



Université de Bourgogne
UFR des sciences de santé
Circonscription Médecine



ANNEE 2019

N°

« E-réputation » des médecins généralistes à Dijon

THESE
Présentée

à l'UFR des Sciences de Santé de Dijon
Circonscription Médecine

et soutenue publiquement le 4 octobre 2019

pour obtenir le grade de Docteur en Médecine

Par Emilie CHAPUIS

Né(e) le 27.04.1987

A Paris 14e



Université de Bourgogne
UFR des Sciences de Santé
Circonscription Médecine



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à la disposition de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur.

Ceci implique une obligation de citation et de référencement dans la rédaction de vos travaux.

D'autre part, toutes contrefaçons, plagiat, reproductions illicites encourt une poursuite pénale.



Université de Bourgogne
UFR des Sciences de Santé
Circonscription Médecine



ANNEE 2019

N°

« E-réputation » des médecins généralistes à Dijon

THESE
Présentée

à l'UFR des Sciences de Santé de Dijon
Circonscription Médecine

et soutenue publiquement le 4 octobre 2019

pour obtenir le grade de Docteur en Médecine

Par Emilie CHAPUIS

Né(e) le 27.04.1987

A Paris 14e

Année Universitaire 2019-2020
au **1^{er} Septembre 2019**

Doyen :
Assesseurs :

M. Marc MAYNADIÉ
M. Pablo ORTEGA-DEBALLON
Mme Laurence DUVILLARD

PROFESSEURS DES UNIVERSITES – PRATICIENS HOSPITALIERS

			Discipline
M.	Sylvain	AUDIA	Médecine interne
M.	Marc	BARDOU	Pharmacologie clinique
M.	Jean-Noël	BASTIE	Hématologie - transfusion
M.	Emmanuel	BAULOT	Chirurgie orthopédique et traumatologie
M.	Yannick	BEJOT	Neurologie
Mme	Christine	BINQUET	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
M.	Philippe	BONNIAUD	Pneumologie
M.	Alain	BONNIN	Parasitologie et mycologie
M.	Bernard	BONNOTTE	Immunologie
M.	Olivier	BOUCHOT	Chirurgie cardiovasculaire et thoracique
M.	Belaid	BOUEMAD	Anesthésiologie - réanimation chirurgicale
M.	Alexis	BOZORG-GRAYELI	Oto-Rhino-Laryngologie
M.	Alain	BRON	Ophthalmologie
M.	Laurent	BRONDEL	Physiologie
Mme	Mary	CALLANAN	Hématologie type biologique
M.	Patrick	CALLIER	Génétique
Mme	Catherine	CHAMARD-NEUWIRTH	Bactériologie - virologie; hygiène hospitalière
M.	Pierre-Emmanuel	CHARLES	Réanimation
M.	Jean-Christophe	CHAUVET-GELINIER	Psychiatrie d'adultes, Addictologie
M.	Nicolas	CHEYNEL	Anatomie
M.	Alexandre	COCHET	Biophysique et médecine nucléaire
M.	Luc	CORMIER	Urologie
M.	Yves	COTTIN	Cardiologie
M.	Charles	COUTANT	Gynécologie-obstétrique
M.	Gilles	CREHANGE	Oncologie-radiothérapie
Mme	Catherine	CREUZOT-GARCHER	Ophthalmologie
M.	Frédéric	DALLE	Parasitologie et mycologie
M.	Alexis	DE ROUGEMONT	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
M.	Hervé	DEVILLIERS	Médecine interne
M.	Serge	DOUVIER	Gynécologie-obstétrique
Mme	Laurence	DUVILLARD	Biochimie et biologie moléculaire
M.	Olivier	FACY	Chirurgie générale
Mme	Laurence	FAIVRE-OLIVIER	Génétique médicale
Mme	Patricia	FAUQUE	Biologie et Médecine du Développement
Mme	Irène	FRANCOIS-PURSSELL	Médecine légale et droit de la santé
M.	François	GHIRINGHELLI	Cancérologie
M.	Pierre Grégoire	GUINOT	Anesthésiologie – réanimation chirurgicale
M.	Frédéric	HUET	Pédiatrie
M.	Pierre	JOUANNY	Gériatrie
M.	Sylvain	LADOIRE	Histologie
M.	Gabriel	LAURENT	Cardiologie
M.	Côme	LEPAGE	Hépto-gastroentérologie
M.	Romarc	LOFFROY	Radiologie et imagerie médicale
M.	Luc	LORGIS	Cardiologie

M.	Jean-Francis	MAILLEFERT	Rhumatologie
M.	Cyriaque Patrick	MANCKOUNDIA	Gériatrie
M.	Sylvain	MANFREDI	Hépto-gastroentérologie
M.	Laurent	MARTIN	Anatomie et cytologie pathologiques
M.	David	MASSON	Biochimie et biologie moléculaire
M.	Marc	MAYNADIÉ	Hématologie – transfusion
M.	Marco	MIDULLA	Radiologie et imagerie médicale
M.	Thibault	MOREAU	Neurologie
M.	Klaus Luc	MOURIER	Neurochirurgie
Mme	Christiane	MOUSSON	Néphrologie
M.	Paul	ORNETTI	Rhumatologie
M.	Pablo	ORTEGA-DEBALLON	Chirurgie Générale
M.	Pierre Benoit	PAGES	Chirurgie thoracique et vasculaire
M.	Jean-Michel	PETIT	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
M.	Christophe	PHILIPPE	Génétique
M.	Lionel	PIROTH	Maladies infectieuses
Mme	Catherine	QUANTIN	Biostatistiques, informatique médicale
M.	Jean-Pierre	QUENOT	Réanimation
M.	Patrick	RAY	Médecine d'urgence
M.	Patrick	RAT	Chirurgie générale
M.	Jean-Michel	REBIBOU	Néphrologie
M.	Frédéric	RICOLFI	Radiologie et imagerie médicale
M.	Paul	SAGOT	Gynécologie-obstétrique
M.	Maxime	SAMSON	Médecine interne
M.	Emmanuel	SAPIN	Chirurgie Infantile
M.	Emmanuel	SIMON	Gynécologie-obstétrique
M.	Éric	STEINMETZ	Chirurgie vasculaire
Mme	Christel	THAUVIN	Génétique
M.	Benoit	TROJAK	Psychiatrie d'adultes ; addictologie
M.	Pierre	VABRES	Dermato-vénérologie
M.	Bruno	VERGÈS	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
M.	Narcisse	ZWETYENGA	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie

PROFESSEURS EN SURNOMBRE

M.	Alain	BERNARD (surnombre jusqu'au 31/08/2021)	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
M.	Bernard	BONIN (Surnombre jusqu'au 31/08/2020)	Psychiatrie d'adultes
M.	Jean-Marie	CASILLAS-GIL (Surnombre jusqu'au 31/08/2020)	Médecine physique et réadaptation
M.	Pascal	CHAVANET (Surnombre jusqu'au 31/08/2021)	Maladies infectieuses

**MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES
PRATICIENS HOSPITALIERS DES DISCIPLINES MEDICALES**

			Discipline Universitaire
M.	Jean-Louis	ALBERINI	Biophysiques et médecine nucléaire
Mme	Lucie	AMOUREUX BOYER	Bactériologie
Mme	Shaliha	BECHOUA	Biologie et médecine du développement
M.	Mathieu	BLOT	Maladies infectieuses
M.	Benjamin	BOUILLET	Endocrinologie
Mme	Marie-Claude	BRINDISI	Nutrition
Mme	Marie-Lorraine	CHRETIEN	Hématologie
Mme	Vanessa	COTTET	Nutrition
M.	Damien	DENIMAL	Biochimie et biologie moléculaire
Mme	Ségolène	GAMBERT-NICOT	Biochimie et biologie moléculaire
Mme	Marjolaine	GEORGES	Pneumologie
Mme	Françoise	GOIRAND	Pharmacologie fondamentale
M.	Charles	GUENANCIA	Physiologie
Mme	Agnès	JACQUIN	Physiologie
M.	Alain	LALANDE	Biophysique et médecine nucléaire
M.	Louis	LEGRAND	Biostatistiques, informatique médicale
Mme	Stéphanie	LEMAIRE-EWING	Biochimie et biologie moléculaire
M.	Pierre	MARTZ	Chirurgie orthopédique et traumatologie
M.	Alain	PUTOT	Gériatrie
M.	Paul-Mickaël	WALKER	Biophysique et médecine nucléaire

PROFESSEURS EMERITES

M.	Laurent	BEDENNE	(01/09/2017 au 31/08/2020)
M.	Jean-François	BESANCENOT	(01/09/2017 au 31/08/2020)
M.	François	BRUNOTTE	(01/09/2017 au 31/08/2020)
M.	Philippe	CAMUS	(01/09/2019 au 31/08/2022)
M.	Jean	CUISENIER	(01/09/2018 au 31/08/2021)
M.	Jean-Pierre	DIDIER	(01/11/2018 au 31/10/2021)
Mme	Monique	DUMAS-MARION	(01/09/2018 au 31/08/2021)
M.	Claude	GIRARD	(01/01/2019 au 31/12/2021)
M.	Maurice	GIROUD	(01/09/2019 au 31/08/2022)
M.	François	MARTIN	(01/09/2018 au 31/08/2021)
M.	Henri-Jacques	SMOLIK	(01/09/2019 au 31/08/2022)
M.	Pierre	TROUILLOUD	(01/09/2017 au 31/08/2020)

PROFESSEURS DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

M.	Jean-Noël	BEIS	Médecine Générale
----	-----------	-------------	-------------------

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

Mme	Katia	MAZALOVIC	Médecine Générale
-----	-------	------------------	-------------------

PROFESSEURS ASSOCIES DE MEDECINE GENERALE

M.	Didier	CANNET	Médecine Générale
M.	François	MORLON	Médecine Générale

MAITRES DE CONFERENCES ASSOCIES DE MEDECINE GENERALE

M.	Clément	CHARRA	Médecine Générale
Mme	Anne	COMBERNOUX -WALDNER	Médecine Générale
M.	Benoît	DAUTRICHE	Médecine Générale
M.	Alexandre	DELESVAUX	Médecine Générale
M.	Rémi	DURAND	Médecine Générale
M.	Arnaud	GOUGET	Médecine Générale

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

Mme	Lucie	BERNARD	Anglais
M.	Didier	CARNET	Anglais
Mme	Catherine	LEJEUNE	Pôle Epidémiologie
M.	Gaëtan	JEGO	Biologie Cellulaire

PROFESSEURS DES UNIVERSITES

Mme	Marianne	ZELLER	Physiologie
-----	----------	---------------	-------------

PROFESSEURS AGREGES de L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE

Mme	Marceline	EVRARD	Anglais
Mme	Lucie	MAILLARD	Anglais

PROFESSEURS CERTIFIES

Mme	Anaïs	CARNET	Anglais
M.	Philippe	DE LA GRANGE	Anglais
Mme	Virginie	ROUXEL	Anglais (Pharmacie)

PROFESSEURS DES UNIVERSITES – PRATICIENS HOSPITALIERS DES DISCIPLINES PHARMACEUTIQUES

M.	Mathieu	BOULIN	Pharmacie clinique
M.	François	GIRODON	Sciences biologiques, fondamentales et cliniques
Mme	Evelyne	KOHLI	Immunologie

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES PRATICIENS HOSPITALIERS DES DISCIPLINES PHARMACEUTIQUES

M.	Philippe	FAGNONI	Pharmacie clinique
M.	Frédéric	LIRUSSI	Toxicologie
M.	Marc	SAUTOUR	Botanique et cryptogamie
M.	Antonin	SCHMITT	Pharmacologie



Université de Bourgogne
UFR des Sciences de Santé
Circonscription Médecine



L'UFR des Sciences de Santé de Dijon, Circonscription Médecine, déclare que les opinions émises dans les thèses qui lui sont présentées doivent être considérées comme propres à leurs auteurs, et qu'elle n'entend ne leur donner ni approbation, ni improbation.

COMPOSITION DU JURY

Président : Monsieur le Professeur Klaus-Luc Mourier

Membres : Monsieur le Professeur Bernard Bonin

Monsieur le Docteur Pierre Martz

Monsieur le Professeur associé Didier Cannel

Monsieur le Docteur Jean-Florian Guion Dusserre

SERMENT D'HIPPOCRATE

"Au moment d'être admis(e) à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions.

J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité.

Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera.

Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu(e) à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré(e) et méprisé(e) si j'y manque."

REMERCIEMENTS

Monsieur le Professeur Klaus-Luc Mourier :

Merci de m'avoir fait le grand honneur de présider ce jury ainsi que pour l'intérêt que vous avez porté à ce travail.

Monsieur le Professeur Bernard Bonin :

Vous me faites l'honneur d'accepter de juger mon travail. Veuillez recevoir ici le témoignage de ma gratitude et de mon profond respect.

Monsieur le Docteur Pierre Martz :

Je vous prie de recevoir mes remerciements pour l'intérêt que vous avez porté à ce travail ainsi qu'à la médecine générale en acceptant de prendre part à ce jury.

Monsieur le professeur associé Didier Cannet :

Merci de me faire l'honneur d'apporter votre expérience et votre analyse à la critique de ce travail en siégeant dans le jury de thèse.

Monsieur le Docteur Jean-Florian Guion-Dusserre :

Merci de m'avoir fait l'honneur de diriger mon travail, d'avoir été si disponible et patient quand j'en avais besoin. Je te serais éternellement reconnaissante.

A l'ensemble des médecins qui, tout au long de mes études, m'ont transmis leur savoir, leurs valeurs, leur attachement à cette profession.

A tout le personnel paramédical : vous m'en avez appris tout autant.

A mes parents,

Pour m'avoir élevée, éduquée, soutenue toujours avec amour et bienveillance.

Maman, merci d'être toujours là pour moi et d'être aussi présente dans ma vie.

J'admire ton savoir-faire dans tellement de domaines et je te remercie de nous en faire profiter quasi quotidiennement.

Papa, merci pour m'avoir transmis ton amour de la médecine, et de m'avoir toujours encouragé.

Ton savoir m'aide dans ma pratique quotidienne, tu es toujours disponible pour répondre à mes questions, et ce, sans jamais me juger.

Outre la médecine, tu as toujours été un papa cool.

A ma sista Elena,

Pour ton optimisme et ta créativité. Même si tu es ma petite sœur tu as toujours su me rassurer.

Je ne pourrais plus me passer de la complicité que nous avons aujourd'hui.

A mon bro Lorenzo,

Pour ta joie de vivre et ta bonne humeur. Je suis fière de l'homme que tu es devenu.

Merci à Virginie de rendre mon Lulutte heureux.

A miei nonni Nora et Giuseppe,

Pour ces merveilleux souvenirs que je garde de mes vacances en Italie.

A mes grands-parents J-Louis et Jeannine

Pour votre gentillesse, votre attention, je garde de merveilleux souvenirs des Noël passés en famille dans la maison de Marsannay.

A ma belle-famille,

Pour m'avoir accueillie de votre famille avec autant de gentillesse et de chaleur. Les dimanches midi sont plus heureux depuis que je vous ai rencontré.

A mes amies d'enfance,

Dédé et Chachou, pour votre amitié si précieuse. Malgré la distance 20 ans plus tard rien n'a changé.

A mes amis du Lycée,

Ben B, mon meilleur ami, pour ton écoute, ta bonne humeur, ta gentillesse, pour notre complicité si importante. Tu feras bientôt parti de ma famille et j'en suis fière.
Lulu, pour ton écoute attentive sans faille, ton aide pour les cours à chaque fois que je t'ai sollicité. J'espère que nos après-midi piscine et scoops ne s'arrêteront jamais.
Mémé, ta passion pour les voyages a fini par me contaminer un peu, moi qui était si casanière, pour ta présence dans les moments plus compliqués et ton sens de l'organisation. Et, Depuis que tu es partie les mauvaises herbes gagnent du terrain.
Benach, pour m'avoir fait tant rigoler surtout quand Riton décide d'intervenir, les moments avec toi sont toujours précieux.

A mes plus belles rencontres durant ces années médecines,

Hafsouche, mon poumon droit, cara mia, tu représentes énormément pour moi, même si j'oublie parfois de t'en témoigner, t'es comme une sœur.
Marco, pour ta maladresse, ta gentillesse et ton humour.
Lise pour ton sens artistique, ta gentillesse, ton écoute et aussi pour avoir accepté d'être mon témoin, et l'avoir fait avec autant d'intérêt. Merci à Momo de la rendre heureuse.
Fich, pour ta gentillesse, ton sourire permanent et ton aide pour me faire comprendre les ECG.
SerGent, pour les soirées interminables et les barres de rire, flatteur de croupe.
Loulou, pour ton humeur constante et ta sagesse.
Maudou, pour ta gentillesse, ton écoute et ta bienveillance. Arthur est le plus beau de bébé et Nico le plus cool des papas. Vous formez une si jolie famille.
Marina, les plages corses ont vu naître notre amitié, j'admire ta force et ton courage dans les moments difficiles.
Vevette, toujours à l'autre bout du téléphone quand j'en ai besoin. J'espère te rendre la pareille, merci pour ces moments privilégiés.
Rico, Sissis, et anto, les 3 rigolos de Lille
Jf et Steph nos vacances partagé ensemble m'ont donné envie de vous ressembler.
Flo et Loulou on partage les mêmes passions « maison ».

A mes autres amis avec qui je partage de bons moments :

Seb et Jenny, PY et Mélanie, Raph et Manon (merci pour ta relecture), Clem et PH, Melit et Bastouze, Francis et pauline, Bou et Laura, Doug et Lulu, Ame et Jul's, Marie et Madre, Louis et Mathilde, Alex et Marie, Clem et Edouard, Marine et Romain.

A Mich, pour m'avoir aidé dans la réalisation de ma thèse.

Rachid, Rourou, Moustique,

Pour m'avoir énormément aidé à réaliser cette thèse, je te la dois.

Pour être à mes côtés chaque jour qui passent, ils nous restent encore tellement de chose à découvrir.

Je suis fière de porter ta petite fille et d'être devenue ta femme. Tu seras un super papa j'ai aucun doute.

Je serais toujours là pour toi.

Merci à mon Marcel, qui m'a soutenue peut-être plus que tous les autres.

TABLE DES MATIERES :

I.	INTRODUCTION.....	12
A.	<i>L'IMPORTANCE D'INTERNET</i>	13
B.	<i>CONCEPT DE L'« E-REPUTATION ».....</i>	14
C.	SYSTEME DE NOTATION.....	15
II.	OBJECTIF.....	16
III.	MATERIELS METHODES.....	17
IV.	RESULTATS.....	20
V.	DISCUSSION.....	24
A.	REVUE DE LITTERATURE.....	24
B.	<i>COMMENTAIRES</i>	25
C.	FACTEURS INFLUENÇANT LES AVIS EN LIGNES.....	26
D.	<i>CONSEQUENCES.....</i>	28
E.	OUTILS DE PROTECTION.....	29
F.	<i>LIMITES</i>	32
VI.	CONCLUSION.....	33
VII.	BIBLIOGRAPHIE.....	35

I. Introduction

A. L'importance d'internet

A l'heure du numérique, la notation et les avis sur Internet sont devenus des outils dont l'utilisation est en constante augmentation pour évaluer la qualité des services, n'épargnant pas le monde de la santé (1). L'utilisation d'Internet par les patients est en croissance dans le domaine médical (2). Selon des rapports récents, 85% des adultes utilisent Internet à la maison ou au travail et 59% affirment avoir cherché en ligne une information d'ordre médical (3). En réponse à cette demande du public de multiples plates-formes d'évaluation de médecins en ligne ont été développées (4) (5) . 60% des personnes consultent les avis sur Internet pour choisir un médecin et le nombre de notations en ligne a augmenté (6). Intuitivement, les patients qui ont utilisé des plates-formes les utiliseront à l'avenir (7). Ces sites d'évaluation de médecins peuvent avoir un impact sur la prise de décision du patient concernant le choix d'un praticien. Il est rapporté qu'un tiers des patients déclare avoir pris sa décision en fonction des évaluations en ligne (8). De même, 35% ont renoncé à consulter un médecin ayant des évaluations médiocres et/ou des critiques négatives (9) (10). Il semble donc clair que ces sites en ligne influencent le choix des patients.

B. Concept de l'« E-réputation »

Dans les années 1990, Howard Rheingold, (spécialisé dans l'étude des implications sociales, culturelles et politiques des rapports que l'Homme entretient avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication) commence à parler d'e-réputation en évoquant la « digital social life » : vivre une vie parallèle grâce aux nouvelles technologies. Il avait pressenti, bien avant d'autres, la possibilité de vivre un rapport humain différent, via les technologies de l'information. Les sentiments, les émotions aussi variés que l'amitié, l'amour, la haine, la curiosité pour autrui sont tous codés en binaire par nos cartes réseaux.

Le terme « E-réputation » est apparu en 2000 et devait aider l'acheteur potentiel à obtenir des informations utiles pour évaluer initialement la réputation du vendeur et sa performance sur des ventes aux enchères en ligne (11). L'E-réputation se généralise ensuite à d'autres domaines, en parallèle à l'utilisation croissante d'Internet.

Le concept de la « E-réputation » a récemment été décrit comme « l'image numérique d'un individu sur internet, correspondant à tout ce qui est disponible sur lui, que cela soit sur n'importe quel site internet » (12). Il s'agit de l'opinion commune résultant de contenus (articles et commentaires) publiés sur Internet (blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéo, forums et autres espaces communautaires) à propos d'une entité (marque, entreprise ou personne physique). Cette conception s'attache à la perception que les internautes se font de cette entité. Les avis d'internautes publiés sur Google ou sur des sites spécialisés, les informations relatives à l'exercice professionnel publiées en ligne, les articles publiés sur des blogs, des messages ou discussions sur des réseaux sociaux sont autant d'éléments de nature à impacter l'image numérique du professionnel de santé. Il est donc important à l'ère du numérique de maîtriser son e-réputation.

C. Système de notation

Au cours de la dernière décennie, les sites d'évaluation de médecins sont devenus des outils populaires pour créer plus de transparence sur la qualité de prise en charge par les médecins aux États-Unis, en Allemagne, en Angleterre, aux Pays-Bas, en Australie, en Norvège, au Canada et dans d'autres pays industrialisés (13) (14) (15) (16). Si, aux États-Unis, l'utilisation de ces sites augmente rapidement, dans d'autres pays, on note une croissance plus modérée (17) (18). Certains de ces sites sont dédiés uniquement au domaine médical, tels que «ratemds.com» (qui enregistre 2 millions d'avis sur 1,7 million de professionnels de santé) ou «webmd.com», tandis que d'autres, telles que «yelp.com», sont des sites web spécifiquement consacrés à la satisfaction de la clientèle. Ces sites de notations fonctionnent en fournissant des informations gratuites sur la qualité de la prise en charge médicale par le praticien, son attitude générale, permettant ainsi aux patients de poster des commentaires et d'évaluer le médecin au travers de notes ou d'étoiles (19). Des études récentes démontrent que la majorité des praticiens, notamment dans les spécialités chirurgicales, bénéficient d'une évaluation en ligne (20) (21). Cependant, il existe peu d'études s'intéressant au contenu des commentaires des patients décrivant leur expérience avec le médecin (22) (23).

La plupart des travaux antérieurs sur les évaluations en ligne de médecins, réalisés aux États-Unis, en Chine et en Allemagne, sont axés sur la fréquence et l'utilisation de ces sites d'évaluation dans différentes spécialités médicales. Actuellement, les évaluations de médecins sur Internet suscitent un vif intérêt aussi bien de la part des médias que des médecins (24). En France, il existe actuellement peu d'informations sur l'utilisation des sites web d'évaluation des médecins. Les sites tels que Notetondoc, note2bib.com, demica.com n'ont pas eu le succès escompté.

II. Objectif

L'objectif de cette étude est d'examiner les évaluations en ligne de médecins par les patients et d'analyser les caractéristiques des commentaires écrits associés aux évaluations positives et négatives afin de mieux évaluer leur contenu.

III. Matériels méthodes

Il s'agit d'une étude descriptive qualitative réalisée entre mai 2019 et juillet 2019.

Population

À partir de l'annuaire des médecins généralistes conventionné secteur 1 à Dijon (population de médecins homogène), disponible sur Ameli à l'adresse internet : <http://www.ameli.fr>, nous avons sélectionné un total de 234 médecins.

Les médecins inclus dans l'étude ont au moins un avis (comprenant seulement une note ou une note accompagnée d'un commentaire) sur Google.fr. Ce site évalue les praticiens à l'aide d'un système de notation par étoiles allant de 1 à 5 permettant de définir une note sur 5.

Un avis correspond à une note en nombre d'étoile attribué allant de 1 à 5 étoiles, il peut être accompagné ou non d'un commentaire. Les médecins ont un droit de réponse à la suite de l'avis. Ces données sont accessibles par tous via internet. Le nom de chaque médecin (Prénom + Nom) est saisi dans le moteur de recherche Google.fr. Pour plus d'exhaustivité nous avons en cas d'absence de résultats utilisés la formulation (Docteur + Prénom + Nom) ou (Docteur + Nom) dans le moteur de recherche (figure 1).



avis Docteur + Prénom + Nom|



Dr

Itinéraire

Enregistrer

4,6 ★★★★★ 9 avis Google

Médecin généraliste à Dijon, France

Adresse :

Téléphone :

Suggérer une modification

Ajouter les détails manquants

Ajouter les heures d'ouverture

Ajouter un site Web

Vous connaissez ce lieu ? Répondez aux questions rapides

Questions et réponses

Poser une première question

Poser une question

× Résumé des avis



Donner un avis

Avis Google



2 avis

★★★★★ il y a 2 mois

Excellent médecin. Positif, agréable, très à l'écoute et surtout très professionnel. Excellent accueil physique comme téléphonique de sa femme qui gère la prise de rendez-vous et le suivi administratif. Rapide et efficace et tout ça avec le sourire

Visité en juin

J'aime



Local Guide - 23 avis

★★★★★ il y a 3 mois

Ordonnances à bases de produits homéopathiques non remboursés. Il dit à chaque fois : vous reviendrez me voir si ça ne va pas mieux. A coup de 25€ à avancer, ça revient vite chère!!
Durée moyenne en salle d'attente : 1h!!

Figure 1: Méthode de sélection et d'évaluation des médecins.

Données

Le nombre d'avis, la note moyenne en étoiles, et le nombre de commentaires sont analysés à partir de Google pour chaque médecin. Chacun des commentaires est classé comme positif ou négatif puis ensuite classé dans différentes catégories se rapportant à la **personnalité du médecin** (par exemple, « gentil », « sympa », « chaleureux »), ses **compétences médicales** (par exemple « bon médecin », « compétent »), sa **qualité d'écoute** (« empathique », « écoute attentive »), le **temps d'attente** et la **logistique** (rendez-vous facile, accueil).

Analyse statistique

L'analyse a d'abord été centrée sur les statistiques descriptives pour évaluer la note globale des médecins et le nombre d'avis ou de commentaires (positifs ou négatifs) par médecin. Les variables sont présentées sous forme de moyenne et d'écart type. Les tests t de Student sont utilisés pour évaluer les différences dans le nombre moyen d'étoiles, la moyenne du nombre de d'avis et la moyenne des commentaires entre les sexes. Nous avons ensuite utilisé la corrélation de Pearson entre les différentes catégories de commentaires et l'évaluation globale du médecin. Enfin, nous avons effectué une analyse pour évaluer l'association entre le nombre de d'avis et la note. L'analyse statistique a été défini à $p < 0,05$.

IV. Résultats

Sur les 234 médecins généralistes conventionnés secteur 1 répertoriés sur l'annuaire santé Ameli, l'analyse a montré que 32 médecins (13,7%) et 38 (16,2%) n'avaient aucun avis et aucun commentaire, respectivement : ils n'ont pas été inclus dans l'étude.

Les 164 médecins inclus dans l'étude comptabilisent 990 avis sur Google. Lors de la recherche, il y a 69 femmes (42%) et 95 (58%) hommes exerçant la médecine générale à Dijon.

Le nombre moyen d'avis par médecin est de $6 \pm 5,8$. Les médecins ont obtenu une note moyenne de $4,3 \pm 1,57$ étoiles (médiane = 4,08). Le nombre moyen d'avis basé sur le sexe étaient de $6.2 \pm 5,7$ et de 5.9 ± 5.6 pour les hommes et les femmes respectivement ($p = 0,1$). La note moyenne était de $3,98 \pm 0,63$ étoiles pour les femmes et $4.03 \pm 0,56$ étoiles pour les hommes ($p = 0,43$).

Sur les 990 avis, 596 avis (60%) étaient classés 5 étoiles et 168 avis (17%), classés 1 étoile (Figure 2).

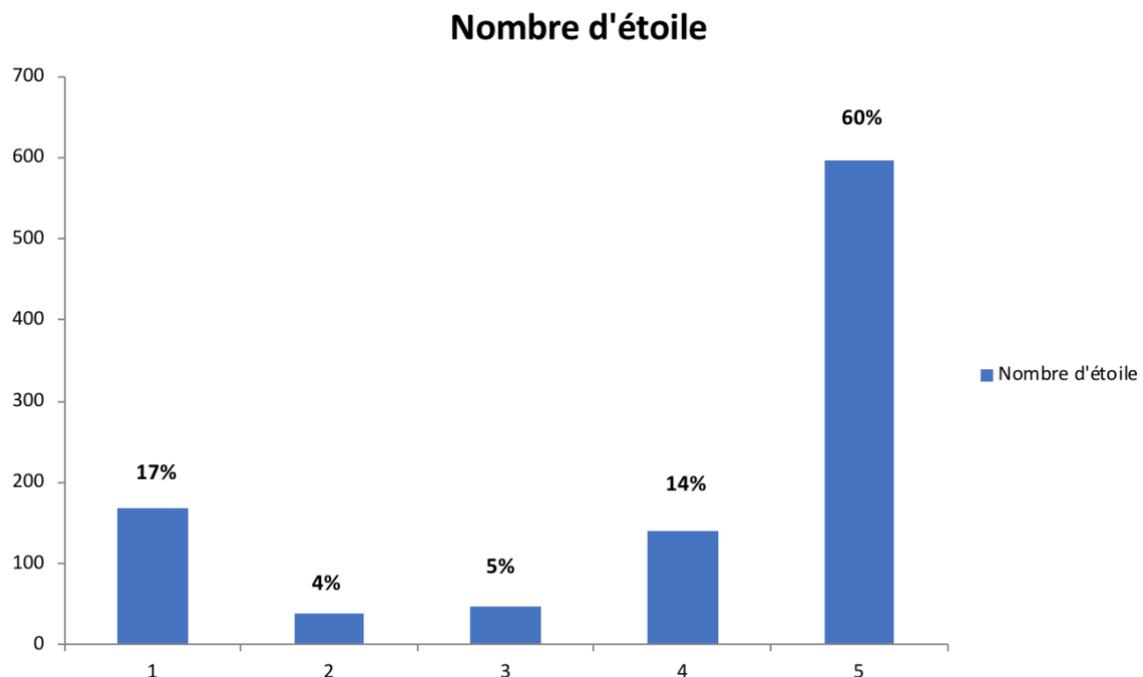


Figure 2: Répartition du nombre total d'avis pour chaque étoile

Sur les 990 avis, il y a 576 avis accompagnés d'un commentaire écrit et le nombre moyen de commentaires par médecins était de $3,3 \pm 2,9$. Parmi ceux-ci, 417 étaient positifs (72,4%) et 159 (27,6%) étaient négatifs. Le nombre moyen de commentaires positifs et négatifs par médecin était de $2,8 \pm 2,2$ et $1,02 \pm 0,9$ respectivement. Le nombre moyen des commentaires basés sur le sexe était de $2,9 \pm 1,5$ et $3,4 \pm 3,1$ pour les femmes et les hommes, respectivement ($p = 0,4$).

Sur les 576 commentaires, 12 (2,1 %) ont reçu des réponses des médecins. 8 des 12 réponses concernaient des commentaires négatifs et 4 réponses à des commentaires ayant une évaluation à 5 étoiles.

Les répartitions des commentaires positifs et négatifs sont présentées dans la **Figure 3**. Les trois principales catégories de commentaires positifs sont les compétences médicales (28,1%), la personnalité du médecin (17,4%) et la qualité d'écoute (22,7%). Les principales catégories de commentaires négatifs étaient le temps d'attente (8,2%) et la logistique (7,1%).

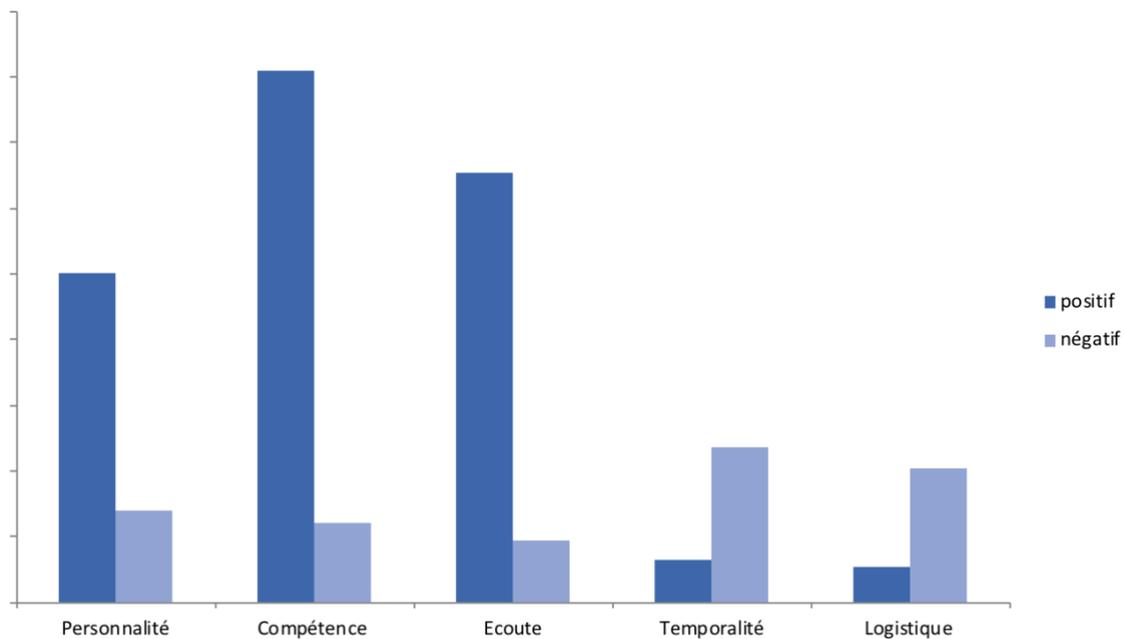


Figure 3: Répartition des commentaires écrits positifs et négatifs dans différentes catégories d'évaluations.

Les statistiques des différentes catégories de commentaires et leur corrélation avec la note globale sont détaillées dans le **tableau 1**. Les catégories des commentaires positifs n'ont montré aucune corrélation statistique avec la note globale alors que les commentaires négatifs étaient corrélés (corrélation faible) négativement et significativement à la note.

Catégorie de commentaires	Moyenne	Corrélation avec la note globale , R	Valeur P
Commentaires positifs			
Personnalité	1,8 (1,2)	0,009	0,9
Compétence	2,3 (1,7)	-0,099	0,3
Ecoute	2,1 (1,6)	-0,026	0,8
Temporalité	0,8 (0,6)	-0,158	0,1
Logistique	0,7 (0,4)	-0,141	0,1
Commentaires négatifs			
Personnalité	0,2 (0,4)	- 0,5	<.001
Compétence	0,3 (0,6)	-0,4	<.001
Ecoute	0,3 (0,6)	-,300**	<.001
Temporalité	1,2 (0,3)	-0,208	<.001
Logistique	1,1 (0,4)	-,242*	<.001

Tableau 1: Variables de performance des médecins et du personnel et corrélation avec les évaluations globales.

L'analyse concernant la relation entre le nombre d'avis et la note globale des médecins est présentée dans **figures 4**. On peut voir une relation négative (corrélation faible) statistiquement significative entre le nombre d'évaluations et la note globale. Ce qui veut dire que plus le nombre d'évaluation augmente, plus la note globale du médecin diminue.

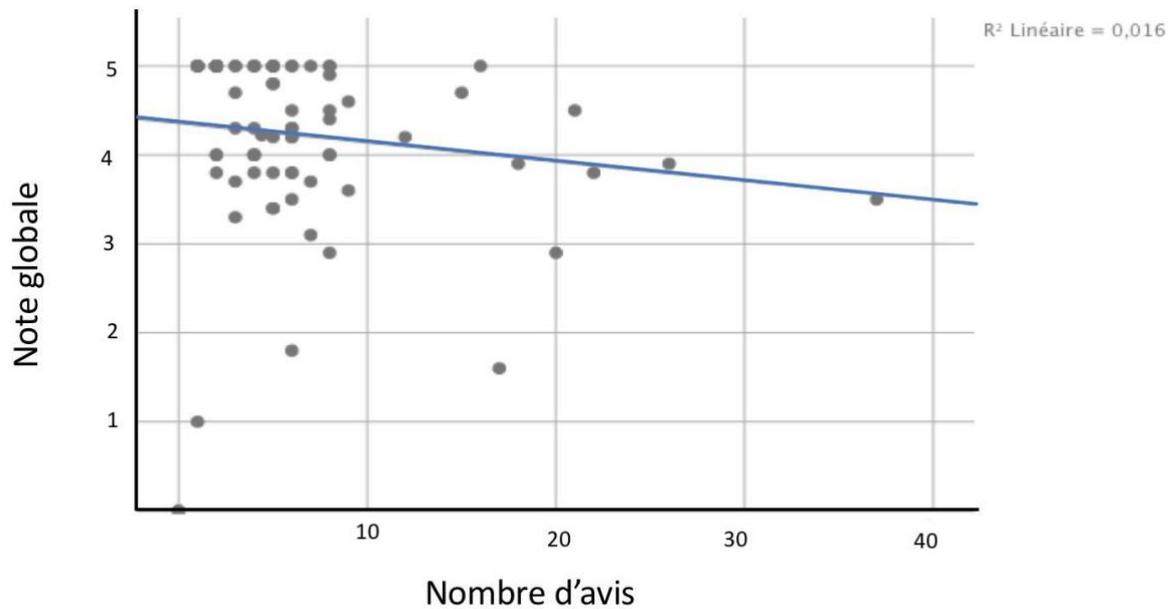


Figure 4: Relation entre le nombre d'avis et l'évaluation globale des médecins.

V. Discussion

A. Revue de littérature

Cette étude met en évidence plusieurs résultats importants. Ainsi, 70% des généralistes à Dijon ont eu au moins une évaluation, ce qui démontre bien l'utilisation de sites d'évaluations par les patients. Ces données sont cohérentes avec la littérature qui fait état d'un fort pourcentage de médecins notés (25) (5). A contrario d'autres études ont montré un pourcentage inversé. En revanche les spécialistes sont plus souvent susceptibles d'être évalués en ligne que les généralistes (26) (27). Ces données mettent en évidence la forte utilisation de ces sites de notation au sein de la profession médicale et la nécessité d'une prise de conscience des médecins d'une possible évaluation en ligne.

Lors de cette étude la note moyenne en ligne pour les médecins généralistes est de $4,3 \pm 0,57$ sur 5 étoiles. Cette note généralement favorable ainsi que les commentaires écrits globalement positifs sont en accord avec la littérature (28) (29). Dans l'étude menée, il est intéressant de noter que sur la totalité des avis, 77% des médecins ont reçu soit une note de cinq étoiles pour 60% d'entre eux soit une note d'une étoile pour les 17% restants. Cette tendance est démontrée dans des études précédentes et suggère que les patients très satisfaits comme ceux très déçus sont plus susceptibles d'évaluer un médecin en ligne (30). A l'inverse, Gao et ses collaborateurs ont constaté que 42% des évaluations sont comprises entre 2 et 4 sur une échelle de 5 points (31). Cela diffère de nos résultats, mettant en avant des notations plus extrêmes. Kadry et al. ont démontré qu'environ 2/3 des avis en lignes étaient généralement positifs dans 23 spécialités (32). Lagu et al ont constaté que 88% de notes sont positives tant pour les généralistes que pour les spécialistes (note supérieure ou égale à 3 sur 4) (33). La même tendance a été observée quant aux commentaires positifs (34).

B. Commentaires

Les commentaires positifs, portent principalement sur les compétences et l'écoute du praticien. Dans la littérature, des études ont montré des corrélations entre les commentaires positifs et les facteurs dépendants du médecin, comme la sympathie, l'écoute attentive, l'attitude empathique du praticien. Inversement, les commentaires négatifs concernent davantage des facteurs indépendants du praticien, tels que l'environnement, les difficultés de stationnement, la prise de rendez-vous et les interactions avec le personnel auxiliaire (35) (23). En urologie, Pike et al démontrent que les compétences du médecin et son environnement sont fortement corrélé avec une note positive (36). Kadry et al retrouvent une forte corrélation entre la facilité de prise de rendez-vous et une bonne évaluation (32).

Les médecins doivent ainsi se rendre compte que les évaluations ne dépendent pas uniquement des soins cliniques, ni des résultats obtenus. Elles sont multifactorielles et basées sur l'expérience globale du patient. Les problèmes de longs délais d'attente pour les rendez-vous, la propreté des lieux, mais également d'autres facteurs échappent au contrôle du praticien et peuvent influencer sur son évaluation en ligne.

Certains auteurs ont mis en évidence une relation entre le nombre d'évaluations ou de commentaires et la note globale. Cette relation en forme de U est négative avant 21 évaluations et devient positive au-delà (37). Les auteurs l'expliquent par l'impact significatif qu'une seule note médiocre peut avoir sur la moyenne globale lorsqu'il y a trop peu de notes. C'est pourquoi un seul commentaire ou avis peut avoir une influence démesurée quand il y a peu d'évaluations. Dans notre analyse il existe une corrélation avec un coefficient de corrélation faible entre les commentaires négatifs et la note globale. Ces résultats suggèrent qu'un seul commentaire négatif a probablement plus d'influence que plusieurs commentaires positifs. Tous ces éléments soulignent l'importance du suivi actif et de la gestion de sa réputation en ligne.

C. Facteurs influençant les avis en lignes

Ces plates-formes fournissent un moyen anonyme d'évaluer indirectement le médecin via les avis de quelques patients mais également leur prise en charge. Ils évaluent le médecin en fonction de critères tels que la disponibilité, la ponctualité, la qualité d'écoute et les soins cliniques qu'il propose. Outre les interactions réelles entre le médecin et le patient, les expériences des patients concernent également l'emplacement de l'établissement, les coûts et les caractéristiques du personnel (38). Des études ont montré que les temps d'attente dans les cabinets, le coût/la facturation de la consultation et le personnel auxiliaire influent souvent sur les commentaires (39) (31). Dans notre étude l'aspect financier n'est pas pris en compte car tous les médecins sélectionnés sont en secteur 1.

Concernant les médecins, certaines études ont montré que les universitaires ont de meilleurs avis que les non universitaires (21) (40) tandis que d'autres ne montrent aucune différence (35) (41). En fonction de la pratique, certains auteurs montrent que les médecins libéraux ont plus d'avis en ligne et de commentaires que les médecins ayant une activité publique (42). Gao et al. ont examiné plus de 386.000 évaluations en ligne et ont déterminé que les patients ont attribué une note supérieure aux médecins certifiés et diplômés d'une école de médecine hautement classée (top 50 selon U.S. News & World Report) (31).

Frost et al. évaluent 557 chirurgiens orthopédiques aux États-Unis afin de déterminer les facteurs pouvant influencer les évaluations en ligne (28). L'étude n'a révélé aucune différence dans l'évaluation entre les chirurgiens masculins et féminins, mais une évaluation plus favorable chez les chirurgiens universitaires. Il n'y avait pas de différence dans les notations en fonction de l'emplacement géographique. Une étude d'Ellimoottil et al a évalué les notations en ligne de plus de 500 urologues exerçant aux États-Unis, ne notant aucune différence dans les notations en ligne entre médecins masculins et féminins, ni entre les lieux de pratique géographiques (5). Une autre analyse similaire réalisée par Emmert et al. a évalué toutes les spécialités et a révélé que les femmes médecins affichent des notes plus élevées que leurs homologues masculins (43). A contrario notre étude met en évidence des notes égales entre les médecins hommes et femmes. L'échantillon utilisé pour ce travail de recherche ne nous permet pas de réaliser une étude en sous-groupes néanmoins il serait intéressant de comparer les zones rurales et les zones urbaines. Hypothétiquement, la difficulté d'accessibilité à un médecin peut influencer le jugement que le patient porte sur son praticien et ainsi biaiser leurs évaluations de manière plus favorable.

Aujourd'hui, les réseaux sociaux sont devenus partie intégrante de la société et peuvent être en corrélation avec les commentaires des patients (44). Houman et al étudient un échantillon de 195 urologues californiens et mettent en évidence une corrélation statistiquement positive entre la présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, blog et YouTube) et une évaluation positive (45).

Cependant la plupart des études ne montrent aucune corrélation entre les évaluations en ligne et les résultats cliniques. Une étude récente a évalué les résultats de chirurgiens, concernant différents critères tels que les infections, le taux de réadmissions et les complications avec les notations en lignes (29). Il ne trouve aucun lien entre les résultats / les compétences cliniques et l'évaluation en ligne, suggérant que ces évaluations ne sont pas influencées par la compétence du médecin. Alors que les médecins évaluent la qualité des soins en fonction des résultats cliniques, les patients peuvent percevoir différemment la qualité des soins en prenant compte de critère indépendant du médecin et des résultats cliniques.

D. Conséquences

Pourtant, malgré la montée en puissance des sites de notations, le débat sur leur utilité se poursuit sans consensus clair ni compréhension complète de leurs influences et de leurs implications (9). Malheureusement, une des conséquences est la méfiance croissante des médecins et des patients. Alors que de nombreux patients semblent apprécier les informations fournies sur ces sites, de nombreux médecins sont sceptiques ou craignent leurs impacts. Les avis en ligne peuvent aider les patients à trouver un médecin particulier. Cependant ils ne permettent pas de donner une information concernant les compétences médicales, la prise de décision ou les résultats cliniques d'un médecin. Ils peuvent fournir des informations utiles dans le délai de prise de rendez-vous, sur la facilité d'accès et d'autres facteurs qui ont une certaine importance pour les patients.

De nombreux médecins craignent que ces plateformes nuisent à leur pratique si des avis négatifs sont reçus. Cette crainte est compréhensible compte tenu des études précédentes démontrant des incohérences entre les évaluations des patients et la qualité des soins.

Cependant d'autres médecins, dans l'optique d'améliorer la satisfaction de leur patientèle, utilisent les évaluations en ligne comme support en vue d'améliorer leur prise en charge (46). Une critique constructive peut identifier un besoin dans la pratique quotidienne afin de mieux servir les patients. Par exemple, les médecins peuvent mettre en place des mesures de qualité répondant aux besoins exprimés par les patients. Certains médecins ont répondu aux problèmes logistiques de leur cabinet en facilitant le processus de prise de rendez-vous. Les évaluations peuvent être utilisés comme supports d'information pour améliorer la pratique du médecin et l'aider à répondre de manière optimale aux attentes du patient. Cependant elles ne devraient pas commenter la compétence clinique ou la prise de décision d'un médecin, mais plutôt être basées uniquement sur les problèmes logistiques de la pratique. Les patients doivent faire preuve de discernement lorsqu'ils lisent des critiques.

De plus il faut rester vigilant concernant les évaluations, la plupart des médecins n'auront que très peu d'avis bien qu'ils consultent des milliers de patients, on peut donc en déduire qu'un avis ne permet pas de juger sur les compétences professionnelles d'un médecin (47). Une étude a établi que la plupart des médecins ne disposaient pas plus de 1 avis (38). Un petit échantillon d'avis négatifs serait un biais important et pourrait affecter négativement l'image du médecin.

E. Outils de protection

À partir du guide E-réputation édité par le conseil de l'ordre des médecins, voici quelques recommandations sur la manière dont les médecins généralistes peuvent gérer les avis négatifs en ligne et leur profil en ligne (12) .

a- Maitriser son E réputation :

Pour être en capacité d'agir rapidement en cas d'atteinte à son e-réputation, il est recommandé mettre en place des mécanismes de protection :

- Faire de la prévention en surveillant son profil en ligne et en créant un compte personnel sur ces sites. Cela permet d'une part de maîtriser les informations disponibles et d'autre part de pouvoir répondre directement en ligne à certains avis.
- Assurance e-réputation

Confirmer auprès de son assurance professionnelle que le contrat contient bien une garantie de e-réputation, sinon y souscrire avec possibilité de faire appel à des agences d'e-réputation qui proposent des prestations de veille, de surveillance et de nettoyage.

b- Traitement d'une critique négative :

Il faut réagir rapidement, quelle que soit la stratégie adoptée. La réactivité est en effet primordiale dans le monde du numérique. Une réaction inappropriée ou trop tardive peut s'avérer plus préjudiciable qu'une absence de réaction. Avant toute chose, il est essentiel de conserver la preuve de la publication.

Avis ou propos licites négatifs

Deux stratégies possibles :

- Répondre à l'avis en ligne en utilisant une attitude empathique
- Prendre contact avec l'auteur pour lui demander de retirer sa publication

Avis ou propos illicites

Il s'agit d'avis ou propos publiés qui dépasseraient les limites de la liberté d'expression et qui seraient explicitement interdits par un texte de loi.

Seul un juge peut établir le caractère illicite.

On distingue différents types de propos ou avis illicites :

-Les injures : insultes xénophobes, racistes ou sexistes.

-La diffamation : « description de la salle d'attente du cabinet médical comme étant insalubre et propice aux maladies » ; « attribution d'erreurs médicales à un médecin ».

-Incitation à la discrimination, à la violence, à la haine : incitations à boycotter un médecin en raison de son appartenance à une ethnie, une nation ou un genre.

- Le dénigrement : un concurrent publie des avis et des commentaires négatifs sur un médecin sous les traits de vrais patients.

-L'atteinte à la vie privée : révélation d'une maladie du médecin ou de sa vie sentimentale ; publication de photos.

Il existe différents moyens d'actions qui se décomposent en paliers, allant d'une voie amiable (paliers 1 à 3) à une voie judiciaire, nécessitant l'assistance dans certains cas la présence d'un avocat (paliers 4 et 5).

Palier 1 : signalement à l'éditeur ou à l'hébergeur.

Les éditeurs de sites internet prévoient en général un dispositif de signalement d'avis ou de propos abusifs. Il est également possible d'effectuer ce signalement auprès des hébergeurs qui doivent mettre en place une fonctionnalité de signalement pour les contenus abusifs et graves. Ce signalement doit mener à la suppression des avis ou propos en cause par l'éditeur ou l'hébergeur, sauf s'il estime le signalement infondé. S'il a commis une erreur dans son appréciation, il sera possible de rechercher sa responsabilité et donc une indemnisation, dans le cadre de procédures judiciaires.

Palier 2 : mise en demeure

Mise en demeure de l'auteur s'il est identifié ou de l'éditeur du site internet sur lequel ces avis ou propos sont publiés. Il s'agit d'une demande formelle de supprimer la publication en cause sur le fondement d'un texte juridique.

Elle se distingue de la demande amiable de retrait des avis ou propos licites négatifs, qui ne s'appuie pas sur un texte répressif mais sur une volonté d'échange et de compréhension du patient.

Palier 3 : constituer une preuve

Afin d'anticiper une procédure judiciaire, en cas d'échec des voies amiables, faire réaliser un constat par un huissier.

Palier 4 : action judiciaire en vue de la suppression des avis ou propos rapidement

En cas d'échec des paliers 1 et 2. Deux stratégies possibles :

-Auteur ou éditeur identifié : procédure de référé contre l'auteur ou l'éditeur peut être engagée devant le Président du Tribunal de grande instance afin d'obtenir la suppression des avis ou propos en cause. Une assignation en référé doit être adressée à l'auteur ou l'éditeur qui pourra présenter ses arguments devant le juge.

-Auteur ou éditeur non identifié, et après l'échec ou en l'absence d'une notification à l'hébergeur, une procédure de requête devant le Président du Tribunal de grande instance pour obtenir une ordonnance enjoignant l'hébergeur à communiquer les données d'identification de l'auteur ou de l'éditeur, à supprimer les avis ou propos en cause.

Palier 5 : action judiciaire en vue de la suppression des avis ou propos et d'une indemnisation

Si le souhait est d'obtenir une indemnisation en sus de la suppression des avis ou propos en cause

Il faut mettre en place d'autres types d'actions en justice dirigés contre l'auteur, l'éditeur ou l'hébergeur. L'assistance d'un avocat est obligatoire que pour les actions devant le Tribunal de grande instance (dénigrement, atteinte à la vie privée).

S'il s'agit d'une injure, diffamation, provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence plusieurs possibilités, d'agir contre leur auteur et/ou contre l'éditeur ou l'hébergeur du site internet, s'il n'a pas supprimé les avis ou propos illicites alors qu'il en avait connaissance :

- dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile auprès du Doyen des juges d'instruction (si l'auteur n'est pas identifié) ;
- citation directe devant le tribunal correctionnel (si l'auteur des propos est identifié) ;
- assignation devant le tribunal de grande instance (si vous souhaitez simplement une indemnisation sans condamnation pénale de l'auteur).

Une consignation doit être versée au début du procès et sera restituée.

S'il s'agit d'un dénigrement ou d'une atteinte à la vie privée : possibilité d'agir en responsabilité civile contre l'auteur des avis ou propos en cause, par une assignation devant le Tribunal de grande instance en établissant que la publication a causé un préjudice certain. Il faut agir dans un délai de 5 ans à compter de la publication des propos.

F. Limites

Il y a plusieurs limites à cette étude. Premièrement, le petit échantillon de 164 médecins généralistes pourrait ne pas être suffisant pour représenter pleinement les évaluations et les commentaires. Deuxièmement, les médecins inclus dans cette étude exercent au sein d'une zone urbaine cela peut différer de ceux qui pratiquent dans des zones plus rurales. Cependant, nos conclusions étaient similaires aux études précédentes en ce qui concerne les notes globales positives et les commentaires.

L'étude est également limitée par la source de données. Toutes les données utilisées sont évaluées en supposant que toutes les évaluations en ligne sont authentiques et représentatives de la perception du patient. Cela n'est pas garanti devant l'anonymat de certains avis ou commentaires.

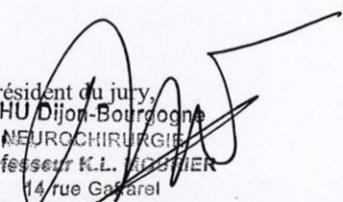
VI. Conclusion

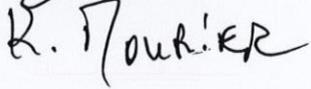
Il s'agit de la première étude analysant les évaluations en ligne ainsi que leurs commentaires écrits concernant des médecins généralistes à Dijon. Nous avons constaté que la majorité des médecins sont bien notés. Les commentaires écrits sont également pour la plupart positifs, lorsqu'ils ont trait à des facteurs dépendants du médecin, à sa qualité d'exercice et ses compétences médicales.

À l'inverse, les commentaires négatifs concernent principalement des facteurs considérés indépendants du médecin comme le temps d'attente et la logistique qui sont toujours apparus au médecin comme accessoires dans sa pratique quotidienne. Sans doute faut-il réfléchir à travailler sur ces points pour soigner son image globale et éviter des commentaires peu affables.

Les sites web d'évaluation de médecins ne disposent d'aucun mécanisme de vérification permettant de savoir si l'internaute a réellement consulté le médecin qu'il évalue. Les informations publiées manquent de fiabilité et peuvent amener à nuire à la réputation d'un médecin ainsi que sa patientèle. Elles sont néanmoins utilisées au quotidien par de plus en plus de patients internautes et la croissance de consultation de ces sites ne doit faire aucun doute.

Ainsi, il est important que les médecins participent au suivi de leur profil en ligne, en utilisant leur droit de réponse et en fournissant des informations quant à leur mode d'exercice. Le médecin a malgré lui une démarche marketing pour donner la meilleure image de lui-même, ce qui a toujours été à l'opposé du mode de pensée du Conseil de l'Ordre des Médecins. Il sera bien difficile de définir les frontières entre la publicité et la défense de son image.


Le Président du jury,
CHU Dijon-Bourgogne
NEUROCHIRURGIE
Professeur K.L. FOURIER
14/rue Gaspard
21079 DIJON Cedex
RPPS 10 003 97 22 46

Pr. 

Vu et permis d'imprimer
Dijon, le 10 SEPTEMBRE 2013
Le Doyen


Pr. M. MAYNADIÉ

VII. Bibliographie

1. Kadry B, Chu LF, Kadry B, Gammas D, Macario A. Analysis of 4999 Online Physician Ratings Indicates That Most Patients Give Physicians a Favorable Rating. *J Med Internet Res* [Internet]. déc 2011 [cité 14 avr 2019];13(4). Disponible sur: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3222200/>
2. Moyer M. Manipulation of the crowd. *Sci Am*. juill 2010;303(1):26, 28.
3. Zickhur K. Who's not online and why. <http://www.pewinternet.org/2013/09/25/whos-not-online-and-why/>. Published September 25, 2013. Accessed October 6, 2018.
4. Emmert M, Meier F. An Analysis of Online Evaluations on a Physician Rating Website: Evidence From a German Public Reporting Instrument. *J Med Internet Res*. 2013;15(8):e157.
5. Ellimoottil C, Hart A, Greco K, Quek ML, Farooq A. Online reviews of 500 urologists. *J Urol*. juin 2013;189(6):2269- 73.
6. Hanauer DA, Zheng K, Singer DC, Gebremariam A, Davis MM. Public awareness, perception, and use of online physician rating sites. *JAMA*. 19 févr 2014;311(7):734- 5.
7. Emmert M, Meier F. An analysis of online evaluations on a physician rating website: evidence from a German public reporting instrument. *J Med Internet Res*. 6 août 2013;15(8):e157.
8. Hanauer DA, Zheng K, Singer DC, Gebremariam A, Davis MM. Public awareness, perception, and use of online physician rating sites. *JAMA*. 19 févr 2014;311(7):734- 5.
9. Manary MP, Boulding W, Staelin R, Glickman SW. The patient experience and health outcomes. *N Engl J Med*. 17 janv 2013;368(3):201- 3.
10. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1982. déc 1997;45(12):1829- 43.
11. McDonald CG, Slawson VC. Reputation in an Internet Auction Market [Internet]. Rochester, NY: Social Science Research Network; 2000 mars [cité 21 août 2019]. Report No.: ID 207448. Disponible sur: <https://papers.ssrn.com/abstract=207448>
12. [cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf](https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf) [Internet]. [cité 14 avr 2019]. Disponible sur: https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf
13. Greaves F, Pape UJ, Lee H, Smith DM, Darzi A, Majeed A, et al. Patients' ratings of family physician practices on the internet: usage and associations with conventional measures of quality in the English National Health Service. *J Med Internet Res*. 17 oct 2012;14(5):e146.
14. Damman OC, van den Hengel YK, van Loon AJM, Rademakers J. An international comparison of web-based reporting about health care quality: content analysis. *J Med Internet Res*. 13 avr 2010;12(2):e8.
15. Galizzi MM, Miraldo M, Stavropoulou C, Desai M, Jayatunga W, Joshi M, et al. Who is more likely to use doctor-rating websites, and why? A cross-sectional study in London. *BMJ Open*. 2012;2(6).
16. Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician choice making and characteristics associated with using physician-rating websites: cross-sectional study. *J Med Internet Res*. 28 août 2013;15(8):e187.
17. Gao GG, McCullough JS, Agarwal R, Jha AK. A Changing Landscape of Physician Quality Reporting: Analysis of Patients' Online Ratings of Their Physicians Over a 5-Year Period. *J Med Internet Res*. 2012;14(1):e38.
18. McLennan S, Strech D, Reimann S. Developments in the Frequency of Ratings and Evaluation Tendencies: A Review of German Physician Rating Websites. *J Med Internet Res*.

2017;19(8):e299.

19. Tanne JH. Doctor-rating websites base their reports on only a few patient reviews. *BMJ*. 15 janv 2013;346:f295.
20. Lewis P, Kobayashi E, Gupta S. An online review of plastic surgeons in southern California. *Ann Plast Surg*. mai 2015;74 Suppl 1:S66-70.
21. Zhang J, Omar A, Mesfin A. On-line Ratings of Spine Surgeons: Analysis of 208 surgeons. *Spine*. 14 nov 2017;
22. Calixto NE, Chiao W, Durr ML, Jiang N. Factors Impacting Online Ratings for Otolaryngologists. *Ann Otol Rhinol Laryngol*. août 2018;127(8):521- 6.
23. Donnally CJ, Roth ES, Li DJ, Maguire JA, McCormick JR, Barker GP, et al. Analysis of Internet Review Site Comments for Spine Surgeons: How Office Staff, Physician Likeability, and Patient Outcome Are Associated With Online Evaluations. *Spine*. 15 déc 2018;43(24):1725- 30.
24. à 20h03 PDR 14 avril 2019, À 21h21 ML 14 A 2019. MediEval4i, le site Internet qui veut noter les médecins [Internet]. leparisien.fr. 2019 [cité 22 août 2019]. Disponible sur: <http://www.leparisien.fr/economie/medieval4i-le-site-internet-qui-veut-noter-les-medecins-14-04-2019-8053212.php>
25. Asanad K, Parameshwar PS, Houman J, Spiegel BM, Daskivich TJ, Anger JT. Online Physician Reviews in Female Pelvic Medicine and Reconstructive Surgery: What Do Patients Really Want? *Female Pelvic Med Reconstr Surg*. avr 2018;24(2):109- 14.
26. Lagu T, Metayer K, Moran M, Ortiz L, Priya A, Goff SL, et al. Website Characteristics and Physician Reviews on Commercial Physician-Rating Websites. *JAMA*. 21 2017;317(7):766- 8.
27. Emmert M, Sander U, Esslinger AS, Maryschok M, Schöffski O. Public reporting in Germany: the content of physician rating websites. *Methods Inf Med*. 2012;51(2):112- 20.
28. Frost C, Mesfin A. Online reviews of orthopedic surgeons: an emerging trend. *Orthopedics*. avr 2015;38(4):e257-262.
29. Trehan SK, DeFrancesco CJ, Nguyen JT, Charalel RA, Daluiski A. Online Patient Ratings of Hand Surgeons. *J Hand Surg*. janv 2016;41(1):98- 103.
30. Huynh M, Lee AD, Miller LM, Davis S, Feldman SR, McMichael A. Patients' satisfaction with dermatology residents. *South Med J*. oct 2012;105(10):520- 3.
31. Gao GG, McCullough JS, Agarwal R, Jha AK. A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period. *J Med Internet Res*. 24 févr 2012;14(1):e38.
32. Kadry B, Chu LF, Kadry B, Gammas D, Macario A. Analysis of 4999 online physician ratings indicates that most patients give physicians a favorable rating. *J Med Internet Res*. 16 nov 2011;13(4):e95.
33. Lagu T, Hannon NS, Rothberg MB, Lindenauer PK. Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: an analysis of physician-rating websites. *J Gen Intern Med*. sept 2010;25(9):942- 6.
34. Lagu T, Norton CM, Russo LM, Priya A, Goff SL, Lindenauer PK. Reporting of Patient Experience Data on Health Systems' Websites and Commercial Physician-Rating Websites: Mixed-Methods Analysis. *J Med Internet Res*. 27 mars 2019;21(3):e12007.
35. Calixto NE, Chiao W, Durr ML, Jiang N. Factors Impacting Online Ratings for Otolaryngologists. *Ann Otol Rhinol Laryngol*. août 2018;127(8):521- 6.
36. Pike CW, Zillioux J, Rapp D. Online Ratings of Urologists: Comprehensive Analysis. *J Med Internet Res* [Internet]. 2 juill 2019 [cité 31 août 2019];21(7). Disponible sur: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6632102/>
37. Sobin L, Goyal P. Trends of online ratings of otolaryngologists: what do your patients really think of you? *JAMA Otolaryngol-- Head Neck Surg*. juill 2014;140(7):635- 8.

38. Lagu T, Hannon NS, Rothberg MB, Lindenauer PK. Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: an analysis of physician-rating websites. *J Gen Intern Med.* sept 2010;25(9):942- 6.
39. Olson KE, O'Brien MA, Rogers WA, Charness N. Diffusion of Technology: Frequency of Use for Younger and Older Adults. *Ageing Int.* mars 2011;36(1):123- 45.
40. Bakhsh W, Mesfin A. Online ratings of orthopedic surgeons: analysis of 2185 reviews. *Am J Orthop Belle Mead NJ.* août 2014;43(8):359- 63.
41. Prabhu AV, Randhawa S, Clump D, Heron DE, Beriwal S. What Do Patients Think About Their Radiation Oncologists? An Assessment of Online Patient Reviews on Healthgrades. *Cureus.* 6 févr 2018;10(2):e2165.
42. Velasco BT, Chien B, Kwon JY, Miller CP. Online Ratings and Reviews of American Orthopaedic Foot and Ankle Surgeons. *Foot Ankle Spec.* 22 févr 2019;1938640019832363.
43. Emmert M, Meier F, Pisch F, Sander U. Physician Choice Making and Characteristics Associated With Using Physician-Rating Websites: Cross-Sectional Study. *J Med Internet Res.* 2013;15(8):e187.
44. Donnally CJ, Li DJ, Maguire JA, Roth ES, Barker GP, McCormick JR, et al. How social media, training, and demographics influence online reviews across three leading review websites for spine surgeons. *Spine J Off J North Am Spine Soc.* 2018;18(11):2081 - 90.
45. Houman J, Weinberger J, Caron A, Hannemann A, Zaliznyak M, Patel D, et al. Association of Social Media Presence with Online Physician Ratings and Surgical Volume Among California Urologists: Observational Study. *J Med Internet Res [Internet].* 13 août 2019 [cité 7 sept 2019];21(8). Disponible sur: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6711043/>
46. Emmert M, Meszmer N, Sander U. Do Health Care Providers Use Online Patient Ratings to Improve the Quality of Care? Results From an Online-Based Cross-Sectional Study. *J Med Internet Res [Internet].* 19 sept 2016 [cité 7 sept 2019];18(9). Disponible sur: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5048057/>
47. Murphy GP, Awad MA, Tresh A, Gaither TW, Osterberg EC, Baradaran N, et al. Association of Patient Volume With Online Ratings of California Urologists. *JAMA Surg.* 1 juill 2018;153(7):685- 6.

Titre de la thèse : « **E-REPUTATION** » **DES MEDECINS GENERALISTES A DIJON**

AUTEUR : EMILIE CHAPUIS

Introduction

En réponse à l'augmentation du nombre de patients qui recherchent des informations médicales via Internet, de multiples plates-formes d'évaluation de médecins en ligne ont été développées. Ces sites d'évaluation de médecins peuvent avoir un impact sur la prise de décision du patient. C'est pourquoi il est important à l'ère du numérique de maîtriser sa réputation en ligne. En France, il existe actuellement peu d'informations sur l'utilisation des sites web d'évaluation de médecins. Nous avons donc examiné les évaluations en ligne de médecins par les patients et analysé leur contenu.

Matériels et méthodes

À partir de l'annuaire des médecins généralistes à Dijon, disponible sur Ameli, nous avons sélectionné 164 médecins. Nous avons analysé les notes, avis et commentaires (positifs et négatifs) sur chaque médecin répertorié à Dijon sur Google.fr.

Résultats

Sur les 164 médecins inclus, l'étude comptabilise 990 avis sur Google. Les médecins ont obtenu une note moyenne de $4,3 \pm 0,57$ étoiles. 67% sont classés 5 étoiles et 15 % classés 1 étoile. La majorité des commentaires positifs sont liés aux compétences médicales du médecin, à sa personnalité et sa capacité d'écoute alors que la plupart des commentaires négatifs concernent le temps d'attente et la logistique du cabinet.

Conclusion

Cette étude évalue la réputation en ligne des médecins généralistes à Dijon disponible sur Google. Les médecins ont globalement une évaluation positive et de bonnes appréciations. Il ressort de cette analyse qu'il est important à l'ère du numérique de prendre conscience et de maîtriser sa réputation en ligne. En France, nous ne sommes qu'au début de ces classements qui vont se multiplier comme cela est déjà le cas aux États-Unis et amener chaque médecin à soigner son image.

Mots clés : Évaluation de médecins en ligne - « E-réputation »