

## Internet interpelle les médecins



DANIEL PUDLES

**Le succès considérable des sites de santé proposant aux internautes informations et conseils bouleverse les rapports entre soignant et soigné**



**D**octeur, j'ai vu sur Internet... " Cette petite phrase est de plus en plus souvent prononcée dans les cabinets médicaux. En quelques années, la consultation de sites Web consacrés à la santé a explosé. Depuis sa création en 2000, doctissimo.fr, leader du secteur, a vu son nombre de visiteurs doublé chaque année. En décembre 2006, selon les données de Médiamétrie, 4 305 000 personnes ont consulté au moins une fois au cours du mois ce site de la société Medcost. En deuxième position mais loin derrière, e.sante.fr, financé par le groupe d'assurances Azur-GMF, a attiré, sur la même période, 767 000 visiteurs.

Recherche d'informations et d'explications concernant un symptôme, une pathologie ou un traitement, volonté d'entrer en contact avec des personnes ayant les mêmes soucis de santé pour partager expériences et conseils, besoin de savoir comment rester en forme ou soigner les petits maux quotidiens, tout est possible en quelques clics. Selon le dernier baromètre du Cercle santé société, 31 % des Français surfent plus ou moins régulièrement sur Internet pour trouver des informations relatives à la santé. Du cholestérol aux maladies rares, de la chirurgie esthétique à la cancérologie, l'internaute peut accéder à une multitude de données, plus ou moins fiables selon les sites.

### ▼ L'IMPOSSIBLE CERTIFICATION DES SITES

La loi d'août 2004 réformant l'assurance-maladie a chargé la Haute Autorité de santé (HAS) d'"établir une procédure de certification des sites informatiques dédiés à la santé". Une tâche quasi impossible de par sa lourdeur, son coût et ses conséquences en termes de responsabilité. " *Quelle serait la responsabilité de la HAS ayant certifié un site dont l'information erronée ou obsolète amènerait à un événement indésirable grave ?* ", s'interroge la HAS dans une note interne que *Le Monde* s'est procurée. " *Depuis quand un média doit-il avoir une autorisation gouvernementale ?* ", fustige Laurent Alexandre, à la tête de Doctissimo.fr.

A défaut d'une certification, la HAS s'oriente vers un partenariat avec le label HON (Health on the Net) - déjà existant mais peu connu du grand

Ce phénomène de l'e-santé n'est pas sans conséquence dans la relation patient-médecin. Bon nombre de soignants s'agacent de ces malades qui " croient " pouvoir télécharger un savoir médical. Ils voient dans le recours à Internet une remise en question de leurs capacités et compétences à soigner. D'autres acceptent cette nouvelle donne qui simplifie la consultation et oblige le médecin à ne pas mentir, même par omission. En s'immiscant dans le fameux colloque singulier entre le praticien et son patient, Internet bouscule la hiérarchie du pouvoir. Questionnant davantage, comparant ce qui lui est dit par rapport à ce qu'il trouve sur la Toile, le patient devient acteur de son parcours de soins.

Pour le docteur Jacques Lucas, secrétaire général du Conseil national de l'ordre des médecins (CNOM), les patients internautes se divisent en deux grandes catégories : ceux qui vont sur Internet avant leur consultation et ceux qui éprouvent le besoin de surfer en rentrant chez eux. Parmi les premiers, certains arrivent au cabinet médical en pensant avoir déjà trouvé la raison de leurs maux. " *Ils croient avoir telle ou telle maladie et arrivent parfois avec des inquiétudes démesurées* ", constate M. Lucas. Les seconds, quant à eux, sont souvent frustrés du manque d'explications fournies par leur médecin ou du temps qu'il leur a accordé. " *Ils recherchent sur Internet la clé de leur maladie dans une "quête" introuvable de la vérité* ", considère le secrétaire général du CNOM, qui regrette la confiance " aveugle " dont témoignent parfois les internautes vis-à-vis de ce nouveau média. " *Aller chercher ailleurs peut être générateur d'angoisse et peut aussi entraîner une demande inflationniste d'examens, d'investigations et d'avis complémentaires* ", ajoute-t-il en résumant : " *Ce n'est pas parce que l'on tousse qu'on a un cancer du larynx.* "

## FORUMS DE DISCUSSION

Chirurgien et énarque, cofondateur - avec l'ancien secrétaire d'Etat Claude Malhuret et Cédric Tournay, spécialiste en économie de la santé - du site privé Doctissimo, le docteur Laurent Alexandre se dit persuadé que l'Internet médical conduira, à terme, " *à une prise de pouvoir des patients* ". Pour l'heure ce site grand public - essentiellement fréquentée par des femmes de moins de 60 ans - offre une sorte d'encyclopédie vulgarisée de la santé et surtout un grand nombre de forums de discussion. Cette dimension communautaire occupe désormais 40 % de l'activité du site. Quelque 130 000 messages sont chaque jour envoyés sur ces forums dont les plus fréquentés ont pour thème " grossesse et bébé " et " psychologie ". " *Les patients ont besoin d'un relais car le corps médical n'a pas assez de temps disponible. Or Internet, c'est du temps infini* ", insiste M. Alexandre. " *Ces forums permettent aux patients de se soutenir et de s'informer mais ils peuvent aussi être une grande source d'anxiété et d'angoisse* ", considère Benoît Thirion, l'un des coordonnateurs du Catalogue et index des sites médicaux francophones (Cismef).

Lancé par le CHU de Rouen, premier hôpital français à avoir, dès 1995, développé un site Web, Cismef (cinquième site santé visité) surveille près de quatre cents sites pour aider les internautes à trouver " *des ressources de qualité* " dans le domaine de la santé. " *Notre politique éditoriale est très rigide, nous ne donnons que de l'information institutionnelle (issu des ministères, des agences sanitaires gouvernementales, des sociétés savantes, des associations de professionnels de santé) gage d'une information validée et sourcée* ", explique M. Thirion.

Car comment se repérer parmi ces tous ces sites - dont un bon nombre est de nature commerciale - et éviter de devenir des hypocondriaque à force de naviguer sur des " knock.com " au moindre symptôme ? Derrière l'e-santé se cachent des enjeux économiques considérables, notamment pour les laboratoires pharmaceutiques. Pour garder son sens critique, mieux vaut vérifier la nature du site, s'il comporte un comité de lecture et qui en sont les auteurs. Par précaution, M. Thirion conseille de cliquer sur l'indication " *qui sommes-nous* ", présente en tout petit et tout en bas de la première page d'un site internet.

**Sandrine Blanchard**

© Le Monde

---

◀ **article précédent**

**Les guérilleros s'entre-tuent pour...**

**article suivant** ▶

**La vente de médicaments sur le Web...**