

Rien ne remplace la consultation

Marc Gombeaud, rédacteur en chef et directeur général de Destination santé, agence de presse multimédia. Cédric Tournay, président de Doctissimo, portail de santé généraliste fréquenté chaque jour par 1,3 M de visiteurs. Claude Friedrich, directeur général du portail e-Santé.fr : trois spécialistes de la santé en ligne auscultent un phénomène en pleine croissance.

Le contenu. M. Gombeaud : « Destination Santé propose plus de 18.000 articles sur la santé, gratuitement. Nos journalistes travaillent avec un conseil scientifique qui veille à l'éthique et l'objectivité. Nous fournissons le contenu santé de sites comme Yahoo ou Google ». C. Friedrich : « Nous avons un volet encyclopédique pour accompagner le besoin de comprendre avec un guide des analyses, des milliers de pages de données... ». C. Tournay : « Nous ne sommes pas un site de santé, mais un site familial, fréquenté à 80 % par des femmes, avec des questions de santé. La première demande touche la grossesse et les (futurs) bébés ».

Sur le besoin de s'informer. C. Tournay : « Il est normal d'être curieux. Aujourd'hui, la plupart des professionnels n'ont pas le temps pour expliquer. On vous dit que vous avez du cholestérol... mais, qu'est-ce que ça

implique ? Avec des mots simples, on essaie d'être le plus clair possible ». C. Friedrich : « Le côté anxiogène joue beaucoup dans le succès des sites. On veut savoir. La santé est l'un des domaines les plus recherchés en ligne. La confidentialité entre aussi en jeu : certaines choses sont plus faciles à exprimer ».

La relation avec le médecin. M. Gombeaud : « On peut donner des conseils mais le site ne doit jamais s'immiscer dans le dialogue avec le médecin. On renvoie systématiquement vers le professionnel ». C. Friedrich : « On se place en amont et en aval de la consultation, mais nous n'intervenons jamais dans cette relation. La consultation doit et devra toujours être physique ».

Forums, échanges de conseils. C. Tournay : « Le forum de Doctissimo compte 150.000 messages par jour. Nous sommes dans une société de la lucidité. La plupart des gens voudront savoir, même le pire, peut-être pour organiser leur fin de vie ou, pour les amis et la famille, pour se rapprocher ». M. Gombeaud : « Beaucoup de forums sont téléguidés commercialement et sont, par ailleurs, rarement modérés. C'est pour cette raison qu'on s'est toujours refusé à mettre en place un forum ».

Encadrement, certification. C. Friedrich : « N'importe qui peut créer son site. L'idée de la Haute autorité de santé est bien de dire : "attention, il y a des informations qui ne sont pas bonnes et qui peuvent être dangereuses". Nous avons souhaité anticiper sur ce certificat il y a quelques mois ». M. Gombeaud : « Nous sommes « labellisés » depuis 2002. Il faut que le public soit regardant et qu'on lui dise de quelles sources viennent les informations ». C. Tournay : « L'exercice est bien encadré, par la Cnil (commission nationale de l'informatique et des libertés) notamment. Le premier des labels pour un site sérieux, c'est l'audience. Oui, on serait heureux de participer aux vraies démarches mais, dans ce cas, labellisons toutes les sources d'information médicale. Regardez le nombre d'ouvrages qui traitent de la santé, avec un contenu à faire dresser les cheveux sur la tête... Le cancer qui se soigne par des bains de siège, ça ne date pas d'hier ».