



La e-Réputation professionnelle

« Préserver sa réputation numérique »

Docteur Jean-Noël LEPRONT

Secrétaire Général du Conseil départemental
du Val de Marne de l'Ordre des Médecins

Rencontres Val de Marnaises le jeudi 27 mars 2019





note ton doc

H⁺ospitalidée
Les avis santé enfin partagés !

QuiMeSoigne bêta
Je trouve le bon professionnel de santé



« Au village, sans prétention
J'ai mauvaise réputation
Je passe pour un je-ne-sais-quoi... »



Georges Brassens



Dimension Juridique:

Article 12:

Déclaration des droits de l'homme (1948)

« Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes »



Dimension Juridique:

Article 38:

Loi du 6 janvier 1978

relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés

« toute personne physique a le droit de s'opposer pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fasse l'objet d'un traitement »





Selon la CNIL:

« l'e-réputation est l'image numérique d'une personne sur Internet, entretenue par tout ce qui la concerne et qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos ».



Maitriser sa e-réputation



✓ Prévention:

++Faire un état des lieux et mesurer les informations publiées sur les réseaux sociaux et sur internet:

- **Mettre en place une veille** une fois par mois au moyen de recherches par mots-clés sur les moteurs de recherche.

- **Créer un compte personnel sur ces sites** pour permettre
 - de maîtriser les informations disponibles
 - De pouvoir répondre directement en ligne à certains avis



Maitriser sa e-réputation

✓ Souscrire une Assurance e-réputation:

RCP ou autres assurances

Garanties e-réputation optionnelles

- Veille, surveillance, nettoyage sur le Net.
- « De-référencement » (re-indexer les pages web pour les rendre moins visibles pour les internautes)
- Technique du « noyage » (booster les contenus positifs existants en noyant les avis négatifs).
- Assurance Protection Juridique complémentaire.



Fiche Professionnelle

- ✓ Opposition et suppression d'une fiche:
- ✓ Plainte auprès de la CNIL
- ✓ Dé-référencement d'une fiche





Fiche Professionnelle

✓ Droit d'opposition & suppression de fiche:

- Les informations d'ordre professionnel vous concernant sont des données personnelles, dont l'utilisation est soumise à la réglementation relative à la protection des données (CNIL)
- Information préalable de l'éditeur obligatoire.
- Droit d'opposition « a posteriori »
 - courrier selon la CNIL

www.cnil.fr/fr/le-droit-dopposition



Fiche Professionnelle

✓ Recours = Plainte:



- **Porter plainte** auprès de la CNIL
www.cnil.fr/agir
- **Demander judiciairement** la suppression de la fiche par référé (recours à un avocat n'est pas obligatoire mais vivement conseillé).
- ...



Fiche Professionnelle

✓ Dé-référencement d'une fiche (CNIL)

www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche

- Ne supprime pas la fiche
- Supprime la page internet des résultats de recherche de votre nom/prénom

En cas d'échec: porter plainte auprès de la CNIL





Publication d'avis sur le web

✓ Réactivité:

- élément clé dans la gestion de son image numérique .

✓ Moyens d'actions simples :

- Avis ou propos jugés "désagréables" (non illicites) .

✓ Moyens d'actions plus avancés :

- Avis ou propos dépassant les limites de la liberté d'expression . (illicites)



Publication d'avis sur le web

✓ Avis ou propos non illicites:



➤ Réponse aux avis ou propos

- Directement à l'auteur
- Sinon par Droit de réponse en ligne
 - Au dir. de la publication/hébergeur
 - Dans les 3 mois en ER/AR
 - Insertion réponse dans les 3 j.

➤ Demande de retrait des avis ou propos



Publication d'avis sur le web

1,8 ★★☆☆☆ 37 avis

Trier par : Avis les plus pertinents



★☆☆☆☆ il y a un an

28 € pour 5 minutes : consultation sans auscultation.. je déconseille ce médecin.



Quoi et comment répondre?

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Nous comprenons que le temps accordé dans le cadre d'une consultation puisse vous paraître trop court et être source de déception, mais cela est indispensable pour limiter les retards et ne pas défavoriser les autres patients ni nuire à la qualité des soins que nous pratiquons.

Afin de ne pas risquer de porter atteinte au secret médical nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (.) ou par courrier électronique à l'adresse (.) afin de pouvoir aborder en détails les questions relatives à votre prise en charge, et de convenir si nécessaire d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous



Publication d'avis sur le web

✓ Avis ou propos illicites:



- **Injures** (Art. 29 alinéa 2 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse)
- **Diffamation** (Art. 29 alinéa 1 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse)
- **Incitation à la discrimination, haine ou violence**
(Art. 24 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse)
- **Dénigrement** (Art. 1240 du Code civil)
- **Atteinte a la vie privée** (Art. 9 du Code civil)
- **Atteinte a droit à l'image** (Art. 226-1 du Code pénal)





Publication d'avis sur le web

✓ Moyens d'actions avancées:

- Voie Amiable (Suppression)
- Voie Judiciaire (avec indemnisation)

- Conserver la preuve de la publication
(Copies écrans, constat huissier)
- Avertir RCP (si garanties comprises)





Publication d'avis sur le web

✓ Voie Amiable:

- *Palier 1: signalement à l'éditeur ou à l'hébergeur*
- *Palier 2: mise en demeure ou notification*

✓ Voie Juridique:

- *Palier 3: constituer une preuve (Huissier)*

devant les juridictions civiles ou pénales, de simples copies d'écran ne seront pas suffisantes

- *Palier 4: action judiciaire / suppression (Avocat)*

- *Auteur identifié : Procédure de référé*
- *Auteur non identifié : Procédure de requête*

- *Palier 5: action judiciaire / + Indemnisation*



Obligations des PF Internet?

Les moteurs de recherche, réseaux sociaux, & plateformes d'intermédiation entre professionnels et patients ont une obligation de délivrance d'une information:

- Information **claire, loyale et transparente**
- Fournir des **CGU**
- Informer sur l'existence d'une **relation contractuelle** ou rémunération à son profit, ou **contreparties en échange** d'un dépôt d'avis.
- Procédure de **contrôle des avis, date, délais** de conservation
- défaut d'information ? signaler à l'autorité compétente: **DGCCRF**



Que peut faire l'Ordre?

✓ Possibilités limitées à titre individuel

- Faits et préjudices à l'intérêt collectif de la profession de médecin
- Menaces ou violence en raison de l'appartenance à la profession médicale
- E-réputation propre du Conseil de l'ordre





Merci de votre attention !

- ✓ Consultez le guide pratique conseil-national.medecin.fr/sites/default/ ...
- ✓ Testez le tutoriel conseil-national.medecin.fr/ereputation #Ereputation #MondayMotivation

La #RéputationNumérique

VUE
par l'Ordre

SEPTEMBRE 2018

**PRÉSERVER
SA RÉPUTATION NUMÉRIQUE**

Guide pratique