



E. Legouhy/CB News

DENISE SILBER,
BASIL STRATÉGIES

POURQUOI LA SANTÉ SUR INTERNET NOUS INTÉRESSE-T-ELLE ?

La santé sur Internet, les médias en parlent souvent. La majorité des internautes français s'y intéresse. Est-ce une bonne chose ? Tout le monde n'est pas de cet avis ! Qu'en pensez-vous ?

Lorsque le web est né en 1994, il existait depuis longtemps des moyens permettant de renseigner les Français ayant des questions de santé : le *Larousse médical*, les journaux et émissions télévisuels, et bien sûr, le bouche à oreille. Mais aucun de ces moyens n'était aussi disponible, aussi puissant que le web. Les internautes français se comptaient, pendant les premières années de l'Internet, sur les doigts d'une main. Mais l'Internet de santé était déjà porté par les malades atteints des pathologies les plus graves, le cancer et le SIDA. Quelques patients bien renseignés grâce à Internet, et ayant des ressources suffisantes, traversaient l'Atlantique dans les deux sens pour consulter des services hospitaliers bénéficiant de traitements vitaux indisponibles dans leur pays.

LE WEB EST DE PLUS EN PLUS INTERACTIF ET SOCIAL

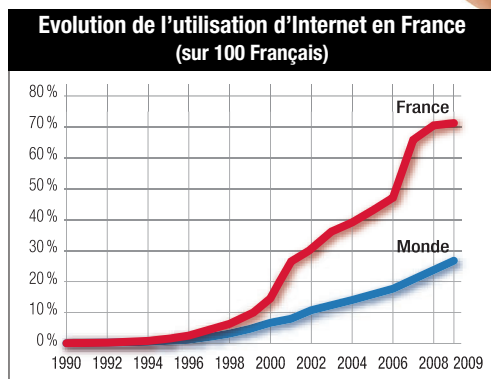
En 2011, le contexte français est très différent. Internet est présent dans tous les secteurs de la vie. Les chiffres dépassent toutes les prévisions. Le web est de plus en plus interactif et social. Les médias

aiment à rapporter les avancées que procure la technique dans notre vie au quotidien... sauf dans la santé, où les nouvelles technologies suscitent de l'intérêt mais aussi des craintes : la déshumanisation par l'écran, la non-confidentialité des données, la cyberchondrie ou anxiété exacerbée par la lecture du web, les informations non contrôlées, l'achat illégal de médicaments en ligne, l'influence imaginée des laboratoires pharmaceutiques.

Quant aux professions médicales, elles seraient également préoccupées. « *Internet est un intrus dans ma consultation médicale* », « *Je dois prendre du temps pour dissuader les patients suite à des lectures sur Internet inappropriées* ». Certains établissements de soins



Yanik Chauvin/Fotolia



craignent que le patient ne cherche à publier «un avis négatif sur Internet», d'où la création du site Hopital.fr pour rendre service mais aussi pour suivre cela de près.

L'INTERNET SANTÉ BOUSCULE LES HABITUDES. MAIS, QU'EN EST-IL AU JUSTE ?

Les internautes européens passent par Google pour leurs recherches, dans au moins 80 % des cas, et vont consulter surtout les liens présents sur la première page de leur recherche. Wikipedia, très bien référencé, est consulté 838 000 fois par heure, en français en général, dont une part sur la santé, aussi bien par les médecins que les consommateurs. Environ la moitié des médecins le cite comme source. Wikipedia dérange néanmoins parce que le principe de l'intelligence collective n'est pas adopté en médecine, malgré le fait qu'il est plus souvent mis à jour que les encyclopédies. Doctissimo, avec ses 16 millions de pages répertoriées sur Google, fait aussi partie des sites santé les plus visibles sur Google, et notamment pour ses forums, où là aussi on entend des critiques. Le trafic sur Doctissimo fait néanmoins figure d'exception. Aucun autre site d'éditeur à notre connaissance n'attire un pourcentage aussi fort des internautes de son pays.

UN PATIENT BIEN INFORMÉ EST AVANT TOUT UN BON PATIENT

Malgré toutes les contraintes exprimées, la réalité est bien meilleure. Un patient bien informé est avant tout un bon patient. La curiosité qui l'amène sur Internet est donc à encourager. L'internaute recherche typiquement un complément d'informations, et non pas le remplacement de son médecin ou pharmacien. Par ailleurs, les patients plébiscitent leur médecin, celui qu'ils ont choisi et non pas un individu inconnu et théorique qui serait disponible à distance derrière un écran, ce qui fait qu'au lieu d'être dans les avant-postes de la télémédecine, les Français freineraient plutôt ce développement. Et quant à l'avis de l'internaute, trop peu de patients français donnent un avis en ligne ou ailleurs sur leur séjour hospitalier.

L'institut CSA a réalisé pour Orange et Terrafemina un baromètre santé et Internet, en février 2011. 995 Français de 18 ans et plus ont été interrogés en ligne. 60 % des internautes ont ainsi déjà consulté le web, soit

pour savoir de quoi ils souffraient, soit pour savoir comment se soigner. Ils cherchaient à se faire une première idée avant d'aller voir leur médecin. Seulement 29 % des Français pensent que la possibilité de la consultation médicale sur Internet est une bonne chose, surtout en cas de pénurie de médecins. Peu d'internautes, 17 %, se disent tentés par l'automédication.

L'idée de chercher des services santé sur Internet viendra progressivement dans les



domaines où il faut déboursier : le dentaire, l'optique, par exemple. Des sociétés de services commencent à proposer aux Français l'accès à un médecin en ligne, qui répondra à des questions personnalisées. Si c'est payant pour l'individu qui y va tout seul, la Mutualité, avec sa marque Priorité Santé Mutualiste, propose une aide gracieuse par téléphone, et a plus récemment lancé des chats en ligne avec des experts (<http://www.prioritesantemutualiste.fr/psm/rdv-experts>).

Mais il va falloir probablement mieux «vendre» la télémédecine aux Français, si elle doit devenir plus courante dans les régions insuffisamment pourvues en médecins. Enfin, il serait important également de mieux former les médecins au dialogue avec le patient, de prendre l'habitude de demander ce qu'il a compris, quelles sont ses questions, et de voir comment tous deux vont «collaborer» ensemble en dehors de la consultation. L'Internet est ouvert 24/24h et 7j/7. Il faudra optimiser son usage. ■

DENISE SILBER,

PRÉSIDENTE DE BASIL STRATEGIES,
CONSEILS EN SANTÉ 2.0
ET MÉDIAS SOCIAUX.
denise.silber@basilstrategies.com



Principes du HONCode

La Haute Autorité de Santé en France a adopté la certification des sites web santé par le HONCode, organisme non-gouvernemental basé à Genève. Son sceau est une marque de confiance.

LE HONCODE, CODE DE CONDUITE POUR LES SITES WEB DE SANTÉ

1 AUTORITÉ

Indiquer la qualification des rédacteurs

2 COMPLÉMENTARITÉ

Compléter et non remplacer la relation patient-médecin

3 CONFIDENTIALITÉ

Préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site

4 ATTRIBUTION

Citer la/les source(s) des informations publiées et dater les pages de santé

5 JUSTIFICATION

Justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements

6 PROFESSIONNALISME

Rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre, et fournir une adresse de contact

7 TRANSPARENCE DU FINANCEMENT

Présenter les sources de financements

8 HONNÊTÉTÉ DANS LA PUBLICITÉ ET LA POLITIQUE ÉDITORIALE

Séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale