

Réseaux sociaux : bonnes pratiques pour les collaborateurs

Ce guide a comme objectifs de vous faire mieux connaître les médias sociaux, de vous aider à les utiliser et de vous informer sur les règles et procédures à respecter.

Les médias sociaux en bref

Les médias sociaux permettent la création et l'échange de contenus générés par les utilisateurs. Ils favorisent la mise en relation d'individus dont les centres d'intérêt sont communs, en les amenant à coopérer en ligne, voire hors ligne. Tout utilisateur peut partager son opinion ou son expérience, par exemple concernant les produits ou services d'une entreprise.

- Les médias sociaux regroupent différents types d'outils :
- Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, etc.)
- Les plateformes de partage de vidéos, messages ou de photos (YouTube, Instagram, Pinterest, Whatsapp, Messenger, etc.)
- Les blogs, les forums, Wikipedia, etc.

Les médias sociaux représentent un mode d'utilisation d'internet qui met l'accent sur la participation active des utilisateurs qui souvent se regroupent autour de communautés : tout le monde peut publier une information sur laquelle chacun peut réagir.

L'Hôpital du Valais et les médias sociaux

L'Hôpital du Valais encourage un emploi utile et responsable des réseaux sociaux dans le cadre professionnel. Utile car c'est une réelle opportunité pour engager une relation directe avec tous nos publics, de mieux comprendre leurs attentes, de mieux faire connaître notre institution et de renforcer la confiance qui nous lie aux patients et à leurs proches.

Responsable, car la liberté d'expression dont nous jouissons ne doit pas nous faire oublier les principes de loyauté, de confidentialité qui concernent tous les collaborateurs.

En tant que collaborateur, vous contribuez à l'image et la réputation de l'Hôpital du Valais, vous en êtes les premiers ambassadeurs, dans vos rencontres mais aussi sur Internet.

Quelques conseils

1. Soyez prudent

Les médias sociaux rendent floue la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Veillez à l'image que vous donnez de vous, de votre profession et de votre hôpital. Les patients sont présents sur les réseaux sociaux et attendent des soignants une attitude professionnelle.

Il n'est pas dans l'intention de l'Hôpital du Valais de contrôler ce qui relève de la sphère privée, mais le fait est que l'usage à titre personnel des réseaux sociaux peut avoir un impact sur votre crédibilité professionnelle et sur l'image de l'institution. Lorsque vous postez publiquement des images ou des textes relatifs à votre vie privée, ceux-ci ne doivent pas porter atteinte à l'image de votre profession ou de votre employeur.

Afin de préserver la qualité du lien entre soignants et soignés, il est par exemple fortement déconseillé aux professionnels de la santé d'accepter des patients comme amis sur Facebook.

2. Soyez responsable et transparent

Vos propos contribuent à l'opinion que se font les internautes de l'Hôpital du Valais, de ses services et prestations. Gardez à l'esprit que vos propos impliquant l'Hôpital du Valais vous engagent vis-à-vis de l'institution et vis-à-vis de l'extérieur.

Faites la différence entre votre avis personnel et les éléments factuels. N'utilisez pas de pseudonyme qui cache votre identité.

3. Respectez vos contacts

Faites preuve de considération à l'égard des opinions personnelles d'autrui sur les sujets susceptibles de prêter à controverse. Les patients sont très sensibles à la façon dont les soignants s'expriment en ligne. D'une manière générale, respectez la vie privée des autres, ne diffusez pas d'information ou ne citez pas de personnes liées à l'entreprise sans leur accord préalable.

Sur Internet comme ailleurs, les commentaires à caractère injurieux, offensant, diffamatoire, sexiste et raciste n'ont pas leur place. Comportez-vous sur les médias sociaux comme dans n'importe quel lieu social (réunion, soirée, restaurant, etc.), avec les mêmes règles de savoir-vivre.

4. *Respectez la confidentialité*

Respectez la confidentialité des informations en votre possession liée au secret de fonction et au secret médical. En cas de doute sur la nature de ces données, ne les diffusez pas ou renseignez-vous au préalable auprès de votre responsable. Ne citez pas en référence, des patients, clients, partenaires sans leur accord préalable.

5. *Contribuez aux conversations de manière pertinente*

Dialoguer sur Internet, c'est échanger avec des gens, c'est aussi partager sa passion, son expertise. Mieux vaut savoir de quoi on parle si on ne veut pas donner une mauvaise image de soi. Assurez-vous de la pertinence et de la véracité de vos propos. La meilleure manière de participer est d'intervenir sur des sujets que vous connaissez bien. L'information diffusée doit être destinée à encourager, et non à remplacer, les relations directes entre patient et les professionnels de santé.

Les soignants doivent être attentifs à la qualité des informations médicales qu'ils communiquent ou qu'ils recommandent en ligne.

6. *Soyez vigilant au cadre légal*

Comme pour toute publication, veillez à respecter les règles légales relatives aux droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image. N'utilisez pas de logos, œuvres, vidéos, photographies de personnages sans avoir obtenu l'autorisation des titulaires des droits de propriété intellectuelle.

De même, vous devez avoir obtenu l'autorisation préalable écrite de toute personne reconnaissable figurant sur une photographie ou une vidéo (droit à l'image).

7. *Respectez les règles en vigueur dans l'entreprise*

Sur Internet, les règles en vigueur à l'Hôpital du Valais s'appliquent (contrat de travail, règlement intérieur, charte pour la sécurité et le bon usage de l'outil informatique). Ce que vous écrivez, dans les médias sociaux comme ailleurs, relève de votre responsabilité.

8. Publications institutionnelles et rôles

La présence officielle de l'Hôpital du Valais sur les réseaux sociaux est organisée et gérée par le Service de la communication. Elle encourage les employés à contribuer, partager et promouvoir les activités. Seuls le Service de la communication et le Service des ressources humaines sont libres de publier au nom de l'institution (par exemple : offres d'emplois, événements, services). Des demandes de publication via les différents réseaux sociaux peuvent être adressées au Service de la communication à l'adresse suivante: internet@hopitalvs.ch.

9. Protégez-vous en utilisant les paramètres de confidentialité

Pensez à activer les mécanismes de sécurité offerts par les médias sociaux que vous utilisez. Après avoir utilisé une application ou votre compte, déconnectez-vous. La plupart des plateformes disposent de paramètres de confidentialité qui peuvent être configurés.

10. Publiez avec précaution

Vous devez savoir que les messages et images que vous publiez peuvent échapper à votre contrôle. Même si vous pouvez supprimer des messages et images postés sur votre compte, vous ne les contrôlez plus dès qu'ils ont été partagés par d'autres. Ne publiez rien qui puisse donner une mauvaise image de vous ou de l'Hôpital du Valais.

11. Modérez les utilisations privées au travail

L'Hôpital du Valais tolère l'utilisation privée d'Internet au bureau tant que cela ne nuit pas à votre activité professionnelle. Pendant vos heures de travail, limitez au strict minimum vos visites sur les plateformes sociales à titre privé (cf. charte pour la sécurité et le bon usage de l'outil informatique).

Ce guide pratique vous est généreusement partagé par les services de communication des HUG, du CHUV et de la PMU.