# Utilisation de Whatsapp par les professionnels de santé

## Résultats du sondage

*juin-octobre 2021*

Copyright 2021, tous droits réservés

# Pourquoi ce sondage ?

Copyright Pilar 2021, tous droits réservés

# Incontournables

***réseaux sociaux***

Whatsapp au **premier rang** des messageries instantanées
**2 milliards d'utilisateurs** actifs *(février 2021)*
**14 millions** de visiteurs uniques par jour en **France**

# Bouleversante

***pandémie COVID***

Dès la première vague, **en quelques jours**, des dizaines de services hospitaliers conventionnels sont "**armés**" pour devenir des **unités** de prise en charge exclusive des **patients COVID**

# Objectifs de ce sondage

## Connaître les usages

*Savoir si et **comment Whatsapp est utilisé par les professionnels de santé**, libéraux ou salariés, soignants ou d'autres services hospitaliers.*

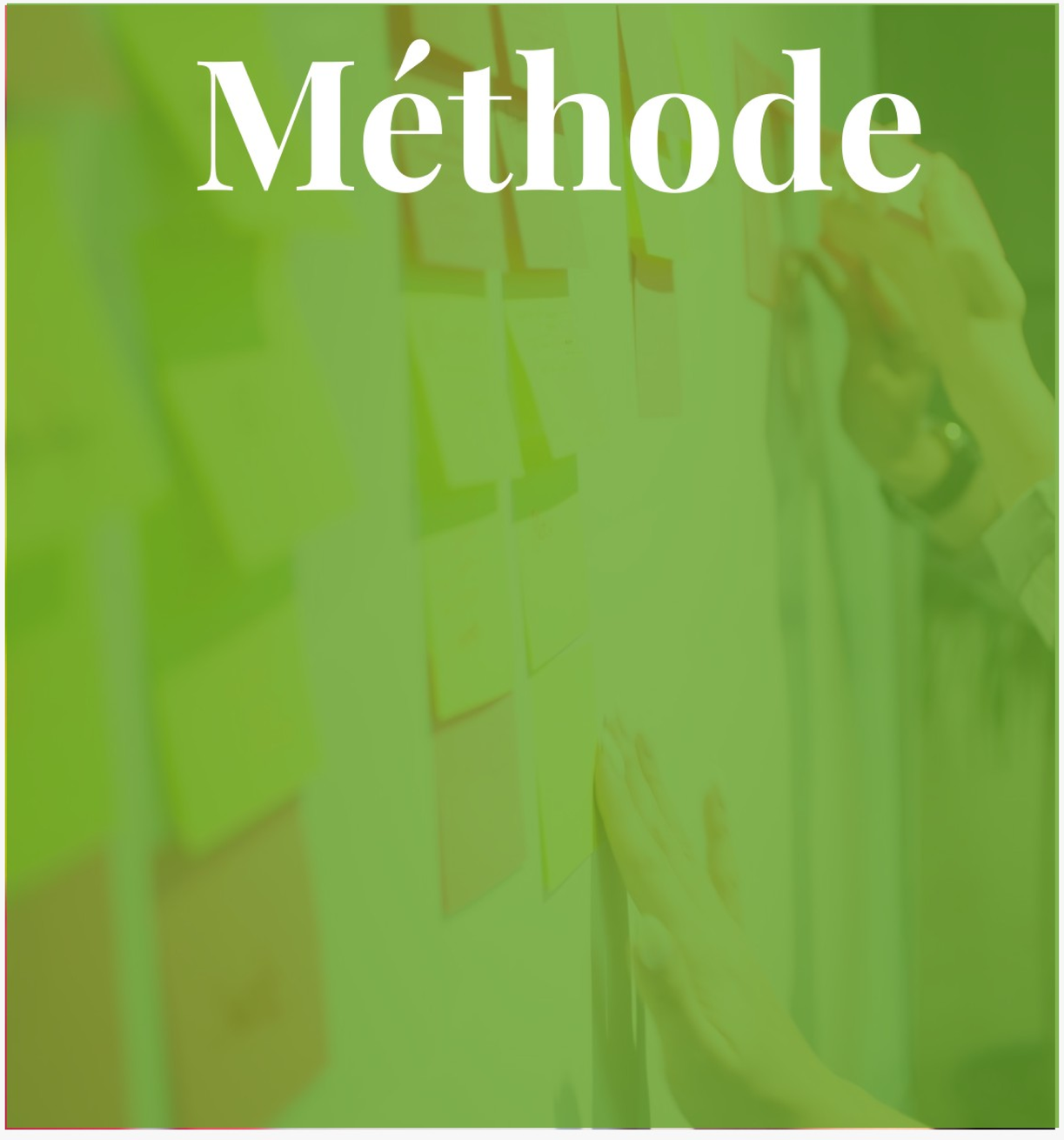
*Identifier le niveau et les usages professionnels de Whatsapp en **établissement de santé**.*

## Formuler des préconisations

*Repérer des **risques dans ces pratiques** – sans jamais juger –*

*comprendre pourquoi les fonctionnalités de Whatsapp sont vues comme répondant à des besoins professionnels **pour mieux communiquer**.*

# Méthode



## sur le **fond**

**23 questions**, majoritairement de type fermé.

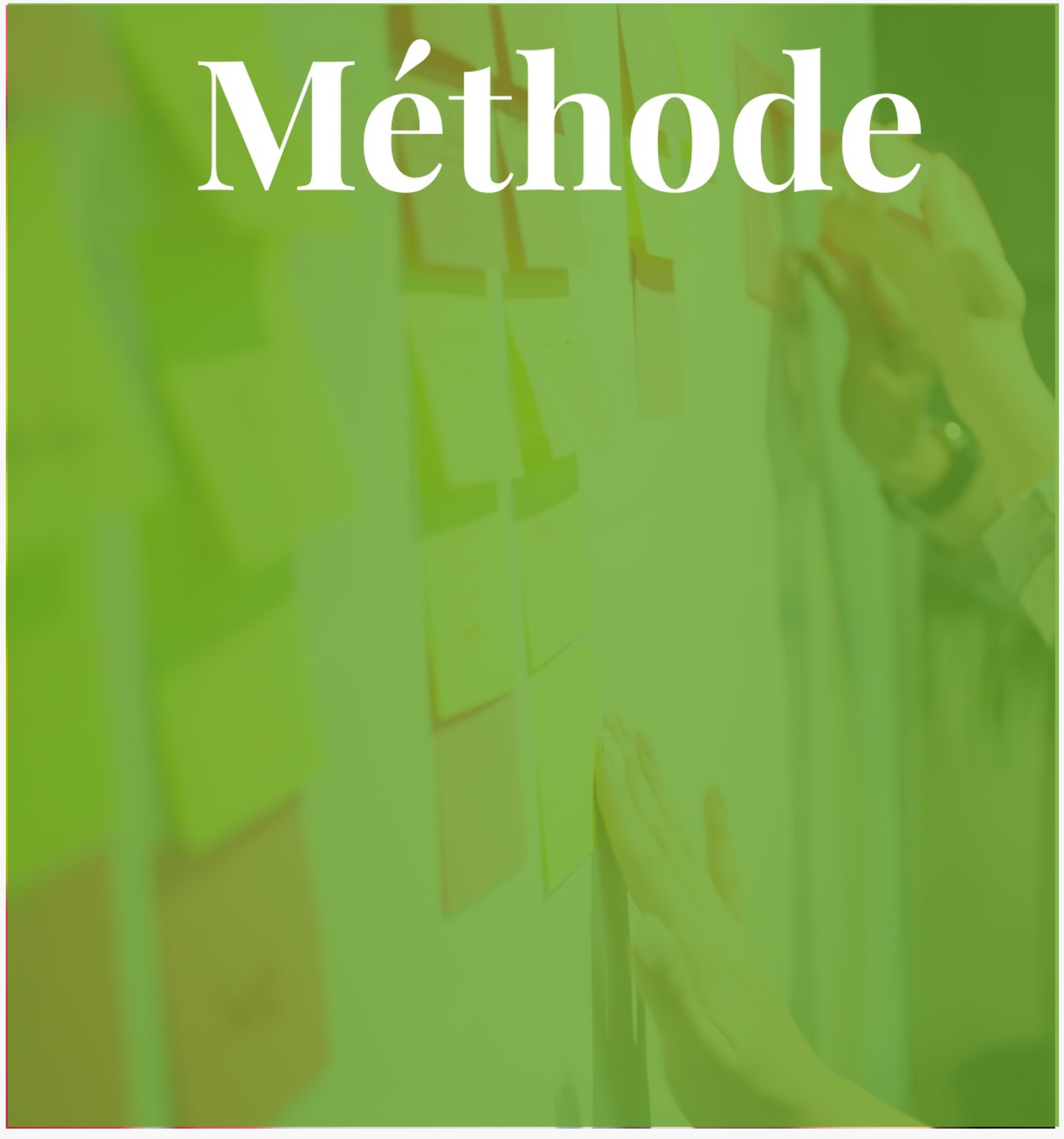
Réalisée auprès des **professionnels de santé eux-mêmes**.

Les réponses sont recueillies et traitées de façon **anonyme**.

**Uniquement** sur les usages **professionnels.**

**4 rubriques :**

*Votre **profil***
*Vos **usages** professionnels*
*Les **informations** professionnelles échangées*
*Votre **évaluation***



# Méthode

## sur la **forme**

Transmission par **mail, Whatsapp** ou (majoritairement) par **LinkedIn**.

Collecte, traitement et analyse à partir de la plateforme **SurveyMonkey**.

Recueil du **15 juin** au **5 octobre** 2021.

# Profils

des répondants

Copyright Pilar 2021, tous droits réservés

**Une bonne participation** (inattendue, de niveau statistique satisfaisant), **illustratrice de l'intérêt pour Whatsapp**

**316**

**REPONSES**

*exploitables*

**72%**

**TAUX D'ACHEVEMENT**

*Pourcentage de participants ayant répondu à la totalité des questions du sondage*

# Des répondants actifs et francophones

## Dans quel pays résidez-vous actuellement ?

*22 % : Suisse, Tunisie, Maroc, Luxembourg, Tchad, Mauritanie, Liban, Côte-d'Ivoire*

## Vous êtes un professionnel libéral ou salarié ?

*311 salariés et 5 libéraux*

## Vous êtes en activité ou retraité ?

*312 en activtié et 4 retraité ou sans activité*

### *Origine et modes d'exercice :*

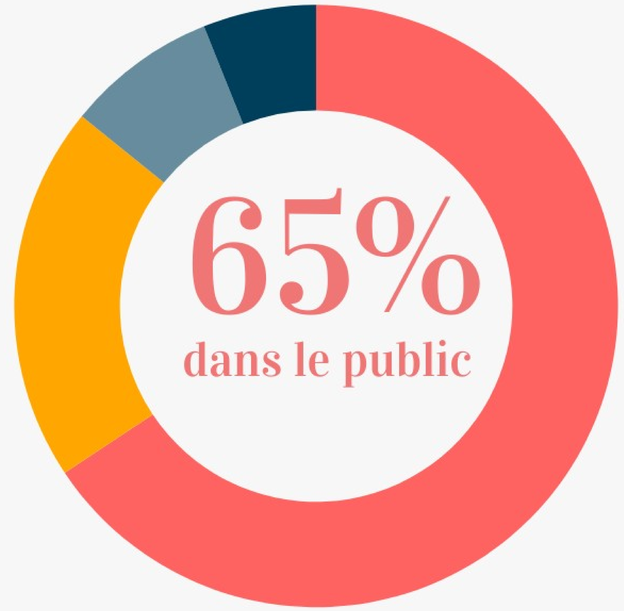
Les 316 répondants sont **majoritairement** français (88%) ou francophones et en situation d'exercice, le plus souvent salarié (98%).

Questions: 1, 2, 3

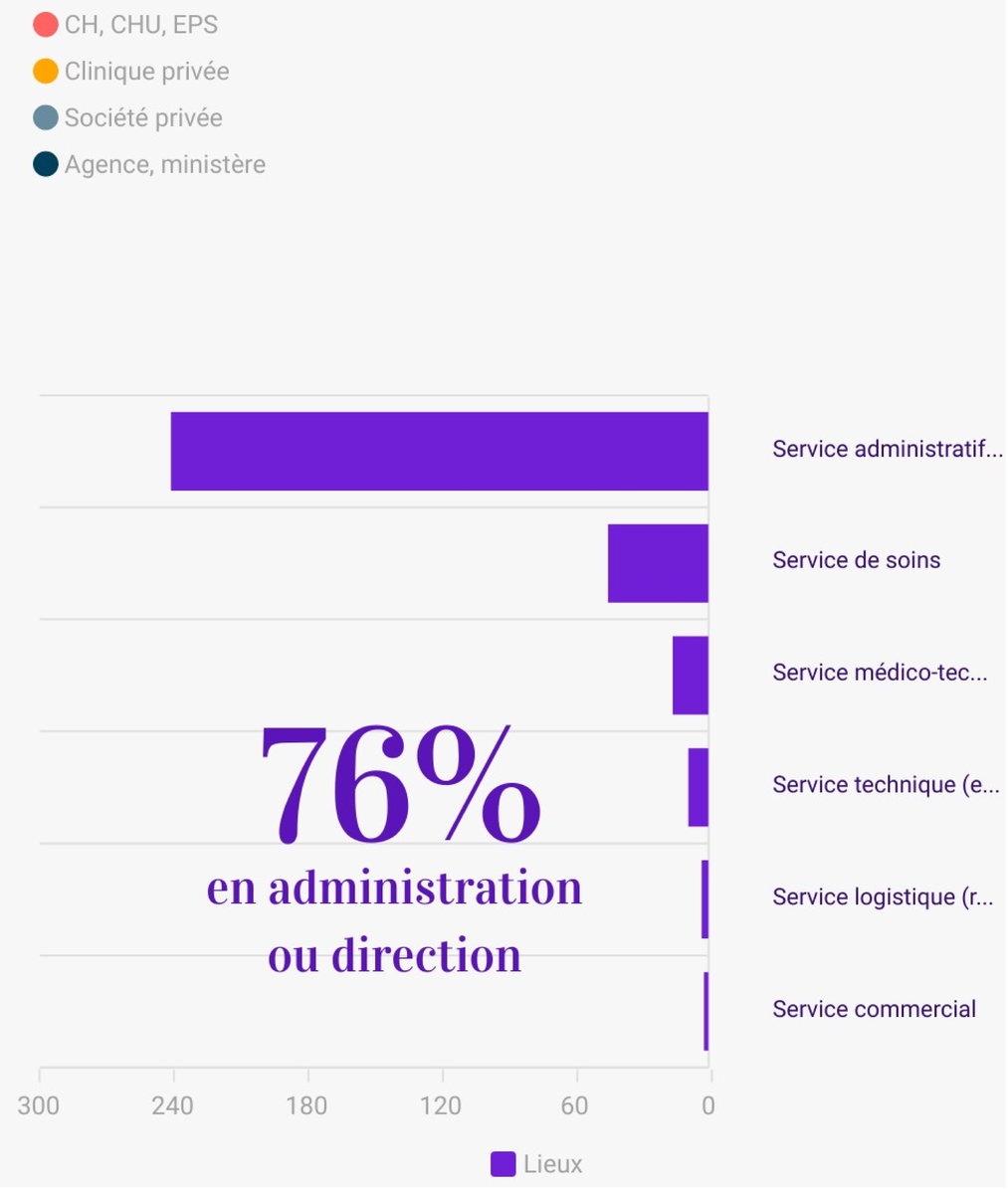
# Des lieux hospitaliers et de gestion

## Vous exercez :

*319 : établissements de santé, groupe, institutions*
*6 : indépendants ou industrie de santé*




*205 : établissements publics*
*64 : établissements privés*
*24 : sociétés privés*
*20 : ARS, HAS, agences, ministère...*



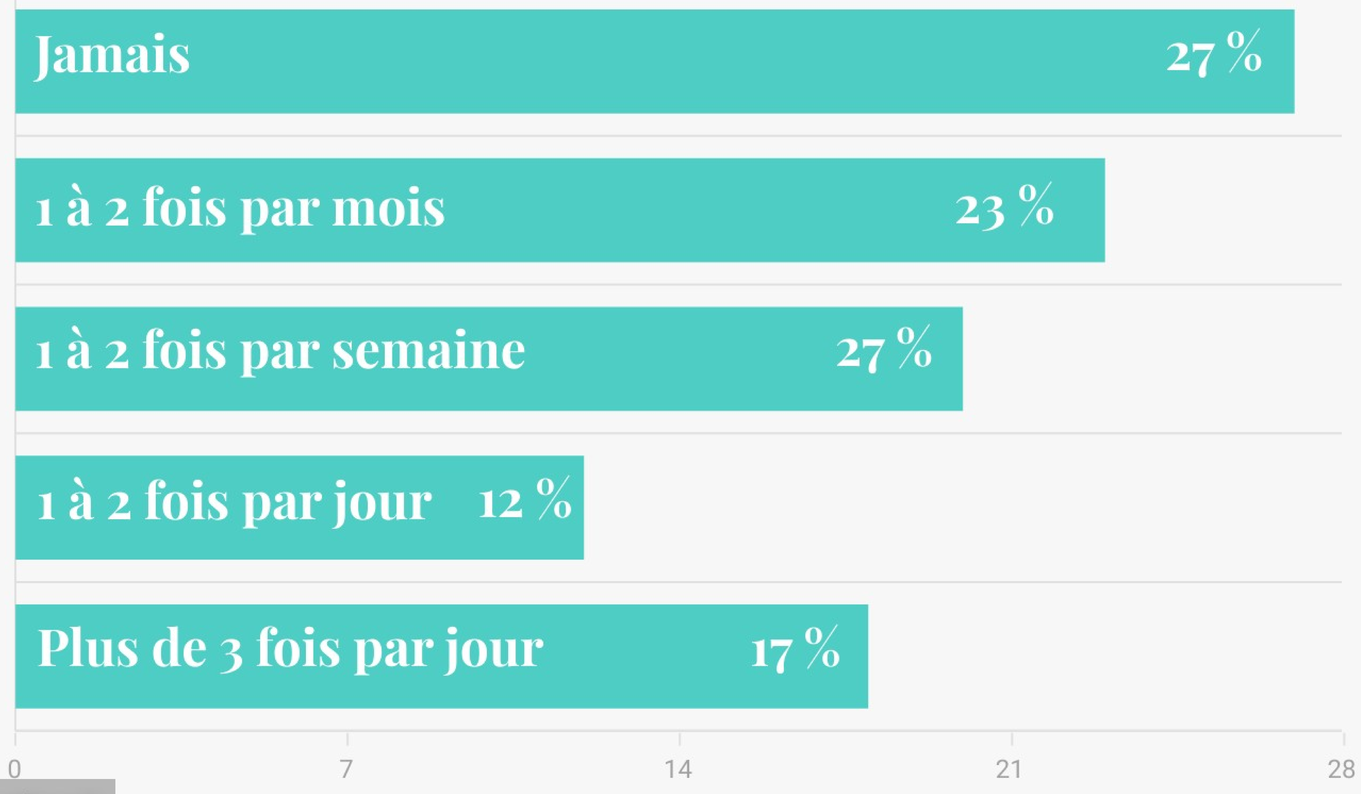

Questions: 4,5,6

# Résultats du sondage

Copyright Pilar 2021, tous droits réservés

# Au moins une fois par semaine pour la moitié des sondés

*A titre professionnel, vous utilisez Whatsapp :*



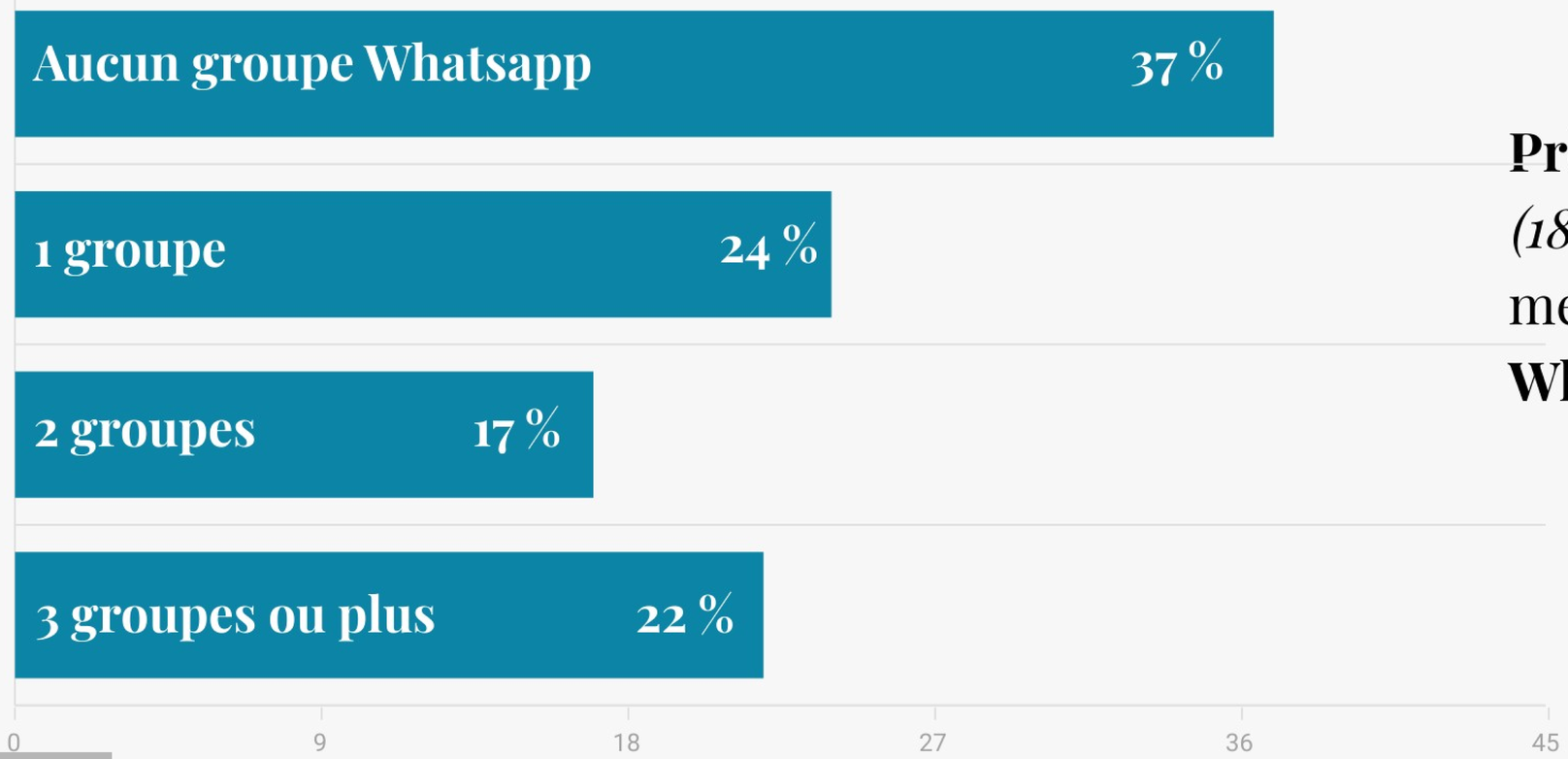

Question: 7

**Plus du quart** *(87, soit 29 %)* des sondés ont répondu utiliser Whatsapp à titre professionel d'**une à plusieurs fois par jour**.

Un **quart** *(80, soit 27%)* ne l'utilisent **jamais** à visée professionnelle.

# Une pratique majoritaire du "groupe" Whatsapp

*A titre professionnel, vous êtes membre de :*




Question: 8

**Près de 2 professionnels sur 3** *(184, soit 63 %)* déclarent être membres d'**au moins un groupe Whatsapp.**

# Un rythme de notifications moins que journalier, mais hétérogène

*A titre professionnel, vous recevez :*

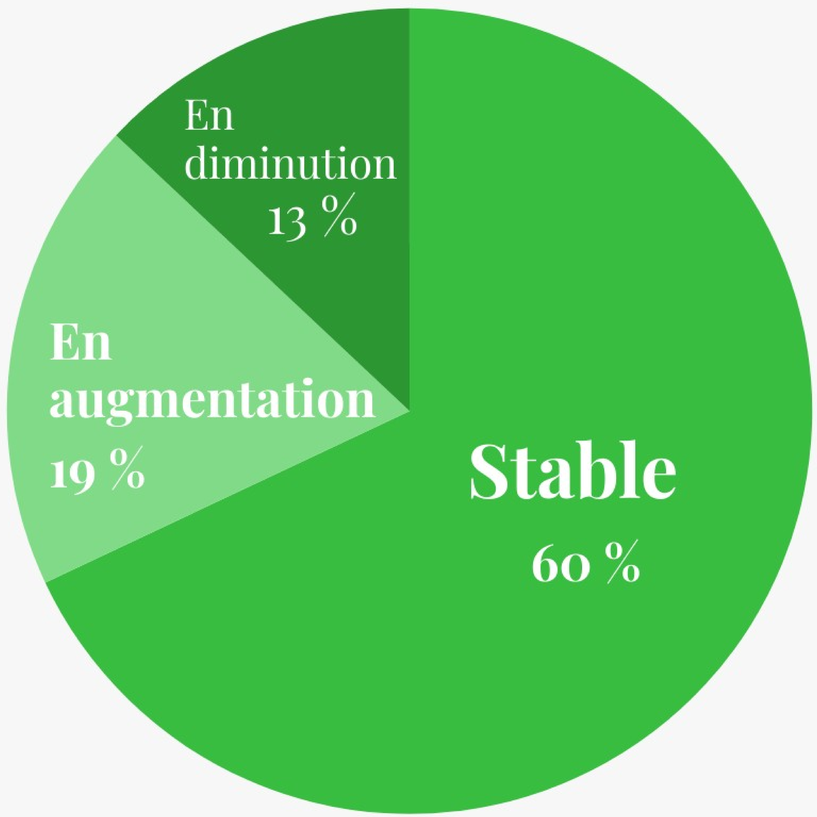
**Près de 2 professionnels sur 3**
*(176, soit 60 %)*
**reçoit moins d'une notification par jour.**

Cependant, les **pratiques** semblent **hétérogènes** puisque pour certains (55, soit 20 %), **plus de 5 notifications par jour.**

Question: 9

# Une pratique qui s'ancre dans la durée

***A titre professionnel, votre nombre de notifications a tendance à être :***




**Pour près de 8 professionnels sur 10** *(255)*, le nombre de **notifications** (indicateur du niveau d'utilisation de Whatsapp) est **stable (60 %) voire en augmentation (19 %).**

Question: 10

# Une pratique pendant le travail et au-delà

***A titre professionnel, vous consultez vos notifications :*** *(plusieurs réponses possibles)*

La consultation existe **incontestablement durant les heures d'exercice** (**78** % des répondants) **et se poursuit** en dehors (60%), parfois même pendant les **repos et congés** (**pour 4 participants sur 10**).

Question: 11

# Une pratique qui s'ancre dans les usages

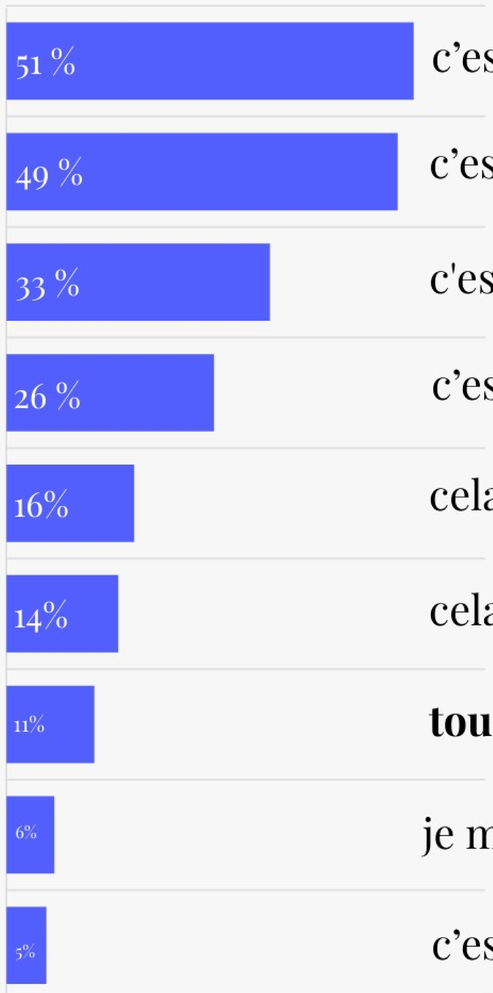
***A titre professionnel, dans les mois à venir, selon vous et concernant votre utilisation de Whatsapp, vous allez :***

**3 professionnels sur 4** *(172)*, **vont poursuivre ou développer leur utilisation** de Whatsapp**.**
Un quart souhaite soit diminuer (12 %) soit **cesser** (**13 %**) le recours à ce réseau.

Question: 22

# Simplicité et rapidité comme motifs

***A titre professionnel, vous utilisez Whatsapp parce que :***




c’est plus **simple** pour communiquer

c’est plus **rapide** que les moyens conventionnels (mails, téléphone etc...)

c'est plus **facile** de communiquer par **smartphone**

c’est **souple** et **personnalisable**

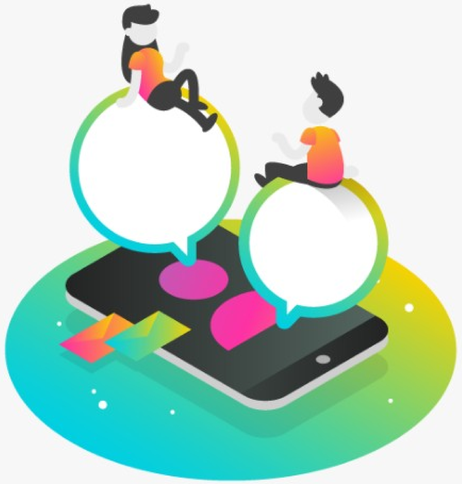
cela permet d’accéder à des professionnels ou services qui ne sont pas **joignables** par mail ou téléphone

cela me permet d’**apprendre** et/ou d’être **informé.e**

**tous** les professionnels utilisent Whatsapp

je m'y sens **obligé.e**

c’est **ludique**



Question: 12

# D'autres motifs encore...

***A titre professionnel, vous utilisez Whatsapp parce que*** *(Extrait du verbatim à la réponse 'autre') :*

Quand utilisé par un interlocuteur

Suite à une cyberattaque

Communication et échanges informels sur des sujets non professionnels

En période de tension et télétravail

Communication institutionnelle également

En 2020 uniquement, lors d"une formation pour communiquer

Contexte de télétravail uniquement

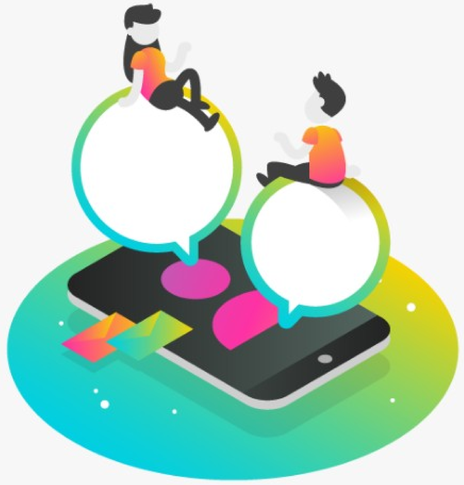
Mode de communication collectif

Groupe créé durant la crise covid pour communiquer le weekend pour de la communication rapide entre tous les membres de la cellule de crise

Plus agile que talkspirit et teams

Messages groupés et échanges visibles de tous

Initiative de mes interlocuteurs

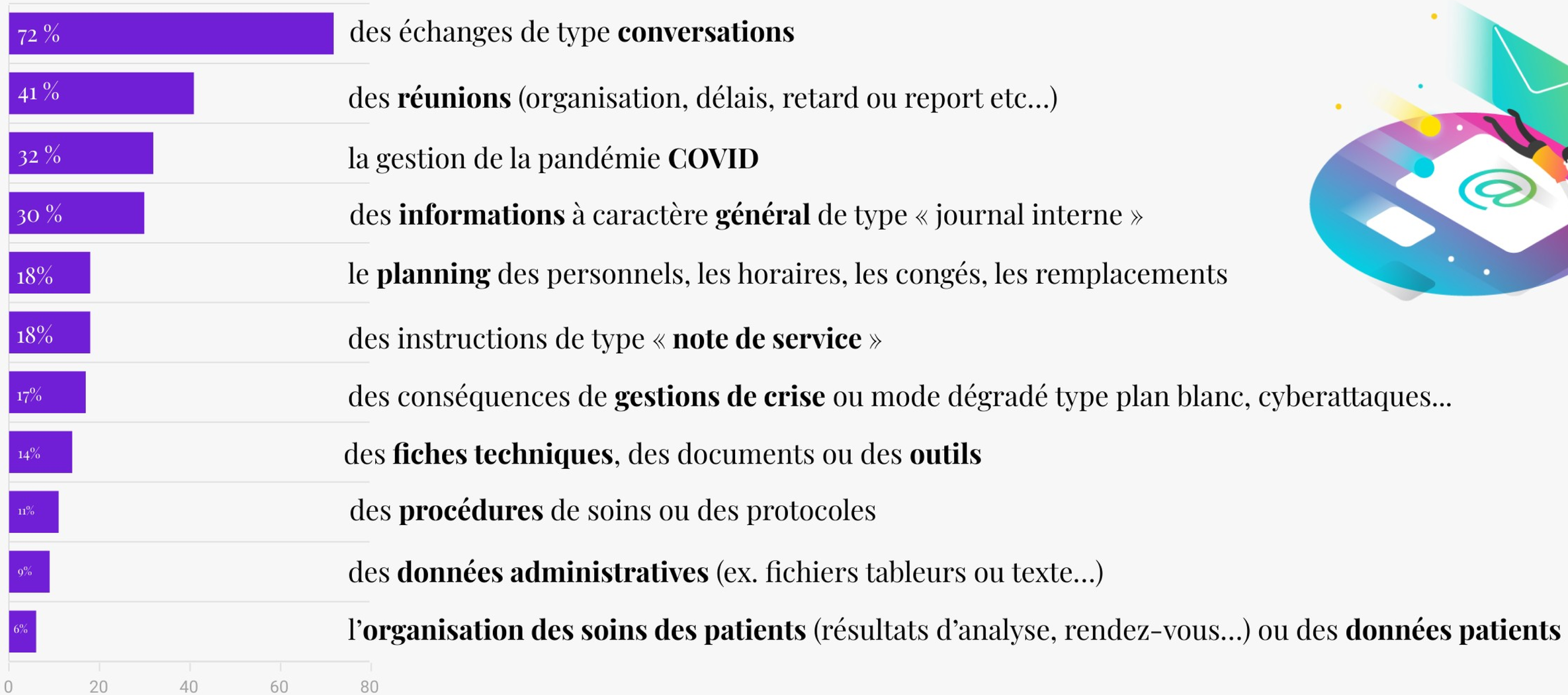


Convivialité

Parce que c'est gratuit

# De la conversation et de la réunion

***A titre professionnel, les informations que vous échangées sur Whatsapp portent sur :***




Question: 13

# Des pratiques encore très ouvertes et peu régulées

*A titre professionnel, l'utilisation de Whatsapp :*

Question: 14

Dans **moins d'un cas sur deux**, l'utilisation de Whatsapp est encadrée par une **modération**.
La **gestion des membre**s est prévue dans **un tiers des situations**.
Une **minorité** (15%) intégrent les problématiques de **conditions d'utilisation** ou RGPD.

# Une communication horizontale, mais aussi hiérarchique

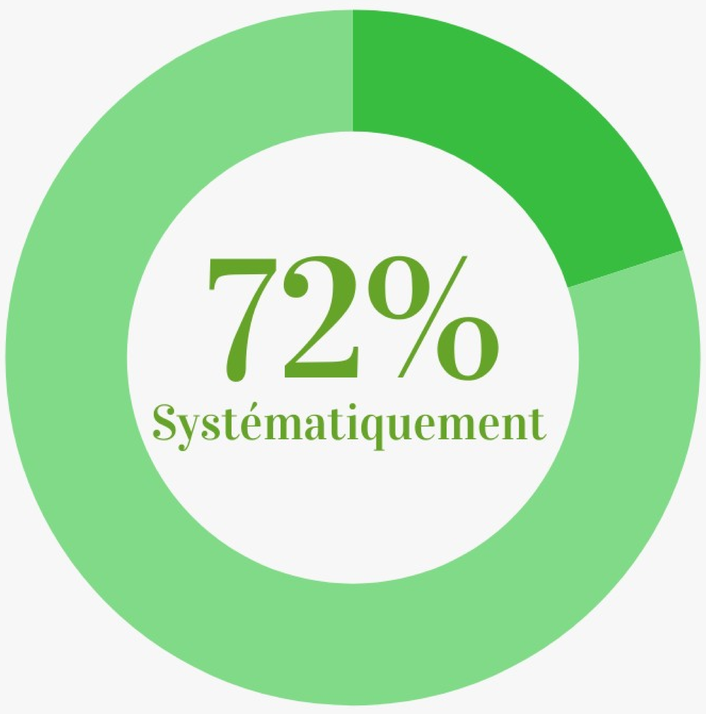
*A titre professionnel, les informations que vous recevez sur Whatsapp sont le fait de :*

Si, à une **écrasante majorité (89 %)**, Whatsapp est utilisé **entre collègues**, le recours par les **cadres** ou les **directions** cumulent près de la **moitié** des usages **(49 %)**

Question: 15

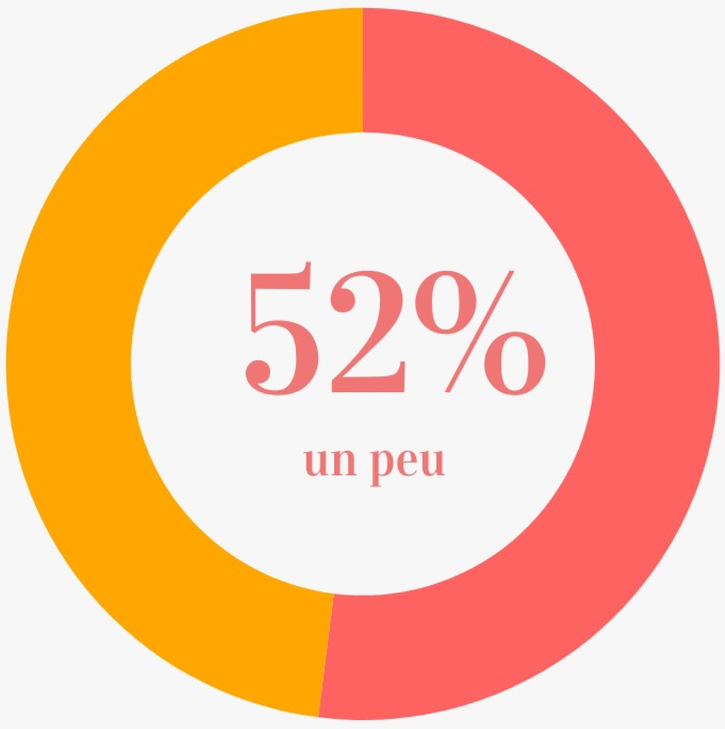
# Suivre, oui. Participer, moins.

*A titre professionnel,*
*Vous lisez / prenez connaissance des notifications :*




*18 % : En fonction de celui ou celle qui est à l'origine de la notification*
*6 % : rarement*
*4 % : jamais*

*A titre professionnel,*
*Vous contribuez aux échanges :*

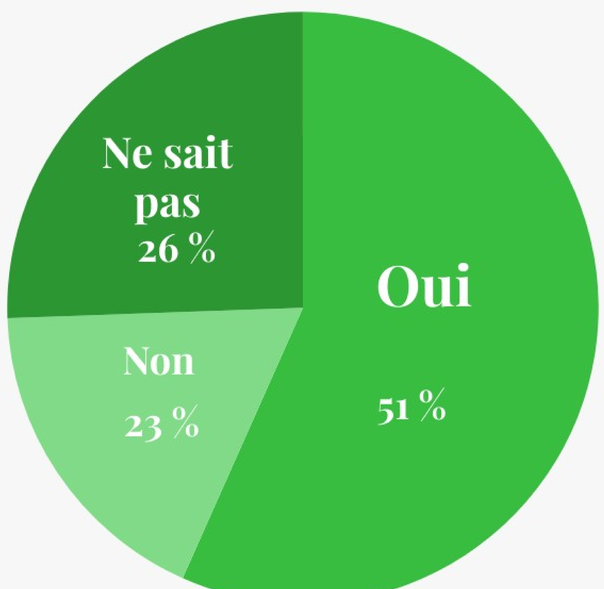



*22 % : beaucoup*
*15 % : systématiquement*
*11 % : jamais*

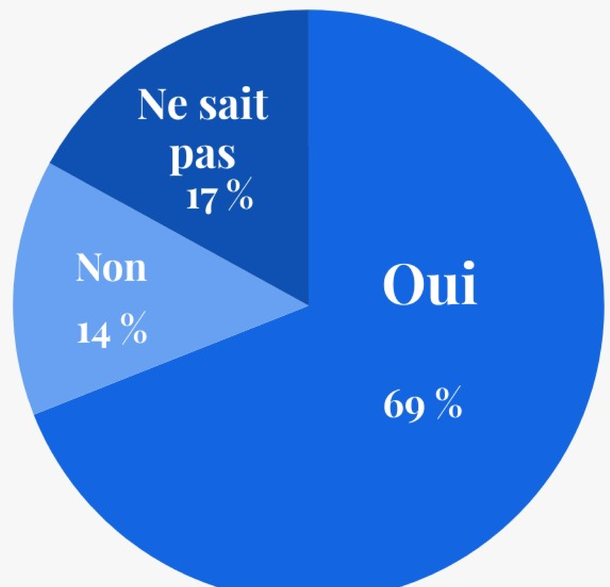
Questions: 16, 17

# Une voie d'amélioration qui convainc ou interroge

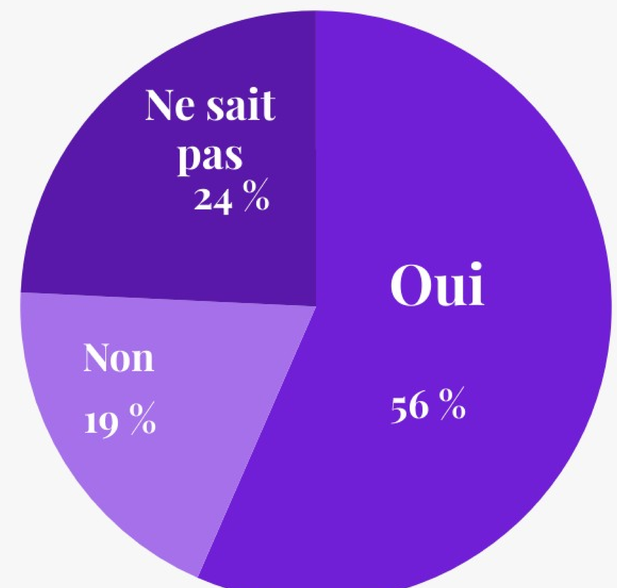
***A titre professionnel, selon vous, Whatsapp permet-il de résoudre plus facilement des problématiques professionnels ?***




***A titre professionnel, selon vous, Whatsapp permet-il de mieux communiquer entre les professionnels ?***



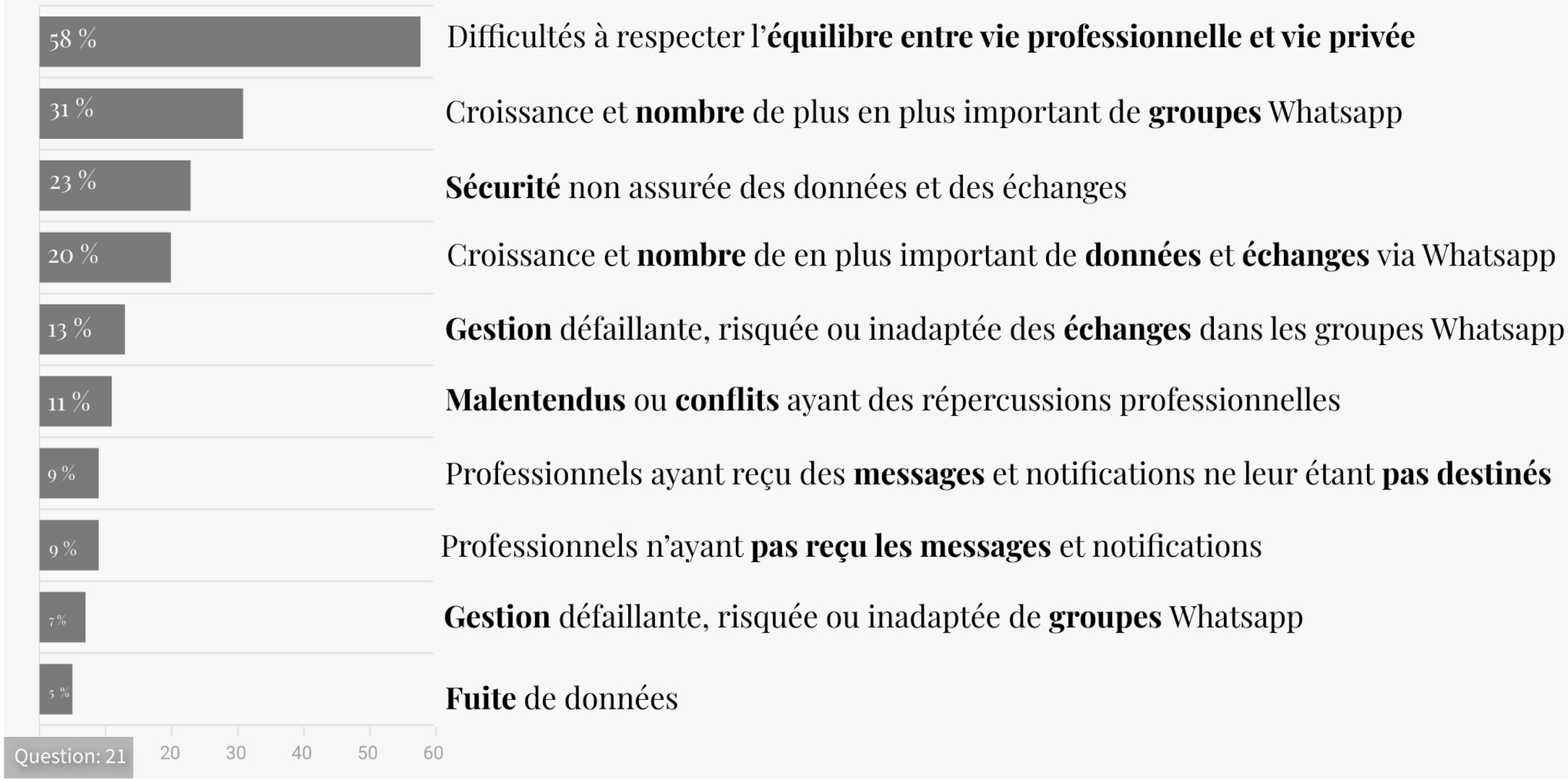

***A titre professionnel, selon vous, Whatsapp permet-il de rendre plus performantes la communication et les organisations ?***




Questions: 18,19,20

# Des débordements et soucis "data"

***A titre professionnel, lors de ces douze derniers, avez-vous rencontré les problématiques suivantes du fait de l'utilisation de Whatsapp :*** *(plusieurs réponses possibles)*



# Ce que les participants ont ajouté

*Côté positif :*

Whatsapp est devenu une nécessité pour nous.

Volume de message traité important.

Outil utilisé transitoirement et qui a répondu à nos besoins momentanés.

Un outil facile à utiliser et fort utile. Mais sécurité des données ?

Exerçant sur 2 établissements, et ayant une adresse mail communes à 3 collègues.
WhatsApp permet de communiquer facilement et rapidement, en privatisant la discussion et/ou informations diffusées.

Utilisation facile pour échanger avec des collègues qui ne font pas partie de la même organisation.
Plus pratique que le mail surtout quand tout le monde change de mail pro.

Usage en transmission avec la neutralité et le respect de ne pas inscrire une identité patient.

Whatsapp est un vrai sujet de management. Merci pour cette enquête.

Question: 23

# Ce que les participants ont ajouté

***Côté positif :***

Outil simple et pratique qui en fait sa force.

Une belle application.

Pratique d'échange de fichiers.

Whatsapp est un moyen de communication devenu incontournable au sein de l'institution. Nos directions insistent sur les risques qu'il comporte en termes de confidentialité par rapport notamment aux données des patients. Chaque utilisateur doit utiliser cet outil de façon responsable en gardant à l'esprit qu'il s'agit d'une extension de Facebook et qu'en termes de cyberattaque cet outil n'est pas à l'abri et il en a déjà fait les frais.

Nous avons été dans la nécessité d'utiliser Whatapps au 1er confinement pour pouvoir communiquer entre collègues en teletravail. Pas d'outil professionnel mis à disposition par notre structure.

Utilisé dans le cadre de la crise sanitaire pour une communication rapide entre les membres de la cellule de crise, information générale transmise

L'avantage est qu'il est possible de désactiver les notifications en période de congés et ainsi ne pas être sollicitée lorsqu'on ne le souhaite pas. Les échanges sont plus fluides et moins formels qu'un mail

Question: 23

# Ce que les participants ont ajouté

*Côté négatif :*

Attention : nombreuses options totalement interdites en Suisse.

On a arrêté Whatsapp qui est désormais lié à Facebook, on a installé Signal.

Pour moi Whatsapp doit rester un outil perso.

Respect RGPD Respect du secret professionnel et de la confidentialité.

Je ne me suis plus sentie vraiment en congé, à aucun moment depuis la mise en place de ce mode de fonctionnement.

J'ai été bien obligée d'y adhérer pour la gestion du bloc opératoire mais je trouve l'info peu lisible et peu discréte.

L'application a été installée pour des raisons d'organisation (trajets en train, déjeuners, dîners) avec les collègues de promotion. A la fin de la formation, les échanges ont nettement diminué. Au niveau purement professionnel, nous ne communiquons pas avec cet outil : nous préférons les échanges par mails pour assurer la traçabilité ou par téléphone dès lors que cela risque d'être compliqué avec, si nécessaire, complément par mail.

# Ce que les participants ont ajouté

*Côté neutre ou autre :*

Whatsapp à tendance à disparaître au niveau de la gestion de projet du fait de la mise en place institutionnelle de team's qui permet de chater.

Nous n'utilisons pas WhatsApp car nous disposons de l'application Teams.

Passer a des outils non publics.

Changer d'outil de messagerie instantanée cryptée, indépendante de groupe américain. Signal ? Tchap ?

WhatsApp reste une application permettant d'avoir des réponses rapides, désormais nous avons tous Teams dans nos établissements et WhatsApp a été remplacé par le tchat Teams (utilisation uniquement de son ordi et plus ordi + tel)

Sur les questions 18 et 19 les réponses ne sont pas univoques : cela rend les échanges fluides et rapides souvent, mais sur certains sujets il y aurait matière à revenir à des modes de communication plus traditionnels. Je remarque aussi que certains utilisent les groupes whatsapp pro en les détournant de leur objectif initial (humour, ou sujet extérieur aux objectifs) ce qui est parfois dérangeant car finalement, lorsque les groupes dépassent une certaine taille, il est difficile de s'assurer qu'on partage tous les mêmes finalités d'utilisation.

Aucune utilisation de Whatsapp au sein de notre CH. Cela reste une consigne ... même si pour moi cela faciliterait certains échanges informels du cadre pro.

L'utilisation de whatsapp est souvent une solution dégradée faute d'outils interne existants et aussi car bien plus efficace que les échanges par mail..

C'est un espace de partage de données, qui est pratique et interactif avec plusieurs applications. Le problème est que le serveur est au USA...

# Ce que les participants ont ajouté

***Côté neutre ou autre :***

Outil rassurant durant la pandémie pour ceux qui se sentaient isolé. Outil envahissant au quotidien.
Il faut savoir quitter un groupe.

A titre professionnel utilisation de Tchapp au lieu de Whatsapp.

Depuis le changement des règles de confidentialité de Whatsapp, et depuis le rachat de whatsapp par zuckenberg, je suis passé à Telegram.

Mon utilisation de Whatsapp est vraiment limitée en ce qui concerne mon activité professionnelle. Je n'utilise jamais de données sensibles lors des échanges. Je l'ai surtout utilisé l'année passée lorsque j'étais restée sur le terrain et que mes collègues pouvaient être elles en télétravail. Mais encore une fois de manière très sécurisée.

Bien sûr je ne suis pas rassuré d'échanger des données de patient via ce média. Mais il n'y a rien qui existe notamment en urgence pour envoyer par ex un scanner cérébral à un interne de neurochir situé à 200 km de mon centre...

Il me semble nécessaire de ne pas confondre personnel et professionnel. Pour moi Whatsapp reste dans le domaine personnel éventuellement en dépannage pour une communication entre collègue. Pour l'aspect professionnel Linkedin me semble plus approprié.

Mon établissement n'utilise pas ou très peu les réseaux sociaux pour communiquer ; mes échanges sont le fruit d'initiative de certains de mes établissements mais c'est rare .

Je n'utilise presque pas whatsapp au niveau professionnel. Pas dans la culture de notre établissement ni à titre personnel.

Question: 23

# Préconisations

Copyright Pilar 2021, tous droits réservés

# Une synthèse, avec nos mots

# Oui, Whatsapp est utilisé

Whatsapp est utilisé par une partie des professionnels de santé.

Ces utilisateurs consultent **très régulièrement** les messages publiés, et **prennent part** aux échanges, selon leur intérêt et leur choix.

Ce recours ne se fait pas sans questionnement et les utilisateurs **ont conscience des gains et limites** de l'application.

C'est une évidence : "*tout le monde a un smartphone*". En regard, un professionnel ne dispose pas toujours d'un compte individuel de messagerie. Amplifié par sa simplicité, **Whatsapp semble occuper une place jusque-là dévolue au mail ou au téléphone** pour discuter, échanger, partager,.

Si la pandémie semble avoir été un catalyseur, elle a mis au jour ce **besoin puissant de communication**. intra et inter-hospitalier.

# Ce que nous suggérons

## Sensibiliser

Whatsapp a rempli une place inoccupée et fait émerger explicitement des besoins d'échanges *(69 % considèrent que cela permet de mieux communiquer entre professionnels et 56 % que la performance en est améliorée)*
et de résolution plus simple de problématiques *(51 % le pensent).*
D'ailleurs, 75 % vont continuer ou développer l'utilisation de ce réseau.

**Le contenu des informations échangées constitue la problématique fondamentale** : si les "conversations" représentent la majorité des échanges (72 %), des informations professionnelles, mais aussi relatives aux plannings (18 %), administratives ou aux patients (11 %) **imposent des rappels**.

Idéalement, chaque établissement ou responsable rappellera les **règlementations et précautions requises** à tous les professionnels, par tout moyen *(note de service, charte interne sur les réseaux sociaux, réglement intérieur, lettre d'information, procédure lors des recrutements, séances de présentation etc...).*

# Encadrer

Le caractère accessible et simple de Whatsapp ont convaincu professionnels mais aussi services ou établissements de l'utiliser. Si les usages semblent récents et collatéraux de la pandémie COVID, la question de l'encadrement et de la **régulation** des échanges est à résoudre. Elle est aujourd'hui **absente dans plus de la moitié des réponses** à ce sondage.

Trois axes immédiats se dégagent :

- la **gestion des membres** des groupes et des personnes ajoutées
- la maîtrise du nombre et la **structuration des groupes**
- le contournement des règles et la maîtrise des échanges, nécessitant une **politique claire et réelle de modération**
- le respect de l'**équilibre entre vie professionnelle et vie privée**, notamment par l'explicitation de règles quant au volume transmis et aux moments de diffusion.

# Outiller

Les résultats mettent en évidence le besoin fort, répété et multicontenus *(texte, image, document etc...)* pour tous les professionnels, médicaux, soignants et administratifs.

Plusieurs participants ont mentionné le choix d'outils collaboratifs et participatifs, comme Teams.

Ce type de recommandation demande une graduation dans le temps, du fait des choix techniques et économiques. Suivant ce principe, les premières questions - possiblement évidentes mais finalement irrésolues - pourraient être :

- qui dispose d'une **adresse mail nominative** en tant que professionnel (salarié notamment) ?
- **pourquoi** et comment les dossiers patients, interfaces, réseaux partagés **ne répondent pas suffisamment aux besoins** ?
- en quoi les **messageries sécurisées** en santé ne sont pas recourues
- la thématique "**communication et réseaux sociaux**" pour un établissement de santé est-elle à poursuivre et développer, au-delà du grand public et des patients, **vers les professionnels et salariés** ?

# Merci!

www.pilar-institute.com

*Accompagner les défis du monde hospitalier*

Formation - Conseil - Recrutement

Copyright Pilar 2021, tous droits réservés