



Version courte

## **Gestion des évaluations en ligne – les recommandations de la FMH**

**État au 10.10.2019**

## Recommandations

Malgré leur utilisation encore relativement faible au sein de la patientèle, les évaluations en ligne acquièrent une importance toujours croissante pour les médecins, étant donnée la tendance actuelle à rechercher une transparence maximale. Si les critiques fondées peuvent s'avérer utiles, en motivant les parties concernées à s'améliorer, les évaluations négatives infondées peuvent avoir un lourd impact émotionnel, voire existentiel, pour le médecin.

Les recommandations de la FMH pour la gestion des évaluations en ligne ont pour but de renseigner les médecins quant à leurs possibles recours légaux, et de leur offrir une aide concrète.

<b>Accepter la critique et la prendre comme une occasion de progresser</b>	Les critiques peuvent constituer une opportunité d'améliorer ses processus de travail et ses relations avec les patients. La FMH recommande d'offrir aux patients la possibilité d'exprimer leur avis directement sur place, par exemple en déposant une note dans une « boîte à feed-back ».
<b>Connaître les possibilités de recours légal.</b>	En présence d'avis portant atteinte à la personnalité du médecin, celui-ci peut exiger soit la destruction des données, soit un rectificatif. Pour déterminer si un avis porte ou non atteinte à la personnalité, on évaluera s'il s'agit d'une allégation fallacieuse ou d'un jugement de valeur dénigrant ou offensant. En répondant à un commentaire, on veillera à ce que la réaction ne porte pas atteinte à l'honneur, ni ne viole le secret médical.
<b>Définir à quelles évaluations en ligne il convient de réagir</b>	La FMH recommande aux médecins d'aborder régulièrement avec leurs collaborateurs la manière de gérer les évaluations en ligne. Il s'agit notamment de définir quels types d'évaluations ne seront acceptées en aucun cas, et quelles autres devraient être suivies d'une réponse.
<b>Élaborer un guide de réponse écrite aux évaluations en ligne</b>	La FMH recommande de définir un processus standard de réponse aux évaluations en ligne, sous la forme d'un guide destiné aux collaborateurs. Ce guide peut prévoir qui va répondre, via quel canal et dans quel délai. Une méthode utile consiste à rédiger des blocs de texte prédéfinis, à combiner pour répondre de manière efficace et factuelle.
<b>Connaître les spécificités du moteur de recherche Google</b>	La FMH recommande de mettre en place des alertes signalant l'apparition de certains mots-clés sur internet. Ces mots-clés peuvent être le nom du médecin ou celui du cabinet. Il faut par ailleurs être conscient des possibles répercussions d'un profil sur <i>Google My Business</i> , et savoir qu'un tel profil peut être créé manuellement mais aussi de manière automatique. Dès qu'il est répertorié dans <i>Google My Business</i> , un cabinet ou un médecin peut faire l'objet d'évaluations en ligne sur Google. Une fois enregistré dans <i>Google My Business</i> , un profil ne peut plus être effacé, mais l'entreprise concernée peut le modifier (p. ex. ses heures d'ouverture). Les contenus inappropriés et les évaluations non conformes au droit peuvent être signalés à Google, au moyen du formulaire ad hoc.

## Aspects légaux

Les droits du médecin – et en première ligne son droit à l'autodétermination en matière d'information – se trouvent ici opposés aux intérêts économiques liés à l'exploitation de la plateforme d'évaluation, à l'intérêt pour la libre circulation des données, ainsi qu'à la liberté d'opinion de l'utilisateur qui remet son appréciation. On ne dispose pas encore en Suisse de jurisprudence qui permette de trancher dans ce type de cas. Par ailleurs, les dispositions du Code de déontologie de la FMH doivent elles aussi être respectées. Si vous estimez qu'il y a eu violation des dispositions légales, vous pouvez, en votre qualité de membre, vous adresser au service juridique de la FMH.

### Applicabilité de la loi sur la protection des données (LPD)

Les évaluations de médecins doivent répondre aux principes généraux régissant le traitement des données personnelles, conformément aux art. 4 et 12 ss LPD.

### Atteintes à la personnalité

L'évaluation ne doit pas contrevenir aux principes de la bonne foi ni à celui de la proportionnalité, et aucune donnée ne peut être traitée contre la volonté expresse de la personne concernée (art. 12, al. 1 et al. 2 let a et b LPD, en lien avec l'art. 4 LPD).

On peut considérer également qu'il y a atteinte à la personnalité dès lors que le droit à déterminer ce qu'il advient de ses données personnelles ou d'autres biens de la personnalité se trouvent gravement menacés.<sup>1</sup> C'est le cas p. ex. lorsque l'évaluation a été publiée contre la volonté expresse du médecin concerné, ou qu'elle présente des contenus fallacieux, diffamatoires ou offensants<sup>2</sup>.

Dans certains cas exceptionnels, toutefois, un traitement des données portant atteinte à la personnalité peut être considéré comme justifié. C'est le cas par exemple lorsque l'intéressé donne son consentement, qu'il existe un intérêt prépondérant public ou privé, ou que la loi le requiert (art. 13, al. 1, LPD)<sup>3</sup>.

### Voies de droit

En présence d'une atteinte illicite à la personnalité, les médecins concernés peuvent requérir auprès de l'exploitant de la plateforme que le traitement des données soit interdit ou que les données soient rectifiées ou détruites (art. 15, al. 1, LPD en lien avec les art. 28, 28a et 28l CC). Ces prétentions valent à l'encontre de toutes les personnes qui ont contribué à l'infraction<sup>4</sup>.

La LPD prévoit un droit général et complet à l'obtention de renseignements auprès de maîtres de fichiers<sup>5</sup> (art. 8, al. 1, LPD). La notion de « maître de fichier » est à prendre au sens le plus large. Elle recouvre toute personne qui décide du but du fichier, qui définit les outils et méthodes destinés à le traiter et qui, à ce titre, décide de son existence et de son contenu (art. 3, let. I, LPD). On considère que les exploitants des plateformes d'évaluation doivent être assimilés à des maîtres de fichiers<sup>6</sup> et que les médecins concernés peuvent faire valoir à leur encontre leur droit d'accéder aux données les concernant.

<sup>1</sup> David Rosenthal / Yvonne Jöhri, Handkommentar zum Datenschutzgesetz sowie weiteren, ausgewählten Bestimmungen, art. 12, cm 3.

<sup>2</sup> Voir ATF 138 III 641 consid. 4.1.1 s; explications du PFPDT concernant les plateformes d'évaluation sur Internet, <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home.html> -> Protection des données -> Internet et ordinateur -> Services en ligne -> Plateformes d'évaluation.

<sup>3</sup> En l'absence d'un motif suffisant pour passer outre, l'assentiment de la personne concernée est en principe nécessaire pour la publication d'avis sur les plateformes d'évaluation, dans la mesure où il n'existe pas d'intérêts prépondérants, voir explications du PFPDT concernant les plateformes d'évaluation sur Internet., à l'endroit indiqué.

<sup>4</sup> Rosenthal/Jöhri, à l'endroit indiqué, art. 12, cm 10

<sup>5</sup> Un fichier correspond à tout ensemble de données personnelles dont la structure permet de rechercher les données par personne concernée (art. 3, let. G, LPD).

<sup>6</sup> Ici aussi, voir explications du PFPDT concernant les plateformes d'évaluation sur Internet, à l'endroit indiqué.