E-réputation des médecins : de la nécessité de rester vigilant !

Abderrahim DERRAJI - 2017-03-20 20:46:28 - Vu sur pharmacie.ma

Depuis toujours, la réputation d'un médecin s'est faite de «bouche à oreille». Celle-ci se forge sur une dizaine d'années et traduit ses qualités humaines et professionnelles.

Depuis l'arrivée des techniques de l'information et de la communication, l'e-réputation est venue s'ajouter à la réputation. La cyber-réputation reflète la perception que les internautes se font d'un médecin ou d'un établissement de santé. La particularité de cette réputation numérique réside dans sa volatilité : le moindre post sur les réseaux sociaux d'un patient insatisfait est susceptible d'anéantir des années de travail et de loyaux services. Pas plus tard que la semaine dernière, une vidéo d'une clinique qui aurait été saccagée par le fils d'une patiente décédée a circulé sur les réseaux sociaux. Il s'est avéré ensuite que la vidéo a été filmée en dehors du Maroc. Depuis, des communiqués ont été rendus publics, y compris de la part du ministère de la Santé, dans le but de rétablir la vérité. Malheureusement, la viralité des réseaux sociaux ne laisse aucune chance aux démentis. Les médecins sont, aujourd'hui, confrontés à la publication d'avis les concernant. Ces avis façonnent leur e-réputation et impactent leur chiffre d'affaires. Certains sites spécialisés dans la gestion des rendez-vous, par exemple, permettent aux malades souhaitant prendre un rendez-vous avec un médecin donné d'avoir accès aux avis publiés à son sujet par d'autres patients. Dans certains cas, ces commentaires peuvent traduire des pratiques médicales contestables. Malheureusement, l'objectivité n'est pas forcément au rendez-vous et dans certains cas ces commentaires peuvent émaner d'un concurrent peu scrupuleux et/ou comporter des propos diffamatoires ou injurieux. Aussi, les médecins doivent suivre de près leur cyber-réputation et rester vigilants. Bien souvent, ils peuvent faire retirer des commentaires «injustifiés» à l'amiable. En ce qui concerne les éditeurs de sites récalcitrants, il faut envisager la possibilité de recourir à la justice pour divulgation d'une information mensongère discréditant un concurrent potentiel ou pour dénigrement et injure. Dans ces cas, l'adresse IP de connexion peut s'avérer d'une grande utilité puisqu'elle permet d'identifier l'auteur des avis contestés. Au Maroc, les médecins ne sont pas à l'abri de ces commentaires. Ceci, devrait les inciter à se pencher, tant qu'il est temps, sur cette problématique afin élaborer collectivement des stratégies pour contrecarrer ces «e-dérives» !