

## e-Réputation - Evaluation des médecins sur des plates-formes accessibles par Internet

Doc	a166020
Date de publication	14/12/2019
Origine	NR
	Internet
	Secret professionnel
Thèmes	Télématique
	Informatique
	Publicité et réclame
	Vie privée

*L'avis du Conseil national de l'Ordre des médecins est sollicité concernant l'évaluation des médecins sur des plates-formes accessibles par Internet.*

1. Le point de vue du patient doit être pris en considération dès lors qu'il s'agit d'évaluer la qualité des soins ; les modes d'évaluation et d'analyse de la manière dont le patient a vécu les soins (évaluation PREM(1)) et dont il évalue son état de santé (évaluation PROM(2)) sont à encourager(3).

Par ailleurs, la possibilité doit être donnée au patient d'exprimer ses doléances concernant sa prise en charge(4).

Donner la parole au patient favorise la communication entre lui et le soignant, ce qui contribue à la qualité des soins. C'est en outre le fondement d'une relation de soins qui vise un partenariat entre le soignant et le patient, dans la perspective de soins de santé centrés sur ce dernier.

2. À côté des évaluations concertées et motivées par un objectif d'amélioration des soins, des plates-formes en ligne (site web, réseaux sociaux) offrent la possibilité d'évaluer ou de placer un commentaire public concernant un professionnel de santé.

Les objectifs de ces plates-formes sont divers. Certaines sont associées à un annuaire professionnel, d'autres ont des visées publicitaires, d'autres enfin se veulent informatives. Toutes n'offrent pas des garanties de transparence, de véracité, de protection de la vie privée, de droit de réponse, d'actualisation, etc.

Le Conseil national a déjà rendu un avis sur ce type de plates-formes(5).

Le médecin n'encourage pas ses patients à déposer des commentaires le concernant(6). Il évite dès lors de s'inscrire sur les sites qui proposent de telles rubriques.

3. Même exprimée de manière inadéquate, une critique peut être pertinente et, dans cette hypothèse, doit amener le médecin à se remettre en question et, le cas échéant, à présenter ses excuses.

Les critiques publiques, souvent anonymes, peuvent générer de la frustration dans le chef de ceux qui en sont l'objet.

Néanmoins, lorsque le médecin a le souhait et la possibilité de réagir au commentaire le concernant, il le fait avec professionnalisme. Sa réponse doit être respectueuse, ce qui requiert de l'empathie par rapport à ce que le patient exprime. En aucun cas, la confidentialité sur laquelle repose la relation de soins ne peut être mise en défaut. Une réponse publique se limite à une réaction pacifique, générale et explicative si nécessaire. Pour le surplus, le médecin propose un entretien privé.

Une réponse inadéquate entache davantage une réputation qu'un commentaire anonyme. Par ailleurs, l'expérience atteste que le démenti d'une rumeur propagée dans les médias a souvent l'effet inverse de celui recherché, de sorte que le silence peut être préférable.

4. La démarche de publier un commentaire négatif contre une personne identifiée n'est pas en soi illégale. Elle relève de la liberté d'expression et d'opinion, qui est un droit fondamental(7). Selon la Cour européenne, la liberté d'expression « *constitue l'un des fondements essentiels d'une société démocratique et l'une des conditions primordiales de son progrès et de l'épanouissement de chacun* ».

Confronté à un commentaire qu'il juge inapproprié, le médecin sollicite de l'auteur du commentaire ou du gestionnaire du site qu'il soit retiré. En cas de refus, les moyens d'action à mettre en œuvre dépendront d'une analyse juridique pour déterminer si ce commentaire contrevient aux règles en matière de traitement des données à caractère personnel ou est constitutif d'une faute au sens de l'article 1382 du Code civil, voire d'une infraction pénale, comme la calomnie ou la diffamation.

---

(1) Patient-Reported Experience Measures

(2) Patient-Reported Outcome Measures

(3) *L'utilisation des résultats et expériences rapportés par les patients (PROM/PREM) à des fins cliniques et de gestion*, KCE report 303Bs, 2018

(4) Le patient est orienté vers le Service de médiation fédéral « Droits du patient » (secteur ambulatoire) et les fonctions de médiation « Droits du patient » (secteur hospitalier) (article 11, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient)

(5) Avis du 19 novembre 2016 intitulé *Plate-forme www.wisdoc.com*, Bulletin du Conseil national n°155

(6) Avis du 7 février 2015 intitulé *Médecins et médias numériques*, Bulletin du Conseil national n°148

(7) Article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme