



# Réseaux sociaux, je like ?

## Journée thématique du 17.05.2018 - Caen

### Dossier documentaire

#### Sommaire

<b>Guides.....</b>	<b>p. 2</b>
<b>Dossiers et articles.....</b>	<b>p. 5</b>
<b>Ouvrages.....</b>	<b>p. 15</b>
<b>Sites Web.....</b>	<b>p. 18</b>

## **Guides**

### **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>

### **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.

## **Lumière sur les réseaux sociaux - Animation des communautés connectées, guide pratique**

**Ministère de la Culture et de la Communication/Universcience, 2014/11**

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

## **Bonnes pratiques des réseaux sociaux**

**Fondation MACSF, 2013/11**

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>

## **Guide du bon usage médias sociaux**

**Ministère de la défense, 2012**

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.

<http://www.defense.gouv.fr/guide-medias-sociaux/telecharger.pdf>

### **Déontologie médicale sur le web - Livre blanc Conseil national de l'Ordre des médecins, 2011**

Les règles du code de déontologie médicale s'appliquent à tous les vecteurs d'information. Mais le web pose des interrogations spécifiques, d'une part, et évolue vers de nouveaux usages, d'autre part.

Tout en invitant les médecins à investir plus largement le web, le Cnom souligne par ces recommandations quelles sont leurs responsabilités, professionnelles et humanistes, dès lors qu'ils participent à des médias en ligne.

Ces préconisations actualisent les recommandations publiées en mai 2008. Elles s'adressent également aux organisations qui ont vocation à développer et à faciliter l'accès à l'information en santé.

[https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/livre\\_blancdeontoweb2012.pdf](https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/livre_blancdeontoweb2012.pdf)

## Dossiers et articles

### **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 ?

### **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.

### **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.

**Analyse d'une situation emblématique de l'autisme dans le cadre des réseaux sociaux (Facebook) : l'affaire Rachel**  
**Christine PHILIP, La Nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation, n° 75, 2016/11, pp. 133-161**

Cet article analyse une affaire juridique portée devant les tribunaux à la suite d'une information préoccupante à l'initiative d'un service hospitalier, accusant une mère d'évoquer un faux diagnostic d'autisme pour ses trois enfants.

Suite à un procès appuyé sur une expertise psychiatrique, les trois enfants ont été confiés à l'ASE (Aide sociale à l'enfance).

Et même si les diagnostics des enfants ont été par la suite confirmés par le CRA (Centre de ressources autisme) local, l'appel de cette décision par une avocate confirmée a été rejeté.

Cette affaire est d'abord présentée dans sa chronologie, puis analysée au regard de l'histoire de l'autisme, afin de montrer que cette situation est l'aboutissement d'une histoire troublée, traversée par des polémiques entre témoins et experts de l'autisme, mais aussi entre experts.

Par ailleurs le contexte des réseaux sociaux où s'est développée cette affaire, est analysé et pris en compte au regard du monde de la recherche qui demeure encore étranger à ce nouveau contexte, pourtant porteur de nombreux témoignages de terrain.

**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 si 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 quant à 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.

### **La génération Y, une classe d'âge façonnée par le Net**

**Marie BOËTON, Etudes, n° 7, Tome 419, 2013/07-08, pp. 31-41**

Nés entre le début des années 80 et le milieu des années 90, les 15-30 ans appartiennent à ce qu'il est désormais convenu d'appeler la « génération Y ». Si les générations précédentes ont le plus souvent été marquées du sceau d'un événement historique, les digital natives ont été massivement façonnés par Internet.

### **Les réseaux sociaux d'entreprise - L'extension aux établissements hospitaliers et aux réseaux santé**

**Vincent LEROUX, Jean-Michel VERGNE, Alain GOURARIÉ, Gestions hospitalières, n° 526, 2013/05, p.310**

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 domestique dépasser et parfois déclasser l'environnement informatique professionnel des salariés.

### **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.

**Au Danemark, un dossier patient informatisé de territoire**  
**Catherine BONHOMME, Système d'information en santé, La Revue Hospitalière de France, n° 550, 2013/01-02, pp. 20-22**

La région danoise de Midtjylland investit environ 40 euros par habitant chaque année dans le développement de ses systèmes d'information en santé. Autant dire qu'avec 1,2 million d'habitants, la deuxième région du royaume se positionne en pointe dans un secteur à forte croissance. Son dossier patient informatisé est considéré comme l'un des plus aboutis du Danemark. Ses huit mille utilisateurs territoriaux - professionnels de ville et hospitaliers- bénéficient d'une plateforme d'échanges sur réseau social.

**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.

**Pour en finir avec la génération Y... Enquête sur une représentation managériale**  
**François PICHAULT, Mathieu PLEYERS, Gérer et comprendre, n° 108, 2012/06**

Faut-il à tout prix adapter les dispositifs de gestion aux caractéristiques des nouveaux entrants sur le marché du travail que l'on qualifie généralement de génération Y ? Pour répondre à cette question, nous tenterons d'abord de cerner par le biais d'une analyse de la littérature disponible en gestion les contours de cette génération et de synthétiser les principales recommandations relatives aux politiques à mettre en oeuvre pour faire face aux particularités de la génération Y. Nous testerons ensuite ces caractéristiques supposées sur un échantillon de 851 personnes âgées de 20 à 59 ans. Nos résultats tendent à montrer que les particularités supposées de la génération Y sont minces, tout du moins en ce qui concerne les attitudes et les valeurs au travail de ses membres. En revanche, ils nous rappellent que les fondamentaux de la GRH restent des préoccupations partagées par l'ensemble des générations.

<http://www.anales.org/gc/2012/gc108/PICHAULT-PLEYERS.pdf>

### **L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée. Espace de connexion**

**Audrey GUILLER, Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 2749, 2012/03/02, pp. 32-35**

Témoignage de l'utilisation du réseau social FaceBook comme outil de travail par un service de prévention spécialisée de Bretagne.

Face à la désertion de l'espace public par les jeunes, les éducateurs ont décidé d'investir leur nouveau terrain de rencontre en ouvrant un compte FaceBook.

Il a fallu aussi pour l'équipe maintenir une certaine déontologie - comment se rendre visible sur Internet tout en préservant une posture éducative ?

En définitive, ce nouvel outil s'avère complémentaire au travail de rue.

### **L'arrivée de la génération Y : quelles conséquences managériales et organisationnelles pour les organisations sanitaires et sociales françaises ?**

**B. PAUGET, A.DAMMAK, Pratiques et Organisation des Soins, n° 1, 2012/01-03, pp. 25-33**

La génération Y désigne les personnes nées entre 1977 et 1995.

Elle arrive avec d'autres codes et valeurs que les personnes actuellement en postes.

L'objectif de cet article consiste à voir en quoi la génération Y est susceptible de modifier le management et, au delà, les organisations socio sanitaires françaises.

### **Internet et réseaux sociaux**

**D. CARDON (dir.), Problèmes Politiques et Sociaux, n° 984, La documentation française, 2011/05, 135 p.**

A la fois source d'émancipation et source d'uniformisation, les réseaux sociaux de l'internet, dont l'utilisation est très peu réglementée, représentent une rupture technologique profonde.

Leur succès massif soulève de nombreuses interrogations sociologiques, juridiques et économiques...

Pour les « digital natives », nés dans un univers où tout est numérique, la frontière entre le privé et le public n'est peut-être pas infranchissable.

Certains y voient d'ailleurs un espace où se perd la notion de l'intime.

Ce qui est en jeu est ce que les internautes souhaitent montrer de leurs relations sociales à travers les réseaux sociaux.

Parallèlement, les données personnelles d'internautes qui se dévoilent toujours plus sur les réseaux sociaux représentent une manne informationnelle et financière pour les annonceurs ou pour des institutions diverses.

Cette divulgation est susceptible de nuire aux individus, notamment sur le plan professionnel.

Les craintes que cela suscite s'avèreront peut-être sans fondement si les pratiques se mettent en place dans un cadre juridique approprié et de façon réfléchi et progressive.

### **Internet : un rôle croissant dans l'information et l'intervention en santé publique [Dossier S'informer, se documenter en éducation et promotion de la santé]**

**Joëlle KIVITS, La santé de l'Homme, n° 410, 2010/11-12, pp. 21-23**

Au cours de la dernière décennie, l'Internet est devenu un vecteur majeur de l'information en santé publique.

La toile ne se contente pas d'informer, elle est aussi un outil de prévention et de promotion de la santé, donnant des conseils en ligne qui peuvent être dispensés par des professionnels mais aussi par des industriels.

L'un des problèmes majeurs est d'identifier l'émetteur d'une information.

Ainsi, par exemple, certains forums sont instrumentalisés par des intervenants qui profitent de l'anonymat - et de l'absence de véritables modérateurs - pour défendre des intérêts masqués.

L'outil n'en est pas moins irremplaçable et d'une très grande utilité, à condition de l'aborder avec prudence et recul.

<http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-410.pdf>

**Internet, nouvelles technologies, réseaux sociaux... Et secret professionnel**

**Infirmiers.com, 2010**

<http://fulltext.bdsp.ehesp.fr/Organismes/Infirmiers/Articles/2010/internet-secret-prof.pdf>

**Réseaux sociaux : théories et pratiques**

**Michel FORSE, Pierre-Alain MERCIER, Sophie PONTHEUX, et al., Maria MAÏLAT (collab.), Informations Sociales, n° 147, 2008/05, 139 p.**

Ce numéro propose un état des lieux des réseaux, tant sur le plan théorique et historique, qu'en termes d'expériences humaines et de pratiques des professionnels dans le domaine du travail, de la famille, de la santé et de l'insertion sociale.

<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2008-3.htm>

## Ouvrages

### **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<sup>ème</sup> 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.

## **Réseaux sociaux - Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication**

**Romain RISSOAN, ENI Éditions, Collection Marketing book, 2016/06, 250 p.**

Ce 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 (Pinterest, Instagram, Foursquare, Vimeo, Slideshare, Snapchat, Secret, Vine...). 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, Viadeo et Google+ ; la quatrième est un guide méthodologique sur l'utilisation des médias sociaux. Il est nécessaire aujourd'hui de prendre le temps de bien comprendre et maîtriser ces nouveaux outils qui sont devenus de véritables vecteurs de communication, indispensables pour toute entreprise soucieuse d'accroître sa visibilité sur Internet.

## **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.

**Génération Y - Les jeunes et les réseaux sociaux, de la dérision à la subversion**

**Monique DAGNAUD, Presses de Sciences Po, Collection Nouveaux Débats, 2013, 210 p.**

Ils ont entre 15 et 25 ans et ils ont grandi avec internet. Ils participent massivement aux réseaux sociaux et le web a révolutionné leur façon de regarder le monde et de s'y projeter.

Émergence d'une « identité numérique expressive », conversation en continu, productions artistiques amateurs, culture lol, raids de hackers, actions protestataires, attachement à une économie du gratuit : se dessinent ainsi de nouveaux profils psychologiques, une façon inédite de vivre ensemble et de s'organiser, un mode de consommation dont le modèle économique reste à créer.

Mais, face à une innovation technologique d'une telle ampleur et aux transformations sociales qu'elle génère, ne peut-on d'ores et déjà parler de rupture anthropologique ?

**Étude sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le domaine de la santé et de l'autonomie dans les lieux de vie : population concernée : personnes handicapées, âgées et/ou atteintes de maladie chronique**

**Madina QUERRE (coor.), Matthieu DUBOYS DE LABARRE, Fanny SOUM-POUYALET, Recherches et études vulnérabilités sociales et de la santé publique, Ministère de l'Economie de l'industrie et de l'emploi, 2009, 71 p.**

Cette étude s'intéresse à l'utilisation et l'expression des besoins en matière de technologie de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur de la santé et de l'autonomie.

Y sont aussi identifiés les besoins qui émergent de l'analyse des expériences et des pratiques des personnes interrogées ainsi que les pistes de réflexions pour des recommandations.

Elles concernent d'une part, l'identification d'items et de process d'enquêtes visant à compléter des enquêtes quantitatives et d'autre part, des recommandations méthodologiques visant à améliorer ce type d'étude.

## Sites Web

### **My Hospi Friends**

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

### **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.

### **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/>

### **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.