

**Gérer votre abonnement en ligne**

[Se connecter](#)



# Les médecins suisses refusent d'être notés

13 Février 2015

PAR [MARY VAKARIDIS \(/AUTHOR-IMPORT/MARY-VAKARIDIS\)](#) **La puissante Fédération des médecins suisses empêche la publication de commentaires négatifs sur les sites spécialisés. Mais à l'heure du Net 2.0, elle ne peut pas tout contrôler.**



<http://www.bilan.ch/sites/default/files/styles/photoswipe/public/story/toubibinternet.jpg?itok=aD41NdDr>

La notation des médecins sur le web est largement répandue en Allemagne et aux Etats-Unis. Andres Rodriguez/Fotolia

**SANTÉ** Au tour des docteurs d'être notés sur internet comme sur eBay, Airbnb ou encore TripAdvisor. Le Net 2.0 a créé pour l'utilisateur la possibilité d'évaluer services et produits, ce qu'il fait avec jubilation. «La notation des médecins est déjà très largement répandue en Allemagne, par exemple. Aux Etats-Unis, il y a des forums de patients qui discutent les soins qu'ils reçoivent. Mais en Suisse, la loi est très restrictive», regrette Patrick Ducret, directeur de la société lausannoise [bonus.ch](http://www.bonus.ch) (<http://www.bonus.ch>) qui a lancé le site [okdoc.ch](http://www.okdoc.ch) (<http://www.okdoc.ch>) en 2008.

La plateforme qui attribue aux praticiens une note entre 1 et 6 a connu des débuts fulgurants. Mais après quelques mois, la Protection fédérale des données est intervenue à la demande de la section vaudoise de la FMH, la Fédération des médecins suisses, pour faire retirer les appréciations négatives. «Un recours nous aurait amenés directement devant le Tribunal administratif fédéral. Nous ne voulions pas prendre ce risque», témoigne Patrick Ducret.

Jacqueline Wettstein, porte-parole de la FMH, explique cette réaction: «La FMH est favorable à des dispositions légales et à des règles claires concernant l'exploitation et l'utilisation de ces portails. Le dialogue est bien plus efficace qu'un portail en ligne lorsqu'il s'agit d'échanger son avis.» En clair, la FMH s'oppose à la publication de tout commentaire négatif sur la toile.

Les mésaventures d'okdoc.ch ont convaincu [medicosearch.ch](http://www.medicosearch.ch) ([medicosearch.ch](http://www.medicosearch.ch)), créé à

Berne en 2009, d'éviter la confrontation. Le site réunit les données que les médecins ont eux-mêmes inscrites ainsi que les informations disponibles sur internet. Contactés avant la publication de toute appréciation, les docteurs ont la possibilité de la contester, et bien sûr de disparaître du répertoire à tout moment.

Pourtant, une étude allemande menée par l'Université d'Erlangen-Nürnberg citée par la *SonntagsZeitung* laisse penser que ces sites d'évaluation constituent une tendance lourde. Sur 2012 et 2013, la publication a recensé outre-Rhin quelque 300 000 évaluations portant sur 80 000 médecins, soit la moitié de l'effectif total. Premier auteur, Martin Emmert décrypte: «Internet remplace aujourd'hui le bouche à oreille. Une démarche en contradiction avec l'image traditionnelle du docteur en blouse blanche considéré comme un demi-dieu.»

Or les médecins s'agacent de l'habitude prise par les consommateurs de donner leur avis sur tout. Jacqueline Wettstein renvoie à l'arsenal législatif: «Conformément à l'article 28 du Code civil, les hôpitaux et cabinets médicaux ont la possibilité de déposer une plainte pour atteinte à la personnalité lorsque leur bonne réputation est mise en cause. En cas de calomnie ou de diffamation, ils peuvent même déposer une plainte pénale.»

### **Une diffusion incontrôlable**

Mais l'infinité de recoins que recèle la toile rend impossible le contrôle total. «Aujourd'hui, vous pouvez dénigrer votre docteur sur

Facebook, Google ou encore dans des annuaires comme Yelp. Les médecins ont tout intérêt à apparaître dans des sites spécialisés acceptant les critiques dans un cadre néanmoins contrôlé», note Beat Burger, directeur de medicosearch.ch. Une inscription permet en effet aux praticiens de renforcer leur présence sur internet et d'apparaître en haut des recherches Google. «Certains, dont nombre de chirurgiens esthétiques et de dentistes, l'ont déjà très bien compris», observe Beat Burger.

Cette ouverture correspond par ailleurs aux attentes de la nouvelle génération qui change fréquemment de docteur et réproouve toute attitude autoritaire.

---