



REPUTATION DES MEDECINS

AVIS NEGATIFS : QUELLE ATTITUDE ?

FACULTÉ DE MÉDECINE ROCKEFELLER

9 MARS 2023

- **Michel JANNIN**
- **Vice-président CDOM 69**
- **Aucun lien d'intérêt particulier**

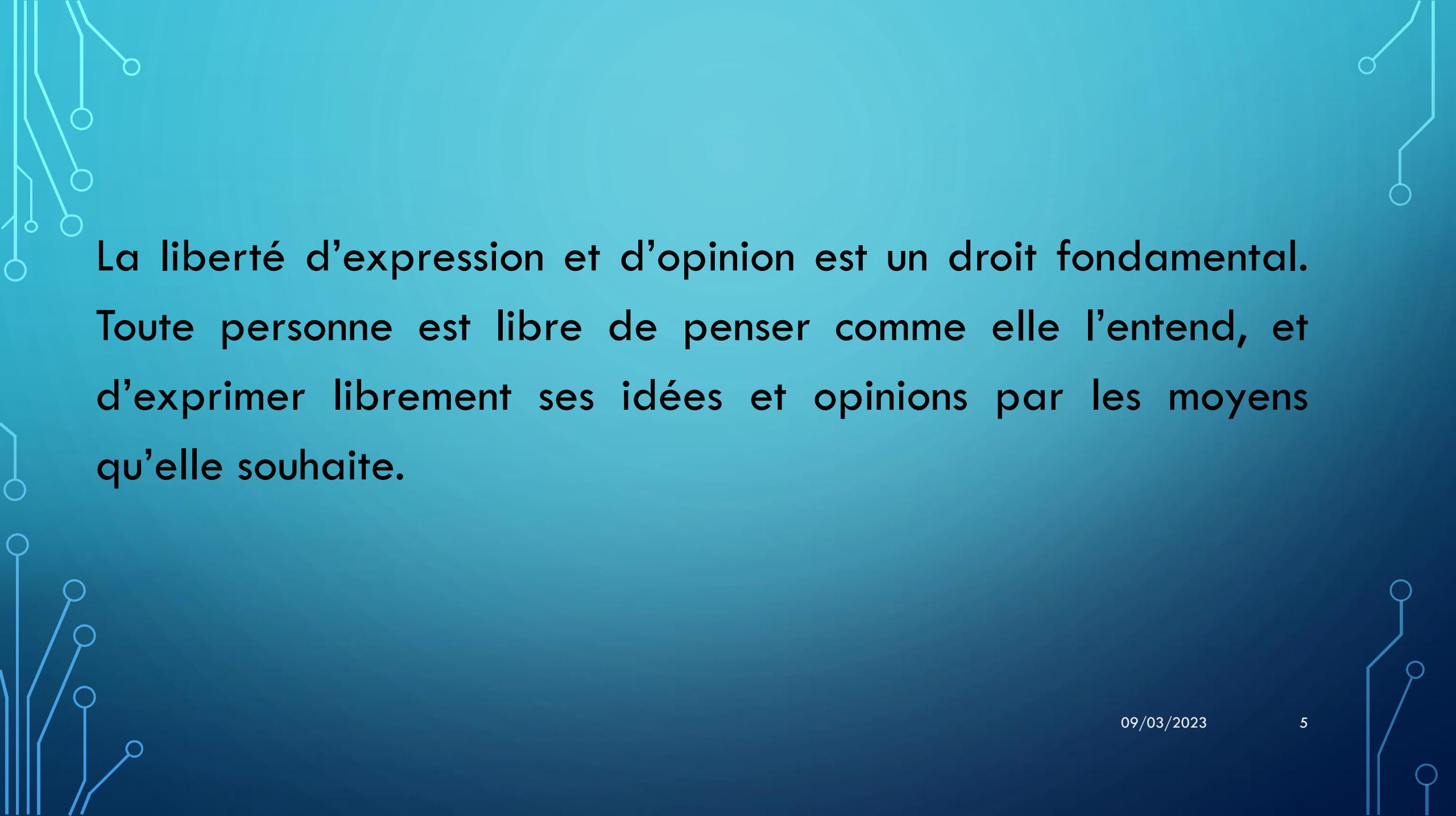
BIBLIOGRAPHIE

1 /CNOM guide pratique 2018 : préserver sa réputation numérique [cnom guide pratique e-reputation.pdf \(conseil-national.medecin.fr\)](#)

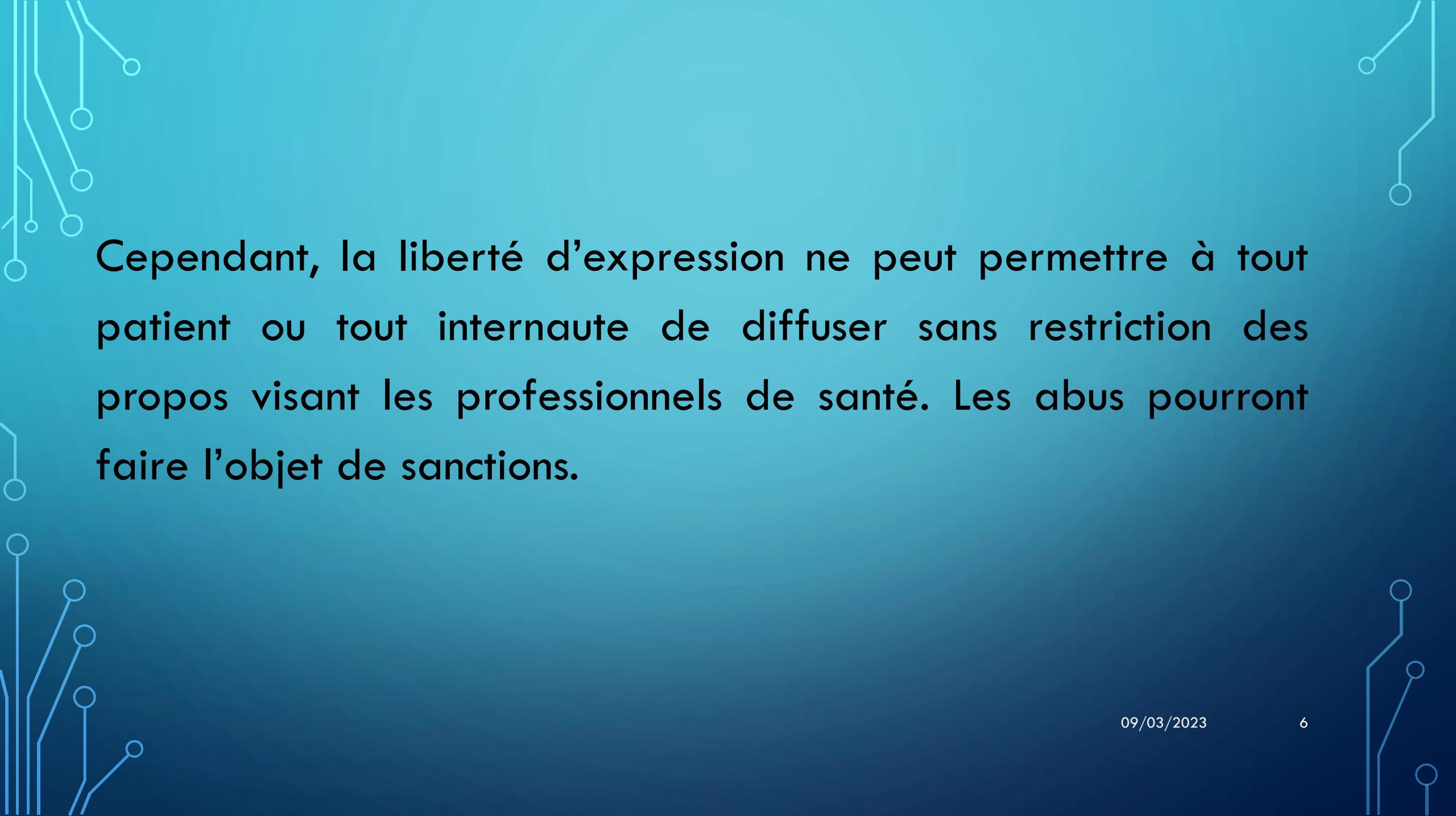
2 /Le quotidien du médecin hebdo 9971 03-02-2023 P.33

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 ».

The slide features a dark blue background with white decorative circuit-like lines in the corners. These lines consist of straight segments connected by small circles, resembling a network or data flow diagram. The lines are most prominent in the top-left, top-right, and bottom-left corners, with a few also visible in the bottom-right corner.

La liberté d'expression et d'opinion est un droit fondamental.
Toute personne est libre de penser comme elle l'entend, et
d'exprimer librement ses idées et opinions par les moyens
qu'elle souhaite.

The slide features a dark blue background with decorative white circuit-like lines in the corners. The lines consist of straight segments connected by small circles, resembling a network or data flow diagram. The main text is centered and reads:

Cependant, la liberté d'expression ne peut permettre à tout patient ou tout internaute de diffuser sans restriction des propos visant les professionnels de santé. Les abus pourront faire l'objet de sanctions.

- **Déstabilisation par les notations négatives qui influencent le médecin lorsqu'il en est informé (famille, patients...)**

- Adopter une ligne de conduite stricte réduit l'impact mais limite les contacts avec les usagers du fait de l'absence de référencement...

- Plusieurs possibilités s'offrent au professionnel : nous allons les envisager, du plus simple au plus compliqué...

PREAMBULE

- Certaines assurances RCP proposent une garantie e-réputation, souscrite à titre préventif et qui pourra être activée en cas d'atteinte constatée.

1 / Ne pas les consulter, ne pas en tenir compte (même en cas d'alerte) : nécessité de résister aux pressions, amicales comme familiales des proches bien intentionnés qui préviennent !

**2/ Répondre de façon argumentée et objective :
attention à la rupture du secret médical si le contenu des
consultations est évoqué. Proposer de retirer l'avis...?**

Une réponse à un commentaire ou un avis négatif permet d'en limiter la portée et l'impact. Il est nécessaire, pour ce faire, de ne pas renforcer la polémique potentielle en adoptant une attitude ouverte, et en fournissant une réponse empathique (exemples détaillés guide CNOM).

3/ Avis ou propos illicites : injures, diffamation, dénigrement, incitation à la discrimination, la haine ou la violence, atteinte à la vie privée.

Actions graduées depuis le simple signalement à l'éditeur jusqu'à l'action judiciaire complexe.

4/ Se faire aider par ses proches pour publier des avis positifs afin de relever la qualité des commentaires et le niveau de notation : vivement déconseillé par l'ordre au plan déontologique...

5/ Faire appel à une entreprise spécialisée qui recherche les auteurs d'avis malveillants et leur demande de les retirer. Prestation aux environs de 300€, sans certitude de résultat...

6/ Suppression de la fiche : se désinscrire.

(L'éditeur du site, Google ou toute 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....)

Procédure complexe, avec possibilité de déclarer le cabinet fermé temporairement ou définitivement (ce qui supprimera alors tous les commentaires).

6/ Suppression de la fiche : se désinscrire.

Si toutefois l'éditeur refuse de supprimer votre fiche, vous pouvez agir sur deux plans :

- Porter plainte auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/agir>
- Demander judiciairement la suppression de la fiche à votre nom par référé (sur le fondement de l'article 809 du Code de procédure civile, de l'article 38 de la loi Informatique et libertés et de l'article 226-18-1 du Code pénal).

BIBLIOGRAPHIE

1 /CNOM guide pratique 2018 : préserver sa réputation numérique [cnom guide pratique e-reputation.pdf \(conseil-national.medecin.fr\)](#)

2 /Le quotidien du médecin hebdo 9971 03-02-2023 P.33

QUESTIONS-REponses

A votre disposition !