

20<sup>e</sup>  
CONGRÈS  
NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



16 - 18 JUIN Bordeaux  
2021 PARC  
DES EXPOSITIONS



THÈSE

POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE SPÉCIALITÉ MÉDECINE GÉNÉRALE

# LES MEDECINS GENERALISTES ONT-ILS CONSCIENCE D'AVOIR UNE E-RÉPUTATION ?

Soutenu par Joanna SIMOES

Directeur de thèse: Monsieur le Professeur Pierre BOYER

Présentateur : Monsieur le Docteur Florian SAVIGNAC



# INTRODUCTION ET CONTEXTE ACTUEL

Révolution numérique et démocratisation de l'utilisation d'internet.

« Internautes santé » = 69% des français.

Développement de sites spécialisés dans l'évaluation des praticiens de santé.

➤ Sujet polémique mais peu étudié



# NOTIONS CLES (DEFINITIONS)

E-réputation : l'image en ligne d'une personne.

Avis en ligne : « l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience, par une appréciation qualitative ou quantitative ».



## NOTIONS CLES (REGLEMENTATION)

L'article 52 de la loi pour une République numérique encadre les avis en ligne.

Plusieurs lois encadrent de façon directe ou indirecte la e-réputation:

- Liberté d'expression et d'opinion
- Protection de la réputation
- Respect de la vie privée
- Droit à l'oubli (droit d'opposition et droit au déréférencement)
- Droit de réponse
- Définition juridique du dénigrement, des injures, de la discrimination, de la diffamation.
- Interdiction à la promotion publicitaire pour les médecins
- Secret médical



# OBJECTIF

Evaluer les CONNAISSANCES des médecins généralistes en France au sujet de la e-réputation.

Ont-ils CONSCIENCE d'avoir une e-réputation?



# MATERIELS ET METHODE

Etude quantitative, descriptive, transversale.

Population: médecins généralistes installés, en France.

Exclusion des internes, des médecins thésés remplaçants (non installés),  
médecins d'autres spécialités que la médecine générale.

Questionnaire de 22 questions élaboré sur la plateforme Google Forms®.

Transmis via le réseau social Facebook® le 1er novembre 2019. Recueil des  
données clôturés le 31 décembre 2019.



# RÉSULTATS (1)

	Valeurs	Pourcentage
<b>AGE</b>		
25 - 35 ans	N=156	61,4%
36 - 55 ans	N=84	33,1%
>55 ans	N=14	5,5%
<b>GENRE</b>		
Femmes	N=196	77,2%
Hommes	N=58	22,8%

Tableau 1: Âge et genre de la population

<b>Lieu d'exercice</b>		
Rural	N=32	12,6%
Semi-rural	N=108	42,5%
Urbain	N=114	44,9%
<b>Années d'installation</b>		
<10 ans	N=203	79,9%
10 - 20 ans	N=34	13,4%
>20 ans	N=17	6,7%
<b>Utilisation d'un logiciel informatique en consultation</b>		
Oui	N=251	98,8%
Non	N=3	1,2%
<b>Prise de rendez-vous informatisée</b>		
Oui	N=157	61,8%
Non	N=97	38,2%

- 310 réponses, 56 exclus, soit 254 questionnaires exploitables.
- Population: une majorité de femmes et une sur représentation des classes d'âge plus jeune.
- Mode d'exercice: installés depuis moins de 10 ans, en urbain/semi-rural et informatisés.



# RÉSULTATS (2)

89,8% des médecins déclarent savoir ce qu'est la e-réputation.

41,3% des médecins pensent que la e-réputation ne concerne que les avis en ligne.

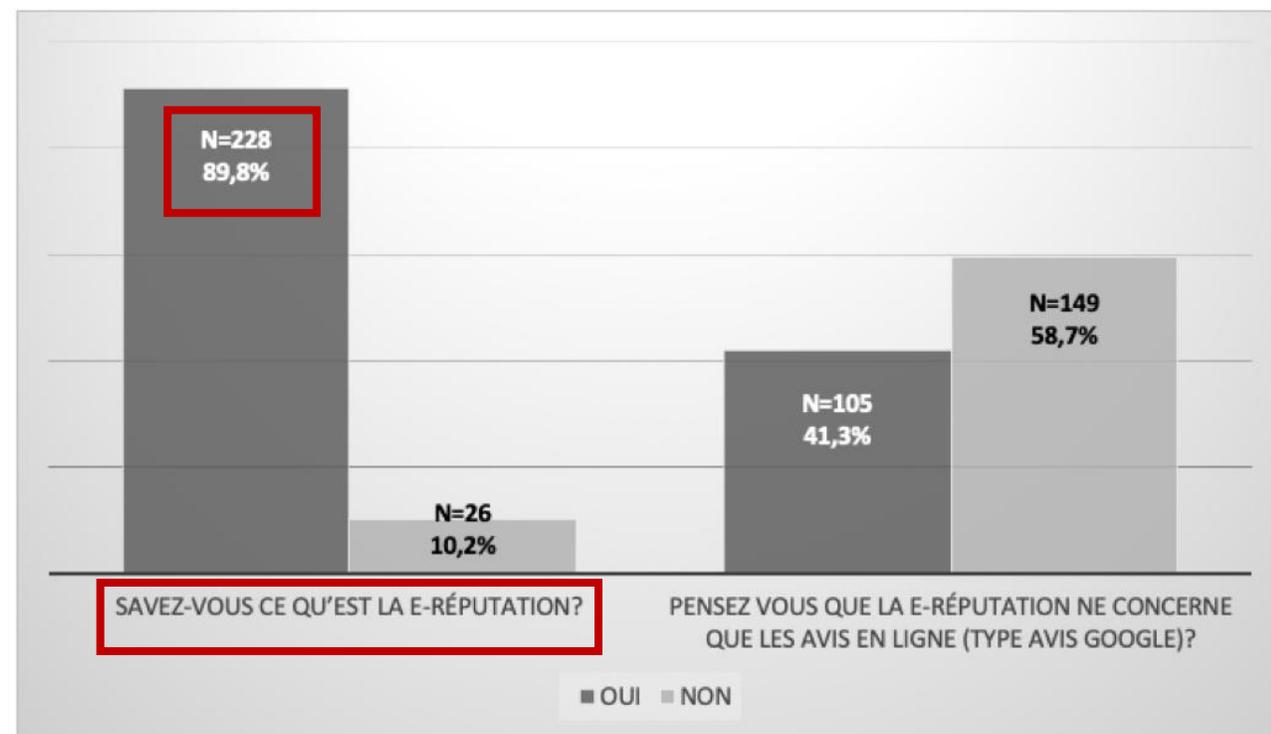


Figure 1: Définition de la E-réputation



# RÉSULTATS (3)

- 69,7% des répondants savent qu'ils sont référencés sur internet.
- Parmi eux, 50,9% ne sont pas à l'origine du référencement.

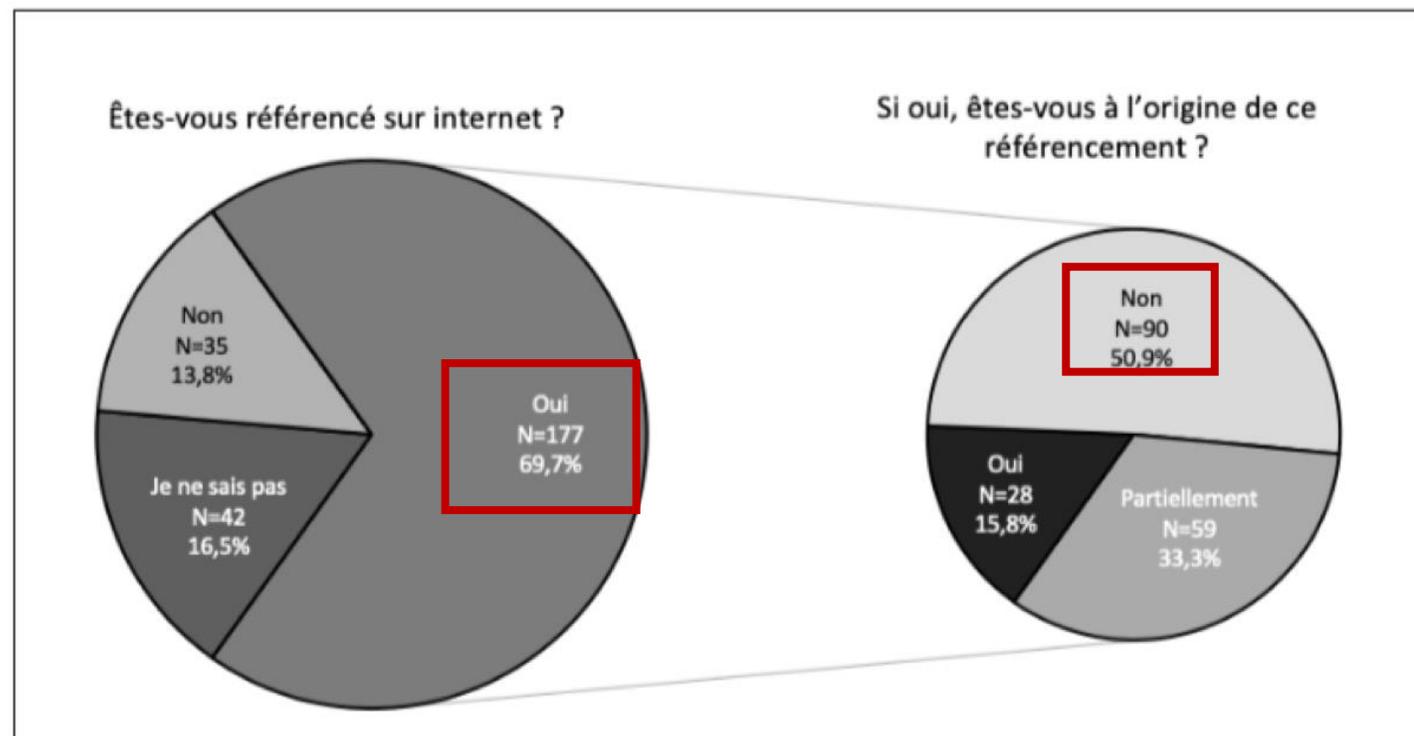


Figure 2: Référencement en ligne



# RÉSULTATS (4)

- 54,7% des médecins ont déjà pris connaissance d'avis en ligne les concernant.
- 64,6% des médecins pensent qu'il faut surveiller les avis en ligne.

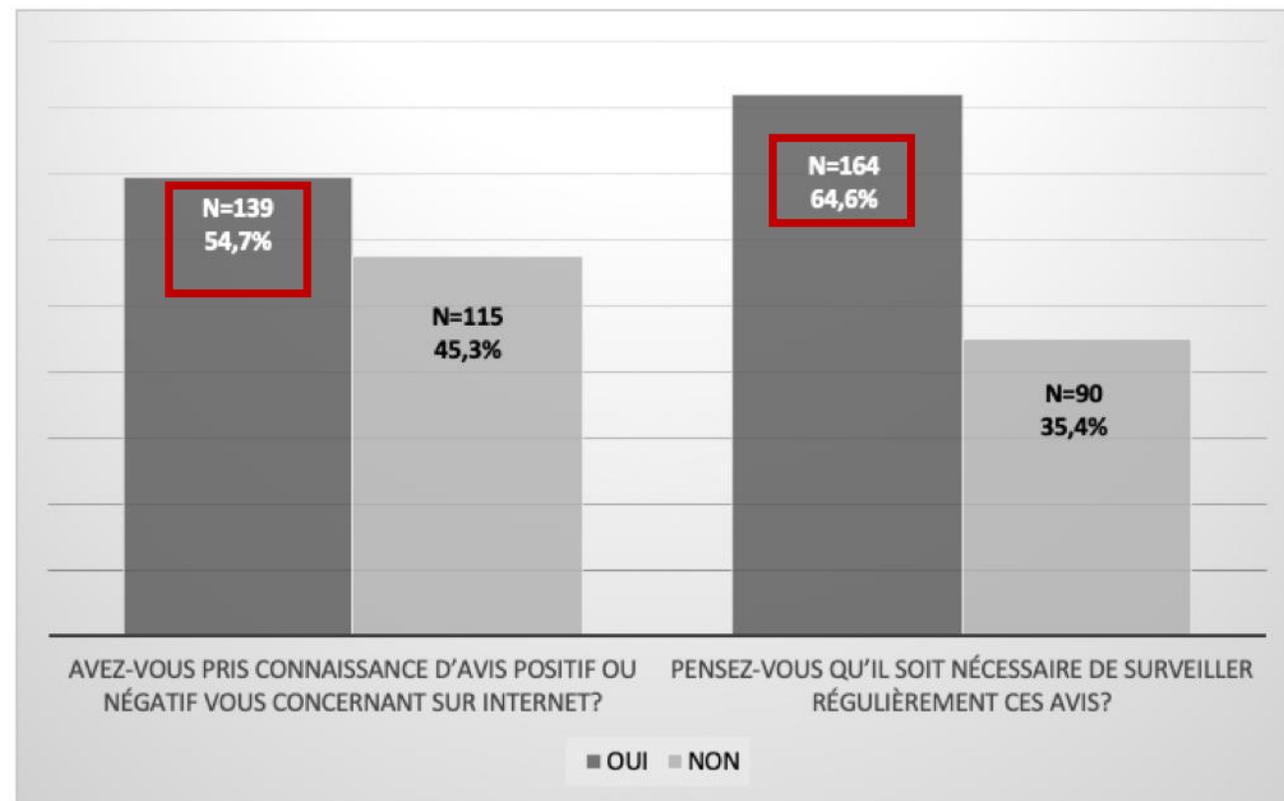


Figure 3: Observation de la E-réputation



# RÉSULTATS (5)

- 51,6% des médecins pensent que les avis en ligne sont illégaux.
- 60,2% des médecins ne différencient pas les avis légaux ou illégaux, et 81,5% ne connaissent pas les recours possibles..

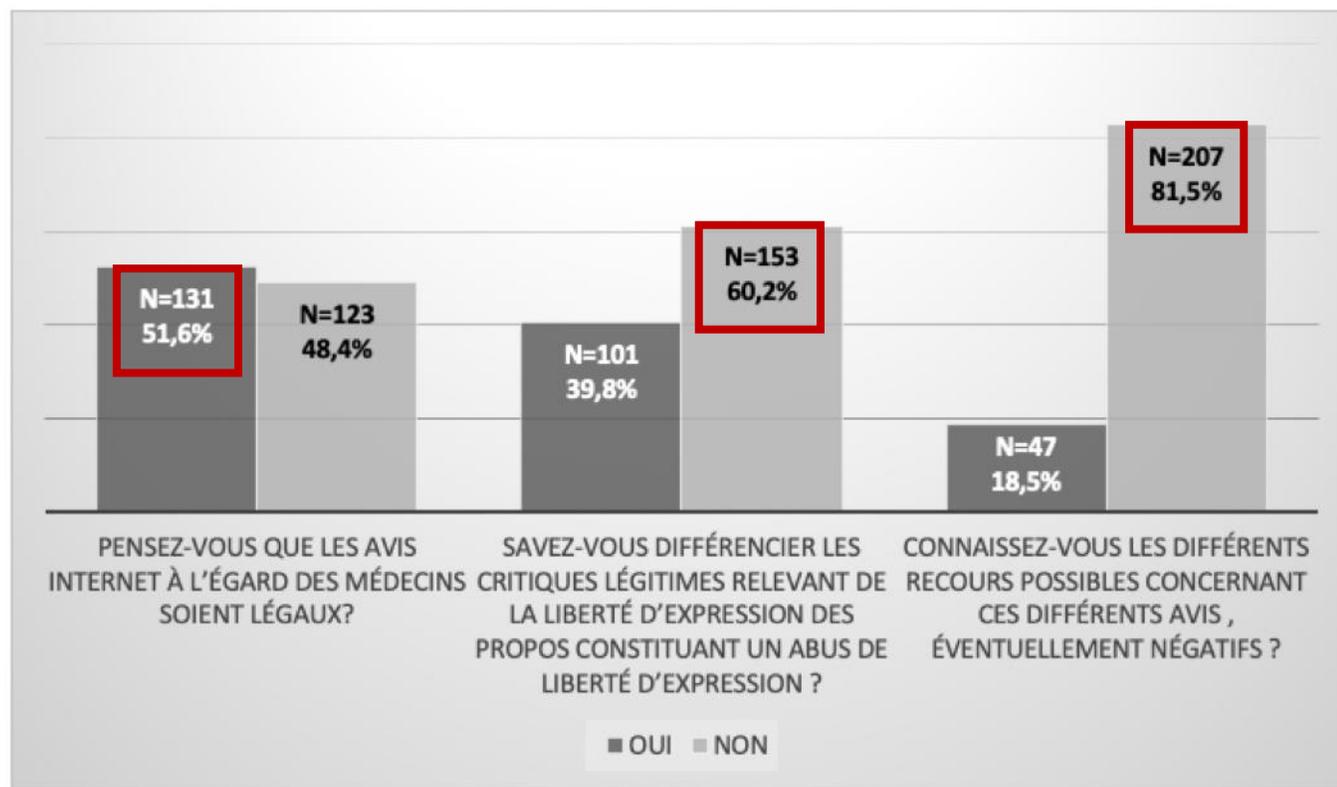


Figure 4: Législation



# RÉSULTATS (6)

- 83,5% des médecins pensent que les avis en ligne sont consultés par les patients de façon générale, et 55,5% par leurs propres patients.
- 68,5% pensent que ces avis ont un impact sur la venue des patients en consultation

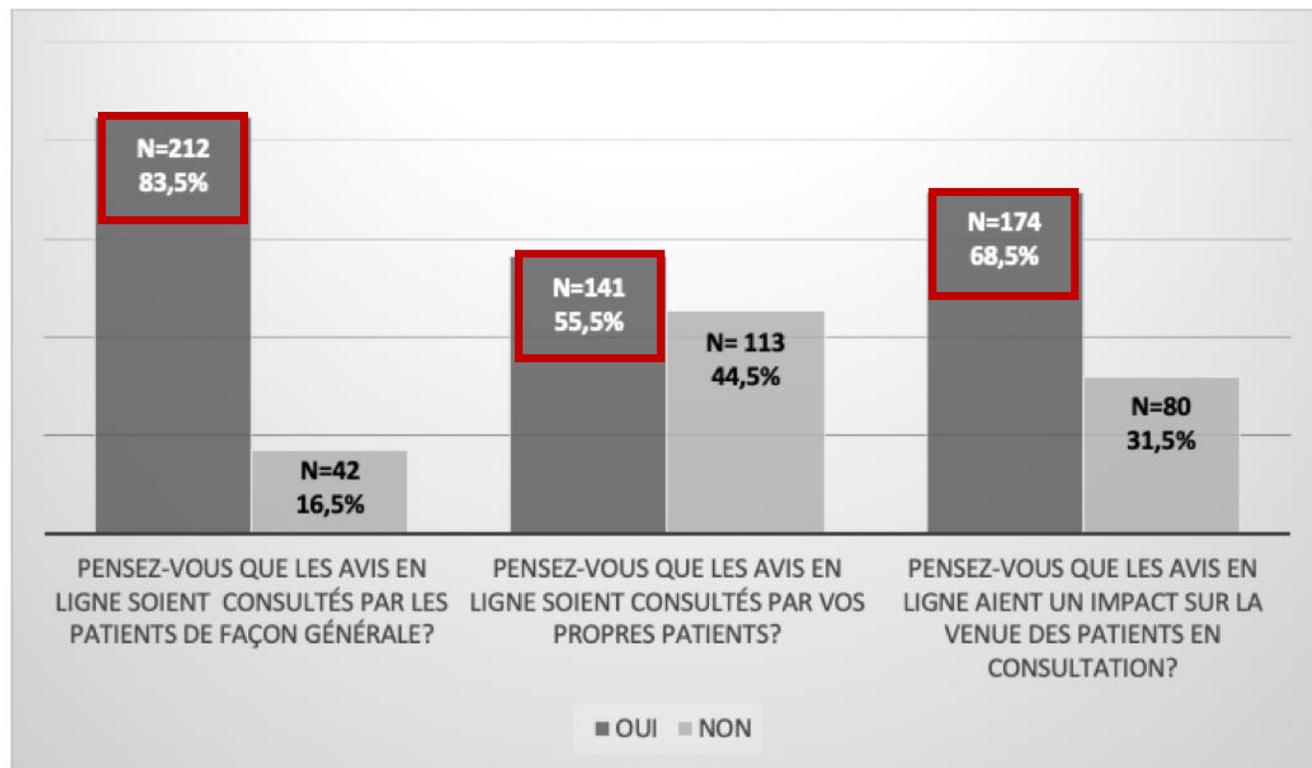


Figure 5: Impact sur le patient



# RÉSULTATS (7)

9% des médecins sont indifférents aux avis en ligne qu'ils ont eu.

61,8% des médecins pensent que les avis en ligne n'auront pas d'impact sur leur pratique.

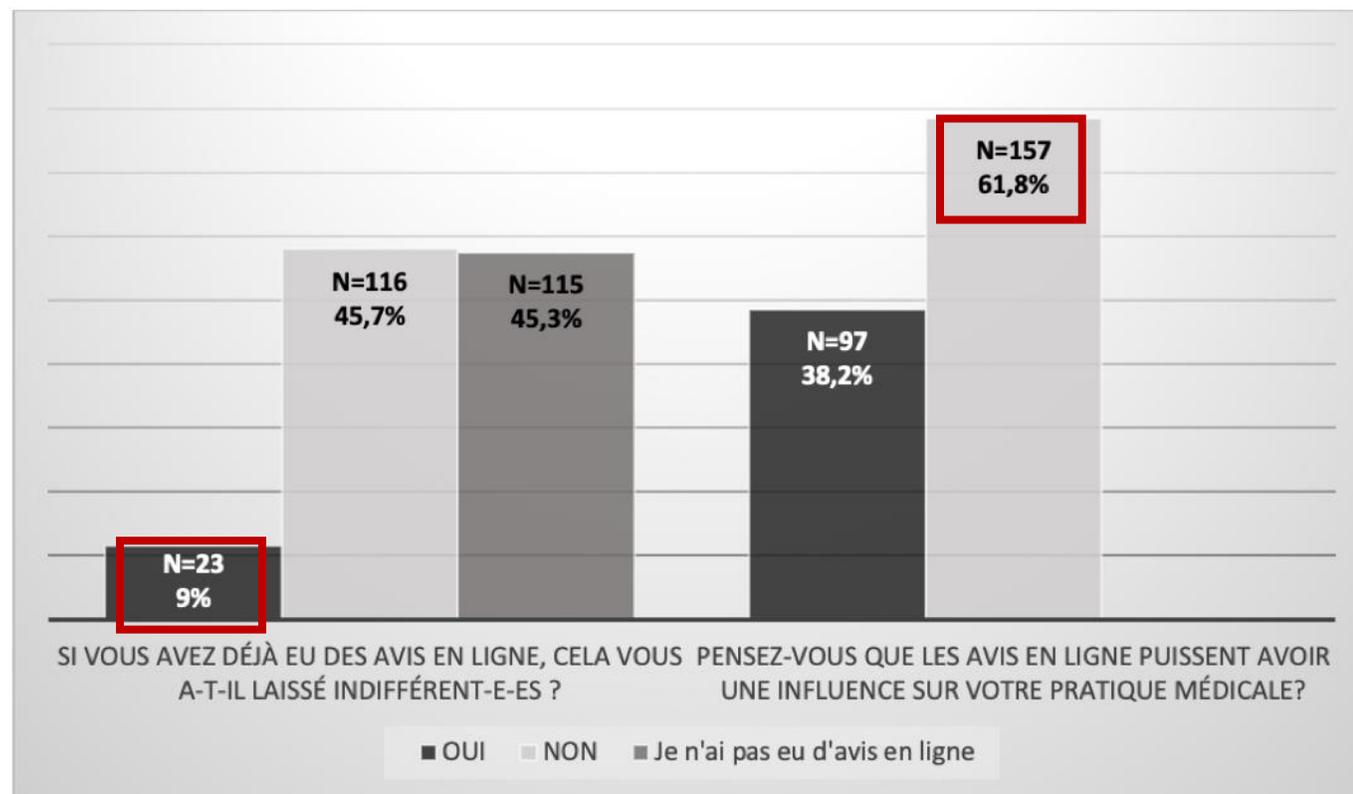


Figure 6: Impact sur le praticien



# DISCUSSION (1)

## Forces:

- sujet d'actualité, original,
- une des premières études qui interroge les médecins généralistes,
- nombres de réponses satisfaisant.

## Biais:

- de sélection,
- déclaratif,
- pas de taux de réponse.



## DISCUSSION (2)

### CONSCIENCE DE LA E-RÉPUTATION

89,8% déclarent savoir ce qu'est la E-réputation.

83,5% savent s'ils sont référencés ou non.

Conscience de l'impact potentiel des avis en ligne sur les patients.

Intérêt de surveiller les avis en ligne.



# DISCUSSION (3)

## DÉFINITIONS ET LIMITES FLOUES

Pour 41,3% des médecins: e-réputation = avis en ligne.

Pour 48,4% d'entre eux, les avis en ligne concernant les médecins sont illégaux.

Seulement 28,7% des médecins interrogés déclarent savoir ce qu'est la e-réputation et répondent correctement aux deux points précédents.



# DISCUSSION (4)

## LÉGISLATION ET GESTION NON MAITRISEES

Méconnaissance de l'aspect légal et des recours possibles.

50,9% des médecins référencés ne sont pas à l'origine de leur référencement.

Explique en partie l'appréhension des médecins face à cette nouvelle norme et peut être source d'erreur de communication.



# DISCUSSION (5)

## IMPACT SUR LES MÉDECINS

Pour la majorité des médecins, les avis en ligne sont perçus comme négatifs, source de stress.

83,5% des médecins qui ont déjà eu des avis sont sensibles à ce qui est dit d'eux.

Pas de modification de la pratique médicale.

Peur du « doctobashing\* » : non confirmé par les différentes études sur le sujet.



## DISCUSSION (6)

### LA E-RÉPUTATION NOUVELLE NORME SOCIALE

Augmentation du nombre d'avis en ligne concernant les professionnels de santé.

Participe à la modification de la relation patient/médecin.

Risque de rompre la relation de confiance entre les deux.

Attention au manque de fiabilité de ces avis



# DISCUSSION (7) RECOMMANDATIONS

- Compte mail dédié à l'activité professionnelle.
- Veille une fois par mois.
- Assurance professionnelle.
- Savoir différencier les avis licites des avis illicites.
- Capture d'écran/constat huissier en cas d'avis illicite.
- Ne pas commenter à chaud.



# CONCLUSION

Les médecins généralistes ont conscience de leur e-réputation.

Gestion encore difficile.

Prise en main de cette nouvelle norme sociale semble nécessaire par les médecins.

20<sup>e</sup>  
CONGRÈS  
NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



16 - 18 JUIN Bordeaux  
2021 PARC  
DES EXPOSITIONS



Merci



L'article 52 du texte de loi datant du 7 octobre 2016 pour une République numérique encadre les avis en ligne :

- Préciser si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle avant publication.
- Afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.
- Donner les critères de classement (chronologique, par notes...)
- Indiquer aux internautes dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.
- Signaler l'existence ou non d'une contrepartie fournie en échange de l'avis.
- Indiquer les délais de publication de l'avis et son délai de conservation.
- Mettre en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.



Vous avez le droit de vous opposer a posteriori à l'exploitation de données vous concernant, c'est le droit d'opposition :

- Identifier l'organisme à contacter (en général en cliquant sur politique vie privée ou mentions légales) : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dopposition-refuser-lutilisation-de-vos-donnees> .
- Écrire via mail/courrier/formulaire à l'éditeur, en conservant une copie de votre demande. L'éditeur dispose d'un mois pour y répondre.
- En cas d'absence de réponse à un mois, trois solutions sont possibles : porter plainte auprès de la CNIL ( <https://www.cnil.fr/fr/webform/adresser-une-plainte> ), demander judiciairement la suppression de la fiche par référé, demander le déréférencement de la fiche professionnelle publiée par les moteurs de recherche.



Une demande de déréférencement permet la suppression de résultats de recherche de votre NOM + PRENOM fournis par les moteurs de recherches, sans effacer l'information du site source (35) :

- Contacter le moteur de recherche via le formulaire dédié ou via courrier (les formulaires des principaux moteurs de recherches sont disponibles à cette adresse : <https://www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche> ).
- Motiver votre demande en joignant une pièce d'identité, en en conservant une copie.
- Le moteur de recherche dispose d'un délai d'un mois pour répondre à la demande. Au-delà, il est possible de porter plainte auprès de la CNIL.

