



La toile redessine la relation médecins-patients

De plus en plus de patients consultent les sites Internet consacrés à la santé. La relation avec les médecins s'en trouve bouleversée. Dans quelle mesure ? Faut-il s'en inquiéter ou s'en féliciter ? Le Cnom a ouvert le débat lors d'une rencontre organisée en mai dernier.

“ Voir sur la toile que ses pathologies existent, c'est se sentir moins seul et déculpabiliser. ”

Valérie Brouchoud,
présidente
du site doctissimo.fr

FORUM
SANTÉ

INFORMATIONS MÉDICALES

BIEN-ÊTRE
CERTIFICATION

QUE

Selon un sondage Ipsos révélé par le Conseil national de l'Ordre des médecins lors de ce débat, pas moins de sept personnes sur dix consultent Internet pour obtenir des informations de santé (voir « Initiative », p. 25). Il faut dire que l'offre ne cesse de croître. Aux fameux sites du type doctissimo.fr ou eurekasante.fr, gérés par des maisons d'édition ou des médias, se sont ajoutés des sites créés par des établissements de santé, des médecins, des industriels, des associations de patients... Tout ce qui concourt à l'éducation

à la santé est une excellente chose, mais Internet présente des dérives, il ne faut pas se le cacher. Outre la vente de médicaments contrefaits, la Toile est aussi le lieu de tous les dangers pour les patients en état de vulnérabilité psychologique. On y voit éclore des sites dédiés à la nutrition, au bien-être, à la lutte contre le vieillissement, qui sont parfois reliés à des thérapeutiques alternatives non validées, voire à des mouvances sectaires... Or il n'existe pas de « gendarme » de la santé sur la Toile. « *Il faut donc assurer la fiabilité des informations sur les sites destinés à la santé*, estime le D^r Jacques Lucas,

vice-président du Cnom chargé des systèmes d'information en santé. *Le Conseil national de l'Ordre des médecins est d'ailleurs associé, avec l'Académie de médecine, au comité de suivi de la certification HON-HAS [Health on the Net-Haute Autorité de santé].* »

La certification des sites de santé

S'il n'existe pas de « gendarme du Net » pour traquer les sites à risque, la loi du 13 août 2004 a mis en place une procédure de certification des sites qui doit être un gage de leur qualité. La Haute Autorité de santé, qui s'est vu confier la mission de

POINT DE VUE de l'Ordre



« Il est important d'orienter les internautes et de développer leur sens critique. »

D^r Jacques Lucas, vice-président du Cnom chargé des systèmes d'information en santé

« Les Français considèrent à 90 % que la principale source d'information fiable en matière de santé reste leur médecin. Il faut donc relativiser l'impact d'Internet... Toutefois, nous ne pouvons pas ignorer la consultation de plus en plus massive de la Toile par les Français. Pour le Cnom, le professionnel de santé doit donner des repères aux patients dans leurs recherches. Fort de la confiance dont il bénéficie, il a la responsabilité de les rediriger vers des sites fiables et certifiés, pour leur permettre de naviguer en toute sécurité. Un important travail pédagogique doit être mené sur la certification, car seuls 12 % des Français consultent des sites certifiés par HON. 71 % d'entre eux ne savent pas à quoi correspond la certification ! Éduquer les patients à l'usage d'Internet, c'est aussi leur apprendre à bien distinguer les avancées scientifiques non encore stabilisées des données acquises de la science. La Toile est aussi

un lieu de recrutement pour les charlatans et les médecines non validées. Il est donc important de développer le sens critique de l'internaute. C'est le travail des médecins et des associations de patients. Par ailleurs, le Cnom constate que la création de sites personnels par des médecins est un phénomène croissant, ce dont il ne peut que se féliciter. Nous venons d'ailleurs de concevoir une charte applicable aux sites Internet des médecins qui choisiraient de les créer sous le nom de domaine ".medecin.fr" (voir encadré p. 24). Nous travaillons également avec la fondation Health on the Net pour qu'un neuvième critère portant sur la déontologie soit intégré à la charte de certification HON. Le médecin administrateur du site devra s'engager à respecter la déontologie médicale. Son site ne devra pas comprendre de publicité, ni être racoleur, et présenter uniquement des informations fiables. »

certifier les sites, travaille pour cela avec la fondation Health on the Net (lire « Point de vue extérieur » p. 27). La certification est un grand pas vers la qualité des sites... à deux nuances près. D'une part, la certification n'est, pour l'heure, pas obligatoire : elle reste liée à une démarche volontaire de l'éditeur du site. D'autre part, les internautes sont encore assez peu sensibilisés à la certification. « *Il faut éduquer les patients et faire connaître la certification*, estime Célia Boyer, directrice exécutive de la fondation HON. *La certification d'un nombre de plus en plus grand de sites va aller dans ce sens.* »

Les forums : sortir la maladie du tabou

Outre les informations sur la santé, la Toile propose de nombreux forums permettant des échanges entre les patients. Leur vertu d'apaisement et d'« intégration sociale » a été soulignée à plusieurs reprises lors du débat organisé par le Cnom. « *Internet a permis de sortir certaines maladies du tabou, comme la dysfonction érectile, l'incontinence, la dépression et les maladies mentales...*, estime Valérie Brouchoud, présidente du site doctissimo.fr, qui reçoit 150000 messages par jour sur ses forums. *Voir sur la Toile que ses pathologies existent, c'est se sentir moins seul et déculpabiliser.* » Que faut-il penser de ces échanges à bâtons rompus entre internautes que la maladie rapproche soudainement? Comment s'opère la modé-



Gérard Raymond,
président de l'Association française des diabétiques (AFD)

“ **Le patient est davantage acteur de son traitement** ”

témoignage

« Les internautes ne souhaitent pas forcément devenir des experts de santé contre les médecins ! Ils souhaitent pouvoir leur faire confiance et mieux dialoguer. Après s'être renseigné sur Internet, le patient peut préparer sa consultation avec le médecin et penser à poser les questions importantes. Le médecin peut trier, infirmer ou confirmer certaines données, poser des barrières de prudence... Après la consultation, le patient peut rechercher sur Internet l'interprétation de certains termes abscons pour lui. Tout cela l'aide à mieux comprendre sa pathologie et à le rendre davantage acteur de son traitement. Pour moi, Internet représente un vrai virage dans la relation patients-médecins. L'autre vertu de la Toile, c'est la création de sites par des communautés. Je pense par exemple aux mamans diabétiques, qui ont créé un réseau en ligne. Cependant sur les forums, les modérateurs doivent bien jouer leur rôle, notamment d'expert. »

ration? « *Les forums sont modérés a posteriori*, explique Valérie Brouchoud. *Pour des raisons techniques, il est difficile de modérer les messages a priori. Quoi qu'il en soit, l'encadrement est présent sur notre site : pour chaque "communauté de patients", un modérateur et deux animateurs dédiés veillent au grain.* » Même constat chez le Dr Marie-Thérèse Giorgio, présidente de l'association des Médecins Maîtres-Toile (MMT)¹, qui regroupe une cinquantaine de médecins

webmasters : « *Modérer les forums a priori, ce serait casser leur dynamique et leur spontanéité. Outre le rôle des modérateurs a posteriori, la communauté des internautes assure de fait une autorégulation et ne laisse pas passer n'importe quel message.* »

Les bienfaits sur les relations médecins-patients

Dans leur cabinet, les médecins voient donc arriver des patients

UNE CHARTE DE L'ORDRE DES MÉDECINS POUR LES SITES DES MÉDECINS

Le Conseil national de l'Ordre des médecins a publié une charte de conformité ordinaire applicable aux sites Internet des médecins qui choisiraient de les créer sous le nom de domaine « .medecin.fr ». Ce document intègre les règles du code de déontologie médicale. Il prend aussi en compte les critères du label HON (Health on the Net) sur lequel se fonde la certification de la Haute Autorité de santé pour certifier des sites de santé. Cette charte s'inscrit dans le prolongement des recommandations de l'Ordre sur la « déontologie médicale sur le web-santé » détaillées dans un rapport de juin 2008.

En savoir plus : <http://www.conseil-national.medecin.fr> - Rubrique : actualités.

Initiative

UN SONDAGE DE L'ORDRE DES MÉDECINS SUR LES USAGES D'INTERNET ET LEUR IMPACT SUR LA RELATION PATIENTS-MÉDECINS

Pour en savoir plus sur les usages d'Internet en France et leurs conséquences sur la relation patients-médecins, le Conseil national de l'Ordre a mené, avec Ipsos, une enquête auprès de 1 000 personnes. En voici les principaux résultats.

Pour en savoir plus : www.conseil-national.medecin.fr

sondage

1/ Les médecins sont la principale source d'information des Français en matière de santé, devant Internet.

Quelles sont vos sources d'information en santé ?

- 89 % Le médecin (généraliste, spécialiste ou hospitalier)
- 64 % Internet
- 64 % Les proches
- 63 % Le pharmacien
- 55 % Les émissions santé à la télévision
- 33 % Les magazines santé ou les livres spécialisés

2/ Les motivations de la recherche d'information sur Internet sont variées.

Pourquoi recherchez-vous des informations sur Internet ?

- 53 % Pour se renseigner sur une maladie ou des symptômes
- 37 % Par simple curiosité
- 23 % Pour mieux comprendre le diagnostic d'un médecin
- 20 % En savoir plus sur un diagnostic ou un traitement prescrit
- 20 % Lire des témoignages de personnes souffrant des mêmes symptômes
- 17 % Être capable de poser des questions précises au médecin avant d'aller le voir
- 9 % Vérifier l'exactitude d'un diagnostic

3/ Les Français se soucient peu de la qualité des sites.

Pour 74 % des personnes interrogées, les informations divulguées par la Toile paraissent fiables.

4/ Quel impact sur la relations médecin/patient.

Seulement un tiers (34 %) des personnes concernées avouent à leurs médecins qu'elles consultent des sites d'information médicale...

Quels sont les sentiments des médecins lorsque vous leur dites que vous consultez des informations santé sur Internet (base : 24 % de l'échantillon) ?

- 39 % De l'intérêt
- 20 % De l'indifférence
- 14 % De l'approbation
- 7 % De l'énervement
- 4 % De l'incompréhension

5/ Et si le médecin avait son propre site...

- 62 % des Français affirment qu'ils consulteraient le blog ou le site Internet de leur médecin si ce dernier venait à en ouvrir un.

- 38 % des Français qui n'utilisent actuellement pas Internet comme vecteur d'information médicale pourraient franchir le pas pour visiter le blog ou le site de leur médecin.

davantage renseignés que par le passé. Est-ce un facteur d'agacement? Internet risque-t-il d'entamer la confiance des malades envers les praticiens? Selon Gérard Raymond, président de l'Association française des diabétiques, « *des études montrent que sur dix-huit médecins interrogés, six considèrent l'utilisation d'Internet comme une menace directe envers leur statut de "sachant" de professionnel de santé, mais douze estiment que cela enrichit le débat avec les patients* ». Pour le D^r François Stefani, vice-président de la section Éthique et déontologie du Cnom, « *Internet constitue un excellent outil pour initier le dialogue entre patients et médecins. Il permet, par exemple, que des questions d'ordre intime soient posées, alors que ni le médecin ni le patient n'auraient osé les aborder spontanément.* » Le D^r Marie-Thérèse Giorgio renchérit : « *Un psychiatre membre des Médecins Maîtres-Toile (MMT) témoignait*











Le débat a eu lieu le 4 mai dernier, à Paris.

récemment de l'attitude de certains patients, qui arrivent à une première consultation déjà porteurs d'une réflexion, après avoir cherché sur Internet des réponses à leurs questions. Ce qui permet un autre niveau d'échange. » Le sondage réalisé par le Cnom (lire « Initiative » p. 25) corrobore ces

commentaires. Pour 36 % des patients-internautes, les relations entretenues avec le médecin sont devenues plus constructives et basées sur le dialogue depuis qu'ils consultent Internet. Et 85 % des personnes consultant des sites d'information médicale déclarent que la confiance qu'elles accordent à leur médecin est inchangée...

HONcode : un code de bonne conduite en huit critères

Pour obtenir le label HONcode, les sites de santé doivent respecter les critères suivants :

-  **autorité** : les compétences de l'auteur de l'information sont précisées;
-  **complémentarité** : l'information encourage la relation médecin-patient et ne s'y substitue pas;
-  **confidentialité** : le traitement des données confidentielles concernant les visiteurs est analysé;
-  **attribution** : la source des données diffusées est citée et datée;
-  **justification** : toute affirmation relative aux performances d'un traitement doit être étayée par des publications;
-  **transparence de l'auteur** : l'identité de l'éditeur et du webmestre ainsi qu'une adresse courriel sont clairement affichées;
-  **transparence du financement** : il faut que les sources financières du site soient connues;
-  **honnêteté dans la publicité et dans la politique éditoriale** : les contenus éditorial et publicitaire doivent être bien distincts et les conflits d'intérêt cités.

En savoir plus :
www.healthonnet.org/HONcode/Conduct_f.html

Les praticiens sur la Toile

De leur côté, les médecins sont de plus en plus nombreux à se lancer dans la création de sites ou l'animation de blogs... Au sein de l'association des Médecins Maîtres-Toile (MMT), ils sont quarante-cinq, âgés de 35 à 85 ans, à gérer 110 sites de santé. Ainsi, le D^r Marie-Thérèse Giorgio, médecin du travail, administrateur AtouSante.com, site de santé au travail. « *Nous diffusons aussi des informations et des actualités santé sur les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter, en reprenant les flux RSS de nos sites. Nous nous devons d'être présents sur ces réseaux que les jeunes générations consultent beaucoup.* » Internet, un virage incontournable que médecins comme patients savent négocier...

1. Association des Médecins Maîtres-Toile : www.mmt.org

POINT DE VUE extérieur

“ Les sites de santé français demandent de plus en plus à être certifiés ”



Célia Boyer, directrice exécutive de la fondation Health on the Net (HON).

interview

Qu'est-ce que Health on the Net (HON)?

Célia Boyer : La fondation Health on the Net est une organisation non gouvernementale basée à Genève, en Suisse. Elle est présente dans 102 pays.

Environ 7200 sites de santé sont certifiés HON dans le monde. En France, nous avons certifié 900 sites, et nous en surveillons 600 autres, qui se sont engagés dans la certification. En effet,

celle-ci n'est pas obligatoire; elle répond à une démarche volontaire. Nous travaillons avec la Haute Autorité de santé, qui est chargée de promouvoir la qualité de l'information. En France, on constate un « boom » des sites de santé depuis les années 2005-2006. En parallèle, il y a une hausse des demandes de certification. Le plus souvent, les sites candidats à la certification répondent déjà à 44 % nos critères.

Comment se déroule le processus de certification?

Célia Boyer : Nous évaluons le site pour nous assurer qu'il respecte les huit principes de notre charte, le HONcode (lire l'encadré). La fondation HON communique au responsable du site les résultats de cette évaluation et, si besoin, propose des recommandations. Une fois que le site est conforme, il se voit attribuer le sceau HONcode et le certificat. Il peut arriver que seule une partie du site soit certifiée : la partie éditoriale, par exemple. De plus en plus, les sites ont une fonction d'information et une fonction de « réseau social » via les forums. L'internaute doit être éduqué pour bien différencier les deux. Les forums de discussion sont soumis à un règlement différent. Les forums certifiés HON respectent les règles du Web 2.0 et affichent visiblement leurs règles de fonctionnement : sont-ils modérés? A priori ou a posteriori? Qui peut participer?

Quels sont les critères qui semblent les plus difficiles à satisfaire?

Célia Boyer : Nous avons parfois du mal à connaître les auteurs de l'information et à obtenir leur qualification. La date et la mise à jour des données peuvent aussi poser problème, ainsi que la confidentialité, la transparence du financement et de la publicité.

Une fois qu'un site est certifié, il le reste ad vitam aeternam?

Célia Boyer : Non ! Le logo, qui est hébergé chez nous, et non pas sur le site certifié, est dynamique et peut évoluer au fil des modifications qui interviennent sur le site. Ainsi, si celui-ci ne respecte plus notre charte, le code couleur change, pour signifier « HONcode NON valide », ou « site en cours de réévaluation »... Un système de plainte en ligne permet aussi à tout internaute de signaler à HON une non-conformité. Par ailleurs, une réévaluation du site est réalisée systématiquement chaque année. Et les sites certifiés sont surveillés en permanence par notre équipe et par les robots dont nous disposons, qui repèrent tous les nouveaux éléments, lesquels sont alors analysés. Nous ne pouvons pas valider tout le contenu, qui évolue beaucoup, mais nous nous assurons que les informations citées sont cohérentes avec les publications scientifiques.