



L'ACTU' JURIDIQUE

E-Réputation : Maîtrisez et préservez votre image numérique

Cher(e)s Assuré(e)s,

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous signaler des commentaires désobligeants, voire agressifs, publiés à votre rencontre sur les réseaux sociaux et en particulier sur la page Google « Avis » qui est proposé dès que l'on recherche vos coordonnées sur ce fameux moteur de recherche.

La communication numérique représente aujourd'hui la principale source d'information pour tous les publics. **Dans un monde de plus en plus connecté, les éléments et informations concernant les professionnels de santé sont accessibles par l'ensemble des internautes et la gestion de l'image numérique devient dès lors un enjeu important** mais qu'il faut relativiser, surtout en dehors des gros centres urbains car le premier recrutement reste le bouche à oreille et les confrères.

L'intégralité des informations présentes sur les réseaux sociaux, fiches ou annuaires professionnels, sites, forums de discussions etc constituent la e-réputation d'un médecin et représentent son image sur Internet. Il est donc nécessaire de surveiller régulièrement les avis ou commentaires laissés par vos patients.

En effet, si les avis positifs sont bénéfiques, les avis négatifs sont à prendre en compte sérieusement car ils peuvent en effet avoir un impact sur l'activité d'un professionnel de santé.

Bien que les systèmes de notations et d'avis puissent être sujets à discussion il ne faut pas les ignorer et il faut prendre le temps de gérer sa e-réputation afin d'éviter tout désagrément.

Par ailleurs **la liberté d'expression en France n'autorise jamais la tenue de propos illicites** (diffamatoires, dénigrants, injurieux, incitant à la haine ou à la violence). Ces derniers pouvant faire l'objet de sanctions importantes.

Néanmoins il est très souvent inutile de porter plainte pour diffamation car ce genre de plainte n'aboutit jamais. Seules les plaintes racistes, antisémites et homophobes font l'objet de traitement judiciaire adapté et considérées comme diffamatoires.

Différents moyens d'actions peuvent toutefois être mis en œuvre pour limiter l'atteinte à votre image :

- demander la suppression du contenu, cependant rarement accepté et processus bien compliqué à mettre en œuvre
- le déférencement (=droit a oubli), rarement accepté
- s'opposer au traitement de vos données personnelles, plus simple depuis le RGPD
- engager une action, souvent lourde, coûteuse et malheureusement de très faibles chances d'aboutissement.

Avant d'entreprendre toute démarche, prenez le temps d'examiner la situation afin d'éviter une action inappropriée ou plus préjudiciable pour vous (coût et temps perdus) !

 Voici quelques conseils pour protéger votre e-réputation :

- Gérer votre présence en ligne

- Maîtrisez-les informations disponibles relatives à votre exercice professionnel
- Effectuez des veilles régulières sur internet
- Sachez anticiper et réagir aux avis positifs et négatifs et n'oubliez pas le secret médical

Que faire en cas d'avis ou propos négatifs ?

En premier lieu, conserver la preuve de la publication en cause en réalisant des captures d'écran, puis en fonction de la situation réfléchissez à la meilleure stratégie à adopter.

→ **En cas d'avis illicite** 🚫 (constituant une atteinte réprimée par la Loi) :

- possibilité de signaler l'avis ou les propos abusifs directement auprès de l'éditeur ou de l'hébergeur du site en vue de sa suppression
- possibilité de mise en demeure de l'auteur de l'avis ou de l'éditeur du site par courrier en RAR, si signalement effectué précédemment sans effet alors qu'il existe un véritable motif d'atteinte
- possibilité de contacter son Assureur RCP si le contrat prévoit une garantie e-réputation
- possibilité d'action en justice en vue de la suppression de l'avis, voire d'une indemnisation dans les cas les plus graves.

→ **En cas d'avis licite** ✅ :

- faire une réponse en ligne mais **! ATTENTION !** au contenu de celle-ci ! Restez toujours courtois et sympathique. Cette réponse peut-être une façon de mettre en avant vos capacités humaines, relationnelles et votre sérénité. Par ailleurs, dans la mesure où celle-ci sera publique, ne lever jamais le secret médical.
- si pas de possibilité de réponse en direct contacter directement l'hébergeur du site (cf. rubrique mentions légales)
- demander un droit de réponse = délai de 3 mois à compter de la date de publication de l'avis
- contacter le patient : par écrit (mail/courrier) ou téléphone afin de comprendre ce qui l'a poussé à écrire cet avis et tenir ces propos, lui demander de retirer sa publication. Sachez toutefois que le patient est en droit de ne pas retirer son avis malgré les explications données.
- diluer le mauvais avis dans de bons avis en demandant à vos patients, voire vos amis et vos proches, la rédaction d'avis positifs. Plus les avis seront bons plus le mauvais avis sera enterré. Des sociétés peuvent rédiger ces avis pour vous moyennant finance... Évitez toutefois car cela n'est pas autorisé par notre Code de déontologie !

🔍 Pour aller plus loin : nous vous invitons vivement à consulter le guide pratique du CNOM pour préserver sa réputation numérique :

<https://www.conseil-national.medecin.fr/medecin/devoirs-droits/preserver-reputation>

Bien confraternellement à tous,

Docteur Didier LEGAIS

Directeur Général Médirisq