

Rapport intermédiaire et recommandations

Okdoc: où en sommes-nous actuellement?

Sonia la Grutta^a,
Hanspeter Kuhn^b

a avocate, service juridique
de la FMH

b avocat, secrétaire général adjoint

Introduction

Depuis le 6 mai 2008, la société Bonus.ch SA, sise à Lausanne et spécialisée dans les comparaisons sur le marché, a mis en ligne le site Okdoc.ch aux fins d'évaluer les médecins, qu'ils soient généralistes ou spécialistes. Le site en question se donne pour objectif d'«améliorer la qualité des soins» en permettant aux patients «de rechercher et de choisir un médecin sur la base d'expériences vécues par d'autres patients». Bonus.ch SA s'est apparemment inspirée d'une démarche connue depuis plusieurs années aux Etats-Unis et au Canada. Il y a lieu de souligner qu'une expérience identique en France a été brièvement menée grâce à un site nommé Note2bib.fr. Ce dernier a été dernièrement fermé, car un certain nombre d'internautes avait manifestement décrédibilisé le système d'évaluation en publiant de faux témoignages et sous de fausses identités!

Le site Okdoc.ch permet également aux personnes de juger, de manière anonyme et diffamatoire, les professionnels de la santé à l'aide de notes allant de 1 à 6 et en fonction de trois types de critères (les commodités du cabinet médical, la gestion administrative des prises de rendez-vous et des notes d'honoraires, et la prise en charge par le médecin). Un médecin peut être évalué notamment en fonction de l'ambiance, du temps d'attente, du montant des honoraires et du succès du traitement fourni aux patients. En l'espèce, le système ne peut garantir qu'une personne qui apporte ses critiques est réellement un patient du praticien concerné.

**Recommandations du Préposé fédéral
à la protection des données
et à la transparence**

Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) a mis en œuvre une procédure.

M. Patrick Ducret, directeur de la société Bonus.ch SA, a prétendu qu'un intérêt public justifiait le système d'évaluation proposé par le site susmentionné et que des modifications avaient été apportées au système pour donner aux praticiens un droit de réponse.

Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence est arrivé en date du 23 juin 2008 à la conclusion que l'évaluation en ligne des médecins pratiquant en Suisse constitue un

traitement de données susceptibles de porter atteinte à la personnalité d'un grand nombre de personnes. Il a recommandé en premier lieu la suppression du site, ainsi que la destruction de toutes les évaluations récoltées. Dans le cas où Bonus.ch SA souhaite néanmoins maintenir le site www.okdoc.ch, elle doit requérir le consentement des médecins intéressés et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la protection des données personnelles. Le gestionnaire du site est tenu finalement de communiquer au PFPDT dans un délai de trente jours dès la notification de la recommandation si elle admet ou non la recommandation de ce dernier [1].

Si la recommandation n'est pas suivie par Bonus.ch SA, le Préposé fédéral à la protection des données personnelle et à la transparence peut porter l'affaire devant le Tribunal administratif fédéral.

Position de la FMH

Informée de la vague de protestations des médecins, la FMH a émis immédiatement des critiques

Recommandations

Nous recommandons aux médecins non touchés par des commentaires négatifs et ne souhaitant pas réagir immédiatement contre Bonus.ch SA d'attendre simplement la décision de cette dernière au sujet du maintien ou non du site litigieux. En cas de non maintien, les données récoltées par le gestionnaire seront en principe détruites.

S'agissant des médecins concernés par des commentaires dénigrants et/ou désireux d'agir de suite contre Bonus.ch SA, nous leur conseillons d'adresser à cette dernière un courrier pour exiger la rectification ou la suppression immédiate de leurs données personnelles du système et pour interdire leur communication aux tiers.

En cas de refus du gestionnaire du site, et à la condition que le praticien subisse une atteinte illicite au sens du droit civil ou au sens de la loi sur la concurrence déloyale, ce dernier peut s'adresser directement au juge en déposant une requête de mesures provisionnelles pour obtenir la cessation de ladite atteinte et une éventuelle réparation du tort moral.

1 Recommandations du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) à propos du site internet www.okdoc.ch de la société bonus.ch SA.

Correspondance:
FMH
Service juridique
Elfenstrasse 18
CH-3000 Berne 15
Tél. 031 359 11 11
Fax 031 359 11 12
lex@fmh.ch

sur la crédibilité des informations diffusées par le site Okdoc.ch. Elle a exigé du gestionnaire du site que les médecins puissent ne plus figurer dans le système d'évaluation. Elle a également prié la société Bonus.ch SA de surveiller que les règles de bienséance et de politesse soient respectées et d'éliminer directement les commentaires dont le contenu porterait atteinte aux praticiens.

Avant que le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence ait formulé sa recommandation à propos du site internet www.okdoc.ch, la FMH avait consulté une avocate spécialisée pour déterminer précisément quels moyens juridiques étaient à la disposition des médecins touchés par les commentaires négatifs des internautes. Nous résumons son avis de droit comme suit:

Lorsque l'évaluation des internautes est propre à jeter le discrédit sur l'activité professionnelle d'un médecin, ce dernier peut introduire une requête de mesures provisionnelles auprès du juge civil pour cause d'atteinte à la personnalité au sens du droit civil (Art. 28 CC)

La notion d'honneur en droit civil (art. 28 du Code civil suisse, CC) comprend la considération

sociale et professionnelle (estime professionnelle). Les allégations imprécises ou fausses, de même que les omissions qui donnent une image désobligeante d'une personne sont en principe illicites (sauf si elles sont vraiment d'ordre secondaire ou que les inexactitudes soient mineures). Les jugements de valeur sont admis à la condition qu'ils ne soient pas inutilement blessants, qu'ils se fondent sur des éléments connus ou soient accompagnés d'éléments objectifs permettant au public d'en apprécier l'objectivité.

Une atteinte est toujours illicite, à moins qu'elle ne soit justifiée par le consentement de la victime, par un intérêt prépondérant privé ou public ou par la loi. En l'espèce, il est constant que les motifs justificatifs tels que le consentement de la victime, l'intérêt privé et une base légale font défaut. Seul un éventuel intérêt public prépondérant pourrait alors supprimer l'illicéité de l'atteinte. En l'occurrence, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence a constaté dans sa recommandation du 23 juin 2008 que le site www.okdoc.ch ne pouvait se prévaloir d'un intérêt public prépondérant.

Le responsable du site Okdoc.ch pourrait voir sa responsabilité engagée si des allégations déloyales et dénigrantes sur un médecin ou sur les prestations de ce dernier figurent dans le système d'évaluation

Le dénigrement suppose que les allégations litigieuses aient été soit inexactes, soit fallacieuses, soit inutilement blessantes. Dénigrer signifie s'efforcer de noircir, de faire mépriser (quelqu'un ou quelque chose) en disant du mal, en attaquant, en niant les qualités (ATF 124 III 72). Ces allégations doivent «éveiller chez le destinataire une impression fautive, à savoir qu'elle donne du concurrent, respectivement de ses prestations au sens large, une image négative, outrancière, que la lutte économique ne saurait justifier» (ATF 124 III 72). La responsabilité des médias n'est pas exclue en cas de reprise fidèle de propos (déloyaux) de tiers (ATF 123 III 363).

Sous l'angle de la protection des données, les conclusions de l'avocate mandatée sont comparables à celles du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence
Dans la mesure où le gestionnaire du site ne peut se prévaloir d'un intérêt public prépondérant, seul le consentement des médecins peut justifier le traitement des données par Bonus.ch SA.

COURRIER RECOMMANDÉ
Bonus.ch SA
A l'att. de Monsieur le Directeur
Patrick Ducret
Chemin de Rovéréaz 5
1000 Lausanne
Lieu, date

Suppression de mes données personnelles sur le site internet www.okdoc.ch

Monsieur le Directeur,

J'ai constaté ce jour que des données personnelles me concernant figurent sur le site www.okdoc.ch, dont vous assurez la gestion et la mise à jour, ainsi que la modération. Vous avez ainsi une responsabilité d'éditeur à cet égard.

Bien que je n'ai jamais donné mon consentement, ces données personnelles, soit mes coordonnées complètes, la mention de ma spécialisation ainsi que les évaluations anonymes de tiers, soit librement accessibles sur Internet à tout un chacun.

Conformément à la Recommandation du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence du 23 juin 2008, je vous mets en demeure de retirer **avec effet immédiat** et de supprimer toutes les données personnelles et les évaluations relatives à ma personne sur le site susmentionné. La publication de ces données personnelles porte en effet atteinte à ma personnalité, viole la législation en matière de protection des données, et pourrait également constituer un acte de concurrence déloyale.

En cas de refus de votre société de donner suite à la présente requête et/ou sans confirmation du retrait immédiat, je me réserve d'ores et déjà le droit d'agir par voie légale. Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

(signature)

Copie au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, Feldeggweg 1, 3003 Berne