

Docteur Jean-Marie FAROUDJA
Président de la Section
Ethique et Déontologie

JMF/EB/JOL/ED
R.16.337.014

ethique.deontologie@cn.medecin.fr

Objet : site internet

Monsieur,

Par courrier reçu le 2 décembre 2016, vous me faites part de votre mécontentement concernant les commentaires concernant les professionnels de santé figurant sur les fiches « Google my business » ainsi que les référencement payants sur Google adword.

Les traitements de données à caractère personnel doivent respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier le droit à l'information, le droit d'accès, le droit à la rectification et le droit d'opposition de toute personne à l'utilisation de données personnelles la concernant.

Il appartient au professionnel de santé d'adresser directement à l'organisme responsable du fichier une demande de suppression des données le concernant. L'organisme doit lui répondre dans un délai maximal de deux mois.

Passé ce délai, en l'absence de réponse ou si la réponse n'est pas satisfaisante, il peut demander l'intervention de la CNIL¹.

Concernant les médecins, il convient de rappeler que le code de déontologie médicale interdit toute forme de publicité directe ou indirecte (articles 13, 19 et 20) mais admet que pour l'information du public, le médecin puisse faire état de certaines informations ou utiliser certains moyens (articles 79, 80, 81 et 82).

Le référencement payant sur les moteurs de recherche fait partie des procédés publicitaires interdits aux médecins.

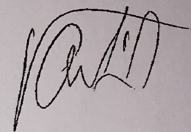
¹ **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**

8, rue Vivienne - CS 30223
75083 Paris cedex 02
Tél. : 01 53 73 22 22
<http://www.cnil.fr/>

Telles sont les précisions que je peux vous apporter.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Docteur Jean-Marie FAROUDJA



PJ : - Fiche Droit d'opposition
- Fiche Droit au déréférencement
- Article du 30 mai 2014 « Comment effacer des informations me concernant sur un moteur de recherche »

Le droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans un fichier. En matière de prospection, notamment commerciale, ce droit peut s'exercer sans avoir à justifier d'un motif légitime. Vous pouvez vous opposer à ce que les données vous concernant soient diffusées, transmises ou conservées.

Comment faire concrètement ?

Le droit d'opposition s'exerce :

- soit au moment de la collecte d'informations ;
- soit plus tard, en s'adressant au responsable du fichier. Il existe deux situations :

Situation 1 - En remplissant un formulaire, l'organisme vous informe que vous pouvez refuser de recevoir de la publicité et met à votre disposition une case à cocher.

En cochant la case " je refuse ", vous indiquez à l'organisme que vous souhaitez vous opposer à la communication de vos données, à ses partenaires commerciaux par exemple.

Situation 2 - Vos données personnelles apparaissent dans un fichier non obligatoire et vous ne souhaitez plus qu'elles y figurent.

1. Identifier le responsable de traitement

Pour connaître les coordonnées de l'organisme qui détient vos données, rendez-vous sur l'onglet « mentions légales » de son site internet. Si vous rencontrez des difficultés pour obtenir son adresse postale/mail, consultez notre fiche pratique.

2. Ecrire au responsable du fichier

Ecrire à l'organisme pour lui demander de ne plus apparaître dans ses fichiers. La CNIL propose un générateur de courrier qui vous aidera à formuler votre demande. Il est important d'indiquer les motifs légitimes de votre demande d'opposition. Votre courrier doit être signé et vous devez préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse de l'organisme.

Joindre un justificatif d'identité. Votre demande doit - en principe - être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité comportant votre signature. Attention, le responsable du fichier ne doit pas vous demander des pièces justificatives disproportionnées par rapport à votre demande.

3. Conserver une copie de vos démarches

Réalisez une capture d'écran à l'aide de la touche « impr écran » en haut à droite de votre clavier (PC) ou grâce au raccourci clavier cmd + MAJUSCULE + 4 si vous disposez d'un Mac.

ou envoyez votre demande par courrier avec un accusé réception qui prouvera si nécessaire la date de votre démarche.

Quelles sont les limites des droits ?

Le droit d'opposition est un droit personnel qui ne peut être étendu aux informations relatives à des tiers, même s'il s'agit de membres de votre famille, sauf les cas de représentation de mineurs ou de majeurs protégés.

Le droit d'opposition n'existe pas pour de nombreux fichiers du secteur public comme, par exemple, ceux des services fiscaux, des services de police, des services de la justice, de la sécurité sociale

Dans quel délai puis-je obtenir une réponse ?

L'organisme qui détient vos données dispose d'un délai de deux mois pour répondre à votre demande d'opposition.

Si votre demande est imprécise ou ne comporte pas tous les éléments permettant au responsable du traitement de procéder aux opérations qui lui sont demandées, celui-ci doit vous inviter dans le délai de deux mois à les lui fournir.

L'organisme est en droit de refuser d'accepter votre demande d'opposition. Les décisions de refus doivent être motivées par le responsable du traitement, sauf lorsque la demande est manifestement abusive. En cas d'absence de réponse (refus tacite), vous pouvez saisir la CNIL et les tribunaux.

Ces situations qui peuvent vous conduire à exercer votre droit d'opposition ...

- Je ne veux plus que ce site internet diffuse mes données personnelles
- Je ne veux plus recevoir du pub de cette société
- J'ai changé d'avis ! Je ne veux plus figurer dans la base client de mon fleuriste
- Je ne souhaite plus figurer dans l'organigramme de mon ancien employeur

Que dit la loi ?

Publié le 18 décembre 2015

Elle permet à toute personne physique de s'opposer :

1. pour des motifs légitimes, à ce que des données la concernant fassent l'objet d'un traitement (c'est-à-dire qu'elles soient collectées, enregistrées, diffusées, communiquées, ou conservées etc.) ;
2. sans frais, à ce que des données la concernant soient utilisées à des fins de prospection commercial.

Article 38 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée

Ce droit peut s'appliquer dans différents cas, par exemple :

- en refusant de voir ses données transmises ou commercialisées, notamment au moyen d'une case à cocher dans les formulaires de collecte d'informations personnelles ;
- en refusant de fournir des renseignements lors d'une collecte non obligatoire de données ;
- en demandant la suppression des données personnelles enregistrées dans des fichiers commerciaux ;
- en demandant la suppression de commentaires, photos diffusés sur des sites ou réseaux.

Le droit au déréférencement

Vous pouvez saisir les moteurs de recherche de demandes de déréférencement d'une page web associée à votre nom et prénom.

De quoi s'agit-il ?

Le droit au déréférencement vous permet de demander à un moteur de recherche de supprimer certains résultats de recherche associés à vos noms et prénoms. Il consiste à supprimer l'association d'un résultat de recherche à la requête "nom prénom". Cette suppression ne signifie pas l'effacement de l'information sur le site internet source. Le contenu original reste ainsi inchangé et est toujours accessible via les moteurs de recherche en utilisant d'autres mots clés de recherche ou en allant directement sur le site à l'origine de la diffusion.

Comment faire concrètement ?

1. Rechercher le formulaire ou les coordonnées du moteur de recherche

Les principaux moteurs de recherche mettent à disposition un formulaire de demande de suppression de résultat(s) de recherche. Pour exercer vos droits auprès des autres moteurs de recherche, la demande doit être adressée par écrit.

Moteur de recherche	Formulaire ou Contact
BING	Formulaire de demande en ligne
GOOGLE	Formulaire de demande en ligne
IXQUICK	Surfboard Holding B.V. Postbus 1079 3700 BB Zeist Pays-Bas
YAHOO! EMEA Ltd	Formulaire de demande en ligne
AUTRES MOTEURS	Consultez notre fiche pratique qui vous aidera à retrouver les coordonnées d'un site/moteur de recherche

2. Écrire au moteur de recherche

Adresser au moteur de recherche une demande qui concerne le déréférencement d'un contenu vous concernant dans la liste de résultats. Joignez une copie lisible d'un document validant votre identité. Celle-ci permet de prouver votre identité auprès du moteur de recherche et d'éviter les usurpations d'identité. Attention, le moteur de recherche ne doit pas vous demander des pièces justificatives abusives et disproportionnées par rapport à votre demande.

Le droit au déréférencement

Vous pouvez saisir les moteurs de recherche de demandes de déréférencement d'une page web associée à votre nom et prénom.

De quoi s'agit-il ?

Le droit au déréférencement vous permet de demander à un moteur de recherche de supprimer certains résultats de recherche associés à vos noms et prénoms. Il consiste à supprimer l'association d'un résultat de recherche à la requête "nom prénom". Cette suppression ne signifie pas l'effacement de l'information sur le site internet source. Le contenu original reste ainsi inchangé et est toujours accessible via les moteurs de recherche en utilisant d'autres mots clés de recherche ou en allant directement sur le site à l'origine de la diffusion.

Comment faire concrètement ?

1. Rechercher le formulaire ou les coordonnées du moteur de recherche

Les principaux moteurs de recherche mettent à disposition un formulaire de demande de suppression de résultat(s) de recherche. Pour exercer vos droits auprès des autres moteurs de recherche, la demande doit être adressée par écrit.

Moteur de recherche	Formulaire ou Contact
BING	Formulaire de demande en ligne
GOOGLE	Formulaire de demande en ligne
IXQUICK	Surfboard Holding B.V. Postbus 1079 3700 BB Zeist Pays-Bas
YAHOO! EMEA Ltd	Formulaire de demande en ligne
AUTRES MOTEURS	Consultez notre fiche pratique qui vous aidera à retrouver les coordonnées d'un site/moteur de recherche

2. Écrire au moteur de recherche

Adresser au moteur de recherche une demande qui concerne le déréférencement d'un contenu vous concernant dans la liste de résultats. Joignez une copie lisible d'un document validant votre identité. Celle-ci permet de prouver votre identité auprès du moteur de recherche et d'éviter les usurpations d'identité. Attention, le moteur de recherche ne doit pas vous demander des pièces justificatives abusives et disproportionnées par rapport à votre demande.

Le droit au déréférencement

Vous pouvez saisir les moteurs de recherche de demandes de déréférencement d'une page web associée à votre nom et prénom.

De quoi s'agit-il ?

Le droit au déréférencement vous permet de demander à un moteur de recherche de supprimer certains résultats de recherche associés à vos noms et prénoms. Il consiste à supprimer l'association d'un résultat de recherche à la requête "nom prénom". Cette suppression ne signifie pas l'effacement de l'information sur le site internet source. Le contenu original reste ainsi inchangé et est toujours accessible via les moteurs de recherche en utilisant d'autres mots clés de recherche ou en allant directement sur le site à l'origine de la diffusion.

Comment faire concrètement ?

1. Rechercher le formulaire ou les coordonnées du moteur de recherche

Les principaux moteurs de recherche mettent à disposition un formulaire de demande de suppression de résultat(s) de recherche. Pour exercer vos droits auprès des autres moteurs de recherche, la demande doit être adressée par écrit.

Moteur de recherche	Formulaire ou Contact
BING	Formulaire de demande en ligne
GOOGLE	Formulaire de demande en ligne
IXQUICK	Surfboard Holding B.V. Postbus 1079 3700 BB Zeist Pays-Bas
YAHOO! EMEA Ltd	Formulaire de demande en ligne
AUTRES MOTEURS	Consultez notre fiche pratique qui vous aidera à retrouver les coordonnées d'un site/moteur de recherche

2. Écrire au moteur de recherche

Adresser au moteur de recherche une demande qui concerne le déréférencement d'un contenu vous concernant dans la liste de résultats. Joignez une copie lisible d'un document validant votre identité. Celle-ci permet de prouver votre identité auprès du moteur de recherche et d'éviter les usurpations d'identité. Attention, le moteur de recherche ne doit pas vous demander des pièces justificatives abusives et disproportionnées par rapport à votre demande.

- S'agissant des moteurs de recherche Bing et Yahoo! Search, les outils pour les webmasters sont disponibles à l'adresse suivante

Deuxième solution : demander la suppression d'un résultat de recherche directement auprès du moteur

Plus généralement, et indépendamment des démarches effectuées précédemment, les internautes peuvent saisir le moteur de recherche d'une demande de déréférencement d'une page web qui porte atteinte à leur vie privée.

Par exemple, le moteur de recherche Google propose de remplir un formulaire pour demander la suppression d'un ou plusieurs résultat(s) de recherche vous concernant. Le moteur de recherche examinera alors le bien fondé de la demande, au regard des conditions fixées par la CJUE : . Le formulaire de demande de suppression de résultat(s) de recherche est accessible via le Centre d'aide de Google. (https://support.google.com/legal/contact/lr_eudpa?product=websearch&hl=fr).

Un formulaire de demande est également disponible en ligne pour le moteur de recherche Bing /[actualitestypo3/#_msocom_1A](#) ce stade [MAJ 07/10/14] , les autres moteurs de recherche n'ont pas mis en place de procédure en ligne dédiée au droit au déréférencement. Aussi, la demande doit être adressée par écrit (par courrier postal, par courriel ou via toute procédure spécifique prévue pour contacter le moteur de recherche).

En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante, l'internaute peut adresser une plainte à la CNIL par courrier ou en ligne en sélectionnant le scénario "Internet / Moteur de recherche / Contester le refus d'un moteur de recherche de déréférencer un contenu web associé à vos nom et prénom".

L'internaute peut aussi saisir la justice afin qu'elles vérifient et ordonnent les mesures nécessaires.

Il est donc recommandé de conserver un justificatif de la demande effectuée auprès du moteur de recherche.

Droit au déréférencement : le point sur la décision de la Cour de Justice de l'Union européenne

Lors de sa séance plénière des 16 et 17 septembre 2014, le G29 s'est doté d'une « boîte à outils » pour le traitement des plaintes, avec la mise en place d'un réseau de points de contacts au sein des autorités, chargé notamment d'élaborer un référentiel commun en vue du traitement des plaintes.

Texte référence

Tous les documents

- > Les critères communs utilisés pour l'examen des plaintes
- > Droit au déréférencement : Interprétation commune de l'arrêt de la CJUE