Faut-il se préoccuper de sa e-réputation ?

Abderrahim DERRAJI - 2018-10-17 07:18:38 - Vu sur pharmacie.ma

Quoi de plus banal aujourd'hui que de consulter les commentaires postés à l'endroit d'un restaurant ou d'un hôtel avant d'effectuer une réservation. La consultation de ces notations et commentaires peut contribuer à effectuer un bon choix, particulièrement quand leur nombre est important. On ne peut cependant pas leur faire confiance à 100% en raison de certaines combines plus au moins éthiques qui permettent de donner à un établissement une note qu'il ne mérite pas ou de nuire à un concurrent en postant des commentaires qui lui sont défavorables.

Les hôtels et les restaurants ne sont pas les seuls concernés par ces notes et commentaires, les cabinets médicaux et les pharmacies sont logés à la même enseigne. Pour s'en convaincre, il suffit d'effectuer quelques recherches sur Google pour voir les notes attribuées aux médecins et aux officines par des anonymes. Les mauvaises surprises sont monnaie courante! C'est la raison qui a poussé le Conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM / France) à mettre en ligne un Guide pratique dont l'objectif est d'aider les praticiens à préserver leur réputation sur la Toile. Ce que de nombreux praticiens ont du mal à accepter c'est que d'une part, un acte professionnel d'un médecin ne saurait, en aucun cas, être assimilé à une simple prestation de service, et d'autre part, la loi française n'interdit pas à un patient de poster un avis concernant un médecin. Le Guide du CNOM rappelle à ses ressortissants que "même si les systèmes de notations et d'avis sur les professionnels peuvent choquer certains, et laisser entrevoir un glissement des patients vers le consumérisme médical, ils ne sont pas en soi illégaux. La seule qualité de médecin ou de professionnel de santé ne justifie pas une interdiction de publication d'avis ou propos le concernant". Par contre, les abus pourront faire l'objet de sanctions. Les professionnels de santé disposent de différents moyens d'action juridiques afin de faire valoir leurs droits et obtenir réparation du préjudice subi. Le Guide du CNOM conseille, entre autres, aux médecins de «mettre en place une veille une fois par mois au moyen de recherches par mots-clés sur les moteurs de recherche principaux, les sites spécialisés, les réseaux sociaux ; créer un compte personnel sur ces sites pour permettre, d'une part de maîtriser les informations disponibles et, d'autre part, de pouvoir répondre directement en ligne à certains avis, si c'est la stratégie adoptée » Malheureusement, cette veille qui peut révéler des propos malveillants ne constitue que le début d'un parcours souvent longue et chronophage dès qu'on souhaite les supprimer de la Toile. Sans compter qu'on ne peut pas obtenir le "déréférencement" d'un avis négatif "n'excédant pas la liberté d'expression, à l'exception des avis dits "illicites"". Par contre, il est possible de retirer l'ensemble d'une fiche d'un médecin. Mais, malgré cette démarche les internautes pourront toujours accéder aux pages où le nom et le prénom du professionnel de santé sont mentionnés. De son coté, le CNOM ne peut intervenir que si les faits portent directement ou indirectement préjudice à l'intérêt collectif de la profession de médecin.

Ce précieux guide, révèle un autre type de problèmes, des « e-tracasserie » dont on se serait largement passés. Et étant donné que nous n'avons nullement le choix, y compris au Maroc, on doit rester vigilants et proactifs. Version PDF : Lien