

Charte ordinale applicable aux sites internet professionnels des chirurgiens-dentistes

suite à la session du conseil national de l'Ordre des chirurgiens-dentistes
du 17 décembre 2010

L'information en ligne peut améliorer la qualité de l'exercice professionnel et le service rendu aux patients. Toutefois, la modernité et la liberté qu'offre ce réseau planétaire n'excluent pas le respect de l'éthique et de la déontologie.

Se fondant sur les dispositions du code de la santé publique, du code de déontologie des chirurgiens-dentistes et sur les données apportées par le suivi des sites déjà créés par et pour les chirurgiens-dentistes, le conseil national de l'Ordre, dans le cadre de sa mission de protection de la santé publique et des patients, a décidé d'une charte applicable à ces sites.

Cette charte intègre les règles du code de déontologie. **Qui la respecte se met à l'abri de poursuites disciplinaires initiées par l'Ordre.**

La charte s'applique au site Internet de tout chirurgien-dentiste, personne physique ou morale, inscrit au tableau de l'Ordre.

En tout état de cause, chaque praticien devra veiller à respecter :

- l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux sites Internet ;
- l'ensemble des règles applicables à la profession de chirurgien-dentiste.

Préalablement, il convient de rappeler que **la profession dentaire ne doit pas être pratiquée comme un commerce** (article R. 4127-215 du Code de la santé publique). En conséquence, le site d'un chirurgien-dentiste ne doit pas être un moyen promotionnel, mais doit rester un outil objectif et de qualité pour les destinataires de l'information, dans le respect des droits fondamentaux de la personne et notamment celui du secret médical.

A ce titre, la charte graphique et la ligne éditoriale du site ne doivent pas être publicitaires.

Il est conseillé aux praticiens de demander la certification de leur site auprès de la Fondation Health On the Net (HON). Choisie par la Haute Autorité de Santé (HAS), cette fondation vérifie que le site respecte les critères de qualité qui suivent :

- l'autorité du rédacteur : le site doit indiquer la qualification du ou des rédacteur(s) ;
- la complémentarité, le site devant venir en complément, et non en remplacement de la relation du praticien avec son patient ;
- la confidentialité, le site devant préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site ;
- l'attribution : la source des informations publiées doit être citée ; les pages contenant des informations médicales doivent être datées ;
- la justification : toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de traitements doit être justifiée ;
- le professionnalisme : l'information doit être la plus accessible possible ; le webmestre doit être identifié ; une adresse de contact doit être fournie ;
- la transparence du financement : les sources de financement doivent être indiquées ;
- l'honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale – étant rappelé que le site d'un chirurgien-dentiste ne doit pas contenir de publicité.

La Fondation Health On the Net (HON) n'a pas pour mission de vérifier que le site d'un praticien est conforme au Code de la santé publique, et notamment à son Code de déontologie. Ainsi une certification HON ne garantit pas le respect de sa déontologie par le titulaire du site.

De son côté, le Conseil de l'Ordre ne délivre aucun agrément aux sites Internet des praticiens. S'il constate qu'un site est contraire aux dispositions du Code de la santé publique, il peut décider de poursuivre le praticien titulaire du site devant les juridictions ordinaires (article R. 4126-1 du Code de la santé publique).

PRÉSENTATION DU SITE

Tout chirurgien-dentiste, personne physique ou morale, inscrit au tableau de l'Ordre, peut être titulaire d'un site Internet.

En ce qui concerne l'adresse du site Internet, celle-ci doit tenir compte de l'interdiction d'exercer l'art dentaire sous un pseudonyme (articles L. 4113-3 et R. 4127-225 du Code de la santé publique). L'adresse du site ne doit pas prêter à confusion, notamment en cas d'utilisation de l'abréviation « dr ». Celle-ci ne doit pas faire croire à un exercice de la médecine.

→ Propriétaire du cabinet :

Son adresse sera libellée comme suit :

"dr-nom-champ libre.chirurgiens-dentistes.fr" ou " nom-champ libre.chirurgiens-dentistes.fr"

Ainsi, le Dr Jean Dupont, chirurgien-dentiste, nommera son site :

« dr-dupont-jean.chirurgiens-dentistes.fr »

→ Société d'exercice libérale de chirurgiens-dentistes :

Son adresse sera libellée comme suit :

"selarl-dénomination sociale.chirurgiens-dentistes.fr"

A partir de la deuxième demande d'adresse portant sur un même libellé (cas de sociétés d'exercice libéral ayant la même dénomination sociale), l'ordre d'arrivée de la demande sera mentionné dans l'adresse. Ainsi, l'adresse sera libellée comme suit :

"selarl-dénomination sociale-numéro d'arrivée.chirurgiens-dentistes.fr"

→ Société civile professionnelle de chirurgiens-dentistes :

Son adresse sera libellée comme suit :

"scp-raison sociale.chirurgiens-dentistes.fr"

→ Collaborateurs libéraux et salariés :

Les collaborateurs libéraux et salariés peuvent apparaître sur le site Internet du titulaire du cabinet.

Ils peuvent également avoir leur propre site Internet. S'ils font état d'éléments qui appartiennent au titulaire du cabinet, l'accord de celui-ci devra être obtenu.

L'adresse du site Internet du collaborateur sera libellée comme suit :

"dr-nom-champ libre.chirurgiens-dentistes.fr" ou " nom-champ libre.chirurgiens-dentistes.fr"

→ Autres formes de regroupement de praticiens (société civile de moyens, contrat d'exercice professionnel à frais communs) :

Dans les autres formes de regroupement de praticiens, un portail commun renvoyant par un lien vers le site personnel de chaque praticien est possible.

PRÉSENTATION DU CHIRURGIEN-DENTISTE

1) Certaines mentions sont obligatoires et notamment celles qui permettent d'identifier le titulaire du site :

Si le titulaire du site est une personne physique, doivent apparaître :

- Les noms et prénoms.
- L'adresse du cabinet principal et éventuellement du cabinet secondaire.
- Le numéro de téléphone.
- Le numéro d'inscription au tableau de l'ordre.

Si le titulaire du site est une société d'exercice libéral ou une société civile professionnelle, doivent apparaître :

- La dénomination sociale ou la raison sociale.
- Le siège social.
- Le numéro de téléphone.
- L'inscription de la Société au registre du commerce et des sociétés.
- L'inscription de la Société au tableau de l'ordre.

Pour les sociétés d'exercice libéral, doivent en outre apparaître en application de l'article R. 4113-2 du Code de la santé publique :

- La forme sociale accompagnée de l'activité exercée :
« Société d'exercice libérale à responsabilité limitée de chirurgiens-dentistes » ou « SELARL de chirurgiens-dentistes »
- Le capital social.

2) En outre, l'identification de chaque praticien exerçant dans le cabinet et mentionné sur le site doit être claire. Ainsi, doivent apparaître :

- Leurs nom et prénom.
- Leur numéro d'inscription au tableau de l'ordre.

3) Pour chaque praticien, peuvent également figurer :

- La mention d'un éventuel exercice annexe.
- La date de naissance.
- Une photo.

COURRIER ÉLECTRONIQUE

L'adresse de courrier électronique de chaque praticien doit figurer sur le site¹. Un avertissement sur l'absence de confidentialité doit être fait.

L'adresse de courrier électronique est libre, sous les réserves suivantes :

- le libellé de l'adresse électronique doit tenir compte de l'interdiction d'exercer l'art dentaire sous un pseudonyme ;
- le libellé retenu ne doit pas prêter à confusion, notamment en cas d'utilisation de l'abréviation « dr ». Celle-ci ne doit pas faire croire à un exercice de la médecine.

A titre d'exemple, les libellés suivants respectent ces exigences :

Pour un propriétaire ou un collaborateur qui veut faire mention de son titre de « docteur » :
« dr-nom du praticien-chirurgien-dentiste@nom du fournisseur .fr »

Pour une SELARL :
« selarl-dénomination sociale-chirurgien-dentiste@nom du fournisseur .fr »

Pour une SCP :
« scp-raison sociale-chirurgien-dentiste@nom du fournisseur .fr »

TITRES ET QUALIFICATIONS PROFESSIONNELS

Pour chaque praticien mentionné sur le site, peuvent figurer :

- Sa spécialité éventuelle (orthopédie dento-faciale).
- Les titres et fonctions reconnus par le Conseil national de l'Ordre².
- Un lien renvoyant, sur le site public du Conseil national, à une explication des divers titres et fonctions reconnus par l'Ordre.

Parce qu'ils conduiraient à mentionner des activités, des fonctions ou des titres qui n'ont pas de reconnaissance officielle, les praticiens ne peuvent pas faire figurer :

- Leur curriculum vitae (exemples : formation continue, expériences professionnelles).
- Leurs champs de compétences ou d'activités.

PRÉSENTATION DU CABINET

Pour chaque praticien mentionné sur le site, peuvent figurer :

- Le numéro de télécopie.
- Les jours et heures de consultations.

¹ Cette obligation trouve son fondement dans la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

² Voir notamment à ce sujet le Guide d'exercice professionnel rédigé par le Conseil national.

- En cas d'absence : présence du remplaçant ou renvoi vers un ou plusieurs confrères. Il est recommandé de faire figurer les modalités du service de garde organisé par le conseil départemental.
- Pour l'accès au cabinet : plan du quartier, les moyens d'accès, parkings, accès handicapés, ascenseur.

L'équipe du cabinet peut également apparaître. Pour chaque personne mentionnée (assistant(e) dentaire, réceptionniste), peuvent figurer :

- Ses nom et prénom.
- Sa photo.

La qualification professionnelle de chaque personne mentionnée doit être précisée.

Des photos du cabinet peuvent également apparaître.

PRÉSENTATION DE L'EXERCICE

Pour chaque praticien mentionné sur le site, il est recommandé de faire figurer :

- la situation au regard de la convention nationale avec les organismes de l'assurance maladie ;
- le droit à dépassement lorsque le praticien en bénéficie ;
- la mention du non conventionnement le cas échéant ;
- la mention de l'adhésion à une association de gestion agréée (AGA).

INFORMATIONS MÉDICALES

Le titulaire du site est responsable des informations mises en ligne.

Les informations médicales mentionnées sur le site devraient être issues des sites d'informations en santé certifiés par la fondation Health On the Net. Le titulaire du site devra veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle des auteurs de ces informations.

Le praticien doit veiller à ce que cette information médicale soit scientifiquement exacte, exhaustive, actualisée, fiable, pertinente, licite, intelligible et validée. En particulier, divulguer dans le public un procédé de diagnostic et de traitement quand sa valeur et son innocuité ne sont pas démontrées constitue une faute (article R. 4127-226 du Code de la santé publique).

La source de l'information doit être citée. L'information doit également être datée.

Proposer aux internautes de s'abonner, à partir du site, à une lettre d'information constitue un acte de démarchage prohibé par le Code de la santé publique.

LIENS

Un lien automatique sera obligatoirement institué vers un emplacement du site public de l'Ordre fixant les règles déontologiques de la profession et les recommandations en matière de nouveaux moyens d'informations (sites, réseaux, plates-formes)³.

³ Cette obligation trouve son fondement dans la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Par ailleurs, un lien vers l'annuaire des chirurgiens-dentistes mis en ligne par le conseil national de l'Ordre : www.annuaire.chirurgiens-dentistes.fr devrait être fait.

Les liens vers les sites d'informations en santé certifiés par la fondation Health On the Net sont autorisés. Le titulaire du site devra veiller à respecter la législation en matière de propriété intellectuelle.

Tous les liens commerciaux sont interdits.

FORMULAIRE OU ICÔNE DE CONTACT AGENDA EN LIGNE LETTRE D'INFORMATION

1) Formulaire ou icône de contact :

S'il existe un formulaire ou une icône de contact, son usage doit être limité à la prise de rendez-vous et le chirurgien-dentiste doit s'engager à adresser une réponse de confirmation.

Tout formulaire qui a pour but d'indiquer l'existence du site internet à un tiers (formulaire de type « Envoyer à un ami ») est prohibé.

2) Agenda en ligne :

Il est possible de prévoir un agenda en ligne qui permettra au patient de s'inscrire lui-même dans des zones libres. Dans ce cas, il convient de respecter les principes suivants :

- les rendez-vous pris par les autres patients doivent impérativement être masqués - seules les dates et heures disponibles devant apparaître ;
- une réponse automatisée de confirmation doit être prévue ;
- la configuration de l'agenda doit être limitée à la prise de rendez-vous et ne peut comporter de zone d'expression libre ;
- un numéro de téléphone doit être indiqué pour les situations d'urgence.

3) Lettre d'information :

Une lettre d'information ne peut être adressée qu'aux seuls patients du cabinet, après accord exprès de ceux-ci. Le patient doit pouvoir se désabonner à tout moment.

Le contenu de la lettre doit être informatif et non publicitaire.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

1) La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 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.

2) La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qui impose notamment une identification claire du titulaire du site⁴.

⁴ RAPPEL - Les mentions d'identification qui doivent figurer sont les suivantes :

Personne physique : Nom, prénom, siège sociale, adresse électronique, coordonnées téléphoniques, numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, titre professionnel, numéro d'inscription au conseil de l'ordre.

RÉFÉRENCIEMENT DU SITE

Le référencement commercial – procédé qui conduit à faire apparaître le site internet d'un chirurgien-dentiste dans les rubriques commerciales (liens commerciaux, annonces commerciales...) des moteurs de recherches ou des annuaires – est prohibé.

OBLIGATIONS

Le conseil départemental doit être informé sans délai de la mise en ligne du site.

S'il souhaite obtenir une adresse internet en « .chirurgiens-dentistes.fr »⁵, le chirurgien-dentiste doit certifier avoir pris connaissance des « principes réglementaires et déontologiques applicables au Web dans le cadre de la chirurgie dentaire » et s'engagera à modifier son site en fonction des nouvelles recommandations du conseil national de l'Ordre et des observations éventuelles qui seront formulées par son conseil départemental.

Personne morale : Dénomination ou raison sociale, adresse, adresse électronique, coordonnées téléphoniques, titre professionnel, numéro d'inscription au conseil de l'ordre.

⁵ Cette adresse appartient au Conseil de l'Ordre qui l'a déposée auprès de l'AFNIC.