



ORDRE NATIONAL
DES PÉDICURES-PODOLOGUES

Les Livrets de l'ONPP

“E-réputation” :

la réputation
numérique

JUIN 2023

Édito

La société d'aujourd'hui est en évolution constante en matière de communication, elle se veut rapide et connectée. L'information doit être ciblée et accessible instantanément.

Il est alors aisé et naturel de nos jours de se rendre sur la toile afin de prendre des renseignements sur un professionnel, une entreprise ou une marque et d'évaluer ce que l'on appelle l'e-réputation de cette fameuse entité.

L'e-réputation est l'**image numérique** que renvoie Internet d'une personne, physique ou morale. L'e-notoriété se compose des informations en ligne qui concernent un individu ou une marque. Elles peuvent se retrouver sur les réseaux sociaux, blogs, sites collaboratifs, forums de discussion ou plateformes de partage d'images et de vidéos.

L'e-réputation délivre des éléments sur une personne sans que celle-ci ne puisse totalement les maîtriser. Cette identité numérique peut orienter favorablement ou défavorablement une opinion. Elle peut ainsi faire ou défaire très vite des réputations.

Cette notoriété numérique a donc un impact très important et retentissant sur toute activité, et notamment sur celle d'un pédicure-podologue. Il est donc essentiel de prendre soin de sa e-réputation et de connaître les dispositions ou recours possible.

Vous aurez dans ce livret le décryptage des avis et propos tenus ainsi que les conduites à adopter par le pédicure-podologue.

Nous tenons à remercier le Conseil national de l'Ordre des médecins qui nous a autorisé à nous inspirer largement – tout en l'adaptant à la profession de pédicure-podologie – de son excellent guide pratique « Préserver sa réputation numérique » publié en septembre 2018. Un ouvrage publique que vous pourrez également retrouver sur leur site :

<https://www.conseil-national.medecin.fr/medecin/devoirs-droits/preserver-reputation>

Elodie GORRÉGUÈS

Menu

Page 4

INTRODUCTION

Page 4

Généralités

Page 5

État des lieux de votre identité numérique

1 - Votre identité numérique
E communication

2 - Inventaire de votre situation
E réputation

Page 6

Distinction des avis ou propos d'internaute

1 - Avis ou propos désagréable :

2 - Avis ou propos illicite :

- Injure
- Diffamation
- Incitation à la discrimination à la haine ou la violence
- Dénigrement
- Atteinte à la vie privée
- Atteinte du droit à l'image

Page 9

Conduite en cas de propos non illicites

1 - Réponse aux avis ou propos

2 - Demande de retrait des avis
ou des propos

Page 12

Conduite en cas de propos illicites

Page 13

Moyens d'actions non judiciaires

1 - Assurance e-réputation

2 - Possibilités d'action
du Conseil National de l'Ordre
des pédicures-podologues

3 - Signalement

Page 14

Moyens d'actions judiciaires et peines encourues

Page 15

CONCLUSION

Généralités

Introduction

La liberté d'expression et d'opinion est un droit fondamental défini par la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) comme «la **liberté** de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées”.

Toute personne est libre de penser et d'exprimer librement ses idées et opinions par les moyens qu'elle souhaite, même si celles-ci ne sont pas majoritaires ou acceptées.

La seule qualité d'être professionnel de santé ne justifie pas une interdiction de publication d'avis ou de propos le concernant.

Cependant, la liberté d'expression ne peut pas permettre à tout patient ou à tout internaute de diffuser sans restriction des propos visant les professionnels de santé.

L'e-réputation se définit, selon la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), comme *“l'image numérique d'une personne”*.

Cette e-réputation est entretenue par tout ce qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs, sites internet ou les plateformes de partage de vidéos par un professionnel ou un internaute sur lui-même ou une tierce personne.

Elle concerne les avis d'internautes publiés sur Google ou autres sites spécialisés, les informations relatives à votre exercice professionnel publiées en ligne, les articles publiés sur des blogs, les messages ou discussions ou publications sur des réseaux sociaux.

A l'ère du numérique, il est important de la maîtriser.

Les systèmes de notations et d'avis sur les professionnels ne sont pas illégaux. Cependant, les abus pourront faire l'objet de sanctions.

Les professionnels visés par des commentaires ou propos considérés comme « illicites » disposent de différents moyens d'actions juridiques afin de limiter l'atteinte qu'ils auront subi et obtenir réparation de leur préjudice.

Lorsque vous observez sur internet des avis ou des commentaires qui vous semblent injustifiés, exagérés ou injurieux, et qui constituent une atteinte à votre image, il vous faut réagir rapidement, quelle que soit la stratégie adoptée.

État des lieux de votre identité numérique

#1

Votre identité numérique : e-communication

Vous êtes responsable de la construction de votre identité numérique, de ce fait la communication virtuelle doit être réalisée dans le respect de vos obligations déontologiques. Les supports numériques tels que site web, annuaires en ligne, blogs, réseaux sociaux, etc. doivent être conformes aux ["Recommandations relatives à l'information et la communication"](#).

Vous ne pouvez pas inciter des patients à publier des avis en ligne.

Il est également exclu d'engager un partenariat avec une marque, une entreprise, une association ou même un influenceur cf: Article R-4322-39 du code de la santé publique : *"la profession de pédicure-podologue ne doit pas être pratiquée comme un commerce"*

#2

Inventaire de votre situation : e-réputation

Vous constatez la publication d'avis ou propos constituant une atteinte à votre e-réputation sur les moteurs de recherche, les réseaux sociaux ou tout autre site internet spécifique.

La réactivité est primordiale dans le monde du numérique. Une réaction inappropriée ou trop tardive peut s'avérer plus préjudiciable qu'une absence de réaction.

Avant toute chose, il est essentiel de conserver la preuve de la publication en cause, en réalisant immédiatement des captures d'écran globales.

Il vous est conseillé de faire un état des lieux des informations publiées sur les réseaux sociaux et sur internet, afin d'avoir un aperçu aussi complet que possible de votre image numérique de professionnel.

Il est judicieux 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 sur ces sites pour pouvoir répondre directement en ligne à certains avis et maîtriser sa e-réputation.
- s'assurer que votre assurance de responsabilité civile professionnelle garantisse ce type de préjudice.
- Vous pourrez ensuite définir votre stratégie en fonction de votre situation.

Distinction des avis ou propos d'internaute

#1

Avis ou propos désagréable

Il cause un sentiment pénible, qui déplaît ou qui contrarie mais n'est pas interdit.

#2

Avis ou propos illicite

C'est un écrit qui est interdit par la loi ou la morale.

Il s'agit de propos publiés qui dépasseraient les limites de la liberté d'expression et qui seraient explicitement interdits par un texte de loi.

Injure

« Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait. »

(définition légale extraite de la Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse)

Exemples d'injures reconnues :

- Bouffon : TGI Paris, 13 décembre 1988, D. 1989. IR 22
- Insultes xénophobes, racistes ou sexistes : Cass. crim. 30 mars 2016, n°15-83619

Diffamation

« Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération du professionnel auquel le fait est imputé. » (définition légale extraite de la Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse)

La diffamation vise un événement ou un fait suffisamment précis pour être sans difficulté l'objet d'une preuve ou d'un débat contradictoire.

Les propos diffamatoires visent une personne et non des idées ou des produits.

La diffamation est constituée quelle que soit la forme de l'expression utilisée : l'insinuation, l'interrogation, l'emploi des guillemets ou du conditionnel, la litote, même l'hypothèse peuvent caractériser l'atteinte à l'honneur ou à la considération, si la formulation conduit le lecteur à une interprétation non équivoque des propos incriminés.

Le partage et la republication de propos diffamatoires sont également réprimés au même titre que la première publication.

Exemples de diffamations reconnues :

- inclusion d'un centre hospitalier dans la liste des deux cents établissements présentés comme devant être évités et fermés en raison de leur inaptitude à remplir leur mission de service public et de leur dangerosité envers les patients admis en urgence ; Cass. civ. 2^{ème}, 30 septembre 1998, n°97-10280
- imputation de percevoir, à titre privé, des honoraires occultes constituant des rémunérations indues, et de participer à un trafic commercial indigne d'une profession de santé ; Cass. crim. 6 décembre 1994, n°92-86239

- imputation faite à des médecins visés par leur appartenance à une association, de ne chercher qu'à s'enrichir et de privilégier leurs intérêts matériels au détriment de leur devoir déontologique et de la sécurité de leur patientèle ; TGI Paris, 13 mars 1998, Gaz. Pal. 1998. 2. Somm. 552.

Incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence

Toute provocation publique à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, ou une religion, ou en raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou identité de genre ou de leur handicap constitue une incitation à la discrimination.

Le propos, tant par son sens que par sa portée, doit tendre à susciter un sentiment d'hostilité ou de rejet à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes.

L'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence se différencie de l'injure par la volonté de convaincre d'autres personnes alors que l'injure vise à blesser la personne.

Exemple de discriminations :

- Incitations à boycotter un pédicure-podologue en raison de son appartenance à une ethnie, une nation, un genre, etc.

Dénigrement

Le dénigrement consiste à jeter le discrédit sur les actes ou les prestations d'une personne identifiable. (Cour de Cassation, Chambre commerciale, du 19 juin 2001, 99-13.870)

Le professionnel dénigré peut engager la responsabilité de son auteur pour obtenir une indemnisation à condition de prouver le dommage causé par la publication.

Ce dommage peut être constitué par la perte de patients suite aux actions de dénigrement, qu'il faudra justifier.

Le dénigrement se différencie de la diffamation par le fait que ce sont les actes et prestations qui font l'objet des propos et non le professionnel.

Exemples de dénigrements :

- Un pédicure-podologue voit ses compétences professionnelles et ses diagnostics remis en question ;
- Un internaute critique publiquement les pratiques d'un pédicure-podologue sur plusieurs forums.

Atteinte à la vie privée

Divulgarion d'informations d'ordre personnel sur une personne sans son autorisation.

Exemples d'atteintes à la vie privée :

- Révélation d'un état de santé du pédicure-podologue ou d'un fait de sa vie intime.

Atteinte du droit à l'image

Enregistrement et divulgation de paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ou d'images d'une personne se trouvant dans un lieu privé, sans le consentement de cette personne.

Exemples d'atteintes au droit à l'image :

- Publication de photos, vidéos ou d'enregistrements audio pris à son insu ou non autorisés sur internet.



Conduite en cas de propos non illicites

Dans l'hypothèse de la publication d'avis ou propos négatifs ou désagréables mais n'ayant pas un caractère illicite, deux stratégies principales peuvent être adoptées : la réponse aux avis ou la prise de contact avec l'auteur pour lui demander de retirer sa publication.

#1

Réponse aux avis ou propos

Vous avez en général la possibilité de répondre en ligne en créant un compte sur le site concerné.

Google, par exemple, permet au professionnel visé par un avis de répondre en créant un compte Google My Business.

L'une des stratégies face à des avis ou propos portant atteinte à votre e-réputation est d'y apporter une réponse empathique ayant pour objectif d'améliorer votre image, sans notion de publicité.

Il peut arriver que le site internet sur lequel sont publiés les avis ne permette pas de répondre directement en ligne. La loi oblige ces sites à vous octroyer un droit de réponse en ligne.

Vous devrez dès lors adresser votre demande, par lettre recommandée avec avis de réception, au directeur de la publication ou, lorsque la personne éditant le site a conservé

l'anonymat, à l'hébergeur qui la transmet sans délai au directeur de la publication.

• Que répondre ?

Il est nécessaire, pour ce faire, de ne pas renforcer la polémique potentielle en adoptant une attitude ouverte, et en fournissant une réponse adaptée compréhensive et bienveillante.

Veillez, dans votre réponse, à ne pas nuire à l'intérêt de l'auteur de l'avis, et le texte de la réponse doit être pertinent, c'est-à-dire ne pas porter sur un tout autre objet que celui de l'avis en cause et rester en rapport direct avec celui-ci. Sans omettre la notion du secret médical.

Il est ainsi conseillé dans toute réponse à un commentaire négatif de :

- remercier dans un premier temps le patient d'avoir laissé un avis ;
- exprimer que vous avez pris note de son désagrément, expliquer la cause et les éventuelles mesures mises en œuvre pour y pallier si vous estimez que le désagrément est fondé, sinon informer l'auteur de votre surprise à la lecture de son commentaire.
- préciser si nécessaire à l'auteur que vous ne pouvez pas lui fournir une réponse complète sans risquer de porter atteinte au secret médical.

Attention, vous ne devez en aucun cas en répondant à un avis porter atteinte au secret médical, qui couvre « *l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel* » ([article L1110-4](#) et [R4322-35](#) du Code de la santé publique).

Le déroulé d'une consultation ne peut ainsi être mentionné. Le risque de violation du secret professionnel existe

que la personne ait publié son avis sous couvert de l'anonymat ou non, l'utilisation d'un pseudonyme n'excluant pas l'identification de l'auteur de l'avis. La divulgation d'informations couvertes par le secret professionnel expose à la sanction pénale, ainsi qu'à la comparution devant les chambres disciplinaires du Conseil de l'ordre (Chambre disciplinaire nationale des masseurs-kinésithérapeutes, 9 juillet 2021)

Vous pouvez répondre aux avis négatifs comme positifs en faisant attention toutefois à vous abstenir dans votre réponse de promouvoir votre activité, ce qui constituerait une publicité illicite ([Article R4322-39](#) du Code de la santé publique).

Exemples de réponses que vous pourrez adapter

> Non prise en charge du patient en retard

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Nous comprenons que la démarche que nous mettons en œuvre au sujet des retards de nos patients puisse être source de déception, mais cela est indispensable pour limiter les retards durant la journée et ne pas défavoriser les autres patients.

Nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (.) ou par courrier électronique à l'adresse (.) afin de convenir si vous le souhaitez d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous

> Désagrément lié aux soins prodigués

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de donner votre avis.

Vous nous voyez désolés que vous n'ayez pas bien vécu votre prise en charge médicale.

Nous ne pouvons vous fournir une réponse complète par le biais de ces commentaires sans risquer de porter atteinte au secret médical.

Si vous le souhaitez nous vous proposons de nous contacter par téléphone au (.) ou par courrier électronique à l'adresse (.) afin de pouvoir aborder en détails les points que vous soulevez, et de convenir si nécessaire d'un nouveau rendez-vous.

Bien à vous

#?

Demande de retrait des avis ou des propos

Lorsque l'auteur est identifié, vous pouvez prendre contact avec lui pour d'une part comprendre la situation et ce qui l'a poussé à écrire cet avis ou ces propos et d'autre part lui demander de retirer sa publication.

Similairement à la réponse en ligne, il s'agit d'adopter un ton empathique et de justifier votre demande. Cette prise de contact ne doit en aucun cas être agressive ou perçue par le patient comme une menace. Le patient est en droit de ne pas retirer son commentaire, malgré vos explications. Comme il s'agit d'un échange uniquement entre vous et le patient, et non plus en ligne, vous pouvez évoquer des éléments couverts par le secret professionnel.

> Pouvez vous refuser de recevoir un patient ayant émis un avis hostile, malveillant à votre rencontre ?

Conformément à Art. R. 4322-54.
« Dans le respect de ses obligations légales d'assistance et hors dans les cas d'urgence, le pédicure-podologue peut refuser ses soins pour des raisons professionnelles ou personnelles. Il doit alors avertir le patient, s'assurer de la continuité des soins et fournir à cet effet tous renseignements utiles pour la poursuite de ceux-ci »,
vous pouvez refuser de prendre en charge ce patient mais en tout état de cause vous devez l'en avertir et transmettre les informations nécessaires à la continuité des soins auprès du praticien qu'il aura désigné.



Conduite en cas de propos illicites

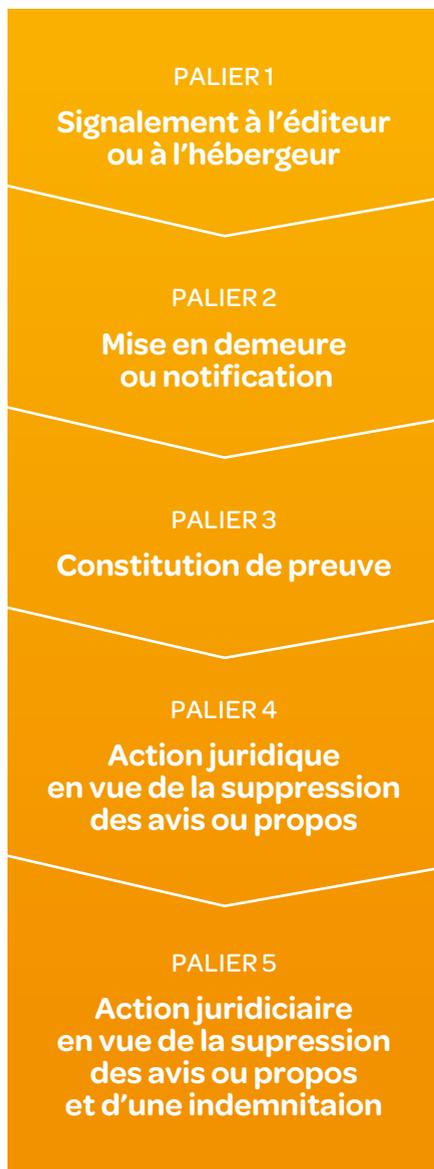
Il peut s'agir d'un délit pénal ou bien d'un fait ouvrant droit à une action sur le plan civil. Cette distinction aura une incidence sur la démarche à suivre. En tout état de cause, seul un juge pourra définitivement établir le caractère illicite d'un avis ou de propos.

Vous disposez de différents moyens d'action face à la publication d'un avis ou de propos considérés « illicites ».

Ces moyens se composent de différents paliers, allant d'une voie à l'amiable (paliers 1 à 3) à une voie judiciaire, (palier 4 et 5) nécessitant l'assistance d'un avocat, obligatoire dans certains cas, sinon fortement conseillée.

Un constat d'huissier doit être réalisé si vous envisagez une voie judiciaire afin d'obtenir une indemnisation en plus de la suppression de la publication (cf. palier 3).

Vous devez avertir votre assurance de responsabilité civile professionnelle qui vous assistera dans vos démarches, si vous bénéficiez de la garantie adéquate.



Moyens d'actions non judiciaires

#1

Assurance e-réputation

Il est recommandé de vous rapprocher de votre assurance de responsabilité civile professionnelle.

Certaines assurances proposent des garanties e-réputation. Ces dernières peuvent être automatiquement incluses dans votre protection ou doivent faire l'objet d'un avenant ou d'une option particulière à souscrire. Les assurances peuvent faire appel à des agences d'e-réputation qui proposent des prestations de veille, de surveillance et de nettoyage d'e-réputation.

#2

Possibilités d'action du Conseil national

Les possibilités d'actions judiciaires du Conseil national de l'Ordre sont limitées, l'Ordre pouvant agir dans les cas suivants :

- faits portant préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession de pédicure-podologue.
- propos portant atteinte à l'ensemble de la profession, mais ne peut demander en justice la fermeture de sites de notation ou d'avis, ces sites étant légaux.

- menaces ou violences commises en raison de l'appartenance à la profession de pédicure-podologue : les notions de menaces ou de violences sont larges mais ne permettent pas d'englober toutes les atteintes ou infractions commises envers un professionnel en particulier.

#3

Signalement

L'Ordre encourage les pédicures-podologues victimes d'incidents à déposer plainte et quand il en est alerté via **cette fiche de signalement**, (https://www.onpp.fr/assets/cnopp/fichiers/Formalit%C3%A9s/Fiche_de_signalement.pdf) si le praticien le souhaite, son conseil régional ou interrégional peut lui apporter le soutien de l'institution ordinaire et s'associer à sa plainte, faciliter les démarches...

Déclaration sur la plateforme de signalement de l'ONVS : un observatoire national dédié aux violences en santé qui se trouve sur le site Internet du ministère de la santé : <https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

Moyens d'actions judiciaires et peines encourues

L'injure commise envers des particuliers ou des professionnels est un délit pénal passible d'une amende de 12.000 euros au maximum, outre l'indemnisation que vous pouvez obtenir. Cette peine peut être portée à 1 an d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende au maximum si l'injure est commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une religion, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre ou de leur handicap.

La diffamation commise envers des particuliers ou des professionnels, est un délit pénal passible d'une amende de 12.000 euros au maximum, outre l'indemnisation que vous pouvez obtenir. Cette peine peut être portée à 1 an d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende au maximum si la diffamation est commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une religion, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre ou de leur handicap.

L'incitation à la discrimination, la haine ou la violence est un délit pénal passible d'un an d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende au maximum, outre l'indemnisation que vous pouvez obtenir. L'incitation sur internet à la violence envers une personne ou à la destruction d'un lieu ou de biens qui serait dangereuse pour des personnes est également réprimée par une peine maximale de 5 ans d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende, outre l'indemnisation que vous pouvez obtenir.

Le dénigrement n'est pas un délit pénal et n'est donc pas puni d'une amende,

L'atteinte à la vie privée n'est pas un délit pénal. En revanche, l'enregistrement d'images ou de paroles dans un lieu privé réalisé à l'insu de la personne, et publié par la suite, est un délit passible d'un an d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende au maximum, outre l'indemnisation que l'auteur pourrait devoir.

CONCLUSION

Il est impératif de bien identifier la nature des avis ou propos vous concernant pour obtenir une réponse appropriée.

Soignez propos et images que vous publiez sur le net, ils contribuent aussi à construire votre e-réputation et à conforter la confiance que vous portent les patients.



Ressources associées

www.onpp.fr

« Préserver sa réputation numérique »

Guide pratique du Conseil national de l'Ordre des médecins

Plateforme de signalement :

<https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

“E-réputation” :

la réputation numérique

Cet ouvrage est issu du travail de la **Commission Vie Professionnelle – Section « Exercice professionnel »**

Cette commission a pour attributions de donner des avis ou des informations au Conseil national sur les questions relevant de l'exercice professionnel du pédicure-podologue au cours de sa carrière, incluant la cessation d'activité. Elle est en charge de la rédaction notamment du guide d'exercice et des fiches pratiques permettant d'accompagner le pédicure-podologue tout au long de son parcours professionnel afin de lui faciliter les tâches administratives, et de lui permettre d'appréhender sereinement les différentes démarches, qu'elles soient obligatoires ou conseillées.

Elle est composée de :

Florence COUTURE-JOUBERT (rapporteure), Élodie GORREGUES, Delphine GRANGE PELAZZA (rapporteuse de la commission Vie professionnelle), Virginie HENNING, Jérôme HOELLERER.

Eric PROU (président du CNOPP et membre de droit), Guillaume BROUARD (Secrétaire général du CNOPP et membre de droit).

Ce travail a été voté au Conseil national du 23 juin 2023.

©ONPP - 2023 - Graphisme : www.toutleplaisirestpourmoi.fr

Les Livrets de l'ONPP