

Instructions : signaler un avis Google pour violation potentielle de la vie privée

1. Signaler un avis – étape par étape

Option A : via Google Maps

1. Ouvrez Google Maps --> vous devez être connecté à votre compte Google professionnel !
2. Recherchez votre entreprise.
3. Cliquez sur le nombre d'avis pour voir tous les avis.
4. Cliquez sur : **(trois points)** à côté de l'avis concerné → **Signaler l'avis**.
5. Sélectionnez le motif (par exemple, **contenu inapproprié** ou **violation des droits de la personnalité**).
6. Remplissez le formulaire en concertation avec la personne concernée et envoyez-le.

Option B : via la recherche Google

1. Saisissez le nom de l'entreprise dans Google --> vous devez être connecté à votre compte Google professionnel !
2. Dans la boîte d'information à droite (Knowledge Panel), cliquez sur les étoiles / avis.
3. Même procédure que ci-dessus : trois points → **signaler l'évaluation**.

Dans les cas graves

☞ Utilisez également l'outil [Google Legal Removal Request Tool](#).

2. Nom réel dans les avis – Règles de Google

Quand Google supprime-t-il un avis ?

Google supprime un avis lorsque la mention du nom réel constitue une **atteinte manifeste à la vie privée**, par exemple :

- **Violation de la vie privée**
→ Publication du nom + adresse + numéro de téléphone.
- **Le nom réel est mentionné sans pertinence** dans le but d'humilier la personne.
→ Exemple : « Le médecin **Maxime Mustermann** est incompetent et catastrophique ! »
- **des contenus diffamatoires ou insultants** apparaissent avec le nom réel.

- **La personne mentionnée n'est pas une personnalité publique**, mais une personne privée.
-

Quand Google ne supprime PAS un avis

Google laisse généralement l'avis en ligne lorsque :

- **le nom réel est de toute façon accessible au public dans un contexte professionnel** (par exemple, *médecins*, *avocats*, *propriétaires*).
 - **la critique est basée sur une interaction commerciale réelle**
→ Exemple : « Monsieur **Maxime Mustermann** était mon médecin traitant. Malheureusement, il ne m'a pas consacré beaucoup de temps. »
 - **la critique est formulée de manière objective**, même si le nom est mentionné.
 - **il s'agit d'une opinion** qui n'est pas insultante
→ Exemple : « J'ai trouvé Mme **Mustermann** peu empathique. »
-

3. Exemple de formulation pour le formulaire de signalement Google

Version courte (recommandée pour une première tentative) :

« Dans cette critique, mon nom réel est mentionné sans mon consentement. Le nom n'a aucun rapport objectif avec l'expérience décrite et sert uniquement à me dénigrer personnellement.

Cela constitue une violation de mes droits personnels. Je demande donc le retrait de cet avis conformément aux directives de Google relatives aux contenus inappropriés et à la protection de la vie privée. »

Version étendue (si nécessaire, si des affirmations erronées sont également contenues) :

« Outre la mention de mon nom réel, l'avis contient également des allégations factuelles erronées qui nuisent à ma réputation. Il s'agit donc d'une atteinte illicite à la personnalité et d'une violation des directives de Google. »

Remarque : si la justification contenait des informations supplémentaires relevant du secret médical, la levée du secret médical par la patiente concernée ou l'autorité de surveillance compétente serait nécessaire.

4. Suivi

- Prévoyez un délai d'attente : Google a généralement besoin de quelques jours à quelques semaines pour effectuer la vérification manuelle.
 - Si aucune réponse n'est reçue : soumettez à nouveau votre demande via l'outil de suppression légale de Google.
 - Si cela ne fonctionne pas, voir le point 6.
-

5. Que faire d'autre ?

Souvent, les gens écrivent ce genre d'avis sous le coup de l'émotion. Il s'agit aussi souvent « simplement » d'un malentendu. Il est donc recommandé d'essayer **de contacter** la personne qui a laissé l'avis après en avoir discuté avec la personne concernée. Vous pouvez par exemple proposer à la personne qui a laissé l'avis de vous contacter par e-mail ou par téléphone afin de résoudre le problème. Dans le meilleur des cas, vous pourrez apaiser les tensions. Dans le meilleur des cas, il supprimera même son avis.

La possibilité de soumettre une contre-déclaration n'est généralement d'aucune aide, car cela nécessiterait souvent de fournir des informations sur les antécédents médicaux, etc. Sans le consentement du patient ou la levée du secret médical par l'autorité cantonale de surveillance, cela constituerait une violation du secret médical.

Il est important de documenter l'évaluation illégale avec des preuves (captures d'écran, URL, date, auteur) et d'indiquer la base juridique (par exemple, l'art. 28 du Code civil suisse en cas d'atteinte à la personnalité). L'objectif est de faire respecter le droit à la protection de la personnalité et d'éviter les évaluations préjudiciables à l'activité commerciale.

6. Remarque importante (!)

Tenter de contacter l'auteur de l'avis et signaler celui-ci à Google sont des premières étapes importantes en cas d'atteinte à la personnalité dans les avis Google. Si ces efforts échouent et que Google ne réagit pas à la réclamation, les possibilités juridiques sont en partie limitées.

Les interventions juridiques telles que les procédures judiciaires visant à supprimer l'évaluation ou les actions en dommages-intérêts sont souvent longues, coûteuses et ne garantissent pas le succès. C'est pourquoi une telle mesure ne doit être envisagée que dans des cas particulièrement graves, où il existe un effet préjudiciable considérable pour l'entreprise, et doit être clarifiée au préalable.

Avant toute intervention juridique, il est donc recommandé de procéder à une analyse approfondie et de consulter le Corporate Office afin d'évaluer de manière réaliste les chances de succès et le rapport coûts-risques.