

# RÉSEAUX SOCIAUX ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE



---

## SOMMAIRE

LA JOURNÉE EN IMAGES .....	P.04
PANORAMA DES RÉSEAUX SOCIAUX .....	P.07
LES PLATE-FORMES SOCIALES, SIMPLES LIEUX DE PAPOTAGE ? .....	P.10
MENACE ET RISQUES .....	P.11
OBLIGATIONS ET SANCTIONS .....	P.12
L'ÉTHIQUE EST-ELLE SOLUBLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX ? .....	P.14
MÉSUSAGE DES RÉSEAUX DANS LES ÉTABLISSEMENTS .....	P.15
DES ÉTABLISSEMENTS CRÉENT ET ANIMENT LEURS PROPRES RÉSEAUX .....	P.17
OUTILS PROPOSÉS PAR L'ANFH .....	P.19

# ATOME DE SAVOIRS #6 DÉCEMBRE 2016

**Directrice de la publication :**  
Corinne Rouby | ANFH Haute-Normandie

**Conception & rédaction :**  
agence Kogito

**Photo :** Guillaume Dambreville | agence Kogito

**Réalisation :** Supersoniks

***Nos remerciements  
à tous les participants,  
intervenants, prestataires  
et organisateurs pour leur  
contribution au succès  
de cette journée.***

# RÉSEAUX SOCIAUX : POUR DES USAGES RESPECTUEUX DE L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

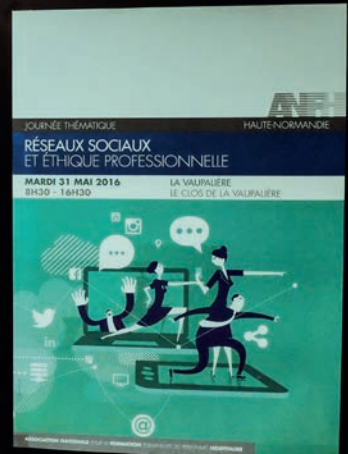
Depuis les années 1980, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont envahi nos vies de citoyens, de consommateurs et de professionnels, transformant les repères du vivre-ensemble, brouillant la frontière entre loisirs et travail. Aujourd'hui, les réseaux sociaux représentent-ils une menace

pour le lien social, pour nos pratiques professionnelles ? En tant qu'employeur, quelles réponses un établissement de santé peut-il apporter face aux dérives du Web social ?

Pour réfléchir ensemble à ces sujets, près de 170 agents de la Fonction publique hospitalière se sont réunis le 31 mai dernier au Clos de La Vaupalière, près de Rouen, lors d'une journée thématique proposée par l'ANFH Haute-Normandie.

À cette occasion, des intervenants issus d'horizons divers se sont interrogés ensemble sur la nature et les risques inhérents aux réseaux sociaux, sur la manière de les prévenir et de les sanctionner : experts du Web social, juriste, philosophe, professionnel de la Sécurité intérieure, community manager... Cet Atome de savoirs reprend en mots et en images l'essentiel de leur propos.

3





# LA JOURNÉE EN IMAGES

En ouverture, Valérie Jeanne, présidente de l'ANFH Haute-Normandie, pose les questions essentielles qui jalonnent la journée : **"Devons-nous nous méfier des réseaux sociaux ? Faut-il censurer leur contenu ? Comment un établissement de soins, en sa qualité d'employeur ne pouvant s'immiscer dans la vie privée de ses agents, doit-il réagir quand le Web social devient un outil de harcèlement, de diffamation, de violence verbale ou visuelle, sous couvert ou non d'anonymat ? Comment sanctionner la violation des obligations de discrétion et de secret professionnels, le manque de respect quand des photos gênantes ou humiliantes de patients, de collègues de travail, sont postées sur le net ? Comment protéger l'image de son établissement ?"**



Animateur de la journée, Adrien Ferro est aussi formateur dans les établissements : **"Côté ensemble des personnels de soin m'a amené à essayer de penser avec eux des solutions pour l'usage des réseaux sociaux."**

**"Nous participons tous à l'accélération des échanges sur le Web, sans forcément nous demander si tous les contenus que nous postons sont pertinents ni nous interroger sur leurs conséquences"** observe Sandrine Girbal, responsable de projets web et experte en social media.



**"Mieux maîtriser votre communication sur le Web peut vous éviter d'être manipulé, à titre personnel mais aussi professionnel"** conseille un professionnel de la Sécurité intérieure.



**"Les réseaux sociaux posent problème pour la morale... En un mot : sont-ils bons ou mauvais ? Appportent-ils plus qu'ils ne retranchent ? Ce qu'ils apportent est-il conforme aux principes moraux ?"** interroge Guillaume von der Weid, philosophe.

**"Sur la planète, plus de 3 milliards d'individus sont reliés à Internet et 5 milliards d'objets connectés sont recensés... Même s'il faut savoir s'éloigner de ces chiffres, ils donnent le vertige"** remarque Benjamin Benita, consultant en transition numérique.



**"Sur les réseaux sociaux, la question principale à se poser est : qui transmet quoi, à qui et comment ?"** résume Yves Cottret, délégué général de la Fondation MACSF, accompagné de Michaël Gentet, juriste dans la même organisation.



## LA JOURNÉE EN IMAGES

**"Avec My Hospi Friends nous tentons d'améliorer le séjour du patient à l'hôpital en créant du lien"** décrit Julien Artu, créateur du premier réseau social destiné aux patients.



Temps d'échange informel, le déjeuner permet aux participants de partager leurs points de vue après les interventions de la matinée.



**"En utilisant les médias sociaux dans la stratégie de communication du CHU, nous voulons instaurer plus de dialogue avec les patients et le grand public"**

explique Rémi Heym, directeur de la communication au CHU de Rouen, avec Floriane Marchand, community manager de l'établissement.

**"Après cette journée riche, nous allons tous tenter de trouver des solutions sur le terrain pour mieux combiner les usages privés du smartphone et la pratique professionnelle"** conclut Catherine Monfray, vice-présidente de l'ANFH Haute-Normandie.



# PANORAMA DES RÉSEAUX SOCIAUX

PAR **SANDRINE GIRBAL & BENJAMIN BENITA**

Spécialistes du Web et des réseaux sociaux, ils proposent des repères, des définitions et des chiffres clés sur le sujet.



## WEB SOCIAL, MÉDIAS SOCIAUX, RÉSEAUX SOCIAUX : DE QUOI PARLE-T-ON ?



Le Web social est un espace ouvert où les internautes peuvent interagir et notamment co-créditer des contenus, les modifier ou les commenter, en utilisant les outils offerts par différents médias sociaux tels que les réseaux. Ceux-ci regroupent des individus et des organisations reliés par des interactions sociales régulières autour d'intérêts communs, qui peuvent être professionnels (ex. : LinkedIn) ou privés (ex. : Facebook).

Il existe aussi d'autres médias sociaux comme les blogs, forums, plate-formes de partage de contenus ou wikis (applications comme Wikipédia, permettant de créer ou modifier des pages d'un site en mode collaboratif). Globalement, les médias sociaux peuvent être classés en quatre grandes familles, selon leurs usages : publication, partage, réseautage, discussion – les médias généralistes comme Facebook regroupant souvent tous ces usages.

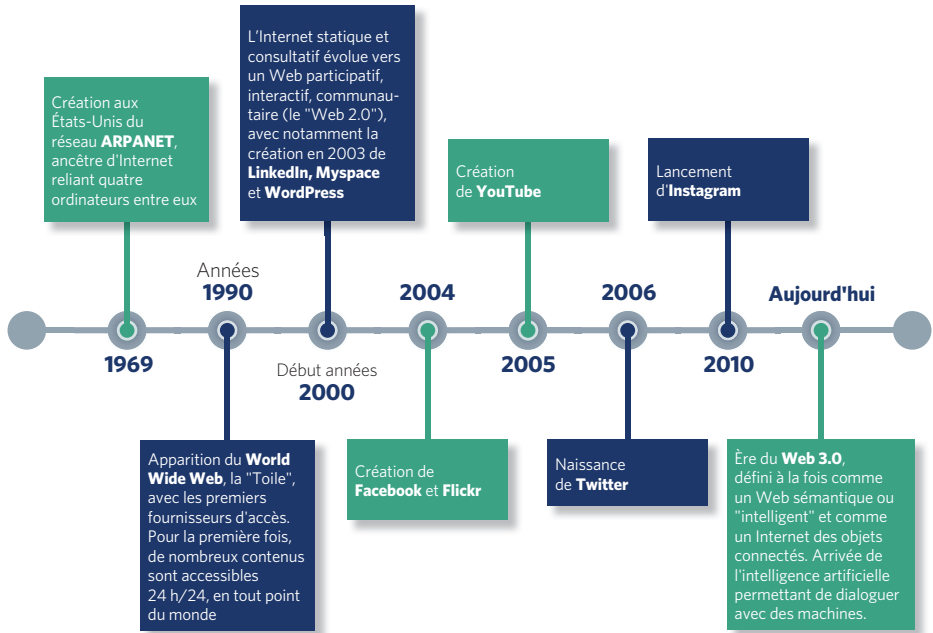
## QUELLES SONT LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DES RÉSEAUX SOCIAUX ?



Tous ces réseaux sont constitués d'un espace de présentation de soi ("profil"), d'un outil de recherche permettant la mise en contact avec d'autres personnes, et d'autres services d'interaction (messagerie, fil d'actualité, possibilité de commenter un contenu, création de groupes de discussion privés autour de thèmes prédéfinis, etc.).

Ces outils peuvent être réglés et personnalisés grâce à de nombreux paramètres. Par exemple, un contenu peut être publié sans le rendre visible à tous les utilisateurs.

## LES GRANDES DATES DU WEB ET DES RÉSEAUX SOCIAUX



En quelques années, nous sommes passés d'une société de l'information à une société de la recommandation.




## LES CHIFFRES CLÉS DES RÉSEAUX


Aujourd'hui, **2,2 milliards d'utilisateurs** actifs des réseaux sociaux sont recensés, dont **2 milliards sur support mobile** (smartphone, tablette...). Ils y passent en moyenne 2 heures par jour. Le premier réseau mondial est Facebook (1,5 milliard d'utilisateurs actifs mensuels dans le monde), en position dominante dans **129 pays** mais pas en Russie ni en Chine, qui ont développé leurs propres réseaux. En avril 2016, Facebook représente à lui seul **92 %** des partages sociaux. Instagram, en deuxième place dans **41 pays**, appartient à Facebook. Enfin, Twitter arrive en troisième position dans de nombreux pays européens, sachant que **500 millions de tweets** sont envoyés chaque jour dans le monde.





## FACEBOOK ET TWITTER : CE QU'IL FAUT RETENIR SUR LES DEUX PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX

 Véritable "porte d'entrée" sur le Web pour de nombreux utilisateurs, **Facebook** permet de partager et repartager des contenus, de suivre l'actualité de ses contacts et d'échanger avec eux. Ce réseau développe aujourd'hui ses propres applications, comme les services de messagerie Messenger et Whatsapp.

 **Twitter**, réseau plus ouvert que Facebook, permet de suivre l'actualité de quelqu'un sans être en relation avec lui. Via ce réseau, il est par exemple possible d'interpeller directement une personnalité. Twitter permet aussi une grande réactivité grâce aux courts messages en 140 signes. Des applications comme Vine et Periscope permettent de filmer et poster des vidéos en direct sur Twitter.



Benjamin Benita nous invite à nous interroger sur notre perception des réseaux sociaux et des échanges qui s'y déroulent.

**Que l'on soit un individu ou une institution, la présence sur les réseaux se réfléchit et se travaille.**



"Les plate-formes sociales ne sont pas de simples lieux de papotage !

Avec les sciences participatives, l'intervention de citoyens est intégrée dans la recherche scientifique. Par exemple, un laboratoire d'Oxford, qui analyse des clichés de galaxies pris par le télescope Hubble, a mis à contribution les internautes pour classer celles-ci selon leur forme elliptique ou spirale, à partir d'un tutoriel. Le Web social est aussi un outil de médiation culturelle : le château de Versailles, célébrant l'anniversaire de la mort de Louis XIV, a ainsi tweeté en temps réel les étapes de cet événement, 200 ans plus tard.

Dans un autre registre, la loi française sur le numérique a été mise en débat sur le Web, et quelque 160 000 internautes ont participé à son élaboration. De même, les pétitions en ligne peuvent influencer sur les décisions politiques. Le Web social permet d'ailleurs une communication horizontale : grâce à lui, il est possible d'interpeller aussi bien une personnalité qu'un média, sur un pied d'égalité. Répondre à ces interpellations représente un enjeu de communication délicat

pour les institutions, qui s'efforcent de cadrer cette parole. Il y a une phrase qui résume bien cette problématique : 'Le pouvoir aime les réseaux sociaux, mais les réseaux sociaux n'aiment pas le pouvoir.'

Un historien américain, Yuval Noah Harari, a écrit en 2015 un livre intitulé *Sapiens*, une brève histoire de l'humanité, dans lequel il développe une véritable théorie du commérage comme moteur de l'évolution : selon lui, la sophistication du langage il y a 70 000 ans est une conséquence de la nécessité pour les humains de coopérer pour s'adapter à leur environnement. Cet auteur considère ainsi les réseaux sociaux et l'apparent papotage comme une nouvelle étape de l'évolution...

Malheureusement, le papotage actuel a parfois aussi des effets non maîtrisés et peut se transformer en harcèlement, amplifié par le nombre d'internautes qui y participent. Que l'on soit un individu ou une institution, la présence sur les réseaux se réfléchit et se travaille."



Un professionnel de la Sécurité intérieure\* livre ses conseils pour une utilisation sûre des réseaux sociaux.

### QUELS SONT LES RISQUES INHÉRENTS À L'USAGE DES RÉSEAUX SOCIAUX ?

✓ Sur le Web, nous laissons derrière nous, sans toujours nous en rendre compte, un certain nombre d'informations personnelles et professionnelles - par exemple, lorsque nous parlons travail sur LinkedIn. Avec l'interconnexion des réseaux, les organisations telles que les établissements de santé "perdent" de plus en plus de données, qui peuvent intéresser leurs concurrents mais aussi la cybercriminalité. Il existe alors un risque de préjudice économique et d'atteinte à l'image de la structure. Dans ce contexte d'insécurité numérique, pour éviter toute manipulation, il faut se montrer vigilant.

### COMMENT LES COMPORTEMENTS DES INTERNAUTES PEUVENT-ILS FAVORISER LA CYBERCRIMINALITÉ ?

✓ Souvent, l'utilisateur n'a pas respecté les consignes données dans son entreprise en matière de communication. Ou encore, il n'a pas conscience que les informations qu'il évoque sur les réseaux peuvent conduire à la prise en main à distance de systèmes d'information complets par les pirates : les réseaux permettent d'obtenir des logins et mots de passe qui vont servir à préparer des attaques plus sophistiquées.

Il faut aussi réaliser que les systèmes de sécurité des réseaux eux-mêmes ne sont pas infailibles. Les pirates peuvent prendre le contrôle de comptes d'utilisateurs et usurper leur identité. C'est pourquoi il est important de signaler au responsable informatique de votre organisation toute tentative d'intrusion.

### COMMENT PRÉVENIR LES RISQUES DE MANIPULATION ?

✓ Il faut vérifier régulièrement les paramètres de ses comptes pour savoir quelles informations sont visibles pour les internautes, car ces paramètres évoluent environ tous les six mois. Il est utile aussi de rechercher souvent sur Google son propre nom, pour savoir quelles informations et photos sont visibles sur le Web. Certaines photos peuvent être gênantes ou compromettantes, voire engager la responsabilité pénale, par exemple pour usage de stupéfiants.

Je conseille également de veiller à ne pas diffuser trop d'informations personnelles : nom, date et lieu de naissance, filiation... La cybercriminalité monétise ces informations, soit en dérobant les bases de données, soit en récupérant les éléments directement visibles sur les pages des usagers. En outre, il faut avoir à l'esprit que toutes les contenus déposés sur les réseaux appartiennent contractuellement à ces derniers !

Pour éviter de mêler vie privée et professionnelle, on peut choisir des mots de passe et des adresses mail différentes pour ces deux aspects de votre vie. Enfin, il faut bannir l'impulsivité et, dans la mesure du possible, recouper les informations avant de les relayer, afin de ne pas propager de fausses rumeurs.



\*Cet intervenant a souhaité rester anonyme.

**Sur les réseaux, ne racontez pas ce que vous ne diriez pas à un inconnu au coin de la rue**



## RÉSEAUX SOCIAUX : QUELS RISQUES D'INFRACTION ET QUELLES CONSÉQUENCES ?

Yves Cottret est délégué général de la Fondation MACSF et Michaël Gentet est juriste dans la même organisation. Ensemble, ils font le point sur les dérives dans l'usage des réseaux sociaux, le cadre juridique qui s'applique et les sanctions encourues.



12



**Tout agent  
peut s'exprimer  
librement en  
respectant la loi  
et ses obligations  
professionnelles**



Les réseaux sociaux sont de formidables outils mais les dérives dans leur utilisation sont fréquentes, que ce soit entre patients, entre soignants ou entre patients et soignants et même par les familles, visiteurs, stagiaires, livreurs, ouvriers occasionnels... Pas un hôpital, pas un service n'y échappe. "Entre 2010 et 2014, le nombre d'appels de nos sociétaires professionnels de santé liés à l'atteinte à la vie privée sur Internet a été multiplié par trois. Nous sommes passés de 2 à 3 affaires par semaine à 6 à 9 affaires, rapporte Yves Cottret. Souvent, les dérives sont inconscientes, ou bien les personnes ne mesurent pas les éventuelles conséquences des propos qu'elles tiennent sur le net. Nul n'est à l'abri de passer de l'autre côté du miroir, de franchir le Rubicon."

Comme ces dérives sont préjudiciables, notamment pour l'employeur, elles peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires voire à

une judiciarisation. "Tout agent a le droit de s'exprimer librement, mais pas sans contrainte. Il doit respecter le cadre légal et ses obligations professionnelles: devoir de réserve, discrétion, secret professionnel, loyauté envers son employeur" détaille Michaël Gentet. Ces obligations ont notamment pour but de maintenir une relation de confiance entre soignants et soignés. Qu'il soit public ou privé, l'employeur peut prendre des mesures à l'encontre d'un salarié qui ne les respecterait pas. Les sanctions peuvent aller de l'avertissement ou du blâme au licenciement pour faute grave ou à la révocation. "Il ne s'agit pas d'empêcher la liberté d'expression mais de modérer les critiques. Certaines choses doivent être dites par la bonne personne, par l'autorité adéquate et au bon endroit" conclut Yves Cottret.



	VIOLATION DU DEVOIR DE RÉSERVE	VIOLATION DU DEVOIR DE DISCRÉTION	VIOLATION DU SECRET PROFESSIONNEL	INJURES ET DIFFAMATIONS
PROPOS OU INFORMATIONS DIFFUSÉS EN LIGNE	<p>"Troisième jour de stage dans le service du docteur X : je n'aimerais pas me faire soigner ici !"</p> <p>"Aujourd'hui je vais faire dix toilettes, j'en ai plus que marre de cette maison de retraite !"</p> <p>"Minuit. La réa est calme, on n'a encore plié personne !"</p>	<p>Un cadre envoie le planning du service à son équipe via Facebook.</p> <p>Conséquence : agression d'une infirmière à 22h30 à la sortie de l'hôpital par un ancien patient connecté sur ce réseau social</p>	<p>"Aujourd'hui, aux urgences, on a reçu Patrick X pour une pancréatite. Il est bien plus mince qu'à la télé !"</p>	<p>"Fuyez l'hôpital X et surtout le docteur Y, qui ne devrait plus exercer. J'ai été hospitalisé tel jour dans le service Z de cet hôpital, ce docteur a totalement raté mon intervention et j'ai dû être réopéré."</p>
CADRE JURIDIQUE	<p>Devoir de réserve établi par la jurisprudence et variant en fonction du lien de subordination</p>	<p>Devoir de discrétion prévu par le Statut général des fonctionnaires (article 26)</p>	<p>Prévu notamment par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Statut général des fonctionnaires (art 26)</li> <li>- Le Code de la santé publique (art L110-4)</li> <li>- Le Code pénal (art 226-13)</li> </ul> <p>NB : il est parfois très difficile de savoir ce qui peut ou ne peut pas être révélé (ex. : déclarations de maladies, révélation de maltraitances sur personne vulnérable)</p>	<p>Loi du 29 juillet 1881</p>
SANCTIONS ENCOURUES	Sanctions disciplinaires (jusqu'au licenciement pour faute grave)			
			<p>Un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende.</p>	<p>En fonction de la qualification et des circonstances de 38 euros d'amende à un an d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende</p>



## L'ÉTHIQUE EST-ELLE SOLUBLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

Philosophe, Guillaume von der Weid examine les usages des réseaux sociaux sous l'angle des questions morales qu'ils posent et des paradoxes qui les caractérisent.



"Le paradoxe moral des réseaux sociaux, c'est qu'ils multiplient les liens, l'intérêt que nous avons les uns pour les autres, mais aussi les comportements antisociaux (dénigrements, discours odieux, piratages, etc.) Ils provoquent tout à la fois plus de bien et plus de mal, pour nous-mêmes, pour les autres, pour le système politique... Dans ce contexte où s'affrontent de nombreux intérêts particuliers, il est très difficile de positionner le curseur de ce qui est bien et de ce qui est mal, de ce que doit être l'intérêt général.

Face à ce type de problématique, Kant pose deux principes moraux absolus : l'égalité et la dignité humaines. En vertu du principe d'égalité, nous sommes tous 'également spéciaux', et je ne dois pas faire à autrui ce que je ne voudrais pas qu'il me fasse : tricher, voler, mentir... En vertu du principe de dignité, nous sommes tous uniques, singuliers, et nous devons nous respecter absolument. Nous sommes des buts, des fins, et nous ne pouvons être des moyens.

Sur les réseaux sociaux, certains comportements ne sont pas conformes à ces deux principes : moqueries, dévalorisation, calom-

nie. Pourquoi ? En raison de la virtualité des réseaux et de l'anonymat des usagers, qui leur assure l'impunité. Dans ce contexte, la morale n'est pas soluble dans les réseaux sociaux, puisqu'elle doit limiter ce qu'on y fait !



**Comment créer ensemble sur les réseaux sociaux un monde qui fasse sens ?**



Autre paradoxe des réseaux : ils entretiennent le narcissisme de leurs utilisateurs en mettant leur moi en avant, tout en entretenant chez eux un sentiment d'infériorité, une dépréciation face à la perfection affichée des profils des autres... Finalement, tous les usagers sont seulement dans l'image, la représentation. Il faudrait que le moi retrouve une certaine humilité, ce qui pourrait aussi poser des limites à ce qui est fait sur les réseaux.

Enfin, le troisième paradoxe des réseaux, c'est la masse d'informations qu'ils véhiculent, associée à l'uniformisation de ce qui y est dit. Ce message qui est toujours le même, il ne nous correspond pas forcément. Alors, comment créer sur les réseaux un monde qui nous appartienne et dans lequel nous pouvons accueillir les autres, un monde qui fasse sens ?"



# CAS PRATIQUES

## LE MÉSUSAGE DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LES ÉTABLISSEMENTS



Sur le terrain, il n'est pas toujours évident de savoir réagir face aux dérives dans l'utilisation des réseaux sociaux, ni de les prévenir. Réunis pour débattre autour de cas réels, les intervenants du 31 mai ouvrent des pistes de réflexion sur ces sujets.



### CAS N° 1

**Un agent publie la photo d'un véhicule accidenté de l'hôpital, avec un commentaire : "Déjà que l'hôpital est en déficit, ils ne savent même pas conduire, il va falloir changer la voiture."**

Pour Michaël Gentet, chacun peut prévenir ces dérives en s'interrogeant avant de mettre en ligne une image ou une vidéo : ce contenu peut-il porter atteinte à l'honneur de quelqu'un ou à sa vie privée ? Y a-t-il manquement au devoir de loyauté ou de réserve ? Y a-t-il diffamation ou injure publique ?



**"Y a-t-il sur le web un sentiment d'impunité lié à la dématérialisation ?"**



## CAS N° 2

### Un agent publie des injures se rapportant nommément au physique d'un autre agent.

Benjamin Benita s'interroge sur les raisons de cet acte : y a-t-il volonté de nuire ou inconscience ? Pourquoi la parole est-elle aussi libérée sur les réseaux ? Est-ce à cause d'un sentiment d'impunité lié à l'aspect dématérialisé, à l'infobésité (trop-plein d'informations véhiculées sur le Net) ? Par ailleurs, pourquoi l'agent en question ne règle-t-il pas son différend avec son collègue par la voie hiérarchique ? Enfin, comment l'entourage professionnel de l'agent et son encadrement peuvent-ils parer à ce type de comportement ?



## QUELLE ÉVOLUTION POSSIBLE DE LA LégISLATION FACE AUX DÉRIVES ?

Michaël Gentet rappelle qu'un projet de loi sur le numérique sera examiné en septembre 2016 par le Parlement, après que tous les Français ont été invités à contribuer à son élaboration. Ce projet pose les questions de la e-réputation, de la censure, des sanctions encourues en cas de dérive. Si la liberté d'expression ne peut être remise en cause, le législateur pourrait peut-être permettre une réaction plus immédiate et opportune des autorités judiciaires. Aujourd'hui, il existe une impunité de fait en cas de diffamation ou d'injure, soumises à un délai de prescription de trois mois, très court pour engager des procédures pénales.

## CAS N° 3

### Un agent poste la photo de membres de son équipe fêtant le départ d'un collègue dans leur service. Les personnes sur l'image sont en état d'ébriété et portent leurs vêtements de travail.

Sandrine Girbal observe que cette publication engage l'image de l'hôpital mais aussi la crédibilité professionnelle des personnes photographiées. L'agent qui a mis en ligne l'image n'a pas évalué les effets de son acte ; il s'est mis en danger lui-même tout en portant préjudice à son service. Pour l'encadrement, cela pose plusieurs questions : quelle sanction appliquer ? Comment gérer "l'après" et instaurer de bonnes pratiques ? Au titre de l'entraide entre collègues, si un agent dépasse certaines limites, les autres peuvent aussi prendre l'initiative de lui en parler en privé.



# EXPÉRIENCE



## QUAND LES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS ANIMENT ET CRÉENT LEURS PROPRES RÉSEAUX

Floriane Marchand et Rémi Heym travaillent à la direction de la communication du CHU de Rouen. Ils reviennent sur les actions lancées sur les réseaux depuis 2010, dans le cadre de la stratégie de communication globale de l'établissement.



En intégrant les réseaux à ses outils de communication, le CHU de Rouen a misé sur plus de proximité et de dialogue avec les patients. "Nous avons instauré un mode de communication plus conversationnel pour élargir notre spectre d'action. Cela implique que l'on accepte les avis critiques des internautes, sachant que Floriane Marchand, notre community manager, modère en temps réel ce qui se dit en ligne" explique Rémi Heym. L'équipe compte aussi une attachée de presse, un graphiste et une journaliste chargée de la production vidéo.

Le CHU a d'abord créé en 2010 sa page Facebook, qui compte aujourd'hui plus de 5 480 fans. "Nous sommes parvenus à fédérer une communauté active dont les membres partagent, commentent, interagissent autour de nos publications. Notre audience augmente régulièrement" explique Floriane Marchand. Quatre sujets

.....  
17

**Les réseaux sociaux sont un outil de proximité avec les patients et le personnel du CHU**





## MY HOSPI FRIENDS, LE RÉSEAU SOCIAL DÉDIÉ AUX PATIENTS

principaux sont abordés sur la page : "Prévention santé", "Actualité du CHU", "Le CHU vu par les médias", "Les coulisses du CHU". "En 2013, nous avons aussi lancé Avis d'expert, un événement mensuel qui donne la parole au grand public sur une thématique de santé (maladie de Crohn, diabète, vaccination, allaitement maternel, endométriose...)", détaille Floriane Marchand. Les internautes posent leurs questions par mail à un médecin, et les réponses sont publiées sur une page web dédiée et sur les réseaux sociaux du CHU et des associations de patients partenaires." France Bleu, également partenaire de l'événement, lance les thématiques à l'antenne le premier mardi de chaque mois pour inviter ses auditeurs à envoyer des questions.

Outre sa page Facebook, le CHU possède un compte Twitter créé en 2012, pour être en lien constant avec les médias, les pouvoirs publics et les experts scientifiques. En guise de vidéothèque, il utilise une chaîne YouTube alimentée régulièrement. Au fil des publications, les réseaux sociaux sont aussi devenus un levier de communication interne : le personnel de l'établissement y est actif.

En septembre 2011, Julien Artu est victime d'un grave accident de voiture. Il passe six mois entre le CHU de Caen et le centre de rééducation de Granville. "En tant que patient, j'étais assez seul car mes amis et ma famille travaillaient pendant la journée et s'occupaient de leurs enfants le soir. Et puis, il n'est pas toujours facile de venir rendre visite à un proche à l'hôpital, un lieu qui véhicule l'image de la maladie voire de la mort." Julien se dit alors que, statistiquement, il y a forcément un autre patient dans l'établissement qui partage les mêmes centres d'intérêt que lui...

En octobre 2012, il crée une première ébauche de My Hospi Friends, et le réseau est lancé dans un premier hôpital en avril 2014. Aujourd'hui, 40 établissements français l'ont adopté. "Nous nous engageons à ne pas exploiter les données des patients et à modérer le réseau. Il n'est d'ailleurs pas possible d'y télécharger des photos ou vidéos prises avec un smartphone. Globalement, My Hospi Friends crée du lien entre les patients en long séjour. Et nous pouvons aussi donner du feedback à l'hôpital afin qu'il améliore ses prestations !"

[www.myhospifriends.com](http://www.myhospifriends.com)

# OUTILS

## LES ACTIONS DE L'ANFH POUR ACCOMPAGNER LES ÉTABLISSEMENTS



Adrien Ferro et Corinne Rouby, déléguée régionale de l'ANFH Haute-Normandie, présentent les initiatives de l'Opcva pour aider les établissements dans leurs usages des réseaux sociaux.



**Le dispositif voulu par l'ANFH Haute-Normandie donnera des repères sur l'usage des smartphones et des réseaux**



Consacrée aux outils de communication numériques - réseaux sociaux mais aussi mails et smartphones, l'action de formation nationale (AFN) 2015 de l'ANFH mise sur une vision positive de ces derniers. "Si on apprend à maîtriser leurs usages et effets, ces outils sont incroyables" observe Adrien Ferro. La formation proposée donne ainsi des repères pratiques pour l'utilisation des smartphones, la sécurité informatique, l'usage professionnel de Twitter, le social working, etc. "La formation repose aussi sur l'analyse de cas fictifs inspirés de cas réels : intervention sur les forums, publications sur Facebook, etc. Elle se termine par la création d'une charte de bonnes pratiques."

D'ici fin 2016, l'ANFH va également créer une capsule pédagogique pour sensibiliser les agents de la FPH au bon usage des

réseaux sociaux. "Il s'agira d'une vidéo de trois minutes pour sensibiliser l'ensemble des professionnels à ce sujet, en particulier les nouveaux arrivants" explique Corinne Rouby. Face à l'intérêt témoigné par ses adhérents, l'ANFH projette déjà la création d'outils d'informations et d'autoformation. Ils viendront enrichir des ateliers itinérants qui seront mis à disposition des établissements pour accompagner les agents à adopter la juste posture sur les réseaux sociaux.

## BIBLIOGRAPHIE

### DOSSIERS ET ARTICLES

BURET Thierry, BOSSAVIE Laurent. Métiers de communication et nouveaux médias à l'hôpital : vision, approche, perspectives. La Revue Hospitalière de France, n° 566, 2015/09/01

PIERRU Frédéric. Existe-t-il une "génération Y" de professionnels de santé ? Empan, n° 99, 2015/03, pp. 38-45

MOREAUX Raphaël-Moreaux, HENRY Sylvain, SIDANER Xavier, SINNASSAMY Christophe, LOISEAU Nathalie. La lente mutation numérique de l'administration [Dossier]. Acteurs Publics Actualités, n° 114, 2015/03/01, pp. 59-77.

HEDEF Valérie. Réseaux sociaux : quel usage aujourd'hui dans les établissements de santé ? Objectif Soins & Management : La Revue des Cadres de Santé, n° 233, 2015/02, pp. 18-21

Communication. Un hôpital très bien connecté  
Traité d'Union - Magazine du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse, n° 143, 2014, Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse Purpan (C.H.U.)  
<https://goo.gl/873Uh1>

ALBERTONI Frédérique, CESARI Valérie, PAUGET Bertrand, et al. Dossier RH : Réseaux sociaux et bonnes pratiques. La Revue Hospitalière de France, n° 553, 2013/07-08, pp. 12-25.

CAMENZIND Martina. Soins infirmiers et médias sociaux : "Il est temps que les infirmières saisissent cette opportunité". Soins Infirmiers : Krankenpflege, n° 6, 2013/06, pp. 58-62

Internet, nouvelles technologies, réseaux sociaux... Et secret professionnel. Infirmiers.com, 2010  
<https://goo.gl/jn06ae>

### GUIDES

Bonnes pratiques des réseaux sociaux  
Fondation MACSF, 2013/11  
<https://goo.gl/onSQLw>

Bonnes pratiques face à la rumeur / Bad buzz  
Fondation MACSF, 2014/05

Lumière sur les réseaux sociaux - guide pratique  
Ministère de la Culture et de la Communication/  
Universcience, 2014/11  
<https://goo.gl/aGTfli>

Guide du bon usage médias sociaux  
Ministère de la défense, 2012  
<https://goo.gl/UaFUj>

Déontologie médicale sur le web - Livre blanc  
Conseil national de l'Ordre des médecins, 2011  
<https://goo.gl/v4Plrm>

### OUVRAGES

Internet et les réseaux sociaux : que dit la loi ? Liberté d'expression, données personnelles, achats en ligne, Internet au bureau

MATTATIA Fabrice, Eyrolles, 2015/06, 246 p.

Réseaux sociaux et entreprise : les bonnes pratiques - Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn, YouTube...

BALAGUE Christine, FAYON David, Pearson, 2011, 240 p.

### SITES WEB

My Hospi Friends : [www.myhospifriends.com](http://www.myhospifriends.com)

Réseau Social pour Patients Hospitalisés

Hospilike : <http://www.hospilike.fr/>  
Conférences sur l'e-hôpital et les réseaux sociaux.

Hôpital 2.0 : <http://hopitalweb2.com/lhopital-2-0-passe-par-les-reseaux-sociaux-infographie/>

Netpublic : <http://www.netpublic.fr/>

Site de l'Agence du numérique pour accompagner l'accès de tous à l'Internet.

Guide des Droits de l'Homme pour les Utilisateurs de l'Internet. <https://goo.gl/FRvHbF>

Retrouvez l'intégralité de notre bibliographie sur notre site internet : [www.anfh.fr/haute-normandie](http://www.anfh.fr/haute-normandie)



## ATOME DE SAVOIRS #6

### ANFH HAUTE-NORMANDIE

85 A, rue Jean Lecanuet

76107 ROUEN CEDEX 1

Tél. : 02 32 08 10 40 - Fax : 02 32 08 10 41

mail : [hautenormandie@anfh.fr](mailto:hautenormandie@anfh.fr)

[www.anfh.fr/haute-normandie](http://www.anfh.fr/haute-normandie)

@ANFH\_HNormandie

ANFH Haute-Normandie

### ANFH BASSE-NORMANDIE

mail : [bassenormandie@anfh.fr](mailto:bassenormandie@anfh.fr)

[www.anfh.fr/basse-normandie](http://www.anfh.fr/basse-normandie)

@ANFHBN