

## Charte de conformité déontologique applicable aux sites WEB professionnels<sup>1</sup> des médecins

30 janvier 2014

Le Conseil de l'Ordre des médecins ne délivre aucun agrément ni label aux sites Internet professionnels des praticiens. Il n'est donc pas responsable de quelque manière que ce soit de leurs contenus.

Cependant, comme il engage les médecins à produire de l'information sur le web, il tient à les prémunir vis à vis d'éventuels contentieux. A cette fin, il les engage à respecter les dispositions de cette charte et à la publier sur leur site web professionnel.

L'information en santé en ligne, publiée par un médecin, peut améliorer le service médical rendu aux patients, lorsqu'elle respecte les principes de l'éthique et de la déontologie médicale, ainsi que les compétences et les qualifications professionnelles.

Se fondant sur les dispositions du code de la santé publique, du code de déontologie médicale et sur les données apportées par le suivi des sites déjà créés, le conseil national de l'Ordre, dans le cadre de sa mission concernant la santé publique, la qualité de l'information et le respect des droits des patients a publié en décembre 2011 un Livre blanc relatif à la Déontologie médicale sur le web<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> On entend comme « site web professionnel » un site web qui se rattache directement à l'exercice de la profession. Tout médecin peut bien entendu avoir, par ailleurs, un site d'ordre privé ou un blog personnel qui ne sont pas concernés par cette charte.

Le CNOM recommande vivement que ces deux domaines soient totalement distincts.

Par ailleurs, le CNOM rappelle que, dans l'usage de la liberté d'expression reconnue à tout citoyen, le médecin - lorsqu'il se présente comme tel - doit rester attentif à son devoir de ne pas déconsidérer la profession, à ne pas succomber à une publicité indirecte et à sa réputation numérique.

<sup>2</sup> Pour plus d'informations se reporter à *La déontologie médicale sur le web - Livre blanc du CNOM de décembre 2011*

## ■ Dans le prolongement de ce Livre blanc, le CNOM publie une charte applicable aux sites professionnels de médecins<sup>3</sup>.

Cette charte intègre les règles de la déontologie médicale. Elle s'applique au site professionnel de tout médecin ou de tout portail en exercice regroupé, qu'il s'agisse d'un exercice à titre libéral, à titre hospitalier ou salarié<sup>4</sup>.

Elle est une aide pour que chaque praticien respecte:

- l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux sites Internet en santé,
- la réglementation française en vigueur,
- l'ensemble des règles applicables à la profession de médecin.

A cet égard, il convient de rappeler que **l'exercice de la médecine ne doit pas être pratiqué comme un commerce<sup>5</sup>, y compris le commerce électronique.**

En conséquence, le site d'un médecin ne doit pas être de nature publicitaire<sup>6</sup> et ne doit publier que des informations de qualité au service de l'information du public, des patients, des professionnels de santé ou des confrères<sup>7</sup>.

La charte graphique et la ligne éditoriale du site doivent, par conséquent, conserver une certaine sobriété, ce n'exclut nullement l'esthétique et l'ergonomie de la présentation.

Le Conseil national de l'ordre des médecins demande aux médecins que la page d'accueil de leur site porte un lien vers l'Annuaire public du CNOM, un lien vers la page dédiée e-santé du site du CNOM et une icône immédiatement visible qui ouvrirait le texte suivant :

« Le Conseil national de l'Ordre des médecins invite les internautes à faire preuve d'esprit critique sur toutes les publications en ligne. La confiance que nos concitoyens accordent aux informations émanant du corps médical doit donc être soutenue avec une attention particulière. C'est la raison pour laquelle le CNOM a demandé à tous les médecins qui publient leur propre site professionnel d'afficher les points qui suivent :

- L'internaute doit pouvoir s'assurer que le site publiant des informations en santé est celui d'un médecin, s'il se présente comme tel. Le site professionnel du médecin doit faire apparaître, dans la page d'accueil, un lien avec la rubrique Annuaire du site web du CNOM et un lien vers la page dédiée sur le site public du CNOM qui affiche les publications et recommandations ordinales relatives à la déontologie médicale sur le web.
- Le site professionnel du médecin doit fournir des informations pratiques sur l'adresse, la spécialité, les titres reconnus, le mode d'exercice, les établissements de santé dans lesquels il intervient, les accès, la situation vis-à-vis des organismes de protection sociale.
- Quand des informations en santé sont publiées sur ce site, les explications doivent être de nature purement informative sur les maladies, la prévention, les traitements, les techniques pratiquées. Le médecin doit présenter de façon objective les avantages et les éventuels inconvénients des actes, prescriptions, interventions. Il doit le faire de façon simple et pédagogique, et indiquer, le cas échéant, ses sources et références. Ces informations publiques peuvent venir compléter utilement celles qui auront été préalablement données à un patient lors d'une consultation. Dans ce cas, elles ne peuvent pas avoir vocation à les remplacer. Les dates de publication et/ou de mise à jour doivent être mentionnées.

---

<sup>3</sup> Cette charte annule et remplace les textes qui avaient été publiés précédemment.

<sup>4</sup> Art. R. 4127-20 du Code de la santé publique

<sup>5</sup> Art. R. 4127-19 du Code de la santé publique

<sup>6</sup> Voir les commentaires du CNOM sous l'article R- 4127- 19. Un rapport sur la publicité en médecine sera finalisé et publié en annexe prochainement.

<sup>7</sup> Art. R. 4127-13 du Code de la santé publique

- Lorsque le médecin n'est pas à même d'assurer lui-même des mises à jour régulières sur son site professionnel, le CNOM recommande que les informations soient alors préférentiellement délivrées par la création de liens vers des sites d'informations du grand public qui n'ont aucun intérêt de nature marchande.
- Lorsque le site publie, à titre d'illustration des propos, des images ou des photographies, aucune identification des personnes ne doit être possible. Ces documents ne doivent pas avoir une présentation qui serait de nature à laisser croire que le résultat escompté sera obtenu, ce qui serait une tromperie, quel que soit le domaine médical ou chirurgical concerné.
- Le site ne doit pas faire de publicité, ni directe ni indirecte, pour le médecin<sup>8</sup> ou pour les organismes auxquels il prêterait son concours<sup>9</sup>.
- Le site professionnel du médecin doit respecter strictement la confidentialité des données personnelles recueillies.
- Le médecin doit déclarer sur ce site ses liens d'intérêts avec toute firme en relation avec le domaine de la santé et du soin. Le cas échéant, il précise le financement du site et celui de sa maintenance.

## ■ L'ADRESSE DU SITE<sup>10</sup>

Pour la bonne orientation du public, l'adresse du site, en tant que plaque professionnelle sur le web, doit faire référence à l'identité du médecin et à sa (ou ses) qualification(s) professionnelle(s) telles qu'inscrite(s) au Tableau de l'ordre. Elle peut également faire mention du lieu d'exercice.

Le principe est le même pour un portail, lorsque les médecins exercent de façon regroupée ou en établissements de santé.

Tout mode de référencement payant par les moteurs de recherche est interdit<sup>11</sup>.

De même, sont formellement prohibées la publication de toutes formes de notation du site ou de son contenu ainsi que la publication en ligne des avis d'internautes.

## ■ PRESENTATION DU MEDECIN

Quand il s'agit d'un portail, que ce soit celui d'une société ou d'une association de médecins, que ce soit celui d'un regroupement de professionnels de santé ou d'un établissement, le portail doit se garder lui-même de toute présentation de type publicitaire qui pourrait être indirectement reprochée aux médecins qui s'y trouvent inscrits. Chaque médecin doit pouvoir y être directement identifié.

Si le titulaire du site est une société ou un établissement, doivent apparaître en plus de l'identification de chaque praticien exerçant au sein de la structure : la dénomination sociale ou la raison sociale et le siège social de la société ou de l'établissement et, lorsqu'il s'agit d'une société d'exercice libéral ou une société civile professionnelle, l'inscription de la Société au tableau de l'ordre.

**Qu'il s'agisse d'un site individuel ou d'un site accessible par un portail, les règles suivantes doivent être respectées :**

- Des mentions sont obligatoires afin d'identifier le titulaire du site dans l'annuaire public du CNOM : le nom et prénoms, et le numéro RPPS.

---

<sup>8</sup> Art. R.4127-19 du Code de la santé publique

<sup>9</sup> Art. R. 4127-20 du Code de la santé publique

<sup>10</sup> Il s'agit d'un site internet donnant des informations au public. Les blogs ne sont pas directement concernés par cette charte. Ceux ci ont fait l'objet de recommandations spécifiques dans le Livre blanc cité supra.

<sup>11</sup> Art. R. 4127-19 du Code de la santé publique

■ D'autres mentions sont possibles :

- Un identifiant photographique
- Les titres et qualifications professionnelles et l'appartenance à une société savante officielle reconnue par le CNOM
- Les travaux et publications scientifiques avec l'indication des organes les ayant acceptés avec mentions d'éventuels liens d'intérêts,
- Les langues parlées,
- Les distinctions honorifiques reconnues par la République française. En revanche, les fonctions électives quelles qu'elles soient, actuelles ou passées, sont proscrites.

## ■ AGENDA EN LIGNE – ICONE DE CONTACT

S'il existe un agenda en ligne sur le site du médecin, une réponse automatisée de confirmation doit être prévue pour que le patient soit assuré que son rendez vous a bien été enregistré. Cet agenda en ligne peut permettre un rappel du rendez vous au patient, par contact téléphonique, mail ou SMS.

Le masquage des rendez-vous déjà pris doit, bien évidemment, être absolu.

Pour des raisons de sécurité, la configuration de l'agenda doit être strictement limitée à la prise de rendez vous (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mail du patient) et ne peut comporter de zone d'expression de symptômes ou de tout autre motif. Une annonce associée parfaitement lisible doit indiquer un contact téléphonique possible en cas de situation analysée comme urgente ou confuse par le patient. Cet agenda ne fait apparaître que les dates et heures disponibles. En cas d'absence du médecin, un message d'absence doit être adressé au patient en réponse, avec les coordonnées nécessaires en cas de situation d'urgence.

L'icône de contact peut permettre à l'internaute d'adresser un message au responsable du site. L'internaute doit être dûment averti, par un pop-up ou tout autre moyen parfaitement lisible, que ces messages ne sont pas lus en temps réel et que cela n'est pas un moyen d'obtenir un renseignement de nature médicale. L'internaute doit également être averti, par les mêmes moyens, que l'adresse contact n'est pas une adresse sécurisée et que, par conséquent, l'adresse mail de l'internaute comme le contenu de son message pourraient être lus par un tiers.

## ■ PRESENTATION DU CABINET OU DE LA STRUCTURE DE GROUPEMENT

Outre la présentation de l'adresse, les coordonnées téléphoniques, l'adresse mail<sup>12</sup>, les horaires d'ouverture, l'accessibilité<sup>13</sup> et les moyens d'accès, peuvent figurer sur le site les dates de congés, l'information de la présence d'un remplaçant ou d'un collaborateur. En cas de vidéosurveillance la mention doit y figurer.

Il est licite que le médecin ou la société d'exercice mentionnent sur leurs sites les autres adresses autorisées d'exercice<sup>14</sup> ainsi que les adresses de l'établissement où les interventions ou explorations sont pratiquées.

De même que le renvoi vers un ou des confrères peut être précisé, en cas en cas d'absence ou d'indisponibilité.

---

<sup>12</sup> Les mêmes recommandations sont faites que pour l'icône de contact.

<sup>13</sup> Accessibilité : <http://www.conseil-national.medecin.fr/node/1360>

<sup>14</sup> Art. R. 4127-85 du code de la santé publique

## ■ PRESENTATION DE L'ACTIVITE ET INFORMATION DU PUBLIC

### Doivent impérativement figurer :

- La situation au regard de la Convention
- Les principaux honoraires
- L'appartenance à une association de gestion agréée (AGA)
- Les conditions de réalisation de devis lorsque la réglementation pour la discipline exercée l'impose
- Les modalités territoriales de réponse aux urgences et de permanence des soins

### Peuvent figurer :

- La description de la nature des actes et techniques réalisés par le médecin. Cela peut donner lieu à l'affichage de fiches d'information qui précéderont, accompagneront ou suivront l'information délivrée par le médecin au cours de la consultation. En aucun cas la publication de ces fiches ne peut remplacer l'information orale délivrée lors de la consultation dans le cas singulier du patient. Elles peuvent être illustrées de schémas. La publication de photos ne doit se faire qu'avec discernement. Dans ce cas, elles doivent impérativement être rendues anonymes<sup>15</sup> et ne peuvent laisser s'établir une confusion entre l'obligation d'information et l'obligation de résultats.
- La description des actes et techniques dans des fiches techniques doit mentionner les références scientifiques ou les sources dont elles seraient issues. Ces fiches sont considérées comme informations de santé pour le public en général et le patient en particulier. Cette information doit donc être claire, compréhensible, loyale, appropriée et conforme aux données acquises de la science.<sup>16</sup>

## ■ RAPPEL DES OBLIGATIONS DE LA LOI

L'ensemble de la réglementation applicable aux sites Internet doit être respecté, et notamment :

- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui impose notamment une information en cas de collecte et de traitement de données personnelles - notamment en cas de mise à disposition d'un service de rappel de rendez-vous à destination des patients du cabinet. Des modèles de notes d'information sont disponibles sur le site Internet de la CNIL.
- La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 modifiée pour la confiance dans l'économie numérique qui impose notamment une identification claire du titulaire du site.

## ■ INFORMATION DE L'ORDRE

Il est recommandé que le conseil départemental soit informé préalablement de la mise en ligne de tout site et ultérieurement de ses modifications substantielles, par analogie à ce qui est préconisé pour les divers annuaires professionnels ou plaque signalétique<sup>17-18</sup>. Le cas échéant, le conseil fera ses observations sur la base du contenu de cette charte.

---

<sup>15</sup> Art. R. 4127-73 du code de la santé publique

<sup>16</sup> Art. R.4127-35 du code de la santé publique

<sup>17</sup> Art. R. 4127-80 du code de la santé publique

<sup>18</sup> Art. R. 4127-81 de code de la santé publique

**L'Ordre ouvre aux médecins la possibilité d'utiliser le nommage « .medecin.fr » dont il est titulaire.**

**Lorsque le médecin le souhaite, il doit suivre la procédure ci-dessous.**

## PROCEDURE A SUIVRE POUR L'OBTENTION D'UN NOMMAGE DE SITE INTERNET EN « MEDECIN.FR »

### Attention

Tout nommage de site Internet en « medecin.fr » doit obligatoirement passer par le Conseil national de l'Ordre puisque celui-ci est titulaire de ce nom de domaine.

**La procédure à suivre pour l'obtention du nom de domaine en «medecin.fr » est la suivante :**

1. Le médecin qui souhaite éditer un site Internet en « .medecin.fr » doit signer la charte ordinale, avec la mention manuscrite : « j'atteste sur l'honneur m'engager à respecter les dispositions de la présente charte et ses évolutions éventuelles » et l'adresser à son conseil départemental.
2. Le conseil départemental effectue éventuellement ses observations et transmet alors une copie de ladite charte signée au conseil national.
3. Le praticien peut alors demander à un bureau d'enregistrement affilié à smallregistry.net (<https://www.smallregistry.net>) l'enregistrement de son nom de domaine.
4. L'accord du Conseil national de l'Ordre intervient dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la demande. Le silence gardé vaut accord. En effet, avant de procéder à cette attribution définitive, Smallregistry demandera l'autorisation du Conseil national. Cet aval est subordonné à la réception par le Conseil national de la copie de la charte Internet signée par le praticien.