COMMUNIQUER

Du bon usage des réseaux sociaux à l'AP-HP

Chaque jour, 30 millions de Français utilisent les réseaux sociaux Facebook, Twitter, Linkedin, Instagram, Snapchat... Les réseaux sociaux sont présents dans nos vies personnelles comme professionnelles.

À l'AP-HP aussi, les professionnels, mais également les patients, visiteurs ou partenaires, tous ceux qui font vivre ou utilisent les services de nos hôpitaux, peuvent échanger des photos, des vidéos, et dialoguer en continu grâce à ces outils de communication.

Il nous paraît utile de partager quelques conseils pour un bon usage des réseaux sociaux à l'AP-HP.

L'AP-HP sur les réseaux sociaux

Depuis quelques années, l'AP-HP et ses hôpitaux ont renforcé leur présence sur les réseaux sociaux.

Twitter, Facebook, Linkedin, Youtube, les différents comptes sociaux de l'AP-HP et de ses différents hôpitaux permettent de partager des informations essentielles et à tous de s'informer.

En situation d'urgence, les réseaux sociaux peuvent également servir à diffuser rapidement des informations pratiques et précises aux professionnels et usagers de l'hôpital.

www.twitter.com/aphp

www.facebook.com/assistancepubliquehopitauxdeparis/

www.linkedin.com/company/ap-hp/

www.youtube.com/c/APHPhopitauxdeParis

>> Sources réglementaires

- **Règlement intérieur de l'AP-HP :** www.bit.ly/ReglementIntAPHP
- **Code de la santé publique - Article L1110-4 :** www.bit.ly/ArticleL1110-4

AP-HP - Direction de la communication de l'AP-HP. Document validé par la direction des affaires juridiques de l'AP-HP - Impression SMS - Janvier 2020

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

À EXCLURE

1. Divulguer des informations sur les patients

Respect de l'intimité, de la vie privée, du secret médical : sur les réseaux sociaux aussi, je respecte la *Charte de la personne hospitalisée*. Même dans mes échanges privés, je n'évoque pas les cas de patients que je prends en charge. La violation du secret médical relève d'une infraction pénale.

2. Photographier des patients

Au nom du droit à l'image des personnes, je ne peux pas prendre de photos de patients ou d'une partie de leur corps qui pourrait permettre de les identifier. Je ne diffuse pas ces clichés, même sur des réseaux d'échanges privés ou éphémères (Messenger, Whatsapp, Snapchat, Instagram). De même, il est interdit de faire des enregistrements sonores.

3. Diffuser des idées politiques ou religieuses

En tant qu'agent public, je me dois de respecter la neutralité et le principe de laïcité du service public. Je ne dois pas faire de ma fonction l'instrument d'une propagande quelconque ou de prosélytisme pour mes idées (politiques, philosophiques ou religieuses).

4. Identifier des collègues dans des publications sans leur accord

Je ne peux pas citer des collègues dans mes « posts » ou commentaires, ni les identifier sur des photos, sur Facebook ou Instagram notamment, sans leur consentement exprès. Au nom de la discrétion professionnelle à laquelle je suis soumis en qualité d'agent public, je n'évoque pas les projets sur lesquels nous travaillons s'ils ont un caractère confidentiel. En retour, je vérifie que mes collègues en fassent de même avec moi.

5. Accepter des patients comme «amis»

Avec les réseaux sociaux, les frontières entre vies publique, professionnelle et privée deviennent de plus en plus floues. Pour éviter tous risques de dérives, le Conseil national de l'Ordre des médecins recommande aux médecins, et par extension à tous les professionnels de santé, d'éviter d'accepter ses patients comme « amis » sur Facebook.

À RETENIR

1. Utiliser les réseaux sociaux comme des outils de veille professionnelle

Je peux utiliser les réseaux sociaux, Twitter et Linkedin en particulier, comme sources d'information. Je peux me créer ainsi une veille professionnelle notamment sur les sujets médicaux et scientifiques. Cela peut me permettre d'élargir mon réseau de relations professionnelles et échanger avec mes collègues et/ou mes pairs.

2. Faire preuve de retenue

Le principe de liberté d'expression sur les réseaux sociaux est un droit mais qui est assorti de devoirs et n'est pas sans limite. J'ai conscience qu'en tant qu'agent public, je suis tenu à une obligation de réserve. Si je m'y exprime, c'est en mon nom propre, je dois garder à l'esprit que l'image de l'AP-HP, de mon hôpital ou de mon service peuvent être associées à ce que j'écris.

3. Suivre et valoriser l'actualité de l'AP-HP et de ses hôpitaux

Je peux suivre les différents comptes sociaux de l'AP-HP et de ses hôpitaux, pour rester informé de leur actualité. Je peux soutenir les actions entreprises sur mes réseaux sociaux professionnels, en mentionnant les publications de l'AP-HP ou en les partageant. J'informe ainsi ma communauté. Je peux valoriser mon travail et celui de mes collègues, je peux ainsi donner envie à d'autres professionnels de rejoindre l'AP-HP.

4. Vérifier mes paramètres de publication

Je vérifie régulièrement les paramètres de confidentialité de mes différents comptes afin de savoir qui peut lire ou non mes publications (notamment « amis » ou « public » sur Facebook). Je prête une attention particulière à mes paramètres de géolocalisation qui peuvent indiquer où je me trouve à des moments précis. Enfin, je n'oublie pas que ce que je publie aujourd'hui pourra être accessible en ligne dans plusieurs années.

5. Demander l'aide de l'AP-HP en cas de difficultés

Si je constate une atteinte à ma réputation, à celle des mes collègues ou de mon service, je contacte ma hiérarchie. Elle m'aidera à faire respecter mes droits et ceux de mes collègues, droit à l'image compris. Dans tous les cas, j'évite de rester seul face à ces situations.