



Conférence pour Managers 15 novembre 2016

SMARTPHONES ET RESEAUX SOCIAUX : comprendre les outils, contrôler les usages, favoriser les bonnes pratiques
Animée par Europe Management Santé

Rappel des principaux réseaux sociaux et de leur utilisation quotidienne

Société		Caractéristiques	Sécurité	Utilité dans l'hôpital
Facebook	US	Premier réseau social au monde – partage de photos, vidéos, histoires personnelles etc. Système de messagerie intégré	Moyenne	Moyenne – réseau social, fédérateur, image de l'hôpital Bientôt des robots répondront sur le tchat pour les problèmes de santé
Twitter	US	« Gazouiller » en français -140 caractères – système de followers et d'actualités – concept de @ et de #	Faible	Moyenne – communication, image de l'hôpital
Instagram	US	Flux de photos – compte personnel – système de followers / like –récemment publient des vidéos	Faible	Aucune
Snapchat	US	Uniquement mobile – photos éphémères – en one – to one	Moyenne	Aucune, voire néfaste
Whats'app	US	Système de messagerie instantanée – a priori « sécurisée » - possibilité de groupe – échanges de photos, vidéos, enregistrements	Moyenne	Forte – communication entre professionnels de santé
Télégram	RU	Système de messagerie crypté – open source	Forte	Aucune, voire néfaste
Linkedin (microsoft)	US	Réseau professionnel premier au monde – profil avec flux de données – cercle - messagerie	Faible	Forte – attractivité de l'hôpital, communication
Viadeo	FR	Réseau professionnel– profil avec flux de données – cercle – messagerie – tout type de personnes	Faible	Forte, attractivité de l'hôpital, communication
Youtube (google)	US	Système de mise en ligne et de partage de vidéos – comptes utilisateurs – vision libre et accessible à tout le monde	Faible	Moyenne, vidéos de promotion, image de l'hôpital

Le mémento juridique donné le jour J reprend en grande partie les principes énoncés par Jérôme Fisman (voir annexe). Nous rappelons, pour les réseaux sociaux, le principe de la liberté d'expression. Mais la possibilité d'engager sa responsabilité pour des propos diffusés par les réseaux sociaux existe bel et bien. Ainsi, afin d'anticiper la sanction, nous privilégions une action responsabilisante de l'agent, en se mettant à la place du patient par exemple : aimerais-je qu'un soignant utilise Snapchat pendant ma toilette ?

Si la responsabilisation ne suffit pas, nous rappelons les manquements aux bonnes pratiques :

- **Diffamation**

« Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation », Loi du 29 juillet 1881, art. 29 al. 1^{er}

- **Injures**

« Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure », Loi du 29 juillet 1881, art. 29 al. 2nd

- Ni diffamation, ni injures : simple opinion non punie

En termes de réseaux sociaux, la jurisprudence s'est récemment positionnée sur la possibilité de sanctionner des faits commis hors du temps de travail. A noter que les propos publiés en accès restreint échappent aux propos d'injures publiques (messagerie directe).

- Peut-on utiliser Twitter sur son lieu de travail ? oui et non, si l'utilisation qui en est faite ne devient pas abusive.

Règles de bons usages pour le smartphone

Poser des Règles simples :

- 👉 Adaptation au poste de travail (accueil, travaux dangereux, disponibilité...)
- 👉 Mode vibreur, ou éteint en réunion (sauf urgence)
- 👉 Utilisation dans un lieu isolé, espace dédié
- 👉 Rappel de l'utilisation frauduleuse (image, enregistrements, SMS...)
- 👉 Rappel règles d'hygiène
- 👉 Effectuer ses communications personnelles sur le temps de pause
- 👉 Modération

Netiquette (La bonne étiquette avec les emails) :


- 👉 Prudence, respect, clarté, concision, courtoise
- 👉 Horaire
- 👉 Forme
- 👉 Confidentialité, réserve
- 👉 Objet dument renseigné, préciser si Personnel/Privé
- 👉 Fichier joint
- 👉 Politesse
- 👉 Signature (charte)
- 👉 Réponses-questions

 Destinataire, copie, copie cachée, nombre, liste de diffusion

 Accusé de réception et les suites à donner

Au niveau managérial, nous avons vu que le règlement intérieur est nécessaire car il permet de rappeler à l'agent quels sont ses devoirs et ses obligations. Cependant, nous ne pouvons lutter contre un phénomène qui relève d'un fait de société et d'une évolution des mœurs. Les prochaines générations seront encore plus connectées et rivées sur leur écran.

Il convient donc d'accompagner les équipes au mieux. Pour cela, la discussion et les informations sont indispensables :

 Accompagner, Prendre la main, ne pas refuser l'évolution sociétale et les situations inconfortables

 Identifier les besoins, proposer des quelques règles simples d'utilisation des nouveaux modes de communication

 Responsabiliser chacun pour le culte du mieux, l'amélioration continue de la qualité

 Management éclairé pour utilisation raisonnée


 Organiser l'activité de Télémedecine

L'arrivée de nombreux outils digitaux dans le monde hospitalier devraient permettre aux encadrants de mieux organiser la communication et les échanges d'informations entre professionnels et avec les usagers.

Pour ce faire, les cadres doivent s'emparer de ces technologies et rester « connectés », au courant des dernières innovations.

 Trouver un juste équilibre entre la liberté d'expression, le respect de la vie privée d'autrui et la responsabilité des professionnels de santé

 Devoir d'exemplarité de l'encadrement

 Développer le sentiment d'appartenance, tout collaborateur contribue à l'image de marque de l'établissement.

 Développer la culture managériale autour des valeurs partagées.

Extrait du règlement intérieur :

4.1.15 Interdiction de l'utilisation du téléphone personnel

Il est rappelé l'interdiction, pour tous les personnels du CHU, d'utiliser son téléphone personnel à des fins privées pendant les heures de service.

4.2.2 Discrétion professionnelle

Indépendamment des règles instituées en matière de secret professionnel, les agents du CHU sont liés par une obligation de discrétion professionnelle couvrant tous les faits et informations dont ils ont connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Sous peine de sanctions disciplinaires et/ou pénales, sont interdits tout détournement ou toute communication extérieure de pièces et de documents de service. En dehors des cas expressément prévus par la réglementation en vigueur, notamment en matière de liberté d'accès aux documents administratifs, les personnels ne peuvent être déliés de cette obligation de discrétion professionnelle que par décision expresse de l'autorité dont ils dépendent.

Rappel de la problématique d'hygiène liée aux smartphones (VO) :

Contamination of healthcare workers' mobile phones by epidemic viruses

S. Pillet^{1,2}, P. Berthelot^{1,2,3}, A. Gagneux-Brunon^{1,3}, O. Mory⁴, C. Gay⁵, A. Viallon⁶, F. Lucht^{1,3}, B. Pozzetto^{1,2} and E. Botelho-Nevers^{1,3}

1) GIMAP EA 3064 (Groupe Immunité des Muqueuses et Agents Pathogènes), University of Lyon, Saint-Etienne, 2) Laboratory of Infectious Agents and Hygiene, 3) Infectious Diseases Department, 4) Paediatric Emergency Department, 5) Paediatric Department and 6) Adult Emergency Department, University Hospital of Saint-Etienne, Saint-Etienne, France

Mémento juridique

• 1. Principes généraux

- Distinguer les notions suivantes : secret professionnel, secret médical et partage d'informations (« secret partagé »), devoir de réserve, obligation de discrétion et confidentialité ;
- Anticiper les éventuelles responsabilités juridiques liées à l'utilisation des réseaux sociaux, et notamment la responsabilité disciplinaire ;
- Peu de textes règlementent l'utilisation des réseaux sociaux. Cela ne signifie pas pour autant qu'aucune sanction n'est prévue : c'est la jurisprudence (ou le pouvoir disciplinaire de l'établissement) qui se chargera de sanctionner une situation précise (ex : propos injurieux publiés sur Facebook, utilisation répétée de Twitter sur son temps de travail, Snapchat, etc.)

• 2. Principes juridiques relatifs aux smartphones et aux réseaux sociaux

- Appréhender les éventuels manquements d'ordre juridique en lien avec les principaux réseaux sociaux existants (Snapchat, Facebook, Twitter, Instagram) ;
- Distinguer les délits de diffamation et d'injures publiques ;
- Mieux utiliser les réseaux sociaux, c'est aussi respecter la dignité et l'intimité du patient, de ses collègues et de sa hiérarchie ;
- Situations à risques :
 - Propos publiés en accès restreint et propos publiés en accès public ;
 - Vie professionnelle et vie privée ;
 - Faits commis hors du temps de travail ;
 - Photos personnelles prises avec un smartphone ;
 - Usage excessif de ces outils ;
 - Géolocalisation.
- Possibilité d'insérer un paragraphe au sein du règlement intérieur règlementant l'accès aux réseaux sociaux et de rédiger une charte sur la prévention des risques liés aux outils numériques.

⇒ **Prise de conscience réelle et effective de toutes les situations « problématiques » et de leurs conséquences juridiques**