

## ADH Ile de France

### Formation

Vendredi 29 janvier 2016 - 16h à 19h

Centre Hospitalier Sainte-Anne

Amphithéâtre Morel

### « Utiliser Twitter dans son exercice professionnel de directeur d'hôpital »

#### Objectifs :

- ▶ Comprendre le principe et le vocabulaire de ce réseau social
- ▶ Comprendre son utilité comme outil de veille et d'entraide sur les sujets professionnels
- ▶ Appréhender la gestion de crise sur twitter et acquérir les premiers réflexes

#### Étapes :

##### **Les grands réseaux sociaux : fonctionnement et usages professionnels**

- ▶ **Quelle population, quels usages professionnels** de Facebook / Twitter / Instagram / LinkedIn
- ▶ **Exemples** : hôpitaux, praticiens hospitaliers, syndicats, organes de presse, médecins libéraux internes, juristes de la santé,...

##### **Le b-a ba de Twitter**

- ▶ **Vocabulaire et principes** : abonnements et abonnés, tweets et retweets, messages privés, hashtag, lien
- ▶ **Qui** sont les directeurs d'hôpital sur twitter
- ▶ **Être sur Twitter** pour publier ou pour observer

##### **Exploiter Twitter en tant que directeur d'hôpital (chef d'établissement et directeur adjoint)**

- ▶ **Ecouter, comprendre** ce que disent les patients de son hôpital, les agents
- ▶ **Bénéficier de la curation et des analyses** de spécialistes dans tous les secteurs
- ▶ **Interpeler**, poser une question technique
- ▶ **Valoriser** un événement, une initiative, une innovation (de son hôpital, de sa mairie, d'un autre établissement, d'un partenaire), faire rayonner les valeurs de son établissement
- ▶ **Parler aussi de ses autres centres d'intérêt** / d'expertise

- ▶ **Appréhender** l'impact de ces nouveaux outils sur les fonctionnements hospitaliers (fonctionnements hiérarchiques, secret médical, dialogue social...)

## **La crise sur Twitter, la crise à partir de Twitter, la crise gérée avec Twitter**

- ▶ **Les journalistes** sur Twitter
- ▶ **Buzz**, trolls, et mouvements « de foule » sur Twitter
- ▶ **Exemples** et pistes de réaction

## **Ouvrir son compte Twitter**

- ▶ Nominatif ou pseudo ? Compte ouvert ou fermé ?
- ▶ Faire sa bio
- ▶ Constituer facilement sa première liste d'abonnement

## **Recommandations rédactionnelles et de positionnement**

- ▶ Humour, légèreté, synthèse (casser les images)
- ▶ Prudence, audace, témérité (infos valorisantes et aussi mauvaises nouvelles)
- ▶ Constance (gestion des comptes à l'abandon)
- ▶ Les live/tweet LT, les LT des réunions institutionnelles et les tweets sur les célébrations
- ▶ L'interpellation directe par des twittos, comment répondre, comment faire face à la violence ?
- ▶ L'orthographe, la syntaxe et les abréviations
- ▶ Positionnement d'un compte perso par rapport à l'institution ou aux services de communication
- ▶ Tutoiement /vouvoiement
- ▶ Suivre ou non tous ses abonnés
- ▶ Comment surveiller ce qu'on dit sur soi ou sur l'institution à laquelle on appartient
- ▶ Quand tweeter dans la journée ?

**Durée de l'atelier : 3 heures**

## **Equipe pédagogique**

- ▶ **Marie-Christine Burnier**, directrice d'hôpital, ex FHF @MarieBurnier 3800 abonnés
- ▶ **Clara de Bort**, directrice d'hôpital EPRUS, @ClaradeBort 2300 abonnés

## **Méthodes pédagogiques**

Présentation de diapos (captures d'écran)  
Présentation de comptes spécialement sélectionnés  
Proposition d'une liste de compte à suivre pour un directeur d'hôpital