



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Notations des médecins en ligne

Question écrite n° 20013

Texte de la question

M. Thomas Mesnier attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la notation en ligne des médecins. Les avis sur internet sont définis par la loi pour une République numérique et le décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 dont l'un des objectifs principaux consiste à prôner la transparence et la loyauté sur internet. L'avis est ainsi défini comme « l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif ». À ce jour, toutes les professions peuvent être notées sur internet. C'est le cas des médecins mais aussi de la police nationale ou des huissiers. Ces emplois sont considérés comme des professions réglementées et encadrés en majorité par un code de déontologie. Si ce dernier a une valeur obligatoire, la Cour de cassation reconnaît pourtant qu'il régit les relations entre professionnels et ne contraint pas la capacité des clients, patients ou usagers à donner un avis. La santé n'est pourtant pas un bien de consommation et oblige le médecin à un devoir de réserve auquel n'est pas tenue la personne souhaitant noter et commenter sa consultation médicale. Son droit de réponse est limité et ne lui permet pas d'argumenter face à des commentaires qui peuvent être erronés, mensongers ou malveillants. Par exemple, certains professionnels de santé confrontés à des patients souffrant d'une problématique persécutive ou quérulente voient leur intégrité professionnelle remise en cause par le biais d'avis postés sur les plateformes en ligne. Il lui demande ainsi quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement pour réglementer les notes et avis de médecins, et plus largement de professions réglementées, sur internet.

Texte de la réponse

Pour orienter leurs achats de biens ou de service, de plus en plus de consommateurs se tournent vers des sites spécialisés dans le recueil d'avis sur internet et consultent les commentaires laissés par d'autres clients, notamment sur les fiches référençant les professionnels (fiches Google, pages jaunes...). Il peut en aller de même à l'occasion de la recherche et de la sélection d'un professionnel de santé. Les avis publiés sur internet doivent contribuer au choix éclairé des consommateurs. Toutefois, que ce soit les faux avis positifs écrits par le professionnel concerné ou les avis négatifs rédigés par un concurrent, les faux commentaires sur les sites en ligne trompent le consommateur et faussent la concurrence. La DGCCRF est attentive à cette problématique et mène, depuis 2010, des enquêtes sur ce sujet. La loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique est venue préciser et renforcer les dispositions relatives à l'information due à l'internaute. Ainsi, à compter du 1er janvier 2018, toute personne dont l'activité consiste à collecter, modérer ou diffuser des avis en ligne de consommateurs devra assurer une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement de ces avis. Ces dispositions s'appliquent sans restriction aux sites publiant des avis sur des professionnels de professions réglementées. Les professionnels suspectant la publication de faux avis à leur endroit ou de propos dénigrants de la part de concurrents, peuvent saisir les directions départementales de la protection des populations de leur département. En effet, les services de la DGCCRF ont déjà été amenés à engager des suites administratives et pénales à l'encontre de certains gestionnaires d'avis dont les pratiques

étaient déloyales. Concernant la licéité du contenu des avis publiés par de véritables patients ou consommateurs, il n'est en revanche pas du ressort du ministère de l'économie et des finances de contrôler les propos diffamatoires ou injurieux. Les professionnels bénéficient néanmoins de plusieurs droits, notamment d'opposition à la diffusion de données personnelles et de déréférencement auprès de moteurs de recherche. Ils peuvent s'adresser à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour les questions afférentes. L'Ordre des médecins a par ailleurs publié un guide pratique Préserver sa réputation numérique (septembre 2018) dans lequel il note que « la liberté d'expression ne peut permettre à tout patient ou tout internaute de diffuser sans restriction des propos visant les professionnels de santé. Les abus pourront faire l'objet de sanctions. Les personnes visées par certains commentaires négatifs ou inappropriés disposent en effet de différents moyens d'actions juridiques afin de limiter l'atteinte subie et d'obtenir réparation de leur préjudice » et oriente les professionnels vers les démarches adaptées. En complément, l'Ordre des médecins a mis en ligne un outil interactif donnant des orientations d'action en cas de publication d'avis ou propos sur internet semblant injustifiés ou exagérés.

Données clés

Auteur : [M. Thomas Mesnier](#)

Circonscription : Charente (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20013

Rubrique : Professions de santé

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 mai 2019](#), page 4917

Réponse publiée au JO le : [30 juillet 2019](#), page 7179