

Journée thématique **RÉSEAUX SOCIAUX ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE**

MARDI 2 AVRIL 2019
9h30-16h30

LES GRANDS VOISINS
(Ancien Hôpital SAINT-VINCENT-DE-PAUL)
BATIMENT LA LINGERIE
74 avenue Denfert-Rochereau
75014 Paris



Contexte

La présence des réseaux sociaux dans le quotidien de chacun et les dérives dues notamment à des pratiques néophytes, spontanées, hasardeuses voire insouciantes, ont amené les instances régionales et l'équipe de l'ANFH à organiser cette journée de sensibilisation. Au cours de cette rencontre, seront abordés des points essentiels liés à l'impact que peut avoir l'utilisation de ces nouveaux outils dans nos environnements personnels et professionnels. Des bonnes pratiques seront mises en lumière pour appréhender et tirer parti de cette révolution numérique.

Objectifs de la journée

Cerner le bon usage des réseaux sociaux et les risques associés.
S'approprier des pratiques et méthodes individuelles et collectives afin de garantir l'éthique professionnelle.

Programme

9h00 Accueil des participants

9h30 Ouverture institutionnelle de la journée par la Présidente régionale, Nathalie Hocde

9h40 Bavardages et réseaux socio-numériques Benjamin Benita, consultant en transition numérique

10h20 Protection de l'information à l'ère du numérique Professionnel du Ministère de l'Intérieur

11h50 Réseaux sociaux et hôpital : protéger sa vie privée et celle des autres Brigitte De Lard-Huchet, Directeur du Centre de droit JuriSanté - CNEH

12h30 - 13H45 Pause déjeuner

13h45 Les nouvelles technologies : Créations ou créatures ? Guillaume Von der Weid, philosophe, spécialisé en éthique médicale

14h30 Bonnes pratiques des réseaux sociaux

Table ronde avec **Yves Cottret**, Délégué général MACSF, **Lauriane Noury**, Responsable de la communication au CH d'Argenteuil, **Delphine Lemaire-Brunel**, Directrice adjointe en charge des Ressources Humaines, des Affaires Médicales et de la Communication au CH Sud-Essonne, **Isabelle Balligand**, Chargée de projets communication digitale au CHU de Bordeaux, **Rémi Heym**, Directeur de la communication et **Floriane Marchand**, Chargée de communication digitale au CHU de Rouen, **Carole Bilcik-Dorna** Directrice des soins IFSI/IFAS Françoise DOLTO au CH d'Eaubonne et **Julien Artu**, co-fondateur de My Hospi Friends

15h45 Vers un usage numérique responsable dans les établissements publics de santé : Le dispositif d'accompagnement ÉTHIQUE 2.0, à destination des agents de la fonction publique hospitalière. Corinne Rouby, Déléguée régionale ANFH Haute Normandie

16h15 Clôture de la journée

Public concerné

Tout professionnel des établissements sanitaires, sociaux, et médico-sociaux de la FPH

Animation

Nicole FACHET, journaliste

DOSSIER PEDAGOGIQUE

Présentation des intervenants

Dossier documentaire

- Rapports et guides
- Dossiers et articles
- Ouvrages
- Sites Web
- Vidéos

Présentation des intervenants

Benjamin Benita

Initialement acteur de la médiation culturelle scientifique, Benjamin Benita propose depuis une vingtaine d'années son expertise des médias sociaux et de l'influence numérique, notamment auprès d'institutions comme le ministère de la Culture, Universcience (Cité des sciences et de l'industrie et du Palais de la découverte) ou encore l'Unesco.

Selon Benjamin Benita, penser la transition numérique, c'est avant tout penser autrement la relation humaine. S'attacher à la relation au client, à l'utilisateur, au public avec lequel on échange via un réseau social, quel que soit l'usage choisi.

Souvent diabolisés, les réseaux sociaux ne sont en fait que la dématérialisation de problématiques humaines qu'elles soient positives (mise en réseau) ou négatives (fake news, harcèlement ...).

Face à l'usage continu des réseaux sociaux et à une surinformation permanente, l'éducation aux médias tant dans les entreprises que dans l'éducation apparaît comme le vecteur d'une nouvelle citoyenneté, fondée à la fois sur l'instantanéité et sur la mise à distance.

Représentant du ministère de l'intérieur

Cyber attaque, cyber menace, vol de données, fuite d'information, smartphone, vol d'ordinateur, tablette, disque dur, réseaux sociaux, clé USB, mails frauduleux, usurpation d'identité...

Dans notre monde contemporain, l'information est devenue une véritable matière première. Cela se vérifie aisément pour les informations personnelles, à l'aune des réussites capitalistiques des fameux GAFAs (Google, Apple, Facebook et Amazon) et tout autant avec l'écosystème des BATX chinois. Pour ce qui concerne les informations professionnelles, cela est encore plus vrai.

Pourtant ces informations aujourd'hui numérisées, sont trop souvent disponibles par inadvertance de leurs propriétaires, ou méconnaissance du fonctionnement des supports utilisés.

La Direction Générale de la Sécurité Intérieure, chargée entre autres, de la protection du patrimoine économique Français, se propose de sensibiliser à ces risques nouveaux.

A travers une présentation agrémentée de démonstrations techniques, et riche en anecdotes anonymisées, le conférencier abordera les axes principaux de la guerre économique que se livrent aujourd'hui les nations.

Brigitte de Lard-Huchet

Brigitte de Lard-Huchet dirige le centre de droit JuriSanté du CNEH depuis janvier 2018. Dotée d'une solide connaissance des enjeux juridiques de l'organisation sanitaire et hospitalière, elle encadre et conduit des missions d'accompagnement des établissements sanitaires et médico-sociaux, au travers de formations, études juridiques, et actions de conseil. Ses domaines d'intervention : droit hospitalier et médico-social, réformes du système de santé, coopération, gestion du risque juridique à l'hôpital, responsabilité, droit des autorisations... Elle assure également une activité de publication pour des revues juridiques et hospitalières spécialisées.

Guillaume von der Weid

Guillaume von der Weid est professeur de philosophie, enseignant à Sciences-po et à l'ESSEC en bioéthique, et intervenant dans le secteur hospitalier et des industries de santé sur la question des valeurs, du numérique et du bien-être au travail. Des trois grandes questions de la philosophie, la question du vrai, du juste et du bien, ce sont les deux dernières qui l'ont captivé, et c'est pour les approfondir qu'il s'est consacré à l'éthique, qui est en quelque sorte leur champ d'application, en particulier dans la sphère médicale où les enjeux sont à la fois cruciaux et transversaux, puisque s'y nouent les questions financières, technologiques, politiques et morales. En effet, c'est en la confrontant aux acteurs et aux problématiques concrètes, parfois prosaïques, du terrain, qu'on fait réellement vivre la pensée. Auteur d'un essai qui témoigne de cette philosophie vivante, « La chose qui donne à penser », il publie régulièrement des articles sur les enjeux éthiques dans la presse nationale et spécialisée.

Yves Cottret

Cadre de santé kinésithérapeute (maîtrise des sciences de l'éducation et DESS sociologie des organisations), Yves Cottret se définit - à l'aune des 15 métiers exercés en 48 ans de carrière - comme « saltimbanque de la mise en relation ». Il est, avant tout, un Hospitalier mutualiste et syndicaliste convaincu de l'importance de l'altérité et de l'interprofessionnalité. Ayant exercé au sein de la FPH, de la FEHAP, de la CRF, il a par ailleurs été secrétaire général de la Fédération santé CGC, Président fondateur du CNKS et de l'UIPARM, directeur adjoint d'IFCS, chef de cabinet au ministère de la santé, puis délégué général de la Fondation MACSF au sein de laquelle il a entre autres co-conçu les guides "bonnes pratiques des réseaux sociaux" & "bonnes pratiques face au bad buzz" et le module de formation "réseaux sociaux et hôpital, bonnes pratiques individuelles et collectives" qu'il a dispensé depuis 2014, au sein de 200 établissements.

Delphine Lemaire-Brunel

Diplômée de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, filière Directeur d'Hôpital, après un cursus universitaire à l'Institut d'Etudes Politiques d'Aix-en-Provence et un cursus en anglais à l'Université de Provence, Delphine Lemaire-Brunel a commencé sa carrière de directrice d'hôpital en avril 2006 en tant que directrice adjointe en charge des Finances, de la Patientèle et de la Qualité au Centre Hospitalier Les Murets, établissement spécialisé en psychiatrie dans la Val de Marne.

Directrice adjointe en charge de la Qualité, des Relations avec les Usagers et de l'Hébergement au Centre Hospitalier d'Etampes puis directrice adjointe en charge des Finances, des Affaires Générales et de la Communication pour le nouveau « Centre Hospitalier Sud Essonne », Delphine Lemaire-Brunel occupe depuis 2016, la fonction de directrice adjointe en charge des Ressources Humaines, des Affaires Médicales et de la Communication.

Convaincue de la nécessité pour l'établissement d'apparaître sur les réseaux sociaux au motif que « même si nous n'y allions pas, nous y serions quand même », Delphine Lemaire-Brunel assure aujourd'hui le rôle le rôle de « community manager » sur l'ensemble des réseaux sociaux.

Rémi Heym

Spécialiste de la communication dans le domaine de santé depuis plus de 20 ans, Rémi Heym, a été directeur adjoint chez Medial (Paris), agence de communication et relations publiques spécialisée dans la santé. Puis, directeur de la communication chez Zentropy partners, agence de communication digitale (Paris-Lyon), avant d'être nommé directeur de la communication au CHU de Rouen. Depuis plusieurs années, il a développé, avec son équipe et en lien avec les professionnels de l'hôpital, des outils digitaux adaptés aux objectifs de la stratégie de communication globale du CHU.

Floriane Marchand

Arrivée à la direction de la communication du CHU de Rouen depuis 8 ans, Floriane Marchand y assure les missions de chargée de communication digitale.

Diplômée d'une licence en communication, elle s'est spécialisée en suivant une formation certifiante de Community manager en 2015, complétée d'un master 2 en web marketing en 2017.

L'utilisation des réseaux sociaux constitue pour elle un métier à part entière au service d'une stratégie globale digitale.

Coordnatrice du site internet depuis plus d'un an, elle participe à la mise en œuvre de la politique de communication fondée sur le concept de « constellation digitale » en interconnexion avec des outils plus classiques comme notamment le journal interne trimestriel.

Lauriane Noury

Titulaire d'un DUT information et Communication et de la certification Social Média Manager, Lauriane Noury a d'abord fait ses armes en communication santé orientée grand public et/ou experts puis comme responsable de communication et relations publiques dans une collectivité territoriale.

En 2011, elle retrouve le secteur santé comme responsable de la communication du CH d'Argenteuil.

Depuis cette date, elle instille à sa mesure une tonalité de proximité à la communication hospitalière : engagement, sens, interaction, enthousiasme, humanité, bienveillance... Une ligne éditoriale qu'elle tente d'appliquer également sur les réseaux sociaux du Centre Hospitalier d'Argenteuil qu'elle a mis en œuvre récemment pour certains. Avec son collègue Christophe Emond, elle est co-auteur de la vidéo "Réseaux Sociaux et Hôpital : attention aux dérapages" conçue en partenariat avec la Fondation MACSF et deux autres responsables de communication d'hôpitaux parisiens.

Isabelle Balligand

Après un parcours universitaire en sciences humaines, mention histoire, puis un DUT en information-communication et un master en Sciences de l'information et de la communication option multimédia/dispositifs numériques, Isabelle Balligand a exercé diverses fonctions en web agency et à l'Université Bordeaux Montaigne, notamment autour du web, de la communication sur la formation continue et la chefferie de projets sur des dispositifs multimédia.

Au CHU de Bordeaux depuis 2007, tout d'abord en charge de la mise en place et de la gestion du site internet ; Isabelle Balligand a par la suite, développé des actions sur les réseaux sociaux notamment, de veille, d'animation et de sensibilisation sur les bonnes pratiques sur les réseaux sociaux dans le cadre de la politique numérique globale du CHU.

Au-delà de la participation au groupe de travail piloté par la MASCF qui a abouti à l'élaboration d'un « guide de bonnes pratiques », la direction de la communication du CHU a mis en œuvre une stratégie de communication interne, en proposant des actions de sensibilisation auprès de publics divers (tous professionnels de l'hôpital - personnels de jour et de nuit, cadres, nouveaux arrivants, internes, étudiants des instituts...etc).

Basées sur des cas concrets issus de la veille quotidienne, ces actions mettent en avant la nécessaire vigilance des professionnels mais aussi l'intérêt des réseaux sociaux pour l'institution, ses professionnels, patients et familles.

Identifiées comme personnes-ressources, Isabelle Balligand et la direction de la communication et de la culture sont régulièrement sollicitées pour des conseils ponctuels, sur mesure au sein des équipes.

Carole Bilcik-Dorna

Carole Bilcik-Dorna a commencé sa carrière comme infirmière, en suivant parallèlement un cursus universitaire de psychologue du travail.

Après diverses expériences dans le secteur privé et dans le champ de la formation, elle a occupé des postes de cadre de santé, cadre supérieur de santé puis cadre paramédical de pôle.

Directrice des soins et coordinatrice d'instituts depuis sept années (institut de formation en soins infirmiers et aide-soignant) au sein de l'hôpital Simone Veil d'Eaubonne-Montmorency, Carole Bilcik-Dorna s'est mobilisée autour des modes de management, de l'autonomie, des conditions de la relation de confiance et de l'engagement de l'autre dans l'action dans l'instauration d'une relation ouverte aux possibles quelque que soit la situation de la personne : malade, professionnel, étudiant.

Carole Bilcik-Dorna a été confrontée à l'exclusion d'une étudiante de l'IFSI, après décision d'un conseil de discipline, suite à la réalisation, lors d'un stage, de vidéos diffusées sur un réseau social, mettant en scène des personnes vulnérables.

Cette situation a suscité des questions, des réflexions quant à l'utilisation du téléphone portable dans l'enceinte de l'institut, pendant les cours et également sur les terrains de stage. L'équipe pédagogique a réfléchi à un projet de sensibilisation des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants à l'utilisation du téléphone portable et des réseaux sociaux, sur les conséquences et les risques encourus s'ils ne sont pas utilisés à bon escient.

Julien Artu

Julien Artu, diplômé en management hôtelier, subit en septembre 2011, un grave accident de voiture.

Suite à 2 mois d'alitement puis 3 mois d'une lourde rééducation, il a jugé nécessaire de faire quelque chose pour humaniser l'hôpital et rendre le partage possible entre les personnes hospitalisées.

Son réseau My Hospi Friends permet à chacun(e) des malades d'échanger avec les autres en partageant leurs passions. Son expérience dans le digital avec My Hospi Friends le place aujourd'hui comme un expert de la communication et du développement de médias sociaux.

Julien Artu a été récompensé par le député-maire de Caen, sa région d'origine, « personnalité de l'année » dans la catégorie Innovation.

Julien est également président de la commission « startup et international » de la Fédération Française du Senior.

Corinne Rouby

Diplômée d'un Master Ingénierie et conseil en formation à l'Université de Rouen, et après 12 ans d'expérience en tant que consultante, coordonnatrice, formatrice dans un organisme de conseil et de formation, Corinne Rouby a rejoint en 2006 le service Développement de la formation et des compétences au siège de l'ANFH et y a occupé pendant 7 ans les fonctions de chargée de formation.

Depuis 6 ans, Corinne Rouby est déléguée régionale de l'ANFH Haute-Normandie.

Nicole Fachet

Nicole Fachet, journaliste grand reporter, expérience en France et au Canada, Dirige une l'Entreprise Mediastorm, spécialisée dans le media training et l'animation de conférence.

Dossier documentaire

Réalisé par Béatrice INGLISIAN, Chargée d'études et d'information, Service Développement de la Formation et des Compétences (DFC), ANFH

Rapports et guides

Préserver sa réputation numérique [Guide pratique]

Conseil national de l'Ordre des médecins, 2018, 31 p.

Ce guide a vocation à accompagner les médecins, ou plus généralement les professionnels de santé, dans la gestion de leur e-réputation.

Selon les termes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), « l'e-réputation est l'image numérique d'une personne sur Internet. Cette e-réputation est entretenue par tout ce qui concerne cette personne et qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos ».

Les avis d'internautes publiés sur Google ou sur des sites spécialisés, les informations relatives à votre exercice professionnel publiées en ligne, les articles publiés sur des blogs, des messages ou discussions sur des réseaux sociaux, tous ces éléments sont de nature à impacter votre image numérique, votre réputation en ligne. Il est important à l'ère du numérique de maîtriser son e-réputation, dans le respect de vos obligations déontologiques.

Il est essentiel de comprendre que la liberté d'expression et d'opinion est un droit fondamental. Toute personne est libre de penser comme elle l'entend, et d'exprimer librement ses idées et opinions par les moyens qu'elle souhaite, même si ces dernières ne sont pas majoritaires ou acceptées.

Si les systèmes de notations et d'avis sur les professionnels peuvent choquer certains et laisser entrevoir un glissement des patients vers le « consumérisme médical », ils ne sont pas en soi illégaux. La seule qualité de médecin ou de professionnel de santé ne justifie pas une interdiction de publication d'avis ou propos le concernant.

Cependant, la liberté d'expression ne peut permettre à tout patient ou tout internaute de diffuser sans restriction des propos visant les professionnels de santé.

Les abus pourront faire l'objet de sanctions. Les personnes visées par certains commentaires négatifs ou inappropriés disposent en effet de différents moyens d'actions juridiques afin de limiter l'atteinte subie et d'obtenir réparation de leur préjudice.

Si vous avez constaté un contenu portant atteinte à votre e-réputation ou si vous vous intéressez à votre image numérique, ce guide vous permettra de vous orienter dans vos démarches.

https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

France Stratégie, 2018/07, 76 p.

14 millions de Français, soit 28% de la population, sont éloignés du numérique. Un véritable handicap dans un contexte de numérisation croissante des activités.

Commandé à France Stratégie par le secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir Mahjoubi, ce rapport identifie et quantifie les bénéfices d'une meilleure maîtrise des outils numériques par la part de la population française qui ne les utilise pas dans la vie courante.

Un plan visant cet objectif pourrait générer 1,6 milliard d'euros de bénéfices annuels, dans les domaines de l'économie numérique, de l'emploi et de la formation, des relations avec les services publics, de l'inclusion sociale et du bien-être.

https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf

Guide d'information et de lutte contre les cyber-violences à caractère sexiste

Ministère des familles, de l'enfance et des droits des femmes, 2017, 13 p.

Les cyber-violences désignent toutes les formes de violences (harcèlement, menaces, injures, diffusion d'images de violences, etc.) qui s'exercent dans l'espace numérique.

Elles sont aussi diverses que le permet la multiplicité des formats numériques et des réseaux sociaux.

Le cyber-sexisme renvoie à un ensemble de comportements, de propos tenus en ligne dans le but d'insulter, harceler, humilier, de répandre des rumeurs : injures, insultes et commentaires humiliants sur l'apparence physique, la sexualité, propagation de rumeurs, messages ou images à caractère sexuel, diffusion d'informations volées, usurpation d'identité, diffusion d'images intimes prises à l'insu ou prises dans le cadre intime sans l'accord, obtenues sous la pression, etc.

Ces agressions touchent plus particulièrement les filles et ont la particularité de les réduire à leur apparence physique, à contrôler leur sexualité tout en survalorisant la virilité et la sexualité des garçons.

Prévu par le 5e plan interministériel de mobilisation et de lutte contre toutes les violences faites aux femmes, ce guide est un outil pratique qui rappelle les infractions et les principales peines encourues et qui vise à donner aux victimes et aux témoins les moyens de lutter et de se protéger.

<http://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/04/GuideCyberviolences-3.pdf>

Guide du bon usage médias sociaux

Ministère de la défense, 2^{ème} édition, 2017

Les médias sociaux sont des plates-formes qui peuvent être collaboratives, de partage et d'échange. Ils offrent des services très variés aux utilisateurs : actualités, mails, chats, blogs, partage de photos, vidéos, géolocalisation, wiki, forum...

Les réseaux sociaux font partie intégrante des médias sociaux, ils réunissent des individus autour d'intérêts communs. Aujourd'hui, Facebook, Twitter et Dailymotion, pour ne citer qu'eux, sont des réseaux sociaux quasi incontournables. Le ministère de la Défense et les armées y sont d'ailleurs présents afin d'échanger avec toutes les personnes intéressées par la Défense. Ils proposent des sujets d'actualité, des liens intéressants pour approfondir ses connaissances, des photos et des vidéos.

Votre intérêt à utiliser ces outils si pratiques pour communiquer avec vos proches au quotidien mais aussi dans des situations d'éloignement, notamment lors des opérations extérieures, est bien compris. Les

réseaux sociaux professionnels tels que Viadeo et LinkedIn rencontrent également un succès grandissant auprès de la communauté Défense, et l'on compte un certain nombre de pages Wikipédia sur des sujets Défense, rédigées par des experts du domaine.

Sensibiliser et responsabiliser, notre objectif est de vous aider à utiliser ces médias, à vous poser les bonnes questions avant de publier certains contenus et de vous sensibiliser aux risques potentiels lorsque vous publiez des photos, des vidéos, des informations relatives à une opération, à votre situation personnelle...

En vous expliquant les règles de bon usage, ce guide doit permettre, autant à vous qu'à vos familles, d'utiliser les médias sociaux en toute sécurité sans jamais mettre en péril ni le bon déroulement d'une opération, ni votre vie, ni celle de vos camarades ou de votre famille tout en conservant la liberté de surfer sur les réseaux sociaux. Outre les limites fixées par votre statut de militaire ou de civil de la Défense, il est fait appel à votre bon sens et à la responsabilité de tous.

<https://www.defense.gouv.fr/content/download/490253/7837554/file/Guide%20du%20bon%20usage%20des%20reseaux%20sociaux%202016.pdf>

Lumière sur les réseaux sociaux - Animation des communautés connectées [Guide pratique]

Ministère de la Culture et de la Communication/Universcience, 2014/11, 60 p.

Les réseaux sociaux, par leur souplesse, leur réactivité, leur simplicité constituent un espace de dialogue en constante expansion dans lequel le ministère de la Culture et de la Communication, l'ensemble de ses établissements et de ses institutions sous tutelle, se doivent d'être toujours plus présents, plus réactifs et plus imaginatifs.

Tel est le but de ce guide des réseaux sociaux imaginé initialement par Universcience et proposé en licence Creative Commons à toute la communauté du service public. Il permet de mieux comprendre comment fonctionnent ces plateformes, de mieux en apprécier les atouts pour les institutions culturelles et, enfin, de mieux identifier les bonnes pratiques. Principalement destinés aux animateurs de communautés et aux personnes impliquées dans la diffusion de contenus en ligne, il devrait aussi intéresser tous les professionnels de la communication digitale. Véritable outil pédagogique, il a été conçu pour différents niveaux de lecture et dans un format numérique consultable aussi bien sur sa tablette que son smartphone. Mis à jour chaque année, il sera prochainement complété par un volet juridique et un volet sur les données personnelles.

http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/105810/1239415/version/5/file/20141126_Guide-reseaux-sociaux-MCC.pdf

Bonnes pratiques face à la rumeur / Bad buzz

Fondation MACSF, 2014/05

Internet, les réseaux sociaux, les forums... Aujourd'hui, les nouvelles technologies sont indissociables du quotidien de chacun et les professionnels de santé n'échappent pas à la règle.

S'il existe des réseaux sociaux professionnels à distinguer de ceux dédiés à des utilisations personnelles, la séparation entre eux est bien difficile à maîtriser. En dépit de nos croyances ou de nos certitudes, une information mise sur la Toile est, de fait, publique puisque partagée.

Que faire quand la rumeur se propage ? Quand la réputation d'un établissement, d'un service, d'un personnel ou d'un patient est menacée ?

Ce guide s'adresse aux personnes impliquées et engagées dans l'organisation et la communication d'un établissement de santé : directeurs, responsables de la communication, cadres et chefs de service...

Il propose l'analyse de diverses situations et évoque les bonnes réactions à avoir en cas d'incident : savoir qualifier le message incriminé, savoir le graduer de façon objective, et enfin y apporter une réponse appropriée.

Bonnes pratiques des réseaux sociaux

Fondation MACSF, 2013/11, 12 p.

Elaboré par le CHU de Bordeaux et le CH de Pontoise en partenariat avec la MASCF, ce guide sur les réseaux sociaux est destiné aux personnes impliquées dans la vie de l'établissement de santé : professionnels, étudiants, patients et visiteurs mais aussi prestataires extérieurs, fournisseurs, stagiaires. Soucieuse d'accompagner les professionnels de la santé dans l'amélioration de la relation patients / soignants, la Fondation d'entreprise MACSF a souhaité porter ce projet.

La volonté des auteurs de ce document est de permettre une bonne utilisation des réseaux sociaux sans risque d'atteinte à l'image : de l'établissement, des personnels, de leurs proches et des patients.

<http://www.ch-pontoise.fr/wp-content/uploads/2013/11/Guide-pontoise-Bonnes-pratiques-r%C3%A9seaux-sociaux.pdf>

Dossiers et articles

Propos sur les réseaux sociaux : « des balises se mettent en place » selon Daniel Fontanaud, magistrat. Liaisons sociales quotidien, n° 17760, 21.02.2019, pp. 1-2

Du licenciement d'un salarié ayant soutenu le mouvement des « gilets jaunes » sur Facebook aux membres de la Ligue du LOL faisant actuellement l'objet de procédures disciplinaires, plusieurs exemples récents montrent que ce qui se passe sur les réseaux sociaux peut impacter le monde de l'entreprise.

Un salarié peut désormais être sanctionné pour avoir partagé un « post » sur Facebook, Twitter, LinkedIn... à certaines conditions, ébauchées par les juges du fond. Faute de législation spécifique sur le sujet, la Cour de cassation leur laisse une grande marge de manœuvre. Et s'il semble difficile de déceler de véritables lignes directrices pour le moment, des balises sont malgré tout progressivement en train de se mettre en place, explique Daniel Fontanaud, président de chambre à la Cour d'appel de Paris.

La liberté d'expression des agents publics et l'utilisation des réseaux sociaux

Actualité juridique fonctions publiques, n°5, 2018/09, pp. 259-264

Le cadre de l'expression des agents publics est fixé depuis longtemps ; son périmètre est largement défini par la jurisprudence, ce qui lui permet d'être adaptable aux différents modes d'expression des agents publics. L'utilisation des réseaux sociaux, perçus comme des espaces de liberté, n'y échappe pas.

La jurisprudence, encore peu abondante aujourd'hui, applique des critères traditionnels pour apprécier si des propos tenus par agents publics sur de tels médias vont à l'encontre de leurs obligations. Pourtant, la spécificité des réseaux sociaux implique qu'une attention soit portée à la nature publique ou privée d'une telle expression. Le juge se montre parfois hésitant et les agents font alors face à une certaine insécurité juridique. Le droit devrait préciser les contours du régime applicable, en alliant aux guides de déontologie des dispositions textuelles.

Innovations technologiques et encadrement des soins

Jessica BAHERRÉ, Christelle LECOMTE, Jérôme EGGERS, Jean-Marc PANFILI, Sandrine LANA, Lydie DONDELLI, Objectif Soins & Management : La revue des cadres de santé, n° 263, 2018/06-07, pp. 32-51

Les outils connectés et les échanges qu'ils permettent font partie du quotidien de chacun tant au travail que dans la vie personnelle.

Et le monde du soin n'y échappe pas.

La technologie se met dorénavant au service des patients, de leur entourage, et sert aussi les professionnels de santé comme les étudiants, grâce au développement de moyens totalement innovants comme le cordon numérique en néonatalogie ou l'utilisation des serious games en pédagogie.

S'ils offrent aux cadres de santé de multiples opportunités de développer leur créativité pour la plus grande satisfaction de tous, ils posent aussi de nouvelles questions éthiques et juridiques.

Ce dossier présente quelques utilisations innovantes des outils connectés, développées par des cadres ou leurs équipes, ou les patients eux-mêmes.

Il est également l'occasion de clarifier les obligations qui incombent aux cadres pour traquer les mésusages des moyens de communication modernes et faire respecter la confidentialité, l'intimité, le secret professionnel.

L'utilisation des nouvelles technologies par les agents territoriaux et hospitaliers

Gazette Santé Social, 2018/05

Incontournable, l'utilisation d'internet et des messageries par les agents peut être encadrée par exemple par la mise en place d'une charte informatique ou le recours à des moyens techniques, comme le filtrage de sites non autorisés, sous réserve d'en informer les agents. Mais la jurisprudence encadre également les modalités d'utilisation de ces nouvelles technologies...

Utilisation de la messagerie professionnelle, accès à internet depuis le poste de travail, intervention sur des blogs ou les réseaux sociaux...

Dans tous ces cas, l'agent est soumis au respect de ses obligations statutaires.

La transformation digitale des organisations de santé - Enjeux et perspectives

Jean-François PENCIOLELLI, Julian RIOCHE, Gestions hospitalières, n° 575, 2018/04

Au sein d'un monde de plus en plus connecté, les hôpitaux, les professionnels de santé et les patients sont en train d'assister à l'émergence d'un nouveau paradigme métier où le digital prend une place de plus en plus importante. Les différents acteurs subissent cette transformation au sein de leurs pratiques respectives, plus qu'ils ne l'anticipent ou la co-construisent.

Réseaux sociaux. Outils de demain des essais cliniques ? Opinions

N. RIGAUD, Science et santé, n° 39, 2018/01-02, pp. 42-43

« L'avenir de la santé est ici », annonce le site de l'un des principaux réseaux sociaux de patients aux États-Unis.

Au nom du renforcement de l'autonomie des malades, celui-ci leur propose de partager leurs données médicales personnelles, y compris avec les laboratoires de recherche partenaires du réseau. Il leur signale aussi les essais cliniques auxquels ils peuvent se porter volontaires en tant qu'acteurs de la santé publique. Ce modèle est-il en train d'émerger en France ? De fait, beaucoup de groupes et forums de discussion français commencent aussi à relayer des appels à volontariat, y compris sur des réseaux sociaux plus courants.

N'est-ce qu'un moyen légitime et très puissant d'inclure des patients dans des essais cliniques, comme le suggère Bruno Laviolle, directeur du Centre d'investigation clinique de Rennes ? Aux États-Unis, cette mobilisation s'appuie sur les techniques de la publicité en ligne.

Quel est le risque qu'elle évince le médecin investigateur et fausse d'emblée la compréhension de l'essai ? François Eisinger répercute ici ces interrogations du Comité d'éthique de l'Inserm.

Enfin, s'interroge Hélène Espérou du pôle Recherche clinique de l'ITMO Santé publique, quel rôle propose-t-on vraiment aux malades dans ce schéma : acteurs ou victimes consentantes ?

Transition digitale et médiations numériques dans les institutions sociales et médico-sociales

Vincent MEYER (coor.), Philippe PITAUD (coor.), Revue thématique du CREAM PACA et Corse, 2017/12, 64 p.

Le CREAM PACA Corse a engagé avec des nombreux partenaires et le soutien des pouvoirs publics, un programme de travail intitulé NUSERUS (les technologies NUMériques au SERVICE des USagers dans les établissements sociaux et médicosociaux).

Les articles proposés dans ce numéro spécial permettent d'avoir une approche à la fois générale et précise des questions posées au travail social par l'usage du numérique au service des usagers sur des aspects théoriques, pratiques, déontologiques, voire éthiques.

Que revêt le numérique, dans ses outils, ses logiciels, ses supports. et quelle modification des pratiques professionnelles induit-il ?

L'apprentissage mobile pour les formations paramédicales

Loïc MARTIN, Soins Cadres, n° 103, 2017/09, pp. 57-58

L'utilisation toujours plus massive des outils numériques mobiles associés à certains réseaux sociaux permettent d'imaginer des stratégies pédagogiques différentes.

L'apprentissage mobile peut être une perspective séduisante utilisant les possibilités du développement du numérique.

Les étudiants sont plus libres, l'apprentissage est adapté à l'apprenant grâce au principe « d'apprendre partout et à tout moment ».

Outre sa pertinence dans le monde de la formation, ses possibilités pourraient être utilisées par les managers.

E-réputation, enjeux et défis pour le secteur médico-social public

Marie LE MAUX, La Revue Hospitalière de France, n° 577, 2017/07, pp. 20-23

L'e-réputation investit désormais toutes les sphères du quotidien, y compris les moins attendues : celle du secteur public de la perte d'autonomie et d'accompagnement du grand âge, par exemple.

Les établissements médico-sociaux publics se préparent.

Certains ont commencé à relever le défi du virage numérique.

Les "Promeneurs du Net", des éducateurs sur les réseaux sociaux

Lauriane CLEMENT, Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 3000, 2017/03/03, pp. 36-39

Dans quatre départements, des animateurs, des éducateurs et des professionnels de la jeunesse prolongent leur mission en accompagnant les jeunes sur la Toile.

Piloté par les caisses d'allocations familiales, le dispositif « Promeneurs du Net » est en cours de déploiement à l'échelle nationale.

Réseaux sociaux, du virtuel au réel

Pascal BARREAU, Benjamin BENITA, Eric LETONTURIER, et al. Soins Cadres, n° 100, 2016/11, pp. 15-52

Au sommaire de ce dossier consacré aux réseaux sociaux dans le domaine de la santé :

- Du rapprochement des hommes
- Les réseaux socionumériques ou la révolution Internet
- Réseaux sociaux, lorsque la technique se veut lien social
- Réseaux sociaux, responsabilité juridique et professionnel de santé
- Les médias sociaux face au « bad buzz » d'un hôpital
- Les réseaux sociaux, nouveaux collaborateurs de soins
- Les réseaux sociaux, un risque psychosocial
- Usages des réseaux sociaux par les patients
- Création d'un réseau social dédié à la santé
- Réseaux sociaux en institut de formation des cadres de santé
- Les réseaux sociaux en IFSI, une opportunité à saisir ?
- Réseaux sociaux et institut de formation en soins infirmiers
- Rappels du bon usage des outils de communication
- Éléments de bibliographie.

L'information du/au patient : quels mots pour les maux ? [Dossier]

Didier LAMBERT, Mélanie BOURGUIGNON, Roger GIL, et al., Revue Générale de Droit Médical, n° 59, 2016/06, pp. 15-74

Comment les théories de l'information peuvent être applicables aux êtres humains ?

Comment informer les mineurs ?

Comment informer les patients atteints de troubles cognitifs ?

Comment les courriers adressés par les patients ou leur famille permettent d'améliorer la relation des patients avec les équipes de soins ?

Quel est l'impact d'Internet et des réseaux sociaux sur les patients ?

L'information du patient

Carine CHAUSSON, Corinne DRAULT, Hélène TRAPPO, L'infirmière magazine, n° 368, 2016/02, pp. 41-63

L'information du patient est un incontournable dans la relation soignant-soigné.

Le patient est de plus en plus impliqué dans les choix thérapeutiques, et ce même s'il peut conserver sa liberté de ne pas savoir ou de refuser des soins. Ils peuvent également s'informer par eux-mêmes via internet et les réseaux sociaux.

Cela oblige les professionnels à être de plus en plus vigilants lorsqu'ils délivrent des informations au patient et les consignent dans son dossier.

Lors d'un dépôt de plainte par le patient, ou de sa famille, les diverses informations contenues dans le dossier médical et son dossier de soins infirmiers sont primordiales dans la résolution du conflit.

RH 2.0 : nouveaux modes de management ? Extrait de la synthèse des rencontres RH de la santé 2015

Cécile KANITZER (coor.), Jérôme LANVIN, Jérôme RUMEAU, Nathalie ROBIN-SANCHEZ, et al., Techniques Hospitalières, n° 755, 2016/01, pp. 25-27

Les rencontres RH de la santé 2015 se sont déroulées les 24-25 septembre 2015 à Montrouge.

Cet article propose une présentation rapide de quelques-unes des interventions de ces journées qui ont porté notamment sur les changements actuels ou à venir pour le manager avec notamment le développement du digital et des nouvelles technologies (réseaux sociaux, dématérialisation.). Cette révolution numérique amène en effet à changer les modes de collaboration et de communication entre les différents acteurs.

Réseaux sociaux et confidentialité

Laora TILMAN, Gestions hospitalières, n° 552, 2016/01, p.50

Les réseaux sociaux ont pris une part importante dans notre vie de tous les jours. Qu'ils soient professionnels (Viadeo, LinkedIn) ou personnels (Facebook, Twitter), leur existence, leur importance et leur force ne peuvent être ignorées.

Le secteur hospitalier n'y échappe pas et nombreux sont les établissements qui ont fait le choix d'ouvrir et de développer un compte Facebook ou Twitter. Les personnels de ces établissements détenant un ou plusieurs comptes sur les réseaux sociaux sont eux aussi nombreux.

Cependant, l'utilisation de ces réseaux nous amène à nous poser des questions majeures à la fois en termes de respect de la vie privée (vie privée des personnels et des patients) et de respect de la liberté d'expression.

Gérer sa marque sur les réseaux sociaux

Loubna SLAMTI, Gestions hospitalières, n° 552, 2016/01, p.42

Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube...) sont devenus des outils indispensables de la communication hospitalière.

Nombreux sont les hôpitaux français à adopter une véritable stratégie Web 2.0. Les acteurs de la communication hospitalière doivent désormais s'adapter à un environnement où les usagers ont repris le pouvoir et à un univers en perpétuelle évolution.

Effets de la fréquence d'utilisation des communautés virtuelles de patients sur la relation patients-médecins

L. MENVIELLE, W. MENVIELLE, A.F. AUDRAIN-PONTEVIA, Journal de gestion et d'économie médicales, vol. 34, n° 8, 2016, pp. 431-452

Le monde de la santé connaît depuis peu des changements manifestes en ce qui concerne la prise de pouvoir des patients sur leurs maladies ou celles de leurs proches.

Internet a été un véritable catalyseur et a permis d'ouvrir de nombreux espaces virtuels (sites Web, blogues, réseaux sociaux médicaux.) grâce auxquels les individus commentent et échangent sur leurs pathologies.

Les communautés virtuelles de patients (CVP) s'inscrivent dans cette dynamique et ont modifié la place et le rôle du patient, mais aussi la relation qu'il entretient avec son médecin.

Le but de cet article est de mesurer l'impact de la fréquence d'utilisation des communautés virtuelles de patients sur les variables suivantes : confiance à l'égard du médecin, qualité perçue de la relation avec le médecin et attitude vis-à-vis du médecin.

Basés sur un échantillon de 266 répondants français, les résultats de cette recherche montrent que la fréquence d'utilisation a un effet sur l'attitude et la qualité de la relation des patients avec leur médecin.

Métiers de communication et nouveaux médias à l'hôpital : vision, approche, perspectives

Thierry BURET, Laurent BOSSAVIE, La Revue Hospitalière de France, n° 566, 2015/09, pp. 40-43

La communication est devenue essentielle à l'hôpital, au cours des années 2000, dans un contexte de concurrence accrue et développement de la qualité.

Elle vit actuellement une seconde révolution dans le cadre de l'explosion des nouveaux médias et notamment des réseaux sociaux.

Les hôpitaux publics se doivent d'être présents pour occuper le champ de ces nouveaux espaces.

La communication hospitalière s'adapte pour répondre à ces nouveaux enjeux : elle s'ouvre à de nouveaux métiers, ou tout au moins à de nouvelles compétences.

Médias sociaux et communication digitale

Franck SCHNEIDER, Gestions hospitalières, n° 547, 2015/07

Les usages du Web évoluent et l'utilisation des médias sociaux dans le domaine de la santé devient peu à peu une pratique courante. Patients, usagers de la santé, médecins, soignants, l'ensemble des parties prenantes interagissent sur Twitter, Facebook, YouTube ou sur des plates-formes communautaires spécifiques.

À l'hôpital, la mise en œuvre d'un développement maîtrisé sur les médias sociaux nécessite des compétences professionnelles spécifiques.

Existe-t-il une « génération Y » de professionnels de santé ?

Frédéric PIERRU, Empan, n° 99, 2015/03, pp. 38-45

Le thème de la « génération Y » est devenu un lieu commun médiatique et managérial dans le cadre d'une mise en scène politique d'une lutte des âges remplaçant la lutte des classes. Après avoir rappelé les pièges que recèle la grille de lecture générationnelle, cet article prend l'exemple des professions de santé pour montrer que l'idée selon laquelle « les jeunes » seraient des « individualistes » réticents à s'inscrire et à s'engager dans des collectifs n'est absolument pas recevable et, partant, mettre en évidence que la notion de « génération » doit être circonscrite empiriquement à un champ d'activité donné. Ce terrain suggère plutôt l'inverse de ce lieu commun : les jeunes professionnels de santé sont bien plus enclins que leurs aînés à s'engager dans de nouvelles formes d'exercice professionnel, plus collectives et pluri-professionnelles ; et si certains d'entre eux développent des comportements opportunistes, ce n'est certainement pas en raison de leur « culture générationnelle » mais parce que ce sont les nouvelles formes de management qui les induisent.

La lente mutation numérique de l'administration [Dossier]

Raphël-Moreaux MOREAUX, Sylvain HENRY, Xavier SIDANER, Christophe SINNASSAMY, Nathalie LOISEAU, Acteurs Publics Actualités, n° 114, 2015/03, pp. 59-77

La révolution numérique bouscule l'ADN de l'administration en instaurant des pratiques managériales plus agiles, plus collaboratives et plus transversales.

Enjeu majeur de la transformation numérique de l'Etat lancée par l'exécutif, ce choc des cultures est un défi qui doit impliquer l'ensemble des fonctionnaires.

Si la culture numérique infuse dans l'enseignement des écoles de la haute fonction publique, les managers de demain n'ont pas encore pris le pouvoir.

Entretiens avec Christophe Sinnassamy, maître de conférence à Sciences-Po Paris, Nathalie Loiseau, directrice de l'ENA et Gilles Babinet, ambassadeur français auprès de la Commission européenne pour la question digitale.

Réseaux sociaux : quel usage aujourd'hui dans les établissements de santé ?

Valérie HEDEF, Objectif Soins & Management : La Revue des Cadres de Santé, n° 233, 2015/02, pp. 18-21

Le temps où les établissements de santé étaient repliés sur eux-mêmes est révolu. Leur présence accrue sur les réseaux sociaux témoigne de leur ouverture sur l'extérieur. Cependant l'usage de ces nouveaux canaux de communication n'est pas sans soulever un certain nombre de questions.

Tour d'horizon dans la galaxie du Web 2.0.

Communication. Un hôpital très bien connecté

Trait d'Union - Magazine du Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse, n° 143, 2014, Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse Purpan

Grâce à une présence active sur les réseaux sociaux et à la mise à disposition d'une application smartphone, le CHU de Toulouse innove dans la communication avec les patients et les professionnels de santé.

<http://www.chu-toulouse.fr/IMG/pdf/chu-traitunion-143.pdf.pdf>

Réflexion sur la prise en compte des réseaux sociaux santé dans l'éducation thérapeutique du patient
M.A. DE BIAISI, Adjectif, 2014/07/07, p. 1

Ce travail effectué dans le cadre d'un séminaire de recherche en Sciences de l'Éducation a permis d'explorer le champ de l'e-santé, l'essor des réseaux sociaux et communautés virtuelles de patients atteints de maladie chronique et d'identifier les enjeux, pour les professionnels de santé, à prendre en compte ces pratiques sociales dans le champ de l'éducation thérapeutique.

<http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article298>

Hôpitaux connectés [dossier]

Aurélié VION, L'infirmière Magazine, n° 349, 2014/07, pp. 14-21

Les réseaux sociaux obligent les hôpitaux à repenser les relations avec le public, soulèvent des questions d'ordre éthique et déontologique auprès des patients.

Au sommaire de ce dossier : Nouveaux usages ; « Les réseaux sociaux prolongent les soins » Interview de Frédérique Albertoni, Docteur en sciences de gestion, titulaire de la chaire Réseaux sociaux à l'Institut Mines-Télécom ; Dialogue sans blouse blanche « soignants-soignés » ; Facebook, Twitter... Restez prudents ! (données).

Dossier RH : Réseaux sociaux et bonnes pratiques

Frédérique ALBERTONI, Valérie CESARI, Bertrand PAUGET, et al.

La Revue Hospitalière de France, n° 553, 2013/07-08, pp. 12-25

Au sommaire du dossier :

- Sur les réseaux sociaux aussi, je porte une blouse !
- Établissements de santé et Internet : quelles protections juridiques ?
- Génération Y : quelle socialisation au sein des organisations de santé ?
- Une communication « recrutement » qui prône la proximité.
- Au CHU de Limoges, « ça bouge » !
- Les communicants hospitaliers investissent les réseaux sociaux.

Soins infirmiers et médias sociaux : "Il est temps que les infirmières saisissent cette opportunité"

Martina CAMENZIND, Soins Infirmiers : Krankenpflege, n° 6, 2013/06, pp. 58-62

Les jeunes professionnels ont grandi dans un monde avec internet et les médias sociaux, ce qui a profondément modifié la manière de communiquer au plan personnel comme au plan professionnel.

De plus, l'équipement en smartphones vient alimenter la croissance des réseaux sociaux, notamment Facebook, Twitter, Youtube.

Cet article montre comment le monde de la santé peut tirer profit de cette pratique à différents niveaux : échanges professionnels, formation et acquisition de connaissances, suivi des malades.

Différents facteurs comme la pression sur les coûts de la santé, l'évolution démographique et le transfert de la prise en charge au secteur ambulatoire sont en faveur de l'emploi des médias électroniques, tant en préventif qu'en curatif.

Il reste aux employeurs à les promouvoir auprès des personnels et à ces derniers à se prémunir des risques inhérents à leur usage. Un encadré présente à l'intention des infirmières les principes d'utilisation des médias sociaux.

**Réseaux sociaux d'entreprise. L'extension aux établissements hospitaliers et aux réseaux santé
[Dossier L'hôpital numérique]**

**Vincent LEROUX, Jean-Michel VERGNE, Alain GOURARIE, Gestions hospitalières, n° 526, 2013/05,
pp. 310-312**

L'environnement informatique professionnel a connu depuis le milieu des années 2000 un bouleversement considérable lié au développement des applications grand public.

Pour la première fois en effet, on a vu l'informatique dépasser et parfois déclasser l'environnement informatique professionnel des salariés.

Plusieurs éléments se sont conjugués pour accélérer cette digitalisation de la société et la transformation de pratiques : le déploiement du haut (voire très haut) débit sur tout le territoire français ; l'expansion de la téléphonie mobile et des « devices intelligents », smartphones et tablettes, l'essor des technologies du Web interactif, appelé aussi Web 2.0. Ce dernier se caractérise par le passage d'un Internet unidirectionnel dans lequel l'internaute est strictement consommateur d'information (consultation de sites, téléchargement de contenus ou transactions commerciales standardisées) à un Internet interactif qui voit les utilisateurs participer à la production des contenus.

Les smartphones accélèrent le mouvement « ici et maintenant » avec le fameux « ce que je tiens dans ma main » décrit par le philosophe des sciences Michel Serres dans son livre « Petite Poucette ».

Et la jeune génération devra tout réinventer, se mettant à la place de ses deux petits enfants passés maîtres grâce à leur agilité poucière - d'où le titre - le professeur de Stanford bouscule les notions d'autorité, de savoir, de pouvoir.

Désormais, professeurs et médecins, autrefois détenteurs d'un savoir propre, doivent reconnaître que leurs élèves ou patients sont aussi des sachants, ce que Michel Serres appelle la « présomption de compétence ». « Une nouvelle démocratie du savoir » est en marche, qui devrait déboucher sur une prise en compte différente des relations personnelles et professionnelles.

De l'utilité des réseaux sociaux numériques dans les hôpitaux

Anne AYME, Santé RH - La Lettre des Ressources Humaines dans les Etablissements Sanitaires, Sociaux et Médico-Sociaux, n° 42, 2012/09, pp. 15-19

Ni évolution, ni effet de mode, les réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, forums...) sont une évolution d'usage, qui gagne toute la population française. A grande vitesse. Dans un cadre professionnel, ce sont des outils catalyseurs des relations humaines, qui ont toute leur utilité au sein des hôpitaux, notamment dans un objectif RH : un impact sur l'efficacité de l'organisation, le développement des compétences et le bien-être au travail.

Ouvrages

Réseaux sociaux - Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication

Romain RISSOAN, ENI Éditions, Collection Marketing book, 6^{ème} édition, 2018/09, 770 p.

Cette sixième édition du livre sur les Réseaux Sociaux s'adresse à toute personne, professionnel ou particulier, désirant comprendre ce phénomène incontournable et l'utiliser à bon escient. Que vous soyez professionnel libéral, salarié, directeur de petite ou de grande entreprise, vous y trouverez des réponses concrètes basées sur de nombreuses analyses et des exemples qui vous aideront à mettre en place vos actions sur les réseaux sociaux.

Considérant les réseaux sociaux numériques comme un type de média social parmi d'autres, une approche globale est proposée afin de coordonner l'utilisation de tous les outils que propose le Web 2.0, 3.0 et 4.0 (Pinterest, Instagram, Slideshare, Snapchat...).

Ce livre est organisé en quatre parties : la première partie décompose la raison d'être et les enjeux liés aux médias sociaux. La seconde partie explique ce qu'ils peuvent vous apporter dans le cadre de votre vie professionnelle ou privée ; la troisième partie explique concrètement comment utiliser Twitter, LinkedIn, Facebook et présente les "nouveaux réseaux sociaux" : Youtube, Pinterest, Tumblr, Instagram, Medium, Snapchat... ; la quatrième est un guide méthodologique sur l'utilisation des médias sociaux.

La déontologie dans la fonction publique

Emmanuel AUBIN, Gualino éditeur, collection Fonction publique, 2017, 204 p.

Entrée dans le statut général le 20 avril 2016, déclinée dans des décrets d'application pris en 2017, la déontologie dans la fonction publique est une nécessité répondant à un besoin, pour les fonctionnaires et agents publics mais également les responsables et directeurs de services, de disposer de nouveaux outils (chartes, guides) et de nouvelles figures dans le droit public (référént déontologue, lanceur d'alerte) pour mieux gérer les conflits de valeurs et les situations problématiques (conflits d'intérêts) propres au service public.

Dans un premier temps, cet ouvrage interroge la finalité de la déontologie dans la fonction publique en exposant les normes mais également le droit souple permettant de répondre à ce besoin au sein des administrations avant d'analyser le changement de logique institutionnelle, depuis la réforme d'avril 2016.

Dans un second temps, il examine comment la consistance de la déontologie a récemment évolué en analysant non seulement les devoirs des agents publics prévus par le Statut général mais également parfois par les statuts particuliers (moralité, loyauté) ou la jurisprudence (devoir de réserve, honneur professionnel) et en intégrant des illustrations liées notamment à l'importance du travail sur les écrans et la fréquentation parfois problématique des réseaux sociaux.

Facebook, Twitter et les autres...

David FAYON, Christine BALAGUE, Pearson, Collection Village mondial, 3^{ème} édition, 2016/11, 256 p.

Sur 3,7 milliards d'internautes dans le monde, 2,7 milliards sont connectés sur les réseaux sociaux... Qu'il s'agisse de vos clients, salariés, amis, fans ou encore administrés, tout le monde y est présent.

Comment alors intégrer les réseaux sociaux dans votre stratégie d'entreprise ? Comment repérer, parmi tous les usages, les nouvelles tendances et les besoins ? Quels sont les réseaux les plus efficaces pour votre entreprise ?

Dans ce désormais classique du genre, ouvrage de référence depuis sa première édition en 2010, Christine Balagué et David Fayon expliquent avec des exemples concrets à l'appui que les réseaux sociaux sont un puissant vecteur de communication, de collaboration, d'innovation et de création de valeur. Ils vous donnent notamment les clés pour mieux les utiliser afin de communiquer autour de votre marque et générer du buzz, innover, nouer des partenariats, recruter des collaborateurs, développer votre présence, analyser les données ou encore introduire de nouveaux outils créateurs de valeur.

Cette nouvelle édition intègre l'évolution rapide des technologies (smartphone, géolocalisation, etc.) et leur impact sur la transformation constante des réseaux, ainsi que des acteurs émergents tels Snap ou Prisma, mais aussi la montée en puissance d'Instagram ou encore de LinkedIn, devenu la référence RH. De nouvelles interviews d'experts du web viennent enrichir la réflexion sur les enjeux des réseaux sociaux dans la société de demain.

Les médecines à travers les réseaux sociaux - Journal d'une patiente

Nadine STREIT, L'Harmattan, 2016/05, 182 p.

D'où vient l'information nouvelle en santé ? Comment circule-t-elle jusqu'aux patients ? Que savent les patients sur leur maladie ? À quel type d'information ont-ils accès sur les réseaux sociaux d'auto-communication de masse ? Quel est l'intérêt des médecines non-conventionnelles dont le succès se développe ? Quelle est la valeur de l'expérience des patients ?

Cette recherche de master en sciences de l'éducation s'adresse à la fois aux malades, aux professionnels de santé, aux chercheurs en sciences ainsi qu'aux praticiens de médecine non conventionnelle.

De la gouvernance à la régulation de l'Internet

Luca BELLI, Berger-Levrault, Collection Au fil des études, 2016/03, 456 p.

L'Internet est devenu essentiel pour le déroulement des activités économiques, sociales et culturelles de centaines de millions d'individus dans le monde. Mais quels sont les instruments normatifs qui permettent de réguler les réseaux électroniques et les cyberspaces composant l'Internet ? Et quels acteurs participent à la discussion, à l'élaboration et la mise en oeuvre de ces instruments ?

Le décryptage des entités au sein desquelles se déroule la gouvernance de l'Internet amènera le lecteur à appréhender le rôle fondamental de la structure logique de l'Internet ainsi que les conséquences juridiques, économiques et politiques déterminées par des processus d'apparence technique. L'auteur, par la clarté de son propos et par sa réflexion à partir des fondements de l'Internet et l'apparition progressive du système normatif le régissant, rend accessible à tous un sujet pourtant technique par essence.

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

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

Cet ouvrage de référence vulgarise pour tout internaute, le cadre juridique de la publication de contenus et de l'usage des services sur Internet : liberté d'expression, réseaux sociaux, droits d'auteur, licences Creative Commons, données personnelles... Cette nouvelle édition est à jour des dernières jurisprudences ainsi que des nouvelles lois, et explique par de nombreux exemples concrets la protection des données communiquées aux e-commerçants, les transactions e-commerce, l'utilisation d'Internet en entreprise, ou encore les accès frauduleux.

Sites Web

My Hospi Friends

www.myhospifriends.com

Réseau Social pour Patients Hospitalisés qui permet aux patients hospitalisés d'entrer en contact avec d'autres patients, de se faire de nouveaux amis, en échangeant autour de leurs passions et affinités, et de réduire ainsi leur isolement.

Hôpital 2.0

<http://hopitalweb2.com/>

Plateforme de veille collaborative pour les professionnels autour des thématiques pointues du domaine de la santé et plus particulièrement de la santé "en ligne".

A consulter : Infographie sur l'utilisation des réseaux sociaux par les hôpitaux publics

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

Hospilike

<http://www.hospilike.fr/>

Conférences sur l'e-hôpital et les réseaux sociaux.

La première édition a eu lieu le jeudi 11 décembre 2014 au Centre de congrès d'Angers et la deuxième les 24 et 25 novembre 2016 à Angers.

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

<http://www.coe.int/fr/web/internet-users-rights/home>

Outil pour aider les utilisateurs à comprendre leurs droits de l'Homme en ligne et à leur expliquer ce qu'ils peuvent faire lorsque ceux-ci sont bafoués. Il ne crée pas de nouveaux droits. Le Guide explique, dans un langage et un format clair, les droits consacrés par la Convention européenne des droits de l'Homme ainsi que leur application sur Internet.

Vidéos

Utilisation des réseaux sociaux dans les hôpitaux

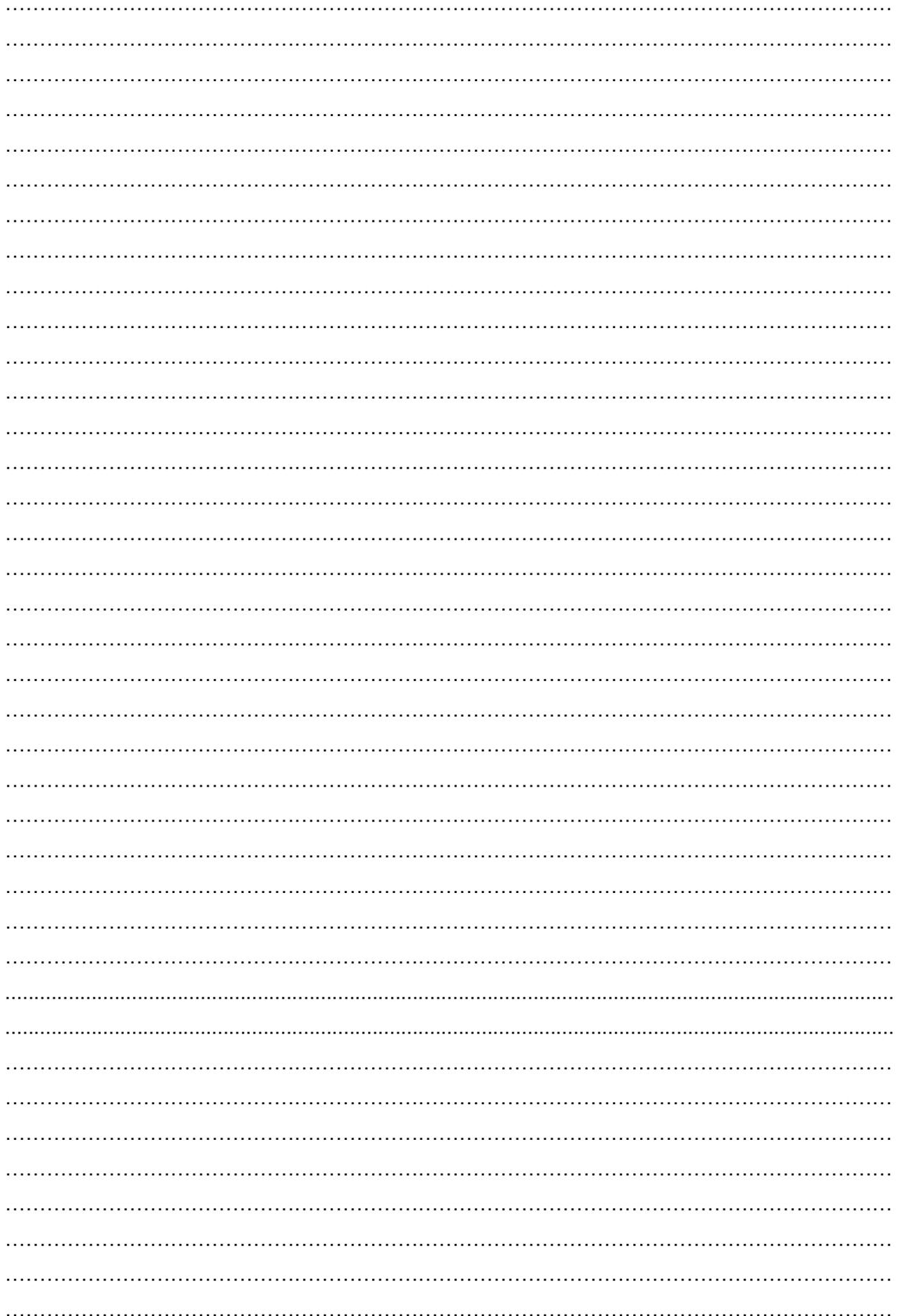
CH d'Argenteuil / Fondation MACSF, 2018/02

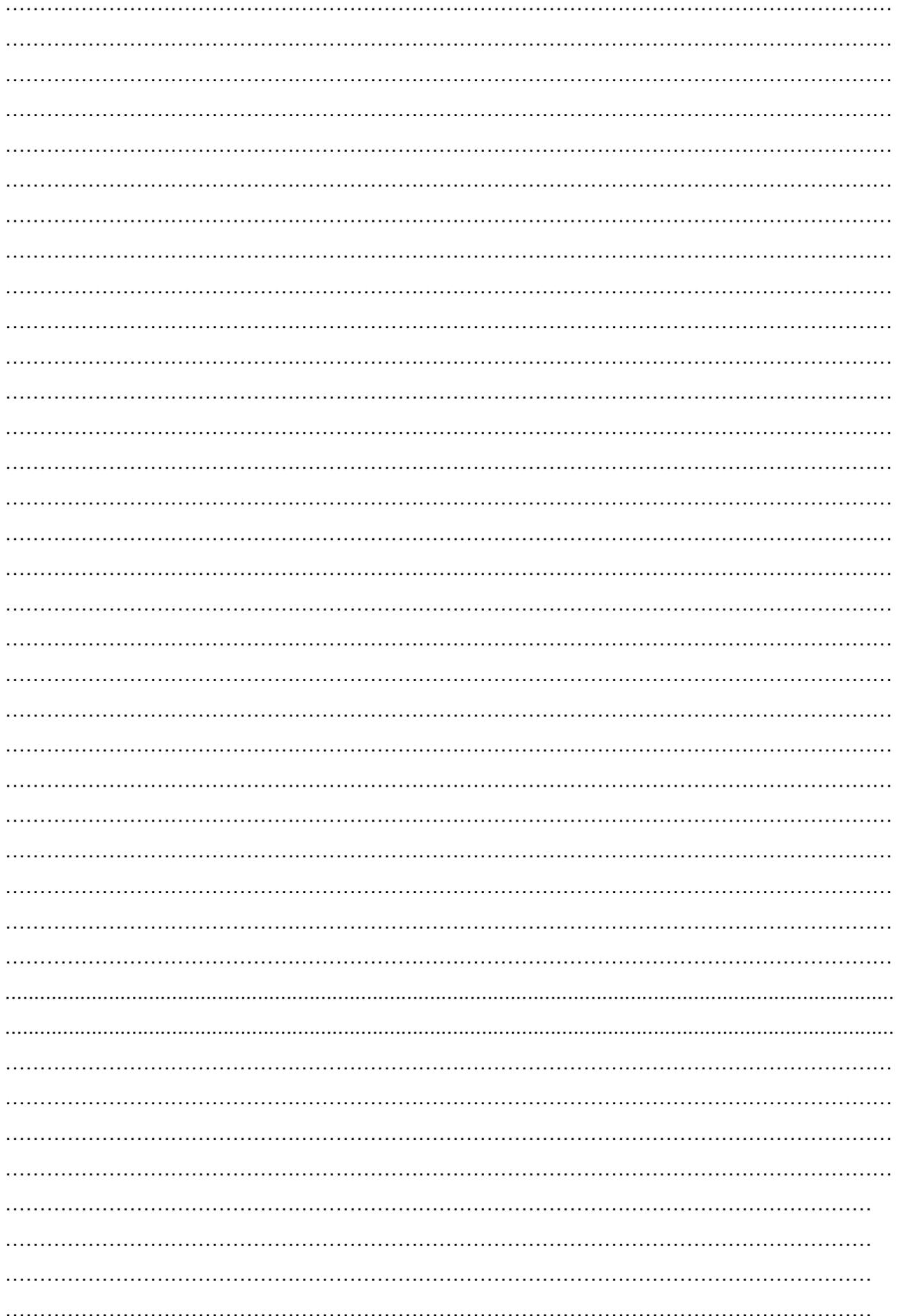
<https://www.youtube.com/watch?v=If4DLEULook>

Pratique des réseaux sociaux dans la Fonction publique hospitalière : vers un bon usage

ANFH, 2017/01

<https://www.youtube.com/watch?v=ukHC5VPyNXQ>





ANFH Ile-de-France

3 rue Ferrus

75014 Paris

Tél : 01.53.82.87.88

iledefrance@anh.fr