



## RECOMMANDATIONS DE L'ORDRE NATIONAL DES INFIRMIERS RELATIVES AUX PLATEFORMES DE SERVICES EN LIGNE CONCERNANT LES INFIRMIERS

Adopté par la Commission Ethique et Déontologie  
en date du 29 septembre 2017



Les modalités de communication intéressant la profession d'infirmier et d'infirmière ont considérablement évolué ces dernières années du fait du développement d'internet et des applications sur smartphones.

Ces évolutions peuvent être vues comme sources d'opportunités professionnelles, notamment afin contribuer au développement de la patientèle dans le cadre d'un exercice libéral.

Pour autant, la multiplication des offres de « services en ligne », accessibles à partir d'un ordinateur, d'une tablette, ou d'un smartphone, doit conduire à la plus grande vigilance.

En effet, force est de constater que certains prestataires sans scrupule n'hésitent pas à proposer aux infirmiers et infirmières des outils tendant à améliorer leur visibilité sur internet, en s'affranchissant totalement du respect des règles déontologiques applicables.

L'Ordre national des infirmiers, dans sa mission de veiller au respect de la déontologie, a la responsabilité d'être vigilant sur les conséquences que peut avoir cette nouvelle économie sur les infirmiers. **En tout premier lieu, il faut insister ici sur le fait que l'Ordre ne labélise aucun service privé de ce type.** Quiconque se prévaudrait d'une telle labellisation ou validation de l'Ordre chercherait ni plus ni moins à tromper autrui.

Il ressort de l'article R.4312-76 du Code de la santé publique que : « *La profession d'infirmier ne doit pas être pratiquée comme un commerce. Sont interdits tous procédés directs ou indirects de réclame ou de publicité et notamment une signalisation donnant aux locaux une apparence commerciale.* »

L'Ordre a déjà été amené à publier une charte relative à la création de site internet par les infirmiers, adoptée par son Conseil national du 24 septembre 2015.

Les recommandations ci-après s'inscrivent dans la continuité de cette publication, et tendent à mettre en garde les infirmiers et infirmières contre la violation des règles déontologiques qui résultent de certaines pratiques en vigueur sur internet.



## 1 Les plateformes de « mise en relation »

Certains sites internet ou applications permettent aux patients, via des plateformes dédiées, d'être directement mis en relation avec un infirmier ou une infirmière sélectionné(e) selon différents algorithmes et modalités (distance, fréquence d'intervention, rapidité de la réponse, paiement des cotisations...).

En tant que tel, ce dispositif ne porte pas atteinte aux règles déontologiques relatives à la profession.

Toutefois, il convient de s'assurer que les garanties suivantes sont apportées, car, à défaut, les infirmiers et infirmières concerné(e)s sont susceptibles de s'exposer à des sanctions disciplinaires et/ou judiciaires :

- Respect du libre choix du professionnel de santé par le patient : ce principe fondamental de la législation sanitaire est garanti par les articles L. 1110-8 et R. 4312-74 al. 2 du Code de la santé publique : « *L'infirmier respecte le droit que possède toute personne de choisir librement son infirmier* ». Le patient doit être libre de choisir l'infirmier ou l'infirmière qui intervient à son domicile.
- Respect de la confidentialité attachée aux données de santé : l'infirmier ou l'infirmière ne peut partager les informations couvertes par le secret professionnel avec les gestionnaires de ces plateformes des données, qui ne font pas partie de l'équipe de soins participant à la prise en charge. Le droit au respect du secret est régi par les articles L. 1110-4 et suivants et R. 4312-5 du Code de la santé publique : « *Le secret professionnel s'impose à tout infirmier, dans les conditions établies par la loi.* »

Dans l'hypothèse où des données de santé sont amenées à transiter par une plateforme internet, celle-ci doit nécessairement être agréée en qualité d'hébergeur de données de santé au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

Les modalités d'authentification des patients, lors de leur connexion à ces plateformes, doivent également être sécurisées.

- Interdiction du partage des honoraires : l'infirmier ou l'infirmière ne peut partager les honoraires perçus auprès des patients ou des caisses de sécurité sociale avec les gestionnaires de ces plateformes (articles L.4113-5, R.4312-82 du Code de la santé publique).

De tels agissements sont strictement prohibés par l'article R. 4313-82 du Code de la santé publique : « *Tous procédés de concurrence déloyale et notamment tout compérage, commission, partage d'honoraires et détournement de clientèle sont interdits à l'infirmier.* »

Ils constituent également une infraction pénale en application de l'article L.4163-3 du code de la santé publique par renvoi de l'article L.4314-6 du même code.

- Interdiction de porter atteinte à l'indépendance professionnelle : parfois la création d'un site internet ou l'adhésion à un site ou à une centrale d'achat obligent les infirmiers à acheter et à n'utiliser que certains produits ou certaines marques.

Ces obligations portent atteinte à l'indépendance professionnelle des infirmiers. Or, selon l'article

R.4312-6 du code de la santé publique : « *L'infirmier ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.* »

Selon l'article R.4312-51 du code de la santé publique : « *L'infirmier qui a des liens avec des entreprises et établissements produisant ou exploitant des produits de santé ou des organismes de conseil intervenant sur ces produits est tenu de faire connaître ces liens au public, lorsqu'il s'exprime lors d'une manifestation publique, d'un enseignement universitaire ou d'une action de formation continue ou d'éducation thérapeutique, dans la presse écrite ou audiovisuelle ou par toute publication écrite ou en ligne.* »

L'article R.4312-52 du même code énonce quant à lui que : « *Il est interdit à l'infirmier de recevoir des avantages en nature ou en espèces, sous quelque forme que ce soit, d'une façon directe ou indirecte, procurés par des entreprises assurant des prestations, produisant ou commercialisant des produits pris en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale. Toutefois, les exceptions prévues par les dispositions de l'article L.4113-6 s'appliquent aux infirmiers.* »



## Les consultations infirmières en ligne

Certaines plateformes tendent à proposer une consultation ou un diagnostic infirmier de manière entièrement dématérialisée pour répondre à une demande individuelle via par exemple la prise et l'envoi de la photographie d'une plaie permettant prétendument un diagnostic infirmier instantané.

Ces procédés sont interdits. En premier lieu, car ils n'entrent pas dans le cadre de la définition stricte des actes de télémédecine telle que fixée par les articles L. 6316-1 et R. 6316-1 du code de la santé publique. Par ailleurs, selon l'article R. 4312-32, « *L'infirmier est personnellement responsable de ses décisions ainsi que des actes professionnels qu'il est habilité à effectuer. Il ne doit pas exercer sa profession dans des conditions qui puissent compromettre son indépendance, la qualité des soins ou la sécurité des personnes prises en charge.* »

Ces plateformes n'apportent aucune garantie aux patients quant à la qualité d'infirmier de son interlocuteur ou quant au respect du secret professionnel,

Il n'est pas fait référence ici aux services publics gratuits et anonymes qui fournissent des conseils par exemple en matière d'addiction (de type Tabac info service) et auxquels les infirmières peuvent parfaitement contribuer.



## Les « annuaires » professionnels

Il ressort de l'article R. 4312-69 du Code de la santé publique que : « *Les seules indications que l'infirmier est autorisé à diffuser par voie d'annuaire ou de tout autre support accessible au public, notamment sur un site internet, sont ses nom, prénoms, adresse professionnelle, numéros de téléphone, de télécopie, adresse électronique professionnels, titre de formation lui permettant d'exercer sa profession, et horaires de permanence, à l'exclusion des coordonnées personnelles* ».

*Les sociétés d'exercice en commun de la profession peuvent se faire connaître dans les mêmes conditions. « Toute insertion payante dans un annuaire est considérée comme une publicité, et, à ce titre, interdite ».*

*Toutefois, pour les coordonnées mentionnées au premier alinéa, si toute insertion est rendue payante par l'éditeur, celle-ci peut être autorisée par le conseil départemental de l'ordre ».*

Le recours aux annuaires professionnels est donc autorisé sur le principe avec les restrictions prévues par le code de déontologie. Toutefois, il conviendra d'être particulièrement vigilant à l'égard de plateformes qui, sur internet, proposent des configurations prohibées au regard des règles déontologiques.

Ainsi en va-t-il, notamment, des plateformes qui :

- Autorisent le recours à des pseudonymes ou des logos (contraire à l'article L. 4113-3 du Code de la santé publique, applicable par renvoi de l'article L. 4311-28 du même Code, ainsi que l'article R.4312-50).
- Proposent l'association de la profession d'infirmiers à des mentions ne relevant pas de l'exercice de la profession, créant ainsi une confusion dans l'esprit des internautes. L'article R.4312-54 du Code de la santé publique interdit à l'infirmier : « *d'user de sa situation professionnelle pour tenter d'obtenir pour lui-même ou pour autrui un avantage ou un profit injustifié ou pour commettre un acte contraire à la probité* ». Il en est ainsi lorsque l'infirmier use de son titre pour promouvoir des procédés ou techniques illusoire ou insuffisamment éprouvés (article R.4312-10 du code de la santé publique).
- Mettent en place un dispositif permettant de noter les infirmiers selon un classement préférentiel, ou autorisent les commentaires en ligne concernant les professionnels recensés.
- Permettent d'envisager un classement en fonction de la souscription d'offres complémentaires (référencement préférentiel).

Ces dispositifs exposent non seulement les infirmiers concernés à des sanctions disciplinaires, dès lors qu'ils constituent des atteintes à l'interdiction de publicité ci-dessus visée, mais également à des recours qui pourraient être exercés par des confrères sur le fondement de la concurrence déloyale, dont l'interdiction est visée par l'article R. 4312-82 du Code de la santé publique.

## 4 L'exigence de contrats écrits

Toutes ces modalités d'exercice et de communication touchent à l'exercice professionnel, et, en conséquence, relèvent de l'application des articles L. 4113-9 et R. 4312-73 du Code de la santé publique.

Ces dispositions imposent aux infirmiers, d'une part, que les contrats intéressant l'exercice de la profession soient passés par écrit et, d'autre part, de transmettre ces contrats au conseil départemental de l'ordre des infirmiers dont ils dépendent pour que ce dernier s'assure de la conformité des clauses qu'ils contiennent avec les règles déontologiques.

Il convient de s'assurer que ces documents contractuels, qui le plus souvent prennent la forme de conditions générales d'adhésion ou d'utilisation, soient formalisées par écrit et puissent être transmis au conseil départemental ou interdépartemental pour que celui-ci opère sa mission de contrôle.

Il est également possible de solliciter l'avis du conseil départemental avant la signature du contrat proposé.

En cas de doute, les infirmiers sont invités à se rapprocher du conseil départemental ou interdépartemental au tableau duquel ils sont inscrits.



### Conseil national de l'Ordre des infirmiers

228, rue du Faubourg-Saint-Martin

75010 Paris

Tél. : 01 71 93 84 50

contact@ordre-infirmiers.fr



[www.ordre-infirmiers.fr](http://www.ordre-infirmiers.fr)



@OrdreInfirmiers



Ordre national des infirmiers