



LES RENCONTRES DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE

Paris, les 27 et 28 mars 2012



FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

LUKAS WEB AGENCY

REFONDRE SON SITE INTERNET

OPPORTUNITES

ET

RISQUES



ORAH de la refonte du site

Opportunités

Risques

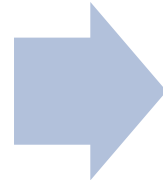
Atouts

Handicaps



De la communication unilatérale ...

émetteur



récepteurs



Elargir ses cibles : opportunité

- Cibles potentielles :
 - Patients pour consultation et hospitalisation
 - Visiteurs
 - Urgences
 - Professionnels
 - Enseignement
 - Recherche
 - Fournisseurs
 - Presse
 - Candidats
 - Surfeurs personnes handicapées (visuel, auditif, moteur)
 - étrangers



Elargir ses cibles : risques

- Risques :
 - une multiplication des entrées vers l'information
 - des informations sensibles accessibles à tous
 - une mise à jour plus volumineuse
 - Une dérive des coûts de développement



Elargir ses cibles : recommandations

- Recommandations :
 - hiérarchiser visuellement les accès
 - prévoir, si nécessaire, des extranets et une validation des contenus
 - envisager une répartition des tâches de mise à jour, une alimentation automatique de contenus



http://www.chu-nantes.fr/

CHU de Nantes

- rechercher un service
- se rendre en consultation
- être hospitalisé
- rendre visite à un patient
- être soutenu dans une situation difficile
- réagir en situation d'urgence
- devenir donneur

connaître le CHU
se former au CHU
le CHU recrute
professionnels de santé
fournisseur
presse

accès direct au contenu
aide | plan du site | contacts | à propos du site | lettre d'info | other languages

rechercher [] valider

un jeu sur la contraception et les IST

Le docteur Catherine Pintas, de l'unité de gynécologie-obstétrique médico-psycho-sociale (Ugoms) du CHU de Nantes a conçu un jeu autour des thèmes de la contraception et des infections sexuellement transmissibles. L'objectif du jeu est d'échanger sans tabou autour de thèmes parfois difficiles à aborder et de lever certaines idées reçues. Edité à 50 exemplaires financés par la caisse d'assurance maladie, le jeu est utilisé par l'Ugoms, Médecins du monde et l'association Gynécologie sans frontières.

[Voir la présentation en vidéo](#)

actualités

- un nouvel hôpital sur l'île de Nantes à l'horizon 2020-2025
- pharmacies de garde aujourd'hui - Nantes et agglomération
- anévrisme de l'aorte abdominale : journée de dépistage le 29 mars
- Sida, IST : dépistage anonyme et gratuit le 31 mars prochain
- parcours du coeur 2012 de Nantes
- infertilité : soirée-débat le 4 avril
- apprendre à soigner son eczéma : conférence-débat

[toutes les actualités](#)
[Site certifié HONcode](#)

plan d'accès | hôpital-Dieu | hôpital mère-enfant | hôpital Nord Laënnec | hôpital Bellier | hôpital Saint-Jacques | la Seilleraye | Beauséjour



Les 27 et 28 mars 2012
RENCONTRES DE
LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE
2012

REFONDRE SON SITE INTERNET
OPPORTUNITES ET RISQUES
©2012 Lukas Web Agency

 Lukas
webagency

... vers des échanges multilatéraux

- Opportunités : Feed-back des usagers, terrain d'expression et push rapide d'information
- Avec quels moyens ?
 - Questionnaire « votre avis ? »
 - Newsletter
 - Viralité (faire connaître : ami, réseau)
 - Réseaux sociaux
 - Micro-blogging



<http://fr.ap-hm.fr/vie-a-l-hopital/votre-sejour/questionnaires-de-satisfaction>

Boursorama numero 1 de... Accueil - Previsions mete...

ACCUEIL EN CONSULTATION

SATISFACTION ACCUEIL EN CONSULTATION

	Tout-à-fait	Assez	Pas vraiment	Pas du tout	Non concerné
Etes-vous satisfait de la qualité de l'accueil dans le service ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etes-vous satisfait du respect des horaires de RDV programmés ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etes-vous satisfait des informations données sur votre prise en charge ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PRISE EN CHARGE MEDICALE - CONSULTATION

SATISFACTION PRISE EN CHARGE MEDICALE

	Tout-à-fait	Assez	Pas vraiment	Pas du tout	Non concerné
Etes-vous satisfait des informations données par le médecin (état de santé, traitement) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etes-vous satisfait des réponses données par le médecin à vos questions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CONDITIONS D'ACCUEIL

SATISFACTION CONDITIONS D'ACCUEIL

	Tout-à-fait	Assez	Pas vraiment	Pas du tout	Non concerné
Etes-vous satisfait du confort des salles d'attente (chaises, magazines, climatisation...) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etes-vous satisfait des services mis à votre disposition en dehors des salles d'attente (cafétéria, distributeurs...) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etes-vous satisfait de l'accessibilité à l'hôpital pour les personnes handicapées ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SATISFACTION GLOBALE

Conseilleriez-vous l'hôpital à un proche ?

Oui
 Non

Enregistrer votre réponse



Feed-back, expression et push : risques et recommandations

- Risques
 - Démarche chronophage
 - Messages négatifs
- Recommandations
 - Prévoir un budget temps raisonnable
 - Mettre en place des indicateurs
 - Désigner un community manager
 - Charte d'utilisation
 - Veille sur votre e-réputation



Le web a-t-il changé votre réputation ?

- La réputation
 - Le fait d’être connu honorablement ou fâcheusement
- La e-réputation
 - C’est la perception, l’évaluation, l’opinion, à propos d’un individu, d’une entité, d’une marque, ou des personnes qui y collaborent à partir de son identité numérique, c’est-à-dire des traces que l’on trouve sur tous les supports numériques.



Veille sur votre e-réputation

- Outils de suivi

Microblogs

Twitter Search
Twilert
Tweet beep
Kurrently

Actualités

Google news
Yahoo actualités
Topix

Forums

Boardtracker
Google blog

Réseaux sociaux

Whostalkin
Samepoint
Socialmention
Kurrently

Blogs

G Blog Search
Technorati
Twingly

Personnes

123 people
pipl
Webmii



Veille sur votre e-réputation

- Créer des alertes

Google Alertes

Requête de recherche :

Type de résultat :

Fréquence :

Nombre de résultats :

Mode d'envoi :

Alerte Google du jour

De : Google Alertes <googlealerts-noreply@google.com>

Web 2 nouveaux résultats pour "medef 77"

[Surveiller son e-réputation avec le MEDEF 77 le 7 mars 2012 à ...](#)

Le Medef local de Brie Tourman Ozoir vous invite à son déjeuner-rencontre sur le thème L'E-reputation A l'heure des réseaux sociaux et de la (...) entreprise.77.evous.fr/Surveiller-son-e-reputation-avec.html

[Roger HAUBERT - ETTI Pro Emploi Interim \(ESS\) - Île-de-France ...](#)

Créée en 2006 à l'initiative d'une association d'aide aux personnes handicapées, Ohé-Prométhée 77, de la fédération du BTP 77 et du MEDEF 77, PRO ... www.iledefranceactive.fr/spip.php?article158



Veille sur votre e-réputation

- En cas de crise
 - Réagir très rapidement (veille)
 - Rétablir la vérité dans son contexte (démenti si buzz faux, répondre avec délicatesse si buzz vrai)
 - Identifier les émetteurs et entrer en contact avec eux afin d'éclaircir la situation. Ces mêmes personnes peuvent quelquefois retirer ou réajuster leurs propos
 - Prévoir sur son site un espace de crise



Associer l'utilisateur : recommandations

- Recommandations
 - Enquête
 - Lister les référentiels (ergonomie, graphisme, ...) auprès des différentes cibles
 - Appréciations positives et négatives, et suggestions
 - Vérifier la conservation des performances de l'ancien site



Poursuivre de nouveaux objectifs : opportunité

- Exemples d'objectifs
 - Mettre en avant les spécificités
 - Qualité et sécurité des soins, prise en charge des situations difficiles (douleur, précarité, ...)
 - Favoriser les démarches des donneurs
 - Recruter
 - Visibilité pour formations, écoles, réseaux de soins et de professionnels
 - Paiements en ligne, appel aux dons



poursuivre de nouveaux objectifs : risques et recommandations

- Risques
 - Une interface trop riche
- Recommandations
 - Hiérarchiser les objectifs et donc leur visibilité
 - Lier objectif et cible (arborescence, vocabulaire)
 - Définir précisément le pourquoi de cet objectif et la réaction attendue du surfeur (moyens)



http://www.chu-toulouse.fr/ -payer-en-ligne-vos-consultations-

NOTRE CHU | RECRUTEMENTS, STAGES Rechercher : ok

Hôpitaux de Toulouse

LE CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE AU SERVICE DE LA VIE ET DE L'INNOVATION

Patients Professionnels Etudiants, formation Chercheurs Partenaires Journalistes

Vous êtes ici : Accueil > Patients > Payer en ligne vos consultations

PATIENTS

- Préparer sa venue au CHU
- Consultations et soins externes
- Payer en ligne vos consultations **<ici>**
- ▶ Hospitalisation
- Accès au dossier médical
- ▶ Handicap et hôpital
- Situations de deuil
- ▶ Chartes et droits des patients
- ▶ Dons, prélèvements et greffes
- Indicateurs qualité
- Palmarès 2011 du magazine « Le Point »

Payer en ligne vos consultations

Vous, ou un de vos ayants droit, êtes venu en consultation externe dans un des établissements du CHU de Toulouse et vous avez reçu par courrier postal une note de frais à payer vous indiquant que certains frais restent à votre charge.

Payer ici votre consultation

Le CHU de Toulouse met à votre disposition un service de paiement en ligne afin que vous puissiez régler ces sommes par internet. Ces règlements se feront par l'intermédiaire d'un service sécurisé, élaboré par la Direction Générale des Finances Publiques, et disponible 7j/7j et 24h/24h.

Attention : ce montant est à régler dans un délai de 10 jours à compter de la date d'envoi indiquée sur votre note de frais.

Modalités pratiques concernant le paiement des frais de consultation par Internet

Publié le 12/01/2012 à 16h24 (mis à jour le 02/02/2012 à 11h37)

Procédure à suivre pour effectuer le paiement en ligne

Pour effectuer le paiement par Internet de vos frais de consultation externe restant à votre charge, il suffit de vous munir de la note de frais reçue par courrier postal puis de suivre les instructions suivantes :

1. Connectez-vous au service de paiement en ligne de la Direction Générale des Finances Publiques et saisissez vos numéros de dossier et de référence de paiement apparaissant sur votre note de frais,
2. Le montant des frais de consultation dus s'affiche [1],
3. Après saisie de votre adresse de messagerie, vous êtes automatiquement redirigé vers le serveur de paiement sécurisé de la Direction Générale des Finances Publiques sur lequel vous pouvez finaliser votre paiement, muni de

STANDARD :
05 61 77 22 33

VOUS RECHERCHEZ un médecin, une consultation, une spécialité ...

HÔPITAUX ET PLANS D'ACCÈS

URGENCES

PARTAGER CETTE PAGE



Modifier le mode d'exploitation : opportunité

- Répartition traitements internes / externes
 - Développement
 - Médias : illustrations, animations, vidéos
 - Production éditoriale, community manager
- Circuits de validation
- Optimiser la mise à jour
- Perméabilité avec système d'information interne



Risque : migration complexe des données

- Recommandations
 - Étudier les possibilités d'exploitation des données de l'ancien site (bdd)
 - Sauvegarde des données
 - Serveur de test (même configuration que le serveur définitif)
 - Migration de boites mails



Repenser l'accès à l'information : opportunité et recommandations

- Réorganisation de l'information (en réaction au phénomène de l'empilement)
- Mettre en place un site accessible :
<http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>
- Toujours 3 clics pour accéder à l'information, hiérarchisation, impression
- Autres : Plan d'accès google, code 2D



http://fr.ap-hm.fr/nos-hopitaux/acces

Assistance Publique Hôpitaux de Marseille

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

AP-HM Nos hôpitaux Spécialités médicales Vie à l'hôpital Recrutement Professionnels

Accueil • Nos hôpitaux

Hôpital de la Timone
264 Rue Saint-Pierre 13385 Marseille Cedex 5
Tel : 04 91 38 00 00
Autobus : lignes 14, 40, 54, 72, 91
Métro : station Timone

Plan Satellite

UNIVERSITÉ DE LA MÉDITERRANÉE
13 - Aix-Marseille II

Nos vidéos sur YouTube

■ AP-HM
■ Nos hôpitaux
■ Plan d'accès
■ Hôpital de la Timone
■ Hôpital Nord

Hôpital de la Timone
Créé en 1974 au sein de l'AP-HM, le centre hospitalier de la Timone est le plus important de la région PACA. Il est considéré par son activité, son équipement de pointe et ses moyens humains comme le troisième hôpital européen.

Un médecin ?
Un rendez-vous ?
Une pathologie ?
URGENCES

Recherche clinique et innovation
Santé e(s)t Culture (s)
Santé / Prévention
Réseaux de soins
Indicateurs Qualité
Presse / Multimédia
Fournisseurs
Ventes Immobilières

Numéro unique
04 91 38 00 00

Suivre @aphm_actu



Les 27 et 28 mars 2012
RENCONTRES DE
LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE
2012

REFONDRE SON SITE INTERNET
OPPORTUNITÉS ET RISQUES
©2012 Lukas Web Agency

Lukas
webagency

Adapter le site à une nouvelle charte graphique

- 1^{er} cas : simple refonte graphique
 - Revoir l'iconographie et les feuilles de style
 - Si la mise en forme n'est pas centralisée, refonte fastidieuse
- 2^{ème} cas : refonte totale
 - Centraliser
 - Brider les possibilités de l'outil de mise à jour
 - Valider avant de démarrer le développement



Variation des médias

- Opportunité : appuyez vos messages sur de la communication visuelle et animée
- Recommandations
 - Animation Flash : limiter le nombre de boucles
 - Slide-show : permettre le contrôle et l'arrêt
 - Vidéo : 1 à 3 minutes, un sujet à l'appui d'un message ou d'un objectif



<http://www.youtube.com/user/APHMarseille?feature=watch>

Sélection de playlists

Prévention



Films institutionnels



Films médicaux



C la Santé

Série d'émissions sur la santé coproduite par l'AP-HM et LCM (La chaîne Marseille)



Reportages

Reportages réalisés au sein des établissements de l'AP-HM. Reportages



Emissions

Emissions médicales, culturelles, sportives, de santé et bien-être.



Formation



Culture



Les 27 et 28 mars 2012
RENCONTRES DE
LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE
2012

REFONDRE SON SITE INTERNET
OPPORTUNITES ET RISQUES
©2012 Lukas Web Agency

 Lukas
webagency

S'ouvrir aux mobinautes : opportunité

- Version allégée du site
 - Le contenu provient de la même base
 - La forme est adaptée
- Application mobile
 - Le contenu provient de la même base
 - Plusieurs versions nécessaires
 - Interaction avec les fonctions du téléphone
 - Connexion internet non indispensable



Refondre son site Internet

Conclusion

Contrôlez les risques

Saisissez les opportunités !

