

# E-Réputation

La communication numérique représente aujourd'hui la principale source d'information pour tous les publics.

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins approuve et encourage le respect du code de la déontologie médicale.

<https://www.conseilnational.medecin.fr/sites/default/files/codedeont.pdf>



## « La médecine ne doit pas être pratiquée comme un commerce »

Le site internet représente l'image du médecin, il est donc nécessaire de veiller aux avis et commentaires laissés par les patients. Il est important de bien prendre en compte ces derniers et de les surveiller régulièrement.

Concernant les avis positifs, ils sont bénéfiques pour le médecin. Ils augmentent sa popularité et portent un bon retour sur médecin.



En revanche, les avis négatifs sont à prendre en compte sérieusement. Ils peuvent avoir un sérieux impact sur la réputation du professionnel de santé.

Il ne faut pas les ignorer et prendre le temps de répondre (ATTENTION : ne jamais répondre à chaud). Il faut surveiller que ces derniers ne soient pas diffamatoires ou injurieux, ce qui est d'ailleurs interdit.

En effet, la diffamation est une infraction prévue et réprimée par la loi du 29 juillet 1881.

Les sanctions peuvent être lourdes puisqu'une amende contre un particulier peut atteindre la somme de 12 000 € à 45 000 € pour un Directeur de centre hospitalier par exemple.

### → Si vous avez un avis négatif voici la procédure à suivre :

1. Demander la suppression auprès de l'administrateur du site
  - Si possible : Signaler l'avis comme inapproprié
2. Saisir la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dopposition-refuser-lutilisation-de-vos-donnees>
  - Vous pouvez exercer votre demande de droit d'opposition par divers moyens et sans apporter de justificatifs : par voie électronique (formulaire, adresse mail, compte en ligne etc.), par courrier.
  - Conservez une copie de toutes vos démarches
3. Procédure : Délai de 3 mois
4. Possibilité de supprimer dans la page professionnelle la rubrique « avis »

### → Conseil :

- ✓ Maîtrisez son information
- ✓ Veiller à la e-réputation
- ✓ Contribuer à la diffusion d'informations du CNOM
- ✓ Savoir réagir aux avis positifs et négatifs

