



Étudiante<sup>1</sup>  
Anouk.Papon@unil.ch  
Maître assistante<sup>2</sup>  
Maria.del.Rio.Carral@unil.ch  
Première assistante chargée de cours<sup>3</sup>  
Angélick.Schweizer@unil.ch

# LES RÉSEAUX SOCIAUX AU CŒUR DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE À L'ÈRE DIGITALE : L'UN DES DÉFIS MAJEURS DES SYSTÈMES DE SANTÉ CONTEMPORAINS

Unil

UNIL | Université de Lausanne

Anouk Papon<sup>1</sup>  
Travail de Master en psychologie de la santé réalisé en collaboration avec l'Hôpital du Valais  
Sous la direction de Maria del Rio Carral<sup>2</sup> et d'Angélick Schweizer<sup>3</sup>  
Unité de recherche PHASE



## REVUE DE LA LITTÉRATURE

(Antheunis, Tates et Nieboer, 2013 ; Hawn, 2009)

- Beaucoup d'attentes et d'espoirs vis-à-vis des réseaux sociaux et autres dispositifs en ligne dans le domaine médical
- Permet des partages et des échanges entre patients, professionnels et soignants-soignés
- Points positifs : soutien social, empowerment, prévention de santé publique
- Point négatif/limite : manque de protection des données sensibles

## LIMITES DE LA REVUE DE LA LITTÉRATURE

(Griffis et al., 2014 ; Van De Belt et al., 2012)

Peu de recherches sur les réseaux sociaux, majoritairement sur d'autres outils du Web 2.0 (communautés virtuelles, plateformes diverses, etc.)

Très peu de recherches sur les réseaux sociaux dans le contexte hospitalier : la plupart effectuées aux États-Unis, uniquement deux études en Europe et aucune recherche réalisée dans le contexte suisse

## CADRES THÉORIQUES

### Théorie de l'action située

(Cole et Engeström 1993 ; Suchman, 1987, cité par Clot et Béguin, 2004)

- Les actions des individus sont « situées » dans un contexte particulier
- Les artefacts sociaux et matériels orientent notre action et modifient notre façon de penser et de se représenter la réalité

### Théorie de l'activité

(Clot et Béguin, 2004)

- L'usage même des réseaux sociaux va permettre de reconstruire sa propre utilisation et d'envisager de nouvelles significations

## QUESTION DE RECHERCHE

Quels sont les usages, les attentes et les croyances des utilisateurs des réseaux sociaux des hôpitaux en termes de communication ?

## MÉTHODOLOGIE

### Méthodes mixtes – devis séquentiel explicatif

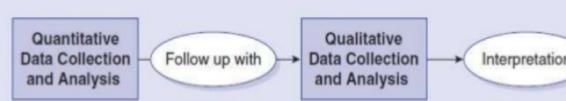
(Creswell et Plano Clark, 2011, p. 69)

#### 1<sup>ère</sup> phase quantitative :

##### Réalisation d'un questionnaire en collaboration avec l'Hôpital du Valais

- Publication du questionnaire sur la page Facebook de l'Hôpital du Valais
- Entre 16 et 22 questions
- N=154

#### (b) The explanatory sequential design



#### 2<sup>ème</sup> phase qualitative :

##### Réalisation de 5 entretiens semi-directifs

- Recrutement des participants au moyen du questionnaire quantitatif
- Outil d'analyse des données = analyse thématique de contenu (Braun et Clark, 2006)

## RÉSULTATS PRINCIPAUX

### I. Objectif de complémentarité : intégration des résultats qualitatifs aux résultats quantitatifs

#### Types de réseaux sociaux favoris

Abonnement majoritairement à la page Facebook (77.8%), suivi de LinkedIn (13.3%), d'Instagram (7.8%) et de Twitter (1.1%)

#### Limites d'utilisation

« Les informations de santé divulguées risquent d'être trop

superficielles et pas assez focalisées sur mon problème de santé »

48.7% d'accord ou tout à fait d'accord

25.7% pas d'accord ou pas du tout d'accord

25.6% avis neutre

#### Intérêts et raisons d'utilisation

Travailler dans le secteur de la santé (47.9%)

Être au courant de nouvelles concernant la santé (47.3%)

Partager l'expérience du séjour hospitalier d'une connaissance et/ou d'un membre de leur entourage (1.7%)

« 103. A mon avis je pense qu'il y a plus à développer sur le texte et le réseau sur Facebook » (Alice)

« 100. [...] LinkedIn est plus un réseau de professionnel à quelqu'part » (Alice)

« 102. Ouais non euh Instagram, d'ailleurs je me suis demandée pourquoi il y avait un compte Instagram pour faire que des photos [...] Oui, l'Hôpital est beau hein [...] Beau, beau (rire), y'a un beau parc [...] » (Alice)

« 67. Twitter je n'ai pas, je ne connais rien du tout » (Stéphanie)

« 30. [...] mais pour des choses vraiment, vraiment médicale non en tout cas pas pour moi hein je trouverais ça un petit peu inadéquat quand même » (Mélanie)

« 16. Mais sans entrer trop dans les détails non plus » (Emma)

« 55. [...] plus c'est long et compliqué pire c'est, on ne va pas lire donc il faut quelque chose de succinct » (David)

« 14. [...] mon intérêt c'était plus en tant que collaborateur » (Alice)

« 4. [...] on a des bonnes informations [...] » (Mélanie)

« 103. [...] pour moi c'est très utile quand je reçois toutes ces informations je les lis et puis je prends conscience de certaines choses » (David)

« 62. Non je ne commente pas trop » (Mélanie)

### 2. Objectif d'expansion : quelques nouveaux résultats émanant de l'approche qualitative

Informations générales et accessibles pour tous

Davantage de transparence sur les activités au sein de l'Hôpital (soins, examens, nouveautés, travaux, etc.)  
« 135. Ce n'est pas un endroit où on cache des choses, des secrets [...] » (Emma)

Faire des vidéos, utiliser davantage YouTube, réaliser des tutoriaux

Présenter toutes les professions présentes à l'Hôpital

Créer un espace réservé aux patients

Craindre d'addiction chez les jeunes

## DISCUSSION/OUVERTURE

En se basant sur une perspective psychologique de l'action située et de l'activité, les différentes significations qui sont associées aux réseaux sociaux ainsi que leurs usages concrets laissent entrevoir de nouvelles utilités et apportent un regard novateur tout en permettant de donner divers éléments de réponses aux recherches scientifiques existantes. De plus, certains résultats peuvent même susciter de nouvelles interrogations voire d'autres sujets d'investigations qu'il serait intéressant d'approfondir dans des recherches ultérieures. Enfin, notre cadre théorique a permis de porter une attention soutenue au contexte dans lequel ces objets sont présents : celui-ci façonne passablement les représentations et les valeurs qu'on peut leur conférer, d'où l'importance de porter une attention accrue à cet aspect dans les futures recherches scientifiques

## Références bibliographiques

Antheunis, M. L., Tates, K., & Nieboer, T. E. (2013). Patients' and health professionals' use of social media in health care : motives, barriers and expectations. *Patient education and counseling*, 92(3), 426-431. doi: 10.1016/j.pec.2013.06.020

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Clot, Y., & Béguin, P. (2004). L'action située dans le développement de l'activité. *Activités*, 1(1-2), doi: 10.4000/activites.1237

Cole, M., & Engeström, Y. (1993). A cultural-historical approach to distributed cognition. Dans Salmon, G. (Éd.), *Distributed cognitions: Psychological and Educational Consideration* (pp. 1-46). New York, United States : Cambridge University Press.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2e éd.). California, United States : Sage.

Griffis, H. M., Kilaru, A. S., Werner, R. M., Asch, D. A., Hershey, J. C., Hill, S., ... Merchant, R. M. (2014). Use of social media across US hospitals : descriptive analysis of adoption and utilization. *Journal of medical Internet research*, 16(11). doi: 10.2196/jmir.3758

Hawn, C. (2009). Take two aspirin and tweet me in the morning : how Twitter, Facebook, and other social media are reshaping health care. *Health affairs*, 28(2), 361-368. doi: 10.1377/hlthaff.28.2.361

Van De Belt, T. H., Berben, S. A., Samsom, M., Engelen, L. J., & Schoonhoven, L. (2012). Use of social media by Western European hospitals : longitudinal study. *Journal of medical Internet research*, 14(3). doi: 10.2196/jmir.1992