



Gestion des évaluations en ligne – les recommandations de la FMH

État au 10.10.2019

Table des matières

1	Résumé	3
2	Contexte et objectifs	4
3	Informations générales	5
4	Bases juridiques	7
5	Recommandations générales	8
5.1	Accepter la critique et la prendre comme une occasion de progresser	8
5.2	Connaître les possibilités de recours légal	8
5.3	Définir à quelles évaluations en ligne il convient de réagir	9
5.4	Établir un guide de réponse écrite aux évaluations en ligne	10
6	Recommandations pour la gestion des évaluations Google	13
6.1	Mettre en place des alertes	13
6.2	<i>Google My Business</i> – prendre conscience des répercussions	13
6.3	Supprimer les évaluations Google – comment ça marche?	14
7	Exemples tirés de la pratique	15
8	Contact	16
9	Bibliographie	17

1 Résumé

Malgré leur emploi encore relativement restreint 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 possibilités de recours légaux, et de leur offrir une aide concrète.

Recommandation 1 : prendre les critiques comme une chance de s'améliorer

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 leurs avis critiques directement sur place, par exemple en déposant une note dans une « boîte à feed-back ».

Recommandation 2 : Connaître les possibilités de recours légal

En présence de contributions portant atteinte à la personnalité du médecin, celui-ci peut exiger soit la destruction des données, soit un rectificatif. Pour déterminer si une contribution porte atteinte aux droits de la personnalité, on évaluera s'il s'agit d'une allégation fallacieuse ou d'un jugement de valeur dénigrant ou offensant. En répondant aux commentaires, on veillera à ce que la réaction ne porte pas atteinte à l'honneur, ni ne viole le secret médical.

Recommandation 3 : Définir à quelles évaluations en ligne il convient de réagir

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 en ligne ne seront acceptées en aucun cas, et quelles autres devraient être suivies d'une réponse.

Recommandation 4 : Élaborer un guide de réponse écrite aux évaluations en ligne

La FMH recommande de définir un processus standard de réponse aux évaluations en ligne, sous la forme d'instructions destinées aux collaborateurs. Ces instructions peuvent 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.

Recommandation 5 : Connaître les spécificités du moteur de recherche Google

La FMH recommande de mettre en place des alertes signalant l'apparition de certains mots-clefs sur internet. Ces mots-clefs peuvent être le nom du médecin ou celui du cabinet. Il faut par ailleurs être conscient des possibles répercussions d'un profil sur *Google My Business*, et savoir qu'un tel profil peut être créé manuellement mais aussi de manière automatique. Dès qu'il est répertorié dans *Google My Business*, un cabinet ou un médecin peut faire l'objet d'évaluations en ligne sur Google. Une fois enregistré dans *Google My Business*, 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.

2 Contexte et objectifs

Les comportements en matière de communication et d'information ont beaucoup évolué ces dernières années. La diffusion et la popularité des médias sociaux explosent et des offres telles que Facebook, Twitter, WhatsApp ou Instagram sont devenues des incontournables dans le domaine tant privé que professionnel. Autant les médecins que les patients utilisent les médias sociaux pour diffuser et échanger dans un réseau des informations sur la santé. La FMH a élaboré des recommandations ([Recommandations sur l'utilisation des médias sociaux](#)) pour rendre ses membres attentifs aux risques et dangers associés aux médias sociaux et pour les aider à les gérer de façon adéquate. Ces recommandations sont régulièrement adaptées aux derniers développements dans ce domaine.

Un de ces développements est l'évaluation publique des médecins par leurs patients. Même si, à l'heure actuelle, seul une minorité de patients l'utilisent, les évaluations négatives peuvent représenter une lourde charge émotionnelle pour le médecin concerné, voire une menace existentielle pour le cabinet médical.

Le présent guide a pour ambition d'aider les membres de la FMH à naviguer dans cette nouvelle réalité, en évitant si possible les écueils. Il s'agit, d'une part, d'examiner les aspects légaux, et, d'autre part, d'émettre des recommandations concrètes pour la pratique.

3 Informations générales

L'intérêt pour l'évaluation de produits et prestations existait longtemps avant l'avènement d'internet. Dans différentes branches, p. ex. la restauration ou l'hôtellerie, cela fait des décennies que l'on remet des évaluations en ligne. Et la vaste diffusion des médias sociaux ouvre d'immenses possibilités en la matière. Contrairement au bouche-à-oreille, les évaluations sur internet ont une portée très large, et restent longtemps accessibles au public (2).

Les portails d'évaluation traditionnels comme TripAdvisor se transforment progressivement en de véritables réseaux, avec leurs propres communautés d'utilisateurs et d'influenceurs (3). Comme dans d'autres branches, la formation de réseaux sociaux spécifiques est possible dans le domaine de la santé, ce qui augmente la diffusion des évaluations en ligne. Pour le moment, les médecins sont confrontés aux évaluations diffusées sur certaines plateformes et certains réseaux non spécifiques. Les avis divergent quant à la possibilité, pour les évaluations en ligne, de refléter réellement la qualité des consultations. D'un côté, des études montrent qu'il n'existe pas de corrélation entre les évaluations de patients et les critères objectifs de résultat (4,5). De l'autre, les patients sont tout à fait à même d'évaluer des paramètres tels que l'infrastructure, l'organisation ou l'amabilité, facteurs participant eux aussi de ce qui fait un « bon médecin » (6).

Les évaluations en ligne peuvent avoir des répercussions positives, ou négatives selon les cas. Lorsqu'elles sont justifiées, les évaluations négatives peuvent constituer une opportunité pour les médecins, en mettant en évidence des potentiels d'amélioration dans certains processus de travail. Les mesures d'amélioration prises sur cette base profitent aussi bien aux patients qu'aux médecins. De plus, la disponibilité des portails d'évaluation et la transparence accrue qui en résulte peuvent se traduire par une plus grande confiance du public envers le système de santé et les professionnels de la santé (7).

Comme il a été démontré que les évaluations en ligne ne conviennent pas pour évaluer des critères médicaux relatifs aux résultats, il est impératif de prendre au sérieux les répercussions négatives qui y sont associées. Cela présente un certain potentiel néfaste tant pour les patients que pour les médecins. Pour mieux répondre aux critères de qualité des portails d'évaluation en ligne, un médecin peut être amené à modifier son mode de sélection des patients, ce qui, paradoxalement, peut influencer négativement sur la qualité des soins. Des facteurs tels que le revenu, la culture, le sexe ou l'âge des patients peuvent également influencer l'accès aux portails d'évaluation en ligne et provoquer une asymétrie de l'information entre les patients. Pour le médecin, les répercussions émotionnelles et psychologiques possibles ainsi que les pertes financières résultant d'évaluations négatives doivent également être prises en considération (8,9).

En présence d'évaluations en ligne inappropriées, le médecin se trouve face à d'importants défis (juridiques), notamment en raison des réglementations spécifiques à sa profession, comme l'obligation de respect du secret professionnel (10–12). Souvent, il ne peut pas répondre à l'auteur de l'évaluation, qui a déposé son évaluation de manière anonyme. Le droit de réponse ne lui est pas non plus d'un grand secours, car il devrait alors se servir d'informations contenues dans le dossier médical. Or, sans le consentement du patient ou la levée du secret médical par l'autorité cantonale de surveillance, cela représenterait une violation du secret médical.

Les réserves émises par les médecins par rapport aux évaluations en ligne sont donc bien compréhensibles. Dans certains cas, une seule évaluation négative inappropriée peut suffire à provoquer d'importantes répercussions pour le médecin. Relevons toutefois que les évaluations négatives restent jusqu'ici l'exception : les résultats de plusieurs études montrent que la plupart des patients déposent des avis positifs, et qu'il n'y a donc pas d'indices d'un *Doctor Bashing* (13–15).

En Suisse, avec Google et des sites tels que medicosearch.ch, okdoc.ch, docapp.ch ou encore deindoktor.ch, on ne manque pas de possibilités pour évaluer les médecins (16). Cependant, les patients ne font que rarement usage de ces portails. Dans le cadre du baromètre de la cybersanté (eHealth Barometer) 2019, la FMH a interrogé la population sur son utilisation des portails d'évaluation. Seuls 2 % des sondés ont indiqué avoir évalué leur médecin au cours de l'année

précédente¹. Près de trois quarts des personnes interrogées ont par ailleurs déclaré ne pas considérer les évaluations en ligne comme un critère important pour choisir un médecin. Elles continuent donc de se fier davantage à une recommandation personnelle qu'aux informations impersonnelles pouvant figurer sur une plateforme (17,18). Malgré tout, en dépit de leur faible utilisation actuelle, il faut partir du principe que les évaluations en ligne sont appelées à gagner en importance à l'avenir, étant donnée la tendance actuelle à rechercher la transparence maximale.

Informations générales

Malgré leur utilisation encore relativement faible au sein de la patientèle, les évaluations en ligne sont appelées à gagner en importance pour les médecins, vu la tendance actuelle à rechercher la transparence maximale. D'un côté, des études montrent qu'il n'existe pas de corrélation entre les évaluations en ligne et les critères objectifs de résultat. De l'autre, les patients sont tout à fait à même d'évaluer des paramètres tels que l'infrastructure, l'organisation ou l'amabilité, des facteurs participant eux aussi de ce qui fait un « bon médecin ». Les évaluations en ligne peuvent donc avoir des répercussions positives, ou négatives, selon les cas. Lorsqu'elles sont justifiées, les évaluations négatives peuvent représenter une opportunité pour le médecin, en mettant en évidence un potentiel d'amélioration. Lorsqu'elles sont injustifiées, en revanche, les évaluations négatives peuvent avoir un lourd impact émotionnel, voire existentiel sur les médecins concernés. Les études réalisées jusqu'ici montrent cependant que la plupart des évaluations en ligne sont positives et qu'il n'y a donc pas d'indices d'un *Doctor Bashing*.

¹ Question supplémentaire non publiée du baromètre de la cybersanté 2019 (n=1'200): « Avez-vous évalué votre médecin sur une plate-forme d'évaluation (p. ex. Google ou medicosearch.ch) au cours des 12 derniers mois? »

4 Bases juridiques

Les portails d'évaluation comprennent généralement de nombreuses informations sur le cabinet ou le médecin. Une évaluation juridique d'un portail d'évaluation visera donc principalement à apprécier s'il respecte ou non la législation sur la protection des données (LPD). La LPD s'applique dès que des données personnelles sont traitées, soit des données se rapportant à une personne identifiée ou identifiable (art. 2 al. 1, art. 3 let. a, e et f LPD). Cela inclut notamment la publication sur internet d'informations et d'évaluations se rapportant à des médecins².

Pour l'évaluation de médecins, il faut donc tenir compte des principes relatifs au traitement de données personnelles selon l'art. 4 LPD et les art. 12 ss. LPD. Le traitement ne doit notamment pas porter atteinte à la personnalité de la personne concernée. Il doit être effectué conformément aux principes de la bonne foi et de la proportionnalité, et aucune donnée ne peut être traitée sans le consentement explicite de la personne concernée (art. 12 al. 1 et al. 2 let. a et b LPD en lien avec l'art. 4 LPD). Il peut s'agir d'une atteinte à la personnalité si le droit de disposer de ses données personnelles (droit à l'autodétermination en matière d'information) ou d'autres droits de la personnalité sont menacés³. C'est p. ex. le cas si l'évaluation se fait contre la volonté explicite du médecin concerné, ou qu'elle présente un contenu diffamatoire ou dénigrant⁴. Selon la définition du Code pénal suisse, la notion d'honneur concerne la réputation et l'estime d'une personne en tant que personne honorable, sa valeur auprès de tiers. Il s'agit de la valeur en tant que personne honorable, de la réputation, « de se comporter de la même manière qu'une personne de bonne moralité se comporterait selon la croyance générale ».

Cependant, un traitement de données portant atteinte à la personnalité peut, dans certains cas, être justifié. C'est notamment le cas lorsque la victime donne son consentement, qu'il existe un intérêt prépondérant privé ou public, ou que la loi le justifie (art. 13 al. 1 LPD)⁵.

Les droits du médecin concerné – en première ligne son droit à l'autodétermination en matière d'information – se trouvent donc opposer aux intérêts économiques des exploitants des plateformes d'évaluation, à l'intérêt pour la libre circulation des données et à la liberté d'opinion des utilisateurs qui déposent les évaluations. En Suisse, il n'existe pas encore de jurisprudence susceptible de fournir une aide pour trancher dans ce type de cas. Les portails d'évaluation ne manifestent pas d'intérêt prépondérant pour la diffusion d'évaluations injurieuses ou mensongères. De ce fait, les exploitants de portails les interdisent dans leurs conditions d'utilisation, et offrent la possibilité de les signaler afin qu'elles puissent être supprimées. C'est pertinent car cela permet d'éviter en amont un litige coûteux et fastidieux. 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'infraction⁶.

De plus, la LPD prévoit un droit général et complet à l'obtention de renseignements auprès de maîtres de fichiers⁷ (art. 8 al. 1 LPD). La notion de « maître du fichier » est 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

² Voir explications du PFPDT relatives aux 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.

³ David Rosenthal / Yvonne Jöhri, Handkommentar zum Datenschutzgesetz sowie weiteren, ausgewählten Bestimmungen, art. 12 Rz. 3.

⁴ Voir ATF 138 III 641 E. 4.1.1 ss; Explications du PFPDT relatives aux plateformes d'évaluation sur internet, op. cit.

⁵ Aucun des motifs de la loi ne s'appliquant aux sites d'évaluation, le consentement de la personne concernée par l'évaluation est en principe nécessaire pour toute publication sur ces sites, en l'absence d'un intérêt prépondérant; cf. explications du PFPDT sur les plateformes d'évaluation en ligne, op. cit.

⁶ Rosenthal/Jöhri, a.a.O., art. 12 Rz. 10

⁷ Un fichier est tout ensemble de données personnelles dont la structure permet de rechercher les données par personne concernée (art. 3 let. g LPD).

des plateformes d'évaluation doivent être assimilés à des maîtres de fichiers⁸ et que les médecins concernés peuvent faire valoir à leur encontre leur droit d'accéder aux données les concernant.

En leur qualité de membres de la FMH, les médecins sont tenus de respecter le Code de déontologie de la FMH (CoD). L'art. 20 du CoD ainsi que le chiffre 2.3 de son annexe 2 interdisent aux médecins d'utiliser des recommandations de patients à des fins publicitaires. Les médecins ne peuvent donc pas se servir des avis positifs sur les plateformes d'évaluation pour faire de la publicité, p. ex. en renvoyant à ces avis depuis leur page internet.

5 Recommandations générales

La gestion des évaluations en ligne, c'est précisément voir leurs aspects positifs et les opportunités qu'elles représentent, et réagir de manière adéquate lorsqu'elles sont négatives.

5.1 Accepter la critique et la prendre comme une occasion de progresser

Pour les entreprises exerçant une activité économique, les avis négatifs sont importants à deux titres : d'une part, savoir y répondre permet de satisfaire la personne qui a déposé un avis négatif, mais cela génère aussi un effet positif pour le succès de l'entreprise et présente un potentiel considérable en termes d'amélioration des relations avec la clientèle. D'autre part, cela fournit des informations et un savoir inestimable pour améliorer les prestations. Il en résulte donc un potentiel important en termes de gestion de la qualité dans une entreprise (19).

Les avis négatifs, qu'ils soient transmis personnellement, par courrier ou en ligne, devraient donc être considérés de manière positive et pas systématiquement être ressentis comme une menace ou une gêne. Accepter la critique d'un patient, c'est faire le premier pas vers une réaction adéquate. Une situation qu'un patient perçoit négativement peut être transformée en expérience positive, si le cabinet réagit de manière appropriée. La possibilité de feed-back directement sur place, au cabinet, est conseillée car le dialogue avec le patient permet de générer plus rapidement des idées d'amélioration. Par ailleurs, voir ses critiques admises ou discutées sur place incitera éventuellement le patient à ne pas déposer d'évaluation en ligne négative. Les mesures suivantes peuvent favoriser l'expression de la critique sur place (20) :

- création de structures appropriées, telles qu'un questionnaire ou une boîte aux lettres de feed-back
- mise à disposition de notices explicatives sur la gestion des réclamations
- explications relatives à la gestion des réclamations lors du premier entretien (p. ex. information par l'assistante médicale)

Recommandation 1 : Accepter la critique et la prendre comme une occasion de progresser

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 ».

5.2 Connaître les possibilités de recours légal

Comme la publication de données de médecins correspond à un traitement de données personnelles et que la loi sur la protection des données (LPD) s'applique, la personne évaluée a droit, en cas d'avis portant atteinte à sa personnalité, à la suppression ou à la correction des données incriminées. Pour déterminer s'il s'agit d'une atteinte à la personnalité, il faut mettre en balance la liberté d'expression avec les droits de la personnalité du médecin concerné par l'évaluation. On distingue

⁸ Également: explications du PFPDT sur les plateformes d'évaluation en ligne, op. cit.

dans le domaine de la liberté d'expression les allégations de faits et les jugements de valeur, que le PFPDT définit comme suit :

Devant correspondre à la vérité et étant susceptibles d'être prouvées, les premières (les allégations de faits) sont présumées non attentatoires à la personnalité. Cependant, si les faits allégués ne sont pas notoires et que leur contenu est sensible, leur publication peut constituer une atteinte à la sphère privée. Les jugements de valeur sont au contraire des conclusions ou des points de vue personnels exprimés sur une personne en particulier ou sur tel ou tel fait. Selon une jurisprudence constante du Tribunal fédéral, les jugements de valeur sont licites pour autant qu'ils semblent défendables et ne soient pas inutilement dénigrants ou offensants. (1)

D'après les explications du PFPDT, les résultats publiés sur les sites d'évaluation autonomes contiennent le plus souvent des jugements de valeur, étant donné que les méthodes d'évaluation sont insuffisantes (du point de vue quantitatif ou qualitatif) pour que les résultats puissent être qualifiés d'allégations de faits.

Recommandation 2 : Connaître les possibilités de recours légal

Pour les avis qui portent atteinte à la personnalité, le médecin peut exiger soit la destruction des données, soit un correctif. Pour déterminer si un avis porte 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. Si vous estimez qu'il y a violation des dispositions légales, vous pouvez, en tant que membre, vous adresser au service juridique de la FMH.

Exemples de cas

Avis tolérable

« Les temps d'attente sont interminables, les réceptionnistes sont désagréables et le médecin est arrogant. Après une heure d'attente, il ne m'a même pas écouté et m'a remis une énorme quantité de médicaments après cinq minutes. Après avoir demandé un deuxième avis, il est apparu que la plupart des médicaments étaient inutiles. Je ne peux recommander ce médecin à personne ! »

Avis portant atteinte à l'honneur

« Quel co...rd ce médecin. D'abord, la conne de la réception me traite comme un idiot et ensuite je dois attendre plus d'une heure avant que ce type arrogant me regarde brièvement et me renvoie à la maison avec une énorme quantité de médicaments en partie nocifs. Ce médecin est un danger pour la société ! »

Les deux inscriptions constituent une atteinte à la personnalité s'il est établi que l'auteur n'était pas un patient et qu'il a donc publié une fausse allégation.

5.3 Définir à quelles évaluations en ligne il convient de réagir

Il est recommandé de clarifier avec tous les collaborateurs les évaluations en ligne qui ne seront pas tolérées. Cela facilite la définition de la marche à suivre, étant donné que des évaluations en ligne inacceptables requièrent une réaction autre que les évaluations acceptables. Il est conseillé de catégoriser les évaluations en ligne sur la base des expériences faites jusque-là (entretiens personnels, lettres, évaluations en ligne) en différentes catégories : « neutres ou positives », « négatives, mais acceptables » et « négatives et inacceptables ». On élaborera ensuite une procédure standard pour chaque catégorie d'évaluation.

Suivant les ressources en personnel disponibles ou le contenu de l'évaluation, il vaut parfois mieux ne pas réagir. Il est donc utile de définir à l'avance quelles évaluations devraient normalement être suivies d'une réponse. Ce faisant, il faut aussi déterminer si l'on réagira autant aux évaluations sans

commentaire (p. ex. uniquement avec 1 à 5 étoiles) qu'à celles incluant un commentaire. De plus, il peut être judicieux de réagir également aux évaluations positives ou neutres, car cela montre aux patients que l'on apprécie d'une manière générale les évaluations.

Recommandation 3 : Définir à quelles évaluations en ligne il convient de réagir

La FMH recommande aux médecins d'aborder régulièrement avec leurs collaborateurs la manière de gérer les réclamations (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.

5.4 Établir un guide de réponse écrite aux évaluations en ligne

Après avoir défini à quelles évaluations en ligne on réagira, il est important de définir un processus standard pour réagir dans chaque cas de figure. Ce processus peut être consigné dans un guide à l'intention des collaborateurs. La définition d'un processus standard permet de mettre en place une politique de réponse unifiée, et réduit le risque de réagir de façon émotionnelle aux évaluations. Au sein de son institution de santé, on prendra soin d'éclaircir et de consigner par écrit les points suivants :

- **Quel comportement adopter pour réagir à une évaluation en ligne ?**
Il est important de faire preuve d'amabilité et de rester objectif dans sa réponse. Une réponse courte et claire, suggérant des solutions, sera plus facile à comprendre qu'un long texte explicatif. On pourra par ailleurs proposer à l'auteur de s'annoncer par e-mail ou par téléphone, pour résoudre ensemble le problème soulevé. En cas d'erreur manifeste, le mieux est de l'admettre et de présenter ses excuses. On veillera cependant à ne pas endosser de responsabilité pour des événements indépendants de la volonté du personnel médical. Enfin, une signature avec le nom ou les initiales montre au patient qu'une personne a rédigé la réponse et fait qu'il se sent valorisé et pris au sérieux.
- **Qui rédige la réponse ?**
Alors que dans les cabinets individuels, c'est normalement le médecin concerné qui réagit à l'évaluation, les réseaux de médecins peuvent définir des responsables de la gestion des réclamations, chargés de traiter les évaluations déposées en ligne.
- **Dans quel délai réagit-on ?**
Une réponse rapide montre aux patients que le médecin interpellé s'intéresse à leur opinion et prend leurs préoccupations au sérieux. Une réaction rapide a également pour conséquence que les commentaires injustifiés peuvent être corrigés à temps pour les lecteurs des évaluations, ce qui réduit le risque de déclencher une vague d'indignation.
- **Quel canal choisir pour la réaction ?**
Selon la plateformes d'évaluation utilisée, il est parfois possible de réagir directement. Une réponse écrite immédiate n'est cependant pas toujours indiquée. Souvent, il vaut mieux d'abord contacter l'auteur, pour autant qu'il soit connu. Un entretien personnel, durant lequel la critique est entendue et discutée, suffit parfois à convaincre l'auteur de supprimer son commentaire.
- **Quels éléments de texte utiliser pour la réaction ?**
L'utilisation d'éléments de texte prédéfinis permet au cabinet médical de maintenir une présence uniforme sur les portails d'évaluation. Ils aident par ailleurs la personne chargée de répondre à éviter les réactions émotionnelles et à présenter des arguments objectifs, et contribuent à un traitement des évaluations en ligne aussi efficient que possible. Il est bien sûr possible d'adapter et de compléter les éléments de texte en fonction des besoins.

Recommandation 4 : Élaborer un guide de réponse écrite aux évaluations en ligne

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.

Les modèles suivants ont été remplis avec les contenus d'un cabinet médical fictif. Suivant le cabinet médical, chaque ligne des contenus à définir peut être remplie différemment (p. ex. responsabilité).

Objectif	Le présent guide de communication a pour but d'aider les collaborateurs du « cabinet médical Dr Bonard » à réagir de manière optimale aux évaluations en ligne. Il garantit un traitement unifié des évaluations en ligne dans notre cabinet médical.														
Champ d'application	<p>Pour autant que le portail d'évaluation en ligne offre la possibilité de réagir ou que l'auteur de l'évaluation soit connu, ce guide fixe des réactions standardisées pour les catégories d'évaluation suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluations positives ou neutres : avec commentaire • Évaluations négatives, objectives : avec ou sans commentaire • Évaluations négatives, injurieuses : avec commentaire 														
Principes	<p>Principes pour réagir aux évaluations en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'amabilité et rester objectif. • Proposer aux auteurs des évaluations de s'annoncer par e-mail ou par téléphone pour résoudre ensemble le problème soulevé. • Admettre ouvertement les erreurs. Ne pas endosser la responsabilité d'événements indépendants de la volonté du personnel médical. • Montrer comment le problème pourrait être résolu. • Formuler des excuses si la situation l'exige. • Signer avec le nom ou les initiales. 														
Responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des évaluations en ligne (découverte, information des médecins concernés, etc.) incombe à l'assistante médicale responsable. Une fois par semaine, elle recense les nouvelles évaluations en ligne et décide ou non d'y répondre, selon les indications du présent guide. • Les responsabilités suivantes s'appliquent en fonction de la catégorie d'évaluation et des possibilités de réaction: <table border="1" data-bbox="414 1048 1388 1301"> <thead> <tr> <th></th> <th>Positive, neutre</th> <th>Négative objective</th> <th>Négative injurieuse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>Réaction écrite</th> <td>Assistante médicale responsable</td> <td>Assistante médicale responsable en accord avec le médecin concerné</td> <td>Direction</td> </tr> <tr> <th>Réaction personnelle</th> <td>Aucune</td> <td>Médecin concerné</td> <td>Direction</td> </tr> </tbody> </table>				Positive, neutre	Négative objective	Négative injurieuse	Réaction écrite	Assistante médicale responsable	Assistante médicale responsable en accord avec le médecin concerné	Direction	Réaction personnelle	Aucune	Médecin concerné	Direction
	Positive, neutre	Négative objective	Négative injurieuse												
Réaction écrite	Assistante médicale responsable	Assistante médicale responsable en accord avec le médecin concerné	Direction												
Réaction personnelle	Aucune	Médecin concerné	Direction												
Délai de réaction	<p>Le délai de réaction détermine l'intervalle entre la découverte de l'évaluation en ligne et la réaction. Il est défini différemment suivant la catégorie d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Positive, neutre : en l'espace de deux semaines • Négative, objective : en l'espace de deux semaines • Négative, injurieuse : le plus rapidement possible après la découverte 														
Canal utilisé pour la réaction	<ul style="list-style-type: none"> • Positive, neutre : sur le portail d'évaluation concerné • Négative, objective : réponse personnelle, pour autant que l'auteur de l'évaluation soit connu. Sinon sur le portail d'évaluation concerné • Négative, injurieuse : réponse personnelle ou adressée par écrit au portail d'évaluation 														
Éléments de texte	<p>Pour réagir aux évaluations en ligne, on utilisera dans la mesure du possible les éléments de texte suivants, en les adaptant à l'évaluation individuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Positive, neutre : <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Nous vous remercions de votre retour positif concernant votre visite dans notre cabinet médical.</i> ○ <i>Nous nous réjouissons de votre réaction positive. Elle nous conforte dans nos efforts pour satisfaire au mieux nos patients.</i> • Négative, objective : <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Nous vous remercions de votre retour. Nous regrettons vos expériences négatives faites dans notre cabinet médical. Votre réaction nous aide cependant à continuellement améliorer nos prestations de service. Nous espérons que votre prochain rendez-vous vous apportera une expérience positive. Meilleures salutations.</i> • Négative, blessante : <ul style="list-style-type: none"> ○ Aucune, réponse individuelle suivant l'évaluation. 														

6 Recommandations pour la gestion des évaluations Google

Google est l'un des moteurs de recherche les plus connus et les plus répandus. Ses fonctions comprennent l'évaluation en ligne des entreprises, et par conséquent souvent celle des cabinets médicaux. Comme Google est très présent au quotidien en Suisse, le chapitre suivant présente des recommandations spécifiques à ce moteur de recherche.

6.1 Mettre en place des alertes

Le plus sophistiqué des systèmes de gestion des évaluations ne sert à rien si l'on ne remarque pas qu'une évaluation a été déposée sur un portail en ligne. La fonction gratuite *Google Alerts* permet cependant de recevoir des alertes mail lorsque de nouveaux résultats sur un thème ou une personne spécifique apparaissent parmi les résultats de recherche Google. Pour installer cette fonction, on peut ouvrir la page *Google Alert*⁹ et saisir le thème qu'on souhaite suivre dans le champ de recherche. Dans les paramètres, on peut définir à quelle fréquence on souhaite recevoir les alertes, sur quels sites la recherche doit porter, de quelle région et dans quelle langue les résultats de recherche doivent être affichés, et combien de résultats on souhaite afficher. De plus, on peut indiquer à quelle adresse e-mail les alertes doivent être envoyées. Une alerte déjà mise en place peut être modifiée ou supprimée en tout temps.

Outre *Google Alerts*, il existe un grand nombre d'autres outils d'alerte capables de trouver de nouvelles mentions en ligne et d'envoyer des e-mails d'information à ce sujet. Les systèmes d'alerte se distinguent souvent par le type de sites internet parcourus (plateformes de médias sociaux, sites internet, blogs, etc.) et les coûts qui y sont associés. Suivant les besoins et le nombre d'évaluations ou mentions en ligne, un système d'alerte spécifique peut s'avérer utile. Pour un premier usage, il est recommandé d'utiliser un outil gratuit.

6.2 Google My Business – prendre conscience des répercussions

Lorsqu'une entreprise est inscrite au service *Google My Business*, son profil s'affiche sur Google Maps ou sur Google quand un internaute lance une recherche (de l'entreprise qui s'affiche ou d'une entreprise similaire). Les informations relatives à l'entreprise affichées sur Google sont rassemblées à partir de différentes sources ; elles proviennent des données fournies par l'entreprise mais aussi des rapports établis par les utilisateurs ou autres¹⁰.

Une entreprise peut demander gratuitement à Google de lui créer un profil sur *Google My Business*¹¹. Un profil peut cependant aussi être concocté automatiquement à partir d'autres sources. Dans ce cas, le propriétaire de l'entreprise peut déposer une demande de propriété d'une fiche d'établissement¹². Cela permet notamment de supprimer les images provenant d'autres sources. Par ailleurs, les contenus inappropriés peuvent être annoncés à Google. **Veillez noter que l'emplacement continuera éventuellement d'être affiché dans Google Maps, même si vous n'avez pas confirmé être le propriétaire.**

Dès que vous êtes le propriétaire d'une fiche d'établissement, vous avez la possibilité de modifier l'inscription et par exemple de modifier les heures d'ouverture, les coordonnées ou les photos, ce qui permet de mieux informer les patients sur l'entreprise et de leur faciliter l'accès au cabinet médical¹³.

⁹ <https://www.google.ch/alerts>

¹⁰ <https://support.google.com/business/answer/2721884?hl=fr>

¹¹ https://www.google.com/intl/fr_ch/business/

¹² <https://support.google.com/business/answer/4566671>

¹³ <https://support.google.com/business/answer/3039617>

6.3 Supprimer les évaluations Google – comment ça marche?

En principe, il n'est pas possible de supprimer une inscription sur *Google My Business* avec les évaluations et commentaires correspondants. Pour des raisons liées à la protection des données, les utilisateurs présents dans l'espace UE/AELE/CH dont l'entreprise est ou était sise au domicile privé peuvent faire supprimer l'inscription de l'entreprise s'ils ne l'exploitent plus à cet endroit. Cela ne sera toutefois le cas que pour une minorité de cabinets médicaux.

Il est cependant possible de signaler les contenus inappropriés, qui contreviennent aux conditions d'utilisation de Google, ainsi que les contenus illicites. Parmi les contenus qui violent les conditions d'utilisation figurent notamment (21) :

- le spam et les faux contenus fallacieux (p. ex. contenus falsifiés)
- les contenus hors sujet (p. ex. contenus ne se rapportant pas à une consultation médicale, mais à des thèmes politiques)
- les contenus illégaux (p. ex. photos violant le droit d'auteur)
- les contenus à caractère sexuel explicite (p. ex. langage obscène, vulgaire)
- les contenus dangereux et dégradants (p. ex. menaces, discrimination)
- les contenus entraînant un conflit d'intérêts (p. ex. évaluer sa propre entreprise)

Les violations aux conditions d'utilisation de Google peuvent être signalées en ouvrant l'évaluation et en sélectionnant, à côté de l'évaluation par étoiles, l'icône de drapeau portant le texte « signaler comme inapproprié ».

Les évaluations illicites peuvent être signalées au moyen d'un formulaire (22). Pour ce faire, il faut indiquer l'URL du contenu concerné et expliquer en détail pourquoi ledit contenu est considéré comme illicite du point de vue des personnes concernées. Si la justification comprend des informations soumises au secret médical, le patient concerné ou l'autorité compétente doit libérer le médecin du secret médical.

De plus, il faut tenir compte du fait que le traitement d'une telle demande peut prendre du temps, étant donné que Google reçoit quotidiennement un flot d'avis. Les contenus signalés sont évalués en tenant compte de la liberté d'expression de l'utilisateur, de la liberté d'accès à l'information et de l'intérêt général. Comme Google est souvent confronté à des affirmations diamétralement opposées, le caractère illicite d'une inscription doit, en cas de doute, être constaté par le juge, vu que Google ne dispose généralement d'aucune information sur le contexte.

Recommandation 5 : Connaître les spécificités du moteur de recherches Google

La FMH recommande de mettre en place des alertes signalant l'apparition de certains mots-clefs sur internet. Ces mots-clefs peuvent être le nom du médecin ou celui du cabinet. Il faut par ailleurs être conscient des possibles répercussions d'un profil sur *Google My Business*, et savoir qu'un tel profil peut être créé manuellement mais aussi de manière automatique. Dès qu'il est répertorié dans *Google My Business*, un cabinet ou un médecin peut faire l'objet d'évaluations en ligne sur Google. Une fois enregistré dans *Google My Business*, 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.

7 Exemples tirés de la pratique

Situation : Dr Neuhaus

Le Dr Neuhaus a récemment ouvert son cabinet. Après quelques bonnes évaluations, il reçoit une évaluation avec une seule étoile et sans commentaire. Le Dr Neuhaus décide d'ignorer l'évaluation.

Résultat :

En raison des quelques évaluations positives et de l'évaluation négative, le cabinet médical reçoit une mauvaise évaluation moyenne. Comme il ne s'agit pas d'une déclaration portant atteinte à l'honneur, le Dr Nouveau peut gérer la situation et se consacrer à son activité qui lui tient à cœur : aider les patients.

Démarche :

S'il ne s'agit pas d'une évaluation anonyme et qu'il apparaît que la personne n'est pas un patient du cabinet, il vaut la peine de rédiger une brève note à ce sujet, en veillant à garder un ton aimable.

Situation : Dr Lalois

Le Dr Lalois lit une évaluation négative concernant son cabinet médical. Comme il ne trouve pas d'option lui permettant de la supprimer sur le portail en ligne, il appelle un ami avocat et envoie à la patiente une lettre recommandée exigeant la suppression de l'inscription. Il justifie ses décisions médicales et déclare envisager des démarches judiciaires.

Résultat :

L'évaluation en ligne a été supprimée suite à l'envoi de la lettre recommandée à la patiente. En agissant de la sorte, le médecin a perdu une patiente qui parlera probablement de ses mauvaises expériences dans son entourage, ce qui se répercutera négativement sur d'autres patients potentiels du médecin.

À noter :

Dans ce cas, le médecin semble connaître l'auteur de l'évaluation en ligne sur la base du contenu ou du moment où celle-ci a été déposée. Malgré cela, il n'essaie pas d'entrer en discussion avec la patiente, mais la menace par courrier d'autres démarches judiciaires et campe sur ses positions pour ce qui touche à la pertinence du traitement administré.

Procédure alternative :

Comme le médecin a pu identifier l'auteur de l'évaluation, il aurait pu la contacter par téléphone plutôt que de lui envoyer une lettre. Dans l'entretien, le médecin aurait constaté que la patiente n'avait pas apprécié la longue attente et de ce fait mal réagi aux questions personnelles pendant l'anamnèse. Le médecin lui présente ses excuses et explique que l'attente était due à une urgence. De plus, il souligne l'importance des questions posées dans le cadre de l'anamnèse pour son diagnostic. La patiente se sent prise au sérieux et comprend les arguments du médecin. Une fois rentrée chez elle, elle supprime l'évaluation en ligne et parle à ses proches de son médecin ouvert à la critique.

Situation : Dr Estival

En l'espace de six mois, le cabinet du Dr Estival reçoit trois évaluations avec une seule étoile sur Google. Les évaluations se ressemblent : les patients se plaignent de longs temps d'attente dans une salle d'attente fortement climatisée. Sur ce, le médecin demande à des patients particulièrement reconnaissants d'évaluer au mieux son cabinet.

Résultat :

Les évaluations positives compensent les évaluations négatives et la moyenne des évaluations en ligne s'améliore pour atteindre le niveau acceptable de quatre étoiles.

À noter :

La critique des patients ne vise pas les aptitudes médicales. Le mécontentement résulte d'attentes non satisfaites, de problèmes liés aux processus et à la communication. Le médecin ne met pas à profit les réclamations pour améliorer les processus de son cabinet, mais tente de combattre par des évaluations positives les « symptômes » plutôt que les causes réelles.

Procédure alternative :

Le médecin prend connaissance du feed-back, remercie les patients pour leurs remarques par un commentaire en ligne et répond que la température de la salle d'attente a entre-temps été adaptée. De plus, il promet d'améliorer les processus et la communication pendant le temps d'attente. En procédant ainsi, il témoigne son estime pour ses patients et met à profit les évaluations pour améliorer continuellement les processus internes du cabinet.

8 Contact

Renseignements d'ordre juridique :

Service juridique de la FMH
Tél. : 0900 364 364
E-mail : lex@fmh.ch

Vous pouvez poser vos questions par téléphone le lundi de 14h à 17h et le jeudi de 9h à 12h
(4 francs/min : membres à partir de 15 minutes, non-membres dès la première minute)

Renseignements sur d'autres questions concernant les évaluations en ligne :

Division Numérisation / eHealth
Tél. : 031 359 11 11
E-mail : ehealth@fmh.ch

9 Bibliographie

1. PFPDT. Observations concernant les sites d'évaluation sur Internet [Internet]. [cited 2019 May 8]. Available from: https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/Internet_und_Computer/services-en-ligne/les-plateformes-devaluation-en-ligne/observations-concernant-les-sites-devaluation-sur-internet.html
2. King RA, Racherla P, Bush VD. What we know and don't know about online word-of-mouth: A review and synthesis of the literature. *J Interact Mark*. 2014;
3. Cheng A. TripAdvisor Wants to Become Your New Social Media Feed - At Least for Travelling [Internet]. 2018. Available from: <https://www.forbes.com/sites/andriacheng/2018/09/17/tripadvisor-wants-to-become-your-new-activity-feed-just-for-travel/#19839f6957c8>
4. Okike K, Peter-Bibb TK, Xie KC, Okike ON. Association between physician online rating and quality of care. *J Med Internet Res*. 2016;
5. Daskivich TJ, Houman J, Fuller G, Black JT, Kim HL, Spiegel B. Online physician ratings fail to predict actual performance on measures of quality, value, and peer review. *J Am Med Informatics Assoc*. 2018;
6. Rothenfluh F, Schulz PJ. Physician rating websites: What Aspects are important to identify a good doctor, and are patients capable of assessing them? A mixed-methods approach including physicians' and health care consumers' perspectives. *J Med Internet Res*. 2017;
7. Werner RM, Asch DA. The unintended consequences of publicly reporting quality information. *Journal of the American Medical Association*. 2005.
8. Strech D. Arztbewertungsportale aus ethischer Perspektive. Eine orientierende Analyse. *Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes*. 2010;
9. Strech D. Ethical principles for physician rating sites. *J Med Internet Res*. 2011;
10. Meienberg O. Arzt-Entwertung im Internet. *Bulletin des médecins suisses*. 2018;
11. Meienberg O. Praxisärzte-Rating auf Abwegen. *Arzt-Entwertung im Internet. Bulletin des médecins suisses*. 2018;
12. Mahler D. FMH sollte sich der Problematik «Ärztbewertungen im Internet» dringlich annehmen! *Bulletin des médecins suisses*. 2018;
13. Kadry B, Chu LF, Kadry B, Gammas D, MacArio A. Analysis of 4999 online physician ratings indicates that most patients give physicians a favorable rating. *J Med Internet Res*. 2011;
14. Emmert M, Meier F. An analysis of online evaluations on a physician rating website: Evidence from a german public reporting instrument. *J Med Internet Res*. 2013;
15. Emmert M, Sander U, Pisch F. Eight questions about physician-rating websites: A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*. 2013.
16. Büchi S. Arztbewertung - Wie viele Sterne dürfen's denn sein. SRF [Internet]. 2016; Available from: <https://www.srf.ch/sendungen/puls/gesundheitswesen/arztbewertung-wie-viele-sterne-duerfen-s-denn-sein>
17. McLennan S, Strech D, Meyer A, Kahrass H. Public awareness and use of German physician ratings websites: Cross-sectional survey of four North German cities. *Journal of Medical Internet Research*. 2017.
18. Burkle CM, Keegan MT. Popularity of internet physician rating sites and their apparent influence on patients' choices of physicians. *BMC Health Serv Res*. 2015;
19. Stauss B, Seidel W. Beschwerdemanagement: unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. Carl Hanser Verlag München; 2014.

20. SQMH-Arbeitsgruppe Beschwerdemanagement. Leitfaden Beschwerdemanagement [Internet]. 2010. Available from: <http://www.sqmh.ch/wordpress/wp-content/uploads/2015/08/Leitfaden-Version-August-10.pdf>
21. Google. Règlement relatif aux contenus ajoutés par les utilisateurs dans Maps [Internet]. [cited 2019 May 13]. Available from: https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=fr&ref_topic=7422769
22. Google. Signaler la suppression d'un autre problème d'ordre légal relatif à la suppression [Internet]. [cited 2019 May 13]. Available from: https://support.google.com/legal/contact/lr_legalother?product=googlemybusiness&uraw&hl=fr