ProfessionSanté.ca

Quand Internet devient l'allié du soignant

Par Michel Dongois le 17 juin 2013

Christine Thoër

Le patient visite souvent des sites de santé sur Internet avant, pendant et après la consultation médicale. «Loin d'être une menace pour le médecin, c'est peut-être là le prélude à une collaboration accrue avec les malades, un pas de plus vers l'avènement du patient-partenaire», indique Christine Thoër. La chercheure vient de cosigner *Internet et santé*, avec Joseph Josy Lévy (Presses de l'Université du Québec). Entrevue.

«Tu vas sur Google et tu tapes tes symptômes.» Que recherchent les internautes en matière de santé?

La moitié des Québécois vont chercher de l'info en ligne, selon des estimations, et ces internautes ont 40 ans en moyenne. En ce qui concerne la santé, il s'agit majoritairement de femmes, qui s'informent pour elles-mêmes et leur famille. Prévention et maladies chroniques, avec ouverture aux médecines alternatives, restent les deux grands thèmes généraux de leur quête.

Cela dit, Internet semble constituer davantage un outil complémentaire pour la prévention secondaire qu'une source d'informations pour la prévention primaire.

Que recherchent les plus jeunes internautes?

Ils s'intéressent surtout à des thématiques reliées à la sexualité, à la santé mentale et à l'usage des drogues. Pour ces sujets plus tabous, les jeunes consultent plus volontiers Internet que Maman. L'anonymat, la possibilité d'échanges avec d'autres jeunes aussi constituent des atouts importants.

Quelles sont les questions à se poser quand on arrive sur un site de santé?

Au moins les deux suivantes, et dans l'ordre:

1- Qui est derrière le site, qui le finance et a-t-on quelque chose à vous vendre en douce?

2- Que fait-on des données personnelles recueillies sur les internautes?

L'information sur les sites de santé est souvent relativement fiable, mais bien souvent aussi, très partielle. On se gardera bien par exemple, sur certains sites marchands, de mentionner les effets secondaires de tel ou tel produit. L'information est souvent livrée davantage dans un esprit de promotion que de vérité des faits. Il faut donc aller voir quels sont les intérêts derrière les contenus.

N'y a-t-il pas des informations potentiellement dangereuses qui circulent sur ces sites?

Il en existe en effet, notamment sur les produits reliés à la perte de poids. Dans ce secteur, il n'existe aucun encadrement, chacun peut vendre ce qu'il veut. Internet est un espace ouvert et tout un chacun peut y diffuser de l'information, notamment dans les forums ou les groupes Facebook. Dans les espaces d'échange où il existe un fort trafic cependant, il y a plus de chance que l'info soit corrigée au fur et à mesure par les divers points de vue des internautes, souvent issus de leur expérience personnelle. Alors, les choses s'équilibrent.

Comment s'organise l'information sur la santé sur Internet?

Selon trois modèles principaux:

1- Le modèle britannique *Choices*, mis de l'avant par le National Health Service. C'est la première ligne d'info sur Internet. Elle remplace, en somme, la ligne téléphonique InfoSanté. Patients et citoyens peuvent alors, et notamment, participer à l'évaluation des services offerts ;

2- Le modèle français, le gouvernement ayant opté pour l'accréditation des sites (HONcode, *Health on the net*). L'idée est la suivante: comme de toute façon, les citoyens vont sur Internet, autant leur donner des garanties quant à la qualité des informations qu'ils y trouvent. Le certificat est accordé par une Fondation suisse (Health on the net) pour 1,5 ans et revu périodiquement. Il est affiché sur le site ;

3- Le modèle où l'individu se débrouille tout seul, naviguant sur le Web au gré de ses fantaisies et surtout de ses besoins d'information.

Il existe par ailleurs quelques portails de santé créés ou gérés par des éditeurs ou des groupes de presse comme *Doctissimo*, *Passeport Santé* ou *Canoe Santé*. De manière générale, les patients se disent plus en confiance sur des sites institutionnels et sur ceux où l'information est encadrée par des soignants.

Par ailleurs, si le modèle britannique est efficace, il est aussi très coûteux. Il serait alors sans doute plus pertinent pour le Québec de se diriger vers une certification des ressources, ne serait-ce qu'en offrant un portail comportant une liste de références de sites régulièrement mises à jour et validées.

Comment s'assurer que l'information soit de qualité?

Il est impossible de contrôler toute l'information disponible sur Internet. D'où l'importance d'offrir aux individus des moyens de s'y retrouver et de l'évaluer. On pourrait même imaginer des formations en milieu scolaire à ce sujet ou dans les bibliothèques. Mais les internautes ne sont pas non plus naïfs et vont souvent recroiser les informations qu'ils ont recueillies, en discuter avec leur entourage et, s'ils sont inquiets, les présenter à leur médecin qui reste la référence en matière d'information relative à la santé.

Selon vous, recourir à Internet risque de creuser les inégalités en santé ?

Oui, dans la mesure où les internautes qui recherchent de l'information sur la santé sont en général plus instruits, engagés dans la prévention et consultent davantage. Internet doit être accessible à tous, certes, mais il faut aussi tenir compte du niveau de littératie en santé (la capacité à s'approprier l'information pour en tirer des bénéfices) et même des compétences individuelles à utiliser Internet pour la recherche d'information en santé (*e-health litteracy*).

Internet remet-il en cause le rôle du médecin?

Non, il l'était déjà bien avant l'avènement d'Internet. Certains internautes disent, non sans ironie, aller en ligne parce qu'ils ne veulent pas déranger le docteur pour rien. C'est la vision qu'on a du docteur: un être qu'on ne veut surtout pas déranger! En fait, on va sur Internet non pour contredire le médecin, mais, entre autres, pour s'assurer qu'on ira le consulter pour les bonnes raisons, pour maximiser le temps et les bénéfices de la consultation (les patients se préparent) et pour être certain d'avoir bien compris ce que le clinicien nous a dit.

Internet constitue aussi l'outil idéal pour que le patient joue un rôle de partenaire dans les problèmes touchant sa santé. Un nombre croissant de médecins commence d'ailleurs à voir dans Internet un outil valable d'information médicale. Lors de la consultation, ils peuvent renvoyer le patient vers des informations plus pertinentes. Si le médecin recommande un site, ça a un certain poids et ça facilite les futures rencontres, puisque le médecin saura d'où provient l'information consultée par le patient.

Et pour les professionnels de la santé?

En formation médicale continue, le recours à Internet est de plus en plus intégré, avec les communautés de pratique en ligne. Des soignants sont aussi très présents sur Internet, s'impliquant dans les débats d'éducation à la santé et d'organisation des services de santé. On le voit au Québec, avec le Dr Alain Vadeboncoeur notamment. C'est très bien vu par les patients que des soignants soient présents sur la place publique.

Il serait également intéressant que les soignants investissent certains forums ou groupes Facebook où discutent les patients. Pour les institutions, ces espaces sont une mine d'informations pour comprendre comment les individus vivent leur maladie, pourquoi ils ne suivent pas leur traitement, les informations qui circulent sur ces plateformes pouvant même être utilisées pour faire de la veille épidémiologique.

Internet semble particulièrement efficace pour les campagnes de prévention auprès des jeunes. Pourquoi?

Parce que les jeunes sont plus «branchés» que leurs aînés, mais surtout parce que, peu importe l'âge, la personne qui va chercher l'info en ligne est d'emblée active, réceptive et peut interagir avec des pairs, voire de plus en plus avec des experts. Cette attitude d'ouverture explique l'efficacité d'impact plus élevée que peuvent avoir les interventions menées en ligne, en comparaison avec les campagnes de prévention à l'aveugle, qui visent tout le monde et personne.

La publicité en ligne peut se permettre d'être plus ciblée et interactive, donc plus efficace. D'où l'importance d'intégrer Internet dans les campagnes de prévention, surtout si elles s'adressent aux jeunes et qu'elles sont présentées sous un aspect ludique et convivial.

Que peut faire un médecin pour aider son patient à s'y retrouver sur Internet?

Il pourrait lui conseiller des sites (d'où l'importance pour les institutions de soins, les ordres professionnels, voire le gouvernement de dresser ce type de listes) où le patient pourrait trouver plus d'informations sur sa pathologie.

Une expérience-pilote où le médecin donnait une prescription de mots-clefs avait été menée au Québec avec succès. Des équipes de soins, voire des soignants de manière individuelle, au Québec et dans d'autres régions du monde, pratiquent certaines formes de suivi en ligne, intercalé entre les consultations. Il serait intéressant de poursuivre ce type d'initiatives qui sont porteuses et correspondent aux besoins des patients.

Quels sites recommandez-vous aux médecins pour qu'ils les fassent connaître à leurs patients?

Les grands portails d'information sur la santé, comme *Passeport Santé*, offrent une information de bonne qualité. L'idéal serait vraiment que les équipes de soins, aidées par leur institution, élaborent des listes de sites portant sur les problématiques spécifiques qu'elles traitent. Cela pourrait être des sites d'associations, des sites mis en place par les ordres professionnels, par les institutions, en autant que l'information présentée est compréhensible pour le patient.

*Ph.D. (sociologie), chercheure membre de *ComSanté-UQAM*, Centre de recherche sur la communication et la santé, professeure au département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal. www.internetsante.uqam.ca

Un colloque à l'automne: La communication au cœur de la *e-Santé*

Le colloque francophone international *La communication au cœur de la e-Santé, Opportunités et enjeux pour les patients, les professionnels et les organisations*, se déroulera les 3 et 4 octobre 2013, au Pavillon Judith-Jasmin, à l'UQÀM, 405, rue Sainte-Catherine Est, Montréal.

Il s'adresse à tous les professionnels de la santé, aux gestionnaires d'établissement, chercheurs, étudiants et citoyens. Seront présents, entre autres conférenciers, les Drs Marc Zaffran, Michel Labrecque et Marie-Thérèse Lussier ainsi que Christine Thoer et Claude Richard, tous deux Ph.D.

Renseignements: Direction du Développement professionnel continu, Faculté de médecine, Université de Montréal (dpccpass@meddir.umontreal.ca ou 514 343-6367).