

Le guide du Conseil National de l'Ordre pour aider les médecins à préserver leur réputation numérique

Par Maître Danièle GANEM-CHABENET, Avocat à la Cour d'Appel de Paris

A l'ère du numérique qui touche naturellement le corps médical avec notamment le développement tentaculaire de blogs et de forums de discussions sur les réseaux sociaux, le déferlement d'articles sur internet ou encore la multiplication des avis publiés par les internautes sur les moteurs de recherche et d'autres sites spécialisés, **le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) vient de publier, le 18 octobre dernier, [un guide pratique intitulé « Préserver sa réputation numérique »](#) et un [tutoriel interactif](#) afin de répondre aux nombreuses questions des médecins sur la façon de maîtriser leur réputation numérique (appelée aussi « E-réputation »), en leur délivrant des conseils pratiques en cas d'atteinte à cette réputation.**

Ce guide et ce tutoriel viennent compléter les **nombreuses publications du CNOM sur la E-santé** parues ces dernières années. Concernant plus particulièrement les avis négatifs publiés par les internautes sur Internet, **un premier document avait été publié en mai 2017**. Dans l'attente de réponses à ses interrogations auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), de la DGCCRF, du Ministère de la santé, d'un cabinet spécialisé en E-réputation ainsi que les principaux assureurs sur cette question, **le [Conseil national avait diffusé des fiches pratiques](#) sur la marche à suivre pour demander la suppression de tels avis sur un célèbre moteur de recherche et celle pour demander la suppression ou le déréférencement de données personnelles.**

Dans son [guide](#), le CNOM rappelle que l'**E-réputation** est définie par la CNIL comme *"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"*.

Il précise que les systèmes de notations et d'avis sur les professionnels de santé *"ne sont pas en soi illégaux"*, mais que les abus peuvent faire l'objet d'actions judiciaires.

Après avoir donné quelques conseils de prévention et précisé que certaines assurances en responsabilité civile professionnelle proposent une garantie e-réputation, le Conseil national précise les moyens d'actions dont dispose le médecin dans les situations suivantes :

- **lorsqu'une fiche professionnelle comportant des informations sur son activité est publiée sur Internet, sans que le médecin n'en ait été informé** : dans ce cas, il peut demander la suppression de la fiche et/ou son déréférencement ;
- **lorsqu'un avis ou des propos d'internautes le concernant sont jugés désagréables ou lorsqu'ils dépassent les limites de la liberté d'expression (injure, diffamation,**

dénigrement, incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence) ou portent atteinte à la vie privée : dans la première hypothèse, le médecin peut, dans le respect de ses obligations déontologiques et notamment celles du respect du secret professionnel, répondre à l'avis en ligne ou prendre contact avec l'auteur de l'avis ou des propos en vue du retrait de la publication. Dans la seconde hypothèse, il peut adresser un signalement à l'éditeur ou à l'hébergeur, une mise en demeure ou une notification à l'auteur ou à l'éditeur. Après s'être constitué des preuves notamment par voie d'huissier, il peut également engager une procédure judiciaire en vue de suppression de l'avis et/ou d'une indemnisation.

Dans son guide, le Conseil national précise également les **obligations qui s'appliquent aux plateformes d'avis en ligne et aux moteurs de recherche** (conditions générales d'utilisation de leurs services, procédure de contrôle et de signalement des avis).

Quant au tutoriel interactif qui accompagne ce guide, il permet à tout médecin confronté à une situation spécifique de trouver des réponses appropriées à ses questions. Ce tutoriel a en effet pour objet d'orienter le médecin dans ses démarches en cas de création à son insu d'une fiche professionnelle ou en cas de publication d'un avis qu'il estime injustifié ou exagéré.