

Peut-on faire confiance

à Internet ?



A l'heure où plus de la moitié des patients recherche des informations santé sur internet, le comportement vis-à-vis des médecins a bien changé. Et ces derniers ont dû s'adapter à cette nouvelle donne. Enquête sur un phénomène en constante progression.

"J'avais reçu un diagnostic alarmant sur une grosseur au sein. Après m'être bien documentée sur internet, j'ai demandé à mon médecin d'autres examens qui ont montré qu'il s'agissait de mastoses bénignes, difficiles à identifier du fait de la densité du sein", explique Laurence C. Comme elle, des millions de patients fréquentent régulièrement les sites santé... Soit après une consultation, pour obtenir les explications qu'ils n'ont pas eu le temps ou la présence d'esprit de demander, soit avant le rendez-vous chez le médecin. Résultat, beaucoup d'entre eux arrivent informés à la consultation. "Depuis deux ans, on constate un changement important, étant donné que de plus en plus de personnes sont équipées d'un ordinateur. Cette évolution concerne tous les médecins, peut-être un peu moins les généralistes car ils voient les patients au stade des symptômes, phase où il n'est pas évident de trouver sur internet à quoi cela correspond. Mais, concernant les spécialistes, dans l'attente du rendez-vous, les patients ont le loisir de se renseigner et viennent "valider leurs informations", explique le docteur Abdou Sbihi, chirurgien orthopédiste à Marseille. On assiste

donc à un profond bouleversement de la relation classique entre ceux qui détenaient le savoir médical et ceux, désormais bien renseignés, qui évaluent, discutent, comparent, voire contredisent un diagnostic ou un traitement. "On s'est remis en question et on consulte différemment. Il est plus rapide de faire le point avec les patients et on peut se concentrer sur les suites opératoires, les complications, etc. C'est le côté positif avec des interlocuteurs devenus acteurs de leur santé. Par contre, attention aux sites qui, en dépit d'une belle présentation, peuvent, par leur contenu "bidon" ou commercial, les leurrer, ce qui est grave."

Une foule de questions autour du "Docteur Internet"...

Comment trouver de l'information fiable ? Sur quels sites ? Quels sont les critères de qualité ? Qui croire ? Quid des forums santé ? Les interrogations ne manquent pas... A tel point que, consciente du phénomène, l'Université de la Méditerranée a organisé à Marseille, en décembre 2009, le

premier colloque "Médias et Santé" réunissant responsables de sites santé, médecins, pharmaciens, etc. On y a beaucoup parlé des avantages – facilité d'accès, anonymat, temps non compté, partage d'expérience et solidarité sur les blogs/forums –, mais aussi des dangers du "Docteur Internet". Et pour cause... Lorsqu'on tape "viagra" ou "hypertension" sur Google, on tombe respectivement sur près de 14 millions et plus de 18 millions de réponses, d'où la difficulté de trier vraies et fausses informations et, surtout, informations adaptées à son cas personnel. Résultat, auto-diagnostic erronés, angoisses et risque de "cybercondrie" (hypocondrie provoquée ou accentuée par la consultation sur internet). Pire, sans doute, les sites proposant des médicaments que les internautes achètent sans la moindre garantie et dont près de 50 % seraient des contrefaçons. "On a vu des produits amaigrissants revendus sans aucun contrôle sur des bourses d'échange ou des médicaments à base de brique concassée, colorée à la peinture et passée à la cire à parquets pour donner le brillant", explique Alain Breckler, pharmacien, délégué de l'Ordre des pharmaciens Ile-de-France. Pour contrer dérives et arnaques,

Valérie Brouchoud, présidente du site Doctissimo

"Accompagner les internautes dans les moments importants de la vie"



Avec 8 millions de visiteurs par mois, Doctissimo, site santé lancé en 2000 par deux médecins et un entrepreneur, racheté par le groupe Lagardère en 2009, doit sans doute sa position de leader à une bonne complémentarité entre ses parties éditoriale et communautaire. Son objectif ? "Offrir une communication claire sur la santé, accessible à tous, permettant de se prendre en main", explique Valérie Brouchoud, sa présidente. Et de préciser : "Pour la partie éditoriale, le rédacteur en chef est un journaliste scientifique et les articles/dossiers, qui comprennent nombre d'interviews de médecins, sont relus par un directeur médical, lui-même médecin. Quant aux forums (150 000 messages par jour, les plus fréquentés étant par ordre : grossesse, santé, psychologie et sexualité), ils sont menés par une équipe de modérateurs salariés, avec une centaine d'animateurs bénévoles. Ces espaces de discussion et de soutien permettent aux personnes qui se posent de nombreuses questions, notamment en cas de maladie, d'échanger conseils et astuces, de s'orienter et se rassurer."

les ordres des médecins et des pharmaciens réfléchissent sur la façon d'orienter les patients vers des informations plus contrôlées et certifiées. De son côté, la Haute autorité de santé (HAS) les incite à se poser au moins trois questions : "Qui a écrit le contenu du site ? Quelles sont ses compétences ? Quelles sont ses motivations ?", et a instauré une procédure de certification des sites français (voir encadré ci-dessous). Commentaires de Catherine Vergely, vice-présidente d'Isis, association de parents d'enfants traités pour raison de cancer : "La certification, c'est bien, mais ce que recherchent les malades, c'est de l'information compréhensible qui réponde à leurs préoccupations. Ils zapperont jusqu'à trouver ce qui leur paraîtra pertinent. On leur conseille les sites universitaires faits par des pros, les associations de patients... Cela dit, internet rend non seulement les patients "intelligents" face au médecin, mais leur permet aussi de se rapprocher et s'entraider".

Marie-Odile HELME

Dr Abdou Sbihi :
"Dans l'attente du rendez-vous, les patients ont le loisir de se renseigner et viennent valider leurs informations."



Une certification pour les sites santé



Créée en 1996, la fondation "Health on the Net" * (reconnaisable à son logo HONCODE apposé sur les sites certifiés) est une ONG située en Suisse qui a certifié à ce jour les sites santé de 96 pays, dont la France (1120 sites certifiés). Attention, si HON, partenaire depuis 2007 de la Haute autorité de santé (HAS), garantit que ces sites sont dignes de confiance et respectent ses huit principes de bonne conduite, elle ne contrôle pas leur contenu. Principes de sa charte ? Indication de la qualification des rédacteurs, précision que l'information ne remplace pas la relation patient-médecin, citation des sources, obligation de dater les pages santé, justification de toute affirmation sur les bienfaits ou inconvénients de produits/traitements, confidentialité des informations personnelles des visiteurs, transparence du financement et séparation de la publicité et du rédactionnel. Le webmaster doit être identifié, de même qu'une adresse de contact doit être communiquée.

*En français : la santé sur internet