

Le dialogue via Internet – Pour le meilleur et sans le pire

Par Fabienne Papin le 14 mars 2012 pour [L'actualité médicale](#)



Christine Thoër est chercheuse au Centre Comsanté de l'UQAM et responsable de l'axe Internet et santé du Réseau de recherche en santé des populations du Québec.

Plus d'un Québécois sur deux utilise Internet pour s'informer à propos de la santé. Plus précisément, 23 % d'entre eux disent le faire de manière régulière et 40 %, à l'occasion. C'est ce qu'a révélé un sondage téléphonique CROP, réalisé en septembre 2011 auprès d'un échantillon représentatif de Québécois de 18 ans et plus. Bref, qu'on le veuille ou non, Internet est partie prenante dans la relation que les médecins entretiennent avec leurs patients. Un mariage à trois qui peut se révéler très harmonieux. « Si le médecin intègre ce fait dans sa pratique, il suscitera un nouveau dialogue. Les études montrent que cela le rapproche de son patient », indique Christine Thoër, chercheuse au Centre Comsanté de l'UQAM et responsable de l'axe Internet et santé du Réseau de recherche en santé des populations du Québec.

En attendant, trop souvent, médecins et patients ont une fausse idée de ce que chacun pense. Les médecins supposent que leurs patients consultent Internet pour trouver une seconde opinion ou de quoi remettre en question leur discours. Et les patients ont peur que leur médecin voie une trahison dans cette balade virtuelle. Craignant que les médecins le prennent mal et s'offusquent, ils vont jusqu'à « inventer toutes sortes de stratégies pour poser leurs questions, sans jamais avouer qu'ils sont allés chercher de l'information en ligne », a constaté l'une des étudiantes de Mme Thoër lors d'une de ses recherches auprès de jeunes utilisant Internet.

Et pourtant, selon la chercheuse, il est très important que les médecins gardent à l'esprit qu'ils restent la ressource par excellence à laquelle l'on fait le plus confiance en matière de santé. Ainsi, quand ils trouvent en ligne une information qui les inquiète, c'est encore auprès de leur médecin que les patients se tournent en priorité pour être rassurés.

Certains médecins, notamment ceux qui adoptent une approche centrée sur le patient, considèrent que la consultation de certaines ressources sur Internet peut être bénéfique pour le patient en l'aidant à prévenir et à mieux vivre les problématiques de santé auxquelles il est confronté. D'autres sont beaucoup plus réticents et critiques face aux patients qui s'enquêtent d'information avant d'entrer

dans leur cabinet.

Leur principale crainte repose sur la qualité de l'information et sur la façon dont leurs patients vont l'interpréter. Selon eux, avec Internet, les patients ne sont pas plus informés, ils sont mal informés. La raison ? L'information y serait trop peu souvent validée, quand elle ne serait pas carrément douteuse. De fait, on trouve de tout sur Internet, des informations de bonne qualité et d'autres moins fiables ou mises en ligne par des services marchands qui ont quelque chose à vendre.

Certaines études, notamment en santé mentale, ont montré qu'il y avait bel et bien de l'information erronée, en tout cas pas toujours précise. La documentation en la matière tend tout de même à rassurer : on y trouve quand même, en général, une information d'assez bonne qualité en matière de santé. Ainsi, un site comme Wikipédia, qui a été beaucoup étudié, bénéficie de sa formule d'autorégulation. « Quelquefois, cela manque de précisions, mais la qualité de l'information est relativement bonne, notamment en santé. Seul un très petit nombre de gens écrivent sur Wikipédia et ils se valident mutuellement. Ce sont souvent des personnes qui ont une certaine expertise », rassure la chercheuse.

Les médecins reprochent aussi à Internet de se révéler un dévoreur de temps. C'est un fait, les patients qui l'utilisent posent plus de questions.

« Certaines études en oncologie ont même montré qu'une consultation prenait 10 minutes de plus au médecin simplement pour qu'il tente de rectifier l'information erronée que les patients détenaient », relate Mme Thoër.

Enfin, certains médecins voient Internet comme un concurrent, voire une menace. « Le patient n'a que son problème de santé. Il cherche donc uniquement des informations à ce sujet, si bien qu'il peut parfois en savoir davantage que le médecin sur son problème spécifique », précise-t-elle.

Avec Internet, la bonne approche serait pourtant d'accompagner son patient dans sa démarche de recherche. « En fin de compte, un patient qui recherche de l'information et peut en discuter avec son médecin participe mieux à ses soins.»

[Lire la suite du dossier «Adapter sa communication pour mieux soigner»](#)
