

# énééo FOCUS

DÉCEMBRE 2018

## Impacts de l'internet-santé sur la relation patient-médecin

### THÈMES

Santé numérique

Relation thérapeutique

E-santé

### À DÉCOUVRIR DANS CETTE ANALYSE

Internet fait sans conteste partie de notre quotidien. La santé, parmi d'autres sujets, s'y trouve largement documentée et les patients y ont très souvent recours. Opportunité ou menace pour la relation patient-médecin ? Nous verrons qu'internet est avant tout un support au dialogue, qui selon la manière dont sera accueillie la démarche par le corps médical que venir renforcer la relation de confiance. Accompagner cette démarche pour favoriser cette seconde option constitue l'un des défis que le corps médical aura à relever à l'avenir.

### QUESTIONS POUR LANCER ET/OU PROLONGER LA RÉFLEXION

En quoi l'utilisation d'internet dans le cadre de la santé peut-il constituer une opportunité pour le patient ?

Comment renforcer la relation patient-médecin ?

Pourquoi allons-nous sur internet pour avoir des informations médicales ?

# Impacts de l'internet-santé sur la relation patient-médecin

Aujourd'hui, internet fait sans conteste partie de notre quotidien. Alors que son usage requérait il y a quelques années encore l'accès à un ordinateur et à une connexion wifi, l'arrivée et la démocratisation de l'usage du smartphone, ou « téléphone intelligent », a permis à un nombre croissant de personnes d'être connectées quel que soit le moment et l'endroit où elles se trouvent. Ainsi, en Belgique, 86% des ménages disposent d'une connexion internet. Les aînés ne sont pas en reste ; 79% des 55-64 ans reconnaissent avoir utilisé internet tous les jours ou presque tous les jours au cours de ces trois derniers mois, pour 75% des 65-74 ans<sup>12</sup>.

La santé n'échappe pas à la règle. L'information disponible sur internet est aujourd'hui largement plébiscitée, tant du côté des patients que des praticiens.<sup>3</sup>

Mais comment l'utilisation d'internet dans le cadre du suivi de sa santé par le patient vient-elle façonner la relation qui se dessine avec son médecin ?

## Evolution des rapports patient-médecin

Les rapports qui se nouent entre le patient et son praticien ont été amenés à se transformer au cours des dernières décennies. Fruit d'un savoir technique et scientifique, la médecine a longtemps été une affaire de spécialistes. Le patient, souffrant, s'en remettait alors totalement à son médecin, gardien d'un précieux savoir qui lui permettrait d'accéder à la guérison. La relation est alors dépeinte comme asymétrique : le patient, décrit comme plutôt passif, confie sa santé et les décisions qui en découlent à l'expertise du médecin, détenteur du rôle actif dans cette interaction.

Ce paradigme a cependant été amené à évoluer au cours des 20 dernières années. De plus en plus, l'importance de l'individu et du contexte dans lequel il évolue commencent à être pris en compte<sup>4</sup>. Les patients atteints d'une maladie dite « chronique » jouent également un rôle dans cette transformation. Devant apprendre à gérer celle-ci sur le long terme, ils acquièrent, au fil du temps, une expertise qui leur est propre<sup>5</sup> et qui passe, entre autres, par la recherche d'informations et l'échange avec leur praticien. Émergent donc de nouveaux modèles, davantage axés sur la collaboration, qui accordent une place centrale au rôle du patient. La littérature documente ainsi les bénéfices d'un tel mode relationnel : là où le patient est impliqué, les résultats thérapeutiques sont meilleurs : la négociation autour du suivi médical à laquelle le patient est partie prenante, favorise son adhésion et, par conséquent, les chances de réussite du traitement sur le long terme.

C'est dans ce contexte, favorable d'une part à un rôle accru du patient dans la gestion de sa propre santé, et propice, d'autre part, aux développements technologiques favorisant le partage d'informations liées à la santé qu'internet va devenir, petit à petit, de plus en plus présent dans les cabinets médicaux.

<sup>1</sup> Source : <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#panel-13>

<sup>3</sup> Akrich Madeleine, Méadel Cécile (2009) Internet : intrus ou médiateur dans la relation patient/médecin ?. In: *Santé, Société et Solidarité*, n°2, La place des usagers dans le système de santé. pp. 87-92.

<sup>4</sup> Eraly H., (2018), « Le rôle du généraliste et du patient dans les soins de santé », *Énéo Focus*, 2018/19.

<sup>5</sup> Christine Thoër (2013, mis en ligne le 01 février 2015) « Internet : un facteur de transformation de la relation médecin-patient ? », *Communiquer* [En ligne], 10 | consulté le 10 décembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/communiquer/506> ; DOI : 10.4000/communiquer.506

## L'internet-santé

Les études sur le sujet montrent que les recherches faites sur internet par le patient diffèrent selon qu'elles aient lieu avant ou après la consultation. Préalablement à celle-ci, les patients indiquent [consulter internet pour s'informer davantage sur un problème spécifique](#), pour se faire un avis sur la gravité de leurs symptômes et sur la nécessité de consulter, mais également pour identifier les ressources dont ils disposent. Internet trouve aussi son utilité auprès des patients à la sortie du cabinet médical. Ils viennent alors y [chercher un complément d'information, un second avis ou encore des conseils](#) et indications sur la gestion de la maladie et sur les effets des médicaments. Enfin, les échanges avec les pairs occupent une part importante des recherches liées à la santé sur le web. Si l'on se penche sur les sites consultés, ce sont les sites de vulgarisation médicale qui sont les plus populaires. Les forums, qui permettent aux patients d'échanger avec leurs semblables, sont aussi largement plébiscités. Arrivent ensuite les sites dédiés aux médicaments.

Les observateurs sont partagés quant aux bénéfices d'une telle recherche d'information. Certains y décèlent [une forme d'émancipation](#) face à une médecine autrefois omnisciente et paternaliste, faisant la place à un dialogue plus égalitaire. Internet permet de surcroît d'ouvrir la parole et de briser des tabous<sup>6</sup> sur des pathologies parfois vécues comme « honteuse » (incontinence, maladies sexuellement transmissibles, etc.). D'autres, cependant, voient dans l'émergence de cette nouvelle catégorie de « patients informés » [une forme de défiance vis-à-vis de l'autorité médicale](#) qui se sent remise en cause dans son expertise, entraînant, de part et d'autre, une perte de confiance nocive à une communication efficace. Il est, en outre, reproché à internet d'instaurer une forme de confusion, la qualité de l'information disponible y étant jugée insuffisante ; comme tout contenu disponible sur internet, les intérêts financiers qui se cachent derrière certaines publications, mettent en effet à mal la nécessaire indépendance qui caractérise une information de qualité, d'autant que la publication de contenus est peu encadré d'un point de vue éthique. De fait, selon les sites et les problématiques abordées, la pertinence de l'information sera relative. Ce constat nécessiterait toutefois d'être nuancé, la dimension collective des plateformes d'échange en ligne permettant l'exercice d'un certain contrôle sur la qualité de l'information diffusée. Une information erronée sera ainsi rapidement détectée et contredite par les pairs, dans un processus d'expertise collective<sup>7</sup>.

## Impact sur la relation patient-médecin

Ces deux positions, bien qu'antagonistes, ont au moins un point commun ; toutes deux pointent l'impact de l'utilisation d'internet sur la relation qui se joue entre le patient et son médecin. Comment celui-ci se traduit-il ?

S'il est avéré que les professionnels de la santé rencontrent de plus en plus fréquemment des patients qui ont fait des recherches sur internet dans le cadre de leur suivi médical, les études faites à ce sujet montrent que, rarement, le patient n'abordera ce sujet avec son praticien. Il apparaît effectivement que, pour une large part de ces patients, l'objectif n'est pas remettre en question le diagnostic du médecin mais d'avoir son avis. La confiance envers celui-ci ne semble donc pas souffrir de cette nouvelle source d'information. Au contraire, plutôt que de les contredire, les informations trouvées sur internet viendront compléter celles données par le médecin. Internet, dans cette configuration, ferait donc davantage figure de tiers dans la relation patient-médecin que de tierce partie assumée.

La réaction du médecin à l'information rapportée par le patient est primordiale. Si elle est positive, cela permettra de rapprocher les deux protagonistes, ce sera une occasion de développer un dialogue basé sur la confiance, le patient se sentira valorisé et aura plus de facilité à s'approprier le diagnostic et le suivi

<sup>6</sup> Tisserand Eric (2014) « internet et la relation médecin-patient » , *Dermato Mag*

<sup>7</sup> Akrich Madeleine, Méadel Cécile : Idem

préconisé par son médecin. A l'inverse, si cet apport d'information extérieure est mal accueilli ou ignoré, la relation peut se voir mise en péril, notamment parce que le patient sera porté à garder pour lui toute autre information trouvée en ligne, ratant ainsi l'occasion d'ouvrir le dialogue avec son praticien, qui de son côté perd l'opportunité de clarifier l'information et d'aiguiller au mieux son patient.

Enfin, dans les faits, on se rend compte que les patients abordent peu le fruit de leur recherches sur la toile avec leur médecin, probablement par crainte que leur démarche ne soit mal interprétée. Il s'agit pourtant là d'une opportunité d'ouvrir le dialogue ; en posant les questions qu'ils estiment nécessaires, en mettant des mots sur leurs préoccupations et en s'appropriant leur diagnostic, les patients sont mieux armés pour poser des choix en connaissance de cause.

## Pour conclure

Il serait précipité d'affirmer qu'internet modifie radicalement les modalités de la relation-patient médecin. On observe plutôt que son utilisation renforce des tendances qui sont déjà en cours quant au développement de modes relationnels mettant davantage en exergue la collaboration, dans lesquels les patients ont pleinement un rôle à jouer, internet étant l'une des ressources qu'ils mobilisent, parmi d'autres, pour augmenter leurs connaissances<sup>8</sup>.

Dans cette perspective, internet est autant un outil dangereux qu'une aide précieuse, tout dépend de la manière dont il sera utilisé et surtout, de comment cette utilisation sera accompagnée. Le rôle du médecin dans cet optique est précieux. S'il accepte de jouer le jeu, il pourra échanger avec son patient sur les lectures de celui-ci qui deviendront alors un support à la parole, il pourra également orienter son patient sur la toile, de manière à l'accompagner dans sa recherche d'information. Si certains médecins s'y opposent, c'est, entre autres, parce qu'ils postulent que tout cela va considérablement allonger leur temps de consultation et les tâches connexes. Ils craignent, par exemple, de devoir déconstruire des idées préconçues<sup>9</sup> tirées d'informations erronées ou encore de devoir consacrer du temps à l'examen des contenus santé disponibles sur internet. Pourtant, les études montrent que les médecins gagnent, eux aussi, à ouvrir le dialogue ; mieux informé et impliqué, le patient aura tendance à adhérer davantage au diagnostic et aux traitements préconisés, ce qui aura pour effet d'accroître l'efficacité de la prise en charge.

Enfin, le développement du savoir sur internet remet en question le rôle de médiation de l'information qui était autrefois l'apanage du corps médical. Aujourd'hui, les professionnels de la santé ne sont plus seuls détenteurs du savoir. Jadis incarnée par une personne, l'information est aujourd'hui une donnée technique dissociable de celui qui la porte<sup>10</sup>. Il est dès lors fort probable que le rôle endossé par le médecin soit amené à se redéfinir et à évoluer, l'un des grands défis qui se posera au praticien étant alors d'accompagner et d'outiller au mieux son patient dans sa démarche d'information pour que ce dernier puisse tirer parti de cette recherche et être pleinement acteur de sa santé.

Kim Dal Zilio

---

<sup>8</sup> Christine Thoër, idem

<sup>9</sup> Tisserand Eric : idem

<sup>10</sup> Christine Thoër, idem

## POUR ALLER PLUS LOIN...

LauMa Communications (2013), « A la recherche du e-patient », *Patient & Web*.

---

Dumont Floriane (2013), « Impact d'internet sur la relation médecin-patient en médecine générale du point de vue du patient. Etude observationnelle descriptive et analytique auprès de 1521 patients », *Université de Grenoble*.

### Pour citer cette analyse

Dal Zilio K., (2018), « Impacts de l'internet-santé sur la relation patient-médecin », *Énéo Focus*, 2018/28.

Avertissement : Les analyses Énéo ont pour objectif d'enrichir une réflexion et/ou un débat à propos d'un thème donné. Elles ne proposent pas de positions avalisées par l'asbl et n'engagent que leur(s) auteur(e)(s).

Énéo, mouvement social des aînés asbl  
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Schaerbeek - Belgique  
e-mail : [info@eneo.be](mailto:info@eneo.be) – tél. : 00 32 2 246 46 73

---

En partenariat avec



Avec le soutien de