

# ASSISTANCE PUBLIQUE – HÔPITAUX DE MARSEILLE

## CHARTRE ÉDITORIALE DU SITE INTERNET [www.ap-hm.fr](http://www.ap-hm.fr)

### SOMMAIRE

#### PRÉAMBULE

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SITE ET DE LA CHARTE ÉDITORIALE
2. STRUCTURATION DU SITE
  - 2.1. GÉNÉRALITÉS
  - 2.2. IDENTITÉ COMMUNE ET SERVICES EN LIGNE PARTAGÉS
3. ACTEURS DU SITE ET LEUR RÔLE
4. SUJETS TRAITÉS ET SOURCES D'INFORMATION
5. WORKFLOW :
  - 5.1. CIRCUIT DE VALIDATION DES FICHES « SERVICE »
  - 5.2. VALIDATION DU CONTENU DU PORTAIL ap-hm.fr ET DES AUTRES FICHES
6. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE
  - 6.1. CHARTE HONCODE
  - 6.2. RÈGLEMENT DES LITIGES
7. RÈGLES RÉDACTIONNELLES
  - 7.1. SOURCES ET CITATIONS
  - 7.2. LIENS HYPERTEXTES
8. RÈGLES D'ILLUSTRATION
  - 8.1. IMAGES FIXES
  - 8.2. VIDEOS ET RESSOURCES AUDIO
  - 8.3. ANIMATIONS FLASH
  - 8.4. FICHIERS PDF ET POWERPOINT
9. CONTRÔLE QUALITÉ
10. MOTEUR DE RECHERCHE ET MOTS CLÉS
11. NEWSLETTERS (COURRIELS D'INFORMATIONS)
12. FAQ (FOIRE AUX QUESTIONS)
13. ENQUÊTES ET SONDAGES EN LIGNE
14. RELATIONS AVEC LES USAGERS
  - 14.1 MESSAGES ÉLECTRONIQUES
  - 14.2 MISES À JOUR DES CONTENUS
  - 14.3 ARCHIVAGE DES CONTENUS PUBLICS
15. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE
  - 15.1 CRÉATION DE LIENS VERS LE SITE ap-hm.fr
  - 15.2 RESPECT DU DROIT D'AUTEUR
  - 15.3 ILLUSTRATIONS
16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES
  - 16.1. COLLECTE ET UTILISATION DES DONNÉES
  - 16.2. LISTES DE DIFFUSION

## **PRÉAMBULE**

En parallèle du principal objectif qui est de proposer un annuaire dynamique, le contenu et l'utilisation du site Internet institutionnel sont incontournables dans la mise en œuvre de la politique de communication.

Le site ap-hm.fr doit contribuer à :

- valoriser l'image de l'AP-HM
- mettre en relief les caractéristiques de l'Institution
- expliquer le fonctionnement, l'organisation et les enjeux de l'institution.

Le site web de l'AP-HM doit être vecteur des valeurs du service public hospitalier et de l'excellence hospitalo-universitaire, spécificité identitaire de l'Institution.

### **1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SITE ET DE LA CHARTE ÉDITORIALE**

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille (AP-HM) est éditeur de site Internet d'information et de services à destination du grand public et en particulier des cibles suivantes pour un usage personnel et privé, associatif ou professionnel :

- usagers
- professionnels de santé
- prescripteurs
- fournisseurs
- demandeurs d'emploi
- étudiants
- médias

Le Directeur Général de l'AP-HM est directeur de publication du portail [www.ap-hm.fr](http://www.ap-hm.fr) et de son contenu, et, par délégation, le responsable du Service Communication de l'AP-HM est rédacteur en chef.

L'objet principal du site Internet de l'AP-HM est de présenter l'établissement et de proposer à l'internaute une recherche exhaustive des renseignements qu'il souhaite obtenir sur les services de l'AP-HM par un moteur de recherche simple d'accès :

- coordonnées des services
- spécialités en fonction de la pathologie ou d'un nom de médecin
- localisation du service
- caractéristiques du service

Le site ap-hm.fr propose des services facilitant :

- les prises de rendez-vous
- l'accès aux informations de santé
- les relations entre médecins de ville et médecins hospitaliers (adresses de courriels et numéros de téléphone des médecins de l'AP-HM communiquées uniquement pour ceux qui le souhaitent)
- les relations entre le public et l'administration hospitalière
- l'accès des patients aux soins\*

La présente charte a pour objectif de renforcer la cohérence éditoriale des différentes pages du site Internet de l'AP-HM et d'harmoniser les services proposés. Elle se rend ainsi indispensable pour :

- définir les acteurs du site et leur rôle
- servir de document de référence au Service Communication
- assurer une traçabilité des informations publiées
- cadrer le travail des contributeurs
- définir les mots-clés pour un bon référencement du site
- communiquer en toute transparence avec les internautes

Enfin, elle s'inscrit dans la démarche qualité et accessibilité du web.

## **2. STRUCTURATION DU SITE**

### **2.1. Généralités**

Le site maître de l'AP-HM est <http://www.ap-hm.fr>

Ce site est construit autour de pages Internet qui se répartissent de la manière suivante :

- des pages d'information et de service communs, suprathématiques
- des pages satellites portant sur des thématiques et des compétences spécifiques
- des pages de communication, sur des actions ponctuelles et conjoncturelles
- des pages de services spécifiques : téléprocédure pour un programme, organisation d'une conférence, ...
- des pages de recherche pour contacter un service
- des pages de médias (photos, vidéos, animations, graphiques, présentations).

Une démarche est engagée pour que toutes ces pages fonctionnent en autonomie mais en relation entre elles grâce à des systèmes d'échanges de contenus automatisés : la syndication et l'agrégation selon le format RSS.

## 2.2 Identité commune et services en ligne partagés

Des services en ligne sont communs à l'ensemble des pages du site de l'AP-HM.

Les pages du site intègrent les caractéristiques suivantes :

- navigation multi-sites : un fil d'Ariane généralisé permet de situer l'emplacement de la page par rapport au site
- un moteur de recherche commun pour effectuer des recherches dans le site ou dans l'annuaire
- des actualités diffusées via un flux RSS
- le logo de l'AP-HM présent dans toutes les pages, cliquable (retour à l'accueil)
- le bloc « Marque » Centre Hospitalo Universitaire permettant d'afficher automatiquement les flux RSS d'un site dans l'agrégateur (logiciel qui permet de suivre plusieurs fils de syndication en même temps)

## 3. ACTEURS DU SITE ET LEUR RÔLE

- **Le service communication de l'AP-HM :**
  - assume la responsabilité éditoriale du site par délégation du directeur de la publication
  - conduit le projet, la conception générale et le développement en interne
  - conçoit, rédige le contenu et administre le portail [www.ap-hm.fr](http://www.ap-hm.fr)
  - conçoit et administre les fiches associées aux services de l'AP-HM en lien avec les Pôles d'Activités Médicales
- **La CME (Commission Médicale d'Établissement) de l'AP-HM :**
  - accompagne le Service Communication dans la conduite du projet web
  - joue un rôle d'instance décisionnelle en cas de litige lié à une publication d'ordre médical ou scientifique sur le site
- **La DSIO (Direction des Systèmes d'Information et de l'Organisation) de l'AP-HM :**
  - intègre et assure le suivi technique du site internet et du logiciel en fonction des contraintes liées au système d'information ;
  - héberge et sécurise le site ap-hm.fr ainsi que les données qu'il recueille.
- **Le comité éditorial WEB (ou comité WEB élargi) du site ap-hm.fr :**
  - propose une contribution d'experts par domaines d'activité en relation avec le contenu du site web. Rôle consultatif. Composition en annexe de la charte.
- Au sein des PAM (Pôles d'Activités Médicales) de l'AP-HM, **le référent**, interlocuteur désigné par le chef de pôle pour le site :
  - suit et met à jour les informations des fiches des services du pôle via le « web service » mis à sa disposition
  - met à jour les orientations médicales des médecins dans la base de données accessible à l'adresse [http://srwpr-drweb/W/dr\\_Annuaire/pages/frmLogin.aspx](http://srwpr-drweb/W/dr_Annuaire/pages/frmLogin.aspx)
  - met à jour les listes de mots clés associés à chaque service

- **La Direction du Contrôle de Gestion de l'AP-HM :**
  - met à jour le fichier « structure »
- **La DAM (Direction des Affaires Médicales) de l'AP-HM :**
  - met à jour les affectations et informations de contact des médecins
- **La DRH (Direction des Ressources Humaines) de l'AP-HM :**
  - met à jour les affectations et informations de contact des autres personnels

#### **4. SUJETS TRAITÉS ET SOURCES D'INFORMATION**

<b>SUJET</b>	<b>SOURCE</b>
Communiqués de presse et actualités	Attachés de communication AP-HM
Informations concernant un service hospitalier	Chef de service
Contacts des services et orientations des médecins	Référent(s) de PAM en liaison avec Contrôle de Gestion, DAM, DRH de l'AP-HM
Médias (photos, vidéos, sons, animations...)	Service communication AP-HM
Informations administratives, documents officiels et légaux	Référents de pôles et/ou direction fonctionnelle concernée
Informations et documents des partenaires de l'AP-HM	Attachés de communication AP-HM

#### **5. WORKFLOW (FLUX OPÉRATIONNEL)**

L'ensemble des intervenants qui produisent des contenus éditoriaux web constitue la chaîne éditoriale. Cette chaîne se compose d'un comité éditorial, d'un responsable éditorial, des contributeurs web, et selon le cas d'autres intervenants impliqués dans la vie éditoriale du site.

La cellule web/multimédia est chargée d'administrer le site et de veiller à son bon fonctionnement.

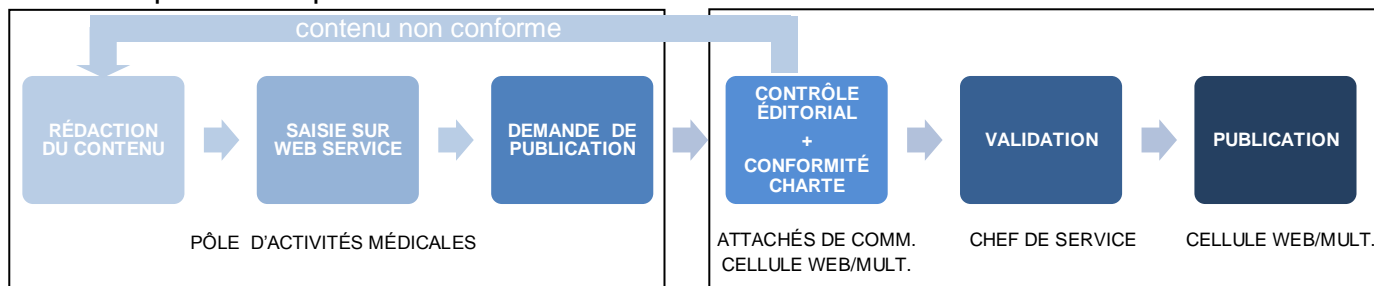
Le circuit de validation permet de structurer et de sécuriser l'ensemble de la chaîne. Ce circuit définit qui fait quoi : qui rédige, qui valide, qui coordonne...

Le but est de définir le périmètre d'action de chacun et de répartir le travail éditorial.

##### **5.1. Circuit de validation des fiches « service »**

Les fiches « service » sont constituées d'une partie dynamique (les membres de l'équipe médicale et leur orientation) et d'une partie statique (les informations générales sur le service, les horaires de consultations).

### 5.1.1 La partie statique est soumise au circuit de validation suivant :



Chaque fiche service se verra attribuer un responsable éditorial, en l'occurrence le chef de service, ainsi qu'un responsable éditorial suppléant en cas d'absence.

Pour chaque PAM, le contributeur WEB est le référent WEB désigné lors de la création du site Internet.

Le référent de pôle est responsable des informations relatives à son pôle qui sont publiées sur le site. Les informations scientifiques sont de la responsabilité du chef de service concerné.

Les contenus sont saisis par le référent de pôle depuis un « web service » mis à sa disposition.

L'accès à ce service se fait à travers un poste informatique. Le référent se connecte avec un identifiant et un mot de passe personnels qui lui ont été attribués.

Le référent procède à une demande de publication de la fiche mise à jour.

Le Service Communication reçoit et gère cette demande :

- Si le contenu est conforme à la charte, il peut en modifier la présentation si nécessaire. Il intègre d'éventuels illustrations et documents multimédias, puis il envoie un courriel de demande de validation de la fiche au chef de service avant publication.

Le chef de service pré-visualise la fiche service, corrige si besoin, et envoie un courriel de validation à la cellule web/multimédia. Le webmestre publie alors le contenu.

En cas de désaccord du chef de service quant à la publication, ce dernier prévient la cellule web/multimédia et le travail doit être repris.

- Si le contenu n'est pas conforme à la charte, la proposition est rejetée, et le contributeur est informé sur les motifs du refus par courriel.

**5.1.2** La partie dynamique de la fiche est mise à jour régulièrement par le rédacteur web via la base de données annuaire accessible à l'adresse :

[http://srwpr-drweb/Wdr\\_Annuaire/pages/frmLogin.aspx](http://srwpr-drweb/Wdr_Annuaire/pages/frmLogin.aspx)

Il vérifie la validité des listes de contacts ressortant sur la fiche « service » et signale aux acteurs concernés (Contrôle de Gestion, DAM ou DRH) toute modification nécessaire.

La mise à jour automatique de ces contenus est faite de manière journalière à 02h00 et n'est pas soumise à validation.

## 5.2. Validation du contenu du portail ap-hm.fr et des autres fiches

Dans le cas de ces pages du site, le comité rédactionnel est le service communication de l'AP-HM représenté par un attaché de communication qui est rédacteur web.

Plusieurs circuits de validation sont possibles en fonction de la nature des informations à publier.

Ils sont résumés ci-dessous en tenant compte du caractère optionnel des étapes orange.



## 6. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Tout écrit publié sur le site Internet de l'AP-HM doit respecter certaines règles déontologiques.

La cellule web/multimédia de l'AP-HM est la garante de ces règles sous l'autorité du Directeur de publication.

Un écrit publié sur le site Internet de l'AP-HM ne doit pas comporter de contenus :

- susceptibles, par leur nature, de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, à l'égalité entre les femmes et les hommes et à la protection des enfants
- encourageant la commission de crimes et/ou délits
- incitant à la consommation de substances illicites
- incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence
- à caractère diffamatoire
- à caractère vulgaire ou pornographique
- à caractère raciste
- à caractère homophobe
- à caractère publicitaire
- incitant à la débauche
- à caractère politique, syndical ou religieux.

### 6.1. Charte HONcode

Les écrits publiés sur le site Internet de l'AP-HM doivent respecter la Charte de «Health On the Net» destinée aux sites Web médicaux et de santé.

Voici les grands principes de cette charte. Plus de détails sont disponibles sur le site Internet: [www.hon.ch/HONcode/French/](http://www.hon.ch/HONcode/French/).

#### - **Autorité**

Tout avis médical fourni sur le site sera donné uniquement par du personnel spécialisé (diplômé) du domaine médical et des professionnels qualifiés, à moins qu'une déclaration explicite ne précise que certains avis proviennent de personnes ou d'organisations non médicales.

- **Complémentarité**

L'information diffusée sur le site est destinée à encourager, et non à remplacer, les relations existantes entre patient et médecin.

- **Confidentialité**

Les informations personnelles concernant les patients et les visiteurs d'un site médical, y compris leur identité, sont confidentielles. Le responsable du site s'engage sur l'honneur à respecter les conditions légales de confidentialité des informations médicales applicables dans le pays dans lequel le serveur (ainsi que les éventuels sites-miroir) est situé.

- **Attribution**

La source des données diffusées sur le site est explicitement citée avec, si possible, un hyperlien vers cette source. La date de la dernière modification doit apparaître clairement sur la page Web (par exemple: en bas de chaque page).

- **Justification**

Toute affirmation relative au bénéfice ou à la performance d'un traitement donné, d'un produit ou d'un service commercial, sera associée à des éléments de preuve appropriés et pondérés selon le principe d'attribution (ci-dessus).

- **Professionalisme**

Les créateurs du site s'efforceront de fournir l'information de la façon la plus claire possible, et fourniront une adresse de contact pour les utilisateurs qui désireraient obtenir des détails ou du soutien. Cette adresse (e-mail) doit être clairement affichée sur les pages du site.

- **Transparence du financement**

Le support d'un site doit être clairement identifié, y compris les identités d'organisations commerciales et non-commerciales qui contribuent au financement, services ou matériel du site.

- **Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale**

Si la publicité est une source de revenu du site, cela sera clairement établi. Le propriétaire du site fournira une brève description de la règle publicitaire adoptée. Tout apport promotionnel ou publicitaire sera présenté à l'utilisateur de façon claire afin de le différencier de l'apport uniquement créé par l'institution gérant le site.

Les principes de transparence des sponsors et de politique publicitaire et éditoriale n'ont pas lieu d'être pour le site [www.ap-hm.fr](http://www.ap-hm.fr) puisqu'aucune publicité ni sponsor ne sont autorisés.

## 6.2. Règlement des litiges

En cas d'interrogation ou litige au sujet de la publication d'une information à caractère médical, le Service Communication saisira la Commission Médicale d'Établissement de l'AP-HM.

Pour rappel, deux membres du Bureau de la CME siègent au comité éditorial web. La CME rendra une décision qui aura un caractère définitif quant à la publication de l'information.

Pour tout autre litige, le comité éditorial web pourra éventuellement être saisi pour avis consultatif.



## 7. RÈGLES RÉDACTIONNELLES

Les règles de base pour être lu sur le web :

- Choisir un langage simple, clair, concret
- Développer une seule idée par paragraphe
- Commencer par la conclusion
- Indiquer en gras les mots importants
- Découper le texte avec des intertitres et des listes à puce
- Créer des liens hypertextes
- Bien utiliser la « titraille »

### Choisir un langage simple, clair, concret

Utiliser des phrases courtes, éviter les termes abstraits, choisir des mots simples compréhensibles par le grand public.

Bannir le jargon, développer les sigles et abréviations lors de la première citation.

### Développer une seule idée par paragraphe

Eviter les redondances. Eliminer tout ce qui n'est pas essentiel à la compréhension du texte.

### Commencer par la conclusion

Commencer par les informations les plus importantes. Après avoir lu le premier paragraphe, les internautes doivent avoir retenu l'essentiel de l'information.

### Indiquer en gras les mots importants

**Faciliter la lecture** en affichant les mots-clés en gras. L'écriture web n'est pas linéaire mais circulaire : les internautes lisent les textes en diagonale, et non du début à la fin.

### Découper le texte avec des intertitres et des listes à puce

Aérer le texte avec des intertitres courts (4 ou 5 mots maximum) et ne pas hésiter à utiliser des listes à puce.

## Créer des liens hypertextes

Sur le **web**, les **textes doivent être 2 fois plus courts** que sur papier : pour éviter de surcharger la page, renvoyer vers des liens placés sur des mots clés.

## Bien utiliser la titraile

Lorsque l'article est écrit, choisir la titraile :

- **Un titre** (moins de 10 mots) : il doit séduire, donner envie de lire l'article. Il peut être complété par un surtitre
- **Un chapeau** (une ou deux phrases), placé sous le titre, résume l'article et incite l'internaute à lire la suite.
- **Des intertitres** (4 à 5 mots maxi) permettent de faire respirer le texte et de relancer l'intérêt du lecteur.

Et aussi :

- Mettre les **citations** entre guillemets et en italique.
- Indiquer les noms des personnes (Prénom Nom) en minuscules. Eviter d'utiliser M., Mme ou Mlle pour ne pas alourdir les phrases.
- Utiliser les abréviations : Pr (Professeur), Dr (Docteur)

### **7.1. Sources et citations**

- Lorsque l'AP-HM n'est pas l'auteur d'un texte cité, un lien hypertexte renvoie vers le site Internet de la source (voir le point suivant)
- Les citations sont resituées dans leur contexte d'origine.

### **7.2. Liens hypertextes**

Si le rédacteur souhaite utiliser un contenu d'un site Internet externe à celui de l'AP-HM, il est préférable de ne pas copier ce contenu sur le site de l'AP-HM, mais plutôt de créer un lien pointant vers sa source.

Pour ce faire, le rédacteur doit respecter le droit d'auteur et donc :

- veiller à ce que la présentation du lien ne tende pas à faire croire à l'internaute à l'existence d'une coopération entre l'AP-HM et le site ou la ressource lié(e)
- accompagner le lien d'une référence précise au site ou à la ressource lié(e) (nom du site, nom de l'auteur, ...)
- informer le propriétaire du site ou de la ressource lié(e) qu'un lien a été établi vers celui ou celle-ci.

Sont interdits :

- les liens pointant vers des sites personnels
- les liens pointant vers des sites d'entreprises commerciales dont celles fabriquant, distribuant des médicaments, objets, appareils, produits présentés comme ayant un intérêt pour la santé.

Quelques conseils :

- Le libellé du lien doit être le plus pertinent possible par rapport au contenu pointé
- Éviter d'utiliser le lien « Cliquer ici », mais préférer par exemple : « Lire la charte éditoriale »
- Préférer du texte plutôt qu'une image pour mettre un lien
- Pour utiliser des citations provenant de sites Internet ou pour citer le nom des sites :
  - Faire une bibliographie des sites avec les liens en fin d'article,
  - Ne pas mettre de lien vers les sites cités en plein texte (risque de perdre l'internaute)

## **8. RÈGLES D'ILLUSTRATION**

Les images et autres médias d'illustrations sont issus de préférence :

- de la photothèque de l'AP-HM
- des banques de médias de la cellule web/multimédia de l'AP-HM
- de sites Internet qui proposent des images libres de droit ou sous licences Creative Commons

Ils peuvent néanmoins provenir, à la condition d'une validation par la cellule web/multimédia, des services de l'AP-HM ou des partenaires de l'AP-HM. Dans tous les cas, le nom de l'auteur doit être cité.

Pour les photos sous licence « Creative Commons », les licences associées et le lien vers la source doivent être indiqués.

### **8.1. Images fixes**

Les images fixes sont implémentées par le service communication. Elles peuvent être proposées par les collaborateurs, mais soumises pour validation.

Le droit à l'image est la prérogative reconnue à toute personne de s'opposer, à certaines conditions, à ce que des tiers non autorisés reproduisent et, a fortiori, diffusent son image. La publication d'une image nécessite une autorisation expresse ou une autorisation tacite (accordée par la jurisprudence).

- Une image d'illustration est explicite et pertinente par rapport au contenu en relation
- Des illustrations décalées sont utilisées dès lors qu'elles sont pertinentes et suffisamment explicites.

Au niveau technique les images sont en RVB 72 dpi format JPG largeur maxi 582 pixels. Le nom du fichier doit absolument contenir au moins un mot clés sans aucun accent ni espace.

Utiliser “\_” (underscore) à la place de l'espace.

Utiliser “.jpg” en fin de mot.

Les photos, les illustrations, les graphiques, les textes seront transmis par courriel accompagnés obligatoirement du nom de l'auteur et de la mention intégrale :

“Droits d'auteur acquittés pour une utilisation sur les sites internet de l'AP-HM sans limite de temps, l'auteur est conscient que toutes les œuvres diffusées sur Internet peuvent être reproduites par les internautes malgré l'avertissement de l'AP-HM précisant que toutes reproductions même partielle du contenu de son site est interdite.”

Ces courriels seront conservés.

La solution technique utilisée par l'AP-HM pour son site Internet offre la possibilité de mettre en valeur des images en les présentant sous la forme de liens. Le module spécifique utilisé permet de présenter les images dans un cadre semi-transparent noir.

Un autre module permet d'intégrer au contenu de la page un diaporama intégrant des visuels de haute qualité. Les visuels affichés devront au préalable être redimensionnés par le Service Communication à l'aide d'un logiciel de traitement d'image.

## **8.2. Vidéos et ressources audio**

Les vidéos et autres ressources audio sont hébergées sur une plateforme de services vidéo choisie par l'AP-HM. Ce service est administré par la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

- Les vidéos et ressources audio utilisées en illustration d'un contenu écrit sont intégrées dans la même page que le texte
- Les vidéos et ressources audio utilisées en contenus directs sont visibles dans des pages dédiées
- Les vidéos et ressources audio sont embarquées dans les pages du site avec le lecteur du site source
- Les ressources audio sont formatées pour une diffusion (avec une image fixe)

La publication d'une vidéo permettant d'identifier un individu nécessite une autorisation expresse ou une autorisation tacite (accordée par la jurisprudence).

Une autorisation de droit à l'image doit donc être établie automatiquement par l'AP-HM, signée par la personne filmée, et conservée par la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

### **8.3. Animations Flash**

Les animations au format Adobe Flash peuvent être affichées par le site de l'AP-HM. Ces réalisations sont produites soit en interne par le Service Communication soit par des services tiers partenaires et agréés.

### **8.4. Fichiers PDF et Powerpoint**

Les fichiers PDF ainsi que les diaporamas Powerpoint peuvent être proposés au téléchargement sur le site ap-hm.fr après validation par le service communication. Ils sont transmis par courriel à la cellule web/multimédia accompagnés obligatoirement du nom de l'auteur et de la mention intégrale :

“Droits d'auteur acquittés pour une utilisation sur les sites internet de l'AP-HM sans limite de temps, l'auteur est conscient que toutes les œuvres diffusées sur Internet peuvent être reproduites par les internautes malgré l'avertissement de l'AP-HM précisant que toutes reproductions même partielle du contenu de son site est interdite.”

Ils sont intégrés sur le site par la cellule web/multimédia.

Noter que la police de caractères à utiliser pour les PowerPoint est l'Arial.

## **9. CONTRÔLE QUALITÉ**

Les rédacteurs de contenus pour le site Internet doivent se relire et se corriger avant de demander une publication. Le fond et la forme sont aussi importants l'un que l'autre à ce niveau.

Le chef de service a la responsabilité du contrôle du contenu.

Le Service Communication contrôle la forme (notamment l'orthographe et la syntaxe), et le respect de la charte éditoriale (importance accordée tout particulièrement à la déontologie).

## **10. MOTEUR DE RECHERCHE ET MOTS CLÉS**

L'AP-HM a décidé de doter son site Internet d'un moteur de recherche puissant et ergonomique afin de potentialiser la richesse de son contenu.

La solution technique utilisée est un outil de recherche performant et paramétrable. Il permet d'indexer le contenu du portail de l'AP-HM en proposant des résultats de recherche hiérarchisés.

Chaque page du site dispose d'un champ de mots clés spécifiques qui viennent « nourrir » le moteur de recherche. Pour les fiches « service », la responsabilité de ces listes de termes, non visibles du public, revient aux responsables rédactionnels des PAM. Ces derniers communiquent les listes de mots clés par courriel au service communication qui se chargera de les implémenter dans les fiches « service ».

D'autre part, le recueil de tous les mots clés servira à enrichir le référencement du site ap-hm.fr sur les moteurs de recherche web.

## **11. NEWSLETTERS (COURRIELS D'INFORMATION)**

Le site ap-hm.fr propose aux utilisateurs de s'abonner à des newsletters\* (courriels d'informations).

Ces newsletters sont créées par le service communication de l'AP-HM et envoyées par ce même service ou par un service tiers partenaire.

## **12. FAQ (FOIRE AUX QUESTIONS)**

La solution technique utilisée par ap-hm.fr permet aux administrateurs du site de créer des Questions/Réponses et de les structurer dans une page dédiée accessible depuis le portail. Elle permet également de créer des catégories de FAQ en ciblant les internautes en fonction de leurs besoins et de leurs demandes. Cette liste de catégories est évolutive afin de coller au plus près des demandes des usagers. Des remontées d'informations depuis les services de l'AP-HM pourront venir l'enrichir.

## **13. ENQUÊTES ET SONDAGES EN LIGNE**

L'outil technique utilisé par ap-hm.fr permet de créer des formulaires de mise en place d'enquêtes\* et de sondages\* en ligne. Ce module donne la possibilité de créer des formulaires complexes intégrant plusieurs types de questions. De plus, l'administrateur aura accès à un récapitulatif des soumissions de chaque formulaire avec la possibilité d'exporter ces résultats au format CSV permettant un traitement ultérieur sur des logiciels spécialisés de type Sphinx.

## **14. RELATIONS AVEC LES USAGERS**

### **14.1. Messages électroniques**

Chaque message\* adressé à l'administration via une page de contact dans un site Internet doit avoir une réponse, que la question posée semble pertinente ou non. Des référents (médicaux et administratifs) sont désignés par le service communication pour répondre aux questions des internautes.

L'internaute est orienté vers le bon contact au moment de poser la question (liste déroulante proposant des catégories).

Deux niveaux de réponse sont organisés :

- Premier niveau de réponse : un courriel automatique est généré signalant que la demande de l'internaute est prise en compte et sera traitée dans les meilleurs délais ;
- Deuxième niveau de réponse, plusieurs cas de figure :
  - l'administrateur du site peut apporter lui-même une réponse à l'internaute : il formule la réponse ;
  - l'administrateur du site doit solliciter l'avis d'un référent pour apporter une réponse : le référent répond directement ou transmet sa réponse à l'administrateur du site qui fera suivre à l'internaute ;

- l'administration n'est pas en mesure d'apporter une réponse : elle réoriente l'internaute vers un organisme extérieur ressource.

## **14.2. Mise à jour des contenus**

Le droit à l'information des usagers doit être servi par la mise à disposition d'une information régulièrement mise à jour, datée, fiable, transparente et partageable. Les publications en ligne ne sont pas organisées selon une régularité fixée par avance, elles sont rythmées par :

- l'actualité de la santé
- l'actualité de l'établissement
- la mise à jour des informations concernant les services
- l'évolution générale des services disponibles dans chaque unité

Certaines pages peuvent proposer des newsletters (courriels d'information) sur abonnement. La fréquence et la structure des newsletters sont fixées librement.

## **14.3. Archivage des contenus publics**

Pour inscrire l'action publique dans la durée et ne pas déposséder le citoyen de la mémoire publique collective, les contenus diffusés qui ne sont plus d'actualité sont archivés. Les archives sont conservées en accès public.

Plusieurs modalités d'archivage coexistent :

- soit manuellement par un modérateur (webmestre ou attaché de communication) qui clique sur le bouton archiver
- soit automatiquement grâce à une date programmée de fin de publication.

Dans tous les cas, le document ne sera plus visible sur le site mais on pourra le retrouver grâce au moteur de recherche.

## **15. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ap-hm.fr**

Les utilisateurs du site ap-hm.fr peuvent télécharger et imprimer pour leur usage privé ou public les articles qu'ils souhaitent. Il est strictement interdit d'exploiter de façon commerciale et publicitaire le contenu du site. Il est interdit d'imprimer et de diffuser massivement le contenu du site sans l'accord des auteurs et du comité éditorial.

### **15.1. Création de liens vers le site ap-hm.fr**

L'AP-HM autorise la mise en place de liens hypertextes pointant vers son contenu dans la mesure où ils ne portent pas préjudice à l'image du site et après accord exprès.

### **15.2. Respect du droit d'auteur**

L'accès aux articles est libre et gratuit. Les internautes peuvent consulter l'intégralité des articles et des dossiers publiés sur le site. Cependant, il est rappelé que les articles et autres contributions ainsi que les bases de données sont couvertes par le droit d'auteur et

sont la propriété de leurs auteurs et de l'AP-HM. Les utilisateurs doivent associer aux articles qu'ils citent les éléments bibliographiques permettant de l'identifier sans ambiguïté, et notamment faire mention du nom de l'auteur ou de l'AP-HM et du site ap-hm.fr.

### **15.3. Illustrations**

Les images illustrant les articles sont également protégées par le code de la propriété intellectuelle. Il est nécessaire de respecter les conditions d'utilisations (Créative Commons, images libres de droits...) et le cas échéant, de prendre contact directement pour obtenir le droit d'utiliser l'image. L'association d'une image au texte ne reflète pas nécessairement la position de l'auteur sur la thèse défendue dans l'article.

Pour les photographies de personnes, même pour les agents de l'AP-HM, une autorisation de droit à l'image doit être établie automatiquement par l'AP-HM, signée par la personne photographiée, et conservée par la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

## **16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

La loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 30 mars 2011 encadre la mise en œuvre des fichiers ou des traitements de données à caractère personnel qu'ils soient automatisés ou manuels.

Les responsables de ces fichiers ou traitements ont des obligations.

Pour rappel :

*« Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.*

*Constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.*

*Constitue un fichier de données à caractère personnel tout ensemble structuré et stable de données à caractère personnel accessibles selon des critères déterminés.*

*La personne concernée par un traitement de données à caractère personnel est celle à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du traitement. »*

Au cours de sa visite sur le site ap-hm.fr, il peut être demandé à l'internaute de saisir des informations personnelles nominatives le concernant (nom, numéro de téléphone, adresse ...).



Ces informations permettent à l'AP-HM notamment de mieux connaître les internautes visitant son site, de répondre à leurs besoins et de leur dispenser un service de qualité. Elles sont susceptibles d'être conservées, traitées de manière automatisée et utilisées notamment pour les contacter dans le cadre d'opérations de communication.

L'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives qui le concernent. Pour l'exercer, il doit s'adresser à :

AP-HM  
Service Communication – Cellule web/multimédia  
80, rue Brochier  
13005 Marseille  
Courriel : [webmaster@ap-hm.fr](mailto:webmaster@ap-hm.fr)

### **16.1. Collecte et utilisation des données**

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille recueille par l'intermédiaire de son site Internet deux grandes catégories de données, qui peuvent être classées de la manière suivante :

- des informations personnelles ;
- des informations à vocation statistique.

Ces informations sont collectées pour permettre à l'AP-HM de mieux connaître les internautes, afin notamment de réaliser les tâches qu'ils initient sur le site, de répondre ainsi à leurs demandes de manière précise et satisfaisante, ou éventuellement de les contacter et de les informer de l'existence de ses actualités et services.

Certaines de ces informations peuvent aussi être stockées dans un but de recherche et de développement, et (ou) dans le but de réaliser des statistiques sur la fréquentation des différentes pages du site, afin de mieux cerner les attentes des internautes, et de leur proposer un site plus riche et plus performant.

Ci-dessous, les dispositions particulières concernant chaque catégorie de données collectées.

#### **Les informations personnelles :**

Le site ap-hm.fr recueille trois types d'informations personnelles :

- Informations dites de " contact physique ", telles que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ; ces informations permettront à l'AP-HM par exemple de contacter l'internaute s'il a manifesté le souhait de prendre rendez-vous, de postuler à une offre d'emploi ou pour toute demande de renseignement ;
- Informations dites " de contact en ligne " : il s'agit essentiellement de l'adresse de courriel, qui permettra à l'AP-HM de répondre aux demandes de l'internaute ;
- Informations dites " de maintien de l'état ", qui permettent de conserver une session ou de reconnaître automatiquement une personne qui a déjà visité un site, comme par exemple un mot de passe, qui pourra éventuellement être établi si elle le souhaite.

L'AP-HM peut être amenée à transmettre ces informations collectées (hors informations dites de « maintien de l'état ») aux services de son établissement afin de mieux répondre aux remarques et demandes de renseignements. En aucun cas ces données ne sont transmises à des tiers. Si l'internaute souhaite s'opposer au transfert d'informations nominatives, il doit s'adresser à la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

Les données nominatives sont conservées conformément aux dispositions légales et réglementaires prévues en la matière. Une fois passé un délai variable en fonction de la nature des informations recueillies, ces données ne sont plus conservées par l'AP-HM. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'internaute dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données de type « nominatives » le concernant. Pour l'exercer, il doit s'adresser à la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

### **Les informations à usage statistique :**

Le site ap-hm.fr recueille trois types d'informations à usage statistique :

- Cookies : un "cookie" est un fichier créé sur le poste informatique par le navigateur. Il enregistre des informations. Les "cookies" sont utilisés notamment pour l'administration du site, afin de répondre aux demandes de l'internaute, ainsi que dans le cadre d'opérations de recherche et de développement.
- Informations dites " données interactives " : il s'agit par exemple de l'objet des demandes que l'internaute formule, des critères de recherche qu'il sélectionne sur les sites.
- Informations dites " de navigation " : il s'agit de données générées par la navigation de l'internaute sur le site (pages visitées, temps passés sur chaque page ...).

L'AP-HM et ses services sont les destinataires des informations statistiques recueillies. Aucune information nominative n'est transmise à des tiers.

Les données statistiques de type " nominatives ", qui sont susceptibles de permettre directement ou indirectement l'identification de l'internaute, sont conservées conformément aux dispositions légales et réglementaires, c'est-à-dire « à des fins historiques, statistiques ou scientifiques ».

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'internaute dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données de type " nominatives " le concernant. Pour l'exercer, il doit s'adresser à la cellule web/multimédia de l'AP-HM.

## **16.2. Listes de diffusion**

Les adresses électroniques recueillies dans le cadre des listes de diffusion ne sont utilisées qu'à des fins d'informations. À aucun moment elles ne sont transmises par l'AP-HM à des tiers. Chaque courriel reçu contient un lien permettant de se désinscrire à tout moment.

---

\* : L'AP-HM assure l'intégrité et la conservation du secret des données médicales qui peuvent se retrouver dans ces informations (c'est-à-dire dans les accès des patients aux soins via le site, les newsletters, les enquêtes et sondages, les courriels).

## COMPOSITION DU COMITÉ ÉDITORIAL WEB (OU COMITÉ WEB ÉLARGI)

### 23 MEMBRES :

- Chef de cabinet, Service Communication, AP-HM
- 1 référent CME, AP-HM
- 1 suppléant CME, AP-HM
- 1 référent Direction Hôpital de la Conception, AP-HM
  - 1 référent Direction Hôpital Nord, AP-HM
  - 1 référent Direction des Hôpitaux Sud, AP-HM
  - 1 référent Direction Hôpital de la Timone, AP-HM
- 1 référent Centre de Coordination en Cancérologie, AP-HM
- 1 référent Direction Recherche Innovation, AP-HM
  - 1 référent Direction des Soins, AP-HM
  - 1 référent DQGRC, AP-HM
  - 1 référent DRHPS, AP-HM
- 1 référent Direction de la Stratégie, AP-HM
- 1 référent Direction des Affaires Internationales, AP-HM
- 1 référent Écoles et Instituts de Formations aux Professionnels de Santé, AP-HM
  - 1 référent Direction de la Culture, AP-HM
- 3 attachés de communication, Service Communication, AP-HM
- 1 référent studio de création, Service Communication, AP-HM
- 2 webmestres cellule web/multimédia, Service Communication, AP-HM
- 1 référent DSIO, AP-HM

# ARBORESCENCE DU SITE INTERNET ap-hm.fr

## LIENS PRIMAIRES

<b>RAFALE COM.</b> Agence de communication.	<b>Arborescence du portail Internet de l'APHM</b>			
<b>Plan de classement</b>	Niveau 01	Niveau 02	Niveau 03	Niveau 04
[ ]	<b>APHM</b>	Missions	Soins - Recherche - Enseignement	
[ ]		Hôpitaux presentation, chiffres clés 2010		
[ ]		Organisation orga DG, CS, Directoire		
[ ]		<b>Enjeux</b>		
[ ]		BMT, restructuration hôpitaux sud, projet établissement 2010-2014, CHT, HPST		
[ ]		Engagement Qualité		
[ ]		Publications		
[ ]		Relations Internationales		
[ ]		Politique Culturelle		
[ ]		Histoire et Patrimoine		
[ ]	<b>Hopitaux</b>	??????	??????	??????
[ ]	<b>Les Services Médicaux</b>	Recherche un service		
[ ]		Cancérologie	Recherche Spécialités Rendez Vous	
[ ]		Urgences	SAU	
[ ]			Adultes, Enfants, Ophtalmo, Gynéco	
[ ]			CAP AVC SAMU	
[ ]		Zoom Sur	Grands Brulés Maladies Rares Centres de consultations spécialisées LSF Centre Hyperbare Centre du sommeil Médecine du sport VIH Voyage et Santé	
[ ]		Dons d'Organes		
[ ]		Equipement Plateau technique		
[ ]	<b>La vie à l'Hôpital</b>	Plan d'accès	Timone Nord Conception Sud Structure externes	
[ ]		Votre Séjour	Votre Entrée Formalités administratives Votre Sortie Dossier Médical Les Frais à acquitter	
[ ]		Vos Droits - Vos Devoirs	Les représentants des usagers /associations Voie de recours Rendre visite ou Contacter un patient La Charte du Patient	
[ ]		Vos Suggestions	Questionnaire de satisfaction	
[ ]	<b>Recrutement - Formation</b>	Offres d'emplois		
[ ]		Concours		
[ ]		Les métiers de l'hôpital		
[ ]		Formations médicales		
[ ]		Formations paramédicales	IFSI Formations spécialisées IFCS	
[ ]	<b>Rechercher un médecin</b>			
[ ]	<b>Professionnels de santé: Abonnez vous!</b>			

# ARBORESCENCE DU SITE INTERNET ap-hm.fr

## LIENS SECONDAIRES

<p style="font-size: 24px; margin: 0;"><b>RAFALE COM.</b></p> <p style="margin: 0;">Agence de communication.</p>	<p style="font-size: 18px; margin: 0;"><b>Arborescence du portail Internet de l'APHM</b></p>
--	--

Plan de	Niveau 01	Niveau 02	Niveau 03	Niveau 04
📁	<b>Fournisseurs</b>	SAO		
📁				
📁	<b>Presse</b>		Communiqués de presse	
📁			Dossier de presse	
📁			Contacts & procédures	
📁			Médiathèque	
📁			Publications institutionnelles	
📁			Espace Privé Photothèque	
📁	<b>Réseaux de soins</b>			
📁	<b>Santé - Prévention</b>			
📁	<b>Ventes Immobilières</b>			
📁	<b>Faire un don à l'APHM</b>			
📁	<b>Actes Administratifs</b>			

## LIENS SIMPLES

<p style="font-size: 24px; margin: 0;"><b>RAFALE COM.</b></p> <p style="margin: 0;">Agence de communication.</p>	<p style="font-size: 18px; margin: 0;"><b>Arborescence du portail Internet</b></p>
--	--

Plan de	Niveau 01	Niveau 02	Niveau 03	Niveau 04
📁	<b>Contacts</b>			
📁	<b>Actualités</b>			
📁	<b>Agenda</b>			
📁	<b>Plan du site</b>			
📁	<b>FAQ</b>			
📁	<b>Mentions légales</b>			