



# La P'tite Info

## E-Réputation

Médirisq est un cabinet de courtage  
créé par des professionnels de santé  
pour des professionnels de santé



La satisfaction de nos  
assurés est notre  
priorité, nous sommes  
toujours à vos côtés



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**.

L'ensemble des informations présentes sur les réseaux sociaux, fiches ou annuaires professionnels, sites, forums de discussion 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 les patients.

En effet, si **les avis positifs** sont bénéfiques pour le médecin, **les avis négatifs** sont également à prendre en compte sérieusement. Ils peuvent en effet avoir un impact sur l'activité d'un professionnel de santé. Bien que les systèmes de notations et d'avis peuvent être sujets à discussion il ne faut pas les ignorer et 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.

**Différents moyens d'actions peuvent être mis en œuvre pour limiter une atteinte à votre image** : demander la suppression du contenu, le déferencement (= droit à l'oubli), vous opposer au traitement de vos données personnelles, engager une action.



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

### Conseils pour protéger votre e-réputation

- ✓ Gérer votre présence en ligne (ni trop, ni trop peu)
- ✓ Maîtrisez les informations disponibles relatives à votre exercice professionnel
- ✓ Effectuez des veilles régulières sur Internet
- ✓ Sachez anticiper et réagir aux avis positifs et négatifs



# La P'tite Info

## E-Réputation

Médirisq est un cabinet de courtage créé par des professionnels de santé pour des professionnels de santé



La satisfaction de nos assurés est notre priorité, nous sommes toujours à vos côtés



### 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 globales, 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 (!! un signalement abusif peut être sanctionné)
- ° 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 est 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 courtois et empathique
- ° si pas de possibilité de réponse en direct contacter le Directeur de l'hébergeur du site (cf. mentions légales) pour 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, ou à tenir ces propos, et lui demander de retirer sa publication. Le patient est en droit de ne pas retirer son commentaire, malgré les explications données !



**Veillez** toujours à **respecter le secret médical** ainsi que le **Code de déontologie médicale** !

