus vite en écriture.

Son action gouvernementale représente en moyenne 75% de ses tweets, ses interventions plus personnelles 20% et seulement 5% de ses tweets sont consacrés à la réponse aux autres utilisateurs de Twitter.

L'augmentation des tweets plus personnels montre que la Secrétaire d'Etat s'approprie l'outil.

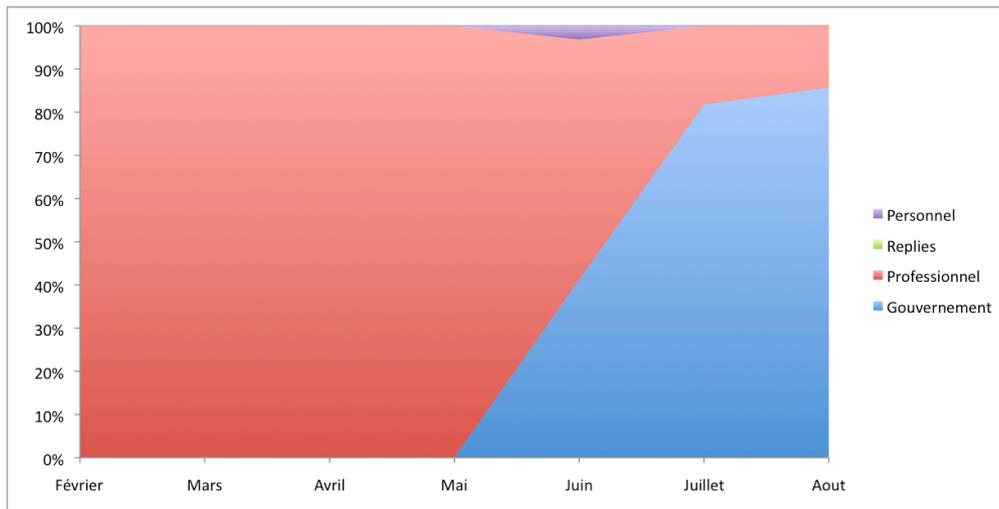
### Chantal Jouanno

Comme beaucoup de membres du gouvernement Chantal Jouanno, Secrétaire d'Etat chargée de l'Ecologie dispose d'un compte Twitter (@ChantalJouanno) mais vide. Elle ne suit personne et est suivie par 69 personnes.

### Benoist Apparu

Benoist Apparu est le Secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, il a commencé à utiliser Twitter bien avant sa nomination au gouvernement. Avec 386 personnes le suivant, Benoist Apparu est l'un des membres du gouvernement le plus suivi, cependant, loin derrière Nathalie Kosciusko-Morizet et Laurent Wauquiez. En revanche avec seulement deux personnes suivies (ce qui est bien faible en comparaison des autres politique) nous avons la certitude qu'il n'utilise Twitter que pour démultiplier l'exposition du contenu de son blog personnel (benoistapparu.com) qui n'est d'ailleurs composé que d'articles de presse faisant référence à sa personne.

En terme de contenu, on constate logiquement que sa nomination au gouvernement a fait évoluer la nature du contenu diffusé (sur son blog donc sur Twitter).



*Catégorisation des tweets de Benoist Apparu – source 2803 MEDIA*

Le compte Twitter de Benoist Apparu est donc fourni mais globalement peu intéressant mis à part le côté revue de presse.

En moyenne, le contenu lié à sa nomination représente un peu plus de 21% mais il y a un basculement logique en Juin. On constate qu'il n'y a pas de contenu personnel.

### Martin Hirsch

Le Haut commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté, haut commissaire à la Jeunesse a un compte Twitter : @MartinHirsch qui est alimenté par son blog sur la plateforme du Nouvel Observateur. Celui-ci n'est plus alimenté depuis sa nomination au gouvernement, son compte Twitter ne comporte qu'un seul tweet renvoyant vers l'explication de sa décision de rejoindre le gouvernement.

En terme de connexion, Martin Hirsch suit 69 personnes et est suivi par 173 personnes.

## Les chiffres et conclusions de l'étude

Sur les 37 Ministres et Secrétaires d'Etat, seulement 14 ont un compte Twitter. Sur ces 14 seulement 5 l'alimentent avec du contenu dédié ou issu d'autres supports et 3 (Laurent Wauquiez, Nathalie Kosciusko-Morizet et Anne Marie Idrac) utilisent réellement Twitter comme un outil spécifique de communication.

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de personnes suivies et le nombre de personnes qui suivent ces comptes :

	Nombre de personnes suivies	Nombre de personnes suivant le compte	Nombre de Tweets depuis la création du compte
François Fillon	6	47	0
Xavier Darcos	77	124	1
Eric Woerth	7	76	0
Patrick Devedjian	18	87	5
Luc Chatel	0	32	
Roselyne Bachelot	0	21	0
Christian Estrosi	7	111	45
Laurent Wauquiez	56	1694	204
Nathalie Kosciusko-Morizet	72	7377	373
Hervé Novelli	8	47	0
Anne Marie Idrac	102	330	118
Chantal Jouanno	0	69	0
Benoist Apparu	2	386	229
Martin Hirsch	69	173	1

*Données collectées le 18 août 2009*

Ce que l'on constate facilement, c'est que les Ministres et Secrétaire d'Etat qui utilisent réellement Twitter augmentent le nombre de personnes les suivants. Plus il y a de tweets, plus ils s'approprient l'outil et plus le contenu devient pertinent pour le micro-blogging. C'est donc le cercle vertueux de Twitter.

Les comptes des Ministres qui sont vides ne sont pas choquants, il est vrai qu'utiliser Twitter nécessite un peu de temps et surtout cela expose publiquement l'auteur. Etre présent sur Twitter avec un compte vide mais une biographie renvoyant vers le site du ministère permet de décrédibiliser les faux comptes comme on peut en trouver pour certains ministres (il est même parfois difficile de déterminer si le compte est vrai ou pas). En revanche, les comptes verrouillés

comme celui de Luc Chatel n'apporte rien a priori, il vaut mieux avoir un compte vide mais ouvert à tous.

De tous les membres du gouvernement, Nathalie Kosciusko-Morizet et Anne-Marie Idrac se sont bien appropriées l'outil. Leurs interventions sont intéressantes, il y a un mélange efficace de contenu professionnel mais aussi des interventions personnelles (ce qui manque très certainement à Laurent Wauquiez). Les comptes de Christian Estrosi et de Benoist Apparu n'ont que peu d'intérêt au regard d'un flux RSS (technologie permettant d'accéder aux dernières mises à jour d'un site Internet) issu de leur site qui affiche les mêmes informations.

Les trois comptes des membres du gouvernement à suivre en priorité sur Twitter sont donc :

1. Nathalie Kosciusko-Morizet @nk\_m
2. Anne-Marie Idrac @annemarieidrac
3. Laurent Wauquiez @laurentwauquiez

## A propos de 2803 MEDIA

2803 MEDIA est une société de conseil en stratégie nouveaux médias, l'offre de la société s'articule autour d'une approche innovante et différenciante du marché Internet. 2803 MEDIA accompagne ses clients dans leurs réflexions sur leurs positionnements sur Internet sur divers aspects : relais de croissance, nouveau marché, stratégie marketing en ligne, utilisation des réseaux sociaux...

Si vous avez des remarques, des besoins ou des questions n'hésitez pas à nous contacter : [contact@2803media.fr](mailto:contact@2803media.fr)