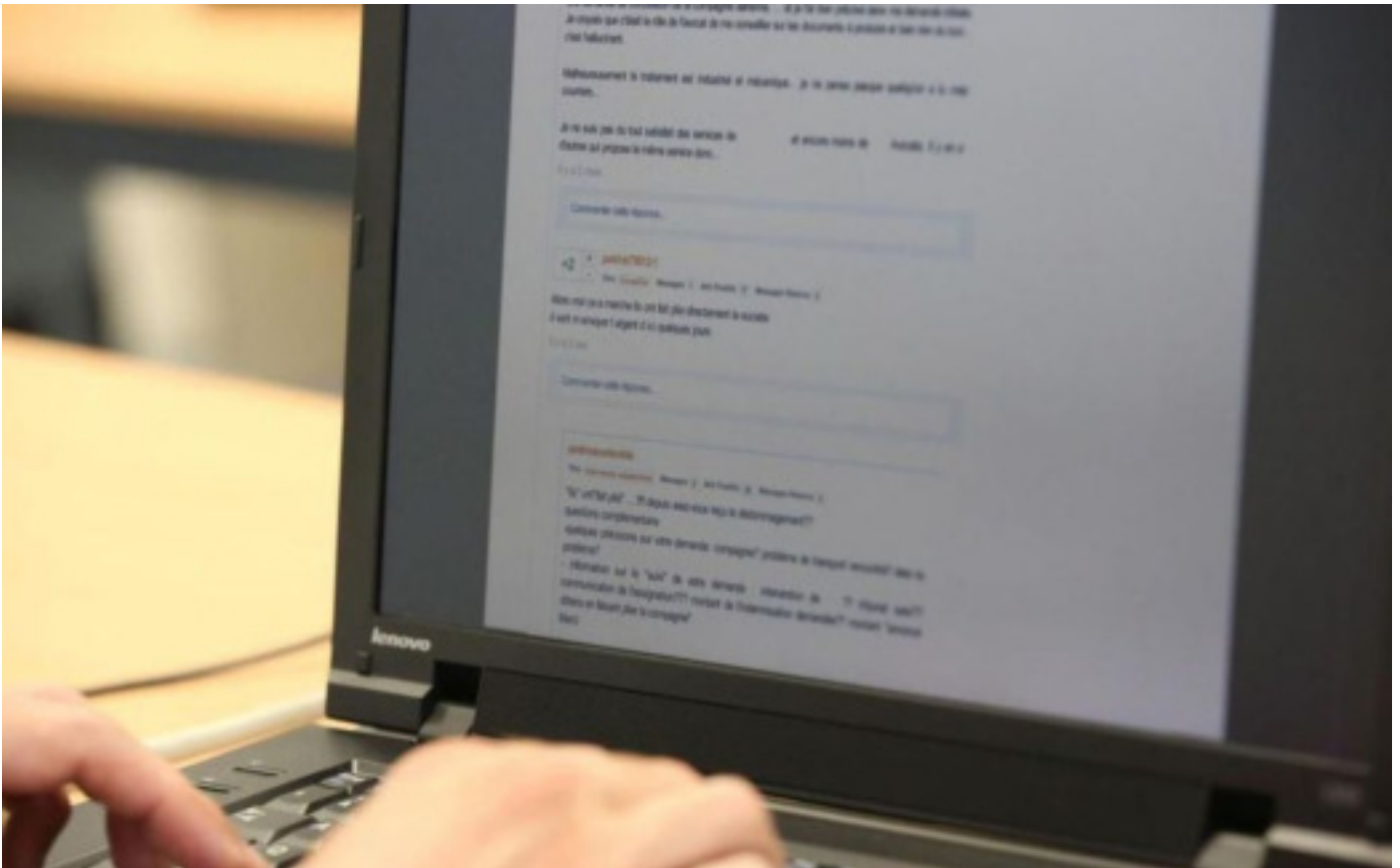


# Tous notés sur le Web : des professionnels en colère contre les dérives

PARISIEN WEEK-END. Chantage aux commentaires, avis virulents, internautes malveillants... Que l'on soit médecin ou commerçant, il devient de plus en plus difficile d'échapper aux dérives de la notation en ligne.



Aujourd'hui même les avocats et les médecins sont notés en ligne. LP/Guillaume Georges

Par **Laurène Champalle** et **Stéphane Loignon**, avec **Zina Desmazes** et **Yasmine Sellami**

Le 26 juillet 2019 à 08h22, modifié le 26 juillet 2019 à 12h57

Depuis l'avènement du e-commerce, dans les années 1990, clients et consommateurs peuvent évaluer sur le web les professionnels auxquels ils ont à faire. Trente ans après, les principaux visés alertent sur les dérives de [la généralisation de la notation en ligne](#).

« **La médecine n'est pas un produit comme un autre** »

**Jérôme Marty, 54 ans, généraliste à Fronton (31) et président du syndicat Union française pour une**

**médecine libre (UFML), s'oppose à la notation des praticiens par les patients, comme sur MediEval41.**

PUBLICITÉ

inRead invented by Teads



Jérôme Marty, 54 ans. Guillaume Rivière pour Le Parisien Week-End

« Ces systèmes de notation sont une dérive commerciale, que je combats. La médecine n'est pas un produit comme les autres. Face aux internautes, nous, médecins, sommes dans une situation particulière. Nous ne pouvons pas répondre publiquement aux commentaires sans violer le secret médical. Or ce n'est pas parce qu'un patient est mécontent d'un diagnostic que le médecin a mal fait son travail. J'ai même connu des cas de personnes qui n'ont pas noté le bon praticien. Dans ce cas, par manque d'attention, nous sommes marqués au fer rouge. Avec le syndicat UFML, nous avons décidé de ne pas nous laisser faire en répondant aux commentaires les plus virulents et en informant les usagers que des poursuites sont envisageables. La première fois que je l'ai fait, le commentaire a été retiré en quelques minutes. Ces notes peuvent avoir des conséquences très graves. Un médecin sur deux est en burn-out et le taux de suicide est deux fois et demie plus élevé dans notre profession que dans les autres. »

**« Je suis victime de chantage aux commentaires »**

**Pierre Tellep, 38 ans, loue ses six appartements dans la vallée du Rhône via les plateformes Booking et**

**Airbnb. Régulièrement, des locataires menacent de mal le noter s'il leur refuse un rabais.**

PUBLICITÉ

inRead invented by Teads



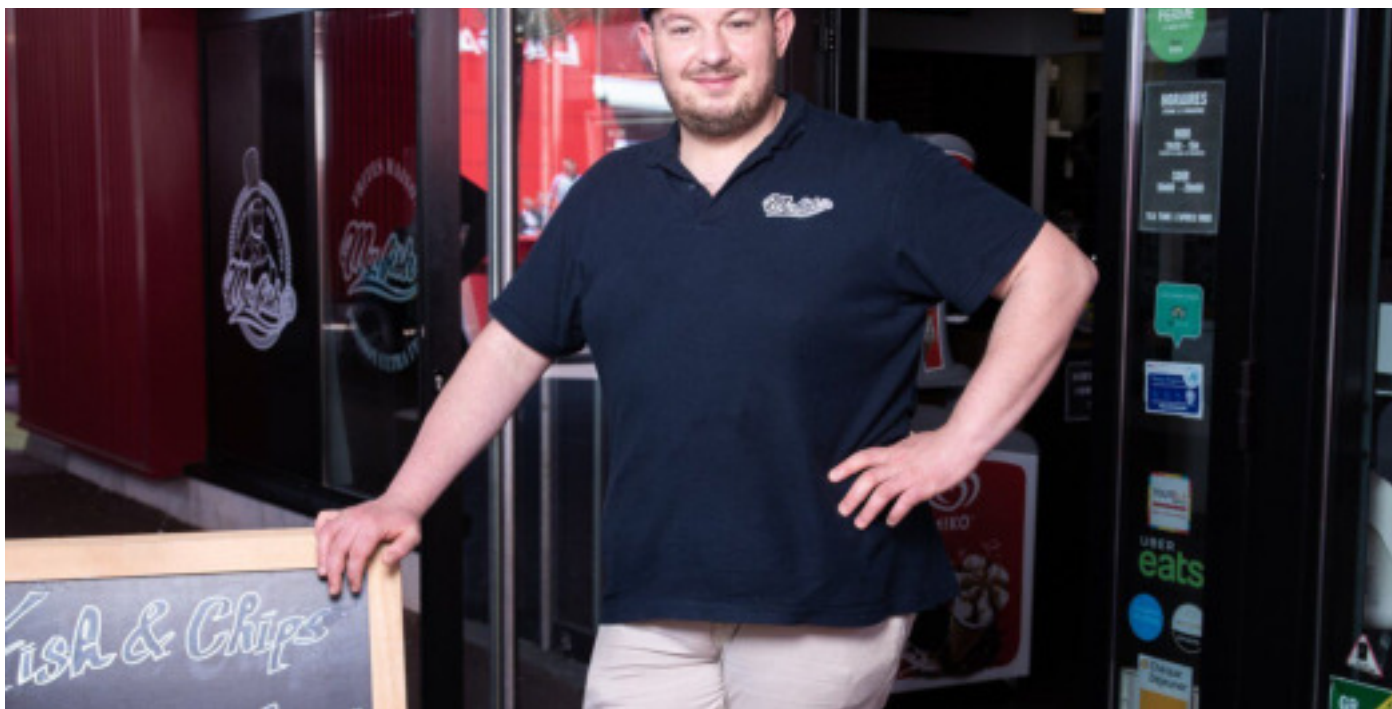
Pierre Tellep, 38 ans. Alexa Brunet pour le Parisien Week-End.

« Une ou deux fois par mois, je suis victime d'un chantage aux commentaires. Des clients, avec qui tout s'est bien passé, réclament une réduction et menacent de laisser un mauvais avis si je refuse. Dans ces situations, il faut faire preuve de diplomatie. Mieux vaut privilégier les échanges par e-mail ou par la boîte de dialogue de la plateforme utilisée, afin de garder une trace. Il m'arrive aussi de recevoir des commentaires négatifs, mais constructifs. Par exemple, si on me dit que le grille-pain ne marche pas, ça me permet d'améliorer le confort du logement. A l'origine, les avis sur Internet étaient une excellente idée. Mais elle a été détournée par des clients malveillants, et même par certains propriétaires qui demandent à leurs proches de leur mettre une bonne note. »

**« Des internautes disent que je ne mérite pas ma première place »**

**Nathanaël Nimsgern, 31 ans, a ouvert son fast-food il y a un an à Brest (29). C'est le restaurant le mieux noté de la ville sur Tripadvisor. Certains s'en offusquent.**





Nathanael Nimsgern, 31 ans. Jean-Marie Heidinger pour Le Parisien Week-End

« Depuis que j'ai la première place sur Tripadvisor, certains clients viennent en pensant que My Fish est un restaurant étoilé. Ils sont déçus quand ils voient que c'est un fast-food. Mais je ne prétends pas faire de la cuisine gastronomique. Je mise sur un menu abordable, avec des produits frais et de qualité. Sur l'application, j'ai majoritairement des commentaires positifs. Mais quelques internautes se défoulent et m'accusent de tricher, car, selon eux, je ne mérite pas ma première place. Les plus virulents sont anonymes. J'accepte les critiques, mais j'aime savoir à qui j'ai affaire. Il m'est arrivé de demander à la plateforme de supprimer les plus agressives. Je réponds uniquement aux remarques pertinentes. Par exemple, si j'ai oublié la sauce dans le menu, je propose au client une réduction lors de sa prochaine commande. »

**« Je suis contre, mais cela apporte de la visibilité à mon cabinet d'avocats »**

**Spécialisée dans le droit du travail à Bordeaux, Michèle Bauer, 45 ans, déplore la notation des avocats sur Internet, mais répond aux commentaires.**





Michèle Bauer, 45 ans. /Rodolphe Echer

« Pour faciliter l'accès à mon cabinet, je me suis inscrite sur l'application Google Maps. Il n'est pas possible de retirer la fonctionnalité de notation. Je suis donc notée, même si je suis contre. La relation avec nos clients est technique, nous ne sommes pas des prestataires de services. Un avocat peut recevoir une mauvaise note quand il perd un dossier, mais il n'est pas magicien, en particulier si le client a commis des actes répréhensibles et que tout va contre lui. Les clients n'ont pas la compétence juridique pour juger notre travail. Le droit est beaucoup trop complexe. Néanmoins, il faut admettre que les commentaires sur Internet m'apportent de la visibilité. Je prends donc la peine d'y répondre, pour remercier les clients satisfaits, mais aussi pour gérer les retours négatifs. »

[VOIR LES COMMENTAIRES](#)

## Société

---



Rentrée 2019 : Blanquer joue la carte de l'apaisement



PMA : les termes «mère et mère» écrits sur l'acte de naissance des enfants de couples de femmes



Réforme du lycée : bac et filières, ce qui change à la rentrée



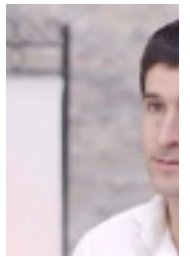
Santé : Vik, le compagnon virtuel des malades

## Contenus sponsorisés



**Découvrez DS 3 CROSSBACK le nouveau SUV et profitez d'un essai 24H**

DS 3 CROSSBACK



**Le rituel simple po intestin (faites ce**

Nutrivia



**Condition physique, service, courage : quel militaire êtes-vous ?**

GMF Assurances



**Surpoids : Un chercheur a découvert ce truc à faire tous les jours**

Science et Bien-Être



**Que contient vraiment le programme minceur Comme J'aime ?**

Comme J'aime



**Offre avantageuse Vérisure et frais d'**

GMF Assurances

### Articles les plus lus



### Guide Shopping Le Parisien



The poster features the Ligue 1 logo in the top left corner. In the center, the Paris Saint-Germain and Toulouse FC crests are displayed against a background of a football stadium at night. Below the crests, the text reads 'PARIS SAINT-GERMAIN / TOULOUSE FC' in large white letters, followed by 'Dimanche 25 août à 21H00 sur CANAL+' in smaller white text. The bottom half of the poster is black with the 'CANAL+' logo in white, a pink box containing 'SANS ENGAGEMENT', and '1 MOIS OFFERT' in large white letters, with 'PLUS 19€90/MOIS' below it.

PSG - Toulouse : regardez gratuitement le match sur Canal Plus

---

SFR, Free, RED : 3 box Internet en promotion à ne pas rater

---

Rentrée scolaire : où faire vos achats au meilleur prix ?

---

Sélection shopping

## Auto-Moto

---



Peugeot 208  
16260€



Peugeot 207  
6990€



Honda Jazz  
8970€



Audi A1  
13990€

Près de 300 000 annonces auto-moto

[LaCentrale.fr](http://LaCentrale.fr)

## Codes promo

---

Codes promo Cdiscount

---

Codes promo Amazon

---

Codes promo Sephora

---

Codes promo La Redoute

---

Codes promo Asos

---

Codes promo Sarenza

---

Codes promo Nike

---

Codes Promo Darty

---

**Plus de 2000 marchands**

[Voir](#)

## Services

---

Programme TV

---

Météo

---

Offres d'emploi

---

Annonces immobilières

---

Billetterie spectacles

---

Citations et proverbes

---

Blog de vin

---

Logiciels

---

**Tous les services**

[Voir](#)