

MEDECINS ET SOIGNANTS : MAITRISONS NOTRE REPUTATION

ETAT DES LIEUX ET GUIDE PRATIQUE DE L'UFMLS

Nous avons tous, via les moteurs de recherche ou réseaux sociaux, été l'objet de commentaires bienveillants mais aussi désobligeants, diffamants voire insultants...

La question est alors simple :
Devons-nous y répondre ? Et si oui, comment ?
Pouvons-nous en limiter la diffusion ou les retirer de notre espace ?

GARDER LA PREUVE DU CONTENU :

1. capture d'écran
2. constat d'huissier en cas de recours judiciaire

LE CONTENU EST-IL ILLICITE ?

injure, diffamation, incitation à la discrimination ou à la haine, dénigrement, atteinte à la vie privée ou au droit à l'image...etc

SI OUI :

1. contactez votre RCP car possible couverture juridique et conseils liés au contrat

= OPERATIONS DE NETTOYAGE ou NOYAGE

2

2. voie de recours NON JUDICIAIRE :

signaler les propos abusifs à l'éditeur du site internet ou l'hébergeur
=procédure de suppression de contenu

3

3. voie de recours JUDICIAIRE :

si la procédure amiable est un échec
+ constat par voie d'huissier pour apporter une preuve recevable
= ordonnance du tribunal

LES TEXTES DE LOIS contre les contenus illicites :

- l'article IV de la loi du 24 juin 2004 : suppression des contenus illicites
- l'arrêt du 13 mai 2014 de la Cour de Justice Européenne :
le déréférencement = droit à l'oubli

Les grands principes juridiques encadrant les RESEAUX SOCIAUX :

- La liberté d'expression
- Le principe de neutralité des contenus des pages WEB
- Le principe d'irresponsabilité des prestataires réseau internet
- Absence d'obligation générale de surveillance des contenus par les prestataires techniques

DONC DANS LA VRAIE VIE, TROP DE FREINS PERSISTENT :

- Difficulté de caractériser l'infraction pénale
- Atteinte du délai légal de prescription pour diffamations et injures de 3 mois
- Culture juridique libérale des acteurs d'internet
- Lenteur des procédures judiciaires
- Difficultés liées à l'anonymat de l'auteur ou à l'hébergement étranger du site ou de l'hébergeur.

LA JURISPRUDENCE EVOLUERA GRACE AUX PLAINTES DES VICTIMES !

Et en ABSENCE de propos illicites ?

Il n'existe pas de moyens légaux de faire disparaître les critiques...

EVALUER L'IMPACT en terme de réputation de ces propos **CRITIQUES** = visibilité numérique

FAIBLE : pas de réponse = pas de surenchère

FORT : réponse empathique sans publicité ni dévoiler d'informations couvertes par le secret médical

REFERENCES & SOURCES D'INFORMATIONS :

Guide e-reputation et tutoriel interactif du CNOM

[Guide e-reputation](#) | [Conseil National de l'Ordre des Médecins \(conseil-national.medecin.fr\)](#)

Les moteurs de recherche, comme GOOGLE,

ont publié des règles de contenus et des procédures de suppression des avis:

[Contenu interdit et soumis à des restrictions - Aide Règlement relatif aux contenus ajoutés par les utilisateurs dans Maps \(google.com\)](#)

[Supprimer des avis de votre fiche d'établissement sur Google - Ordinateur - Aide Fiche d'établissement Google](#)

Les assureurs, comme la MACSF qui a publié différents articles :

[Protection de l'e-réputation du professionnel de santé - MACSF](#)

[L'e-réputation des professionnels de santé - MACSF](#)

[Que faire en cas d'atteinte à votre e-réputation ? - MACSF](#)

