

Donner des points à son médecin sur Internet?

● Le 19 novembre dernier, l'Ordre des médecins a rendu un avis critique sur un site qui permet aux patients d'évaluer un médecin ou d'émettre un avis le concernant.

● Venu des Etats-Unis, ce type de plateforme peut accueillir des remarques très véhémentes comme des (auto)louanges démesurées. Utiles ou trompeuses?

Avis et cotes de patients

"Prétentieux, 1/5"

Avis de G. sur J-P. M., oncologue à A. Qualité d'écoute: 1/5. Inspire confiance: 1/5. Je le recommande: 1/5. Commentaire: Prétentieux. Méprisant. Aucune qualité d'écoute. Déconseille fortement ce médecin.

Avis de J. D. sur M. L. J., kinésithérapeute à P. Qualité d'écoute: 5/5. Inspire confiance: 5/5. Je le recommande: 5/5. Commentaire: Ravie de connaître ce M. L. J. C'est mon médecin du sport qui me l'a indiqué. Apparemment, on se tourne vers ce kiné quand on ne sait plus quoi faire de ses bobos, c'est un peu le "Dr House" chez les kinés. Je l'ai trouvé clair, pédagogue. J'ai enfin compris pourquoi mon dos me faisait tant souffrir et après analyse, on a convenu d'exercices ensemble! Ça motive, j'ai réellement participé à ma récupération. Impressionnant.

Avis de R. sur M. A., chirurgien à M. Qualité d'écoute: 4/5. Inspire confiance: 4/5. Je le recommande: 1/5. Commentaire: Bon contact, bonne confiance. Mais pratique un dépassement d'honoraires post-opératoires anormal.

Avis recueillis sur www.notetondoc.com

"Ce n'est pas avec des sites qui ne recherchent que le profit que les gens vont trouver le soignant ou l'institution qu'ils recherchent."

PAUL DE MUNCK

Le président du Groupement belge des omnipraticiens (syndicat de généralistes francophones) est optimiste. Il continue à croire au bouche-à-oreille comme premier facteur d'influence quant au choix d'un praticien, ou aux conseils du généraliste concernant l'adresse d'un spécialiste. "Les commentaires sur les sites dont vous parlez restent éminemment subjectifs, dans un sens ou dans un autre", dit-il. A la question de l'importance que ceux-ci peuvent exercer, à une époque où un patient semble avoir plus de difficultés à trouver un médecin que l'inverse, il répond: "Je pense qu'ils n'ont aucune influence et Dieu merci, cela veut dire que les gens basent leur relation avec leur médecin sur d'autres critères". **M. Bs**

Oui

■ Qui n'a pas demandé: "Dis, tu ne connaîtrais pas un bon ostéo?" Nous voulons étendre ce bouche-à-oreille sur Internet. Loin de la relation entre un soignant sur un piédestal et un patient qui n'aurait pas son mot à dire.

GUIREC PIRIOU

Créateur du site français www.notetondoc.com

Pourquoi avoir lancé un site où les patients délivrent des avis et des points sur ceux qui les soignent?

Nous voulons simplement étendre le bouche-à-oreille. On connaît et on partage tous ces interpellations: "Dis, tu ne connaîtrais pas un bon ostéo?" ou "Ton dentiste, il est bien?" Ce site ne fait que reprendre sur Internet ce qui existe dans la "vraie vie": échanger les avis et des conseils sur son médecin avec le plus grand nombre. Simplement pour rendre service, parce qu'il n'a rien de commercial.

Peut-on donner un avis ou une cote à un médecin comme à un resto ou un hôtel?

C'est accepté pour des choses matérielles et des services. Étendre cette pratique aux médecins vient du monde anglo-saxon où règne l'incontournable site US www.ratemds.com. Le système libre de tarification de soins de

santé a certainement favorisé ces partages d'avis et de notes sur les médecins et leurs tarifs. En Grande-Bretagne, pour contrer la dégradation de la qualité des soins, la National Insurance (sécu) a elle-même lancé en 2013 un site d'évaluation des praticiens par les patients. De notre côté, nous ne partageons pas la vision passéiste de la relation entre le soignant sur un piédestal et le patient qui n'aurait pas son mot à dire, sous le prétexte qu'il "ne sait pas de quoi il parle".

L'ordre des médecins désapprouve des sites comme le vôtre, considérant qu'il existe des canaux officiels pour les patients qui vivent des expériences négatives.

Bien d'accord. Dès qu'il y a des abus de la profession en matière de tarif, de faute médicale voire de maltraitance, nous ne validons pas ces avis. Ce terrain devient alors judiciaire et trop compliqué à gérer. Ce n'est pas notre rôle de traiter ces abus ou de verser dans la diffamation. Deux sites français, lan-

cés en 2008 et qui ne filtraient pas les avis, ont dû fermer à cause des conséquences juridiques liées à des problèmes de diffamation.

Les avis apparaissent subjectifs et non vérifiables, comment noter un soignant?

Nous ne proposons pas aux patients de noter leur médecin sur leur technique ni sur leur savoir-faire. Seuls trois points nous intéressent: l'écoute, la confiance et le fait ou non de recommander ce soignant. Il s'agit simplement de partager un ressenti.

La frontière est plutôt floue quand un patient déconseille tel dentiste?

Nous essayons de ne pas publier les informations genre "il a mal fait le détartrage" ou "il n'a pas vu une carie". La difficulté est quand ce commentaire est lié au ressenti sur la relation. Mais les médecins n'ont pas de soucis à se faire, les commentaires sont à majorité (légère) positifs.

Comment éviter les règlements de comptes ou l'autopromotion par des médecins?

Par une relecture systématique des avis avant publication, la vérification de l'existence de l'adresse e-mail des utilisateurs, des robots antispaams et le contrôle des adresses

et par la possibilité donnée aux internautes de signaler les avis qui leur semblent abusifs. Certains chirurgiens esthétiques essayent de placer des avis positifs mais on arrive à les détecter. Maintenant, ce n'est pas fiable à 100 %.

Le public est-il demandeur pour une telle offre ?

Oui. Le site, pourtant un peu vétuste, prend de l'importance uniquement via l'effet réseaux/club : plus il y a d'avis, plus il y a de public ; plus il y a de public, plus il y a d'avis. Au départ, l'audience ne s'est pas embrasée comme sur les deux sites qui ouvraient la porte à tous les commentaires sans faire de tri (sites fermés depuis), mais notre croissance reste ferme depuis 2012. Notre indépendance joue sans doute par rapport à certaines mutuelles qui ont lancé de tels sites.

Entretien : Thierry Boutte

→ En Belgique, il n'existe pas de site identique au français Notetondoc.com : Vlazoem.be a fermé et Wisdoc.com s'apparente plus à un annuaire avec de rares recommandations, comme Medecinsbelgique.com, plus commercial. Yelp.be, qui publie des avis participatifs sur les commerces locaux, inclut aussi sommairement quelques soignants.

Non

■ Les données publiées sont subjectives, invérifiables et trompeuses. Non fondées, les critiques portent préjudice. Quant aux commentaires positifs, ils s'apparentent à de la publicité, interdite dans notre profession.

JEAN-JACQUES ROMBOUTS

Vice-président de l'Ordre des médecins.

Avis posté par un patient sur une plateforme Internet: "Prétentieux. Méprisant. Aucune qualité d'écoute. Déconseille fortement ce médecin." (Lire exemples à gauche) Cotations et commentaires, pour évaluer les médecins comme on le fait avec un restaurant ou un hôtel, est-ce une bonne chose ?

Certainement pas. Il y a environ deux semaines, le Conseil national de l'Ordre des médecins a publié un avis, après avoir examiné le site Wisdoc.com qui permet de rechercher un médecin ou un hôpital, de recommander un médecin ou de conseiller un spécialiste.

Dans cet avis, vous relevez que le site étudié traite les données des médecins sans leur consentement et à leur insu, et stipulez que toute personne a le droit d'obtenir sans frais la rectification de données inexactes qui la concernent. Il y a donc eu des cas ?

Oui. Plusieurs médecins ont pris contact avec leur Conseil provincial parce qu'ils rencontraient des difficultés à faire disparaître un avis erroné. Vous savez comment cela se passe sur les médias sociaux : même dans son bon droit, il est parfois compliqué de parvenir à remonter jusqu'à la personne qui pourrait effectuer la correction.

Pourquoi empêcher les gens de parler de leurs médecins, alors qu'ils évaluent hôtels, vacances, films, etc. ?

Cela n'a rien à voir. Quand vous choisissez un restaurant, vous regardez les avis sans, pour autant, vous laisser influencer par eux. Seulement, en ce qui concerne des patients et leurs médecins, je pense que les choses sont un peu plus sensibles... Là, je crois que quelqu'un qui lit un avis négatif sur un site sera quand même réticent à aller consulter ce professionnel en toute confiance. Et même les avis positifs nous posent problème, car c'est une forme de publicité déguisée alors que la pub est interdite dans notre profession. Et puis comme rien n'est vérifié, tout commentaire est la porte ouverte aux abus.

En surfant un peu sur ce qui est écrit concernant les médecins établis en Belgique, il me semble tout de même que les commentaires servent da-

vantage à flatter quelqu'un, à mettre en avant ses qualités, plutôt qu'à dénoncer fautes ou défauts. Mais il y a très peu de commentaires...

D'accord avec vous et c'est précisément pour cela que nous estimons que ces plateformes ne sont pas une bonne idée. À côté des sites qui proposent d'évaluer et d'exprimer un avis ou de mettre une note, vous avez aussi les sites servant soi-disant à conseiller le meilleur spécialiste dans tel ou tel domaine. On a donné un avis en Flandre là-dessus car, avec ceux-là non plus, nous ne pouvons pas être d'accord pour la raison principale qu'il n'est pas possible à des sources privées de suivre de près les changements dans la vie professionnelle d'un médecin. Des listes sans commentaires existent enfin sur les sites des mutuelles. Mais, là aussi, il y a un souci car ils donnent des informations sur le domicile privé des médecins, ce qui viole la protection des données personnelles.

N'y a-t-il vraiment pas moyen d'utiliser Internet comme un outil performant ?

Mais si, plusieurs sites existent aussi qui peuvent vraiment aider les gens. Il y a, par exemple, quelques sites qui sont des sites de prise de rendez-vous. Nous avons travaillé avec eux et avec des juristes pour que tout soit bien conforme. Il a fallu ajouter un pop-up en page d'accueil, pour préciser que tous les médecins n'y sont pas mentionnés : seulement ceux qui acceptent de payer une cotisation. C'était important que les gens le sachent. Si vous voulez trouver un médecin, mon conseil est de visiter deux sites officiels où se trouve toute l'information. Celui du SPF Santé publique et celui de l'Ordre des médecins. Là, vous êtes assuré d'avoir les coordonnées de l'ensemble des professionnels en ordre d'exercer.

Reste qu'il n'y a pas d'évaluation objective des médecins en Belgique...

À part les listes officielles dont je viens de vous parler. Elles sont rapidement mises à jour en cas de problème. Si un médecin n'est plus autorisé à exercer, il est retiré de la liste. Personnellement, je suis confiant. Je ne pense pas que le public belge se laissera prendre par les outils qui posent problème.

Entretien : Monique Baus