

GÉRER SA E-RÉPUTATION

Guide pratique pour le médecin libéral



Selon les termes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), « l'e-réputation est l'**image numérique d'une personne sur Internet**. Cette e-réputation est entretenue par tout ce qui concerne cette personne et qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos ».

Les professionnels de tous les milieux sont aujourd'hui concernés par la gestion de ce paramètre et les **médecins libéraux** n'y échappent pas.

Ce guide doit vous permettre d'en appréhender les risques et les opportunités et d'identifier les acteurs dont vous pourrez vous entourer.

LES POINTS À SURVEILLER

LES FICHES NOMINATIVES

De nombreux sites répertorient les professionnels de santé et en particulier les médecins libéraux. Ils se basent généralement sur [l'annuaire santé de l'Agence du numérique en santé](#) mais ne demandent pas de validation de la part du médecin pour la création de la fiche. Sur certains d'entre eux, divers systèmes d'avis sont mis en place (recommandations, notes, commentaires...).

Dans certains cas, ces fiches sont liées à des **plateformes de prise de rendez-vous en ligne** et de **téléconsultation** (lemedecin.fr par exemple), qui redirigeront l'internaute vers des médecins inscrits sur la plateforme si celui-ci veut prendre rendez-vous en ligne.



COMMENT MAÎTRISER CES FICHES ?

Conformément à la loi informatique et liberté, vous pouvez **demandeur la suppression de la fiche** à l'éditeur du site en suivant les instructions de la [CNIL](#). Si l'éditeur ne fait pas le nécessaire dans **le délai d'un mois** qui lui est imparti, vous pouvez **porter plainte** auprès de la [CNIL](#) ou demander judiciairement la suppression de la fiche.

Vous pouvez faire ces actions sans avoir recours à un avocat mais cela reste **vivement recommandé**.

Si les actions précédentes ne suffisent pas à faire disparaître votre fiche, vous pouvez faire une **demande de déréférencement** en suivant [les indications de la CNIL](#). Cela aura pour effet de faire disparaître la page des moteurs de recherche comme Google, Bing ou Firefox.

Cependant, elle sera toujours en ligne et consultable via l'URL ou par une recherche sur le site en question.

NB : ces démarches ne fonctionnent pas pour les **commentaires et avis** que l'on trouve par exemple sur Google.

LES POINTS À SURVEILLER

LES COMMENTAIRES ET AVIS

La gestion des **commentaires et avis** est le **point central de la e-réputation**. Vous disposez de plusieurs moyens d'actions s'agissant d'avis ou propos jugés désagréables et pour des avis dépassant les limites de la liberté d'expression, les moyens d'actions sont plus avancés.

> LES COMMENTAIRES NON ILLICITES

La solution la plus adaptée est souvent **la réponse via les outils fournis par les sites** eux même. Par exemple dans le cas de Google, il est important de **devenir administrateur de votre fiche établissement** (ex-Google My Business). Vous pourrez ainsi répondre à tout commentaire et avis postés sur votre fiche Google. Dans vos réponses, il est fondamental de veiller à ne pas porter atteinte au secret médical.



COMMENT RÉPONDRE ?

Voici quelques conseils issus du guide "Préserver sa réputation numérique" édité par le Conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM) :

- Remercier dans un premier temps le patient d'avoir laissé un avis ;
- Lui faire comprendre que vous avez compris la nature de son désagrément.

Puis, en fonction des situations :

- Si **le désagrément est fondé**, en expliquer la cause et les éventuelles mesures mises en œuvre pour le pallier ;
- Si **le désagrément n'est pas fondé**, informer l'auteur du commentaire de votre surprise à sa lecture ;
- Si nécessaire, préciser à l'auteur du commentaire que vous ne pouvez lui fournir une réponse complète sans risquer de porter atteinte au secret médical ;
- Enfin, proposer à l'auteur du commentaire de vous contacter via vos coordonnées professionnelles, afin de permettre de **trouver une solution aux difficultés qu'il a pu rencontrer**.

En annexe, page 6, vous trouverez des **modèles de réponses** issues du guide du CNOM afin de vous orienter dans vos démarches.



LES POINTS À SURVEILLER

LES COMMENTAIRES ET AVIS

> LES COMMENTAIRES ILLICITES

Liste non exhaustive des éléments rendant un commentaire illicite :

- Les injures
- La diffamation
- L'incitation à la haine, la discrimination ou la violence
- Le dénigrement
- L'atteinte à la vie privée
- Les propos racistes, sexistes et discriminants



COMMENT RÉAGIR ?

En cas de commentaire ou avis illicite, le Conseil de l'Ordre préconise des actions par palier*:

PALIER 1 : signalement à l'éditeur ou à l'hébergeur

PALIER 2 : mise en demeure ou notification. Le médecin peut mettre en demeure l'auteur du commentaire si celui-ci est identifiable. Dans le cas contraire, il peut mettre en demeure l'éditeur du site.

PALIER 3 : constituer une preuve

PALIER 4 : action judiciaire en vue de la suppression des avis ou propos

PALIER 5 : action judiciaire en vue de la suppression des avis ou propos et d'une indemnisation

*Voir "[Préserver sa réputation numérique](#)", CNOM, pp 22-27

LES AIDES ET ASSURANCES

La **gestion de votre e-réputation** est un enjeu fondamental, d'autant plus que son impact auprès des patients ne fait qu'augmenter. Afin de vous aider ou de vous faire accompagner sur ce sujet, plusieurs ressources sont à votre disposition.

LE CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE DES MEDECINS

Le CNOM a produit un guide très complet sur la e-réputation qui sert de base à de nombreux éléments de ce document et dans lequel vous trouverez plus de détails sur les sujets précédents. Le CNOM peut aussi agir dans les cas où un élément porte atteinte à la totalité de la profession ou en cas de menace ou de violence.

LES SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES EN GESTION DE LA E-RÉPUTATION

Des sociétés spécialisées dans la gestion de la réputation existent. Ces sociétés proposent des **services d'assistance à la gestion des commentaires** (veille et réponse), d'assistance juridique ou encore d'enfouissement de pages et commentaires.

LES ASSURANCES

De nombreuses sociétés d'assurance proposent des services en lien avec la e-réputation.

IL FAUT DISTINGUER DEUX TYPES D'OFFRES :

- **L'assistance à la gestion** : les assurances vous conseillent en cas de besoin pour gérer les informations sur internet pouvant porter atteinte à votre réputation avec par exemple la rédaction de réponses adaptées aux commentaires négatifs. Elles peuvent aussi proposer de faire appel à des prestataires spécialisés dans la gestion de la e-réputation. **Ces services sont proposés par la quasi-totalité des assureurs.**
- **L'assurance e-réputation** : cette prestation vise à compenser au mieux le manque à gagner lié à un déficit de notoriété et une assistance juridique en cas de poursuites judiciaires. Toutes les sociétés d'assurance ne le proposent pas clairement dans leur RCP. On peut mentionner Axa, MACSF, Sham ou encore SwissLife.

Attention : les garanties offertes par les contrats d'assurance manquent souvent de clarté et les offres sont rarement chiffrées. Nous vous recommandons de les contacter pour préciser ces éléments.

ANNEXE 1

COMMENTAIRES-TYPES ADAPTÉS DU GUIDE DU CNOM

Nature du commentaire :

Désagrément lié aux soins prodigués

Exemple de réponse :

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Vous nous voyez désolés que vous n'ayez pas bien vécu votre prise en charge médicale.

Nous ne pouvons vous fournir une réponse complète par le biais de ces commentaires sans risquer de porter atteinte au secret médical. Si vous le souhaitez nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (01 00 00 00 00) ou par courrier électronique à l'adresse (exemple@email.fr) afin de pouvoir aborder en détails les points que vous soulevez, et de convenir si nécessaire d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous

Nature du commentaire :

La consultation est jugée trop courte

Exemple de réponse :

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Nous comprenons que le temps accordé dans le cadre d'une consultation puisse vous paraître trop court et être source de déception, mais cela est indispensable pour limiter les retards et ne pas défavoriser les autres patients ni nuire à la qualité des soins que nous pratiquons.

Afin de ne pas risquer de porter atteinte au secret médical nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (01 00 00 00 00) ou par courrier électronique à l'adresse (exemple@email.fr) afin de pouvoir aborder en détails les questions relatives à votre prise en charge, et de convenir si nécessaire d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous

Nature du commentaire :

Temps d'attente excessif

Exemple de réponse :

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Nous mettons tout en œuvre pour limiter les temps d'attente de nos patients. Néanmoins, dans votre situation, nos efforts n'ont pas permis de vous donner pleinement satisfaction, ce que nous déplorons.

Nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (01 00 00 00 00) ou par courrier électronique à l'adresse (exemple@email.fr) afin de convenir si vous le souhaitez d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous

ANNEXE 2

BIBLIOGRAPHIE

"Préserver sa réputation numérique, guide pratique" par le Conseil national de l'Ordre des médecins, 2018.

Lien : https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf

"Soignez votre e-réputation : le médecin libéral face aux enjeux des sites de notation et des faux avis" par Maître Olivier Leca, avocat spécialisé en droit des assurances et responsabilité professionnelle au barreau de Paris, 6 août 2019.

Lien : <https://www.linkedin.com/pulse/soignez-votre-e-r%C3%A9putation-le-m%C3%A9decin-lib%C3%A9ral-face-aux-olivier-leca>

"E-réputation : étude descriptive auprès de 240 médecins généralistes de région sud" par David Gladines, Pierre-André Bonnet, Axelle Durocher, SFSP, Revue Santé Publique, 2021.

Lien : <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2021-3-page-379.htm>

"E-réputation : comment la protéger ?" Newsletter JURIDIC'MED-LIB de l'URPS médecin libéraux Bourgogne Franche-Comté, p4, mars 2021. Lien : https://www.urps-ml-bfc.org/wp-content/uploads/2021/04/Lettre_48_BFC-1.pdf

"Un internaute condamné à payer 1.800 euros à cause d'un avis sur Google", Capital, 5 juin 2022. Lien :

<https://www.capital.fr/economie-politique/un-internaute-condamne-a-payer-1800-euros-a-cause-dun-avis-sur-google-1438278>

ARTICLES DES ASSUREURS SUR LA PROTECTION DE LA E-RÉPUTATION

(Avec l'intention de rediriger vers leurs solutions d'assurance.)

Aviva : <https://www.aviva.fr/conseils-en-assurance/mon-activite-professionnelle/e-reputation-entreprise.html>

MACSF :

- <https://www.macsf.fr/responsabilite-professionnelle/ethique-et-societe/comment-protoger-votre-e-reputation>
- <https://www.macsf.fr/responsabilite-professionnelle/Relation-au-patient-et-deontologie/ereputation-garantie-assistance>
- <https://www.macsf.fr/Nos-produits-services/vie-professionnelle/Responsabilite-civile-professionnelle-Protection-juridique/RCP-PJ-Professionnels-de-sante/responsabilite-civile-professionnelle-et-protection-juridique-liberaux#garanties-optionnelles>

MNH : <https://www.mnh.fr/actualite/prenez-soin-votre-e-reputation>

Sham : <https://www.sham.fr/professionnels-de-sante/responsabilite-civile-professionnelle>

SwissLife : <https://www.swisslife.fr/home/particuliers/Protoger-mes-proches-et-maintenir-mes-revenus/Protoger-ma-famille/E-reputation.html>

EXEMPLE DE SITES RÉFÉRENÇANT DES MÉDECINS SANS QU'ILS NE S'INSCRIVENT

Annuaire horaire : www.annuaire-horaire.fr (avec système d'avis)

Choisir un médecin : <https://www.choisirunmedecin.com/> (avec notation)

Doctooome : www.doctooome.com (avec système de notation par recommandation)

Horaires d'ouverture 24 : <https://www.horairesdouverture24.fr/> (avec notation)

KesKeCes : <https://www.keskeces.com/> (avec notation)

Le médecin : lemedecin.fr (lié à une plateforme de prise de rdv et téléconsultation)

Société.com : <https://www.societe.com/>

Tous les horaires : <https://tous-les-horaires.fr/>

SOLUTIONS DE GESTION DE LA E-RÉPUTATION

Alaxione : <https://www.alaxione.fr/nos-solutions/>

Antipode Medical : <https://www.antipodes-medical.com/expertise/e-reputation/>

Doctizen : <https://doctizen.com/>

Doctolib : <https://community.doctolib.com/t5/agenda-en-ligne/liar-le-systeme-interne-de-notation-doctolib-aux-avis-google/idi-p/13182>

Google (outil gratuit) : <https://www.google.fr/alerts>

Healthcie : <https://www.healthcie.fr/e-reputation-medecin/>

Iprotego : <https://www.iprotego.com/>

Merci docteur : <https://www.meridocteur.co/>

Net Offensive : <https://www.netoffensive.blog/e-reputation/agence/gestion/professionnels-sante/>

Pro réputation : <https://pro-reputation.com/e-reputation-medecin/>

Semji : <https://semji.com/fr/blog/ereputation-des-professionnels-de-sante/>

Smile Mood : <https://smilemood.fr/>

Vokare : <https://www.vokare.fr/>

Pour plus de détails, consulter notre répertoire "Solutions de gestion de la e-réputations".

URPS

MÉDECINS LIBÉRAUX

ILE-DE-FRANCE

URPS médecins libéraux Ile-de-France

12 rue Cabanis - 75014 Paris

01 40 64 14 70

secretariat@urps-med-idf.org

urps-med-idf.org

