

PRÉSERVER SA RÉPUTATION NUMÉRIQUE – SYNTHÈSE

*« Que peut faire un médecin devant
un avis le concernant sur Internet? »*

Sources :

- « Guide pratique : Préserver sa réputation numérique » édité par le CNOM en septembre 2018
- « Que peut faire un médecin devant un avis le concernant sur Internet? Et que fait l'Ordre? »
- Site de la CNIL – Commission Nationale Informatique et Libertés



DÉFINITION DE L'E-RÉPUTATION

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 ».

SOMMAIRE

- 1) Actions préventives
- 2) Stratégies de défense
- 3) Demander la suppression ou le déréférencement de données personnelles
- 4) Courrier-type de suppression de données personnelles
- 5) Qu'est-ce qu'un avis illicite?
- 6) Comment réagir en cas d'avis illicite?

1) ACTIONS PRÉVENTIVES

De nombreux sites Internet et moteurs de recherche proposent aux internautes de publier des avis ou de noter le médecin consulté (système de notation ou d'attribution d'étoiles).

- **Créer un compte personnel** sur les sites afin de répondre directement en ligne à certains avis.

A noter que Google, par exemple, permet au professionnel visé par un avis de répondre en créant un compte Google My Business.

- Se rapprocher de son assurance de responsabilité professionnelle; **certaines assurances proposent une garantie e-réputation** ; elles font appel à des agences d'e-réputation qui proposent des prestations de veille, de surveillance et de nettoyage d'e-réputation.
- **Demander la suppression ou le déréférencement de données personnelles** (cf. rubrique 3)

Logiquement, l'éditeur du site (Google ou autre société) doit vous informer au préalable de la création d'une fiche à votre nom, dans la mesure où il exploite vos données personnelles. **Vous bénéficiez du droit de vous opposer a posteriori à l'exploitation et à la publication de vos données personnelles et de demander la suppression de la fiche professionnelle.**

2) STRATÉGIES DE DÉFENSE

Dans l'hypothèse de la publication d'avis ou propos négatifs mais n'ayant pas un caractère illicite, 2 stratégies principales peuvent être adoptées (cf. rubrique 5) :

- **Formuler une réponse empathique afin d'améliorer votre image**, sans faire de publicité. **ATTENTION :**
 - Ne pas nuire à l'intérêt de l'auteur
 - Réponse pertinente
 - **Ne pas porter atteinte au secret médical**

Nature du commentaire	Exemple de réponse
Désagrément lié aux soins prodigués	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 (.) ou par courrier électronique à l'adresse (.) afin de pouvoir aborder en détails les points que vous soulevez, et de convenir si nécessaire d'un nouveau rendez-vous. Bien à vous





- **Demander à l'auteur de retirer ses propos ou avis** par mail, lettre ou téléphone. **ATTENTION :** Cette prise de contact ne doit en aucun cas être agressive ou perçue par le patient comme une menace.

➤ Demander la suppression d'un avis inapproprié sur Google :

Résumé des avis



Donner un avis

-  "Il est peut être bon praticien mais la relation patient laisse à désirer."
★★★★☆ il y a 2 ans -  [Cliquer ici](#)
-  "Super toubib."
★★★★★ il y a 2 ans - 

En cliquant sur le nombre d'avis, tous les avis sont visibles avec un signet en forme de drapeau qui apparaît sous le nom de l'auteur avec la mention : Signaler comme inapproprié

Le formulaire suivant apparaît : « ***Vous pouvez effectuer le signalement de l'avis inapproprié auprès de Google en complétant les champs suivants*** » :

Signaler une infraction au règlement

Google prend très au sérieux l'utilisation abusive de ses services. Merci de nous fournir, dans les champs ci-après, des informations sur le commentaire qui, selon vous, enfreint nos conditions d'utilisation. Nous les examinerons et prendrons les mesures nécessaires. Nous vous recontacterons uniquement si nous avons besoin de renseignements complémentaires ou si nous avons d'autres informations à vous transmettre.

Si vous pensez qu'un ou plusieurs commentaires devraient être supprimés des services Google pour non-respect des règlements en vigueur, suivez les instructions décrites sur cette page pour envoyer une demande officielle.

Adresse e-mail : *

Type d'infraction : *

- Ce post présente un contenu inapproprié, ou incitant à la haine ou à la violence.
- Ce post contient des annonces publicitaires ou du spam.
- Ce post est hors sujet.
- Ce post est associé à des conflits d'intérêts.

IMPORTANT : EN CAS DE MENACES DE MORT, PORTER PLAINTÉ AUPRES DE SERVICES DE POLICE

3) DEMANDER LA SUPPRESSION OU LE DÉRÉFÉRENCIEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

➤ **Pour vous y opposer ou demander la suppression de votre fiche :**

Vous pouvez contacter directement le responsable du site d'origine (www.infogreffe.fr pour retrouver les coordonnées d'une société) : pour ce faire la CNIL met à votre disposition un modèle de courrier (cf. rubrique 4) - Lien utile : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dopposition>

Si l'éditeur refuse (il dispose d'un délai de 2 mois pour vous répondre), vous pouvez porter plainte auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/agir> ou demander judiciairement la suppression de la fiche à votre nom par référé (article 809 du Code de procédure civile, article 38 de la loi Informatique et libertés et article 226-18-1 du Code pénal). Le recours à un avocat est alors conseillé.

➤ **Obtenir le déréférencement d'une fiche (en cas d'échec de la demande de suppression) :**
<https://www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche>

Le déréférencement supprime uniquement la page internet de la liste des résultats à la recherche de votre nom et prénom sur le moteur de recherche concerné.

ATTENTION : Il n'est pas possible d'obtenir le déréférencement d'un avis négatif d'une personne n'excédant pas la liberté d'expression à l'exception des avis dits « illicites » (cf. rubrique 5).

4) COURRIER-TYPE DEMANDE DE SUPPRESSION DE DONNÉES PERSONNELLES

Envoyer de préférence en LRAR pour faire valoir le délai de 2 mois

EXPEDITEUR

[Votre nom, votre prénom]

[Votre adresse complète]

DESTINATAIRE

[Les coordonnées de l'éditeur, du webmaster, ou de l'administrateur du site Internet concerné.]

Ils se trouvent généralement dans les pages Mentions Légales, la rubrique Contact, ou les conditions d'utilisation du site.]

Objet : Demande de suppression de données personnelles me concernant mises en ligne sur votre site internet

Madame, Monsieur,

Des informations me concernant sont actuellement diffusées sur votre site internet à l'adresse suivante :

[Précisez l'Adresse (URL) précise de la page concernée]

La publication de ces informations sur internet porte atteinte à *[Précisez de façon détaillée les motifs pour lesquels vous ne souhaitez pas que ces données soient publiées sur internet]*

Aussi, conformément à l'article 38 de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, je vous remercie de supprimer les informations suivantes *[Décrivez les données personnelles que vous souhaitez faire supprimer]*

Je vous demande également de faire le nécessaire pour que ces pages ne soient plus référencées par les moteurs de recherche.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande (article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Votre Nom et Prénom]

[Signature]

5) QU'EST-CE QU'UN AVIS ILLICITE?

- Même si les systèmes de notation et d'avis sur les professionnels de santé peuvent choquer et laisser entrevoir un glissement des patients vers le « consumérisme médical », ils ne sont pas en soi illégaux. Il ne faut pas oublier que la liberté d'expression et d'opinion est un droit fondamental.
- En revanche les abus pourront faire l'objet de sanctions. Seul un juge pourra définitivement établir le caractère illicite d'un avis ou d'un propos ; voici quelques exemples d'avis illicites :
 - **Injure** : « toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait ». EXEMPLE : « nazi » ou « voleur » sans imputation de faits particuliers.
 - **Diffamation** : « toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé ». EXEMPLE : attribution d'erreurs médicales à un médecin.
 - **Incitation à la discrimination, la haine ou la violence**. EXEMPLE : incitations à boycotter un médecin en raison de son appartenance à une ethnie, une nation, un genre etc.
 - **Dénigrement** (pas un délit pénal). EXEMPLE : un internaute critique publiquement les pratiques d'un médecin sur plusieurs forums.
 - **Atteinte à la vie privée** (pas un délit pénal). EXEMPLE : révélation d'une maladie du médecin ou de sa vie sentimentale.

6) COMMENT RÉAGIR EN CAS D'AVIS ILLICITE?

1) Il est essentiel de **conserver la preuve de la publication en cause** (captures d'écran immédiates)

2) Vous devez ensuite immédiatement **avertir votre assurance de responsabilité professionnelle** qui vous assistera dans vos démarches, si vous bénéficiez de la garantie adéquate.

❖ **Palier 1** : signalement à l'éditeur ou à l'hébergeur.

❖ **Palier 2** : mise en demeure ou notification en lettre recommandée avec avis de réception

➤ www.infogreffe.fr pour retrouver les coordonnées d'une société.

❖ **Palier 3** : constituer une preuve à faire constater immédiatement par huissier.

❖ **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.

➤ S'agissant ici de procédures judiciaires particulières et complexes, l'assistance d'un avocat est fortement recommandée.

Pour des explications plus détaillées, voir le Guide pratique « Préserver sa réputation numérique » édité par le CNOM en septembre 2018