

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS

CNIGÉ COLLEGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



E-réputation : analyse qualitative du vécu des médecins généralistes de PACA suite à la réception d'avis numériques de patients

Thèse soutenue par Axelle Durocher le 10 juin 2020

Faculté d'Aix-Marseille

Aucun conflit d'intérêt

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS

CNIGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



INTRODUCTION

- Essor d'Internet et des nouvelles technologies → développement des systèmes de notation (hôtellerie, restauration, loisirs...).
- **E-réputation** : concept apparu en 2000.
- Les professionnels de santé n'ont pas été épargnés.



Sites et plateformes

➤ Sites généraux :

- ▷ Google
- ▷ Yelp...

➤ Sites dédiés aux professionnels de santé :

- ▷ Dok Body
- ▷ Medieval4i

Pôle Médical (Drs Bernal, Bonnet, Jaffré, Martinez, Salignon, Tantet)

Donner un avis

209 Place du Petit Pont, Vedène

2,8 ★★★★★ 24 avis

★★★★★ il y a un an

Dr bernal incompétent et le secrétariat fait du favoritisme à la clientèle qu'elle connais et qui sont ces amis et ne donne pas de Rdv au personne très malade on nous dit d'appeler le matin à 8h puis on 8h il n y a plus de place pour les urgences c'est inadmissible

Visité en août 2019

👍 2

Georges ABITBOL
1 avis

★★★★★ il y a un an

Le docteur Bernal est un tres bon médecin et il a des lunettes pour voir à travers les vetements.
Visité en août 2019



Encadrement légal et CNOM

- Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique, mais...
- ... des dérives fréquentes.
- CNOM :
 - 2017 : communiqué
 - 2018 : **Guide « Préserver sa réputation numérique »**



Objectifs

- Objectif principal

Explorer le vécu des médecins généralistes

- Objectifs secondaires

- Conséquences sur la relation médecin-patient
- Moyens mis en œuvre pour affronter ce phénomène



Méthodes

- Entretiens individuels semi-dirigés.
- Échantillonnage raisonné et bouche-à-oreille.
- Entretiens réalisés au cabinet.
- Triangulation du codage.
- Analyse inductive par théorisation ancrée.



Résultats

Caractéristiques de l'échantillon

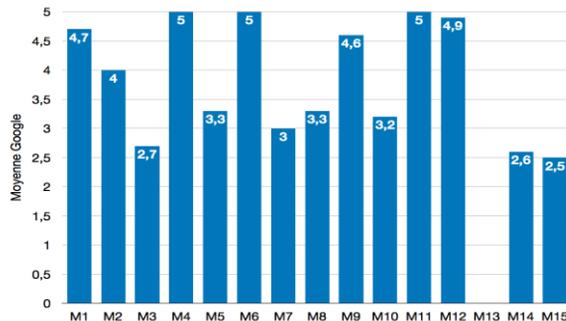
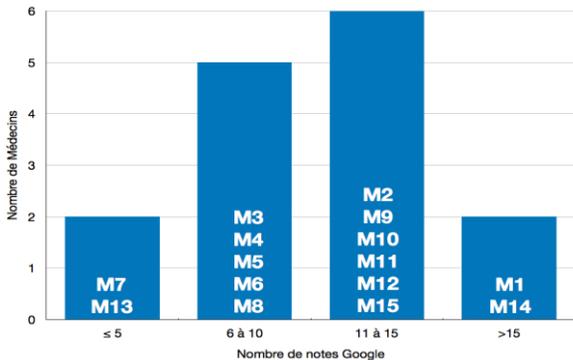
- 23 médecins généralistes contactés : 8 refus
- 15 médecins interrogés : 6 femmes, 9 hommes
- Âge moyen : 44 ans
- 14 médecins installés : 6 travaillaient seuls, 8 étaient associés



Caractéristiques concernant l'E-réputation

La majorité des médecins rencontrés avaient reçu entre 6 et 15 avis numériques.

Note moyenne des médecins de l'échantillon :
 3,84 sur 5.





Caractéristiques concernant l'e-réputation

10 médecins avaient déjà reçu un avis négatif, dont 6 un avis négatif anonyme.

| Médecins | A déjà eu un avis < 3/5 | A déjà eu un avis < 3/5 anonyme |
|----------|-------------------------|---------------------------------|
| M1 | + | + |
| M2 | + | + |
| M3 | + | - |
| M5 | + | + |
| M7 | + | - |
| M8 | + | + |
| M10 | + | + |
| M13 | + | + |
| M14 | + | - |
| M15 | + | - |
| M4 | - | - |
| M6 | - | - |
| M9 | - | - |
| M11 | - | - |
| M12 | - | - |



Le concept d'e-réputation médicale

- **Parfois méconnu**

« C'est e-réputation ? Désolée c'est une question. » (M2)

« Mais ça ne m'évoque rien du tout. » (M4)

- **Souvent remis en cause**

« Moi je pense que ça devrait être interdit. » (M8)

-> Inaptitude à juger compétences médicales

-> Médecine ≠ Commerce



Réactions aux avis

Premiers avis

Avis positifs

- Satisfaction
- Appréhension :

« C'est un mélange de satisfaction et de se dire que le prochain sera négatif. » (M13)

- Opposition

Avis négatifs

- Ambivalence

- Énervement et sentiment d'injustice :

« C'était cet avis-là. C'était le premier et c'était désagréable. » (M7)

- Tristesse

- Réactions brutales et impulsives ?

- Outil de nuisance psychologique :

« C'est juste psychologiquement que c'est mauvais. » (M13)



Impression d'être entraîné dans un combat inéquitable

- **Référencement sauvage**

- **Défense impossible**

- Anonymat
- Secret médical :

« *Moi, si je mets quelque chose de médical, je me retrouve avec une plainte au Conseil de l'Ordre. »*
(M13)

- **Un système défavorable aux médecins**

- Biais de recrutement : « *Oui, parce que quelqu'un qui est content ne va pas forcément le dire. Quelqu'un qui n'est pas content va le crier sur tous les toits. Tous les toits.* » (M8)
- Absence de régulation



Mise en péril de la relation médecin-patient

- **Des médecins déstabilisés**

« Ça peut être dangereux pour nous psychologiquement, on a déjà du mal à accepter nos propres erreurs, si en plus c'est affiché, ça peut être préjudiciable. » (M7)

- **Une déshumanisation de la médecine**

- Plus de droit à l'erreur ?
- Perte du contact direct, voire lâcheté : « On perd même la notion de rapport humain basique... » (M1)

- **Des médecins détournés de leur mission**

« Et quand j'ai su qu'il avait mis un mauvais avis, bah, j'étais partagé entre l'envie de le virer et de me dire si je le vire eh bien je me prends un mauvais avis aussi. Donc je ne faisais plus ma médecine quoi. J'étais pris entre deux... » (M13)



Un sentiment d'injustice

- **Remise en cause de la représentativité des avis**

- **Des médecins pourtant ouverts à la critique**

« Je pense que ma porte est ouverte pour tous mes patients, s'il y a quelque chose qui ne va pas, voilà, je suis très content de discuter d'un éventuel mécontentement avec un patient. » (M11)

- **Des inconvénients prépondérants, mais une sensation de « captivité »**



Réponses, démarches et attentes

► Réponses

- ü Répondre, pour...? Corriger l'injustice, dissuader, se défouler.
- ü La difficulté de répondre : mise en danger
- ü Ne pas répondre

► Démarches

Peu concluantes

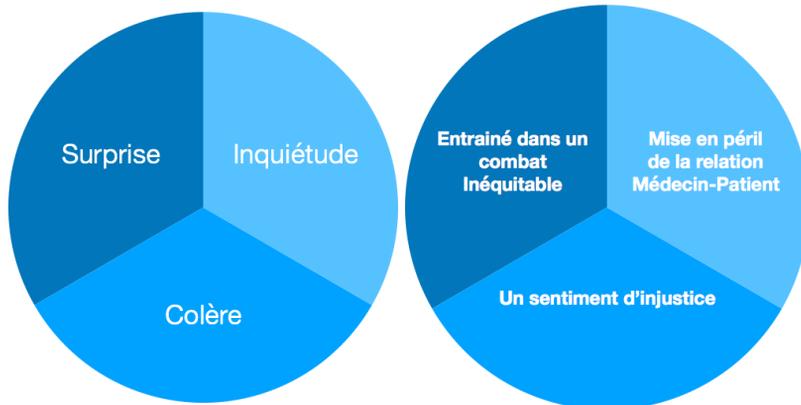
► Attentes

- ✓ Supprimer le système
- ✓ Être défendu
- ✓ Modifier le système
- ✓ Échapper au système



Discussion

Ressentis et émotions





| Médecin | Entraîné dans un combat inéquitable | Mise en péril de la relation Médecin-Patient | Sentiment d'injustice | Passé à autre chose | Démarches | Nombre d'attentes |
|---------|-------------------------------------|--|-----------------------|---------------------|-----------|-------------------|
| M1 | + | + | + | | + | 5 |
| M7 | + | + | + | | + | 3 |
| M8 | + | + | + | | + | 3 |
| M13 | + | + | + | | + | 2 |
| M14 | + | + | + | | + | 4 |
| M6 | + | + | + | | | 7 |
| M11 | | + | + | | | 1 |
| M12 | | + | | + | | 1 |
| M2 | | | + | | | 2 |
| M10 | | | + | + | | 1 |
| M15 | | | + | + | | 1 |
| M3 | + | | + | | | 2 |
| M4 | | | | | | 0 |
| M5 | | | | | | 0 |
| M9 | | | | | | 0 |



Typologie des médecins

Les
Indifférents

M4, M5, M9

Les
Résilients

M2, M6, M10, M11,
M12, M15

Les
Opiniâtres

M1, M7, M8, M13,
M14



Forces

- Sujet d'actualité : on en parle... Même ici !
- Sujet novateur
- Entretiens individuels → pas d'effet de soumission au groupe
- Triangulation du codage

Faiblesses

- Biais de recrutement ?
- Biais de désirabilité sociale

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS

CNIGÉ COLLEGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



Perspectives

- Briser un tabou
- Populariser le guide du CNOM
- Connaître les attentes des médecins

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

CNCGE COLLEGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS



Merci de votre attention