

JOURNÉE EXERCICE MÉDICAL LIBÉRAL

L'exercice libéral de demain se construit aujourd'hui

Prévenir et soigner sa
E-REPUTATION

Ordre du jour



- **Présentation des intervenants**
- **Qu'est-ce que la e-réputation ?**
- **E-réputation: les bons réflexes dès le départ !**
- **E-réputation : témoignage**
- **Que faire en cas de problème ?**



Les intervenants



Dr. Isabelle Brintet

Pédiatre

Elue URPS ML NA

Coordonnatrice du Collège des Spécialistes



Me. Nicolas Benoît

Avocat Associé

Cabinet Lussan



M. Julien Vervel

Ancien IDE

Fondateur Agence Healthcie





Quand vous entendez « e-réputation médicale », quel est le premier mot qui vous vient à l'esprit ?



- 1 Allez sur wooclap.com
- 2 Entrez le code d'événement dans le bandeau supérieur

Code d'événement
TQAEJK



Qu'est-ce que la e-réputation ?



- Se définit comme l'opinion commune (basée sur des informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs) sur Internet d'une entité, une personne morale ou une personne physique.
- L'E-réputation Médicale représente donc l'image que renvoie internet d'un médecin ou d'un cabinet médical

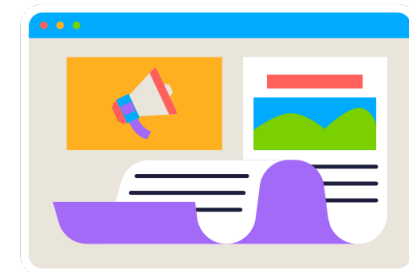


Le périmètre de la e-réputation



Site internet et
référencement

Forum et Blog



Réseaux
sociaux

Avis Google





- En fonction des spécialités, les enjeux autour de la communication ne seront pas les mêmes.


Ex : Un médecin généraliste VS un chirurgien orthopédiste

A minima, il est important de :

- Créer / revendiquer si déjà existante votre Fiche Google My Business
- Créer votre profil LinkedIn (réseaux social professionnel)
- Concevoir un site internet informatif à votre image = pilier de votre E-réputation car vous maîtrisez l'entièreté des informations qui y sont véhiculées.



Dissociation digitale: Vie Pro / Vie perso



Lorsque vous postez sur Internet ou sur les réseaux sociaux (photos / avis / vidéos ..) il est souvent très difficile de le faire disparaître.

S'il n'est pas toujours simple d'être bien référencé sur les moteurs de recherche, il est presque impossible de se DÉ - référencé (en fonction des sources)

Soyez vigilant sur le contenu que vous publiez notamment sur les réseaux sociaux car Google utilise de plus en plus le contenu véhiculé sur Facebook ou LinkedIn

Astuce : Dissocier votre vie digitale personnelle et professionnelle afin que les patients ne trouvent pas de contenu personnel en tapant votre nom sur Google !



Cas clinique



2,1 ★★☆☆☆ 11 avis ?



M NP

3 avis

★☆☆☆☆ il y a 3 mois

Il faut prendre votre retraite monsieur et vite. Il y a un âge pour tout.

Ce médecin s'est trompé dans les dosages du médicament.

Ce médecin s'est trompé dans le diagnostic et n'a pas voulu prendre ma carte vital, il m'a la réclamé x mois plus tard pour une consultation à domicile à qq pas du cabinet en pleine journée en semaine =80 €

Salut vous avez tout fait pour être mon médecin de référence. Et bien vous m'avez perdu ciao

Visité en mars 2020



J'aime

Réponse du propriétaire il y a 3 mois

N'importe qui semble pouvoir dire n'importe quoi. Plusieurs Vérifications peuvent être faites, montrez nous votre ordonnance et une confirmation du reçu de 80 euros. De plus semble t il j'avais tout fait pour être votre médecin et je vous perds madame sans nom, quel malheur "La Perdue"

E-réputation entachée

Témoignage d'une mauvaise
expérience patient

Réponse agressive d'un médecin ne
laissant pas présager une position
d'écoute



Cas clinique



M

M NP
3 avis

⋮

★★★★★ il y a 3 mois

Il faut prendre votre retraite monsieur et vite. Il y a un âge pour tout.
Ce médecin s'est trompé dans les dosages du médicament.
Ce médecin s'est trompé dans le diagnostic et n'a pas voulu prendre ma carte vital, il m'a la réclamé x
mois plus tard pour une consultation à domicile à qq pas du cabinet en pleine journée en semaine =80 €
Salut vous avez tout fait pour être mon médecin de référence. Et bien vous m'avez perdu ciao
Visité en mars 2020

 J'aime

Réponse du propriétaire il y a 3 mois

Madame,

**Je viens de prendre connaissance de votre commentaire.
Avec mon équipe, nous faisons tout notre possible pour rester à l'écoute de
notre patientèle.**

**Afin de remédier à votre insatisfaction, je peux vous proposer un échange
en privé par téléphone ou par mail selon votre convenance.
N'hésitez pas à me contacter pour échanger sur la situation.**

Bien à vous,

**Réponse constructive traduisant une
position d'écoute et laissant
présager un axe de réconciliation**



Témoignage du Dr. Isabelle Brintet – Pédiatre

Pourquoi certains avis nous touchent autant ?



Réactions à un avis en ligne



Sécurisé :
Calme et
constructif

Anxieux :
Inquiet et en
quête de
réassurance

Évitant :
Ignorant et
détaché

Désorganisé :
Fuyant et confus

Notre réaction aux avis dépend aussi de notre style d'attachement, pas seulement de notre professionnalisme



Témoignage du Dr. Isabelle Brintet – Pédiatre

Pourquoi certains avis nous touchent autant ?



Résumé des avis Google

Les avis ne sont pas vérifiés ⓘ



Donner un avis

chloe malvasio

9 avis

★☆☆☆☆ il y a 2 ans

Je suis allée voir cette pédiatre pour faire suivre mon bébé . Elle n'était pas agréable , passait son temps au téléphone alors que j'étais là à l'attendre et m'a dit votre bébé va bien ce n'est pas la peine de voir un pédiatre un médecin suffit ! Je déconseille fortement cette femme !!



1



Témoignage du Dr. Isabelle Brintet – Pédiatre

Rester professionnel.le malgré la charge émotionnelle



- **Créer un cadre neutre** : lire les avis à froid, à un moment prévu. Ne jamais répondre dans l'émotion
- **Séparer « moi » du « cabinet »**: un avis négatif = un signal sur un fonctionnement et pas sur une valeur personnelle
- **Répondre sans se perdre**: bref, actuel, empathique, ne jamais se justifier
- **S'appuyer sur l'équipe / les pairs / des professionnels**: relecture par un tiers. Objectiver aide à sécuriser la réponse
- **Saisir les mauvais comme les bons avis pour s'améliorer et développer son sens de l'empathie**



Que faire en cas de problème ? La qualification



La diffamation

Allégation d'un fait précis qui porte atteinte à l'honneur

- Propos publics: délit (12000€ d'amende)
- Propos privés: contravention (38€)

Il faut que la personne visée soit **identifiable** même sans être nommée

Des faits précis et susceptibles de preuves

Exemple: Dr. X exerce sans diplôme »

L'injure

Expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait

- Propos publics: délit (12000€ d'amende)
- Propos privés: contravention (38€)

Absence de provocation préalable (sinon excuse de provocation)

Exemple: « Le Dr. X est un con »

Quelle différence entre injure et outrage ?

Le dénigrement

Atteinte non pas à la personne, mais aux produits ou aux services

C'est une faute civile

La cible: l'activité et non pas la personne

La critique doit être déloyale ou excessive

Exemples:

- « Des salles de soins minables dans cet établissement »
- Qualifier les produits d'un pro « d'imbuables »

Que faire en cas de problème ?



Les étapes
juridiques

La prescription

Et la liberté
d'expression ?

Comment réagir quand mon agresseur est anonyme ?



Des évolutions à venir ... ?

Le conseil de **l'ordre des Chirurgiens-dentistes (ONCD)** a évoqué le problème au ministère de la Santé. Il a été demandé à ce dernier de se rapprocher du géant américain, pour que celui-ci accepte de supprimer les avis lorsque cela lui est demandé.

La demande n'est pas unique, puisque sur le mois d'avril 2025, Google supprime déjà tous les avis relatifs aux établissements publics d'enseignement général. L'ONCD souligne que la démarche des chirurgiens-dentistes s'appuie sur les mêmes arguments que ceux de l'Éducation Nationale. En effet, ces chirurgiens-dentistes, *« contraints par le secret médical, ne peuvent apporter leur point de vue »*.



JOURNÉE EXERCICE MÉDICAL LIBÉRAL

L'exercice libéral de demain se construit aujourd'hui

MERCI !