



## Plateformes collaboratives et règles de déontologie

*« L'expression « Web 2.0 » a été proposée pour désigner ce qui est perçu comme un renouveau du World Wide Web. L'évolution ainsi qualifiée concerne aussi bien les technologies employées que les usages. En particulier, on qualifie de Web 2.0 les interfaces permettant aux internautes d'interagir à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux, faisant du Web 2.0 le web communautaire et interactif. »[1]*

Aujourd'hui on compte plus de 1.6 milliards d'internautes dans le monde, dont 402.8 millions en Europe [2]. La croissance exponentielle du nombre d'utilisateurs d'Internet illustre l'avènement des plates-formes collaboratives, qui prennent des apparences de plus en plus sophistiquées, permettent aux internautes non seulement de les utiliser aisément mais aussi de faire partie intégrante de ces communautés et de créer ou modifier leur contenu. Un des aspects de ces plates-formes sont les blogs. Il y en a 133 millions. De plus, environ 900'000 articles sont postés chaque jour sur ces blogs et l'année 2008 a comptabilisé 329 millions de posts (articles) [3].

### ***Importance du Web 2.0 (plate-forme collaborative) pour le domaine de la santé***

La santé devient un des sujets qui préoccupent de plus en plus les internautes. La requête « forum santé » donne 7'250'000 résultats sous Google et celle « health form » 49'370 sur Pubmed (chiffres de septembre 2009). Les sujets sensibles qui touchent à la sphère personnelle voir intime de la vie de tout un chacun, comme la sexualité, sont des thèmes de prédilection pour les plates-formes collaboratives. En effet ces dernières permettent l'échange d'expériences et le contact direct entre les utilisateurs, par exemple sous forme de soutien mutuel pour les personnes atteintes d'une maladie.

On voit donc se pointer deux problèmes majeurs qui sont la confidentialité et la transparence de l'auteur des articles postés sur ces blogs ou forum. Une régulation apparait donc nécessaire. L'article *HealthTrain, The Open Healthcare Manifesto* [4], publié en octobre 2006, reprend les principes du HONcode, aborde la notion de « HONcode 2.0 ». On trouve également une proposition pour une autorégulation sous la forme d'une charte des listes de discussion entre patients [5].

### ***Positionnement de HON avec la collaboration de la Haute Autorité de Santé***

A l'égard de cette évolution, en juin 2008, HON avec le soutien de webmasters a élaboré une première ébauche des directives complémentaires adaptées aux besoins et particularités des sites Web 2.0. La Haute Autorité de Santé (HAS) s'est associée à notre réflexion et a contribué à mettre en place une [évaluation](#) des besoins. Pour le Web 2.0, nous proposons les éléments suivants en supplément des règles d'application du HONcode pour le Web 1.0.

#### **1. Autorité – Supplément Web 2.0**

Indiquer si la plate-forme est modérée ou non, la qualification des modérateurs, comment les messages sont effacés ou édités et les utilisateurs bannis.

#### **2. Confidentialité – Supplément Web 2.0**

Rendre attentif au fait qu'un message peut être lu et utilisé par tous, repris et cité dans d'autres messages; indiquer la possibilité ou non d'effacer ou modifier ses propres messages et d'effacer des citations.

### **3. Attribution – Supplément Web 2.0**

Indication des sources des données médicales diffusées si elles ne sont pas issues d'expériences personnelles. Datation automatique.

### **4. Justification – Supplément Web 2.0**

Il doit être stipulé que tous les utilisateurs de la plate-forme s'engagent à ne diffuser que des informations vraies et correctes au vu de leurs connaissances.

### **5. Transparence des sponsors – Supplément Web 2.0**

Il doit être stipulé si les modérateurs sont bénévoles (ou pas), ainsi que leurs sources de financement.

### **6. Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale – Supplément Web 2.0**

Il doit être établi si les utilisateurs de la plate-forme ont le droit de publier de la publicité, et sous quelles formes.

#### *Quelques faits et tendances :*

- 10% des sites certifiés en anglais sont des forums, blogs et « wikis » (plates-formes dont le contenu est modifiable par les lecteurs eux-mêmes)
- Une première ébauche des 6 nouvelles règles d'application pour le Web 2.0 a été préparée en juin 2008 et utilisée en mode test pour la certification des plates-formes collaboratives en anglais afin de s'assurer de la faisabilité.
- 24% des sites certifiés en France comportent des blogs et forums (197 sur 803)

#### *Appel aux commentaires et discussions*

Dans l'esprit de la certification HONcode les responsables de sites sont les acteurs principaux. C'est pour cela que nous avons mis en place une enquête afin de mieux apprécier les besoins et surtout de vérifier si ces règles d'applications complémentaires sont adaptées à la gestion de sites Web 2.0 au quotidien. De plus nous sollicitons les utilisateurs à commenter nos propositions via [notre site](#).

Dans l'enquête effectuée le 26 janvier 2009 auprès des webmasters de sites certifiés en France et le 27 Mars 2009 aux webmasters anglophones, nous avons posé entre autre les questions suivantes :

- Ont-ils eux-mêmes une plate-forme collaborative ?
- Que pensent-ils de l'établissement de règles pour ces plates-formes ?
- De celles proposées par HON ?

Nous avons reçu 140 réponses au questionnaire diffusé en France sur 1166 envois et 59 réponses au questionnaire en anglais sur 4531 envois, soit un total de 199 réponses de webmasters.

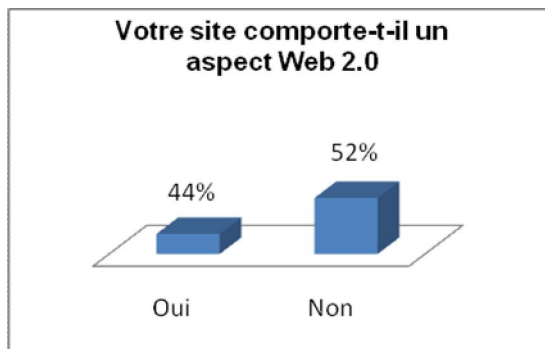
#### **Résultats**

Enquête version française :

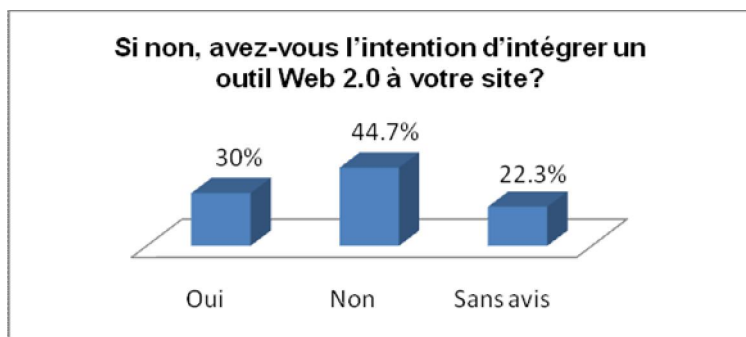
<http://www.hon.ch/cgi-bin/HONcode/Web2.0/form.pl?language=fr&type=survey>

Enquête version anglaise :

<http://www.hon.ch/cgi-bin/HONcode/Web2.0/form.pl?language=en&type=survey>

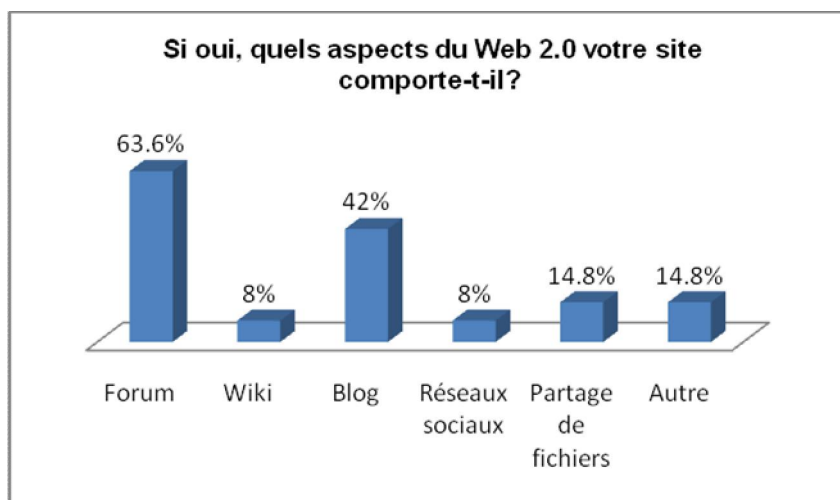


Près d'1 webmaster sur 2 a déjà intégré un aspect Web 2.0 à son site web.

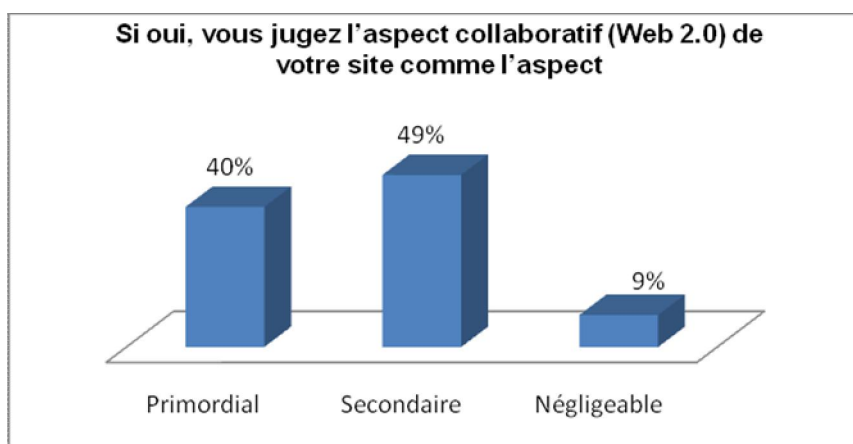


Une majorité des webmasters qui n'ont pas intégré d'aspect collaboratif à leur site web sont réticents à cette idée.

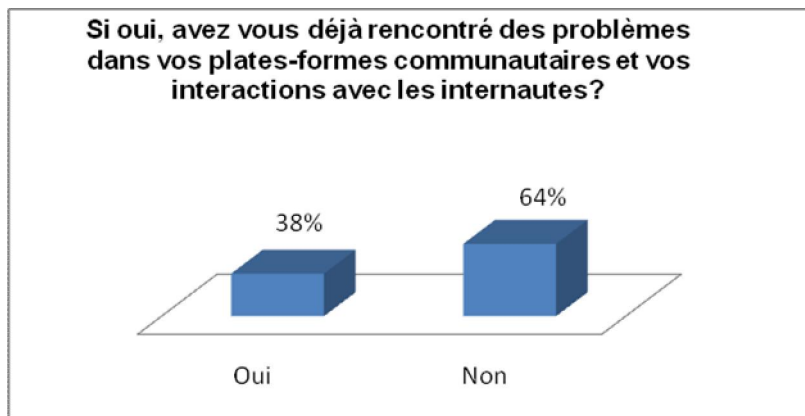
Cependant, 1/3 vont intégrer Web 2.0 à leur site internet.



Les forums et les blogs sont les outils collaboratifs les plus présents sur les sites avec près de 64% pour le premier et 42% pour le second.

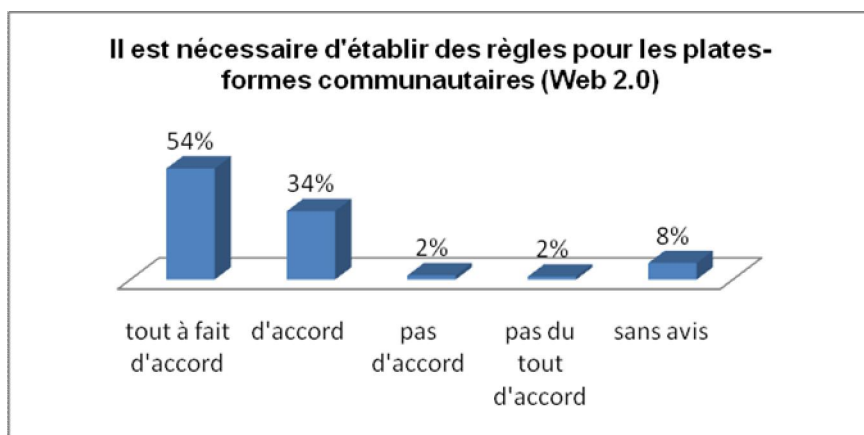
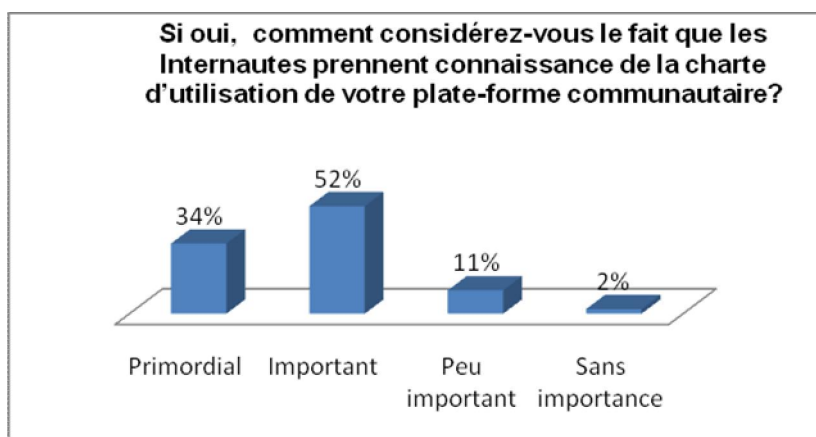


40% des webmasters considèrent l'aspect collaboratif de leur site comme primordial. Cela signifie que l'intégration de plates-formes telles qu'un forum ou un blog attire des visiteurs.



Un peu plus d'1/3 des webmasters a déjà rencontrés des problèmes avec sa plate-forme collaborative. Les principaux problèmes rencontrés sont :

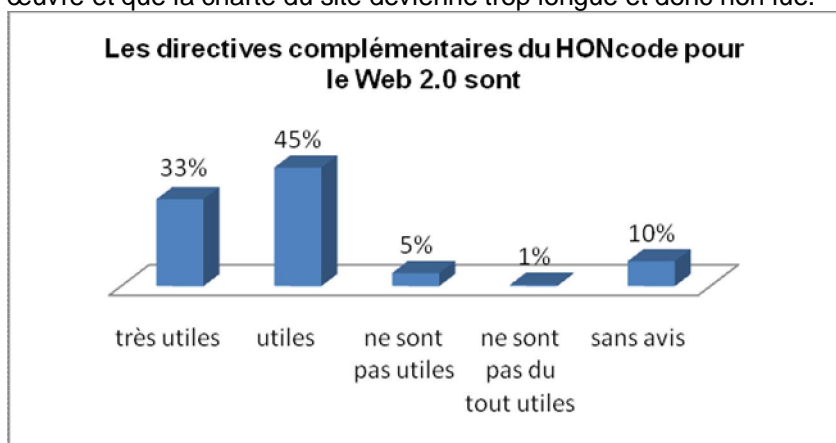
- Informations médicales erronées sur forum ;
- Mise en place d'un wiki et aucune participation ;
- Publicité dissimulée dans un commentaire.



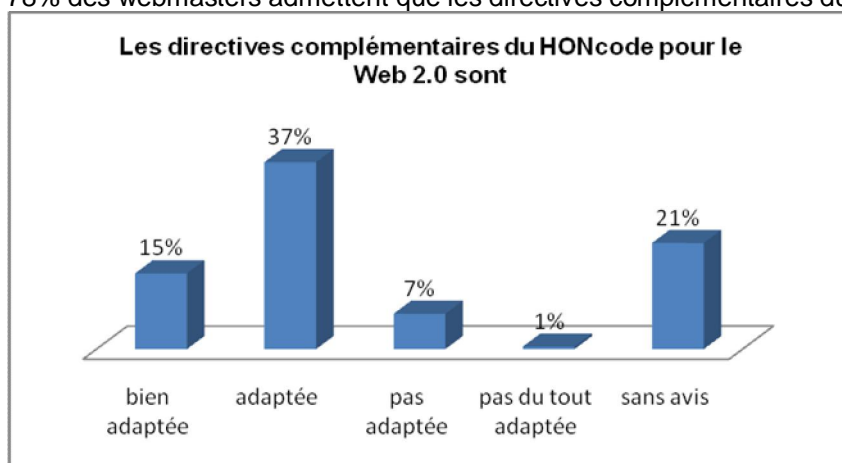
86% des répondants pensent qu'il est important que leurs utilisateurs prennent connaissance de la charte d'utilisation de leur plate-forme et 88% trouvent qu'il est nécessaire d'établir des règles spécifiques aux plates-formes collaboratives.

Il y a donc une prise de conscience des webmasters de l'impact de tels outils sur les internautes.

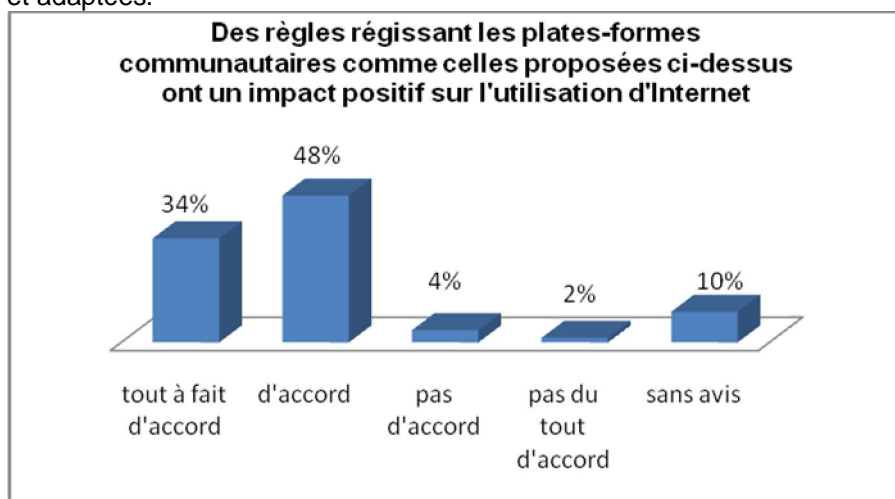
Les webmasters réticents à cette démarche craignent que les règles soient trop lourdes à mettre en œuvre et que la charte du site devienne trop longue et donc non lue.



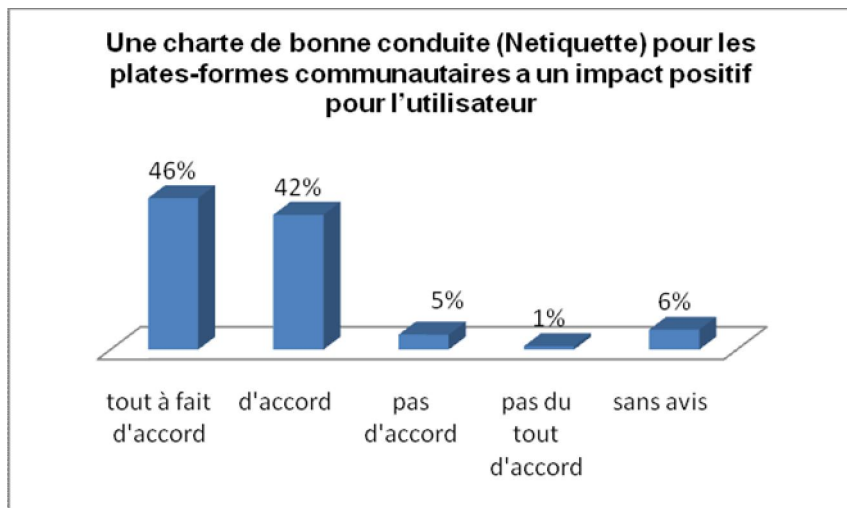
78% des webmasters admettent que les directives complémentaires du HONcode sont utiles.



Les directives complémentaires pour le Web 2.0 dans le cadre de la certification HONcode sont utiles et adaptées.



82 % des webmasters affirment que des règles régissant les plates-formes collaboratives ont un impact positif sur l'utilisation d'Internet.



88% des répondants ont conscience de l'impact positif sur les utilisateurs d'une charte de bonne conduite pour les plates-formes collaboratives.

### ***Conclusion***

Cette enquête a mis en évidence l'avènement des plates-formes collaboratives dans le monde entier. En effet près d'un webmaster sur 2 ayant répondu au questionnaire a déjà intégré un outil collaboratif sur son site de santé. Quant à l'autre moitié des répondants, 30% pensent intégrer un tel outil à leur site prochainement.

Ensuite 86% des webmasters admettent que les directives complémentaires du HONcode sont utiles. Par conséquent, les principes éthiques de la charte du HONcode répondent à la problématique du Web 2.0 à l'aide de compléments aux directives d'application. Ces règles d'application complémentaires doivent répondre aux challenges des responsables de sites collaboratifs et de les aider dans la gestion au quotidien de leur site Web 2.0.

### ***Remerciement***

La Haute Autorité de Santé et la fondation Health On the Net remercient les responsables de sites qui ont pris le temps de répondre à l'enquête présenté dans ce document.

### **REFERENCES**

1. [http://fr.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)
2. <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
3. <http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere>
4. HealthTrain, The Open Healthcare Manifesto, Dimitry Kruglyak, 2006.
5. Une chartre des listes de discussion entre patients : proposition pour une autorégulation, Cécile Méadal, David Oziel, Volume 37, numéro 12, pages 1809-1816 (Dec 2008).