

# L'ÉVÉNEMENT FORMATION

## AU SOMMAIRE

ÉDITO 1

DOSSIER 2

Réseaux sociaux et hôpital :  
outils formidables ou  
instruments forts minables ?

### Le sujet vu par...

→ Gaétane Treguer, assistante médico-administrative, SESSAD Autisme au CHU de Brest

→ Élisabeth Peretti, directrice déléguée, Centre hospitalier de Lesneven (29)

→ Lydia Meret, Chargée de communication, Centre hospitalier Guillaume Régnier (35)

FOCUS 4

→ Le compte personnel de formation en 6 questions

AGENDA 4

→ Journée gérontologie 2019

→ Journée Régionale « Maintien dans l'emploi »

L'Événement Formation est édité par l'ANFH Bretagne, Le Magister 6, cours Raphaël-Binet, CS 94332 35043 Rennes Cedex

**Directeur de la publication**  
David Roussel

Lydie Piederrière  
Maryvonne Rumeur

**Coordinateur**  
Erwan Heydon

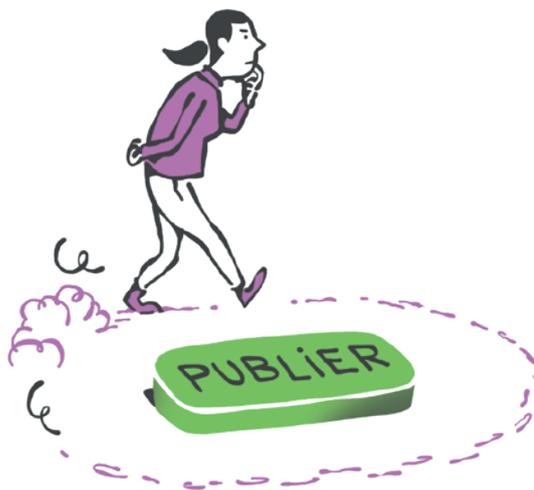
**Design graphique**  
Atelier Marge  
Design

**Comité de rédaction**  
Nathalie Bodineau,  
Mickaël Brion,  
Franck Jégoux,  
Valérie Jouvét,  
Hélène Le Nezet,  
Pierre Loisel,  
Nicolas Mével,  
Magali Millot,

**Illustrations**  
Quentin Vijoux

**Impression**  
Estimprim –  
73 000 ex.  
N° ISSN 0768-570X  
Février 2019

## RÉSEAUX SOCIAUX ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE : TOURNER 7 FOIS LA SOURIS AVANT DE PUBLIER



Personne n'échappe aujourd'hui aux innombrables réseaux sociaux, ces espaces sur internet qui permettent d'échanger, de créer des liens, de partager opinions ou informations entre collègues, amis, proches mais également de rendre une parole publique.

S'il y a quelques années nous ne maîtrisons pas ces outils dits de communication, il en va désormais tout autrement tant c'est devenu, pour certains, l'unique moyen d'échange. Si les jeunes s'en sont emparés depuis longtemps, les seniors s'y mettent à leur rythme et les rattraperont vite, même si certains assurent que les réseaux sociaux sont inutiles.

Les règles, nous les connaissons toutes et tous. Il est toutefois impératif de dissocier notre vie privée de nos fonctions professionnelles. Mentionner le nom de son établissement ou même faire part de critiques envers un collègue ou de sa hiérarchie sur les réseaux sociaux engage notre responsabilité car toute publication ou discussion est potentiellement publique. Aussi faut-il toujours rester prudent sur les informations publiées, y compris les images qui parfois peuvent s'avérer désastreuses en termes de violation de la vie privée. Ne jamais oublier que lorsqu'il s'agit de compliments, tout va bien, mais lorsque l'on est victime de « bad buzz », il en va tout autrement.

Aussi, dans un contexte de communication à tous crins, il est nécessaire de s'autodiscipliner à l'aide de garde-fous que peuvent être les formations, avant de faillir aux règles de confidentialité qui sont les nôtres et de devoir répondre de sa responsabilité. L'ANFH propose à cet effet une formation intitulée « Nouvelles technologies et confidentialité ». Elle rappelle le cadre juridique dans lequel s'inscrivent ces nouvelles technologies, aide à analyser les limites d'utilisation et les risques de l'usage de ces outils, précise les conséquences juridiques sur le plan personnel, etc. L'idée n'est pas d'empêcher quiconque de s'exprimer mais de rappeler que les individus et les établissements ont des droits et qu'il faut les respecter.

**Pierre LOISEL,**  
membre des instances de l'ANFH Bretagne

# DOSSIER

## RÉSEAUX SOCIAUX ET HÔPITAL : OUTILS FORMIDABLES OU INSTRUMENTS FORTS MINABLES ?

« Existe-t-il un possible usage raisonné du smartphone au sein de l'hôpital ? Peut-on en qualité de soignant avoir son smartphone sur soi ? »

Parce qu'ils n'ont « ni frontières ni horaires » les réseaux sociaux sont réellement des outils « formidables » mais peuvent se révéler – du fait d'un mésusage parfois inconscient ou inconséquent - des instruments « fort minables ».

Transformant tous et chacun en « journaliste de l'instantané » ces médias, via internet et le smartphone, ont bouleversé les codes sociétaux, les règles de bonne conduite et les usages. Le téléphone cellulaire des années 1990, utilisé alors avec discrétion et parcimonie, est devenu smartphone ; et là, les usages ont été chamboulés.

Objet « doudou » transgénérationnel exhibé à l'envi, consulté 10, 20 voire 100 fois par jour, il est utilisé jusqu'à faire « oublier » aux patients, familles et visiteurs, mais aussi aux soignants, administratifs et techniques, des droits et des obligations fondamentaux : le droit à l'image et au son, les droits des pa-

tients, l'obligation de réserve, de secret et de discrétion professionnels. Et on a vite fait de « passer de l'autre côté du miroir ». Exemples : prendre en photo un beau massif floral de l'hôpital avec un patient dans le champ de vision, transmettre sur Facebook un planning qui conduit à l'agression « programmée » d'une aide-soignante par un ancien patient dans le parking, publier une galerie de patients sur sa page Facebook ou encore raconter à ses amis - que l'on croit limités - que l'on va s'équiper dans 9 mois du tout nouveau modèle de scanner... La clinique d'en face, ainsi facilement informée, se le fournira en 5 mois ! Et l'infirmière qui publie un selfie avec, en arrière-plan, les numéros de portable des médecins et directeurs... Sans oublier les soignants qui prennent un appel pendant leur activité. Au-delà de l'impolitesse, cela entraîne un risque majeur de « distraction » et donc d'erreur.

## LE SUJET VU PAR...

LYDIA MERET

Chargée de communication  
Centre hospitalier Guillaume  
Régnier (35)

« Le CHGR a formalisé un écosystème digital selon une approche multi-canal »

Avant 2018, notre présence sur le web se limitait à une unique page web et nous privilégions la communication web interne pour répondre aux attentes d'information des 2500 agents présents sur 50 sites en Ille-

et-Vilaine. L'établissement a notamment déployé un intranet avec une gestion décentralisée par les pôles et un outil de gestion documentaire. Cependant, **nous avons constaté que si nous ne sommes pas présents sur les réseaux sociaux, les autres y sont pour nous.** Le CHGR a été confronté à des publications parfois trompeuses voire stigmatisantes.

Face à certains propos et à l'impossibilité d'y répondre, aux situations de crises régulières, aux attentes d'information et d'interactions des

usagers, aux disparités d'accès à l'information des personnels, aux enjeux des maillages territoriaux et à l'essor de l'usage des réseaux sociaux au sein des établissements publics de santé, le CHGR a formalisé son écosystème digital début 2018. Défini selon une approche multi-canal, il s'articule autour d'un site internet institutionnel et serviciel, d'un compte Twitter, d'une chaîne Youtube à vocation institutionnelle pour favoriser les partenariats et les relations presse et d'un compte Facebook dont l'enjeu est d'améliorer les interactions avec les usagers.

Convaincue que les réseaux sociaux font évoluer la communication vers un modèle interactif et collaboratif, j'ai par ailleurs conscience qu'au sein d'un établissement public de santé mentale il est nécessaire de préserver l'éthique du soin. Former les personnels à un usage professionnel de ces outils et les informer sur leurs droits et leurs devoirs est essentiel. Rendez-vous donc dès à présent sur Twitter, sur Facebook en 2019 et sur le site internet d'ici à 2020. ●





ARTICLE RÉALISÉ PAR...

**YVES COTTRET**

Cadre de santé, ancien directeur d'IFCS, ancien délégué général de la Fondation MACSF, co-auteur des guides *Bonnes pratiques des réseaux sociaux* et *Bonnes pratiques face au bad buzz*.



Enfin, que dire des patients ou visiteurs qui photographient ou enregistrent discrètement l'image ou les paroles des professionnels? Face à toutes ces situations, existe-t-il un possible usage raisonné du smartphone au sein de l'hôpital? Peut-on en qualité de soignant avoir son smartphone sur soi? A-t-on le droit de s'en servir hors temps de pause? Des questions simples aux réponses pas toujours évidentes. À n'en pas douter l'hyper-utilisation et l'hyper-connectivité du smartphone est souvent délétère. Il convient à l'évidence de sensibiliser patients, familles et visiteurs, mais aussi de former\* à minima les cadres voire l'ensemble des personnels pour les rendre vigies et ambassadeurs d'une utilisation maîtrisée, garante des droits des patients et des soignants. ●

\* déjà réalisée dans près de 200 établissements en France dont Lorient, Quimper, Dinan, Lesneven, Rennes.

**GAËTANE TREGUER**

Assistante médico-administrative  
SESSAD Autisme au CHU de  
Brest

**« Capitaliser les apports de la formation dans une charte de bonne conduite et d'éthique professionnelle »**

Les 8 et 9 octobre et le 10 novembre, j'ai suivi la formation « Nouvelles technologies et confidentialité » de l'ANFH. J'y tenais car je me questionnais sur le droit à l'image des enfants accompagnés dans mon service. Pendant les sorties ou les activités, nous prenons souvent des photos d'eux pour leur carnet de séjour ou notre gazette interne distribuée auprès des familles. La formation a permis de nous rappeler qu'une autorisation de droit à l'image devait être précise

et indiquer pour quel document les photos vont être utilisées. Elle a également précisé d'autres points comme les impératifs à respecter en tant que professionnel du secteur hospitalier (secret professionnel, confidentialité, devoir de réserve, respect de la vie privée), les risques encourus en cas de manquement ou encore l'importance de bien paramétrer ses comptes de réseaux sociaux. Tous ces apports vont être capitalisés dans une charte de bonne conduite et d'éthique professionnelle. Elle **rappellera la législation et les bonnes pratiques à tous les professionnels du service**. Plus personnellement, n'étant pas une utilisatrice des réseaux sociaux, je ne me rendais pas compte de certains risques, notamment pour mes enfants. Je leur ai ainsi rappelé qu'il fallait faire attention à leurs publications et aux paramètres de leurs comptes qui sont susceptibles d'évoluer. ●

**ÉLISABETH PERETTI**

Directrice déléguée  
Centre hospitalier de Lesneven (29)

**« Les agents connaissent désormais les dangers des réseaux sociaux »**

C'est un constat : les nouvelles technologies de l'information et de la communication et les réseaux sociaux impactent de plus en plus le secteur hospitalier. De nombreux professionnels utilisent leur smartphone au sein de l'établissement. Cet usage peut conduire à des dérives, notamment sur le plan de la confidentialité et du secret professionnel. Suite à une situation de conflit entre agents et la mise en cause de l'organisation d'un service, de vifs échanges ont par exemple eu lieu sur les réseaux sociaux, dégradant l'image de l'établissement. Il a alors été fait le choix institutionnel de **déployer rapidement**

**une formation de sensibilisation à l'usage des réseaux sociaux.**

Obligatoire, elle a été conduite sur plusieurs mois. À l'annonce de la mise en place d'une formation, les agents ne se sont pas vraiment sentis concernés, notamment ceux n'utilisant pas les réseaux sociaux. Mais, d'une façon générale, le personnel est ressorti avec le sentiment d'avoir pris conscience des dérives et des répercussions que peut entraîner une mauvaise utilisation de ce mode de communication. Les agents connaissent désormais les dangers des réseaux sociaux et les règles d'utilisation à appliquer. Ce rappel de bonnes conduites, du cadre légal, réglementaire et de l'analyse de situations du mésusage a été très formateur. Des conseils pratiques ont été prodigués afin de rendre les professionnels davantage responsables dans leur quotidien. Aujourd'hui, nous mettons à jour le règlement intérieur de l'établissement. Il est prévu d'y intégrer une mention dédiée au bon usage des réseaux sociaux. Par ailleurs, le plan de formation reconduira chaque année ce type de session. ●

## LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION EN 8 QUESTIONS



© Jirsak / Shutterstock

### QUI PEUT BÉNÉFICIER D'UN CPF ?

Tous les agents de la Fonction publique hospitalière : titulaires, stagiaires ou contractuels en CDI ou CDD.

### COMMENT EST ALIMENTÉ LE CPF ?

Chaque agent acquiert 24 heures de formation par an à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, dans la limite de 120 heures, puis cette durée passe à 12 heures par an jusqu'au plafond de 150 heures. Les heures acquises avant le 1<sup>er</sup> janvier 2017 sont transférées sur le compte CPF.

### CAS PARTICULIERS

Les agents ne disposant pas d'un diplôme de niveau V (CAP, BEP) bénéficient de 48 heures de formation par an jusqu'au plafond de 400 heures (à mentionner dans leur compte pour en bénéficier). Les agents risquant de se trouver dans une situation d'inaptitude bénéficient d'un abondement de crédit d'heures dans une limite de 150 heures.

### LES HEURES ACQUISES AU TITRE DU CPF SONT-ELLES UTILISABLES AUPRÈS DE TOUT EMPLOYEUR ?

Le CPF constitue un droit portable : les heures acquises dans le secteur privé sont transférées au secteur public, et inversement.

### QUELLES FORMATIONS PEUVENT ÊTRE RÉALISÉES AU TITRE DU CPF ?

Une formation inscrite dans le cadre d'un projet d'évolution professionnelle (quelle que soit la nature du projet), diplômante ou qualifiante inscrite au Répertoire National de la Certification Professionnelle ([www.cncp.gouv.fr](http://www.cncp.gouv.fr)), à visée professionnalisante.

### EXISTE-IL UN ENGAGEMENT DE SERVIR ASSOCIÉ AU CPF ?

Le texte ne prévoit pas d'engagement de servir en cas de mobilisation du CPF. En revanche, si le CPF est mobilisé pour une formation assortie d'un engagement de servir (Études promotionnelles), l'agent sera alors soumis à un engagement de servir de trois fois la durée de la formation (dans la limite de cinq ans), à compter de l'obtention du certificat ou diplôme.

### LA RÉMUNÉRATION D'UN AGENT EST-ELLE IMPACTÉE PAR L'UTILISATION DU CPF ?

Les heures consacrées à la formation au titre du compte personnel de formation pendant le temps de service constituent un temps de travail effectif et donnent lieu au maintien par l'employeur de la rémunération de l'agent. Les règles de sa rémunération ne sont donc pas modifiées.

### COMMENT FAIRE LA DEMANDE D'UTILISATION DU CPF ?

La demande se fait à l'initiative de l'agent selon les modalités définies par l'employeur. Il devra recueillir l'accord préalable de son employeur pour mobiliser son CPF. Cette autorisation est la condition indispensable au financement de sa formation.

### COMMENT CRÉER ET CONSULTER SON COMPTE ?

L'activation du compte et la consultation sont possibles via un service dématérialisé gratuit géré par la Caisse des dépôts et consignations, accessible à partir de son portail : [www.moncompteactivite.gouv.fr](http://www.moncompteactivite.gouv.fr)

### TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- Ordonnance n° 2017-53 du 19 janvier 2017
- Décret n° 2017-928 du 6 mai 2017
- Circulaire du 10 mai 2017
- Note d'information N° DGOS/RH4/ PF5/2018/40 du 16 février 2018.

Plus d'informations auprès de votre employeur ou sur le site de l'ANFH :



## AGENDA

### RAPPEL

JOURNÉE GÉRONTOLOGIE 2019

**Date :** 2 avril 2019

**Thème :** Santé bucco-dentaire en institution

**Lieu :** Palais des congrès de St Brieuc

Cette rencontre qui rassemble chaque année 300 à 600 personnes s'adresse à tous les professionnels des établissements adhérents à l'ANFH Bretagne travaillant dans le secteur de la gériatrie (EHPAD ou services de gériatrie d'établissements hospitaliers) dont le personnel médical.

Chez les personnes âgées, une mauvaise santé bucco-dentaire rend difficile la mastication, ce qui peut entraîner des carences, une dénutrition voire un risque de chute.

Une mauvaise santé bucco-dentaire peut également avoir des conséquences importantes dans la vie de tous les jours : difficulté à communiquer, baisse de l'estime de soi, repli social... Garder un sourire agréable et une parole compréhensible permet de conserver une image de soi positive et un confort de vie au quotidien. La conférence régionale sera rythmée par de multiples interventions de professionnels ou spécialistes intervenants auprès d'EHPAD (le centre bucco-dentaire de Janzé, chirurgien-dentiste, diététicien, orthophoniste, etc.) mais aussi par l'UFSBD (Union Française pour la Santé Bucco-Dentaire).

**Public concerné :** tout personnel dont médical travaillant dans les services de gériatrie

**Inscriptions :** service formation continue de votre établissement

JOURNÉE RÉGIONALE 2019

**Date :** Vendredi 29 novembre 2019

**Thème :** Maintien dans l'emploi

**Lieu :** Pontivy