

MAI 2014

// RÉSOLUTION DU CED

**ÉVALUATIONS EN LIGNE DES
CHIRURGIENS-DENTISTES**

Traduit de l'anglais

// INTRODUCTION

Le Conseil des dentistes européens (CED) est une association européenne à but non lucratif qui représente plus de 340.000 chirurgiens-dentistes à travers l'Europe grâce à 32 associations dentaires nationales et chambres réparties dans 30 pays européens. Fondé en 1961 pour conseiller la Commission européenne sur les questions relatives à la profession dentaire, ses objectifs sont d'encourager un haut niveau de santé et de soins bucco-dentaires ainsi qu'une pratique professionnelle centrée sur la sécurité des patients.

On a observé ces dernières années, dans certains États membres, une augmentation de la popularité de sites web permettant aux patients de présenter des évaluations en ligne de leur cabinet dentaire ou de leur chirurgien-dentiste local. Les patients utilisent parfois ce type de sites web d'évaluation pour prendre une décision et juger s'ils s'adresseront à un chirurgien-dentiste donné.

// TRANSPARENCE DU CONTENU

Le CED apprécie les réactions des patients dans la mesure où elles aident les chirurgiens-dentistes à maintenir des normes élevées et à améliorer la prise en charge des patients dans leurs cabinets, mais s'inquiète de l'existence de sites web publiant des évaluations anonymes manquant de modération. En effet, la plupart de ces sites web ne font l'objet d'aucune certification et ne sont soumis à aucun code de conduite, ce qui fait des chirurgiens-dentistes une cible particulièrement attrayante pour des évaluations anonymes. Il est donc difficile, voire impossible, de déterminer si un évaluateur donné est un véritable patient du cabinet partageant son expérience, ou, par exemple, un membre du cabinet ou un concurrent. Les évaluations peuvent être exagérément positives ou préjudiciables, fausses ou offensantes. Il est important que l'information ne viole pas les droits des chirurgiens-dentistes et ne présente pas un caractère offensant pour ces derniers. Par conséquent, le CED estime qu'une modération de ces sites est nécessaire pour garantir qu'ils présentent une image exacte du service fourni et que les patients n'émettent de commentaires que sur les traitements et services dont ils ont bénéficié personnellement.

// RESPONSABILITÉ DU CONTENU DES SITES WEB

Pour renforcer la confiance des patients dans ce type de sites web et favoriser les bonnes pratiques, il est dans l'intérêt des propriétaires/administrateurs de ces sites web d'offrir à leurs clients une information de haute qualité et fiable. Le CED recommande que soit élaboré un ensemble de critères de qualité pour les sites web évaluant les chirurgiens-dentistes afin de garantir que l'information fournie aux patients soit loyale et précise.

Un premier essai de définition de critères de qualité au niveau européen a été effectué en 2002, lorsque le Conseil européen a appuyé une initiative, dans le contexte du plan d'action eEurope 2002, visant à établir des *critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé*. Dans le cadre de ce travail, la Commission européenne a publié une communication¹ développant ses critères de qualité applicables aux sites web présentant aux patients des informations relatives à la santé.

Depuis lors, certains États membres ont développé et adopté des critères de qualité spécifiques applicables aux sites web qui fournissent des évaluations en ligne de chirurgiens-dentistes².

¹ Communication sur eEurope 2002 : Critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé : http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&numdoc=52002DC0667&lg=fr

² Par exemple, en Allemagne, le KZBV et la BZÄK ont présenté *Gute Praxis – Bewertungsportale*

// RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX SITES WEB PRÉSENTANT LA RÉACTION DE PATIENTS

Considérant ce qui précède, le CED recommande les critères de qualité suivant pour l'évaluation en ligne des chirurgiens-dentistes :

- Les contenus Internet doivent respecter la législation nationale et la directive européenne relative à la protection des données³ qui stipule que les données à caractère personnel doivent être collectées et traitées loyalement et licitement ;
- Le propriétaire du site web est identifié ;
- Le chirurgien-dentiste est informé des finalités du traitement, des catégories de données concernées, des destinataires ou catégories de destinataires, de l'existence du droit d'accès et du droit de rectification des données le concernant ;
- Les coordonnées du propriétaire du site Web sont fournies ;
- Les bailleurs de fonds du site sont identifiés ;
- Les informations relatives à la dernière mise à jour des pages sont disponibles dans l'ensemble du site ;
- Une déclaration de confidentialité et les politiques de gestion, suppression et transfert des données à de tierces parties sont incluses ;
- Une distinction claire est établie entre contenu et publicité ;
- Une fonction de recherche permettant de rechercher différents chirurgiens-dentistes est disponible ;
- Le système d'évaluation est facile à comprendre ;
- Une déclaration indiquant que tous les commentaires représentent des opinions individuelles, personnelles des patients, est fournie ;
- Les patients doivent attester qu'ils ont personnellement bénéficié du traitement ou des services sur lesquels ils présentent un commentaire ;
- Toutes les contributions sont contrôlées et, le cas échéant, modifiées ou supprimées ;
- Les chirurgiens-dentistes ont la possibilité de répondre aux commentaires et/ou de présenter leurs objections ;
- Une protection est prévue contre les affirmations trompeuses et les commentaires offensants ;
- Les auteurs de commentaires devraient être identifiés par le propriétaire du site web au moyen d'un processus d'enregistrement approprié, ou d'autres moyens d'identification électronique. Les évaluations en ligne peuvent rester anonymes.

Le CED encourage les associations dentaires nationales à créer des outils vérifiant le respect des critères susmentionnés par les sites web d'évaluation.

Adopté par l'Assemblée Générale du CED le 23 mai 2014

³ Directive 95/46/CE : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:01995L0046-20031120&qid=1397655657115&from=FR>

La directive 95/46 sera révisée par une nouvelle réglementation encore en phase de discussion.