

PLAN

INTRODUCTION.....	3
MATÉRIEL ET MÉTHODE	6
1. PREMIÈRE PARTIE : ÉTUDE QUANTITATIVE	6
1.1. Type et objectif de l'étude.....	6
1.2. Population.....	6
1.3. Moteur de recherche Google	6
1.4. Recueil de données.....	7
1.5. Critères de jugement.....	8
1.6. Analyse des résultats	8
2. DEUXIÈME PARTIE : ÉTUDE QUALITATIVE	9
2.1. Type d'étude.....	9
2.2. Population et échantillon.....	9
2.3. Recueil de données.....	9
2.4. Analyse des résultats	9
2.5. Aspects éthiques	10
RÉSULTATS	11
3. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE	11
3.1. Caractéristiques de la population des médecins généralistes varois	11
3.2. Comparaison du groupe des MG ayant au moins un avis au groupe des MG sans avis.....	12
3.3. Population des médecins généralistes ayant au moins un avis sur Google	14
3.3.1. Caractéristiques des MG varois évalués sur Google	14
3.3.2. Analyse descriptive du nombre d'avis par MG évalué	15
3.3.3. Analyse descriptive de la note moyenne par MG évalué	16
3.3.4. Analyse descriptive du nombre de commentaires par MG évalué.....	16

3.3.5. Recherche d'une association entre le nombre de notes attribuées et la note moyenne.....	17
4. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE	19
4.1. Échantillon et commentaires	19
4.1.1. Caractéristiques de l'échantillon	19
4.1.2. Description des commentaires.....	19
4.2. Résultats de l'analyse thématique	19
4.2.1. Descriptions spécifiques.....	19
4.2.1.1. La relation médecin-malade	20
4.2.1.2. Les compétences médicales.....	22
4.2.1.3. Le cabinet médical.....	25
4.2.2. Remarques globales.....	27
DISCUSSION	29
1. RÉSULTATS	29
2. COMPARAISON À LA LITTÉRATURE	31
3. FORCES ET LIMITES	33
4. CONSÉQUENCES ET PERSPECTIVES	34
CONCLUSION	37
BIBLIOGRAPHIE	38
ANNEXES	41
Annexe 1 : Fiche Google My Business	41
Annexe 2 : Présentation des avis Google	42
Annexe 3 : Exemples de commentaires associés à des notes positives.....	43
Annexe 4 : Exemples de commentaires associés à des notes négatives.....	45
Annexe 5 : Exemples de descriptions spécifiques.....	47
ABRÉVIATIONS	65

INTRODUCTION

En 2019, Internet fait partie intégrante de la vie quotidienne de la quasi-totalité des Français. Le baromètre du numérique 2018 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP), dénombre 89 % d'internautes en France, dont 80 % ayant un usage quotidien d'Internet. La dématérialisation progressive des services publics impose aux français l'utilisation et la maîtrise des technologies numériques en ligne. Ainsi, 65 % des français ont recours à l'e-administration, pour réaliser leurs démarches administratives ou fiscales (1).

La moitié des français utilisent Internet pour rechercher des informations sur la santé, et 15 % d'entre eux échangent à ce sujet sur les forums et les réseaux sociaux (1). Les services disponibles en ligne pour la santé sont de plus en plus nombreux. De nouveaux outils sont mis à la disposition des patients et s'inscrivent dans le fonctionnement du monde actuel, par leur praticité, leur facilité d'utilisation et leur rapidité. Ils offrent une réponse rapide aux demandes des patients. L'essor de la télémédecine et des plateformes de prises de rendez-vous en ligne avec les professionnels de la santé en est un exemple.

Aujourd'hui, il est devenu commun de laisser une évaluation sur Internet après un achat. D'ailleurs selon une étude de l'Institut Français d'Opinion Publique (IFOP) réalisée en 2015, 88 % des consommateurs consultent les avis en ligne avant d'acheter un produit ou avoir recours à un service (2). Cette habitude semble à présent gagner les patients qui évaluent en ligne les professionnels de santé et notamment les médecins, générant une réputation, pouvant être qualifiée de e-réputation (3). La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a défini l'e-réputation comme étant « l'image numérique d'une personne sur Internet. Cette e-réputation est entretenue par tout ce qui concerne cette personne et qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos » (4). Le traditionnel bouche-à-oreille qui constituait en partie la patientèle pourrait être remplacé par l'évaluation en ligne des professionnels de santé.

L'évaluation en ligne des médecins existe depuis plusieurs années dans certains pays, notamment aux États-Unis. Des sites Internet destinés à l'évaluation des médecins y sont

nombreux, appelés *Physician-Rating Websites* (PRW) (5). En Angleterre, le *National Health Service* incite les patients à se rendre sur son site Internet afin de laisser une évaluation aux médecins qu'ils ont consultés (6).

Une étude réalisée en 2010, concernant l'un des PRW les plus utilisées (RatesMDs) dénombrait 16 % de médecins évalués aux États-Unis (7). Une autre étude réalisée en Allemagne s'est intéressée au PRW local en 2012, sur lequel 37 % des médecins allemands y étaient notés (8). Les études réalisées dans ces pays montrent un nombre croissant de médecins évalués sur Internet ces dernières années (7)(9).

En France, quelques sites Internet commencent à voir le jour mais semblent encore peu utilisés et ont été plutôt mal accueillis par les médecins (10)(11). Finalement, les patients semblent utiliser le plus fréquemment le moteur de recherche Google pour évaluer leurs médecins. Par l'intermédiaire d'une fiche Google My Business, le site donne des informations de localisation, de contact et d'horaires sur le professionnel. Il est également possible d'y laisser un avis constitué d'une note accompagnée ou non d'un commentaire écrit. Cependant il n'y a pas d'étude existante sur la fréquence d'utilisation des avis en ligne par les patients français pour évaluer leurs médecins.

En médecine générale, les données sur la satisfaction des patients sont peu nombreuses. C'est pourtant une dimension fondamentale de la qualité des soins (12). Il est donc essentiel de l'évaluer. L'étude des avis en ligne concernant les médecins généralistes sur Google pourrait nous apporter des données sur la satisfaction des patients.

L'évaluation en ligne des médecins en France étant encore peu étudiée, elle suscite plusieurs interrogations afin de mieux la connaître. Nous n'avons pas de données sur l'importance de ce phénomène. De plus nous aurions tendance à penser que ce sont exclusivement les patients insatisfaits qui laissent un avis en ligne sur leur médecin, induisant une moyenne des notes basse. Enfin, mieux connaître le contenu de ces évaluations en ligne nous permettrait de prendre connaissance des critères de satisfaction des patients en médecine générale.

A notre connaissance, il n'y a pas d'étude concernant les avis en ligne des médecins généralistes installés dans le département du Var et nous avons voulu en savoir plus sur ce

phénomène et son importance. Ainsi il nous a paru pertinent de nous poser les questions suivantes :

Quelle est la proportion de médecins généralistes évaluée en ligne ?

Quelle est leur moyenne générale ?

Quel est le contenu des évaluations en ligne ?

L'objectif de notre étude était donc d'analyser les notes et évaluations écrites des médecins généralistes du Var par les patients sur le moteur de recherche Google.

MATÉRIEL ET MÉTHODE

Nous avons choisis de réaliser notre étude en deux temps : une étude quantitative puis une étude qualitative afin de répondre aux mieux à notre objectif.

1. PREMIÈRE PARTIE : ÉTUDE QUANTITATIVE

1.1. Type et objectif de l'étude

La première étape de notre travail était une étude quantitative descriptive des évaluations des médecins généralistes (MG) du Var sur le moteur de recherche Google.

Elle avait pour objectif d'analyser les évaluations des MG afin de connaître l'importance de ce phénomène dans le Var, de déterminer si les notes avaient tendance à être positives ou négatives, et de décrire les facteurs associés à la présence de ces avis.

D'après les données de la littérature étrangère, nous pouvions nous attendre à ce qu'au moins un tiers des MG du Var soient évalués et que l'évaluation générale soit positive.

1.2. Population

La population de notre étude était l'ensemble des MG installés dans le Var, présents dans l'annuaire des Pages Jaunes version papier en 2019 à la rubrique « Généralistes ».

Nous avons choisi l'annuaire des Pages Jaunes car il recensait exclusivement les MG libéraux installés.

1.3. Moteur de recherche Google

Nous avons choisi le moteur de recherche Google car c'était le site Internet qui nous semblait le plus utilisé par les patients français pour évaluer leurs MG. De plus, 93 % des français utilisaient ce moteur de recherche (13). Des sites Internet spécialisés dans l'évaluations des professionnels de santé existaient, mais ils nous apparaissaient comme étant encore peu connus et utilisés dans le Var.

Le module Google My Business permet de laisser des avis à propos de lieux visités ou des prestations fournies par n'importe quels entreprises, prestataires de service, administrations ou

même biens de consommation. Ainsi, il y est possible d'évaluer les médecins (Annexe 1). La fiche Google My Business peut être créée par le professionnel ou générée automatiquement à partir de données présentes sur le web.

Chaque avis était composé d'une note entre une et cinq étoiles et pouvait être associé à un commentaire libre (Annexe 2).

1.4. Recueil de données

Pour chaque MG de notre population, nous avons recueilli le sexe et la commune d'exercice.

Les communes d'exercice ont été rassemblées en quatre classes selon le nombre d'habitants de la commune :

- 1 = Moins de 2 000 habitants : communes rurales
- 2 = Plus de 2 000 et moins de 20 000 habitants : communes semi-rurales
- 3 = Plus de 20 000 et moins de 100 000 habitants : communes urbaines
- 4 = Plus de 100 000 habitants : agglomération (ville de Toulon)

Le nombre d'habitants de chaque commune avait été collectés sur le site Internet de l'INSEE (Institut National de Statistiques des Études Économiques) (14).

Le nom et le prénom de chaque médecin généraliste de notre population ont été tapés dans la barre de recherche de Google.

Il a été noté si le MG avait une fiche Google My Business personnelle. En cas d'absence de celle-ci, nous avons précisé si le MG était référencé sur la fiche Google My Business du cabinet médical. Ils ont alors été considérés comme non évalué. En effet, les évaluations laissées par les patients pouvaient concerner plusieurs professionnels.

Nous avons ensuite recueilli les données suivantes :

- La présence de notes
- Le nombre de notes
- La note moyenne obtenue
- La présence de commentaires
- Le nombre de commentaires

Le recueil de données a été effectué au mois d'octobre 2019.

1.5. Critères de jugement

Les critères de jugement principaux étaient le nombre de MG du Var ayant au moins un avis sur le moteur de recherche Google et la moyenne générale des avis de l'ensemble des MG du Var.

Les critères de jugement secondaires étaient les facteurs associés au nombre d'avis, à la note moyenne obtenue par MG et au nombre de commentaires.

1.6. Analyse des résultats

La saisie des données a été effectuée sous Excel. L'analyse statistique a été réalisée à l'aide du logiciel en ligne P-value.

Les comparaisons entre les variables qualitatives ont été effectuées à l'aide du test du Chi-2. Les comparaisons des variables quantitatives selon la taille des communes ont été effectuées à l'aide du test de Kruskal-Wallis, et selon le sexe grâce au test de Welch. Pour mesurer l'association entre deux variables nous avons utilisé le test de corrélation de Spearman.

Une valeur de $p < 0,05$ a été considérée comme statistiquement significative.

2. DEUXIÈME PARTIE : ÉTUDE QUALITATIVE

2.1. Type d'étude

La deuxième étape de notre travail était une étude qualitative par analyse de contenu des évaluations en ligne des médecins généralistes du Var.

2.2. Population et échantillon

Notre population était issue de l'étude quantitative précédente : l'ensemble des MG du Var présents dans les Pages Jaunes et ayant au moins un commentaire sur le moteur de recherche Google en octobre 2020.

L'échantillon des MG était raisonné en fonction du sexe et de la taille de la commune. Le nombre de MG ayant des commentaires étant faible dans les communes de moins de 2 000 habitants, nous avons regroupé les communes en 2 secteurs :

- rural et semi-rural : communes de moins de 20 000 habitants,
- urbain : communes d'au moins 20 000 habitants.

2.3. Recueil de données

Nous avons réalisé le recueil de données en janvier 2020. Pour chaque MG de notre échantillon, nous avons importé l'ensemble des commentaires publiés sur Google dans un fichier Word. Au moment du recueil, certains MG avaient eu de nouveaux commentaires publiés depuis le mois d'octobre 2019. Ils ont été pris en compte pour l'analyse.

2.4. Analyse des résultats

L'analyse de contenu des commentaires des MG du Var a été réalisée à l'aide du logiciel N-Vivo 12. Nous avons utilisé une méthode mixte, inductive et déductive. En effet, l'étude de López et al (15) nous a permis de prédefinir les catégories principales suivantes : la relation médecin-malade, les compétences médicales et l'organisation du cabinet. Ensuite, un codage ouvert puis axial a défini les thèmes au sein de chaque catégorie au cours de l'analyse, et de nouvelles catégories ont été ajoutées.

Les commentaires étaient classés en positif ou négatif selon la note attribuée. Il a été décidé arbitrairement qu'une note négative était inférieure à 3 étoiles, et une note positive supérieure ou égale à 3 étoiles.

Nous avons comptabilisé la fréquence des références positives et négatives pour chaque thème et catégorie de notre analyse.

Nous avons corrigé les fautes d'orthographe présentes au sein des commentaires pour en faciliter la lecture. Cependant nous avons respecté les erreurs de syntaxe afin de ne pas déformer les propos de l'auteur.

L'analyse a été réalisée jusqu'à saturation des données.

2.5. Aspects éthiques

Les commentaires analysés sur le site Google étaient publics et donc consultables par tous. L'étude étant non intrusive, nous n'avons pas demandé l'accord préalable de la CNIL.

RÉSULTATS

3. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

3.1. Caractéristiques de la population des médecins généralistes varois

875 médecins généralistes varois étaient présents dans l'annuaire des Pages Jaunes. Leurs principales caractéristiques sont résumées dans le tableau 1.

La population des MG du Var était composée de :

- 70 % d'hommes
- 30 % de femmes

Le Var comptait 1 055 745 habitants, répartis dans 153 communes.

Les 875 MG du Var, exerçaient dans 111 communes différentes.

17 % des MG exerçaient à Toulon, ville comptant le plus d'habitants dans le Var.

Huit communes regroupaient 49 % des MG du Var : Toulon, La Seyne-sur-Mer, Hyères, Fréjus, Saint-Raphaël, Draguignan, Six-Fours-les-Plages et La Crau.

65 communes comptaient au plus 3 MG installés, et 27 communes moins d'un MG.

La répartition des MG du Var selon la taille de la commune d'exercice était la suivante :

- 3 % exerçaient dans une commune de moins de 2 000 habitants.
- 46 % exerçaient dans une commune de plus de 2 000 habitants mais moins de 20 000 habitants.
- 34 % exerçaient dans une commune plus de 20 000 habitants et moins de 100 000 habitants.
- 17 % exerçaient dans une commune de plus de 100 000 habitants.

Parmi notre population, 638 (72 %) MG avaient une fiche Google My Business personnelle. 237 (28 %) MG n'avaient pas de fiche Google My Business personnelle, parmi lesquels 82 étaient référencés sur la fiche commune du cabinet médical.

Tableau 1 : Population des MG du Var

Caractéristiques	MG varois (n=875)
Sexe	
Hommes	612 (30)
Femmes	263 (70)
Nombre d'habitants	
2 000]	23 (3)
[2 000-20 000[409 (46)
[20 000-100 000[296 (34)
[100 000	147 (17)
Fiche GMB personnelle	
OUI	638 (72)
NON	237 (28)
Fiche GMB commune au cabinet	
	82

Les données sont des effectifs (pourcentages)

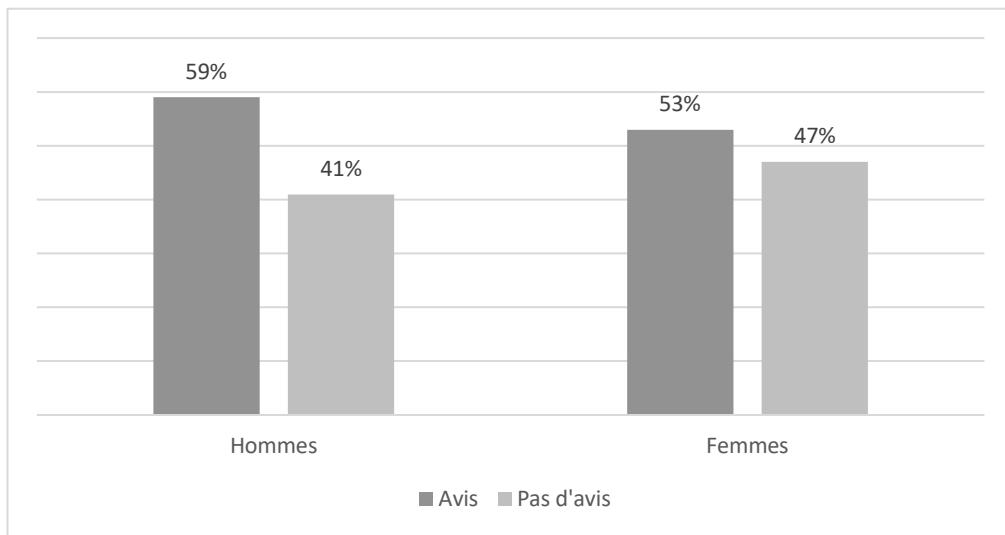
3.2. Comparaison du groupe des MG ayant au moins un avis au groupe des MG sans avis

57 % (502) des médecins généralistes varois avaient au moins un avis sur le moteur de recherche Google.

La figure 1 montre la répartition des MG avec et sans avis, selon le sexe. Il n'existe pas de différence significative entre les 2 groupes.

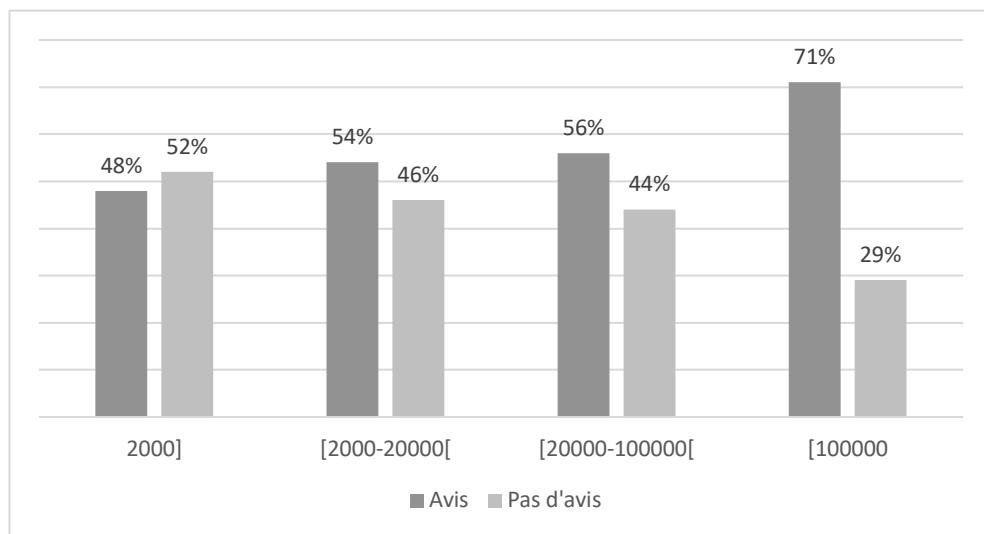
En revanche, on observait une différence statistiquement significative sur la présence d'un avis et la taille de la commune d'exercice (figure 2). Les MG exerçant dans des communes de moins de 2 000 habitants avaient moins d'avis que les MG exerçant dans des communes de plus de 2 000 habitants.

Figure 1: Répartition des MG selon la présence d'au moins un avis et le sexe



$p=0,076$

Figure 2 : Répartition des MG selon la présence d'un avis et la taille de la commune



$p=0,003$

3.3. Population des médecins généralistes ayant au moins un avis sur Google

3.3.1. Caractéristiques des MG varois évalués sur Google

Tableau 2 : Informations sur les MG évalués sur Google

	Avis*	p	Nombre d'avis**	p	Note moyenne		p	Nombre de commentaires**	p
					**	**			
MG évalués	502		4,95		4,22			2,78	
Sexe									
H	363 (72)	0,076	4,77	0,160	4,19	0,150		2,62	0,093
F	139 (28)		5,40		4,31			3,20	
Nombre habitants									
[0-2 000]	11 (2)	0,003	2,45	0,024	4,44	0,056		1,36	0,300
[2 000-20 000[221 (44)		4,62		4,29			2,53	
[20 000-100 000[166 (33)		5,20		4,16			2,94	
[100 000	104 (21)		5,50		4,16			3,19	

*Les données sont des effectifs (pourcentages). **Les données sont des moyennes.

502 médecins généralistes varois étaient évalués sur le moteur de recherche Google. Leurs caractéristiques étaient les suivantes (tableau 2) :

- 28 % de femmes
- 72 % d'hommes
- 2 % exerçaient dans une commune de moins de 2 000 habitants
- 44 % exerçaient dans une commune de plus de 2 000 habitants mais moins de 20 000 habitants
- 33 % exerçaient dans une commune plus de 20 000 habitants et moins de 100 000 habitants
- 21 % exerçaient dans une commune de plus de 100 000 habitants

Parmi les 638 MG ayant une fiche Google My Business personnelle, 136 (21 %) n'avaient pas d'avis.

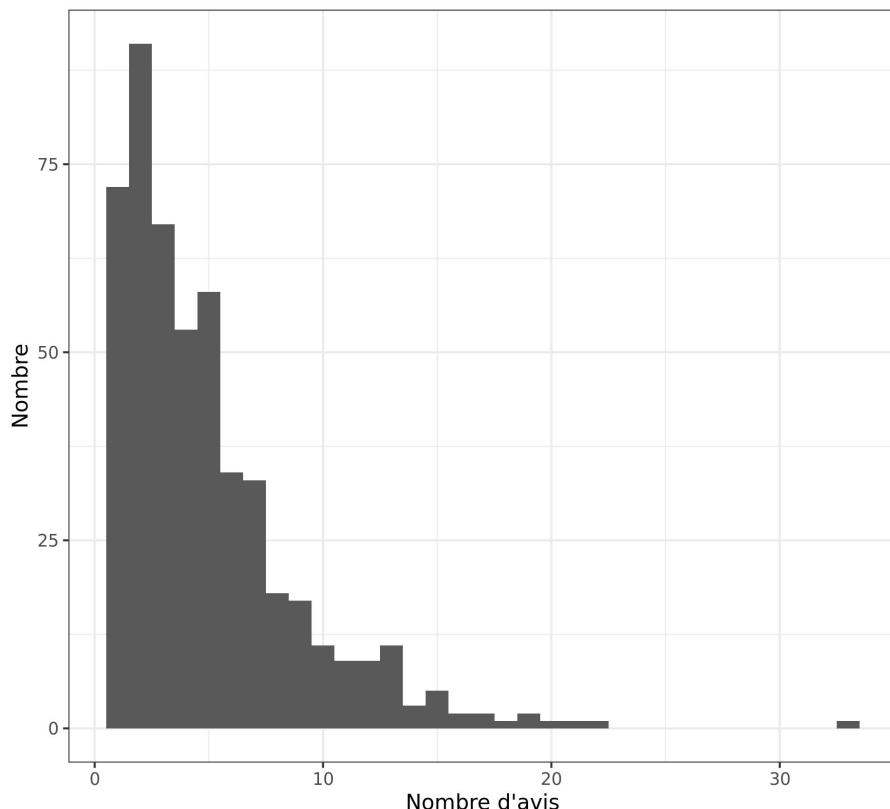
3.3.2. Analyse descriptive du nombre d'avis par MG évalué

La distribution du nombre d'avis par MG est représentée dans la figure 3.

Parmi les 502 MG évalués :

- L'étendue du nombre d'avis par MG évalué allait de 1 à 33.
- Le nombre moyen d'avis par MG était 4,95.
- 14 % des MG avaient seulement un avis.
- 50 % des MG avaient au moins 4 avis.
- Moins de 10 % des MG avaient plus de 10 avis.
- Le nombre d'avis moyen par MG évalué n'était pas significativement différent selon le sexe (tableau 2).
- Le nombre d'avis moyen par MG évalué était statistiquement différent selon la taille de la commune d'exercice. Le tableau 2 montre que les communes de plus de 2 000 habitants avaient un nombre d'avis moyen par MG plus important.

Figure 3 : Distribution du nombre d'avis par MG évalué



Les données sont des effectifs.

Moyenne 4,95 ; médiane 4,00 ; minimum 1 ; maximum 33

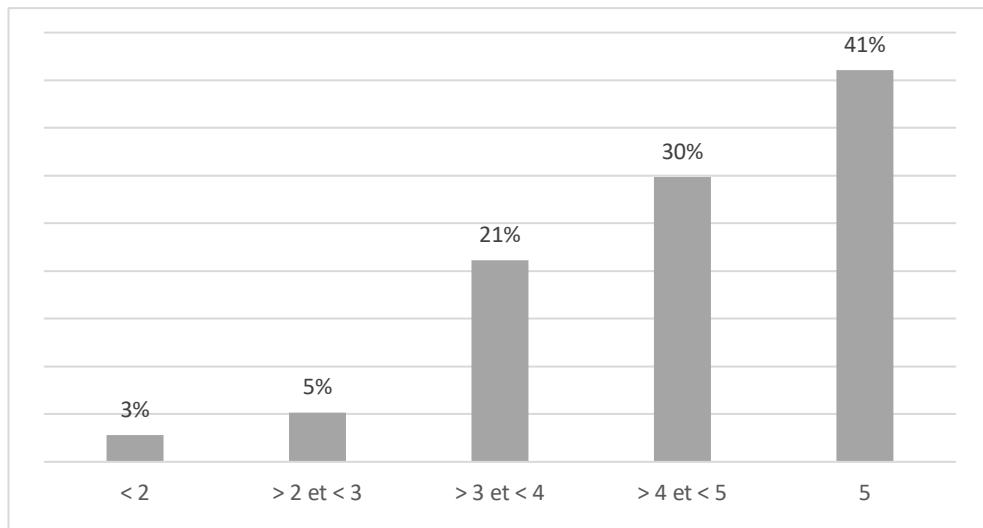
3.3.3. Analyse descriptive de la note moyenne par MG évalué

La répartition des MG évalués selon la note moyenne est représentée dans la figure 4.

Parmi les 502 MG évalués :

- La moyenne globale était de 4,22 étoiles sur 5.
- 8 % des MG avaient une note moyenne inférieure à 3 étoiles.
- 50 % des MG avaient une note moyenne supérieure ou égale à 4,5 sur 5 étoiles.
- 41 % des MG avaient une note moyenne de 5 étoiles.
- La note moyenne des MG n'était pas significativement différente selon le sexe et la taille de la commune d'exercice (tableau 2).

Figure 4 : Répartition des MG évalués selon la note moyenne



3.3.4. Analyse descriptive du nombre de commentaires par MG évalué

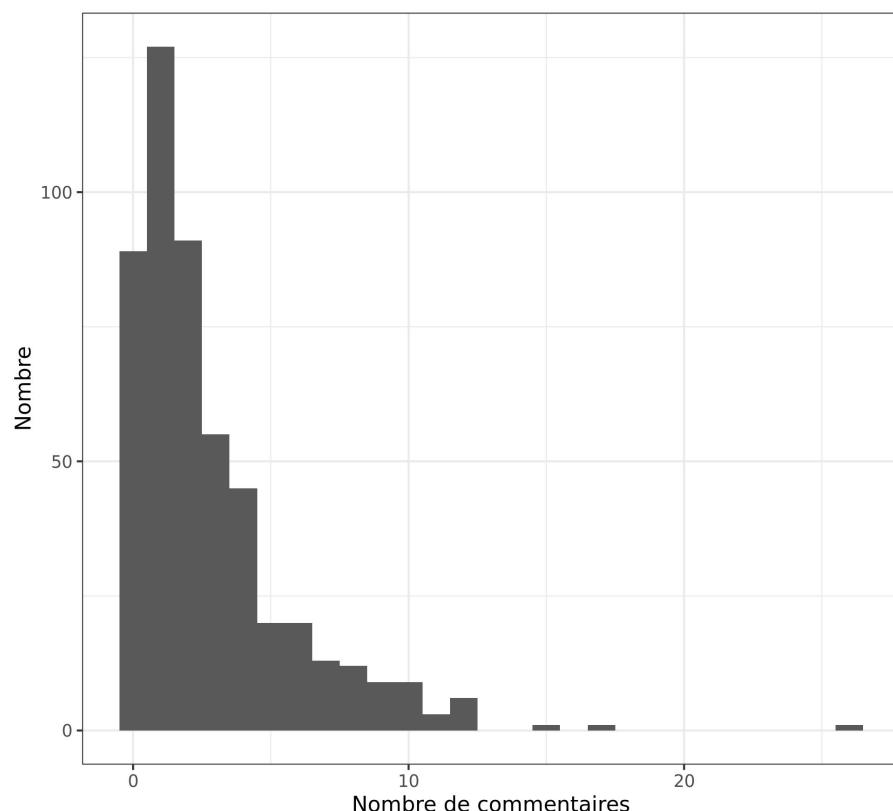
Parmi les 502 MG évalués :

- 82 % (413) avaient au moins un commentaire accompagnant la note.
- L'étendue du nombre de commentaire par MG allait de 0 à 26.
- La moyenne était de 2,78 commentaires par MG évalué.
- 25 % avaient au plus 1 commentaire.
- La médiane était de 2 commentaires par MG notés.

- 25 % avaient au moins 4 commentaires.
- Il n'y avait pas de différence significative selon le sexe et la taille de la commune d'exercice sur le nombre de commentaires par MG (tableau 2).

La figure 5 représente la distribution du nombre de commentaires par MG ayant au moins un avis.

Figure 5 : Distribution du nombre de commentaire par MG évalué



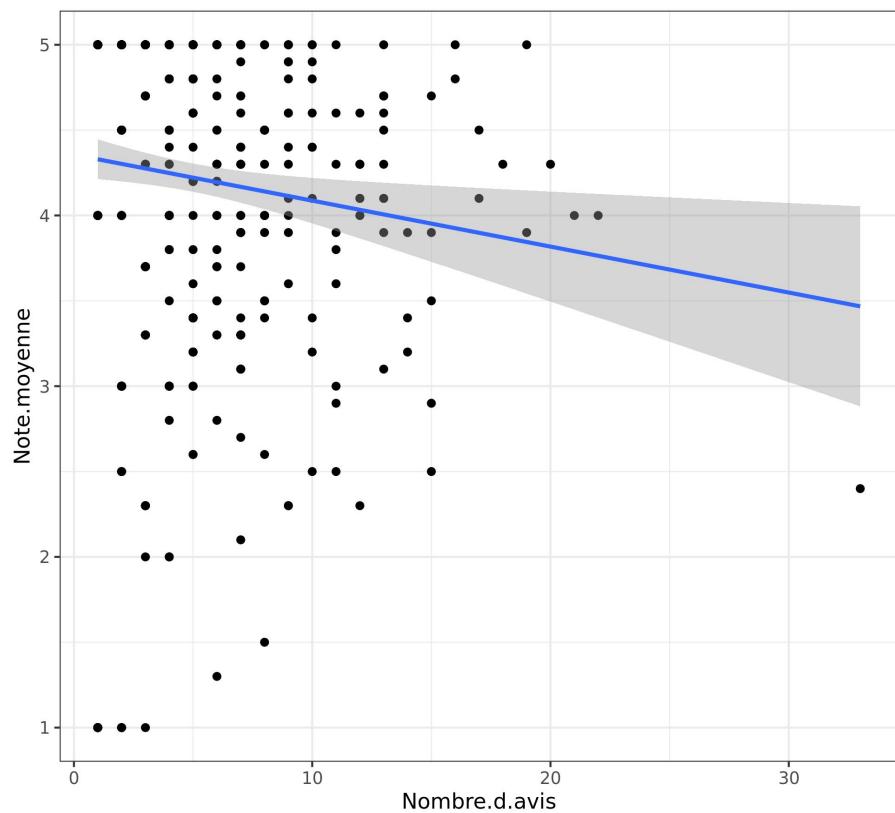
Moyenne 2,78 ; médiane 2,00 ; minimum 0 ; maximum 26

3.3.5. Recherche d'une association entre le nombre de notes attribuées et la note moyenne.

La distribution de la note moyenne en fonction du nombre d'avis est représentée dans la figure 5.

Il existait une corrélation faible négative ($R = -0,272$) significative ($p < 0,001$). Ce qui signifiait que plus le nombre d'avis par MG était important, plus la note moyenne diminuait.

Figure 6 : Association entre le nombre d'avis et la note moyenne



4. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE

4.1. Échantillon et commentaires

4.1.1. Caractéristiques de l'échantillon

413 MG varois avaient au moins un commentaire accompagnant une note entre 1 et 5 étoiles.

Notre échantillonnage raisonné final était composé de 144 MG varois dont les caractéristiques étaient les suivantes :

- Sexe : 72 hommes et 72 femmes
- Secteur d'installation : 73 MG en secteur rural et semi-rural et 71 MG en secteur urbain et en agglomération.

4.1.2. Description des commentaires

Nous avons atteint la saturation des données après l'analyse de 569 commentaires, ayant généré 1116 références. 397 commentaires étaient associés à une note positive et 172 commentaires étaient associés à une note négative. Le nombre de commentaires par MG allait de 1 à 32. Les commentaires les plus anciens avaient été publiés en 2013 et les plus récents en janvier 2020.

4.2. Résultats de l'analyse thématique

4.2.1. Descriptions spécifiques

Les descriptions spécifiques regroupaient les commentaires comportant des éléments précis donnés par le patient pour justifier la note attribuée. Les descriptions spécifiques étaient composées de 3 catégories : la relation médecin-malade, les compétences médicales et le cabinet. La relation médecin-malade et les compétences médicales, dépendantes du médecin généraliste évalué, étaient les deux catégories ayant le plus de références, dont 59 % étaient positives respectivement. La catégorie du cabinet médical, indépendante du MG contenait une majorité de références négatives (67 %).

4.2.1.1. *La relation médecin-malade*

Au total 443 références étaient en lien avec la catégorie relation médecin-malade, dont 59 % étaient issues d'un avis positif. Au sein de cette catégorie, l'analyse a fait émerger 12 thèmes dont les effectifs sont représentés dans le tableau 3.

La personnalité du MG était le thème principal de la catégorie relation médecin-malade. Les références « gentil », « humain » et « doux » étaient les qualités les plus souvent citées. A l'inverse les références « désagréable », agressif » et « hautain » étaient les défauts les plus fréquents dans les avis négatifs.

L'écoute était le thème contenant le plus de références (98) de notre analyse de contenu. Le thème était très majoritairement (87 %) associé à des avis positifs.

Le thème de la courtoisie englobait de nombreuses remarques concernant l'accueil, le respect, la politesse et l'attitude du MG. La plupart (83 %) étaient issus d'avis négatifs : « à peine rentré que vous vous sentez mis à la porte », « m'a tutoyé tout le long en me prenant pour un gamin de 10 ans », « attitude méprisante ».

Toutes les références du thème prix de la consultation, à l'exception d'une, étaient négatives. Les patients reprochaient dans leurs commentaires un prix de consultation excessif : « De plus il prend des honoraires à la carte pour une infection urinaire il m'a pris 30 euros. Quand je lui ai dit la visite ce n'est pas 25 euros ? Il m'a répondu non une infection urinaire c'est spécial le tarif est 30 euros. ». D'autres commentaires décrivaient des MG semblant être plus intéressés par l'argent que par le patient : « Tout ce qui l'intéresse c'est les 25 € de la consultation ».

Les patients citaient l'ancienneté de suivi par leur MG pour appuyer leurs avis positifs : « Le docteur D. me suit depuis que j'ai 8 ans. J'en ai 28 aujourd'hui ».

Les patients étaient satisfaits par les MG montrant de l'empathie, avec lesquels ils se sentaient en confiance et à l'aise. La maîtrise de l'anglais était également appréciée (2 références).

Les références négatives de la catégorie relation médecin-malade rapportaient le manque d'intérêt du MG envers le patient, et le sentiment d'avoir été jugé par le MG.

Enfin, le thème « MG aimant son métier » regroupait des remarques positives et négatives des patients sur l'impression que le MG donnait de travailler avec plaisir ou non.

Tableau 3 : Relation médecin-malade

Thèmes	+	Références positives représentatives	-	Références négatives représentatives	Total
Personnalité	126 (61)	<i>"Docteur gentil, doux, patient et surtout humain"</i>	79 (39)	<i>"je lui conseille des cours de sympathie"</i>	205
Écoute	85 (87)	<i>"Médecin très à l'écoute de ses patients"</i>	13 (13)	<i>"On pourrait lui demander une pharmacie complète elle n'écoute rien !"</i>	98
Courtoisie	8 (17)	<i>"L'accueil très sympathique"</i>	39 (83)	<i>"Aucune politesse !!!"</i>	47
Prix de la consultation	1 (4)	<i>"C'est rare les médecins qui ne pensent pas qu'aux chèques."</i>	25 (96)	<i>"le soucis c'est que le porte-monnaie souffre beaucoup avec lui..."</i>	26
Durée du suivi	18 (82)	<i>"Le Dr. L. est notre médecin de famille depuis 22 ans"</i>	4 (18)	<i>"au bout de huit ans avec un suivi médical ne veut pas me faire une ordonnance pour mon kinésithérapeute car soit disant elle m'a pas vu depuis 10 mois"</i>	22
Confiance	6 (67)	<i>"je lui fais confiance les yeux fermés."</i>	3 (33)	<i>"aucune confiance en lui"</i>	9
Empathie	5 (63)	<i>" très empathique."</i>	3 (37)	<i>"Aucune empathie"</i>	8
Intérêt pour le patient	2 (25)	<i>"On n'est pas un numéro de sécu comme beaucoup de médecins mais bel et bien un être à part entière."</i>	6 (75)	<i>" elle était froide et pas concernée"</i>	8
Aime son métier	4 (50)	<i>"Médecin qui aime faire son boulot."</i>	4 (50)	<i>"On voit vite qu'elle n'aime pas son métier et qu'elle n'aime pas les gens!"</i>	8
Met à l'aise	5 (83)	<i>" met à l'aise directement"</i>	1 (17)	<i>"Il m'a mis très mal à l'aise."</i>	6
Jugement	1 (25)	<i>"avec qui on ne se sent pas jugé."</i>	3 (75)	<i>"Si vous êtes de couleur autre que blanche, ou d'un style vestimentaire non approprié selon la norme, éviter ce médecin...."</i>	4
Parle anglais	2 (100)	<i>"L'un des rares experts dans la région qui parle anglais."</i>	-		2
	263 (59)		180 (41)		443

+ références positives, - références négatives. Les données sont des effectifs (avec pourcentage)

4.2.1.2. *Les compétences médicales*

327 références étaient en lien avec les compétences médicales du MG. Le tableau 4 résume les 18 thèmes appartenant à cette catégorie.

Les thèmes majeurs de cette catégorie concernaient d'une part les compétences et le professionnalisme du MG, et d'autre part la satisfaction de la prise en charge. Les patients exprimaient leur satisfaction globale : « prise en charge pertinente et efficace », ou plus spécifiquement leur perception de réussite ou non du diagnostic : « il a posé un mauvais diagnostic » et de la prescription : « il ne prescrit pas de remèdes inutiles ».

La satisfaction globale de la prise en charge regroupait parmi les avis négatifs, des patients ayant une impression globale d'échec « il s'est ensuivi une aggravation de mon cas », qui pouvait être en lien avec la consigne de revenir en cas d'absence d'amélioration : « Je trouve ça inadmissible que lorsque je quitte la consultation ce médecin me dise de repasser si ça ne va pas mieux ». L'insatisfaction découlait également de l'absence d'orientation vers un spécialiste : « d'autant qu'il ne m'a proposé ni de déboucher, ni d'aller voir un ORL ».

La disponibilité des MG était souvent évoquée dans les commentaires. Les avis positifs décrivaient des MG recevant facilement les patients en cas d'urgence : « elle peut nous prendre entre deux patients », avec des horaires larges de travail. Les avis négatifs reprochaient aux MG des absences répétées « médecin rarement là », et des difficultés à les avoir au téléphone : « pas joignable ».

La durée de la consultation était également un autre thème majeur de cette catégorie recueillant autant d'avis positifs : « n'est pas avare de son temps ce qui est une denrée rare », que d'avis négatifs « une fois dans le cabinet face à elle, il faut aller vite vite vite, madame est pressée elle fait tout à la volée ! ».

Dans leurs avis positifs, les patients mettaient en avant les compétences en pédiatrie de leurs MG, leur facilité de contact, leur patience et douceur avec les enfants : « a mis à l'aise notre enfant malgré ses cris ».

Au sujet de l'examen clinique, les patients soulignaient le temps pris par le MG pour le réaliser. Cependant, la plupart des références du thème étaient négatives, les patients faisant part de l'absence totale d'examen : « n'auscule jamais », ou d'examen clinique insatisfaisant : « je lui ai parlé de mes seins elle n'a même pas pris la peine de regarder », « m'auscule de partout sauf là où j'ai mal, j'ai trouvé ça bizarre ».

Les thèmes de cette catégorie concernaient également les conseils donnés aux patients par le MG, les qualités de « médecin de famille » du MG, ou les autres activités exercées comme la médecine esthétique ou l'ostéopathie.

Quatre références négatives concernaient le manque d'éthique et de matériel.

Enfin cinq références évoquaient le refus par le MG de recevoir un patient en consultation : « j'avais attendu ¾ d'heure dans la salle d'attente et pour me dire au final ah non ça ne va pas être possible j'ai pas encore mangé revenez lundi au revoir ».

Tableau 4 : Compétences médicales

Thèmes	+	Références positives représentatives	-	Références négatives représentatives	Total
Compétence	28 (57)	" <i>Médecin généraliste très compétent</i> "	21 (43)	" <i>Ne surtout pas se faire consulter par ce médecin incompétent !!!</i> "	49
Prise en charge	21 (53)	" <i>il a très bien soigné ma varicelle</i> "	19 (48)	" <i>Complètement inefficace...</i> "	40
Diagnostic	24 (69)	" <i>il va droit à l'essentiel et son diagnostic est sûr</i> "	11 (31)	" <i>donne plusieurs faux diagnostics</i> "	35
Professionnalisme	23 (74)	" <i>Le Docteur L. est un bon professionnel</i> "	8 (26)	" <i>Médecin très peu professionnel</i> "	31
Disponibilité	24 (83)	" <i>il travaille les soirs dimanches et jours fériés ce qui devient rare</i> "	5 (17)	" <i>pas joignable</i> "	29
Durée de la consultation	14 (52)	" <i>prends le temps de consulter son patient</i> "	13 (48)	" <i>rendez-vous chronométrés pour en faire le plus possible</i> "	27
Prescription	7 (32)	" <i>il ne prescrit pas de remèdes inutiles.</i> "	15 (68)	" <i>Pas d'antihistaminique sur l'ordonnance génial je vais repasser des semaines avec mes allergies adorées.</i> "	22
Pédiatrie	15 (71)	" <i>Très douce avec ses petits patients</i> "	6 (29)	" <i>Médecin sans empathie envers les enfants</i> "	21
Explication	10 (63)	" <i>Le docteur m'a très bien expliqué mon traitement</i> "	6 (38)	" <i>pas du tout pédagogue</i> "	16
Examen clinique	3 (21)	" <i>prend le temps de vous examiner</i> "	11 (79)	" <i>ausculté en 2 minutes</i> "	14
Continuité des soins	7 (70)	" <i>très soucieux de son patient et de son évolution</i> "	3 (30)	" <i>Médecin n'ayant aucun suivi</i> "	10
Conseil	8 (100)	" <i>toujours de bons conseils.</i> "	-	-	8
Médecin de Famille	7 (100)	" <i>Médecin de famille</i> "	-	-	7
Refus de soin	-		5 (100)	" <i>Malgré l'urgence et un créneau libre d'accès !! La médecin a préféré rester dans son cabinet plutôt que de porter assistance</i> "	5
Autre activité	2 (40)	" <i>propose également des soins esthétiques</i> "	3 (60)	" <i>Attention aux soi-disant séances d'ostéopathie</i> "	5
Connaissance	1 (25)	" <i>Il actualise ses connaissances régulièrement</i> "	3 (75)	" <i>il ne savait pas à quoi étaient dus certains de ces maux (??)</i> "	4
Éthique	-	-	2 (100)	" <i>Mon dernier rendez-vous il y a quelques semaines m'a déçu par son manque d'éthique</i> "	2
Matériel	-	-	2 (100)	" <i>pas d'ordinateur, pas de dossier</i> "	2
	194 (59)		133 (41)		327

+ références positives, - références négatives. Les données sont des effectifs (avec pourcentage)

4.2.1.3. Le cabinet médical

136 références correspondaient à la catégorie du cabinet médical, qui s'articulait autour de 7 thèmes résumés dans le tableau 5. 68 % des références de la catégorie étaient négatives.

Tableau 5 : Cabinet médical

Thèmes	+	Références positives représentatives	-	Références négatives représentatives	Total
Attente en salle d'attente	19 (44)	"Pas d'attente c'est super ce cabinet mérite ses 5 étoiles"	24 (56)	"une heure de retard à chaque rdv"	43
Prise de rendez-vous	8 (24)	"Possibilité de prendre rendez-vous via Doctolib. C'est super pratique"	25 (76)	"pour avoir un rendez-vous il faut attendre plus d'une semaine"	33
Environnement	11 (52)	"Le cabinet est facile d'accès"	10 (48)	"bâtiment vieux et dégradé."	21
Secrétariat	2 (13)	"secrétaire agréable gentille"	14 (87)	"le secrétariat ne répond que très peu souvent aux appels"	16
Autre personnel	1 (10)	"Très satisfaite de ce docteur ainsi que de sa remplaçante lors de ses congés"	9 (90)	"il y a beaucoup trop d'internes on ne la voit jamais même si on demande ..."	10
Règlement	2 (22)	"Si vous venez d'un pays différent, sachez que vous utilisez une carte bancaire pour payer."	7 (78)	"m'a gentiment fait régler la consultation alors que je suis en ALD"	9
Visite à domicile	1 (25)	"Heureusement que nous l'avons dans le Canton et même au-delà car il ne refuse jamais de se déplacer même si ce n'est pas dans son secteur et que ce n'est pas son patient."	3 (75)	"elle ne se déplace pas à domicile"	4
	44 (32)		92 (68)		136

+ références positives, - références négatives. Les données sont des effectifs (avec pourcentage)

L'attente en salle d'attente, et la prise de rendez-vous avec le MG représentaient plus de la moitié des références de la catégorie.

Le thème de l'attente avant le rendez-vous était partagé en trois groupes de commentaires. Les patients satisfaits d'avoir peu attendu, et attribuant un avis positif : « ponctuelle ». Les patients ayant attribué un avis positif car globalement satisfaits de leur MG, mais soulignant du retard dans les rendez-vous : « Parfois beaucoup d'attente, mais ça en vaut la peine pour être bien soigné ». Le troisième et dernier groupe était constitué des patients attribuant un avis négatif lié à une attente jugée trop longue en salle d'attente. Certains commentaires précisaient que l'attente était liée à l'arrivée tardive du MG : « rendez-vous 8h30 le médecin n'est pas à l'heure franchement inadmissible », ou parce que le MG faisait passer avant des rendez-vous non prévu : « fait toujours passer des gens sortis de nulle part juste avant vous ! ». Une précision était apportée également par les parents ayant attendu longtemps avec leurs jeunes enfants : « très longue attente avec un enfant de 2 ans ! ».

La prise de rendez-vous comportait 76 % de références négatives, parmi lesquels le refus de consulter de nouveaux patients : « Ne veut pas me prendre en rdv car elle a décidé qu'elle a déjà assez de patients ! », des problèmes liés à l'utilisation des plateformes de rendez-vous en ligne : « Cinquième rdv annulé par Doctolib ... je sais pas ce que j'ai fait ». Les autres références du thème rapportaient aussi les difficultés pour obtenir un rendez-vous rapidement et les consultations annulées sans prévenir le patient : « il ne prévient pas de ses absences autrement qu'avec un post-it sur la porte du cabinet ». Les références positives évoquaient des délais d'obtention de rendez-vous rapide, l'existence de plage de consultation sans rendez-vous « sans rendez-vous, ce qui est bien pratique », et la possibilité de prendre rendez-vous en ligne : « de plus la prise de rdv sur Doctolib est très efficace on peut gérer son planning ».

L'environnement était le seul thème de la catégorie dont la majorité des références étaient positives. Les facilités d'accès au cabinet, le confort et la propreté ainsi que la présence d'un parking à proximité étaient appréciés par les patients. Un patient était satisfait de pouvoir trouver une pharmacie à côté du cabinet de son MG : « Très pratique d'avoir la pharmacie au RDC ». Les commentaires négatifs critiquaient le manque de propreté et de confort « salle d'attente exécrable », et un accès ardu par manque d'installation « pas d'ascenseur pour accéder au cabinet » ou lié à une localisation difficile « introuvable ».

Le thème du secrétariat rassemblait essentiellement des commentaires négatifs. Il concernait d'une part les échanges avec les secrétaires « secrétaires pas sympas du tout », « dire bonjour quand on arrive et lâcher sa copine au téléphone pour nous parler droit dans les yeux serait une option sympathique aussi ». D'autre part, les difficultés à joindre le secrétariat au téléphone était régulièrement évoquées : « le standard ne répond qu'une fois sur 10 ».

Les autres personnels travaillant au sein du cabinet étaient également présents dans les commentaires des MG. Les patients manifestaient leur mécontentement d'avoir été reçu en consultation par l'interne au lieu de leur MG : « il y a beaucoup trop d'internes on ne la voit jamais même si on demande... », « on prend un rendez-vous avec un docteur ... Et on se retrouve en consultation avec un interne qui cherche notre problème sur Google ». Les patients évaluaient également les remplaçants, avec une majorité d'avis négatifs : « pour le remplaçant il est à l'image de sa dénomination, il dépanne !!! ».

Le thème du règlement contenait des références positives et négatives sur les moyens de paiement proposé et la pratique du tiers-payant par le cabinet. L'utilisation du terminal bancaire pour les règlements par CB semblait être un critère de satisfaction : « pas de cb donc bizarre », « et bien sûr pas d'appareil à carte bleue ». Deux patients reprochaient au MG de ne pas avoir pu revenir régler la consultation plus tard : « il refuse que je revienne payer plus tard Donc je vais aller chercher de suite de l'argent pour avoir l'ordonnance. A pied un enfant dans les bras ».

Enfin le dernier thème de la catégorie concernait les visites à domicile. Alors qu'un patient manifestait la satisfaction d'avoir un MG faisant des visites à domicile, les références négatives déploraient l'absence ou le refus de déplacement à domicile du MG. Un patient rapportait avoir attendu la visite de son MG au domicile, finalement jamais venu : « J'ai demandé 1 fois s'il pouvait se déplacer car j'étais cloué au lit, il a été d'accord mais n'est jamais venu ».

4.2.2. Remarques globales

Les remarques globales se différenciaient des descriptions spécifiques par leur absence d'information sur les critères de satisfaction des patients. Elles comportaient trois catégories présentées dans le tableau 6 : les appréciations générales sur le MG, les patients recommandant le MG, et l'intention du patient de revenir consulter le MG. La première était à 93 % composée de références positives, alors que les deux dernières catégories étaient majoritairement composées de références négatives.

Tableau 6 : Remarques globales

Thèmes	+	Références positives représentatives	-	Références négatives représentatives	Total
Appréciation générale	103 (93)	<i>"Super médecin"</i>	8 (7)	<i>"Très mauvais médecin"</i>	111
Recommandation	34 (40)	<i>"Je recommande vivement ce médecin"</i>	52 (60)	<i>"À FUIR"</i>	86
Intention de revenir	3 (23)	<i>"Ce premier contact (...) m'a convaincu d'y retourner"</i>	10 (77)	<i>"Bof... j'irai voir un autre médecin"</i>	13
	140 (67)		70 (33)		210

+ références positives, - références négatives

DISCUSSION

1. RÉSULTATS

Notre travail, composé d'une étude quantitative puis d'une étude qualitative a permis de répondre aux questions posées dans l'introduction.

Nous avons pu affirmer nos deux hypothèses de départ qui étaient que plus d'un tiers des MG du Var seraient évalués et que l'évaluation générale serait positive. En effet, notre étude quantitative a montré que 57 % des MG du Var avaient au moins un avis sur le moteur de recherche Google. La moyenne générale des MG varois était de 4,22 étoiles sur 5, donc positive.

Nous nous attendions à observer un tiers de MG évalués sur Internet, d'après la revue de la littérature étrangère (8). Nos résultats étaient supérieurs puisque plus de la moitié des MG avaient au moins un avis sur Google. Deux études françaises ayant été publiées durant notre travail, retrouvaient également des proportions similaires aux nôtres (16)(17). L'évaluation des MG en ligne en France était plus populaire que ce que nous pensions avant le début de notre travail. Même si peu d'études françaises se sont penchées sur le sujet, le phénomène existait bien déjà depuis quelques années puisque les plus anciens avis avaient été publiés en 2013.

Nous redoutions que les avis publiés sur Internet soient essentiellement ceux des patients insatisfaits. Nous avons constaté le contraire, puisque la moyenne générale des MG du Var était de 4,22 étoiles sur 5. En outre, 8 % seulement avaient une note inférieure à 3 étoiles. Ces résultats rejoignaient également ceux des deux études françaises (16)(17). D'autre part, l'analyse de contenu des commentaires a révélé que les patients pouvaient noter positivement leur MG, tout en proposant des axes d'amélioration (notamment sur l'attente longue avant la consultation).

Une association faible existait entre le nombre de notes et la note moyenne des MG. Plus le nombre de notes par MG augmentait, plus la note moyenne diminuait. Ce résultat ne nous paraissait pas inquiétant. D'abord parce que même si les notes moyennes diminuaient,

elles restaient en majorité positives et élevées (4,22 de note moyenne). Ensuite, une bonne évaluation générale, sans être maximale (5 étoiles) rendait les avis plus authentiques. Ce qui était probablement plus rassurant pour les patients à la recherche d'un MG sur Internet. D'ailleurs, l'étude de l'IFOP validait cette hypothèse en ce qui concerne les services et biens commerciaux (2) : 68 % des consommateurs avaient plus confiance quand ils lisaient des avis positifs et négatifs sur une entreprise, soupçonnant que celles ayant 100 % d'avis positifs manquent de transparence ou aient recours à de faux avis.

Notre analyse statistique n'a pas retrouvé de différences entre les hommes et les femmes sur la présence d'avis, leurs nombres, la note moyenne et le nombre de commentaires. Les résultats de l'étude de Chapuis (16) étaient similaires. En revanche, les autres études réalisées dans la littérature n'allait pas toutes dans ce sens. Sénéchal dans son travail de thèse, constatait que les MG hommes était statistiquement plus susceptibles d'avoir au moins un avis sur Google que les MG femmes (17). Emmert, avait trouvé que les femmes étaient statistiquement mieux évaluées que les hommes (8). Cependant le travail de ce dernier avait été réalisé en 2012, et l'ensemble des spécialités médicales et chirurgicales étaient incluses dans cette analyse, en plus des médecins généralistes, pouvant expliquer la différence observée.

Nous avons retrouvé une différence statistiquement significative entre les tailles des communes d'exercice sur la présence d'au moins un avis sur Google et le nombre d'avis par MG. Les patients des communes de moins de 2 000 habitants, correspondant au secteur rural, publiaient moins d'avis en ligne. Le nombre de MG évalués et installés dans les communes de moins de 2 000 habitants étaient beaucoup plus faible (2 %). De plus, cela pouvait être expliqué par les inégalité d'accès à Internet dans ces communes et à une population plus vieillissante et donc moins connectée (1).

Notre analyse de contenu des commentaires publiés par les patients a permis l'identification de nombreux critères de satisfaction. Les catégories de la relation médecin malade et des compétences médicales rassemblaient le plus de références positives. En revanche, les commentaires en lien avec le cabinet médical étaient essentiellement négatifs. Nos résultats ont réaffirmé la place prédominante de la relation médecin-malade dans l'efficacité des soins. En témoignaient les nombreuses références comptabilisées au sein de cette catégorie. Ainsi, la personnalité du médecin, son écoute, sa courtoisie, son empathie étaient des critères qui ressortaient comme étant fondamentaux pour les patients. Le prix de la consultation était également évalué dans les commentaires. Nous avions décidé de le placer

dans la catégorie relation médecin-malade car il nous semblait être en lien avec la capacité relationnelle du médecin à rendre compréhensible le tarif de la consultation. Par exemple, les patients qui décrivaient un MG uniquement intéressé par le règlement de la consultation avaient probablement reçu (ou sans doute ressenti...) une attention en deçà de leurs attentes.

Nous avons pu voir également que les patients étaient nombreux à évaluer les compétences médicales du MG. Ils commentaient de manière globale la prise en charge, ou plus spécifiquement les connaissances, l'examen clinique, le diagnostic et les prescriptions du MG. Dans quelle mesure un patient pouvait-il les évaluer de manière pertinente et valide ? En effet, les patients n'avaient a priori pas de connaissances médicales universitaires. Ils jugeaient avec leurs expériences personnelles ou celles vécues par leurs proches, ou par les informations obtenues via les médias. La pertinence de ces commentaires nous semblait être limitée. En revanche, les avis sur la disponibilité, la durée de la consultation, les explications, les conseils et la continuité des soins nous paraissaient plus recevables et avoir d'avantage leur place.

La catégorie du cabinet médical, était celle ayant reçue le plus de références négatives. L'attente avant le rendez-vous liée au retard du MG dans ses consultations notamment. Cela ne nous a pas surpris, car c'était un problème auxquels nous pouvions être confrontés dans notre pratique quotidienne, et dont nous connaissions la plainte qu'elle pouvait engendrer. Le secrétariat et la prise de rendez-vous étaient des thèmes engendrant des avis négatifs.

Nos résultats ont montré que le phénomène d'évaluation en ligne des MG existait bien dans le Var. Son poids n'était pas négligeable puisque la moitié avait au moins un avis. L'utilisation des avis en ligne était une pratique qui semblait se démocratiser. Nous avons d'ailleurs pu observer une augmentation de l'étendue des commentaires entre notre étude quantitative datant d'octobre 2019 (26 commentaires) et notre étude qualitative datant de janvier 2020 (32 commentaires).

2. COMPARAISON À LA LITTÉRATURE

L'étude quantitative de Sénéchal sur les médecins généralistes de l'Isère (17), avait analysé de manière exhaustive les facteurs pouvant influencer la présence d'avis et la note moyenne. Ainsi, la convention d'exercice, les années d'expériences, la zone d'intercommunalité et de niveau d'accès aux soins au sein du département dans lequel le MG

exerçait avaient été intégrés à l'analyse statistique, en plus du sexe et de la taille de la ville. Les médecins ayant entre 20 et 30 années d'expérience étaient significativement plus notés que ceux ayant moins de 10 années d'expérience. Les MG ayant le plus d'années d'expérience recevaient de moins bonnes évaluations que les plus jeunes.

Nous n'avons pas intégré dans notre recueil de données autant d'informations, et notamment l'âge et le nombre d'années d'expériences, qui auraient été pourtant pertinentes pour notre analyse. La raison étant que nous n'avons pas pu les obtenir. En effet, nous avions sollicité l'ordre des médecins du Var, mais ils n'avaient pas donné suite à notre demande. Sénéchal ayant eu le même problème, avait eu l'idée de rechercher dans le catalogue du Système Universitaire de Documentation (18), les dates de naissance et de soutenance de thèses des MG afin d'en déduire les années d'expériences. L'idée était bonne mais malheureusement, toutes ces dates n'étaient pas renseignées, et cette méthode a ainsi donné lieu à de nombreuses données manquantes (124 sur 511 MG évalués) ayant potentiellement biaisé les résultats de l'étude.

Nos principaux résultats qualitatifs étaient concordant avec le travail de López et al (15), dont nous nous étions inspirés pour établir nos catégories en début d'étude. Cependant nos choix de répartition des thèmes au sein des catégories étaient différents. Ils avaient choisi de classer la durée de la consultation et les explications dans la catégorie relation médecin-malade. Il nous a paru plus adapté de les classer dans la catégorie compétences médicales. Cela résidait dans le fait qu'ils avaient défini la catégorie comme étant spécifique aux compétences médicales techniques « *technical competence* » plutôt que globales.

Comme dit précédemment, nous avons préféré classer le prix de la consultation dans la relation médecin-malade plutôt que dans la catégorie du cabinet médical.

L'étude descriptive qualitative de Chapuis sur les médecins généralistes de Dijon avait prédefinie au début de l'étude 5 thèmes : la personnalité des médecins, les compétences médicales, la qualité d'écoute, le temps d'attente et la logistique (16). Le travail avait été réalisé sur un échantillon de 234 MG, et non pas sur la population totale des MG dijonnais. Chaque commentaire était défini en positif ou négatif selon la note, puis classé dans l'un des 5 thèmes prédefinis. Le choix de restreindre le nombre de thèmes à 5, a limité l'obtention des informations contenues dans les commentaires. Cette méthode associant une analyse qualitative simplifiée et quantitative leur a permis de réaliser des tests de corrélation entre les catégories de commentaires et les notes moyennes des MG. Seuls les avis négatifs des 5 catégories étaient associés à la note moyenne attribuée.

3. FORCES ET LIMITES

Notre travail est le premier à réaliser une analyse aussi complète des évaluations des médecins généralistes en France et plus précisément dans le Var. L'association d'un travail quantitatif et qualitatif a permis d'explorer de manière la plus large possible ce sujet encore peu connu.

Notre population était exhaustive puisqu'elle rassemblait l'ensemble de MG du Var présent dans l'annuaire des Pages Jaunes, donnant de la puissance à nos résultats.

Contrairement aux études de satisfactions traditionnelles, les évaluations en ligne favorisaient des avis francs, libres, spontanés, non structurés et limités par des questionnaires fermés. Ils supprimaient le biais lié à la présence physique de l'enquêteur, permettant de révéler d'avantages d'informations en favorisant l'expression des sentiments les plus profonds (19).

La possibilité pour les patients de rester anonyme en choisissant un pseudonyme, avait des avantages et des inconvénients. Les patients pouvaient se sentir plus libre d'exprimer ce qu'ils pensaient, sans que cela puisse altérer la relation médecin-malade. Malheureusement, l'anonymat pouvait également favoriser des commentaires inappropriés.

Nous savions que l'accès à Internet selon les régions géographiques était inégal (20). De plus le baromètre du numérique 2018 montrait que l'utilisation d'Internet diminuaient très nettement à partir de l'âge de 70 ans (1). Ces deux points suggéraient que les patients publant des avis sur Google ne représentaient probablement pas la population générale.

Les avis n'étaient pas vérifiés. Nous ne pouvions être certains que les internautes avaient effectivement consultés le MG en question. Les MG eux-mêmes ou leur entourage, ou encore des personnes mal-attentionnées pouvaient laisser des avis.

Nous n'avions pas de données sur les caractéristiques sociodémographiques des patients ayant laissé des évaluations. Hors, l'âge, le genre, et le niveau de santé sont des facteurs qui auraient pu influencer la satisfaction des patients (21)(22), et donc les avis publiés.

L'absence d'avis sur Internet pouvait être en partie liée à l'absence de référencement sur Google. En effet, l'absence de fiche Google My Business entraînait l'impossibilité pour les patients d'évaluer leurs MG. Nous ne connaissons pas les raisons pour lesquelles ces fiches étaient absentes. Les fiches Google My Business pouvaient être créées automatiquement, selon des critères que nous ne connaissons pas. Les professionnels de santé pouvaient créer eux-mêmes cette fiche, cependant certains ne le faisaient pas. Pour quelles raisons ? A l'inverse les MG pouvaient demander à Google que cette fiche n'existe pas. Il serait intéressant d'interroger les MG à ce sujet.

Nous avions choisi de ne pas inclure les avis de patients postés sur des fiches communes au cabinet médical car certains avis postés n'identifiaient pas clairement le MG en question. Cette décision a pu sous-estimer le nombre de MG réellement évalués sur Google.

Nous n'avons pas réalisé de triangulation des données pour notre analyse qualitative car il n'y avait qu'un seul investigator. Cela a pu diminuer la validité de notre étude.

4. CONSÉQUENCES ET PERSPECTIVES

L'ensemble des résultats de notre thèse ouvre de nombreuses perspectives concernant les avis en ligne des médecins généralistes.

Nos données ont montré que les patients étaient impliqués, sans doute sans le vouloir, dans l'amélioration de notre système de santé. Les patients évaluaient les MG selon leurs propres critères, qui n'étaient pas forcément ceux que les médecins envisageaient. Les patients s'émancipaient donc des enquêtes de satisfaction traditionnellement orchestrées par les autorités et les professionnels de santé. Ils prenaient part activement, à leur manière, à l'amélioration de la qualité de soins en désirant rendre transparent le choix des futurs patients.

Les résultats de notre étude suggèrent que même si certains manifestent leur réticence à l'égard des avis en ligne, les MG devraient sans doute s'y intéresser car c'est un phénomène croissant, s'intégrant dans une société qui tend à tout évaluer sur Internet. De plus, les avis en ligne ne sont pas illégaux, et les interdire irait à l'encontre du droit fondamental de la liberté d'expression. La qualité de médecin ne justifie pas que l'on interdise la publication de tels avis comme le rappel le CNOM (4). Les MG devraient donc s'en accoutumer à l'avenir. Alors pourquoi ne pas les utiliser plutôt que de les subir ?

En effet, les avis en ligne pourraient être le moyen d'évaluer la qualité des soins en médecine générale libérale. La satisfaction des patients est un critère fondamental de la qualité des soins. Elle assure l'adhésion au traitement et l'efficience des soins reçus (12). Les autorités françaises ont mis en place une évaluation de la satisfaction et de l'expérience des patients à la sortie des hôpitaux par l'intermédiaire de questionnaires adressés par voie électronique. Mais il n'y a pas de projet à notre connaissance en ce qui concerne la médecine libérale.

La WONCA (World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians) proposait au début des années 2000, la distribution d'auto-questionnaires aux patients à la sortie du cabinet, afin que les MG puissent s'évaluer et cerner les axes d'amélioration. Cependant, l'utilisation en pratique semble difficile. La plateforme de prise de rendez-vous en ligne Doctolib, propose aux professionnels de santé d'adresser un questionnaire de satisfaction aux patients à la suite de la consultation. Ce retour est privé, et seul le professionnel en prend connaissance. Cependant, cette démarche suppose d'avoir recours à cette entreprise pour la prise de rendez-vous.

Les avis en ligne pourraient donc une piste intéressante pour répondre à la démarche d'évaluation de la qualité des soins en médecine générale. Leur lecture pourrait apporter des informations aux MG, et être utilisée comme des feedback favorisant l'amélioration de leurs pratiques.

Notre analyse qualitative nous a soufflé des pistes d'amélioration concernant le cabinet médical. Les patients se plaignaient de l'attente prolongée avant le rendez-vous. Cela devrait inciter les MG, dans la mesure du possible, à repenser l'organisation de leurs plannings. Une piste pourrait être de bloquer des créneaux dans la journée dans le but de prévenir un éventuel retard. Ils pourraient être remplis secondairement selon le déroulement des consultations de la journée. D'autre part, un accueil de qualité de la part du personnel du cabinet participe grandement à la satisfaction des patients, et les MG ne doivent pas l'oublier. En effet, de

nombreux avis négatifs résultaient d'un échange décevant avec le secrétariat, les remplaçants ou les internes.

Il est important que les MG soient conscients que ce n'est pas parce qu'ils n'utilisent pas Internet dans leurs vies professionnelles qu'ils n'auront pas de données les concernant sur le web. En effet, l'e-réputation est créée par les internautes. Le CNOM conseille aux médecins de surveiller leur e-réputation, mensuellement. Il nous semble donc impératif de suivre ces conseils afin de se protéger. Les démarches en cas d'avis inapproprié sont longues, et doivent être entreprises rapidement (4).

Nous pouvons redouter que de mauvais avis aient une répercussion directe sur la patientèle des médecins. Nous soupçonnons que cet impact soit plus important pour un jeune MG qui s'installe et qui constitue progressivement sa patientèle que pour MG ayant une patientèle fidèle depuis plus de 30 ans.

Il faut prendre en compte les répercussions possibles des avis négatifs sur le moral des MG. En effet, certains médecins racontent avoir mal vécu la lecture d'avis négatifs à leurs sujets (23). Enfin, il faut faire preuve de vigilance car les avis en ligne pourraient entraîner les patients vers un « consumérisme médical » (4). Pourtant, même si les consultations médicales sont payantes, il ne s'agit pas d'une relation commerciale. Les patients devraient être sensibilisés sur ce sujet.

De nombreuses études sont donc à envisager pour mieux appréhender les avis en ligne des professionnels de santé. Il serait intéressant notamment d'interroger les patients et les MG, pour connaître leur point de vue.

Afin de limiter les abus et commentaires inappropriés, il pourrait être intéressant de développer un outil sécurisé, avec des avis vérifiés, filtrant les débords. Il serait destiné aux MG pour évaluer leurs pratiques, et aux patients pour les aider dans le choix d'un futur MG.

CONCLUSION

Notre étude est la première à s'intéresser à l'e-réputation des médecins généralistes Varois. Ils étaient plus de la moitié à avoir au moins une évaluation sur le site Internet Google, ce qui montrait que les patients connaissaient et utilisaient les avis en ligne. Les avis, majoritairement positifs, nous ont donnés un aperçu des critères de satisfaction des patients en médecine générale.

Si l'étude des avis en ligne pourrait permettre aux médecins généralistes d'évaluer la satisfaction de leurs patients, de nombreuses inconnues persistent. D'autres travaux doivent être entrepris afin de continuer à explorer ce phénomène, et mieux connaître les répercussions possibles sur les patients et les médecins.

BIBLIOGRAPHIE

1. ARCEP. Baromètre du numérique 2018 [Internet]. 2018 [page consultée le 29 oct 2019]. Disponible sur: https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique-2018_031218.pdf
2. IFOP. L'impact de l'e-réputation sur le processus d'achat [Internet]. 2015. [page consultée le 18 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.ifop.com/publication/limpact-de-le-reputation-sur-le-processus-dachat/>
3. Prats, P. E-réputation, quels enjeux pour les professionnels du soin ? Revue du Praticien. Médecine Générale. oct 2018;TOME 32(1007):661.
4. Conseil National de l'Ordre des Médecins. Préserver sa réputation numérique. Guide Pratique [Internet]. 2018 [page consultée le 22 nov 2018]. Disponible sur: https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_guide_pratique_e-reputation.pdf
5. 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.
6. The NHS website [Internet]. [page consultée le 22 janv 2020]. Disponible sur: <https://www.nhs.uk/>
7. 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.
8. 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.

9. 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.* août 2017;19(8):e299-e299.
10. What's Up Doc. Un site de notation des médecins provoque l'ire de la profession [Internet]. 2019 [page consultée le 5 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.whatsupdocto-lemag.fr/article/un-site-de-notation-des-medecins-provoque-lire-de-la-profession>
11. Rosenweg D. MediEval4i, le site Internet qui veut noter les médecins. *Le Parisien* [Internet]. 2019 [page consultée le 2 mars 2020]. Disponible sur: <http://www.leparisien.fr/economie/medieval4i-le-site-internet-qui-veut-noter-les-medecins-14-04-2019-8053212.php>
12. Haute Autorité de Santé HAS. Rapport Expérience Patient - avril 2011 [Internet]. Saint-Denis La Plaine; 2011. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_1055814/fr/rapport-experience-patient-avril-2011
13. Le Digital en 2019 : 1 million d'internautes en plus chaque jour dans le monde. We Are Social France [Internet]. 2019 [page consultée le 30 oct 2019]. Disponible sur: <https://wearesocial.com/fr/digital-2019-france>
14. Insee - Institut national de la statistique et des études économiques [Internet]. [page consultée le 10 mai 2020]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/accueil>
15. López A, Detz A, Ratanawongsa N, Sarkar U. What patients say about their doctors online: a qualitative content analysis. *J Gen Intern Med.* juin 2012;27(6):685-92.
16. Chapuis É. « E-réputation » des médecins généralistes à Dijon [Internet] [Thèse d'exercice]. Dijon: Université de Bourgogne; 2019 [page consultée le 10 janv 2020]. Disponible sur: https://nuxeo.u-bourgogne.fr/nuxeo/nxfile/default/9a18e013-3d96-4935-a7c7-8ec1a0da7069/file:content/CHAPUIS_THESEMED_2019.pdf
17. Sénéchal C. « E-réputation » des médecins généralistes : enquête pilote descriptive sur la fréquence des avis en ligne chez les médecins généralistes d'Isère [Internet] [Thèse

d'exercice]. Grenoble: Université de Grenoble Alpes; 2019 [page consultée le 27 janv 2020]. Disponible sur: <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02129320/document>

18. Catalogue SUDOC [Internet]. [page consultée le 2 mai 2020]. Disponible sur: <http://www.sudoc.abes.fr/cbs/>
19. Maubisson L, Abaidi I. E-terview & interview : étude comparative de méthodes de recueil de données online & offline. *Manag Avenir*. 13 oct 2011;n° 44(4):165-86.
20. Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base. *Insee Première* - 1780 [Internet]. [page consultée le 22 mai 2020]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397#titre-bloc-16>
21. Heje HN, Vedsted P, Sokolowski I, Olesen F. Patient characteristics associated with differences in patients' evaluation of their general practitioner. *BMC Health Serv Res*. 20 août 2008;8(1):178.
22. Kreuwen, Alexia, Bonnet, Pierre-André. La satisfaction de la consultation en médecine générale : typologie des patients et déterminants. *Exercer*. 2013;24(109):196-202.
23. Rosenfeld DN. Flamed on the Net. *JAMA*. 20 janv 2015;313(3):249-50.

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche Google My Business

Google Dr NOM Prénom

Environs 206 000 résultats (0,74 secondes)

www.pagesjaunes.fr, pros ▾

et ...

Médecin généraliste : adresse, photos, retrouvez les coordonnées

Médecin généraliste. Écrire un avis ...

Quels sont les avis des internautes à propos de

Quelle est l'adresse de l'

accepte-t-il la carte vitale ?

lemedecin.fr, medecin-generaliste, 83, I ▾

PRENDRE RENDEZ-VOUS: DRA

Téléconsulter avec docteur - téléconsultation, prix du avis sur docteur , urgence, rendez-vous ...

Est-ce que medecin-generaliste, accepte la carte vitale ?

Est-ce que medecin-generaliste, est conventionné ?

Quels sont les catégories d'actes couvertes par ?

Ajouter les informations manquantes

Ajouter les horaires

Ajouter un site Web

Dr NOM Prénom

Tous Actualités Images Maps Vidéos Plus Paramètres Outils

Médecin généraliste (adresse)

Médecin généraliste : adresse, photos, retrouvez les coordonnées

Médecin généraliste. Écrire un avis ...

Quelle est l'adresse de l'

accepte-t-il la carte vitale ?

lemedecin.fr, medecin-generaliste, 83, I ▾

PRENDRE RENDEZ-VOUS: DRA

Téléconsulter avec docteur - téléconsultation, prix du avis sur docteur , urgence, rendez-vous ...

Est-ce que medecin-generaliste, accepte la carte vitale ?

Est-ce que medecin-generaliste, est conventionné ?

Quels sont les catégories d'actes couvertes par ?

Ajouter les informations manquantes

Ajouter les horaires

Ajouter un site Web

Itinéraire Enregistrer

5,0 ★★★★★ 5 avis Google

Médecin à I

Adresse : 22 Avenue I

Téléphone : 04

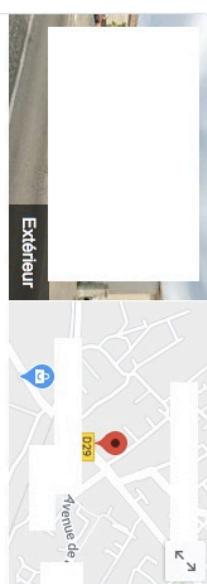
Suggérer une modification. Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?

Ajouter les informations manquantes

Ajouter les horaires

Ajouter un site Web

Extérieur



Annexe 2 : Présentation des avis Google

Dr NOM Prénom  [Donner un avis](#)

Adresse

5,0 ★★★★★ 5 avis  Trier par : Avis les plus pertinents ▾

 **Pseudonyme 1**
1 avis
★★★★★ il y a 10 mois
Docteur très compétent, à l'écoute.
 1

 **Pseudonyme 2**
6 avis
★★★★★ il y a un an
Médecin très compétent, a l'écoute et très professionnel
 J'aime

 **Pseudonyme 3**
Local Guide · 161 avis · 1 119 photos
★★★★★ il y a 2 ans
Petit centre médical à l'entrée de pratique avec une secrétaire à plein temps
 J'aime

Annexe 3 : Exemples de commentaires associés à des notes positives

« *Mon docteur depuis des années je recommande ! très sympa et à l'écoute* »

« *Mon médecin depuis 5 ans Tous ses diagnostics sont excellents. »*

« *Le médecin traitant de toute la petite famille depuis maintenant quelques années, une perle rare aussi compétente pour les adultes que pour les tous petits. »*

« *La meilleure médecin que j'ai eu, elle est très à l'écoute et ne juge pas. Même en urgence elle peut nous prendre entre deux clients. Elle répond aux mails. C'est rare les médecins qui ne pensent pas qu'aux chèques. Que du positif avec ce docteur. Merci. »*

« *Médecin très compétent. Je lui suis particulièrement reconnaissant de son accompagnement depuis des années car il m'a évité plusieurs mauvaises surprises, pas forcément évidentes, qui ont pu être traitées à temps. D'une grande gentillesse (pas forcément évident chez les toubibs), il va droit à l'essentiel et son diagnostic est sûr. Je lui fais totalement confiance. »*

« *Très facile d'accès, nombreuses places de parking, médecin très compétant* »

« *Je ne comprends pas les mauvais commentaires de certaines personnes. Le docteur q. obtiendrait-il de mauvais commentaires car il ne fait pas de prescription sans connaître les dossiers médicaux ? Ou alors remettre des arrêts maladies sans raison ? À étudier... pour ma part ma fille et moi sommes bien suivis* »

« *Le Dr L. m'a sauvé de dix ans d'errance médicale faite de douleurs lombaires et d'une paralysie progressive des membres inférieurs. Il n'a pas lâché, m'a envoyé sur les bons spécialistes, jusqu'à ce que l'on me trouve un méningiome près de la moelle épinière passé inaperçu jusque-là faute de ne pas avoir passé d'IRM médullaire. Je ne le remercierai jamais assez. »*

« *Médecin au top* »

« En 24 ans, j'ai pu constater que ce médecin est très à l'écoute et très pertinent dans ses diagnostics. »

« Victime de son succès ! »

« Souriante, professionnel, accueillante, agréable, c'est un plaisir de lui rendre visite. Je recommande à toute personnes et aux enfants aussi. Confiance aveugle en Mme c. »

« Prise en charge professionnelle. On sent un réel intérêt de la part du médecin qui nous considère en tant que personne et prend du temps pour nous. »

« Très bon médecin j'en suis ravi. Pas d'attente les horaires de rdv sont respectés c'est bien la première fois que je vois ça . Consultation très professionnelle et complète. Je la conseille très fortement. »

« J'ai trouvé le docteur A. vraiment aimable et à l'écoute de mon problème. Elle m'a apporté une solution qui s'est avérée très efficace. »

« Mon médecin traitant depuis bientôt 6 ans. Atteint d'hypertension, de diabète et de Parkinson, elle a su trouver les bons traitements pour ces trois maladies et mieux que les spécialistes que j'avais consultés. Très à l'écoute des patients, et à l'heure dans ses RDV. Dommage qu'elle soit réfractaire à prescrire certains médicaments avec lesquels pourtant je n'ai aucun problème. »

« Le meilleur Médecin du Var »

« Je vous recommande fortement ce médecin. D'une part son système de RDV en ligne 24/24 et très pratique, d'autre part car elle est très consciente, professionnelle et son diagnostic sans détour. Elle fait également de la pédiatrie avec mon fils pour les cas courants, le top ! »

« Très bonne praticienne. Elle m'a guérie le jour même. Très sympathique et très souriante, on a envie d'être malade pour y retourner. »

Annexe 4 : Exemples de commentaires associés à des notes négatives

« *Venu un dimanche pour une urgence pour un enfant de trois ans. Porte close alors que sur Internet et sur la plaque apposée devant le cabinet il est indiqué : consultations dimanche 9:00-12:30 et 15:30-19:00. Après avoir attendu une heure que le cabinet ouvre, un voisin me dit : c'est indiqué sur Internet et sur sa plaque mais il ne vient jamais... Manque total de respect des patients, quelle désinvolture !!!!* »

« *Très hautain, désagréable, prend les gens de haut, à fuir !* »

« *En retard (jusque-là rien d'anormal) pour au final passer 5 min, payer 25 euros et repartir sans explications avec une crème inutile.*

Cherche juste à faire du fric en faisant passer un max de clients.

À éviter »

« *Très mauvaise expérience j'ai attendu plus d'une heure trente pour m'entendre dire qu'elle ne faisait pas ce genre d'ordonnance sans me conseiller de confrère et consœur. Bref aucune éthique et respect des patients* »

« *Bof... j'irai voir un autre médecin car elle était froide et pas concernée, J'ai eu l'impression qu'elle était là pour se faire payer ses consultations et basta.* »

« *Médecin qui fait de la psychologie de comptoir de café* »

« *Malade il a refusé de me voir car je n'étais pas de ses patients. Où va le monde alors qu'il n'y avait personne !! Pas pro je ferai un courrier à la sécu car il prête le serment d'Hippocrate, il a oublié !* »

« *Ce médecin m'a donné des antibiotiques pour une conjonctivite alors que j'avais une otite et aucun problème aux yeux, résultat je me suis retrouvé aux urgences avec le tympan percé.* »

« *Revenant tout juste de son cabinet, ce pseudo médecin me traite la grippe avec du Dafalgan, et de même pour un mal d'oreille. Je trouve ça inadmissible que lorsque je quitte la*

consultation ce médecin me dise de repasser si ça va pas. Si je vais consulter c'est pour ne pas avoir à revenir ! »

« Le pire médecin que j'ai eu, je n'y retournerai pas »

« Très pressée, je lui ai parlé de mes seins elle n'a même pas pris la peine de regarder, m'a fait une leçon de morale sur ma situation familiale en me disant qu'à mon âge je ne sais rien de la vie alors que je n'étais pas là pour ça, fait des conclusions hâtives sur les résultats sans même savoir mon passé gynécologique, écrit 256 ans au lieu de 25 ans sur une ordonnance pour une échographie pelvienne alors que je demandais une échographie mammaire. Ne nettoie même pas le siège avant de recevoir de nouveaux patients, alors je dis non, ce n'est absolument pas professionnel je n'ai pas été en confiance je suis partie très énervée et je ne recommande pas. Paiement uniquement par chèque ou espèces. »

« Incompétent, comment peut-on être en autogestion et ne pas prévenir via messagerie que le cabinet est fermé ??? Mon cher Monsieur, prenez-vous une secrétaire si changer une messagerie est trop compliqué pour vous. INCOMPÉTENT. »

« Très mauvais. »

« Franchement, pas de compassion, pas d'attention, pas à l'écoute du patient (ou uniquement de moi). Juste prescrire, prescrire »

« Ne prend pas de nouveau patient »

« Médecin impoli, pas du tout pédagogue, je ne le conseille pas du tout... »

« Je mets une étoile car je ne peux pas mettre moins !!! Secrétaire désagréable qui nous laisse à la porte tant que le médecin n'est pas arrivé !!! Rendez-vous 8h30 le médecin n'est pas à l'heure franchement inadmissible si vous ne voulez pas perdre votre temps éviter d'y aller !!! »

Annexe 5 : Exemples de descriptions spécifiques

CATÉGORIE RELATION MÉDECIN-MALADE

1. PERSONNALITÉ DU MÉDECIN

RÉFÉRENCES POSITIVES :

« Personne vraiment sympathique »

« Toujours le sourire »

« très sociable »

« Simplicité »

« son approche est réconfortante »

« réactif »

« rassurant »

« très patiente »

« Personne Ouverte »

« plein d'humour »

« médecin très humain »

« gracieux »

« D'une grande gentillesse (pas forcément évident chez les toubibs) »

« sans langue de bois »

« très dynamique »

« droit »

« Très douce »

« Cool »

« convivial »

« Très compréhensif »

« très bienveillant »

« attentionnée »

« *Un médecin attentif* »

« *aimable* »

« *Toujours agréable* »

« *Très sérieux* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES :

« *Elle fait preuve depuis quelques temps d'agacement.* »

« *un médecin fatigué* »

« *un peu folle* »

« *pas de patience* »

« *bizarre* »

« *Trop changeante dans son humeur.* »

« *presque agressive.*  »

« *arrogante* »

« *il vous humilie* »

« *me regarde avec mépris* »

« *Très hautain* »

« *Aucune humanité* »

« *INTOLERANT!!!* »

« *Très connu pour son caractère exécrable.* »

« *elle était froide* »

« *Cette femme médecin est totalement horrible !* »

« *Médecin odieux* »

« *A peine aimable* »

« *antipathique* »

« *Médecin désagréable* »

2. ÉCOUTE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Médecin très à l'écoute de ses patients* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *absolument pas à l'écoute* »

3. COURTOISIE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *respectueux de son patient* »

« *Accueillant* »

« *polie* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Elle m'a reçu très sèchement* »

« *la mort est certainement plus accueillante que ce soit disant docteur ...* »

« *Médecin irrespectueuse* »

« *nous met à la porte* »

« *même pas pris le temps de me raccompagner jusqu'à sa porte !* »

« *Médecin impoli* »

« *Inadmissible pour un médecin de parler ainsi à des patients et de raccrocher au nez* »

« *Attitude vulgaire et déplacée.* »

4. PRIX DE LA CONSULTATION

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *C'est rare les médecins qui ne pensent pas qu'aux chèques.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Depuis quand une consultation coûte-t-elle le prix d'un billet aller-retour en TGV pour se rendre à Marseille ???? Vérifiez que vous êtes solvable avant de vous rendre chez ce médecin.* »

« *m'a pris 30 euros en espèces sans prendre la carte vitale* »

« *Vaccination sans consultation pédiatrique au prix de la consultation pédiatrique : 30 €* »

« *25€ pour être auscultée en 2 minutes* »

« *Sans aucun doute l'aspect financier a pris le dessus sur le médical.* »

« *ne pense que à être payé vraiment déçue* »

« *Tout ce qui l'intéresse c'est les 25€ de la consultation* »

5. DURÉE DE SUIVI

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Médecin de famille depuis près de 20 ans.* »

« *superbe docteur ça fait 15 ans que je le connais rien à dire* »

« *Très bon médecin depuis plus de 30 ans on lui doit beaucoup* »

« *Elle me suit depuis très longtemps* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *au bout de huit ans avec un suivi médical ne veut pas me faire une ordonnance pour mon kinésithérapeute car soit disant elle m'a pas vu depuis 10 mois* »

6. CONFIANCE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *lui fais confiance les yeux fermés.* »

« *a sauvé la vie de mon frère il y a plus de 15 ans de cela, vous pouvez lui accorder votre confiance totale.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *je n'ai pas été en confiance* »

7. EMPATHIE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *très empathique.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Aucune empathie* »

« *demande pas aux patients si il vont bien, il en a rien à faire* »

8. INTÉRÊT POUR LE PATIENT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *on n'est pas un numéro de sécu comme beaucoup de médecins mais bel et bien un être à part entière* »

« *le docteur c. fait partie de ces médecins qui ont à cœur la santé et le bien-être de ses patients.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *On a l'impression de la faire clairement ch***.* »

« *Pour moi ça veut dire que ses patients l'embête.* »

« *pas concernée* »

« *m'a dit qu'elle n'avait rien dans mon dossier, mais n'a pas cherché à en savoir plus sur moi* »

« *Aucune considération.* »

9. AIME SON METIER

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Médecin qui aime faire son boulot!! »

« médecin par vocation cela se ressent très bien . 😊 . »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Elle a du se tromper de domaines professionnels ! »

« On voit vite qu'elle n'aime pas son métier et qu'elle n'aime pas les gens ! »

10. MET A L'AISE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« met à l'aise directement ... »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Il m'a mis très mal à l'aise. »

11. JUGEMENT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« avec qui on ne se sent pas jugée. »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« m'a fait une leçon de morale sur ma situation familiale en me disant qu'à mon âge je ne sais rien de la vie alors que je n'étais pas là pour ça »

12. PARLE ANGLAIS

RÉFÉRENCE POSITIVE

« L'un des rares experts dans la région qui parle anglais. »

CATÉGORIE COMPÉTENCES MEDICALES

1. COMPÉTENT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Médecin généraliste très compétant »

« Sauvé 3 fois (hélicoptère, etc.) question de vie ou de mort ... pas dans le même registre : d'une maladie infantile ... C'est là, dans ces moments difficiles et d'urgence absolue qu'on touche du doigt le degré de compétence »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« Il est incompétent »

« les médecins compétents sont très occupés : Ce n'est pas pour rien si ici vous pouvez avoir un rendez-vous dans la journée ou dès le lendemain »

« arrivé à ce stade il devrait prendre sa retraite. »

« Médecin négligente qui a fait hospitaliser ma grand-mère sans la voir en consultation. »

« bref serait plus compétant dans un fast-food :D »

2. PRISE EN CHARGE GLOBALE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« il a très bien soigné ma varicelle. »

« efficace »

« une consultation de qualité »

« orientation rapide vers spécialiste approprié. »

« elle prend soin de ses patients »

« Lorsque je suis allée la voir pour perdre mes 8kgs en trop , j'ai voulu un traitement miracle. Elle n'a pas voulu car contre médocs. M'a dit que je ne ferai pas de régime mais qu' elle allait m'apprendre à bien manger. Et j'ai perdu 10kgs. Encore merci. »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Complètement inefficace... »

« Il s'est ensuivi une aggravation de mon cas. »

« M'a soigné pendant 2 ans un cancer de la gorge avec du sirop et des gouttes dans le nez (sans résultats et aucun examen !!) »

« J'ai amené mon fils de 10 mois lundi dans son cabinet il m'a dit qu'il n'y avait pas grand-chose à faire par rapport à sa bronchiolite que ça ne devrait pas empirer il m'a donné de la Ventoline à essayer et nettoyer le nez. J'amène mon fils aux urgences aujourd'hui, mon fils fait de l'asthme du nourrisson + bronchiolite et otite. Hospitalisation pour mon bébé pour minimum 2 jours ... elle ne comprend pas pourquoi il ne m'a pas envoyé directement aux urgences »

« sans me conseiller de confrère et consœur. »

« Je trouve ça inadmissible que lorsque je quitte la consultation ce médecin me dise de repasser si ça va pas. Si je vais consulter c'est pour ne pas avoir à revenir ! »

« Je ne comprends pas pourquoi il faut le voir deux fois pour qu'il vous soigne pour de bon, à chaque fois c'est pareil j'emmène mes enfants deux fois, car ce médecin aime la méthode douce.... »

3. DIAGNOSTIC

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Il a rapidement identifié une maladie rare qui n'est normalement diagnostiquée qu'après plusieurs années. »

« diagnostic très sûr »

« très pertinent dans ses diagnostics. »

« son diagnostic est complet et précis »

« jamais une erreur de diagnostic même pour la varicelle de ma fille à 9 mois, alors qu'un autre médecin consulté en weekend hors département m'avait dit que ma femme allaitant, l'enfant devait être immunisée et que ce ne pouvait être la varicelle ... »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« diagnostic nul »

« obligé d'y aller 3 fois pour avoir un diagnostic. »

« 7 mois pour récupérer de son mauvais diagnostic. »

« *Incapable de donner un diagnostic, peut-être varicelle ou pied-main-bouche... ‘vous verrez si les croûtes sont noires, c'est sûrement la varicelle’* »

4. PROFESSIONNALISME

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Très professionnel* »
« *professionnel dans les moments difficiles* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Médecin très peu professionnel.* »

5. DISPONIBILITÉ

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *très disponible pour ses patients* »
« *disponibilité comme peu de médecins le sont actuellement* »
« *Elle m'a même pris entre 2 rendez-vous pour faire un vaccin.* »
« *Elle répond aux mails.* »
« *il travaille les soirs dimanches et jours fériés ce qui devient rare* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Médecin rarement là* »
« *ne répond presque jamais au téléphone* »
« *pas joignable* »
« *Je vais chercher quelqu'un de plus disponible* »

6. DURÉE DE LA CONSULTATION

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *prend le temps de recevoir son patient* »

« Alors certes, il nous arrive parfois d'avoir des consultations de 1h/1h30, mais je préfère ça plutôt qu'un médecin qui vous reçoit 10mn à tout casser et sans vous examiner ni vous écouter. »

« n'est pas avare de son temps ce qui est une denrée rare !!!! »

« non expéditive »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« une fois dans le cabinet face à elle , il faut aller vite vite vite , madame est pressée elle fait tout à la volée ! »

« rendez-vous chronométrés pour en faire le plus possible. »

« Ce n'est pas étonnant d'avoir un rendez-vous très rapidement. Elle ne prend pas ni le temps de connaître le problème patient ni elle répond à ses attentes. Une perte de temps incroyable. »

« Assez expéditif »

7. PRESCRIPTIONS

RÉFÉRENCES POSITIVES

« procède avec prudence et méthode dans sa mise au point du traitement. »

« Les patients venant pour de faux certificats ou de faux arrêts de travail peuvent passer leur chemin ! »

« qui perd pas son temps à nous bourrer d'homéopathies. »

« il ne prescrit pas de remèdes inutiles , je le recommande depuis plusieurs années ! »

« Super médecin , ne donne pas des médicaments au bon vouloir mais selon les véritables besoins ! »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« M'a donné des antibio pour infection urinaire alors que les analyses se sont révélées négatives. »

« Pas d'antihistaminiques sur l'ordonnance génial je vais repasser des semaines avec mes allergies adorées. »

« écrit 256 ans au lieu de 25 ans sur une ordonnance pour une échographie pelvienne alors que je demandais une échographie mammaire. »

« encore un de plus qui est bon qu'à signer des arrêts de travail et à prescrire des aspirines pour un rhume. »

« refuse de donner un antibiotique , or le patient le réclame pour son bien. »

« Un arrêt de travail établi avec un mauvais numéro Finess et donc multipliant les galères de prise en charge employeur/sécu. »

« Des centaines d'euros dépensées pour de nombreux examens inutiles. »

8. PÉDIATRIE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Douce avec les enfants »

« a un bon contact avec les enfants. Notre fille qui déteste les médecins habituellement, l'aime beaucoup. »

« a toujours eu de très bons diagnostics sur nos enfants en bas âge. »

« très patiente avec mes deux enfants »

« Nous avons eu une très bonne expérience avec ce médecin, a mis à l'aise notre enfant malgré ses cris. »

« Mes 3 enfants sont suivis avec efficacité par le Docteur B. depuis qu'ils sont tout petits. »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« a humilié mes enfants ayant besoin d'un certificat médical»

« sans empathie envers les enfants »

« Elle se permet d'un ton inapproprié de donner des ordres à plusieurs reprises à mon fils »

9. EXPLICATIONS

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Le docteur m'a très bien expliqué mon traitement . »

« répond à vos questions »

« avec qui l'on peut discuter »

« compréhensible »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *pas du tout pédagogue* »

« *repartir sans explication* »

10. EXAMEN CLINIQUE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *il prend son temps pour examiner le patient* »

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« *n'ausculte jamais* »

« *auscultée en 2 minutes* »

« *J'ai amené ma fille pour une gastro-entérite il y a un mois la consultation a eu lieu debout devant le fauteuil.* »

« *Ce monsieur a fait mine d'ausculter mes oreilles, puis s'est reculé soudain d'un air dégoûté... car une oreille avait un bouchon de cérumen ! réaction surprenante pour un médecin* »

« *Il me dit de me déshabiller, ce que je fais, et m'auscule de partout sauf là où j'ai mal. Ce que j'ai trouvé bizarre.* »

11. CONTINUITÉ DES SOINS

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Très bon suivi* »

« *très soucieux du patient et de son évolution* »

« *Bel accompagnement* »

« *fait tout son maximum pour accompagner ses patients.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Médecin n'ayant aucun suivi* »

« *2 ans et il ne sait toujours pas qui je suis pourtant j'ai une maladie avec suivi... du coup je change...* »

« si vous avez une maladie chronique vaut mieux pas se faire suivre chez elle, parce que le mot « suivi » n'est pas pratiqué par ce cabinet. »

12. CONSEILS

RÉFÉRENCES POSITIVES

« donne de bons conseils. »

« le plus du Dr son conseil de grande qualité »

13. MÉDECIN DE FAMILLE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« un vrai médecin de famille »

« Familial »

« pour toute la famille »

14. REFUS DE SOIN

RÉFÉRENCES NEGATIVES

« Malgré l'urgence et un créneau libre d'accès !! La médecin a préféré rester dans son cabinet sans consultation plutôt que de porter assistance. »

« refuse de soigner ses patients »

« qui accepte uniquement de vous soigner si vous vous faites vacciner à 77 ans contre la coqueluche incompréhensible »

15. AUTRE ACTIVITÉ

RÉFÉRENCES POSITIVES

« propose également des soins esthétiques. »

« *J'y suis personnellement allée pour des injections d'acide hyaluronique: très satisfaite car résultat naturel et ne pousse pas à la consommation* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Attention aux soi-disant séance d'ostéopathie.* »

« *expert dans les assurances et va dans le sens des assurances c'est écœurant lorsque nous sommes malades et que des personnes comme lui valident un état de santé qui n'est pas réel.* »

« *Service gynécologie à éviter !!!!* »

16. CONNAISSANCES

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Il actualise ses connaissances régulièrement* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *plutôt que d'admettre son manque de connaissances sur le problème médical en question.* »

« *il ne savait pas à quoi étaient dus certains de ces maux (??)* »

17. ÉTHIQUE

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *Bref aucune éthique* »

18. MATERIEL

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *pas d'ordinateur, pas de dossier* »

« *Impossibilité de la faire une fois sur place cause 'pas de matériel'* »

CATÉGORIE CABINET MÉDICAL

1. SALLE D'ATTENTE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Doctoresse qui prend à l'heure »

« Pas d'attente »

« Assez ponctuel. »

« quasiment pas de retard. »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Toujours 1h voir plus de retard dans ses rendez-vous. »

« Très longue attente avec un enfant de 2 ans ! »

« attention rendez-vous à 9h le matin à l'ouverture tu passes à 10h, et oui faut parler chiffon et boire le café avant de recevoir les clients »

« Résultats m'a fille a attendu 45 min dans une salle d'attente avec 10 personnes malades super ! »

« se permet de prendre le dernier patient arrivé car c'est un habitué »

« une fois que mon tour était (logiquement) arrivé, elle appelle quelqu'un arrivé bien après moi. »

« Normal il arrive toujours en retard et quand il a peu de clients vous vous dites très bien je vais passer de suite mais non il s'enferme dans son cabinet pour au minimum une demi-heure. »

« En retard sur son horaire d'ouverture ! »

2. PRISE DE RENDEZ-VOUS

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Reçu très rapidement »

« Possibilité de prendre rendez-vous via doctolib. C'est super pratique »

« De plus la prise de rdv sur Doctolib est très efficace on peut gérer son planning. »

« peut prendre sans rdv »

« sans rdv, ce qui est bien pratique ! »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« pour avoir un rendez-vous il faut attendre plus d'une semaine »

« Ne prend pas de nouveau patient »

« Ne pas prendre de patient dans le besoin parce qu'ils ne sont jamais venus... Je me demande bien à quoi sert le référencement Google dans ce cas... HONTEUX ! »

« Je me demande à quoi ça sert de prendre rdv. Soit son agenda perso n'est pas synchronisé avec doctolib, soit y a un problème dans son organisation. »

« RDV pris via Doctolib pour 16h00, une autre personne a eu un rdv à 16h00 au téléphone, un patient de 15h30 encore présent dans la salle d'attente. Je peux comprendre les retards et les urgences, mais ce genre d'erreur administrative est franchement agaçant. »

3. ENVIRONNEMENT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« parking juste en bas du cabinet !!! »

« Très pratique d'avoir la pharmacie au RDC. »

« Très facile d'accès »

« un cabinet très agréable, propre de la salle d'attente au cabinet »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Salle d'attente exécrable »

« pas de Climatisation : économie, économie »

« bâtiment vieux et dégradé. »

« pas d'ascenseur pour accéder à son cabinet »

« introuvable »

« Dans une pièce qu'il serait sympa de chauffer »

4. SECRÉTARIAT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« secrétaire agréable gentille »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« secrétaire a été désagréable et impolie. »

« dire bonjour quand on arrive et lâcher sa copine au téléphone pour nous parler droit dans les yeux serait une option sympathique aussi !!! »

« Secrétaire désagréable qui nous laisse à la porte tant que le médecin n'est pas arrivé !!! »

« son secrétariat ne répond que très peu souvent aux appels »

« Accueil téléphonique médiocre la secrétaire n'écoute même pas pourquoi vous appeler vive Doctolib »

« 2 jours plus tard n'allant toujours pas bien je décide tout de même d'appeler son cabinet pour le revoir vu qu'il connaît déjà la situation mais impossible de le joindre tout la matinée.

Après 10 appels la ligne est toujours occupée. »

5. AUTRES PERSONNELS DU CABINET

RÉFÉRENCES POSITIVES

« Très satisfaite de ce docteur ainsi que de sa remplaçante lors de ses congés »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« Pour le remplaçant : il est à l'image de sa dénomination, il dépanne !!! »

« Très bon médecin tout le contraire de sa remplaçante qui est franchement très nulle »

« C'est la médecin interne qui les a reçus. Nous sommes mitigés sur son avis médical, mais bon, nous pensions voir le docteur et pas l'interne. »

« il y a beaucoup trop d'internes on ne la voit jamais même si on demande...»

« On prend un rendez-vous avec un docteur... Et on se retrouve en consultation avec un interne qui cherche notre problème sur Google. »

6. MOYEN DE PAIEMENT

RÉFÉRENCES POSITIVES

« pratiquant le tiers payant. »

« Si vous venez d'un pays différent, sachez que vous utilisez une carte bancaire pour payer. »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *m'a gentiment fait régler la consultation alors que je suis en ALD* »

« *Paiement uniquement par chèque ou espèces.* »

« *bien sûr pas d'appareil à Carte Bleue* »

« *il refuse que je revienne le payer plus tard donc je dois aller chercher de suite l'argent pour avoir l'ordonnance. A pied avec un enfant dans les bras... Pas de gêne celui-là, heureusement que j'avais besoin de l'ordonnance.* »

7. VISITE À DOMICILE

RÉFÉRENCES POSITIVES

« *Heureusement que nous l'avons dans le Canton et même au-delà car il ne refuse jamais de se déplacer même si ce n'est pas dans son secteur et que ce n'est pas son patient.* »

RÉFÉRENCES NÉGATIVES

« *'Médecin de garde' qui refuse catégoriquement de faire une visite à domicile un dimanche, alors que je n'ai aucun moyen pour me déplacer à son cabinet avec 40 de fièvre.* »

« *J'ai demandé 1 fois s'il pouvait se déplacer car j'étais cloué au lit, il a été d'accord, mais n'est jamais venu.* »

« *elle ne se déplace pas à domicile* »

ABRÉVIATIONS

ALD : Affection longue durée

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

CNIL : Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés

CNOM : Conseil National de l’Ordre des Médecins

IFOP : Institut Français d’Opinion Publique

INSEE : Institut National de Statistiques des Études Économiques

MG : Médecin généraliste

PRW : *Physician-Rating Websites*

WONCA : World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians.

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 moeurs.

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.