

URPS

MÉDECINS LIBÉRAUX

ILE-DE-FRANCE



Résultats d'enquête

Pages et avis Google business

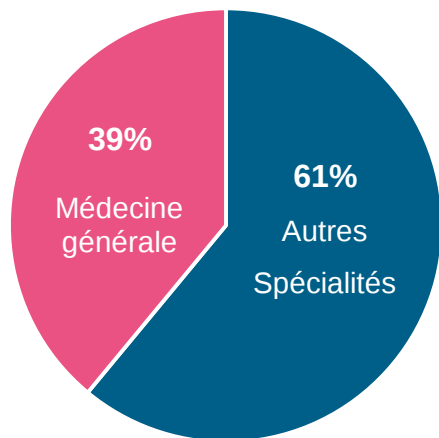
Sommaire

1. **Contexte**
2. **Connaissance des pages Google**
3. **Informations sur les pages Google**
4. **Avis Google et solutions de E-réputation**
5. **Opinion des médecins sur la suppression des pages Google**

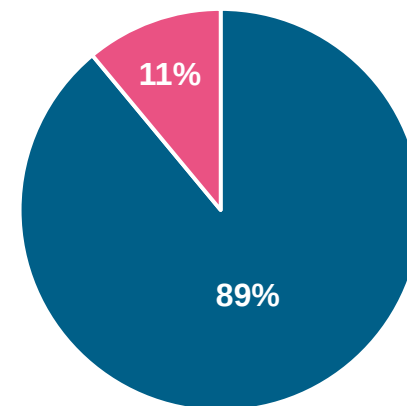
Contexte

Suite à plusieurs mails et appels de médecins de la région ou de médecins souhaitant s'installé inquiets de la gestion de leurs pages Google Business et de l'impact des avis qui y sont déposés, la commission E-santé a souhaité connaître le ressenti des tous les médecins sur le sujet.

Dans ce but, nous avons réalisé une enquête au mois de juillet 2025 auprès des médecins libéraux de la région, et a recueilli **1191 réponses**.



Avez-vous connaissance de l'existence de votre page Google ?



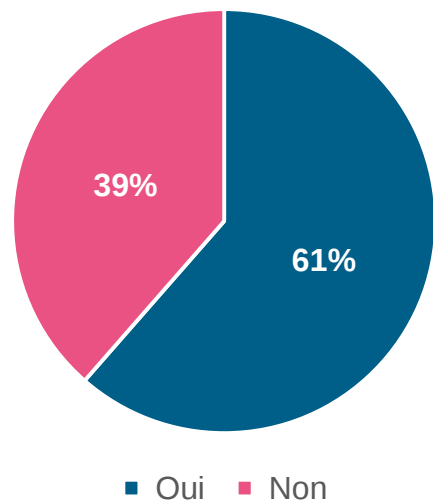
■ Oui ■ Non

01

Contexte

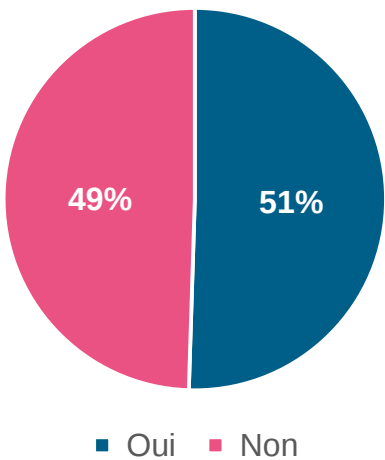
Connaissance des pages Google

Saviez-vous que vous pouvez vous déclarer propriétaire de votre page Google ?



1059 réponses

Vous êtes-vous déclaré propriétaire de votre page Google ?



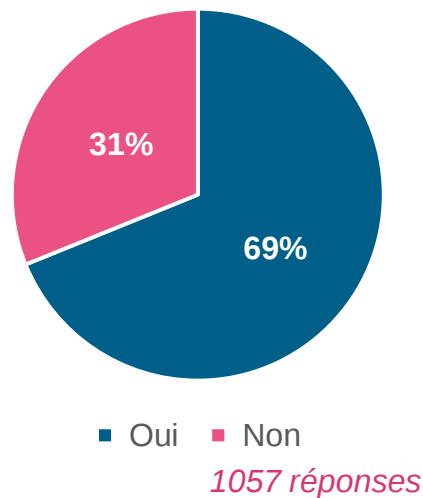
1059 réponses

02

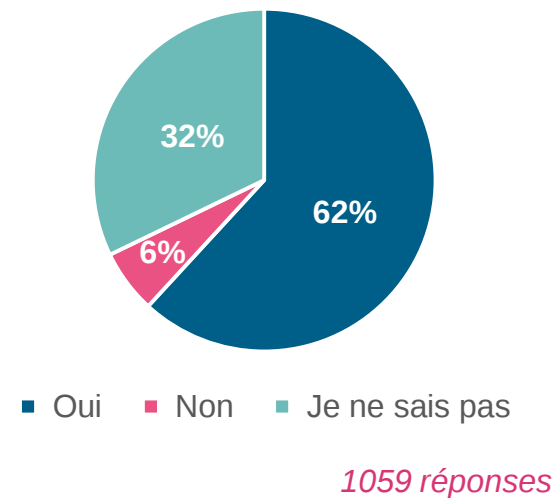
Connaissance des pages Google

Connaissance des pages Google

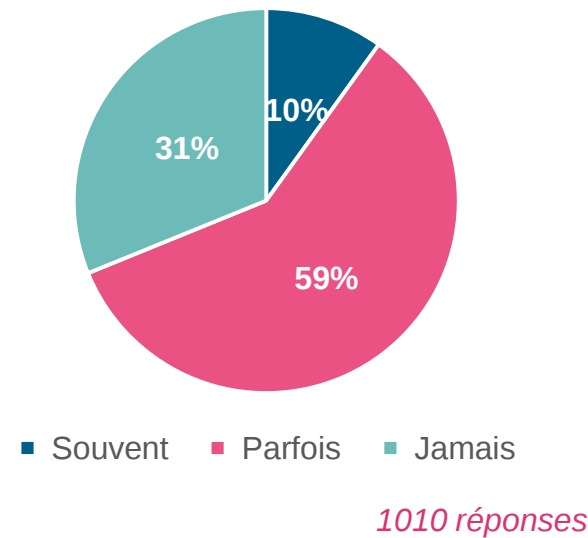
Votre page Google contient-elle des informations de référencement (adresse, contacts, horaires...) que vous jugez utiles pour vos patients ?



Diriez-vous que vos patients prennent connaissance des avis déposés sur votre page Google avant de vous consulter ?



Si oui, vous en parlent-ils ?

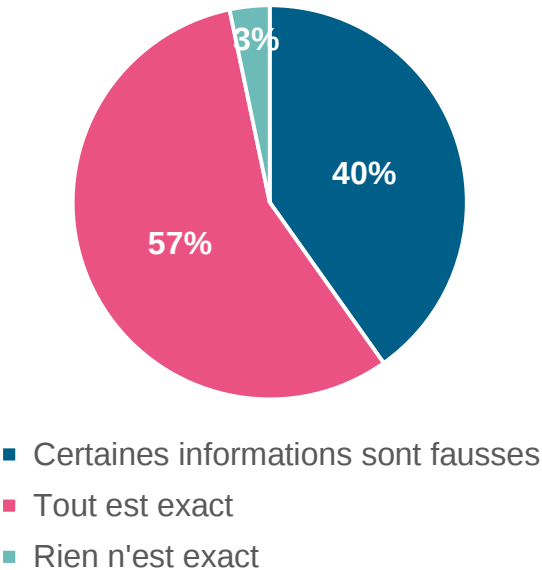


03

Informations sur les pages Google

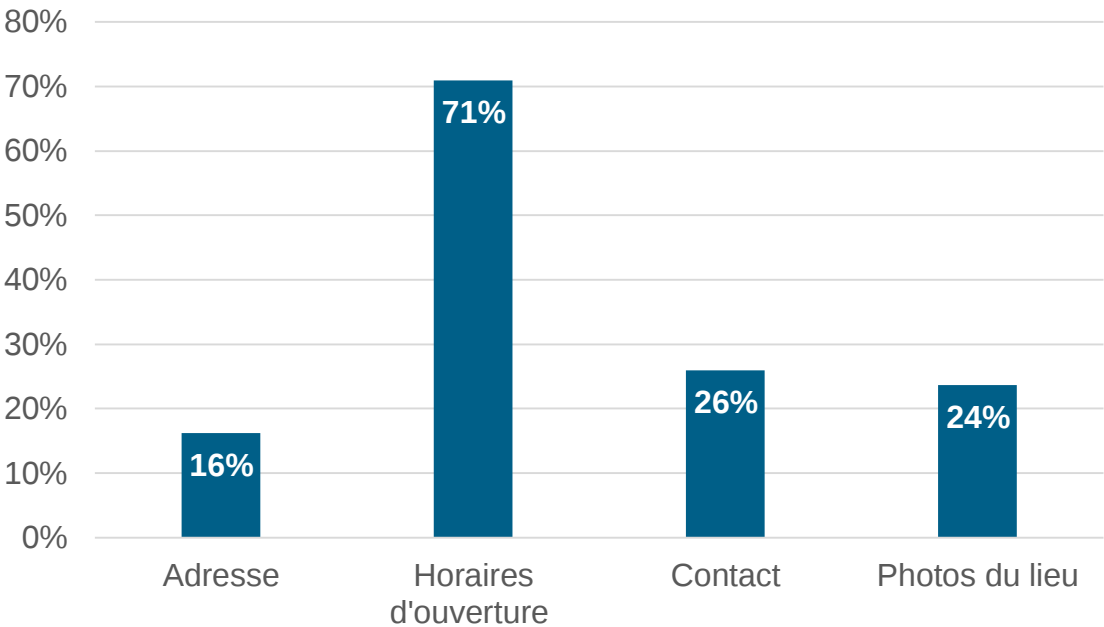
Informations sur les pages Google

Les informations présentes sur votre page Google sont-elles exactes (horaires, adresse, contact...)



1034 réponses

Si des informations sont inexactes, lesquelles?



429 réponses

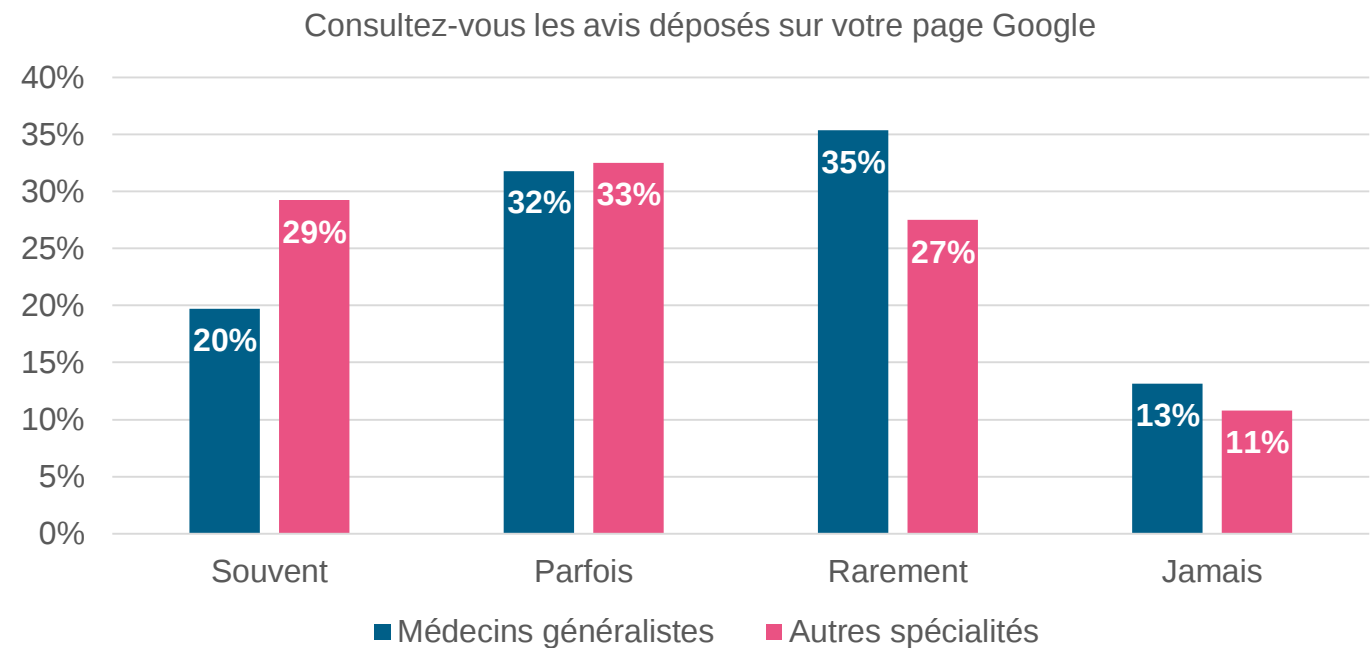
Selon certains médecins ces autres informations sont parfois fausses :

- Spécialités
- Lien vers le site web ou la page de prise de rendez-vous
- Cabinet fermé mais page toujours ouverte
- Honoraires...

04

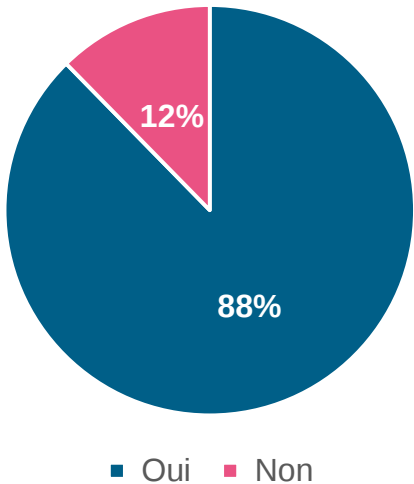
**Avis Google &
Solutions de E-réputation**

Avis Google et solutions de E-reputation



1057 réponses

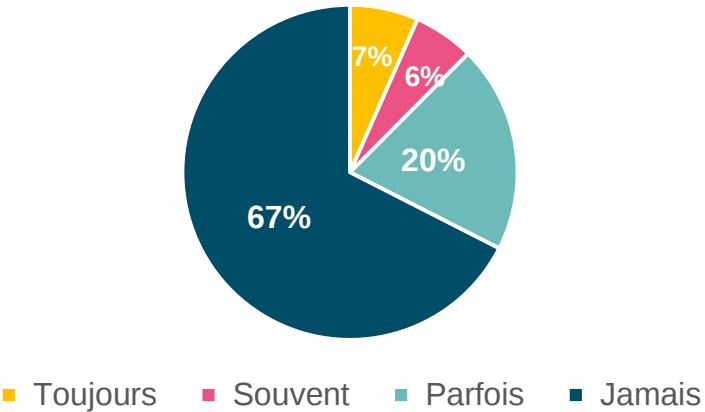
Avez-vous déjà été confronté à des avis problématiques ?



1055 réponses

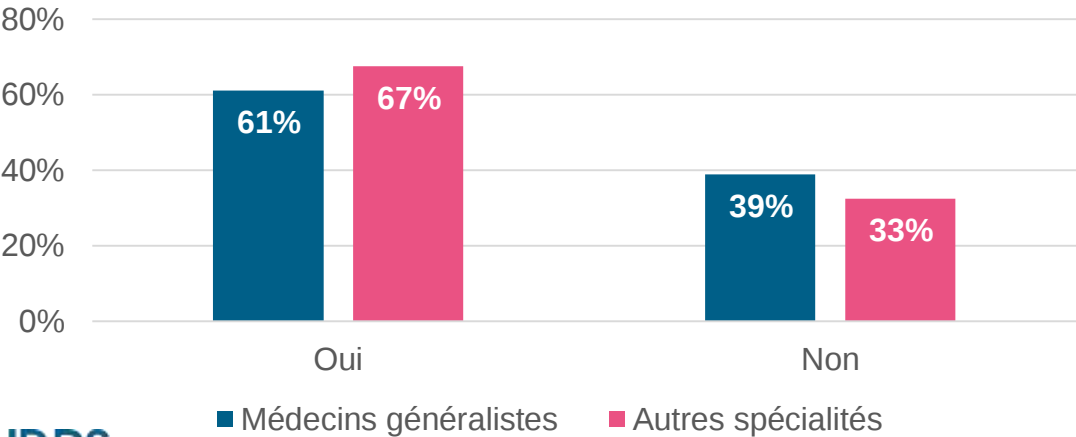
Avis Google et solutions de E-reputation

Répondez vous aux avis Google?

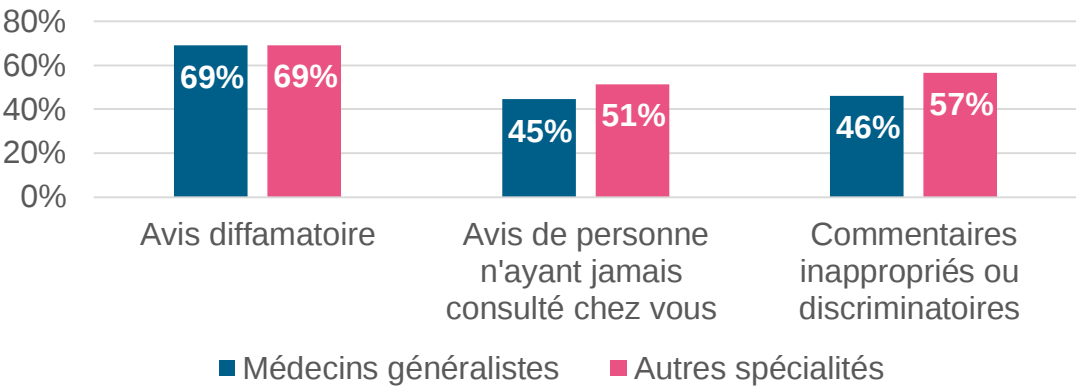


1056 réponses

Ces avis ont ils eu des répercussion sur votre activité ?

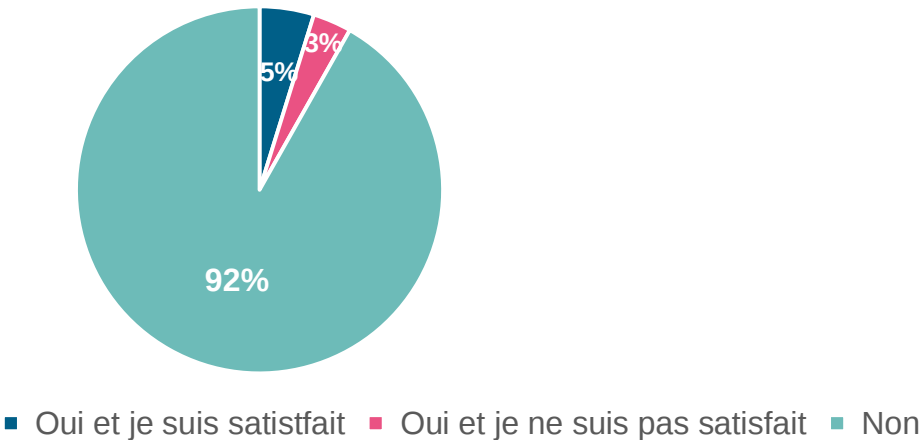


Si oui quelle était la nature de ces avis



943 réponses

Avez-vous recours à une solution d'aide à la gestion de la E-réputation (enquête de satisfaction automatique auprès de vos patients et publication sur internet des avis positifs) ?



984 réponses

Avis Google et solutions de E-reputation

14

Impact psychologique :

- **Stress, anxiété, colère**, voire tristesse ou sentiment d'injustice.
 - « On se sent jugé publiquement sans pouvoir répondre. »
 - « Ces avis peuvent ruiner une réputation construite en années. »
- Certains parlent de **troubles du sommeil**, d'angoisse, voire de repli professionnel.

Impact professionnel :

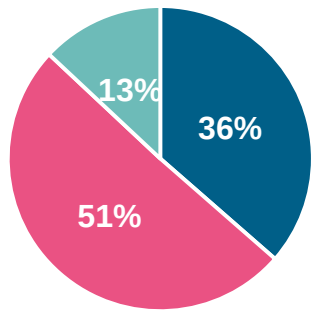
- **Effets directs sur la patientèle :**
 - Moins de rendez-vous après un avis négatif.
 - Influence ressentie sur les décisions des patients (notamment via Google ou Doctolib).
- **Autocensure ou changement de comportement :**
 - « J'ai peur de dire non à un patient, de crainte qu'il laisse un mauvais avis. »
- **Perte de confiance ou envie de cesser l'exercice** dans les cas les plus extrêmes :
 - « J'ai pensé arrêter la médecine. »

05

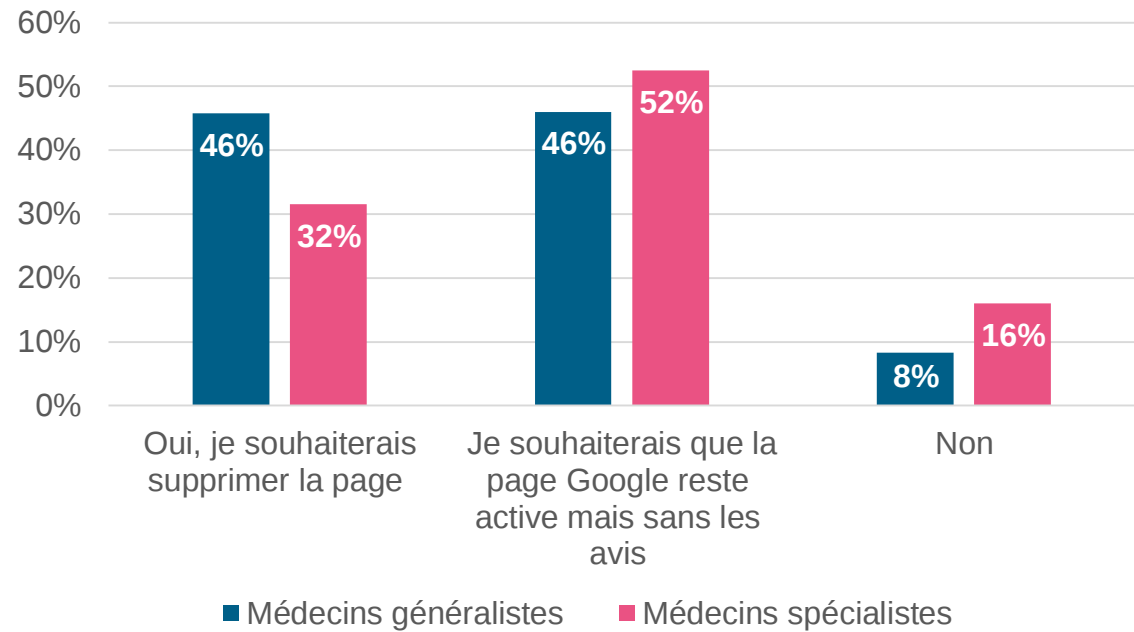
**Opinion des médecins sur la
suppression des pages Google**

Opinion des médecins sur la suppression des pages Google

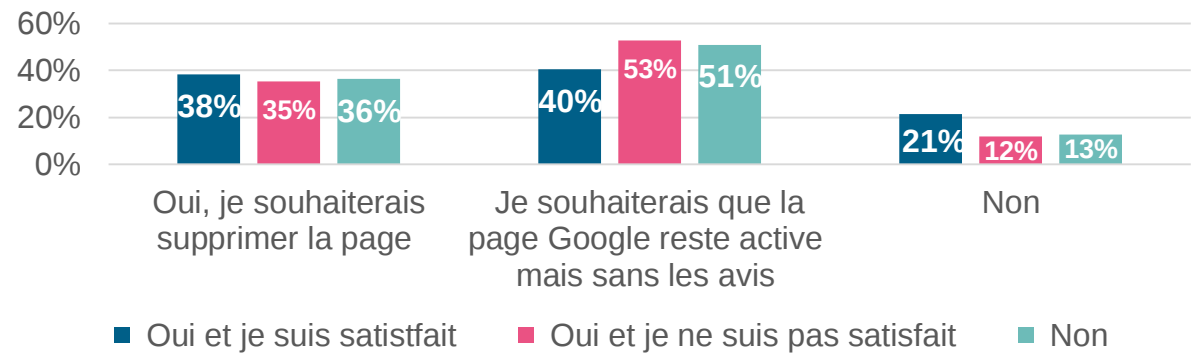
Si vous en aviez la possibilité, souhaiteriez-vous supprimer votre page Google ? (cela implique le déréférencement des infos pratiques et des avis vous concernant)



- Oui, je souhaiterais supprimer la page
- Je souhaiterais que la page Google reste active mais sans les avis
- Non



Pour les médecins utilisant une solution de E-réputation



1049 réponses

- Répartition par catégories
- **Problème de gestion de la fiche Google** → **34 %** (128 occurrences)
 - suppression difficile, création automatique, erreurs (horaires, photos, coordonnées).
- **Expérience négative avec les avis** → **19,6 %** (74 occurrences)
 - faux avis, diffamation, insultes, avis de non-patients.
- **Attentes de solutions / régulation** → **8 %** (30 occurrences)
 - appel à l'Ordre, régulation légale, système d'avis vérifiés.
- **Aspects utiles (minorité)** → **8 %** (30 occurrences)
 - visibilité, informations pratiques.
- **Impact sur le métier de médecin** → **2,9 %** (11 occurrences)
 - stress, moral atteint, perte de confiance.

377 réponses