

e-réputation



Qu'est-ce que c'est et comment la gérer ?



Publier des avis, noter ou commenter au regard de son expérience est devenu une habitude et les professionnels de santé sont également concernés par ce système de notation. Pour vous permettre de vous protéger des risques associés à ces nouvelles pratiques, l'URPS médecin Hauts-de-France vous propose **cette fiche pratique pour vous aider concrètement à gérer votre « e réputation » en vous donnant les outils.**

La « e-réputation » qu'est-ce que c'est ?

C'est l'image numérique que vous renvoyez sur internet c'est-à-dire par tout ce qui vous concerne qui est mis en ligne, par vous-même ou par d'autres utilisateurs, sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos (source CNIL).

Même si la liberté d'expression est la règle en matière de communication, il est interdit de publier des propos insultants, diffamatoires ou déplacés ; qui peuvent induire des sanctions ou des actions juridiques pour obtenir réparation.

Différents systèmes d'avis et de notation sont disponibles sur de nombreux sites :

- Les **sites généraux** : ils permettent d'évaluer tout types de services (Google, Yelp, etc) ;
- Les **forums de discussion** où les patients peuvent recommander ou déconseiller une entreprise, un restaurant, un professionnel de santé : www.qcunbon.fr par exemple ;
- Les **réseaux sociaux**.



Que faire en 1^{ère} intention ?

Se préserver :

Les notations et les évaluations sont souvent subjectives et **ne reflètent pas fidèlement vos compétences ou vos valeurs**. Ces propos sont souvent sortis de leur contexte, blessants etc.

Il ne faut pas oublier que, **le plus souvent, ils sont donnés pour exprimer un mécontentement et non une satisfaction**.

Pour cela, nous vous conseillons, si possible, de réduire votre temps passé sur les plateformes où les notations sont fréquentes et de vous **entourer de personnes qui vous soutiennent et vous encouragent**.

Si recevoir des avis sur vos pratiques vous paraît indispensable, demandez plutôt des retours détaillés et constructifs à des collègues.



Se créer un profil professionnel différent de son profil personnel :

Maîtriser sa e-réputation nécessite en premier lieu d'être très rigoureux dans ce que l'on publie soi-même. Par exemple, une photo publiée lors d'une soirée sur votre profil personnel peut avoir un impact sur votre réputation en tant que professionnels de santé.

Il est donc important de :

- **Bien séparer vos profils personnels et professionnels.**
- Faire attention à ce que vous publiez ou à ce que vous acceptez que d'autres publient vous concernant.
- Maîtriser les paramètres de confidentialité : ajustez les paramètres de chaque plateforme pour restreindre l'accès à vos données.
- Utiliser un pseudo pour vos profils perso : cela constitue un moyen efficace d'éviter que l'on puisse faire un lien avec vos profils pro.
- Noter tous les réseaux sociaux et plateformes où vous avez un compte pour identifier les potentielles menaces.



Souscrire une garantie e-réputation auprès de votre assureur :

Vérifier auprès de votre assureur que votre assurance **Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)** comprend une garantie e-réputation lors du lancement de votre activité. Cette garantie vous **protège en cas d'atteinte à votre réputation sur internet et les réseaux sociaux**, en mettant à votre disposition les moyens à la fois financiers, juridiques et techniques nécessaires pour faire valoir vos droits (prise en charge frais juridique en cas de litige, etc.). Des prestations de « nettoyage » peuvent être notamment mises en œuvre pour supprimer un contenu qui vous porte préjudice ou déréférencer la page web concernée.



Se déréférencer pour ne plus apparaître sur les sites tels que google :



Pour ce faire rendez-vous ici : www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche, pour compléter les formulaires de déréférencement.



Faire une veille :

Pour finir, vous pouvez être vigilant en effectuant une veille, via des alertes par mot clés afin d'être informé lorsqu'une info vous concerne.

[Google Alertes](#) propose ce service : il suffit d'indiquer les mots clés sur lesquels vous souhaitez être alerté (votre nom / prénom par exemple)

et la fréquence à laquelle vous souhaitez être alerté (en temps-réel, chaque jour, etc.) pour recevoir dans votre boîte mail la liste des pages web qui mentionnent ces mots clés. Cependant, cette solution peut se révéler anxiogène.



Que faire en cas de litige ?

J'apparais dans un annuaire de professionnels de santé sans que j'y ai consenti :

La réglementation relative à la protection des données interdit ce genre de pratique. Le cas échéant et si vous estimez que cette publication nuit à votre e-réputation, vous disposez d'un droit d'opposition et de suppression. Pour cela, il est nécessaire d'écrire à l'éditeur du site : ses coordonnées apparaissent dans les mentions légales (le lien se trouve en général tout en bas du site). Celui-ci dispose alors d'un mois pour vous répondre. Sans réponse de sa part, vous pouvez porter plainte auprès de la [CNIL](#) et demander la suppression de la fiche par voie juridique.



Une fiche professionnelle a été créée à mon insu.

Vous pouvez bénéficier du droit à vous opposer à cette fiche professionnelle en demandant sa suppression. Vous devez justifier les raisons de votre demande par courrier, e-mail ou formulaire en ligne à l'éditeur du site en suivant les instructions de la CNIL, l'autorité chargée de la protection des données personnelles : www.cnil.fr/fr/le-droit-dopposition



Je souhaite supprimer un avis Google

Pour cela, il suffit de le signaler en :

- Recherchant votre fiche (nom, prénom, fonction ou adresse du cabinet) via Google
- Sélectionnant l'avis à signaler en cliquant sur « Avis » et en faisant dérouler la liste.
- Une fois l'avis à signaler trouvé, vous devez appuyer sur « Plus » et « Signaler un avis ».

Vous pouvez également signaler des « utilisateurs ».

Je souhaite répondre à un commentaire, la question à se poser est :

S'agit-il de propos illicites (injure, diffamation, incitation à la discrimination, la haine ou la violence à votre encontre, dénigrement, atteinte à la vie privée) ou non ?

- A. Si oui : reportez-vous à la question dédiée.
- B. Si non : vous pouvez, si vous le souhaitez, répondre. Nous vous conseillons d'éviter d'amplifier la situation : même si le message est vexatoire, restez poli et courtois. **Attention**, vous êtes tenu de respecter le secret médical, vous ne pouvez pas répondre sur le contenu du dossier d'un patient. Bien que cette solution soit possible, nous vous la déconseillons.



Un avis de type illicite (injure, diffamation, incitation à la discrimination, la haine ou la violence à votre encontre, dénigrement, atteinte à la vie privée) est publié à votre sujet :

1. Ne pas répondre.
2. Dénoncer ce type de commentaire illégal en :
 - A. Conservant la preuve : Faire des captures écran et établir un contact d'huissier (nécessaire si vous souhaitez engager la voie judiciaire civil ou pénale) avant de signaler l'avis (cf-ci dessus).
 - B. Avertissant votre assurance RCP. Elle est assistée par un expert en e-réputation qui va mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire valoir vos droits.
 - C. Faisant un signalement auprès de l'éditeur du site ou de l'hébergeur. L'identité et les coordonnées de l'éditeur sont le plus souvent indiquées dans les mentions légales tout en bas de la page internet.
 - D. Mettant en demeure et notification de l'auteur ou de l'hébergeur :
 - I. Demande formelle de supprimer la publication mise en cause en s'appuyant sur le texte juridique approprié. Pour en savoir plus : www.cnil.fr/fr/comprendre-mes-droits/le-droit-leffacement-supprimer-vos-donnees-en-ligne
 - II. Lettre recommandée avec AR contenant toutes les infos nécessaires : captures d'écran / URL de la page concernée / motif de la demande de suppression / fondement juridique de la demande / mention qu'il s'agit d'une lettre de mise en demeure / délai de suppression demandé / date et signature / demande de suppression et/ou de désindexation par les principaux moteurs de recherche.
 - E. Conduisant une action judiciaire en vue de la suppression des avis et propos :
 - I. Procédure de référé dirigé contre l'auteur du site s'il est identifié ou
 - II. Procédure de requête auprès de l'hébergeur du site, si l'auteur n'est pas identifié.

À savoir : Les commentaires peuvent être publiés derrière un profil « anonyme ». Une enquête de police peut être nécessaire pour identifier l'auteur des commentaires. Si une indemnisation est souhaitée, on peut envisager d'autres types d'actions en justice.



Pour aller plus loin, visionner notre webinaire dédié à ce sujet sur notre chaîne YouTube : <https://youtu.be/PQZJf8p9ICk?feature=shared>

