

Résolution du CED

Résolution du CED sur l'évaluation en ligne des chirurgiens-dentistes - Mise à jour

I. Introduction : La dentisterie et les évaluations en ligne

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 33 fédérations et ordres professionnels nationaux dans 31 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 une augmentation de la popularité de plates-formes en ligne permettant aux patients de présenter des évaluations en ligne de leur cabinet dentaire ou de leur chirurgien-dentiste local. D'autres patients utilisent parfois ce type de plates-formes en ligne pour prendre une décision et juger s'ils s'adresseront à un chirurgien-dentiste donné. Il est important de noter qu'avec l'avènement des médias sociaux et l'évolution constante de l'espace numérique, lorsqu'il évoque les évaluations en ligne, le CED fait référence à toutes sortes de plates-formes en ligne, notamment, mais pas exclusivement, aux sites web, aux communautés en ligne, aux réseaux sociaux, aux moteurs de recherche.

II. Sujets de préoccupation du CED

1. Feed-back sur les services dans les cabinets

Le CED soutient pleinement les réactions des patients dans la mesure où elles aident les chirurgiens-dentistes à maintenir des normes élevées et à améliorer l'expérience des patients dans leurs cabinets. Étant donné que les soins de santé sont un service basé principalement sur la confiance, toute information non vérifiée sur un cabinet dentaire peut avoir de graves conséquences sur l'évaluation de la qualité du travail du prestataire. En outre, les prestataires de soins de santé reçoivent souvent aujourd'hui un feed-back et des évaluations sur des plates-formes en ligne ouvertes au public, à l'instar d'autres entreprises. À la différence des autres entreprises, les prestataires de soins de santé ne peuvent souvent pas réagir aux commentaires, ni les contester ou les clarifier, en raison de la confidentialité du patient. Ces évaluations peuvent finir par diminuer la confiance et nuire à la réputation du chirurgien-dentiste par le biais d'accusations mensongères et d'un langage injurieux. Ceci est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit de commentaires sur des aspects plus subtils du traitement individuel, par exemple le programme de traitement et les coûts de celui-ci, etc., ou de fausses allégations anonymes émanant de la concurrence.

2. Transparence du feed-back

Si le feed-back des patients permet d'augmenter la confiance et de renforcer le contact via des évaluations constructives, les évaluations anonymes en ligne manquent souvent de modération. En effet, la plupart de ces plates-formes ne font l'objet d'aucune certification et ne sont soumises à aucun code de conduite, ce qui fait des chirurgiens-dentistes une cible particulièrement attrayante pour des évaluations anonymes. Il se peut même qu'ils ne

connaissent pas le site et ne soient pas au courant de l'évaluation. Il est 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 réellement bénéficié personnellement de la part du prestataire de services.

3. Responsabilité en matière de contenu sur les plates-formes en ligne

Pour renforcer la confiance des patients dans ce type de plates-formes en ligne et favoriser les bonnes pratiques, il est dans l'intérêt des propriétaires/administrateurs de ces plates-formes 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 plates-formes en ligne 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-dentistes.²

III. Recommandations en matière de feed-back en ligne

Dans de nombreux pays, il existe des évaluations en ligne des professionnels de la santé qui permettent aux utilisateurs de poster des commentaires offensants, en ouvrant ainsi la voie au cyberharcèlement des professionnels de la santé concernés.

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

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

- Les contenus Internet doivent respecter la législation nationale et le règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD)³, qui stipule que les données à caractère personnel doivent être collectées et traitées loyalement et licitement ;
- Les évaluations ne peuvent concerner que le patient et le prestataire du service, afin d'éviter des commentaires faux, tendancieux et subjectifs qui peuvent être injurieux et mensongers ;
- Le propriétaire de la plate-forme en ligne est identifié ;
- Les coordonnées du propriétaire de la plate-forme 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 déclaration indiquant que tous les commentaires représentent des opinions individuelles, personnelles des patients, est fournie ;
- Une fonction de recherche permettant de rechercher différents chirurgiens-dentistes est disponible ;
- Le système d'évaluation est facile à comprendre ;
- Les auteurs de commentaires doivent être identifiés par le propriétaire de la plate-forme en ligne au moyen d'un processus d'enregistrement ou d'autres moyens d'identification électronique. Les évaluations en ligne peuvent rester anonymes ;
- Le feed-back doit être structuré et tenir compte au moins des critères suivants : impression générale ; professionnalisme ; installations et communication ;
- Les patients doivent attester qu'ils ont personnellement bénéficié du traitement ou des services sur lesquels ils présentent un commentaire, et indiquer la date à laquelle ils ont bénéficié du traitement ou des services ;
- Toutes les contributions sont contrôlées et, le cas échéant, modifiées ou supprimées ;
- Il incombe au propriétaire de la plate-forme en ligne de supprimer les évaluations en ligne dont le caractère harcelant, vexatoire et/ou haineux est prouvé ;

³ Le règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD) remplace la directive 95/46/CE sur la protection des données.

- Une protection est prévue contre les affirmations trompeuses et les commentaires offensants ;
- 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 ;
- Le chirurgien-dentiste a le droit de demander que ses données à caractère personnel soient supprimées si la politique générale poursuivie par le propriétaire du site Web ne garantit pas les droits et les libertés fondamentaux du chirurgien-dentiste tels qu'indiqués dans l'article 6.1 (f) et le considérant 47 du RGPD ;
- Les chirurgiens-dentistes ont la possibilité de répondre aux commentaires et/ou de présenter leurs objections. Il doit toujours être possible de commenter les évaluations, sans obligation d'abonnement à la plate-forme ;
- En cas d'informations/contenus vexatoires, le chirurgien-dentiste doit recevoir immédiatement de toutes les informations lui permettant de défendre son nom et sa réputation professionnels.

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

Adopté à l'unanimité par l'Assemblée Générale du CED le 24 mai 2019

Annexe : Affaires juridiques concernant différents membres nationaux

Norvège

L'affaire a été ouverte par une chirurgienne-dentiste qui a adressé une plainte à l'autorité norvégienne chargée de la protection des données (DPA), à l'encontre du site web d'évaluation en ligne www.legelisten.no.

La chirurgienne-dentiste en question avait fait sur ce site web l'objet d'une évaluation en ligne émanant d'un patient, sans qu'elle puisse d'aucune manière mettre un terme aux descriptions mensongères de son cabinet. Elle a donc demandé à être retirée de la liste (sur laquelle elle n'avait par ailleurs jamais demandé à être inscrite), mais Legelisten.no a refusé.

Toutefois, la DPA a conclu dans sa décision (8 Nov 2017) que les professionnels visés par Legelisten.no avaient le droit de refuser d'être évalués sur le site web. La DPA a également indiqué dans sa décision que toute information sur le site web concernant le retrait/la limitation de la licence d'exercer d'un professionnel, ou tout autre avertissement ou sanction émanant des autorités sanitaires à l'encontre d'un professionnel doit être retirée du site web dans les 2 années à partir du moment où la sanction, etc, n'est plus valide/pertinente. La DPA a également critiqué le stockage par Legelisten.no des adresses e-mail des patients.

Appel de la décision a été fait le 15 janvier 2018 :

- l'instance de recours a jugé que le site web d'évaluation en ligne a le droit de collecter et de publier des évaluations subjectives de patients et que les professionnels de la santé n'ont pas un droit général de se soustraire à ce type d'évaluation.

- L'instance de recours a examiné les droits du personnel de santé en matière de protection des données au regard de l'intérêt du site web de communiquer les appréciations subjectives de patients relatives au personnel de santé et s'est prononcée en faveur du site web.
- L'instance de recours a également estimé qu'en présentant une évaluation sur le site web, les patients ont autorisé le site web à enregistrer leurs adresses e-mail.

Le résumé de la décision de la DPA est disponible aux adresses suivantes :

<https://www.datatilsynet.no/aktuelt/aktuelle-nyheter-20192/personvernemnda-med-vedtak-i-legelisten-saken/> (en norvégien)

<https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-verktoy/lover-og-regler/avgjorelser-fra-datatilsynet/2017/vedtak-om-reservationsrett-pa-legelisten.no/>
(en norvégien)

Estonie

Il s'agit d'une affaire dans laquelle des commentaires très offensants à l'encontre d'un acteur avaient été postés sur un blog anonyme. L'acteur a demandé que le commentaire soit effacé, mais rien n'ayant été fait, il a porté l'affaire devant le tribunal. En conséquence, l'adresse IP a été révélée et le propriétaire du blog ainsi que les personnes publiant des commentaires sur cette plate-forme ont été confrontés aux conséquences légales de leurs actions. Cette affaire ne concernait pas des professionnels de la santé, mais elle constitue toutefois un exemple intéressant des actions en justice découlant des messages postés en ligne.

Une synthèse de la décision de la cour est disponible [ici](#) et [ici](#). (en estonien).