



# Le B.A.-ba sur la réputation numérique



**Le Conseil national de l'Ordre des médecins vient de publier un livre blanc** intitulé « Le médecin dans la société de l'information et de la communication » qui donne les repères déontologiques sur l'information, la communication et la publicité. Ce document traite également de la réputation numérique. Un sujet majeur que nous présente le Dr Jacques Lucas, vice-président du Cnom et délégué général aux systèmes d'information en santé...

## Qu'est-ce que la réputation numérique ou e-réputation ?

Il s'agit de l'image d'une personne physique ou morale sur le Web. La réputation numérique est entretenue par tout ce que la personne publie elle-même via les réseaux sociaux, les blogs, etc. Mais elle dépend tout autant de la façon dont les internautes perçoivent cette personne, la critiquent, la soutiennent, ou publient des commentaires en interagissant entre eux. Une partie de la réputation numérique ne dépend donc pas directement de la personne concernée.

## Est-il possible de contrôler sa e-réputation issue de tiers ?

Nous conseillons aux médecins d'être attentifs à leur réputation numérique. Pour cela, il leur suffit de taper leur nom dans un moteur de recherche. En cas de découverte d'avis malveillants, il est possible de publier un avis équivalent à un droit de réponse. Le médecin peut également demander au webmaster du site d'effacer les données préjudiciables. Il existe enfin des moyens légaux, notamment le dépôt de plainte auprès de la Cnil. Mais rappelons que les canaux numériques ne sont pas très différents du bouche-à-oreille relatif à la réputation d'un médecin, sauf qu'ils propagent d'emblée la réputation à grande échelle.

## Que penser de la notation des médecins sur le Web ?

Depuis une dizaine d'années, plusieurs magazines publient un classement des établissements de santé. Il s'agit d'une évaluation réalisée de façon objective sur la base des données du PMSI. Si à l'époque cette initiative a pu être mal perçue et taxée de publicitaire, aujourd'hui on se rend compte qu'elle peut contribuer à une certaine émulation entre les établissements. En revanche, la question est totalement différente lorsqu'il s'agit de la notation nominative de médecins par les patients. En effet, si le patient peut apprécier les qualités humaines et d'accueil d'un médecin, il peut difficilement évaluer ses qualités professionnelles sur le plan de la technicité et de la qualité des soins en elles-mêmes. Par ailleurs, la plupart des avis sont postés de façon anonyme, ce qui ouvre la voie à toutes sortes de manipulations qu'elles soient de l'ordre de l'éloge ou dénigrement.

## Quelles précautions le médecin doit-il prendre lorsqu'il publie lui-même sur le Web ?

Tout d'abord, il ne faut pas entretenir de confusion entre les publications professionnelles et personnelles. Le site professionnel du médecin peut délivrer des informations destinées

au grand public dès lors qu'elles respectent la charte de conformité déontologique publiée par l'Ordre. Il doit également proscrire toute forme de publicité (bannière, spot, démarchage, référencement payant, publicité comparative...).

Sur le plan personnel, un médecin a parfaitement le droit de s'exprimer sur n'importe quel sujet, que ce soit sur des problèmes sociétaux, sur des aspects politiques... Mais il doit veiller à ne pas déconsidérer la profession par ce qu'il publie sous son propre nom. Il peut exprimer sa pensée, voire s'opposer à une opinion sous réserve d'être respectueux des personnes et de ne pas lancer d'attaque *ad hominem*.

## Quel est le rôle de l'Ordre en matière de réputation numérique ?

L'Ordre doit accompagner les médecins dans le monde du numérique en faisant notamment de la pédagogie. Il est important pour nous d'échanger aussi avec les organisations représentant les étudiants en médecine et les internes, génération qui a grandi avec le monde du numérique, afin de réfléchir ensemble à une éthique médicale dynamique sur le Web santé.

**+ d'infos :** [www.conseil-national.medecin.fr](http://www.conseil-national.medecin.fr)  
Rubrique La E-santé