

GUIDE RÉSEAUX SOCIAUX

des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

CONNECTÉS ? PAS ENCORE

Innovations en matière de recherche, conseils santé, nouveaux équipements, activités associatives et culturelles : l'actualité des HUS est désormais relayée sur Facebook, Twitter, et LinkedIn.

Si les réseaux sociaux permettent d'informer et de promouvoir de manière à la fois très large et ciblée, leur principale vertu est ailleurs. Elle réside dans leur capacité à rassembler, à rapprocher des personnes d'horizons très différents en leur donnant la possibilité de partager ce qui les intéresse, ce qui leur tient à cœur.

La présence des HUS sur les réseaux offre ainsi bien davantage qu'une simple vitrine : il s'agit de créer une véritable communauté en faisant connaître la vie de l'institution en s'adressant directement aux différents publics, qu'ils soient patients, visiteurs, professionnels de santé.

Pour cela les HUS ont besoin d'ambassadeurs : aidez-nous à faire vivre les réseaux !

REJOIGNEZ-NOUS !

PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX DES HUS

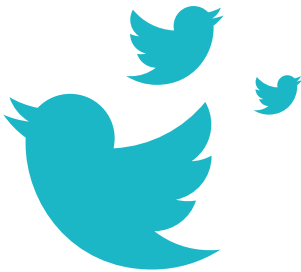
 @CHRUStrasbourg

+ de 3200 abonnés sur Facebook

La page est principalement utilisée pour relayer des informations relatives à la vie de l'institution mais aussi les grands chantiers institutionnels, les campagnes de prévention...



Profil des abonnés : 31% ont entre 25 et 34 ans, 71% de femmes, résident majoritairement au sein de l'Eurométropole de Strasbourg, beaucoup d'agents des HUS



 @CHRUStrasbourg

+ de 250 abonnés sur Twitter

Le compte est principalement utilisé pour diffuser les actualités médico-scientifiques. Le petit nouveau chez les HUS a enfin été lancé en mars 2017 !

 CHRU de Strasbourg

+ de 2200 abonnés sur LinkedIn

Le compte sert à relayer les actualités médico-scientifiques et les principales campagnes institutionnelles.

Profil des abonnés : 45 % jeunes diplômés, 50% travaillent dans le secteur de la santé



Des passerelles sont bien sûr constamment créées avec le site Internet mais les réseaux ont leur vie propre!

DEVENIR AMBASSADEUR DES HUS...

PARTAGER ET LIKER DES INFORMATIONS PUBLIÉES

sur les comptes HUS
et inciter ses contacts
à partager à leur tour.



FAIRE REMONTER DES INFORMATIONS

qu'il semble intéressant
de relayer sur les
réseaux sociaux au
service communication

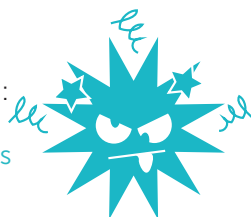
communication@chru-strasbourg.fr

Sur Facebook et Twitter,
n'hésitez pas à utiliser les hashtags
#HUS, #CHRU_Strasbourg
ou à mentionner le compte officiel en
tapant **@chrustrasbourg**.

MAIS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX AUSSI, JE PORTE UNE BLOUSE !

ATTENTION à bien mesurer l'impact que peuvent avoir vos publications et/ou commentaires : **vous représentez l'institution et êtes aussi garant de son image !**

Soyez conscient qu'une fois posté, un contenu peut être partagé et vu par un nombre insoupçonné de personnes : amis ou abonnés, amis d'amis, amis d'amis d'amis etc... cette « viralité » fait tout l'intérêt des réseaux sociaux mais présente également un risque, car elle est incontrôlable.



SECRET PROFESSIONNEL COMME SECRET MÉDICAL DOIVENT AUSSI ÊTRE RESPECTÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX : CE SONT DES ESPACES PUBLICS

Le **SECRET MEDICAL** interdit à tout professionnel de santé de communiquer à des tiers des informations sur un patient. Ce secret couvre l'ensemble des informations dont le professionnel a connaissance, c'est à dire les informations qui lui ont été confiées, ce qu'il a vu, entendu ou compris. C'est est une obligation générale et absolue.



Les cas des patients ne doivent pas être évoqués sur les réseaux sociaux et ce n'est pas parce que les noms sont modifiés qu'un patient ou une famille ne peut pas se reconnaître.

Le **SECRET PROFESSIONNEL** est l'interdiction de divulguer à des tiers une information dont un employé a eu connaissance dans l'exercice de sa profession. Il englobe le secret médical mais également l'interdiction de divulguer toute information relative à l'organisation de l'établissement de santé.



Les projets de développement, de recherche ou de restructuration au sein de l'hôpital sont d'ordre stratégique et ne doivent pas être évoqués sur les réseaux sociaux.

BONNES CONDUITES SUR LES RÉSEAUX

JE SÉPARE BIEN MA VIE PRIVÉE ET MA FONCTION PROFESSIONNELLE

Si je renseigne ma profession en indiquant le nom de mon établissement sur mes pages personnelles, j'ai conscience que l'image de l'établissement est associée à mon comportement. J'agis donc sur les réseaux sociaux en conséquence.

J'ÉVITE DE PRENDRE LA PAROLE AU NOM DES HUS SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Le lien entre un individu et son espace de travail est fait par les internautes malgré la mention de « ces propos n'engagent que moi ». De fait, ces propos engagent aussi votre établissement et vos collègues !

Si je lis de fausses informations, des critiques sur mon établissement, un service, des collègues, j'en informe la direction de la communication ou ma hiérarchie qui prendra la décision d'une éventuelle réponse.

JE RESPECTE MES COLLÈGUES

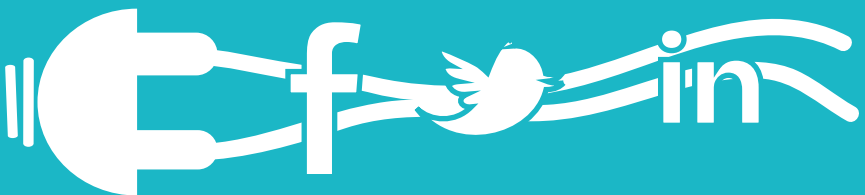
Je n'implique pas mes collègues à travers des publications sans leur accord (sur des photos, dans des conversations...).

JE VÉRIFIE RÉGULIÈREMENT MES PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ

Certains réseaux sociaux changent leurs paramètres de sécurité tous les 6 mois. Brusquement un profil privé peut devenir public, il faut donc régulièrement s'en informer.

J'UTILISE LES FONCTIONS DE GÉOLOCALISATION AVEC PRUDENCE

En indiquant que je suis géolocalisé au sein des HUS, je suis conscient que mon comportement peut être associé à l'image de l'établissement.



DROIT À L'IMAGE ET POURSUITES



Toute publication dont le paramétrage sort du cadre de la correspondance privée et dont le contenu porte atteinte à l'institution (diffamation, injure, non-respect du secret professionnel et du secret médical) peut amener à des poursuites.

Chez les agents de la fonction publique, l'utilisation règlementaire des médias sociaux s'apprécie au regard des droits et obligations statutaires à savoir :

- ▶ la liberté d'opinion
- ▶ la liberté d'expression
- ▶ le respect des correspondances privées

MAIS ÉGALEMENT

- ▶ le droit de réserve du fonctionnaire même en dehors du temps de travail
- ▶ la discrétion professionnelle
- ▶ les infractions pénales d'injures et de diffamation
- ▶ l'obligation de loyauté envers son administration

EXEMPLES DE DÉRAPAGES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Je me suis pris la tête avec mon maître de stage, je partage mes frustrations
= Violation de l'obligation de loyauté



Mon chef part dans le privé, je m'en réjouis et diffuse le «scoop»
= Violation de la discrétion professionnelle, ces propos engagent l'établissement



Une célébrité est hospitalisée dans mon service, je publie des selfies / des informations sur sa santé
= Violation du droit à l'image du patient et du secret médical

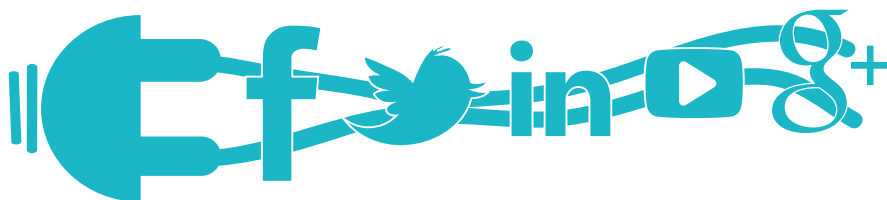


CONTACTS



DIRECTION DE LA COMMUNICATION DES HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE STRASBOURG

Hôpital civil
1 place de l'hôpital
BP 426
67091 Strasbourg cedex
communication@chru-strasbourg.fr
03 88 11 62 87



SOURCES ET REMERCIEMENTS

Service communication et culture de l'AP-HM
Guide des bonnes pratiques des réseaux sociaux
réalisé par la Fondation MACSF