

Quelle est l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale ?

Clémence Silvestri

▶ **To cite this version:**

Clémence Silvestri. Quelle est l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale ?. Médecine humaine et pathologie. 2015. dumas-01120948

HAL Id: dumas-01120948

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01120948

Submitted on 27 Feb 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Bordeaux 2

U.F.R. DES SCIENCES MEDICALES

Année 2015 N°1

Thèse pour l'obtention du

DIPLÔME D'ÉTAT de DOCTEUR EN MÉDECINE

Présentée et soutenue publiquement par

SILVESTRI Clémence
Née le 2 janvier 1985 à Arcachon (Gironde)

le 6 janvier 2015

QUELLE EST L'INFLUENCE D'INTERNET SUR LA RELATION MÉDECIN-PATIENT EN MÉDECINE GÉNÉRALE?

Étude qualitative auprès de cabinets de médecine générale d'Aquitaine

Directeur de thèse
Docteur Pascal ROGER

Jury

Mr. le Professeur Jean-Luc PELLEGRIN	Président
Mr. le Professeur Patrick DEHAIL	Juge
Mr. le Professeur Bernard GAY	Juge
Mr. le Professeur Eric MACÉ	Juge
Mr. le Docteur Pierre DUPORTÉ	Juge
Mr. le Docteur Pascal ROGER	Juge

REMERCIEMENTS

À mon Président du jury

Monsieur le Professeur Jean-Luc PELLEGRIN

Professeur des Universités-Praticien Hospitalier
Doyen de la faculté de médecine
Service de Médecine Interne et des Maladies Infectieuses
Hôpital Haut-Lévèque, Institut François Magendie, Pessac

Vous me faites l'honneur d'accepter la présidence de cette thèse. Je vous remercie de l'intérêt que vous portez pour ce travail. Votre présence me permet un grande fierté. Soyez assuré de mon profond respect et de ma sincère considération.

À mon rapporteur et membre du jury de thèse

Monsieur le Professeur Patrick DEHAIL

Professeur des Universités-Praticien Hospitalier
Service de Médecine Physique et de Réadaptation
Hôpital Tastet Girard, CHU de Bordeaux Pellegrin

Vous me faites l'honneur d'être le rapporteur de cette thèse. Je vous remercie du temps que vous avez consacré et de l'intérêt que vous portez pour ce travail. Je vous remercie également de l'honneur que vous me faites en acceptant votre présence dans ce jury. Soyez assuré de mon profond respect et de ma profonde gratitude.

À mes juges

Monsieur le Professeur Bernard GAY

Professeur des Universités, Médecine Générale,
Directeur du Département de Médecine Générale, Université de Bordeaux,
Chargé d'enseignement à l'Université Victor Segalen Bordeaux 2
Médecin généraliste à La Réole

Vous me faites un grand honneur en acceptant de juger ce travail. Votre titre de Professeur en médecine générale apporte une grande importance à votre jugement. Soyez assuré de mon profond respect et de ma sincère reconnaissance.

Monsieur le Professeur Éric MACÉ

Professeur des Universités, Sociologie
Directeur adjoint du centre Émile Durkheim, Science Politique et Sociologie Comparatives
Université de Bordeaux

Vous me faites un grand honneur en acceptant de juger ce travail. Votre qualité de Professeur en Sociologie apporte un véritable intérêt et une grande importance à votre jugement. Je vous remercie de l'intérêt que vous me portez. Soyez assuré de mon profond respect et de ma sincère considération.

Monsieur le Docteur Pierre DUPORTÉ

Docteur en Médecine Générale
Médecin généraliste à Bernos-Beaulac,
Médecin urgentiste attaché à l'HIA R.Picqué de Bordeaux
Maître de stage, Université de Bordeaux

Vous me faites un grand honneur en acceptant de juger ce travail. Le stage effectué à vos côtés a été une expérience extrêmement enrichissante et inoubliable. J'espère être digne de la confiance que vous m'accordez lorsque je vous remplace au sein de votre cabinet. Je vous remercie également de tous les conseils que vous me donnez et de tout ce que vous m'avez transmis, notamment la passion pour ce métier. La profonde admiration et le profond respect que je vous porte sont sincères.

À mon directeur de thèse

Monsieur le Docteur Pascal ROGER

Docteur en Médecine Générale
Médecin généraliste à Floirac,
Maître de stage, Université de Bordeaux
Correspondant ANAES

Je ne te remercierai jamais assez d'avoir accepté d'être mon directeur de thèse. Je te remercie pour tout ce temps consacré et pour ton précieux accompagnement. Je te suis très reconnaissante pour tous ces conseils qui ont permis d'aboutir à ce travail. Merci pour ta grande pédagogie, ta patience et ton implication à mon égard. La grande reconnaissance et la grande estime que je te porte sont sincères.

À mes maîtres de stage,
Carine CAILAC, Jacques LABBÉ, Hervé DUTRONC, Olivier MANTOULAN, Alain VIEUSSAN, François BROSSET et toute l'équipe des Urgences de la clinique de Lesparre, Sandrine MIGRAN, François THEVENOT, Jocelyn ROURE, Audrey MERLET...
pour m'avoir transmis votre savoir.
Carine, je te remercie particulièrement pour la confiance que tu m'accordes lorsque je te remplace. Je te remercie également pour ton soutien et tes conseils.

À tous les médecins que j'ai remplacés,
pour la confiance que vous m'avez accordée.

À ma famille,
À mes parents,
les remerciements pour vous seraient très longs si je devais citer tout ce que vous avez fait pour moi. Je vous remercie de m'avoir soutenue et aidée pendant toutes ces longues années d'études. J'ai beaucoup de chance de vous avoir comme parents, vous m'apportez tout ce dont un enfant a besoin et même beaucoup plus. J'espère pouvoir faire de même un jour...Les remerciements envers vous, tout comme mon amour, sont éternels.
À Emmanuel,
Parce que tu es mon grand-frère et que je ne te dis jamais que je t'aime.

À Pierre,
pour ton amour et ton soutien. Nous aurons traversé toutes ces longues années d'études ensemble et tu m'as toujours supportée dans tous les moments, les bons comme les mauvais. Je te remercie pour tous les instants de bonheur, de rire et de joie que tu m'apportes. J'espère te soutenir comme il le faut. Je ne sais pas ce que la vie nous réserve, mais il me tarde de le faire avec toi parce que je sais que le meilleur reste encore à venir...Je t'aime

À Maryse et Guy DULAU,
pour votre générosité, votre gentillesse et toute votre aide et vos bons conseils.

À Ludivine,
parce que tu es la sœur que je n'ai jamais eu. Je suis tellement fière de toi et tellement honorée que tu sois mon amie.

À tous mes «potes de fac», notamment Christelle, Aurélie, Coline, Virginie, Thibault, Antoine, Kevin,Pierre, P-J, Geoffroy, José...
parce que çà a été super de passer ces études avec vous et qu'on ne se voit jamais assez. J'espère que tous nos moments de rigolade vont continuer le plus longtemps possible.

À tous mes amis, notamment Chloé, Julie, Christelle, Aurélie, Manja, Damien, Anne, Johanne, Elodie, Eva...
pour m'offrir votre amitié. Je sais que je ne vous appelle pas très souvent, mais vous êtes très présents dans mon cœur et je sais que nous allons encore avoir plein de bons moments à passer ensemble.
À Jérôme,
parce que tu es vraiment un précieux ami et ce, depuis longtemps. J'aimerais tellement qu'on se voit plus souvent. Je te souhaite que du bonheur à toi et ta chérie.
À Cécile, parce que c'est vraiment une chance et une joie de te connaître. Je te remercie pour les conseils que tu m'as donnés. Je te souhaite tout le bonheur, que tu mérites amplement, à toi et ta famille si adorable, ton chéri, ton magnifique Léonard, ta maman,Vincent, ta sœur et sa famille.

À tous les potes de Pierre,
parce que j'ai bien décompressé grâce à vous, les tournois de belote c'est quand vous voulez...

À tous mes co-internes,
pour tout ce qu'on a partagé de professionnel comme de personnel notamment Clotilde, parce qu'on a tellement ri, Sam pour ton «globe», tes «chupitos» et tous tes bons conseils, Annamaud pour notre découverte de la magnifique ville de Lesparre.

Aux secrétaires des cabinets médicaux,
Francine, Jacqueline, Agnès, Chantal, Véronique,
pour votre gentillesse et votre aide pour la récolte des questionnaires.
A Noëlla, pour votre collaboration.
Francine, je tiens à te remercier à toi et ta famille pour votre gentillesse et votre générosité.

Aux infirmières des services où j'ai effectué mes stages et des villes où je fais mes remplacements, pour votre gentillesse, vos conseils et notre bonne collaboration,

À tous les patients qui ont répondu aux questionnaires, car sans vous, cette thèse n'aurait pas été la même.

À la médecine,
parce que, plus je la découvre, plus je l'aime, malgré toutes les difficultés que cela implique.

À Internet,
comment ne pas remercier cette merveilleuse invention, sans laquelle beaucoup de choses ne se feraient pas.

Enfin, je tenais à faire une dédicace à tous les musiciens (ils sont trop nombreux à remercier: Coldplay, Chopin, Armand Amar, Otis redding, U2, Jack Johnson, Mozart, Nat King Cole, Vivaldi, Satie, Elvis, Rokia Traoré, Sam Cooke, Eric Clapton, Bruno Coulais...) qui m'ont accompagnée pendant toutes ces longues heures de travail, qui m'ont aidée à trouver de l'inspiration, qu'elle soit professionnelle ou personnelle, qu'elle soit bonne ou mauvaise et qui m'accompagnent pendant toutes ces heures de voiture.

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

1.1. Généralités.....16

1.2. Le «patient-internaute».....17

1.3. Évolution de la relation médecin-patient.....18

1.4. Le cadre juridique.....20

1.5. La littératie en santé.....21

1.6. Le HON-code.....22

1.7. Pourquoi ce sujet de thèse?.....23

1.8. Objectif principal et objectifs secondaires.....23

2. MATÉRIEL ET MÉTHODE

2.1. Choix de la méthode.....25

2.2. Population de patients et de médecins généralistes.....25

2.3. Élaboration des questionnaires.....26

2.4. Contenu du «questionnaire-patient».....28

2.5. Contenu du «questionnaire-médecin».....29

2.6. Diffusion des questionnaires.....30

2.7. Limites et critiques de l'étude.....31

3. RÉSULTATS

3.1. Nombre total de questionnaires.....33

3.2. Résultats du «questionnaire-patient».....33

a) Résultats de la catégorie 1.....34

b) Résultats de la catégorie 2.....42

c) Résultats de la catégorie 3.....44

3.3. Résultats du «questionnaire-médecin».....46

4. DISCUSSION

4.1. Faiblesses et forces de l'étude.....55

a) Faiblesses.....55

Méthode de diffusion.....55

Questionnaire.....55

Méthodologie.....55

b) Forces de l'étude.....56

4.2. Caractéristiques des patients et des médecins.....57

a) Caractéristiques des patients.....57

Caractéristiques socio-démographiques.....57

Utilisation d'Internet par les patients.....58

Le «patient-internaute».....59

b) Caractéristiques des médecins généralistes.....61

4.3. Influence d'Internet sur les patients.....61

4.4. Influence d'Internet sur les médecins.....62

4.5. Influence d'Internet sur la confiance des patients envers leur médecin généraliste.....62

4.6. Fiabilité et HON-Code.....63

4.7. Influence d'Internet sur la relation médecin-patient.....66

4.8. Influence d'Internet sur l'adhésion thérapeutique.....69

4.9. Internet, un intermédiaire de la relation médecin-patient?.....70

4.10. Nécessité d'une formation complémentaire des médecins sur Internet.71

4.11. Faut-il craindre une cybercondrie?.....71

4.12. Perspectives.....72

5. CONCLUSION.....76

6. BIBLIOGRAPHIE.....77

7. ANNEXES

7.1. Annexe 1: «questionnaire-patient».....83

7.2. Annexe 2:«questionnaire-médecin».....97

7.3. Annexe 3: Résultats.....109

Résultats des patients de la catégorie 1.....110

Résultats des patients de la catégorie 2.....121

Résultats des patients de la catégorie 3.....124

Résultats des médecins.....127

7.4. Annexe 4: Commentaires libres des patients et des médecins.....135

8. SERMENT D'HIPPOCRATE.....141

ABRÉVIATIONS

CHU: Centre Hospitalier Universitaire

CNOM: Conseil National de l'Ordre des Médecins

HAS: Haute Autorité de Santé

HON: Health On the Net

INSEE: Institut National de la Statistique et des Études Économiques

INSERM: Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale

IPSOS: Institut Politique de Sondages et d'Opinions Sociales

nsp: ne se prononce pas

OMS: Organisation Mondiale de la Santé

TIC: Technologies de l'Information et de la Communication

INTRODUCTION

1. INTRODUCTION

1.1. Généralités

Internet est devenu ces dernières années une source d'information très vaste et très accessible pour de nombreuses personnes. Dans le monde, en juin 2012, le nombre de personnes consultant Internet était estimé à 34%, soit près de 2,4 milliards de personnes. En Europe, 69% de la population utilise Internet, la France se situant au quatrième rang européen des utilisateurs [1].
Selon l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), en France, la proportion de ménages disposant d'un accès Internet à la maison, entre l'année 2000 et l'année 2010, est passée de 12% à 64% [2] et de nouveaux moyens d'accès à Internet se développent, notamment l'Internet mobile.

Cependant, Internet n'est pas utilisé de la même façon par les personnes qui y ont accès. Ainsi, si certains l'utilisent afin d'effectuer des recherches d'informations, d'autres l'utilisent seulement afin de communiquer par mails, tout comme pour faire du commerce ou autre. On parle également de «fracture numérique» de premier et de second niveau [3], où la fracture numérique de premier niveau concerne les inégalités dans l'accès à Internet et la fracture numérique de second niveau concerne les inégalités d'usages d'Internet.

A propos de la recherche d'informations médicales sur Internet, selon l'enquête de l'INSEE de mars 2011 [2] sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), 45,9% des internautes sondés ont recherché des informations médicales.
D'après l'enquête conjointe du Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) et de l'Institut Politique de Sondages et d'Opinions Sociales (IPSOS) de 2010 [4], 71% des Français consultent Internet pour obtenir des informations en matière de santé.
Nous pouvons alors nous demander pour ces internautes-là, pourquoi ils ont effectué cette recherche et quelle influence cela a-t-il eu sur leur santé, mais également quel impact cela a-t-il eu sur leur relation avec leur médecin.

Actuellement, le savoir médical n'est plus seulement possédé par le médecin mais est diffusé sur «la toile» et est facilement accessible au «grand public». Cependant, nous n'avons pas totalement le contrôle de cette diffusion et nous ne pouvons pas être sûrs de la fiabilité de ces informations. C'est ainsi que nous pouvons nous inquiéter des conséquences que cela peut avoir sur la santé des patients mal informés, ou insuffisamment instruits.

Plusieurs enquêtes ont été menées sur l'incidence de l'information de santé sur Internet du point de vue des patients, mais peu se sont intéressées au point de vue du médecin, notamment peu d'études françaises.

1.2. Le «patient-internaute»

En novembre 2007, l'enquête *WHIST* [5] de l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) s'est intéressée au profil bio-psycho-social de l'internaute français recherchant des informations médicales sur Internet. Parmi les 4500 personnes interrogées pour cette enquête, le profil type de l'«internaute-santé» correspond à une femme, jeune, d'âge moyen, avec un niveau d'étude élevé, avec un emploi, vivant en couple, ayant une grande expérience d'Internet et étant confrontée à un problème de santé personnel ou dans son entourage proche.
D'après cette enquête, les «internautes-santé» se sentent plus concernés par les questions de santé que la plupart des gens et ont une expérience très positive de la médecine.
Cependant, ils ne se sentent pas entièrement satisfaits de leur relation avec leur médecin, notamment au niveau de la communication.

L'enquête conjointe du CNOM et de l'IPSOS de 2010 [4] complète ce profil du «patient-internaute» en estimant qu'il semble être dans une démarche complémentaire de la consultation plutôt qu'en opposition à son médecin.

Avec la démocratisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et notamment Internet, certains patients sont devenus des «e-patients», c'est-à-dire des personnes qui consomment de l'information ou des services de santé par Internet. Pour ces patients, la santé pourrait alors être redéfinie par le terme de «e-santé» [6].

Face à cette évolution des TIC et leur arrivée dans le domaine de la santé, les médecins doivent donc d'avantage les maîtriser afin d'améliorer la communication avec leurs patients.

De plus, il paraît utile de dégager le profil du «patient-internaute», pour que les médecins puissent les distinguer, afin de répondre au mieux à leurs attentes et d'adapter au mieux leur prise en charge.

1.3. Évolution de la relation médecin-patient

Si, au milieu du XX^{ème} siècle, la relation médecin-patient est considérée comme une rencontre entre «*une confiance et une conscience*» (expression souvent prêtée au médecin français Louis Portes), cette relation a beaucoup évolué au grès de l'évolution de la médecine et de la société. Depuis le siècle dernier, cette relation est allée d'un modèle paternaliste, où le médecin prend seul les décisions, à un modèle autonomique, où le patient est intégré à la prise de décision. Ainsi, «la théorie des humeurs» de la médecine antique a évolué vers l'ère de l'*Evidence-Based Medicine*, ou médecine basée sur les faits, avec l'apparition d'une sociologie de la médecine, de la santé et de la maladie [7].

Au milieu du XX^{ème} siècle, la relation médecin-patient était fondée sur un mode paternaliste bienfaisant, où le médecin possédait seul le savoir et prenait seul les décisions relatives à la prise en charge du patient. Ce dernier était considéré comme trop perturbé par sa souffrance pour prendre des décisions concernant sa santé. Dans ce mode de relation, l'échange d'informations se faisait dans un sens unidirectionnel avec un médecin «décideur». Il y avait donc, très peu de place au partage et à l'échange d'informations et de savoir, le patient ayant alors un statut infantilisé, aboutissant à un modèle asymétrique consensuel, tel l'a décrit Parson T. en 1951 [8].

Au fur et à mesure de l'évolution de la médecine et de la société, cette relation paternaliste a laissé place à une relation basée sur l'autonomie et l'autodétermination, avec un échange d'information sur un mode bidirectionnel aboutissant à un principe de co-décision.
Ce mode de relation privilégie le partage et l'échange, contrairement au modèle paternaliste, avec un patient placé au cœur de la décision médicale.
Du fait de cette évolution et de la remise en question du modèle paternaliste, le concept de décision médicale partagée a donc émergé. Celui-ci comporte deux temps de durées inégales [9]: le premier temps correspondant au temps de partage d'information et le second correspondant au temps de décision.
Cependant, dans ce mode de relation, la compréhension du patient peut poser problème, étant donné qu'il existe toujours une inégalité des connaissances médicales entre le patient et son médecin. C'est ainsi que les TIC, peuvent rééquilibrer en partie ce savoir, si elle sont utilisées à bon escient et bien interprétées par le patient.
Nous pouvons également voir l'importance de l'interaction entre le patient et son médecin, que ce soit entre eux deux, ou par l'usage d'intermédiaire, dans la ré-équilibration du savoir, afin de permettre ce processus de co-décision.

Diverses lois ont été établies, pouvant montrer l'évolution de cette relation et notamment l'intégration progressive du patient dans la prise de décision concernant sa santé.

La loi du 4 mars 2002, loi dite «Kouchner» où la loi 2002-03 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, notamment dans le Titre 1er du code de santé publique l'article L.1111-4 [10] «*Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant la santé*». Nous pouvons alors comprendre que le patient est intégré à la prise de décision concernant sa prise en charge. Il est également indiqué dans cet article que «*le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informé des conséquences de ses choix. […] Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment*».

Nous pouvons ainsi dégager le rôle primordial du médecin dans la délivrance d'informations à son patient afin que celui-ci prenne une décision libre et éclairée.

La relation médecin-patient est basée sur une confiance, une écoute et une espérance mutuelle. C'est un relation complexe basée sur de nombreux facteurs, individuels et socio-culturels, qui peut être asymétrique [7]. L'évolution de cette relation vise à rééquilibrer le savoir et le partage du savoir.
Progressivement, d'autres acteurs interviennent et viennent modifier cette relation privilégiée, comme l'assurance maladie, les médias, les pouvoirs publics ou les laboratoires pharmaceutiques.

Ainsi, cette relation n'a de cesse fini d'évoluer et nous pouvons comprendre que la qualité de la communication entre le patient et son médecin est un facteur clé de la qualité des soins.

D'après la synthèse de la conférence ministérielle européenne de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) sur les systèmes de santé, ayant eu lieu du 25 au 27 juin 2008 à Tallinn, nous pouvons remarquer que l'OMS souligne le processus de co-décision qui est à l'ordre du jour dans la relation médecin-patient: «*les connaissances et la compréhension s'améliorent lorsque les professionnels de santé font participer activement les patients à leurs soins, et les bilans sanitaires sont plus positifs. En outre, la prise de décision en commun et l'auto-prise en charge sont des démarches solidaires qui devraient être placées sur un même pied d'égalité et appliquées de manière cohérente*» [11].
Malgré cette démocratisation d'Internet et l'évolution de la relation médecin-patient, d'après l'enquête du CNOM et de l'IPSOS [4], le médecin reste la principale source d'information pour le patient avec 89% des citations, contre 64% pour Internet.

L'utilisation d'Internet peut ainsi paraître comme un intermédiaire dans cette relation et nous pouvons donc constater qu'il est important que patients et médecins maîtrisent bien cet intermédiaire.

L'échange de savoir est un processus indispensable dans la prise de décision et c'est ainsi qu'Internet rentre dans la relation médecin-patient et pourquoi pas dans le processus de co-décision.

1.4. Le cadre juridique

Outre la loi du 4 mars 2002 (citée en partie précédemment) [10], de nombreuses lois bioéthiques ont été fondées, pouvant montrer l'évolution du statut du patient et donc de la relation médecin-patient. Ainsi, nous en citerons brièvement les principales.

Les lois éditées le 29 juillet 1994 [12] inscrivent le consentement du patient à tout acte médical, notamment l'article 16-3 du Code Civil «*Il ne peut être porté atteinte à l'intégrité du corps humain qu'en cas de nécessité thérapeutique de la personne. Le consentement de l'intéressé doit être recueilli préalablement, hors le cas où son état rend nécessaire une intervention thérapeutique à laquelle il n'est pas à même de consentir*».

Le rapport Évin du Conseil Économique et Social de juin 1996 [13] défend les droits des personnes malades «*Droit de chacun à être traité dans le système de soins en citoyen libre, adulte et responsable*».

En cas de défaut de preuve d'information, suite à l'évolution de la jurisprudence, c'est désormais à la défense d'en apporter la preuve et non plus au demandeur. La loi du 4 mars 2002 a consacré cette évolution. En effet, L"article L1111-2 alinéa 7 du Code de Santé publique [10], précise « *En cas de litige, il appartient au professionnel ou à l'établissement de santé d'apporter la preuve que l'information a été délivrée à l'intéressé dans les conditions prévues au présent article. Cette preuve peut être apportée par tout moyen* ».

La circulaire DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A du Ministère de la Santé [14], de mars 2006, promulgue les droits des patients hospitalisés dans une charte du patient hospitalisé. Cette dernière doit être insérée dans des livrets d'accueil hospitalier et son résumé en dix articles doit être affiché dans tous les établissements de soins.

1.5. La littératie en santé

Ce concept est canadien et reprend le principe de «compétences en matière de santé» décrit par l'OMS.

En effet, selon l'OMS ce principe est définit comme «*les aptitudes cognitives et sociales qui déterminent la motivation et la capacité des individus à obtenir, comprendre, et utiliser des informations d'une façon qui favorise et maintienne en bonne santé*» [15].

D'après le Conseil Canadien sur l'Apprentissage, la définition retenue pour la littératie en santé est la suivante: «*C'est la mesure dans laquelle une personne est capable d'obtenir, de traiter et de comprendre l'information de base sur la santé et les services dont elle a besoin pour prendre des décisions éclairées sur sa santé*» [16].

Plus simplement, la littératie en santé peut être définie comme la capacité d'une personne à accéder à des renseignements sur la santé et à les utiliser pour prendre les décisions appropriées et à se maintenir en santé. Il existe donc un lien entre la littératie, le niveau d'instruction et le niveau de santé.

Ce terme résume les interactions qu'il peut y avoir entre ce que le patient peut rechercher sur Internet, l'interpréter et agir sur sa santé. Il peut aussi nous faire comprendre l'importance de l'échange entre un médecin et son patient. En effet, par ce que le patient a compris de ses informations récoltées sur Internet et des informations apportées par son médecin, il peut mieux comprendre sa santé et la prise en charge décidée avec son médecin. Pour cela, nous pouvons aussi comprendre que le médecin doit s'adapter à chaque patient afin que celui-ci le comprenne et agisse mieux sur sa santé.

Ce concept canadien peut représenter le terme idéal de l'interaction entre le patient, le médecin et Internet.

1.6. Le HON-code

Depuis 2007, l'HAS a choisi une fondation, la HON (Health On the Net), pour accréditer les sites donnant des informations médicales, en mettant un cadre général d'obligation de transparence.

Il s'agit d'une organisation non gouvernementale, fondée en 1992 et basée à Genève, en Suisse. Elle est accréditée par le Conseil des Nations Unies. Elle est présente dans 102 pays, environ 7200 sites de santé sont certifiés HON dans le monde, dont environ 900 en France [17]. Cette certification est basée sur le volontariat et n'est donc pas obligatoire et elle est gratuite pour l'éditeur du site. Une fois attribué, ce label est réévalué tous les ans et peut être retiré si le site ne répond plus aux principes du Hon-code.

Il s'agit de l'organisation de référence en matière de promotion et de mise à disposition d'informations de santé fiables et de qualité sur Internet.
Elle a donc pour mission de guider les internautes vers de l'information en santé fiable.
Cependant ce label de fiabilité n'est pas assez connu du «grand public», patients et médecins confondus.

Les objectifs du HON-code sont [17]:

- *d'améliorer la qualité des informations médicales et de santé disponibles grâce aux huit principes du HON-code.*
- *de protéger les citoyens contre des informations médicales et de santé qui soient imprécises ou sans preuve scientifique valide.*

Les grandes lignes de ce code sont les suivantes [18]:

1. **Autorité**: indiquer la qualification des rédacteurs.
2. **Complémentarité**: complémenter et non remplacer la relation médecin-patient.
3. **Confidentialité**: préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site.
4. **Attribution**: citer la ou les source(s) d'informations publiées et dater les pages de santé.
5. **Justification**: justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements de façon balancée et objective.
6. **Professionnalisme**: rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre et fournir une adresse de contact.
7. **Transparence du financement**: présenter les sources de financement.
8. **Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale**: séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale.

1.7. Pourquoi ce sujet de thèse?

Ce sujet de thèse m'est apparu évident lorsque j'ai été confrontée quotidiennement à des patients faisant référence à Internet, que ce soit aussi bien lors de mes stages hospitaliers ou ambulatoires, qu'au cours de mes remplacements dans des zones variées.
Je me suis alors rendu compte qu'Internet pouvait devenir un nouvel obstacle, tout comme un nouvel allié dans la relation médecin-patient.
Ainsi, je me suis demandé ce que les patients recherchent, mais également comment ils interprètent les informations médicales et comment cela peut influencer leur bien-être.
Je me suis également demandé comment les médecins généralistes doivent réagir et comment ils peuvent aider leurs patients dans l'interprétation de leur recherche sur Internet.

Face à la démocratisation d'Internet et face à toutes ces interrogations, c'est ainsi que ce sujet de thèse m'est venu à l'idée: **quelle peut être l'influence d'Internet dans la relation médecin-patient en médecine générale?**

1.8. Objectif principal et objectifs secondaires

L'objectif principal de cette thèse est donc d'essayer d'étudier l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale.

Les objectifs secondaires sont:

- d'essayer d'étudier si cette influence peut être néfaste ou bénéfique pour la relation médecin-patient et dans ce cas comment y remédier ou comment l'utiliser à bon escient,
- d'essayer de constater si Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire dans cette relation
- et d'évaluer le profil du «patient-internaute».

J'ai choisi de porter cette étude sur le médecin généraliste et ses patients, étant donné qu'il représente, pour moi, le médecin de premier recours mais également le médecin que les patients consultent le plus régulièrement.

MATÉRIEL ET MÉTHODE

2. MATÉRIEL ET MÉTHODE

2.1. Choix de la méthode

Le choix d'une méthode qualitative paraissait le plus adapté pour ce type d'enquête qui vise à mieux décrypter une réalité sociale, à comprendre des faits, à étudier des besoins, à expliquer un lien de causalité ou encore à aider à la prise de décision.
Qui plus est, ce type d'étude s'intéresse aux déterminants des comportements, ce qui est donc plus adapté au sujet de cette thèse qui est basée sur le ressenti des patients et des médecins.
Une recherche qualitative «*étudie des phénomènes complexes, dans leur milieu naturel, elle s'efforce de leur donner un sens, de les interpréter au travers des significations que les gens leur donnent. Là où la recherche quantitative s'intéresse au combien (mesurer), la recherche qualitative étudie le comment, le pourquoi (comprendre)»* [19]. Quant au mode de raisonnement d'une méthode qualitative il est inductif, contrairement à celui de la recherche quantitative où il est déductif et vérifie statistiquement une hypothèse.
Ce type d'étude permet donc d'établir un constat sur le ressenti des patients et des médecins concernant Internet, ainsi qu'un constat de l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient.

2.2. Population de patients et de médecins généralistes

Pour la population de patients, ont été inclus tous les patients venant consulter aux cabinets, quelque soit leur motif, excepté les patients âgés de moins de 18 ans.

Pour les médecins, ont été inclus tous les médecins généralistes libéraux exerçant dans les cabinets où ont été déposés les questionnaires. Quelques questionnaires ont également été distribués par l'intermédiaire de certains de ces médecins à des consœurs ou confrères, lors de formation médicale continue.

Les cabinets de médecins généralistes libéraux, où ont été déposés les questionnaires, ont été choisis en fonction de deux critères que sont, leur situation dans différents types de zones du territoire et ma connaissance avec les médecins des cabinets:

- Leur situation:
    - zone urbaine (Floirac, Talence, Villenave-d'Ornon, Bègles),
    - zone semi-rurale (Biscarrosse, Mios, Gujan-Mestras, La Hume, La Teste-de-Buch, Belin-Beliet),
    - zone rurale (Bernos-Beaulac, Grignols).

    Le choix de ces différentes zones ayant été fait afin d'avoir une répartition la plus globale et représentative possible.

- Ma connaissance avec les médecins des cabinets:
    - anciens lieux de stage (Docteurs Carine Cailac et Jacques Labbé à Biscarrosse, Docteurs Olivier Mantoulan et Alain Vieussan à Grignols, Docteur Pierre Duporté à Bernos-Beaulac),
    - cabinets où j'ai effectué des remplacements (Docteur Baudoin De Sagey à Belin-Beliet, Docteur Pierre Duporté à Bernos-Beaulac, Docteurs Carine Cailac, Jacques Labbé et Emmanuelle Kunakey à Biscarrosse, Docteurs Patrick Bernard, Philippe Rayssac et Jean-Claude Carminati à Mios, Docteur Marie-Pierre Besse à Gujan-Mestras, Docteur Philippe Bladou à La Hume, Docteur Catherine Puzos-Bats à Talence, Docteur Michelle-Ange Filho à Villenave-d'Ornon),
    - cabinet de mon directeur de thèse (Docteur Pascal Roger à Floirac),
    - connaissance personnelle avec les médecins (Docteur Guy Dulau à Bègles, Docteur Emmanuel Perrin à La Teste-de-Buch).

2.3. Élaboration des questionnaires

Ces questionnaires ont été établis en fonction d'enquêtes, d'études, de thèses et de questions personnelles.

Concernant les études et/ou enquêtes:

- Étude conjointe du CNOM et l'IPSOS sur *les conséquences des usages d'Internet sur les relations patients-médecins*, menée en avril 2010 [4], dont la méthode est basée sur des entretiens téléphoniques sur un échantillon représentatif de la population française.
- Étude de la littérature de l'HAS sur *le patient internaute* effectuée en mai 2007 [20].

- Rapport du congrès de l'HAS, tenu en décembre 2010 ayant pour thème *Internet:un atout pour la relation médecin-patient* [21].
- Enquête WHIST de l'INSERM menée en 2007 par la diffusion d'un questionnaire sur des sites internet partenaires [5].

Concernant les thèses:

- Thèse du docteur Emilie Renahy soutenue le 16 mai 2008 à Paris, ayant pour sujet «Recherche d'information en matière de santé sur Internet: déterminants, pratiques et impact sur la santé et le recours aux soins» (thèse de doctorat en santé publique), dont la méthode est basée sur une analyse statistique de la littérature [22].
- Thèse du docteur Déborah Rouah soutenue en 2009 à Paris, ayant pour sujet «Internet a-t-il changé la relation médecin-patient du point de vue du médecin généraliste» (thèse de doctorat en médecine générale), dont la méthode est basée sur des entretiens semi-dirigés avec des médecins généralistes [23].
- Thèse du docteur Anne Sellier soutenue le 23 novembre 2010 à Nancy, ayant pour sujet «Impact d'Internet dans la relation médecin-patient:une étude en ligne à destination des patients» (thèse de doctorat en médecine générale) , dont la méthode est basée sur un questionnaire destiné aux patients diffusé sur Internet [24].
- Thèse du docteur Anne Faric soutenue le 19 juin 2013 à Poitiers, ayant pour sujet «Étude des facteurs facilitateurs et freinateurs influençant la relation médecin-malade lors de l'évocation par le patient d'informations de santé prises sur Internet» (thèse de doctorat en médecine générale), dont la méthode est basée sur des entretiens semi-dirigés avec des médecins généralistes [25].
- Thèse du docteur Katy Silverston soutenue le 22 octobre 2013 à Paris, ayant pour sujet «L'information médicale recueillie par le patient sur Internet: quels échanges avec le médecin généraliste» (thèse de doctorat en médecine générale), dont la méthode est basée sur des questionnaires distribués aux patients dans des salles d'attentes de médecine générale [26].

Le questionnaire adressé aux patients a été testé avant sa diffusion sur un échantillon de quinze personnes de mon entourage (famille, connaissances personnelles, secrétaires des cabinets) afin de garantir au mieux sa compréhension. Il m'avait alors été conseillé de décrire l'abréviation de l'HTA et de définir l'auto-médication. Sinon, le questionnaire a été décrit comme intelligible, simple et complet par l'ensemble de ces personnes. Concernant d'autres critiques de ces personnes, quelques unes ont décrit ce questionnaire comme un peu long. Cependant, j'ai émis une certaine réserve sur les critiques négatives qui ont peu resurgi, étant donné que je connais ces personnes et qu'elles n'ont pas dû oser trop critiquer ce questionnaire afin de ne pas me vexer.

2.4. Contenu du «questionnaire-patient»

Ce questionnaire comporte huit parties (cf annexe 1):

- la première intitulée *Qui êtes-vous?* concerne essentiellement les donnés démographiques: âge, sexe, nationalité, zone d'habitat, situation personnelle, situation professionnelle, état de santé. Il y a également une question sur le niveau d'intérêt, sur les informations médicales en général et sur l'appartenance à une association de patient.
- La seconde partie intitulée *Vous et votre médecin* demande si les patients ont un médecin généraliste référent, le nombre de fois où ils ont consulté un médecin généraliste dans l'année et s'ils communiquent avec lui par mail.
- La troisième partie intitulée *Vous et Internet* scinde les patients en 3 catégories:
  - la première composée de ceux qui cherchent des informations sur Internet et notamment des informations médicales (catégorie 1),
  - la seconde composée de ceux qui ne recherchent pas d'informations sur Internet (catégorie 2),
  - et la troisième composée de ceux qui recherchent des informations générales mais pas médicales sur Internet (catégorie 3).

    Ces deux dernières catégories sont dirigées directement à l'avant-dernière-page du questionnaire et ont un chapitre qui leur est consacré comportant deux questions pour la deuxième catégorie et une question pour la troisième catégorie, celle-ci leur étant commune.
- La quatrième partie intitulée *Les informations médicales que vous avez trouvées sur Internet* concerne donc ce qu'ils ont cherché, par quels moyens, pour quel motif et les conséquences de cette recherche (avantages, inconvénients, conséquence sur l'état de santé, conséquence sur une consultation). Il y a également une question sur l'auto-médication, sur la fiabilité des informations trouvées et sur le HON-Code.
- La cinquième partie intitulée *Vous, Internet et votre médecin* concerne les interactions entre ces trois intervenants. Elle est composée, entre autre, de plusieurs questions ouvertes axées sur l'échange entre le patient et son médecin (Discutez-vous des résultats de vos recherches avec lui? Consultez-vous Internet juste avant ou juste après avoir consulté votre médecin? Votre médecin vous encourage-t-il à consulter Internet? Vous conseille-t-il un site? Estimez-vous qu'Internet réponde mieux à vos questions que votre médecin?...) et sur l'influence que peut avoir Internet sur leur relation (Pensez-vous que ces recherches aident votre médecin à mieux vous cerner? Ces recherches vont-elles fait remettre en question un diagnostic ou une prescription de votre médecin? Internet vous a-t-il poussé à changer de médecin? Pensez-vous qu'Internet permette une meilleure communication avec lui? Est-ce-qu'Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire? Quel est l'impact positif et négatif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient?...).

- Le sixième chapitre est consacré aux catégories 2 et 3 (comme expliqué précédemment).
- Le septième chapitre (les patients des 3 catégories s'y rejoignant) propose de classer des sources d'informations médicales (Internet, votre médecin référent, votre pharmacien, les proches, la télévision, la radio, les magazines, les livres, les applications pour smartphones) de la plus fiable à la moins fiable.
- Enfin, la dernière partie et page du questionnaire laisse champ libre à tout commentaire (cf annexe 4).

2.5. Contenu du «questionnaire-médecin»

Ce questionnaire comporte cinq parties (cf annexe 2):

- La première intitulée *Votre situation* concerne essentiellement les données démographiques: sexe, âge, zone d'exercice, nombre d'années d'exercice libéral, maître de stage ou non, exercice d'une autre activité médicale. Il y a également une question sur la participation à de la formation médicale continue.
- La seconde partie intitulée *Vous et vos patients* concerne l'âge de la patientèle et la communication par mail avec les patients.
- La troisième partie intitulée *Vous et Internet* va scinder les médecins en deux catégories, ceux qui utilisent Internet et ceux qui ne l'utilisent pas:
    - Pour la catégorie de médecins utilisant Internet, il y a des questions concernant leur usage d'Internet (la fréquence d'usage, ce qu'ils utilisent, s'ils utilisent Internet devant leurs patients, comment ils jugent la fiabilité des informations trouvées..) et leur opinion sur Internet en général (s'ils ont confiance en Internet, s'ils se sentent concurrencés). En regard du questionnaire-patient, il y a également une question sur le HON-Code.
    - Pour la catégorie de médecins n'utilisant pas Internet, ils sont dirigés vers un chapitre (*chapitre 3-bis*) leur étant concerné, comportant une question «Pourquoi n'utilisez-vous pas Internet?», puis vont rejoindre la quatrième partie du questionnaire, en commun avec les médecins de la précédente catégorie. En effet, il a été décidé qu'ils puissent répondre à la suite du questionnaire, comme l'autre catégorie de médecins, car même s'ils n'utilisent pas Internet, cela ne les empêchent pas d'y être confrontés et d'avoir leur opinion dessus.

- La quatrième partie intitulée *Vous,vos patients et Internet,* faite en partie en regard du questionnaire-patient, concerne les interactions entre ces trois intervenants. Il y a donc des questions centrées sur l'échange du médecin et du patient concernant Internet (Encouragez-vous vos patients à utiliser Internet? Recommandez-vous des sites à vos patients? Leur dites-vous de se méfier d'Internet?...), sur l'opinion du médecin sur Internet (Pensez-vous que ces informations sont utiles pour eux? Pensez-vous qu'Internet puisse améliorer l'observance thérapeutique? Pensez-vous qu'Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire?...), sur l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient (Quelles conséquences trouvez-vous qu'Internet a eu sur la relation avec vos patients? D'après vous, quel est l'impact positif et négatif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient? Avec la démocratisation d'Internet ces dernière années, avez-vous remarqué une évolution de la relation médecin-patient?...) ou encore des questions sur l'influence d'Internet sur sa pratique médicale (Avez-vous changé votre prise en charge suite aux informations récoltées par votre patient sur Internet? Est-ce-que ces informations vous ont fait remettre en question vos connaissances ou votre prise en charge globale ou l'adhésion thérapeutique de votre patient?...).
- Enfin, la dernière partie et page de ce questionnaire est consacrée aux commentaires libres (cf annexe 4).

2.6. Diffusion des questionnaires

Les questionnaires adressés aux patients ont été mis à disposition en «libre-service» dans la salle d'attente des cabinets, avec une urne pour les déposer de manière anonyme et une affiche explicative. Ceci a été effectué pendant une période de quinze jours en mars 2014.

Dans la plupart des cabinets, les médecins ont expliqué à leurs patients le but du questionnaire et également qu'ils pouvaient le prendre pour le remplir chez eux puis le ramener au cabinet.

Dans un cabinet (cabinet de Floirac), ce sont les secrétaires qui ont remis directement les questionnaires aux patients.

Entre 30 et 100 questionnaires ont été déposés par cabinet, 30 pour les cabinets d'un seul médecin généraliste, 50 pour les cabinets de 2 médecins, 80 pour les cabinets de 3 médecins et 100 pour les cabinets de plus de 3 médecins. Cependant, j'avais déposé des questionnaires supplémentaires dans certains cabinets où, en quelques jours, il n'y en avait plus. Au total, 700 «questionnaires-patient» ont été déposés.

Concernant le «questionnaire-médecin», il a été remis aux différents médecins des cabinets puis remplis et déposés dans l'urne ou, remis en mains propres lorsque je suis allée récolter les questionnaires des patients.

2.7. Limites et critiques de l'étude

Les patients choisis, pour cette étude, ont été ceux des cabinets médicaux et plus particulièrement ceux patientant en salle d'attente, ce qui peut représenter un biais de sélection.

Cependant, j'ai choisi ce mode de recueil parce que j'estime qu'une personne se présentant au cabinet et patientant en salle d'attente peut être plus disponible, ouverte et concernée par ce questionnaire. J'ai laissé les questionnaires «librement» à disposition afin que les patients se sentent libres de le remplir ou non et également libres et anonymes dans leurs réponses.

Concernant les médecins, j'ai également choisi un questionnaire, et non des entretiens semi-dirigés par exemple, afin qu'ils se sentent libres et anonymes dans leurs réponses au questionnaire et également afin que cela leur prenne le moins de temps possible.

RÉSULTATS

3. RESULTATS

3.1. Nombre total de questionnaires

Sur les 700 questionnaires déposés, 429 ont été récoltés dont 381 questionnaires retenus et 48 qui ne l'ont pas été, étant insuffisamment ou incorrectement remplis.

Sur ces 381 questionnaires, 356 correspondent aux questionnaires des patients et 25 aux questionnaires des médecins.

L'ensemble des résultats aux questionnaires étant fourni en annexe 3.

3.2. Résultats du «questionnaire-patient»

La répartition des 356 questionnaires de patients analysés est la suivante:

- Catégorie 1: 227 questionnaires correspondent à la catégorie des patients recherchant des informations générales dont des informations médicales sur Internet.
- Catégorie 2: 94 correspondent à la catégorie des patients ne recherchant pas d'informations sur Internet.
- Catégorie 3: 35 correspondent à la catégorie des patients recherchant des informations générales mais pas médicales sur Internet.

Pour ces questionnaires, il a été décidé d'analyser les résultats en fonction des ces trois catégories, ainsi que des différents chapitres du questionnaire.

a) Résultats de la catégorie 1 (patient recherchant des informations générales dont des informations médicales sur Internet)

Cette catégorie regroupe 64% de l'ensemble des patients ayant répondu au questionnaire.

- ***Profil***

Le profil de cette catégorie de patient correspond à une personne de sexe féminin (75%), entre 40 et 59 ans (42%), de nationalité française, habitant en zone urbaine (43%), en couple (41%), avec enfant (36%), ayant un niveau d'étude de type baccalauréat (22%), dont l'état de santé est estimé bon (55%), n'ayant pas de maladie chronique (52%), étant plutôt intéressée par les informations sur la médecine et la santé (62%) et ne faisant pas partie d'une association de patient (89%).

Parmi ces patients, 94% d'entre eux ont déclaré un médecin généraliste référent, dont la majorité le consulte entre 3 et 5 fois dans l'année et ne communique pas avec lui par mail (92%).

Concernant la pathologie chronique, l'hypertension artérielle a été la plus citée.

- ***Vous et Internet***

Parmi ces patients, 61% ont accès à Internet par leur ordinateur personnel, ¾ d'entre eux l'utilisent quotidiennement, en sont plutôt satisfaits et y ont confiance et 82% ne participent pas à des «chats» ou à des forums.

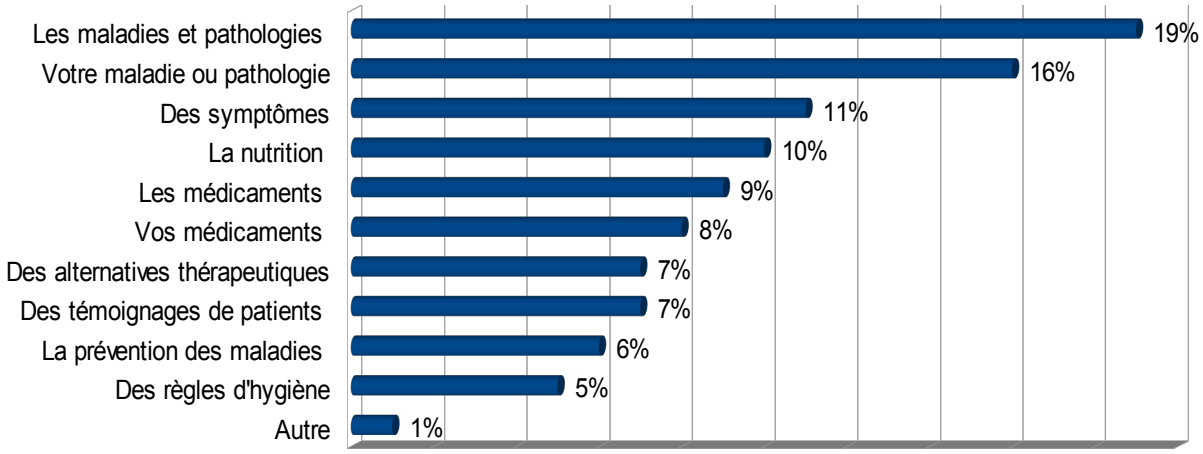
- ***Les informations médicales que vous avez trouvées sur Internet***

L'outil le plus utilisé est un moteur de recherche généraliste pour 67% d'entre eux.

Les raisons de leur recherche sont: à 58% pour s'informer de manière générale, 22% pour obtenir des conseils, 13% pour prendre des informations et en discuter avec le médecin, 4% pour vérifier ce que le médecin leur a dit.

Les informations les plus recherchées étant les maladies et pathologies en général (cf figure 1), sachant que plusieurs choix de réponses étaient possibles.

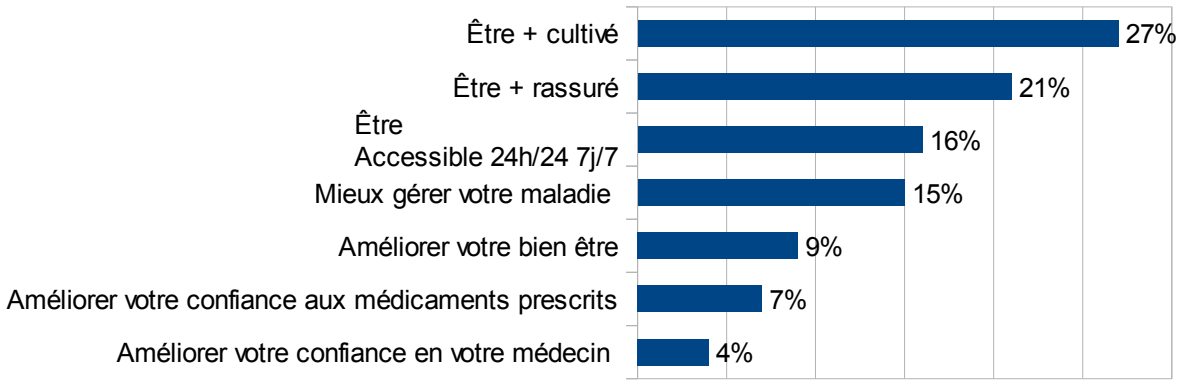
Figure 1: Informations les plus recherchées sur Internet par les patients



La plupart de ces patients ont plutôt trouvé facilement ces informations sur Internet (72%). Ils ont également trouvé que ces informations avaient plutôt bien répondu à leurs questions (76%), mais ne pensent pas qu'elles puissent améliorer leur état de santé (se répartissant en 37% de «plutôt non» et 21% de «non»).

Concernant les avantages de ces informations, elles les ont majoritairement permis de se cultiver (cf figure 2).

Figure 2: Avantages de ces informations selon les patients

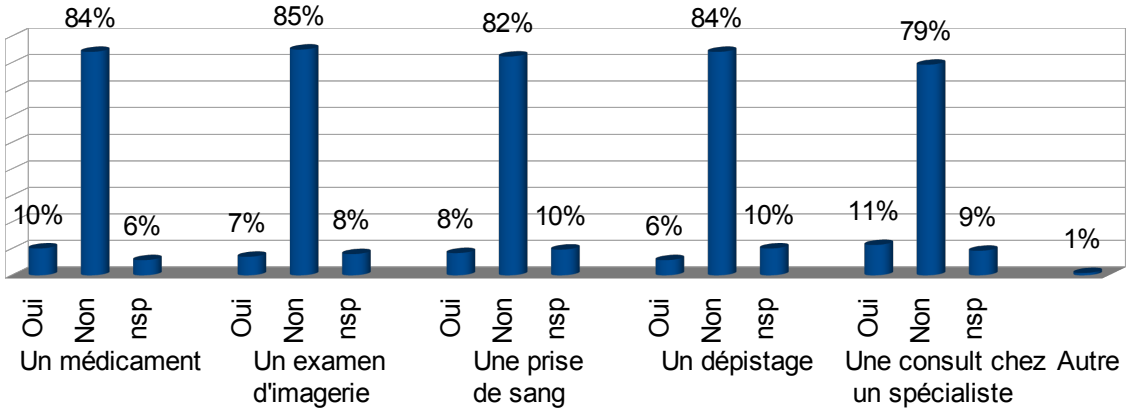


Concernant les inconvénients de cette recherche, 33% ont répondu qu'elle leur fait poser plus de questions qu'ils n'ont eu de réponses, 29% les a angoissés, 17% leur a fait penser qu'ils sont plus malades qu'ils ne le sont et pour très peu leur a fait douter en leur médecin (1%).

Les résultats montrent que, pour la majorité de ces patients, ces informations ne les incitent ni à s'auto-médiquer (61%), ni à renoncer à consulter leur médecin (92%) et n'influencent pas sur le délai de prise de rendez-vous (78%).

Pour la plupart de ces patients, les informations médicales trouvées sur Internet n'ont pas eu d'influence sur la demande de prescription (cf figure 3).

Figure 3: Type de demande des patients au médecin suite aux informations trouvées



nsp: ne se prononce pas

Concernant la fiabilité des informations trouvées par les patients sur Internet, 27% d'entre eux la jugent par rapport à la date de publication, 22% par rapport à la réputation du site, 19% par le nom de l'auteur, 18% par rapport aux dates des dernières mises à jour, 5% par rapport à l'apparence du site, seulement 2% par le Hon-Code et 1% par rapport aux sponsors ou aux publicités du site.

Concernant le Hon-Code, 89% d'entre eux ne le connaissent pas.

- ***Vous, Internet et votre médecin***

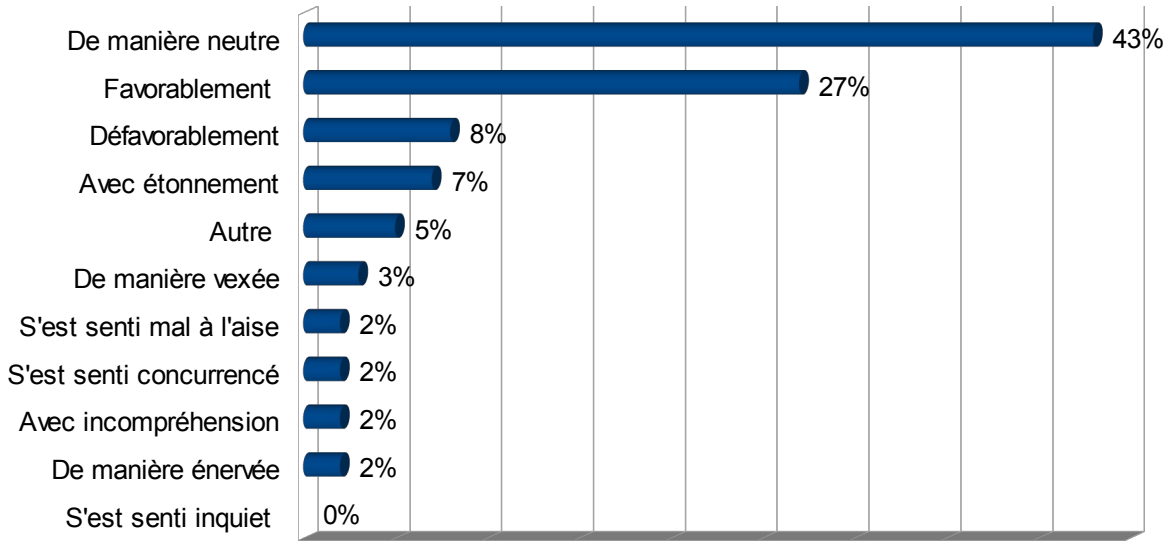
Pour 77% des patients, leur médecin ne les encourage pas à consulter Internet.

Parmi ceux qui ont répondu à la question «Discutez-vous des résultats de vos recherche avec lui?» (100 patients sur les 227), 80% ont répondu le faire.

Pour ces derniers, 83% en discutent pour avoir son opinion, 15% pour se rassurer, mais très peu pour aider leur médecin ou pour obtenir une prescription particulière (1%).

Pour les patients ayant discuté de leur recherche avec leur médecin, la majorité d'entre eux ont trouvé qu'il avait réagi de manière neutre (cf figure 4).

Figure 4: Réaction du médecin selon les patients

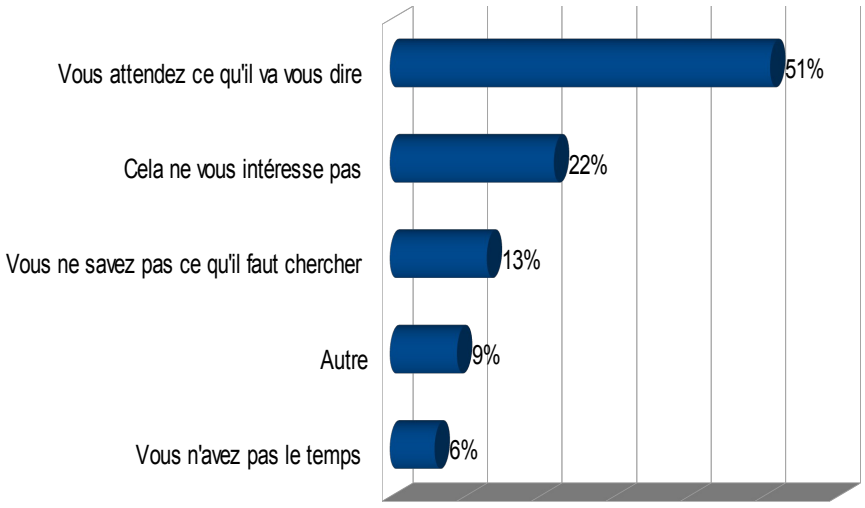


La majorité de ces patients ont répondu que, d'avoir discuté de ces informations avec leur médecin, leur a permis une meilleure adhésion thérapeutique, se répartissant en 24% de «oui» et 38% de «plutôt oui».

Pour ceux qui ne discutent pas d'Internet avec leur médecin, c'est parce qu'ils estiment avoir toutes les informations nécessaires.

La majorité des patients ne consultent Internet, ni avant (90%), ni après (74%) la consultation avec leur médecin traitant. En effet, la moitié d'entre eux ne consultent pas Internet avant parce qu'ils attendent ce que va leur dire leur médecin (cf figure 5).

Figure 5: Raisons pour lesquelles les patients ne consultent pas Internet avant de consulter leur médecin



Parmi les patients ne consultant pas Internet juste après la consultation, 48% d'entre eux estiment que leur médecin a répondu à leurs attentes et 43% qu'ils ont les informations nécessaires.

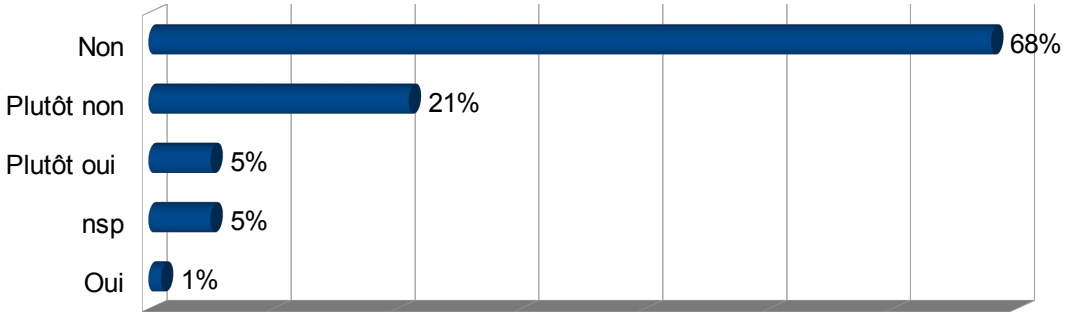
Pour la minorité de patients qui consultent Internet avant la consultation, c'est surtout par curiosité (56%) et pour ceux qui consultent Internet après, c'est pour 1/3 d'entre eux afin de mieux comprendre ce que leur a dit leur médecin.

Pour 94% des patients, leur médecin ne leur a pas recommandé de site Internet. Pour les autres, la majorité de ceux qui ont consulté le site recommandé par leur médecin, ont estimé que cela leur avait apporté quelque chose. Cependant, la majorité des patients(80%) ne s'attendent pas à ce que leur médecin leur recommande de site.

La plupart des patients (58%) attachent une importance à l'avis de leur médecin sur les informations trouvées, se répartissant en 39% de «plutôt important» et 19% d'«important».

La majorité des patients (68%) n'estiment pas qu'Internet réponde mieux à leurs questions que leur médecin (cf figure 6).

Figure 6: Patients estimant qu'Internet réponde mieux à leurs questions que leur médecin



Pour la majorité des patients (80%), ces informations n'aident pas leur médecin à mieux les cerner et n'ont pas fait remettre en question le diagnostic ou la prescription de leur médecin.

La majorité des patients (67%) n'ont pas consulté Internet pour une question qu'ils n'osaient poser à leur médecin.

Seulement 3% des patients ont changé de médecin à cause d'Internet.

La majorité des patients ne pensent pas qu'Internet puisse leur faire perdre confiance en leur médecin, se répartissant en 63% de «non» et 17% de «plutôt non».

La majorité des patients (79%) ne pensent pas que leur médecin se sente concurrencé par Internet.

La plupart des patients estiment qu'Internet puisse améliorer leur aptitude réflexive, se répartissant en 10% de «oui» et 42% de «plutôt oui».

Près de 60% des patients estiment cependant qu'Internet puisse être une source d'angoisse et d'augmentation de la cybercondrie.

La majorité des patients ne pensent pas qu'Internet puisse améliorer la communication avec leur médecin, ni jouer un rôle d'intermédiaire (cf figures 7 et 8).

Figure 7: Patients pensant qu'Internet permet une meilleure communication avec leur médecin

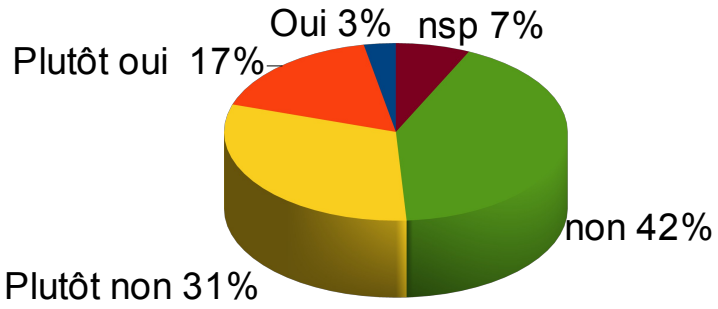
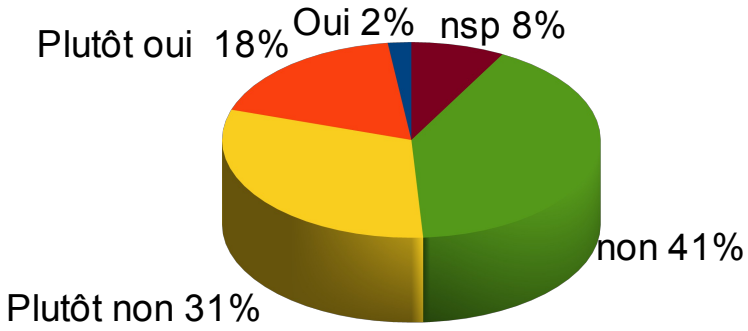
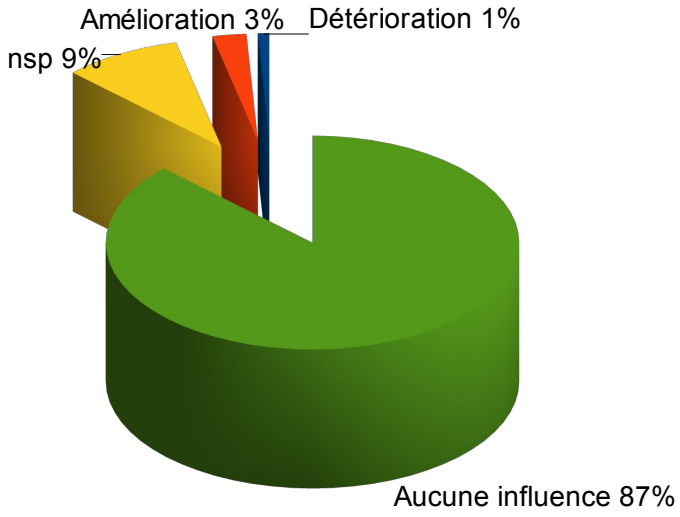


Figure 8: Patients pensant qu'Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire entre lui et son médecin



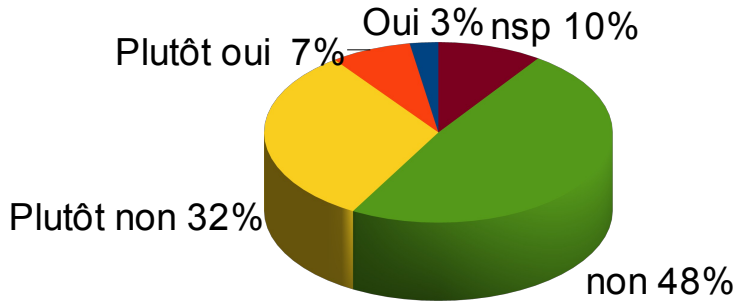
Concernant les conséquences d'Internet sur leur relation avec leur médecin, la majorité des patients trouvent qu'Internet n'a aucune d'influence (cf figure 9).

Figure 9: Conséquences d'Internet sur la relation avec votre médecin



Pour la majorité des patients, la démocratisation d'Internet n'a pas eu d'influence sur l'évolution de la relation médecin-patient (cf figure 10).

Figure 10: Patients remarquant une évolution de la relation médecin-patient suite à la démocratisation d'Internet



Concernant l'impact positif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient, 34% pensent que cela peut permettre une relation plus constructive, 32% une relation plus franche et/ou sincère et 14% une relation plus harmonieuse (15% ayant répondu «autre» et 5% ne s'étant pas prononcés).

Concernant l'impact négatif que peut avoir Internet sur cette relation, 53% pensent qu'Internet peut faire perdre la confiance du patient envers son médecin, 17% qu'Internet peut représenter une argumentation supplémentaire de la part du médecin et 16% une mise en concurrence (13% ayant répondu «autre» et 1% ne s'étant pas prononcé).

- ***Classement des sources d'information médicales***

Pour cette catégorie de patient, le médecin référent est à la tête de ce classement, suivi du pharmacien, puis d'Internet (cf tableau 1).

Tableau 1 : Classement des sources d'informations médicales de la plus fiable à la moins fiable selon les patients de la catégorie 1

Médecin référent	1
Pharmacien	2
Internet	3
Livre	4
Proches	5
Magazine	6
Télévision	7
Radio	8
Smartphone	9

b) Résultats de la catégorie 2 (patients ne recherchant aucune informations sur Internet)

Cette catégorie représente 26% de l'ensemble des patients ayant répondu au questionnaire.

- ***Profil***

  Le profil de cette catégorie correspond à une personne de sexe féminin (69%), entre 40 et 59 ans (43%), de nationalité française, habitant en zone urbaine (46%), en couple (42%), avec enfant (38%), de niveau d'étude CAP (30%), d'état de santé jugé bon (50%), ayant une/des maladie(s) chronique(s) (47%), étant plutôt intéressée par les informations sur la médecine et la santé (64%) et n'étant pas adhérente à une association de patient (84%).

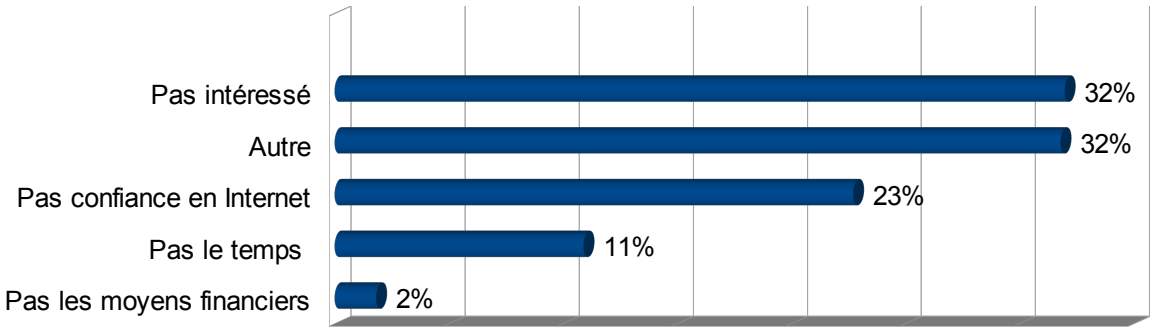
  Ces patients ont déclaré un médecin généraliste référent (66%), qu'ils consultent entre 3 et 5 fois par an (45%) et ne communiquent pas avec lui par mail (61%).

  Pour la pathologie chronique, l'HTA a été citée la plus souvent.

- ***Raisons pour laquelle/lesquelles ils ne recherchent pas d'informations sur Internet et où ils en recherchent.***

  Ces patients ne cherchent pas d'information sur Internet parce que, dans la majorité des cas, cela ne les intéresse pas, tout comme pour d'autres raisons non précisées (cf figure 11).

Figure 11: Raisons pour lesquelles les patients ne cherchent pas d'information sur Internet



Pour ces personnes, 13% d'entre elles n'effectuent aucune recherche d'informations médicales. Sinon, 20% d'entre elles se renseignent auprès du pharmacien, 19% auprès d'émissions de télévision, 14% dans des magazines de santé, 11% dans des livres ou auprès de leur proches, 5% à la radio et 8% dans d'autres ressources non précisées.

- ***Classement des sources d'informations médicales***

  Pour cette catégorie de patient, le médecin référent est en tête du classement, suivi du pharmacien puis des proches (cf tableau 2).

Tableau 2 : Classement des sources d'informations médicales de la plus fiable à la moins fiable selon les patients de la catégorie 2

Médecin référent	1
Pharmacien	2
Proches	3
Livres	4
Magazine	5
Télévision	6
Internet	7
Radio	8
Smartphone	9

c) Résultats de la catégorie 3 (patients recherchant des informations générales mais pas médicales sur Internet)

Cette catégorie représente 10 % des patients ayant répondu au questionnaire.

- ***Profil***

  Le profil de cette catégorie correspond à une personne de sexe féminin (59%), entre 40 et 59 ans (57%), de nationalité française, habitant en zone urbaine ou semi-rurale (29% pour chacune de ces deux types de zones), en couple (52%), avec enfant (48%), de niveau d'étude baccalauréat (21%), d'état de santé jugé bon (45%), n'ayant pas de maladie chronique (55%), étant plutôt intéressée par les informations sur la médecine et la santé (82%) et n'étant pas adhérente à une association de patient (88%).

  Ces patients ont déclaré un médecin généraliste référent (83%), qu'ils consultent entre 3 et 5 fois par an (46%) et avec lequel ils ne communiquent pas par mail (97%).

  Pour ceux qui ont répondu avoir une maladie chronique, l'HTA et le diabète sont les pathologies les plus citées.

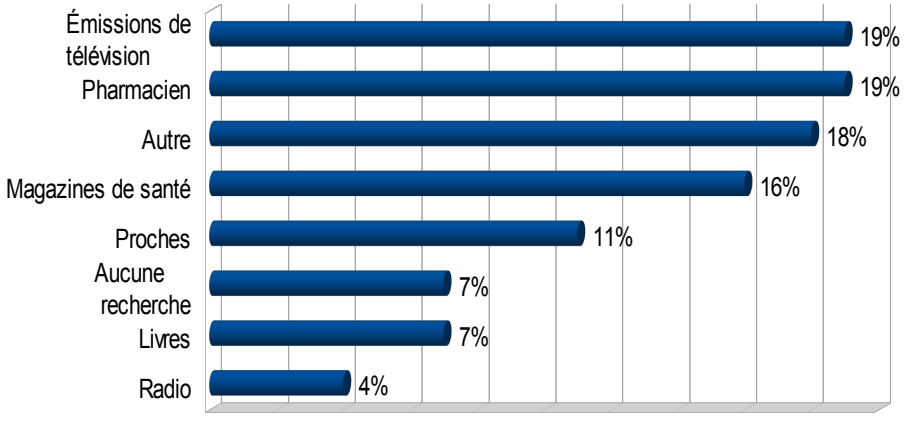
- ***Vous et Internet***

  Pour ces patients, l'ordinateur personnel est le principal moyen d'accès à Internet (62%), ils effectuent des recherches sur Internet quotidiennement (63%) et ne participent pas à des «chats» ou à des forums (83%). Ils ont plutôt confiance en Internet (55%) et en sont plutôt satisfaits (63%).

- ***Sources d'informations médicales***

  Pour ces patients, ils se renseignent auprès du pharmacien ou d'émissions de télévision et dans d'autres sources non précisées (18%). Parmi ces patients, 7% d'entre eux n'effectuent aucune recherche médicale (cf figure 12).

Figure 12: Sources d'informations médicales pour les patients de la catégorie 3



- ***Classement des sources d'informations médicales***

  Pour ces patients, le médecin référent représente la source d'information médicale la plus fiable, suivi du pharmacien puis des magazines (cf tableau 3).

Tableau 3 : Classement des sources d'informations médicale de la plus fiable à la moins fiable selon les patients de la catégorie 3

Médecin référent	1
Pharmacien	2
Magazine	3
Livres	4
Télévision	4
Proches	6
Internet	7
Radio	8
Smartphone	9

3.3. Résultats du «questionnaire-médecin»

Concernant les questionnaires adressés aux médecins, sur les 26 questionnaires récoltés, 25 ont été analysés (1 questionnaire ayant été rempli incorrectement), dont 22 correspondent aux médecins utilisant Internet et 3 correspondent aux médecins n'utilisant pas Internet.

- ***Profil***

Le profil des médecins ayant répondu au questionnaire correspond à une personne de sexe masculin (56%), de 54 ans d'âge moyen, exerçant en zone urbaine (60%), de moyenne d'exercice libéral de 25 ans, n'étant pas maître de stage (64%), n'exerçant pas d'autre activité médicale (80%) et participant à la FMC et/ou au DPC (92%). La tranche d'âge moyenne de patientèle est située entre 40 et 59 ans (22%).

76% de ces médecins ne communiquent pas avec leurs patients par mail et pour les 20% qui le font (4% ne s'étant pas prononcés), ils communiquent par mail avec 7% de leurs patients.

- ***Médecins utilisant Internet***

88% des médecins ayant répondu au questionnaire utilisent Internet. Pour cette catégorie de médecins, ils ont accès à Internet presque autant par leur ordinateur personnel (40%) que par leur ordinateur professionnel (38%) et 22% par le biais d'un téléphone portable. Ils utilisent Internet quotidiennement à 46% (38% quelques fois par semaine et 18% quelques fois par mois) et ne participent pas à des «chats» (86%).

Ils ont plutôt confiance en Internet (77%) et en sont plutôt satisfaits (95%).

La plupart d'entre eux n'ont pas créé de site professionnel (77%).

Les outils de recherche sur Internet les plus utilisés sont un moteur de recherche généraliste (33%) et un site officiel (32%).

Ils jugent principalement la fiabilité des informations sur Internet par rapport à la date de publication (27%) et à la réputation du site (25%). 21% la jugent par rapport au nom de l'auteur, 17% par rapport à la date des dernières mises à jour, 6% par rapport au HON-Code, 2% par rapport à l'apparence et/ou à la conception du site, 2% par d'autres manières non précisées. Aucun ne la jugent par rapport aux sponsors ou aux publicités du site.

Concernant le HON-Code, 77% d'entre eux ne le connaissent pas.

68% d'entre eux utilisent Internet devant leur patients dont 47% plusieurs fois par semaine (33% rarement, 13% plusieurs fois par mois, 7% quotidiennement).

Pour les 32% qui n'utilisent pas Internet devant leurs patients, c'est majoritairement parce qu'ils n'ont pas le temps (50%), 25% parce qu'ils ne sont pas favorables à cette démarche, 13% pour ne pas montrer leurs doutes et/ou leurs interrogations au patient ou pour d'autres motifs non précisés.

Pour ces médecins, 55% ne se sentent «plutôt pas» concurrencés par Internet et 64% seraient favorables à une formation complémentaire sur Internet.

- ***Médecins n'utilisant pas Internet***

  Pour ces médecins, ils n'utilisent pas Internet, principalement parce qu'ils n'y sont pas intéressés (50%), 25% parce qu'ils préfèrent d'autres ressources (qui n'ont pas été décrites) et 25% par manque de temps.

- ***Vous, vos patients et Internet***

  Parmi l'ensemble des médecins, 52% ont souvent la visite de patients leur rapportant leur informations récoltées sur Internet, 44% ont en rarement et 0% jamais (4% ne s'étant pas exprimés).

  56% des médecins n'encouragent «plutôt pas» leurs patients à utiliser Internet, 24% ne les encouragent pas et 16% encouragent «plutôt» leurs patients à l'utiliser (4% ne s'étant pas exprimés).

  72% des médecins en discutent avec leurs patients dont 83% d'entre eux après que leurs patients leur en aient parlé et seulement 17% avant et après que leurs patients leurs en aient parlé. Aucun d'entre eux n'en parlent avant leurs patients.

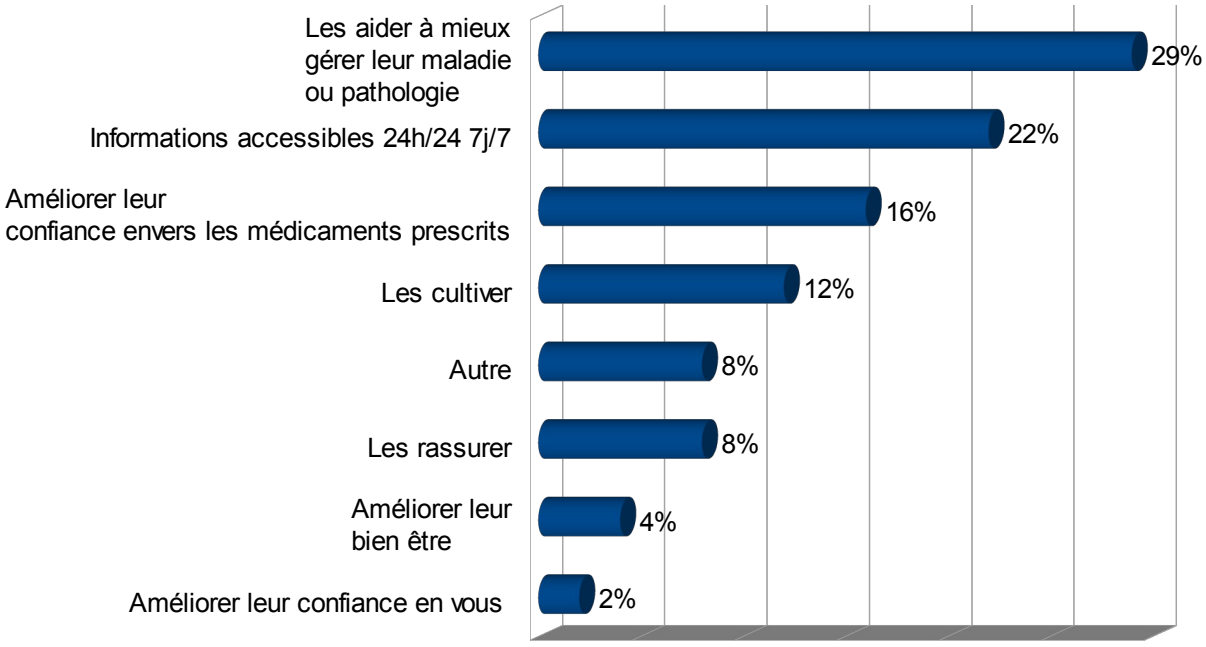
  Pour les médecins qui ne discutent pas d'Internet avec leurs patients, c'est principalement pour ne pas augmenter inutilement le temps de consultation (34%) puis, de manière égale (22%), pour ne pas de donner trop de «crédit» à Internet ou parce qu'ils ne sont pas intéressés d'en discuter avec leurs patients ou bien pour d'autres motifs non détaillés.

  68% des médecins ne recommandent pas de site à leurs patients et ce, par manque de temps ou parce qu'ils ne connaissent pas de site fiable (32% pour ces deux motifs), 16% parce qu'ils estiment que c'est inutile ou pour d'autres raisons non précisées et 4% pour ne pas les encourager à utiliser Internet.

  La majorité des médecins ne pensent pas ou «plutôt pas» que leurs patients s'attendent à ce qu'ils leur recommandent un site, se répartissant en 64% de «plutôt non» et 16% de «non».

Concernant les avantages des informations trouvées par les patients, d'après les médecins, c'est principalement parce que cette recherche les aide à mieux gérer leur maladie et/ou pathologie (cf figure 13).

Figure 13: Avantages que la recherche sur Internet a eu sur les patients d'après les médecins



Concernant les inconvénients de cette recherche, les médecins pensent à 46% que cela angoisse les patients, 38% à leur faire croire qu'ils sont plus malades qu'ils ne le sont et 16% à les faire douter en leur médecin.

60% des médecins pensent que ces informations ne sont «plutôt pas» utiles pour les patients contre 36% qui pensent qu'elles sont «plutôt» utiles (4% ne s'étant pas prononcés).

La majorité des médecins (88%) ne pensent pas perdre la confiance de leurs patients à cause d'Internet, se répartissant en 68% de «plutôt non» et 20% de «non», contre 4% de «plutôt oui».

À la question *«Pensez-vous que votre avis concernant Internet est important pour eux?»*, les médecins sont partagés puisqu'ils ont répondu à 40% «plutôt oui» contre 44% «plutôt non».

La plupart des médecins ne pensent pas qu'Internet puisse mieux répondre aux questions des patients qu'eux (64% ont répondu «plutôt non» et 16% «non»).

La majorité des médecins disent à leurs patients de se méfier d'Internet (40% souvent, 32% de temps en temps, 16% tout le temps, 4% rarement et 0% jamais) et pensent que leurs patients ne sont que faiblement capables d'évaluer la fiabilité d'un site (52% ont répondu «faiblement» contre 20% «en grande partie»).

La majorité des médecins (84%) ne pensent pas ou «plutôt pas» que leurs patients les aient remis en question à cause d'Internet.

Concernant leur prise en charge, 64% des médecins ne l'ont pas changée suite aux informations trouvées par leurs patients sur Internet et ce parce que la plupart d'entre eux sont sûrs de leur prise en charge (61%). Pour les 24% des médecins qui ont déjà changé leur prise en charge suite à ces informations (12% ne s'étant pas prononcés), ils ont alors équitablement prescrit à 23 % soit, un médicament, un examen d'imagerie ou une biologie et à 15% prescrit un examen de dépistage ou adresser à un autre spécialiste.

Ces informations n'ont «plutôt pas» fait remettre en question leurs connaissances, ni leur prise en charge globale, ni l'adhésion thérapeutique de leurs patients (cf tableau 4).

Tableau 4 : Ces informations vous ont-elles fait remettre en question …

Vos connaissances	Oui	8%	2
	Plutôt oui	12%	3
	Plutôt non	56%	14
	Non	16%	4
	nsp	8%	2
Votre prise en charge globale	Oui	0%	0
	Plutôt oui	12%	3
	Plutôt non	60%	15
	Non	20%	5
	nsp	8%	2
L'adhésion thérapeutique de votre patient	Oui	0%	0
	Plutôt oui	36%	9
	Plutôt non	44%	11
	Non	16%	4
	nsp	4%	1

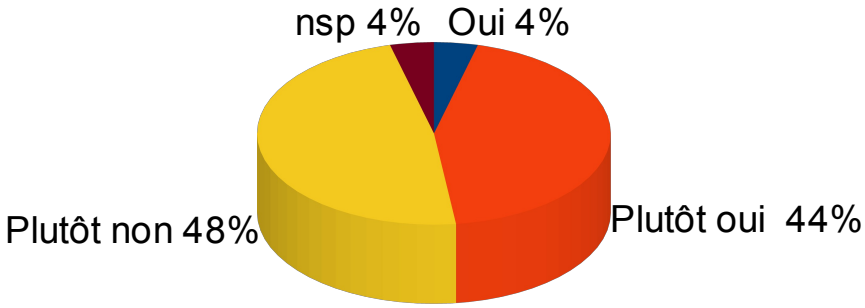
La majorité des médecins (84%) pensent que leurs patients ont consulté Internet pour une question qu'ils n'osaient leur poser et que la recherche des patients sur Internet les aident à mieux les cerner (68% de «oui» et «plutôt oui»).

Concernant les réponses des médecins sur les raisons des patients de consulter Internet avant la consultation, ils ont répondu équitablement (à 41%), pour poser les bonnes questions ou par curiosité.

Concernant les raisons des patients de consulter Internet après la consultation, d'après les médecins, c'est principalement pour que leurs patients comprennent mieux ce qu'ils leur ont dit (28%).

A propos de l'influence d'Internet sur l'adhésion thérapeutique des patients, les médecins sont partagés (cf figure 14). Cependant, la majorité des médecins pensent «plutôt» qu'Internet puisse améliorer l'aptitude réflexive des patients.

Figure 14: D'après les médecins, Internet peut-il améliorer l'adhésion thérapeutique des patients?



La majorité des médecins pensent qu'Internet peut être une source d'angoisse pour les patients (48% de «oui» et 44% de «plutôt oui») et peut augmenter la cybercondrie (44% de «oui» et 40% de «plutôt oui»).

La plupart des médecins ne pensent pas qu'Internet permette une meilleure communication entre les médecins et les patients, ni jouer un rôle d'intermédiaire (cf figures 15 et 16).

Figure 15: D'après les médecins, Internet permet-il une meilleure communication entre eux et leurs patients

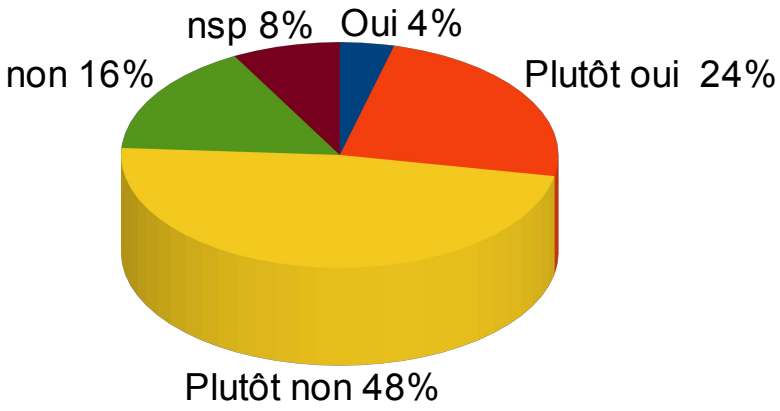
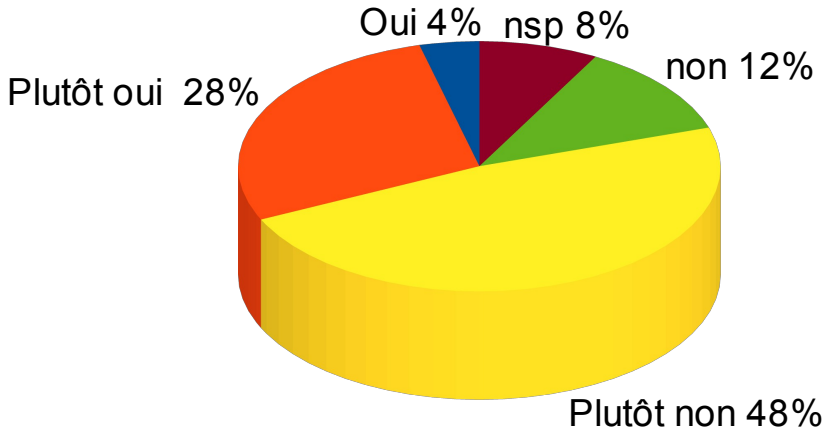


Figure 16: D'après les médecins, Internet peut-il jouer un rôle d'intermédiaire entre eux et leurs patients



Les médecins ne trouvent pas qu'Internet ait une influence sur la relation médecin-patient (cf figure 17). Cependant, la majorité d'entre eux ont remarqué une évolution de cette relation suite à la démocratisation d'Internet (cf figure 18).

Figure 17: Conséquences d'Internet sur la relation avec vos patients

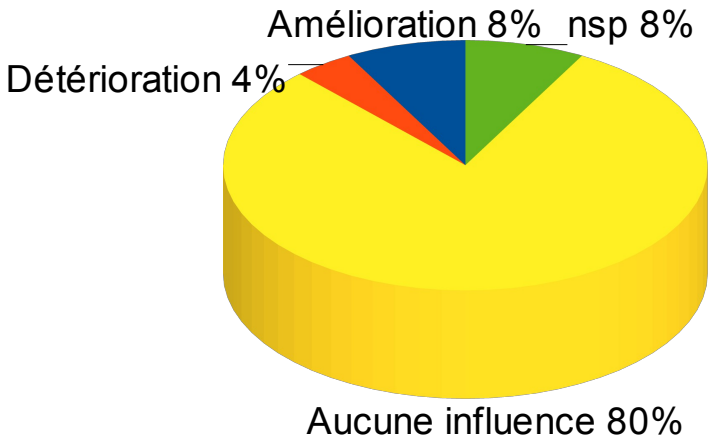
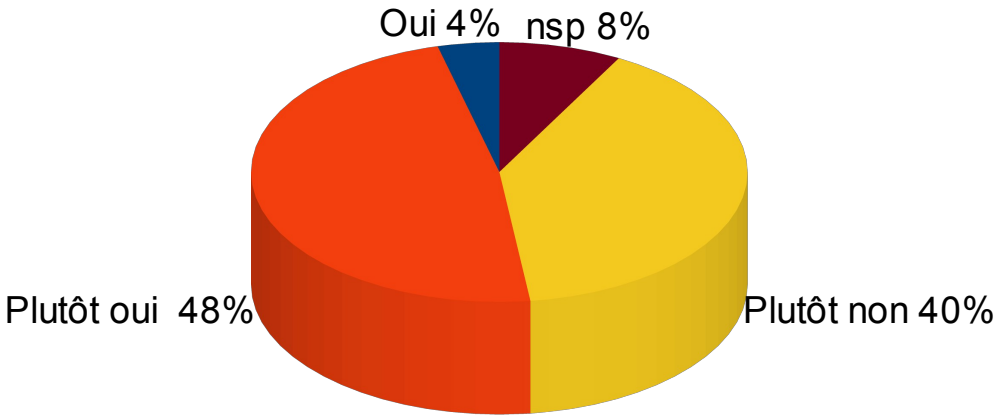
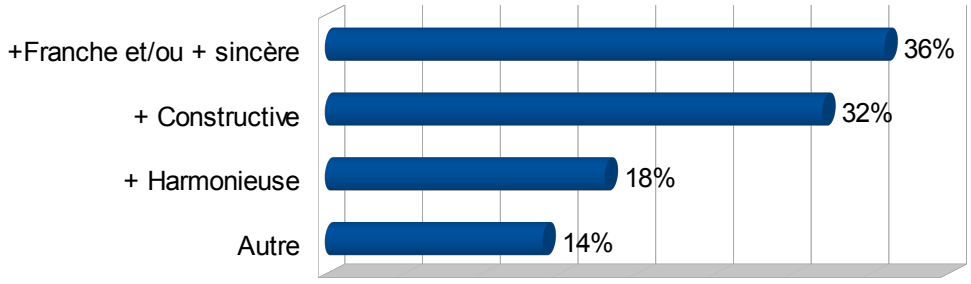


Figure 18 : Avec la démocratisation d'Internet, les médecins ont-ils remarqué une évolution de la relation médecin-patient?



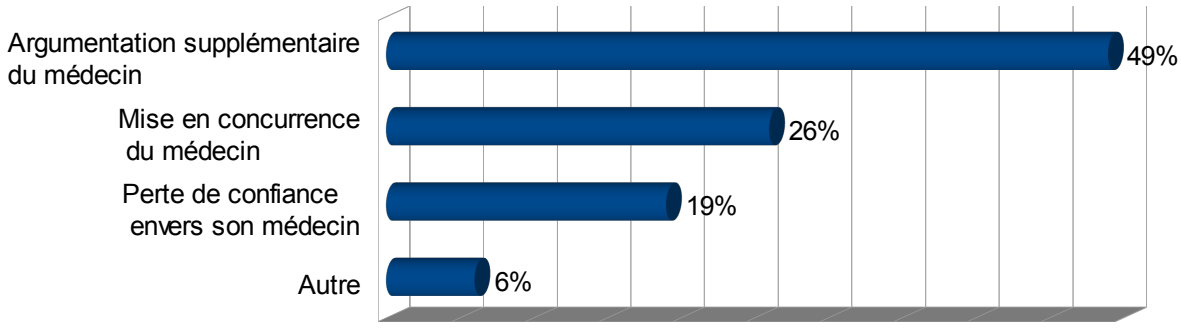
Concernant l'impact positif que puisse avoir Internet sur la relation médecin-patient, les avis sont partagés entre le fait que cela permette une relation plus constructive ou une relation plus franche et/ou sincère (cf figure 19).

Figure 19: Impact positif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient d'après les médecins



Concernant l'impact négatif que puisse avoir Internet sur la relation médecin-patient, d'après les médecins, cela peut majoritairement induire une argumentation supplémentaire, avant une mise en concurrence ou une perte de confiance des patients envers eux (cf figure 20).

Figure 20 : Impact négatif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient d'après les médecins



DISCUSSION

4. DISCUSSION

4.1. Faiblesses et forces de l'étude

a) Faiblesses de l'étude

- **Méthode de diffusion**

  Les questionnaires destinés aux patients ont été mis à leur disposition dans les salles d'attente de cabinet de médecine générale, soit d'accès «libre» (ce qui fut majoritairement le cas), soit remis directement en mains propres par l'intermédiaire de secrétaires. Ainsi, des patients se sentant plus concernés par le sujet ont peut-être d'avantage répondu au questionnaire que des patients s'y sentant moins concernés. Ceci est donc un biais de sélection.

  Concernant les questionnaires destinés aux médecins, je les ai distribués à des médecins généralistes que je connaissais personnellement dans la plupart des cas. Les médecins ayant répondu au questionnaire, ont peut-être également un intérêt particulier sur le sujet. Cet élément représente un biais de sélection.

- **Questionnaire**

  La plupart des questions ont des possibilités de réponses subjectives et orientées. Qui plus est, certaines questions et possibilités de réponses peuvent paraître redondantes et donc rendre plus complexe le choix de réponse. Ainsi, les questionnaires ont peut-être été insuffisamment compris par les patients, tout comme par les médecins, et donc pas remplis de manière optimale.

  Par ailleurs, les questionnaires sont assez longs, ce qui peut rendre leur remplissage fastidieux et donc peut-être que certaines personnes ont pu répondre plus «rapidement» à certaines questions, notamment aux dernières.

  Cette méthode représente un biais d'information.

- ***Méthodologie***

  Nous avons choisi une méthode de type qualitative pour cette étude. Cependant, il aurait été intéressant d'effectuer des tests de corrélation des facteurs socio-démographiques ou médicaux associés au profil des patients utilisant ou non Internet.

b) Forces de l'étude

Même si les questionnaires sont longs, nous avons obtenu un nombre satisfaisant de questionnaires de patients en peu de temps, ce qui peut montrer également l'intérêt porté sur le sujet.

Les questionnaires s'adressent également aux personnes n'utilisant pas Internet, aussi bien pour les patients que pour les médecins. Ainsi, les personnes qui pourraient être moins intéressées par le sujet, ne sont pas exclues de notre étude.

Concernant les caractéristiques démographiques des patients, nous verrons qu'elles sont proches de certaines études de la littérature. En effet, bien que notre étude ne soit pas extrapolable à la population générale, elle rejoint néanmoins, plusieurs points des autres études de la littérature.

Concernant le sujet de cette étude, il relève de la santé publique. Qui plus est, il s'agit d'un sujet de l'ordre du quotidien autant pour les patients, que pour les médecins.

Comme nous l'avions vu dans l'introduction et au travers des références bibliographiques, si plusieurs études ont été menées sur les patients et Internet, peu ont été menées sur les médecins généralistes et Internet et encore moins sur les trois en même temps.

4.2. Caractéristiques des patients et des médecins

a) Caractéristiques des patients

- ***Caractéristiques socio-démographiques***

Après analyse des résultats des différentes catégories de patients de cette étude, nous pouvons constater que le profil de ces 3 catégories est similaire sur plusieurs critères (âge, sexe, nationalité, zone d'habitat, situation familiale, estimation de son état de santé, intérêt sur la médecine et la santé, appartenance à une association de patient, suivi par un médecin généraliste référent, communication par mail avec le médecin référent) et est représenté par une personne de sexe féminin, âgée entre 40 et 59 ans, française, habitant en zone urbaine, en couple, avec enfant, d'état de santé estimé bon, étant «plutôt» intéressée par la médecine et la santé, n'appartenant pas à une association de patient, ayant déclaré un médecin généraliste référent, qu'elle consulte entre 3 et 5 fois par an et ne communiquant pas par mail avec lui.

Leurs caractéristiques diffèrent sur le niveau d'étude et sur le fait d'avoir ou non une maladie chronique.

- Ainsi, les patients des catégories 1 et 3 ont une niveau d'étude type baccalauréat, alors que les patients de la catégorie 2 ont un niveau d'étude CAP.
- Concernant l'état de santé, la majorité des patients de la catégorie 2 ont une maladie chronique, contrairement aux patients de deux autres catégories.

On peut donc constater que ce sont les patients ayant une maladie chronique qui n'utilisent pas Internet, ce qui peut paraître étonnant. En effet, nous aurions pu envisager que les patients les plus «malades» utiliseraient d'avantage Internet afin de se renseigner sur leur(s) maladie(s).

Nos résultats peuvent rejoindre ceux de l'étude de Renahy E. [22] (étude ayant porté sur une analyse statistique de la littérature) où il a été conclu que, les personnes qui auraient le plus besoin d'Internet comme source potentielle d'information en santé, notamment les personnes présentant un problème de santé, sont aussi celles qui l'utilisent le moins.

Pouvons-nous donc en conclure que ceci est corrélé au niveau d'étude?

En effet, après avoir défini le terme de littératie, nous pouvons nous demander si les différences entre les niveaux de littératie des patients peuvent avoir un lien avec leur recours à Internet.

Cependant, nous ne devons pas omettre qu'il peut également exister des inégalités dans l'accès à Internet.

- ***Utilisation d'Internet par les patients***

D'après notre étude, nous constatons que 74% de l'ensemble des patients utilisent Internet (patients des catégories 1 et 3) et qu'ils se rejoignent sur son mode d'utilisation et son niveau de satisfaction. En effet, ils utilisent Internet quotidiennement, par leur ordinateur personnel, sans participer à des «chats» ou à des forums et sont plutôt satisfaits d'Internet et y ont plutôt confiance.

Si 74% des patients de notre étude utilisent Internet, selon l'enquête de la société *Médiamétrie* (société spécialisée dans la mesure d'audience des différents médias et dans l'analyse des comportement du public et des tendances du marché des TIC), 72% des Français âgés de plus de 11 ans utilisaient Internet en janvier 2012 [27]. En effet, la France comptait, en janvier 2012, 40 millions d'internautes et ce chiffre a doublé en 9 ans.

Ainsi, même si nos résultats se rapprochent de ceux de *Médiamétrie*, ils ne sont cependant pas comparables. Qui plus est, nous avons choisi de sélectionner des patients âgés de plus de 17 ans.

D'après les résultats de notre étude, nous pouvons constater que les patients utilisant Internet (patients de la catégorie 1 et de la catégorie 3) sont essentiellement des femmes. Effectivement, 75% des patients de la catégorie 1 et 59% des patients de la catégorie 3 sont des femmes, soit une moyenne de 67% de femmes.

Ceci peut rejoindre l'étude de l'HAS [20] sur le «patient-internaute» où il a été conclu que le sexe féminin est significativement associé à l'utilisation d'Internet. Cette enquête étant basée sur une comparaison d'études de la littérature, notamment sur onze enquêtes étudiant les facteurs associés à l'utilisation d'Internet.

◦ *Le «patient-internaute»*

Nous pouvons définir les patients de la catégorie 1 comme des «patients-internautes», étant donné qu'ils recherchent de l'information concernant la santé sur Internet. Ainsi, nous pouvons essayer d'établir le profil du «patient-internaute».

▪ Proportion parmi l'ensemble des patients utilisant Internet

D'après notre étude, nous pouvons constater que la majorité des patients (64% de l'ensemble des patients) recherchent des informations médicales sur Internet.

Cette caractéristique a également été retrouvée dans la littérature (par ordre chronologique):

- Dans l'étude menée par le centre de recherche *Pew Internet & American Life Project* [28]: 72% des répondants ont déclaré rechercher des informations concernant la santé sur Internet. Cette enquête ayant été conduite en septembre 2012 par la passation d'entretiens téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 3 014 habitants des États-Unis.
- Dans l'étude du CNOM et de l'IPSOS [4]: 71% des répondants ont déclaré utiliser Internet pour rechercher des informations en terme de santé. Cette enquête ayant été menée en avril 2010 sur un échantillon de 1014 personnes représentatif de la population générale.
- Dans l'enquête de l'HAS sur le «patient-internaute»[20], après la revue de cinq enquêtes de la littérature, menées sur la population générale aux États-Unis entre 2003 et 2006, il a été conclu que la proportion de personnes cherchant de l'information en santé sur Internet variait entre 31% et 67%.

▪ Sexe

Concernant les patients de notre étude recherchant des informations médicales sur Internet, nous pouvons constater qu'il s'agit majoritairement de patients de sexe féminin (75%). Cette caractéristique ressort également dans plusieurs autres études, notamment dans l'enquête *WHIST* [5] et dans l'étude de Renahy E.[22].

En effet, dans l'enquête *WHIST* de l'INSERM [5], le profil du «patient-internaute» correspond à une femme (65%). Cette étude, menée en 2006, étant centrée sur les usages d'Internet pour la recherche d'informations en santé et étant la première grande recherche publique conduite en France sur ce thème et l'une des premières études menée par un organisme public et sans but commercial. La méthode utilisée est basée sur un questionnaire diffusé sur des sites internet partenaires et ont été distingués deux groupes, le «grand public» et les professionnels de santé.

- **Âge**

  Concernant l'âge des patients de la catégorie 1, ils sont, à 42% d'entre eux, âgés entre 40 et 59 ans. Dans les autres études [5] [22], l'âge des «patients-internautes» est estimé comme «moyen». Cependant, l'étude *Opinion Way* [29] (étude effectuée en 2000 puis réitérée en 2010), montre une évolution du «patient-internaute», avec une progression de la proportion de retraités.

- **Habitat**

  Dans notre étude, 43% des patients de la catégorie 1 vivent en zone urbaine, 31% en zone semi-rurale et 25% en zone rurale.

- **Situation personnelle**

  Dans notre étude, la majorité sont en couple, tout comme dans l'enquête *WHIST* [5], et ont des enfants.

- **Niveau d'étude**

  Si, dans notre étude, ces patients ont un niveau d'étude baccalauréat, dans l'étude *WHIST* [5], ils ont majoritairement déclaré avoir fait des études supérieures. Cependant, l'étude *Opinion Way* [29] montre une évolution du «patient-internaute», avec une progression de la proportion d'ouvriers. Or, d'après Renahy E. [22], la probabilité d'utiliser Internet comme une ressource d'information médicale, peut augmenter avec le niveau d'étude.

- **État de santé**

  Dans notre étude, il est estimé «bon» pour 55% de ces patients et ne sont pas suivis pour une maladie chronique,tout comme dans l'enquête *WHIST* [5].

- **Niveau d'intérêt pour la médecine**

  Ces patients sont, dans notre étude, pour la majorité d'entre eux «plutôt» intéressés par les informations sur la médecine et la santé.

- **Adhésion à une association de patients**

  La plupart d'entre eux ne sont pas adhérents à une association d'après notre étude.

- **Communication par mail avec le médecin**

  Dans notre étude, une large majorité d'entre eux ne communiquent pas par mail avec leur médecin.

Ainsi, par notre étude et en fonction des résultats de la littérature, nous pouvons essayer de dégager le profil du «patient-internaute». Il correspondrait alors à: une femme, d'âge moyen, vivant en couple, avec des enfants, dont l'état de santé est estimé «bon» et n'étant pas atteinte de pathologie chronique.

b) Caractéristiques des médecins généralistes

D'après notre étude, 88% des médecins généralistes utilisent Internet, dont 46% le font quotidiennement, en utilisant majoritairement un moteur de recherche généraliste tel que *Google* [30].

Ces résultats se rapprochent de ceux de l'enquête française *web & santé* [31]. En effet, dans cette étude menée sur un échantillon représentatif de médecins généralistes, 96% d'entre eux ont répondu avoir recours à Internet, dont 41% quotidiennement et ce en utilisant un moteur de recherche généraliste, notamment *Google*.

4.3. Influence d'Internet sur les patients

D'après les résultats des patients de la catégorie 1, les patients recherchent des informations générales sur Internet afin de se cultiver et ne pensent pas qu'elles puissent améliorer leur état de santé. Cependant, elles ont pu leur fait poser plus de questions qu'elles n'ont donné de réponses.

Quant aux médecins généralistes ayant participé à cette étude, ils pensent que les informations trouvées sur Internet par les patients, les aident à mieux cerner leur maladie et/ou pathologie, mais qu'elles peuvent les angoisser. En effet, la majorité des patients, tout comme des médecins, pensent qu'Internet puisse être une source d'angoisse et puisse augmenter la cybercondrie (sujet dont nous traiterons dans une prochaine partie).

Pour les patients de notre étude, Internet n'a pas eu d'impact sur le délai de consultation, ni sur la consommation de soin et pour une majorité d'entre eux Internet ne les a pas poussés à s'auto-médiquer.

Concernant l'accès aux soins, si nous comparons les patients de la catégorie 1, à ceux des deux autres catégories, nous pouvons constater qu'ils consultent presque autant leur médecin généraliste que les autres patients. Ce qui pourrait tendre à croire que la recherche d'informations médicales sur Internet n'augmente pas la demande de consultation.

Ainsi, nous pouvons constater qu'Internet n'a pas d'influence majeure sur les patients, en ce qui concerne l'estimation de leur état de santé, tout comme leur consommation de soins.

4.4. Influence d'Internet sur les médecins

Concernant les médecins de cette étude, nous pouvons constater qu'Internet n'a pas d'influence sur leur prise en charge, ni sur leurs connaissances et qu'ils ne se sentent pas concurrencés par Internet. Ils ne pensent pas non plus qu'Internet réponde mieux aux questions des patients qu'eux.

4.5. Influence d'Internet sur la confiance des patients envers leur médecin généraliste

Pour la quasi-totalité des patients de cette étude, Internet ne les a pas fait douter en leur médecin, ni remettre en question son diagnostic ou sa prescription. Leur recherche médicale sur Internet ne les a pas menés à changer de médecin, ni à leur faire perdre confiance en lui. Les médecins ne pensent pas non plus que leurs patients les aient remis en question à cause d'Internet.

Dans l'enquête conjointe de l'IPSOS et du CNOM [4] sur *les conséquences des usages d'Internet sur les relations patients-médecins*, menée en 2010, la confiance des patients envers leur médecin n'a pas été modifiée par leur recherche sur Internet. En effet, d'après cette étude, 85% des patients consultant des sites d'information médicale ont répondu faire autant confiance à leur médecin qu'avant cette recherche.

Concernant le classement des sources d'informations médicales de la plus fiable à la moins fiable, les patients des 3 catégories ont placé le médecin référent en première position, alors qu'Internet a été placé en 3ème (pour les patients de la catégorie 1) ou 7ème position (pour les patients des catégories 2 et 3). Nous constatons donc l'importance de la confiance des patients envers leurs médecins.

Dans l'enquête conjointe de l'IPSOS et du CNOM [4], le médecin représente la source d'information la plus fiable d'après les patients, suivi du pharmacien, puis d'Internet (classement ayant été effectué parmi 7 sources d'informations médicales comprenant en plus du médecin, d'Internet et du pharmacien, les proches, les émissions de télévision, les magazines ou livres spécialisé et la radio). Ce qui peut être comparable aux résultats de notre étude.

Dans notre étude, tout comme dans l'étude de la littérature de l'HAS sur «le patient-internaute» [20], seulement une minorité de patients (1% dans notre étude et moins de 10% dans l'étude de l'HAS) a été amenée à changer de médecin suite à la consultation d'Internet.

Ainsi, d'après notre étude,nous pouvons donc en conclure qu'Internet n'a pas d'influence sur la confiance des patients envers leur médecin, ce qui est très encourageant pour la relation médecin-patient.

Si les patients discutent avec leur médecin des informations médicales qu'ils ont trouvées sur Internet, il paraît ressortir que c'est afin d'échanger avec leur médecin et non afin de le remettre en question, ni de mettre en doute la confiance qu'ils lui portent.

4.6. Fiabilité et HON-Code

Concernant la fiabilité des informations trouvées sur Internet, la majorité des patients et des médecins de notre étude ne connaissent pas le HON-Code et la jugent alors par rapport à la date de publication.

Dans l'enquête conjointe de l'IPSOS et du CNOM [4], 71% des patients consultant des informations médicales sur Internet, ont répondu ne pas savoir faire la différence entre les sites certifiés et les autres.

La plupart des patients ne connaissent pas les critères de fiabilité des sites alors que, d'après notre étude, leur accès et leur recherche sur Internet se font «facilement» et qu'ils ont «plutôt» confiance en Internet. Il en est de même dans l'étude de l'HAS sur le «patient-internaute» [20] où il a été conclu que les patients trouvent facilement, voire très facilement l'information médicale sur Internet et qu'ils ont confiance en l'information trouvée.

Ainsi, les patients estiment les informations médicales sur Internet comme fiables et rassurantes et en sont satisfaits alors qu'ils ne connaissent pas suffisamment de critères de fiabilité, tel que le HON-Code.

Nous pouvons constater qu'il en est de même concernant les médecins, puisque 77% d'entre eux ont confiance en Internet alors qu'ils ne connaissent pas le HON-code.

La majorité d'entre eux ne recommandent pas de site à leurs patients parce qu'ils ne connaissent pas suffisamment de sites fiables, alors qu'ils pensent que leurs patients ne sont que faiblement capables d'évaluer la fiabilité d'un site et qu'ils leur disent de se méfier d'Internet.

Comme nous l'avons vu précédemment, dans notre étude, tout comme dans l'enquête conjointe du CNOM et de l'IPSOS [4], le médecin est la première source d'information en matière de santé utilisée par les patients. Ceci renforce alors l'idée que le médecin représente la source d'information médicale la plus fiable pour les patients et donc la nécessité que soient connus les critères de fiabilité des sites diffusant des informations médicales par les médecins. De plus, d'après notre étude, la majorité des patients estiment qu'il est important d'avoir l'avis de leur médecin sur les informations médicales trouvées sur Internet, sans pour autant s'attendre à ce qu'il leur recommande un site.

Il en ressort donc la nécessité de la connaissance de ce code de fiabilité, autant par les médecins, que par les patients.

Cette notion de connaissance de critères de fiabilité paraît d'autant plus évidente que les sites les plus facilement accessibles, ne sont pas toujours les plus fiables.

Par exemple, d'après l'enquête française *Web et Santé* parue en avril 2013 [31], pour répondre aux recherches de santé les plus courantes, les sites de type *Wikipédia* [32] apparaissent dès la première page de *Google* [30], à l'inverse de site fiables, comme par exemple le site du Ministère de la Santé [33].

Selon l'étude américaine *Cybercondria: Studies of the Escalation of Concerns in Web Search* [34], les moteurs de recherche sont souvent utilisés comme des outils de diagnostic et peuvent générer une anxiété exacerbée. En effet, d'après cette étude, les internautes considèrent les premiers résultats de leur recherche, comme les plus pertinents et les plus appropriés. Ils auraient alors tendance à consulter davantage les sites apparaissant sur les premières pages, ce qui contribuerait à maintenir ces liens au sommet du palmarès. Cette étude suggère ainsi de développer des algorithmes spécialisés, permettant de diriger les internautes vers des informations de qualité, régulièrement mises à jour, nuancées et validées et avec un minimum de terminologie médicale.

Qui plus est, d'après l'étude de la littérature de l'HAS sur le «le patient-internaute» [20], il existe une proportion inquantifiable d'informations inexactes sur les sites de santé et il n'est pas possible de conclure à un lien entre la qualité d'un site médical proposé et la qualité de l'information qui y est délivrée.

Ainsi, nous pouvons nous demander s'il ne serait pas intéressant d'informer d'avantage les patients, tout comme les médecins, sur la nécessité de la présence de critères de fiabilité et de codes d'accréditation de sites diffusant des informations médicales, tel que le HON-code.

Dans cette initiative, l'HAS a publié des «fiches informatives» à l'attention des médecins et des patients.

Le document à destination du «grand public»[35], mis en ligne en 2008, intitulé «Internet Santé: Faites le bon choix», donnent des conseils d'évaluation de fiabilité des informations sur Internet. Il y est notamment conseillé de multiplier des sources, de comparer les informations et de ne pas écouter seulement un avis. Est également évoqué le HON-Code, avec un lien internet amenant directement sur le site de la fondation Health On the Net.

Le document à destination des professionnels de santé, mis en ligne en 2007, intitulé «Internet santé et vos patients»[36], explique aux médecins, combien de patients consultent Internet et pourquoi, pourquoi leur en parlent-ils rarement, comment gérer la relation avec ces patients et comment promouvoir la qualité de l'information sur Internet. Dans ce document, l'HAS souligne le fait que le médecin peut conseiller des sites de qualité aux patients concernant leurs pathologies et également qu'en discutant des ces informations recueillies sur Internet, ils peuvent en vérifier la qualité. C'est ainsi qu'est évoqué le HON-Code.

Dans notre étude, nous pouvons observer une différence dans la confiance accordée à Internet par les patients en fonction de leur catégorie. En effet, 83% des patients de la catégorie 1 ont déclaré avoir confiance en Internet (se répartissant en 7% de «oui» et 76% de «plutôt oui»), contre 61% des patients de la catégorie 3 (se répartissant en 6% de «oui» et 55% de «plutôt oui»).

Pour autant, pouvons-nous conclure que les patients qui utilisent régulièrement Internet n'y recherchent pas d'informations médicales parce qu'ils n'y ont pas totalement confiance?

Dans ce cas, si leur médecin généraliste les orientaient vers des sites fiables, les consulteraient-ils et en tireraient-ils un bénéfice supplémentaire?

4.7. Influence d'Internet sur la relation médecin-patient

D'après notre étude, la majorité des patients recherchant des informations médicales, en discutent avec leur médecin afin d'avoir son opinion, qu'ils estiment importante, tout comme le montrent d'autres études (Bowes P. *et al*, 2012 [37]; Kivits J, 2006 [38]).

D'après l'étude anglaise de 2012 du *British Journal of General Pratice* de Bowes P. *et al*. intitulée *"I need her to be a doctor": patients' experience of presenting health information* [37], l'objectif des patients rapportant les résultats de leur recherche médicale sur Internet à leur médecin, n'est pas de le confronter mais d'obtenir son opinion. Selon cette étude, l'une des principales motivations des patients à rapporter les résultats de leur recherche médicale sur Internet à leur médecin, est de maximiser les bénéfices de la consultation.

L'HAS évoque que, l'échange médecin-patient sur ces information, peut permettre d'enrichir l'expertise des médecins sur la pathologie et améliorer la connaissance des patients sur leur(s) maladie(s) [36].

Qui plus est, concernant les bénéfices de cet échange médecin-patient, d'après notre étude, la majorité des médecins estiment que cela permet de mieux cerner leurs patients (se répartissant en 64% de «plutôt oui» et 4% de «oui»).

Nous pouvons ainsi dégager des avantages de l'échange médecin-patient sur les informations médicales récoltées sur Internet.

De plus, d'après les patients de notre étude, les médecins ne paraissent pas opposés à cette démarche. En effet, parmi les patients qui ont fait part de leur recherche sur Internet à leur médecin, ils ont, pour la plupart, estimé que celui-ci avait réagi de manière plutôt positive (48% d'entre eux ont estimé qu'il avait réagi de manière neutre et 27% favorablement) et peu ont répondu qu'il avait réagi de manière négative (8% ont répondu qu'il avait réagi défavorablement, 2% avec incompréhension ou de manière «énervée»).

Des études menées sur l'accueil favorable du médecin à ces informations (Kivits J, 2006 [38];Broom A, 2005 [39]), ont montré que cela permet un rapprochement entre le médecin et son patient, permettant à ce dernier de mieux s'approprier le diagnostic et le traitement auquel il serait plus adhérent. Alors que, dans le cas contraire, si les patients n'ont pas obtenu de réaction de leur médecin à l'information rapportée, les patients auraient plutôt tendance à rechercher un seconde opinion [37][40].

Dans notre étude, nous pouvons remarquer que la plupart des patients ne consultent Internet, ni juste avant, ni juste après la consultation avec leur médecin car, soit ils attendent ce qu'il va leur dire, soit ils estiment que leur médecin a bien répondu à leurs attentes et ce, mieux qu'Internet.

Ainsi, la grande majorité des patients de cette étude effectuant des recherches médicales sur Internet, le font indépendamment de la consultation des médecins, tout comme les patients ayant participé à l'enquête conjointe de l'IPSOS et du CNOM [4], avec des pourcentages proches des nôtres (70% des patients consultent Internet indépendamment de la consultation avec leur médecin, 18% après et 10% avant). Il en est de même dans l'enquête *WHIST* de l'INSERM [5], où la majorité des patients de l'enquête effectuent une recherche d'informations médicales sur Internet sans lien avec une consultation médicale.

Tout ceci peut montrer l'intérêt seulement global des patients pour ces informations sur Internet et non une remise en question de leur médecin ou un manque d'information de sa part.

Les patients ne semblent pas vouloir vérifier l'exactitude du diagnostic du médecin. En effet, dans notre étude, concernant le faible pourcentage de patients qui consultent Internet après leur consultation avec leur médecin (à peine 10% de l'ensemble des patients de cette étude), c'est principalement pour mieux comprendre ce qui leur a dit et non pour vérifier ce qu'il leur a dit. Dans l'étude conjointe de l'IPSOS et du CNOM [4], seulement 9% des patients consultent des sites d'informations médicales afin de vérifier l'exactitude du diagnostic du médecin.

Nous pouvons noter certains désaccords entre les patients et les médecins de notre étude. En effet, les patients n'estiment pas que, de rapporter leur recherche médicale sur Internet puisse aider leur médecin à mieux les cerner, alors que ces derniers pensent l'inverse. De plus, les patients ne consultent pas Internet pour une question qu'ils n'osent poser à leur médecin, alors que ces derniers pensent l'inverse.

Dans notre étude, patients et médecins n'estiment pas qu'Internet puisse permettre une meilleure communication, ni qu'Internet n'ait d'influence sur la relation médecin-patient.

Dans l'étude de l'HAS sur le «patient-internaute» [20], il est conclu qu'Internet peut, d'après le point de vue des patients, améliorer la communication. Cependant, il y est également conclu que la consultation d'Internet ne modifie pas la relation médecin-patient.

Concernant l'impact positif que puisse avoir Internet sur la relation médecin-patient, d'après notre étude, médecins et patients estiment qu'Internet permet une relation plus constructive et plus franche.

Concernant l'impact négatif que puisse avoir Internet sur la relation médecin-patient, dans notre étude,si, pour les médecins Internet peut représenter une argumentation supplémentaire de leur part, pour les patients, Internet peut leur faire perdre confiance en leur médecin.

Ainsi, nous pouvons en conclure qu'Internet n'a pas d'influence majeure sur la relation médecin-patient, et ce, autant de l'avis des patients, que de celui des médecins.

Internet peut donc jouer une stratégie de ré-assurance et non de substitution au médecin.

Cependant, si Internet n'a pas d'influence majeure sur la relation médecin-patient, nous pouvons en déduire que cette influence peut se révéler bénéfique pour la compréhension entre médecins et patients, voire pour l'adhésion thérapeutique, aboutissant à un meilleur processus de co-décision fondamental au principe de la «décision médicale partagée».

Ainsi, le développement de l'accès à la médecine sur Internet peut mettre en lumière l'importance de l'aspect relationnel entre les patients et les médecins et même faire interroger sur la pratique médicale. Ceci a été souligné par le Docteur Grégoire Moutel (médecin au sein du laboratoire d'éthique médicale et de médecine légale de la Faculté de Médecine Paris 5): *«en fait, si la mise en marche d'un accès à la médecine sur internet nous interroge, c'est qu'elle remet en lumière l'importance de la dimension relationnelle de la médecine, peut-être oubliée. Ainsi l'évolution de la cybermédecine a ceci de positif que, par l'opportunité des questions qu'elle pose, elle nous donne à réfléchir sur la médecine telle que nous la pratiquons. Cela est sans doute au cœur de ce que nous essayons de défendre: une médecine qui demeure différente d'une logique du tout technologique, dans laquelle l'outil informatique doit trouver place, mais une juste place»*[41].

4.8. Influence d'Internet sur l'adhésion thérapeutique

D'après notre étude, les patients estiment que, la discussion avec leur médecin des informations médicales trouvée sur Internet, permet d'améliorer leur adhésion thérapeutique, alors que les médecins sont partagés sur ce fait. Cependant médecins et patients pensent que cette recherche peut améliorer l'aptitude réflexive des patients. Qui plus est, nous avons vu précédemment que, l'échange médecins-patients sur les informations médicales trouvées sur Internet, peut permettre de favoriser le processus de co-désision. Cette notion est mise en évidence dans plusieurs études.

En effet, d'après certaines études (HAS, 2007 [20]; Forkner-Dunn A, 2003[42]; Kendra L. *et al*, 2006 [43]), la recherche d'information médicale sur Internet par les patients, leur permettrait une meilleure compréhension de la maladie et de son traitement et les aident à se sentir plus impliqués dans la prise en charge. Ainsi, cela leur permettrait de mieux se prendre en charge et de mieux participer à la prise de décision concernant leur santé.

D'après une étude d'ostéopathes américains menée en 2008 [44], la recherche d'informations médicales sur Internet par les patients, semble favoriser leur participation dans l'entretien avec leur médecin ainsi que dans les soins de santé. Ainsi les «patients informés» semblent plus motivés à s'engager dans les changements de leurs habitudes de vie, pour optimiser les effets du traitement prescrit.

D'après d'autres études (Fox S. et Duggan M, 2013[28]; Beck, 2013 [45]), la recherche d'information médicale sur Internet semble avoir un impact sur la connaissance des patients et leur façon d'envisager la santé, entraînant des changements importants dans les comportements qui lui sont associés, voire à être actif dans leur projet de soin (Ziebland *et al*, 2004 [46]; Forkner-Dunn J, 2003 [42]). Ce point est également évoqué dans le document de l'HAS destiné aux médecins [36]. En effet, il est évoqué, que de discuter des informations recueillies sur Internet par les patients, permet de progresser dans la connaissance de leur maladie.

Ainsi, nous pouvons en conclure que, si le médecin guide le patient dans sa recherche d'informations médicales sur Internet, alors il peut être un outil supplémentaire à l'amélioration de leur adhésion thérapeutique.

Cependant, si nous revenons sur le principe de la littératie dans le domaine de la santé, nous ne pouvons oublier les problèmes d'inégalités sociales, tout comme les inégalités d'accès aux soins, ou d'accès à Internet, qui pourraient représenter un frein dans l'utilisation d'Internet à améliorer l'adhésion thérapeutique des patients.

4.9. Internet, un intermédiaire de la relation médecin-patient?

D'après les résultats de cette étude, nous pouvons constater que les médecins et les patients effectuant des recherches médicales sur Internet, n'estiment pas qu'Internet puisse jouer un rôle d'intermédiaire dans la relation médecin-patient.

Malgré ces résultats, il peut sembler utile que le médecin accompagne son patient dans sa recherche sur Internet au lieu de le nier, afin qu'il intègre d'avantage son patient dans le processus de soin.

Internet peut donc être un outil de dialogue entre le médecin et ses patients et être utilisé en complémentarité [38][47] et donc être un facilitateur de la relation médecin-patient [48].

D'après certaines études (Eysenbach G, Köhler C, 2002[49];Peterson *et al*, 2003[50]), il a été mis en évidence que les patients n'ont pas de stratégie de recherche élaborée. Ainsi, si le médecin dialogue avec son patient sur ses recherches d'informations médicales, il pourra alors lui suggérer une stratégie plus fiable et plus utile, comme nous l'avons vu précédemment avec le document de l'HAS sur «Internet santé et vos patients»[36].

Dans le cas inverse, si le patient n'utilise pas de manière optimale les informations médicales issues d'Internet, il peut alors devenir moins compliant et induire une perte d'efficacité de la prise en charge [51].

Si Internet peut être un outil supplémentaire dans le dialogue et la prise en charge, on ne peut omettre qu'il puisse aussi augmenter le temps de consultation. Ainsi d'après les résultats de notre étude, les médecins réticents à discuter d'Internet avec les patients, le sont principalement par manque de temps. Ce point a également été soulevé dans une étude présentée lors d'un congrès de médecine générale de l'HAS à Nice en 2011 (étude quantitative menée en 2010 sur 200 médecins généralistes français, intitulée «Plus de deux français sur trois sur internet: quel impact pour vous généralistes»)[52]. En effet, 76% des médecins interrogés pensent que, lorsque leurs patients leur parlent des informations trouvées sur Internet, cela peut parasiter la consultation par la multiplication de questions et donc d'explications.

Dans d'autres études (Broom A, 2005 [39];Mc Mullan M, 2006 [53]; Murray E. *et al.*, 2003 [54]), cet échange peut également représenter de nouvelles responsabilités, voire une remise en cause de l'autorité médicale du médecin.

Cependant, si Internet peut être un intermédiaire de la relation médecin-patient pour permettre un meilleur processus de co-décision, nous devons prendre en compte les inégalités de niveau de littératie en santé et de niveau d'«état de santé» des patients pour s'adapter à leurs capacités de compréhension.

4.10. Nécessité d'une formation complémentaire des médecins sur Internet?

D'après les résultats de notre étude, 83% des médecins discutent d'Internet avec leurs patients, après que ces derniers leur en aient parlé. Ceci n'est guère surprenant, étant donné que les médecins ne sont pas formés à l'«intrusion» de ce «tiers» dans la relation qui les lie avec leurs patients. Qui plus est, nous avons vu que les médecins ne connaissent pas suffisamment de critères de fiabilité, tel le HON-code.

Nous pouvons alors envisager qu'un médecin ayant une meilleure maîtrise d'Internet pourrait mieux guider son patient et adapter sa stratégie de recherche vers des informations médicales fiables sur Internet.

Qui plus est, d'après l'étude de l'HAS sur le «patient-internaute» [20], le patient vérifie la fiabilité d'un site Internet en discutant de ces informations avec leur médecin, alors que ce dernier n'en n'est peut-être pas suffisamment informé.

Ainsi, nous pouvons nous questionner sur la nécessité d'une formation complémentaire des médecins sur Internet, sachant que, dans notre étude, 64% des médecins y seraient favorables. Cette formation pourrait même commencer dès le cursus universitaire des médecins.

4.11. Faut-il craindre une cybercondrie?

D'après ce que nous avons vu précédemment, médecins et patients pensent qu'Internet puisse générer une anxiété. En effet, dans notre étude 60% des patients consultant Internet et entre 84% et 92% des médecins estiment qu'Internet puisse être une source d'angoisse et d'augmentation de la cybercondrie. Qui plus est, nous avons vu précédemment que les patients méconnaissent les ressources d'informations fiables sur Internet.

Selon l'étude américaine *Cybercondria: Studies of the Escalation of Concerns in Web Search* [34], les informations concernant les maladies seraient plus abondantes que les informations concernant la promotion et la prévention en santé. Or, nous avons vu précédemment que les réponses aux recherches de santé n'apparaissent pas par ordre de fiabilité mais par ordre de fréquentation du site. Tout ceci peut alors aboutir à un accroissement erroné de la perception ou de la compréhension d'une maladie.

Cependant, si patients et médecins sont mieux préparés et mieux informés à l'utilisation d'Internet dans le domaine médical et si les médecins savent mieux comment discuter d'Internet avec leurs patients, nous pouvons alors envisager que cela permettrait de pallier à l'émergence de la cybercondrie.

4.12. Perspectives

Ce n'est pas le développement d'Internet en soi qui transforme la relation médecin-patient, mais plutôt les usages qu'en font les acteurs situés dans des contextes sociaux, économiques et culturels en pleine évolution. Il serait alors intéressant d'effectuer une étude sur l'influence d'Internet sur l'adhésion thérapeutique, et ce en fonction des caractéristiques des patients, voire en fonction d'une pathologie donnée ou bien, de son vécu de la maladie.

Si les médecins étaient mieux informés, quant à l'utilisation d'Internet et aux conseils à prodiguer à leurs patients, pouvons-nous envisager qu'en les adressant vers des sites fiables et utiles, cela permettrait au patient d'obtenir des informations bénéfiques pour l'adhésion thérapeutique? Ainsi, cela permettrait-il de gagner du temps de consultation?

En effet, si les patients étaient dirigés vers des sites fiables pour compléter les informations du médecin, les médecins auraient alors moins d'explications, voire de «négociations» à apporter.

Nous pouvons nous demander s'il serait utile de développer des interfaces de communication médecin-patient sur Internet, où des médecins pourraient établir des fiches informatives, ou adresser les patients vers des sites d'informations médicales fiables.

Une expérience pilote a été réalisée au Québec en 2011 [55], durant un mois, où des médecins (généralistes ou en clinique) étaient invités à prescrire de l'information en ligne à leurs patients, en notant sur leur ordonnance, un mot-clé renvoyant le patient vers une page Web d'un site dédié, offrant de l'information sur sa problématique de santé. L'expérience s'est avérée encourageante, médecins et patients en étaient satisfaits. Cependant, seulement 1 patient sur 6 y allait et les médecins avaient tendance à oublier la prescription d'information avec le temps et le manque incitatif à le faire.

Il pourrait être intéressant de développer de sites médicaux «dédiés» aux patients, en créant de véritables interfaces de communication médecin-patient, avec des liens vers des sites fiables.

Le CNOM invite les médecins français à investir d'avantage Internet [56], notamment en créant des sites, tout en soulignant les préconisations à suivre pour le respect de la déontologie médicale [57].

Cependant, il faudrait s'assurer de l'intérêt de telles interfaces, étant donné que cela pourrait représenter un tâche supplémentaire de travail pour les médecins, qui plus est, engageant sa responsabilité et étant non rémunérée.

Une étude pourrait être menée sur l'effet induit sur la compréhension des patients concernant une pathologie et/ou sa prise en charge, de leur orientation, par les médecins, vers des informations médicales fiables sur Internet. Cette étude pourrait être menée en comparaison avec des patients présentant une même pathologie mais n'ayant pas été dirigés sur Internet par leur médecin. Ainsi, on pourrait mettre en évidence l'existence ou non d'un bénéfice à cette démarche.

Nous pouvons nous questionner sur l'intérêt de développer des interfaces de type «application» sur les téléphones portables. En effet, il existe des applications téléphoniques permettant, par exemple aux patients atteints de diabète, d'effectuer un relevé de leurs glycémies, et ce directement depuis leur lecteur de glycémie vers une boîte mail. Il en existe également pour le suivi de la tension artérielle. Ces informations peuvent également être envoyées au médecin. Cependant, ces applications sont soutenues par des laboratoires et nous ne pouvons donc oublier leur intérêt financier, tout comme pour les fournisseurs d'accès téléphonique.

Le *Consumer Health & Public Health Informatics Lab* de Toronto a proposé un système de surveillance épidémiologique [58], notamment en 2009 avec le systéme *Infovigil* [59], en répertoriant en temps quasi réel, l'information circulant sur Internet. Ce système avait pour objectif de cerner les préoccupations de la population, de prédire l'afflux aux urgences et d'aider à la prise de décisions reliées à la santé publique, et ce, dans une perspective populationnelle. Il a par exemple, été employé pendant la pandémie de grippe H1N1, en analysant le contenu des messages échangés sur le «microblog» *Twitter* [60]. Ce système ayant alors pour objectif de détecter et quantifier les disparités dans la disponibilité de l'information médicale et d'identifier et suivre les publications pertinentes sur Internet, en terme de santé publique. Cela permettait également de détecter le comportement de santé de la population. Il était donc proposé d'élargir cette application dans l'étude de l'efficacité de campagne de prévention de santé, comme celle pour la lutte contre le tabac. Cependant, ce genre de système peut porter atteinte à la confidentialité et peut remettre en question le consentement libre et éclairé des patients.

De telles nouvelles interfaces peuvent également être sponsorisées par des instituts pharmaceutiques ayant des intérêts financiers non négligeables. En effet, avec l'expression anglo-saxonne «disease mongering» [61], certains dénoncent les dérives de certaines industries pharmaceutiques qui, afin d'augmenter leur marché, élargiraient les descriptions nosologiques des maladies afin de faire croire au «grand public» qu'il est «malade» et qu'il a donc besoin d'un médicament.

Concernant la communication par mail entre patients et médecins, nous pouvons nous questionner sur l'intérêt d'une telle démarche, surtout après avoir souligné l'importance de l'aspect relationnel au sein de la relation médecin-patient.

L'*American Medical Informatics Association* a élaboré en 2002 les lignes directrice de la communication électronique médecin-patient [62], en précisant que cette communication doit se dérouler dans une relation thérapeutique, avec le consentement éclairé du patient.

Comme nous l'avons vu précédemment, bien que le CNOM soit favorable au développement de sites médicaux par les médecins, il ne l'est pas concernant ce type de communication. En effet, il a émis des recommandations concernant la confidentialité des données médicales transmises par Internet [63] et insiste sur la nécessité du contact et de l'examen physique. Une étude menée sur des médecins communiquant par mail avec leurs patients (Houston T-K. *et al*, 2003 [64]), révèle que les médecins sont partagés entre les bénéfices en terme de gain de temps et les risques médico-légaux liés à cet usage.

Devant ces nouveaux modèles d'échange et le développement de nouvelles interfaces de communication dans le domaine médical, le cadre médico-légal mériterait d'être révisé. Qui plus est, nous ne pouvons omettre que la relation médecin-patient évolue également dans un contexte plus marqué par l'expertise médicale, ainsi que par la tendance à la marchandisation de la santé.

Avec le développement des TIC, notamment Internet, nous pouvons observer une transformation de l'information médicale, avec une information spécialisée ou professionnelle devenant une information «grand public».

Ainsi, plusieurs sites institutionnels et/ou spécialisés, certifiés Hon-code, sont accessibles sur Internet. Par exemple: le site du *CRAT* (Centre de Référence sur les Agents Tératogènes qui informe sur les risques tératogènes ou fœtotoxiques de divers agents en cours de grossesse ou d'allaitement, sur les répercussions d'expositions paternelles sur une future grossesse et sur les risques de fertilité)[65], le site du *Cismef* créée par le CHU de Rouen (répertoriant des sites, des articles ou des thèses...)[66] , le site *Orphanet* de l'INSERM (serveur d'information sur les maladies rares et les médicaments orphelins)[67], le site de l'HAS [68] ou encore le site *Ameli* de la caisse primaire d'assurance maladie [69]. Cependant, de nombreux sites non certifiés sont également présents, notamment le site *Doctissimo* (site regroupant différents thèmes de santé, contenant des forums et des «chats»...)[70] qui, de surcroît, n'est pas certifié Hon-code.

Cependant, malgré le développement des TIC, selon Nabarette H, les besoins en information et en communication ne sont pas les mêmes pour tous les patients [71]. Il distingue alors 5 types de recherche d'information en santé: information *«pour connaître»*, *«pour choisir*, *«pour superviser»*, *«pour produire»* et *«pour coordonner»*. Il distingue également 4 types de service au patient en fonction de leur caractère *«souhaitable»* et de leur *«complexité de mise en œuvre»*, dont leur influence sur les catégories d'information est *«variable»*: *«l'accès au contenu des sites web»*, *«la participation à des communautés»*, *«la communication électronique avec le médecin»* et *«les applications gérant des données personnelles de santé»*.

Ces TIC bien maîtrisées de la part des différents protagonistes de la relation médecin-patient, pourraient-elles alors contribuer à favoriser la décision médicale partagée»?

Cependant, une réserve doit être émise sur cette démocratisation des TIC. Effectivement, cette transformation de l'information médicale peut également amener les patients à être un «néo-consommateur» de soins, l'incitant à devenir plus exigeant envers son médecin, voire à lui apporter des solutions avant son diagnostic [72].

Nous pourrions également effectuer une étude sur l'impact d'Internet sur la relation médecin-patient, en fonction des caractéristiques démographiques et socio-culturelles des patients et/ou en fonction de leur niveau de littératie, afin d'étudier si ces différences rentrent en jeu dans l'amélioration de l'état de santé. En effet, d'après certains auteurs (Bylund C. *et al*, 2007 [73];Dickerson S. *et al,* 2004 [74]), les caractéristiques démographiques des patients peuvent induire une différence dans la volonté d'avoir un rôle plus ou moins actif dans le processus de soin.

Nous pourrions également faire une étude sur l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en fonction des usages d'Internet par les patients. Ainsi, nous pourrions étudier si la «fracture numérique» peut avoir une influence sur la cette relation et donc sur le processus de co-décision.

Comme nous l'avons vu précédemment, la cybercondrie peut provenir de l'usage que font les patients d'Internet et plus précisément de l'usage des moteurs de recherche. Ainsi, nous pourrions faire une étude sur l'influence d'informations issues de différents sites, ou plate-formes de communication sur la relation médecin-patient.

D'autres études pourraient également être entreprises.

Nous pourrions étudier l'influence de l'information médicale recueillie par les patients sur Internet, sur le recours aux soins.

Nous pourrions étudier l'impact des campagnes de prévention en santé sur Internet sur le comportement des patients.

Concernant l'attitude des médecins vis-à-vis d'Internet, nous pourrions étudier l'influence de son usage dans la décision médicale.

Il serait également intéressant de réitérer cette étude dans une prochaine décennie, afin d'étudier si, le développement à venir d'Internet, influence la relation médecin-patient.

En effet, nous pouvons envisager qu'Internet tende à se développer, tout comme d'autres interfaces de communication. Ainsi, le profil du «patient-internaute» est amené à évoluer d'ici la prochaine décennie. La relation médecin-patient est donc, elle aussi, amenée à évoluer au grès des évolutions de la société. Nous pouvons alors nous demander quelles seront les conséquences du développement d'Internet sur la relation médecin-patient dans le futur?

CONCLUSION

La relation médecin-patient est en perpétuelle évolution et l'analyse de notre étude met en évidence une influence singulière d'Internet dans cette relation et souligne le rôle de confiance majeure que tient toujours le médecin généraliste. En effet, le rôle des différents protagonistes ne semble pas changer mais évoluer vers un meilleur partenariat.

D'après notre étude, l'influence d'Internet est neutre sur la relation médecin-patient, voire légèrement positive. En effet l'arrivée de ce «tiers», permettrait une relation plus harmonieuse, plus franche et plus constructive. Cette influence, même minime soit-elle, est donc d'intérêt non négligeable, surtout si l'adhésion thérapeutique des patients peut en être améliorée.

L'analyse de notre étude et des données de la littérature suggère que l'intégration d'Internet dans le domaine de la santé n'amène pas à changer radicalement la relation médecin-patient mais plutôt à la transformer. En effet, Internet contribue à l'évolution de la relation médecin-patient, où l'asymétrie de cette relation s'équilibre, avec un médecin qui n'est plus seulement un expert mais également un éducateur et un patient qui n'est plus seulement un spectateur mais un acteur direct dans la prise en charge de sa santé.

De façon concordante avec les données de la littérature, la confiance et les connaissances du médecin ne semblent pas remises en question par Internet, la curiosité des patients étant le motif majeur à rechercher des informations médicales sur Internet.

Ainsi, il ressort qu'Internet puisse être un outil supplémentaire d'information, complétant le rôle du médecin, sans le mettre en concurrence. Ce nouvel outil ne semble pas menacer la relation de confiance établie entre un médecin et son patient, mais contribuerait, au contraire, à les rapprocher dans la relation de soins.

Toutefois, cette évolution de la relation médecin-patient n'est pas simplement liée à la démocratisation d'Internet mais est le fruit d'une évolution du contexte actuel, avec des facteurs, tout aussi bien économiques, politiques, culturels et bien d'autres qui ne sont pas négligeables.

Ainsi, la place d'Internet ne peut être ignorée et le médecin généraliste devrait être mieux informé sur son utilisation afin d'orienter son patient vers des informations utiles et fiables. Le médecin doit donc d'avantage s'approprier cet outil pour mieux accompagner son patient.

D'après les résultats de cette étude, nous pouvons également connaître le profil du «patient-internaute» et donc repérer les patients pour lesquels la discussion, sur les informations récoltées sur Internet, est plus nécessaire et bénéfique.

A savoir maintenant si, un patient «plus informé» peut devenir un patient «mieux informé» et dans ce cas, comment le médecin peut amener son patient à l'être et quel serait alors l'impact sur la santé?

BIBLIOGRAPHIE

1. Internet World Stat. Internet usage in Europe [en ligne]. 2012. [page consultée le 30 janvier 2014]; disponible sur : http://www.internetworldstats.com/stats4.htm

2. Gombault V. Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux. INSEE Première, 2011, N°1340.

3. Le Guel F. Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique? Réseaux. 2004;22(127-128): 55-82.

4. Conseil National de l'Ordre des Médecins, Ipsos Public Affairs. Les conséquences des usages d'internet sur les relations patients-médecins [en ligne]. 2010. [page consultée le 30 décembre 2013]; disponible sur: http://www.conseil-national.medecin.fr/article/vers-une-meilleure-integration-d%E2%80%99internet-la-relation-medecins-patients-982

5. Renahy E, Parizot I, Lesieur S, Chauvin P. WHIST, une enquête Web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. INSERM UMR S-707. Paris, 2007.

6. Eysenbach G. What is e-Health?. Journal of Medical Internet Research. 2001; 3(2): e20.

7. Adam P, Herzlich C. Les relations médecin-malade. In: AdamP, Herzlich C. Sociologie de la maladie et de la médecine. Paris: Nathan; 1994, 74-90.

8. Parson T. The social sytem. Glencoe: Free Press, 1951.

9. Haute Autorité de Santé. Patient et professionnels de santé : décider ensemble. Concept, aides destinées aux patients et impact de la « décision médicale partagée ». Etat des lieux. Saint-Denis: HAS, 2013.

10. Loi N° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, art L1111-2 du Code de Santé Publique.

11. Organisation Mondiale de la Santé. Bureau régional de l'Europe. Analyse des systèmes et des politiques de santé. Synthèse: Où sont les patients dans la prise de decisions concernant leurs propres soins de santé? Copenhagen, WHO Regional office for Europe, 2008.

12. Loi N° 94-653 du 29 juillet 1994 relative au respect du corps humain, art 16-3 du Code de Santé Publique.

13. Conseil Economique et Social. Les droits de la personne malade. Rapport N°3263 sur le projet de loi relatif aux droits des malades et à la qualité du sytème de santé. Rapport présenté par Évin C. Avis et rapports du CES. JournalOfficiel n°16, juin 1996.

14. Ministère de la Santé. Circulaire DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A n°2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée. Bulletin Officiel N°2006-4 : annonce N°12.

15. Organisation Mondiale de la Santé. Glossaire de la promotion de la santé. OMS, Genève, 1998.

16. Canadian Council on Learning. Littératie en santé au Canada. Résultats initiaux de l' Enquête internationale sur l'allphabétisation et les compétences des adultes. Ottawa, 2007, p11.

17. Health On the Net. Charte de “Health On the Net” (HONcode) [en ligne]. [page consultée le 30 janvier 2014]; disponible sur : http://www.hon.ch/HONcode/index_f.html

18. Health On the Net. HONcode: Principes - Information de santé de confiance et de qualité [en ligne]. [page consultée le 30 janvier 2014]; disponible sur: https://www.healthonnet.org/HONcode/Conduct_f.html

19. Centre de Documentation et de Recherche en Médecine Générale. Qu'est-ce-que la recherche qualitative à l'ère des essais randomisés? Bibliomed, 2003, N°293.

20. Haute Autorité de Santé. Le patient Internaute. Revue de la littérature. Service qualité de l'information médicale. Saint-Denis: HAS, 2007.

21. Haute Autorité de Santé. Ensemble, améliorons la qualité en santé. Internet: un atout pour la relation médecin-patient? Saint-Denis: HAS, 2010.

22. Renahy E. Recherche d’information en matière de santé sur Internet: déterminants, pratiques et impact sur la santé et le recours aux soins. Th D: Santé Publique : Paris: 2008.

23. Rouah D. Internet a-t-il changé la relation médecin patient du point de vue du médecin généraliste? Etude qualitative menée auprès de 16 médecins généralistes exerçant en région parisienne. Th D: Médecine Générale : Paris: 2009.

24. Sellier A. Impact d’Internet dans la relation médecin patient : une étude en ligne à destination des patients. Th D: Médecine Générale : Nancy: 2010.

25. Faric A. Etude des facteurs facilitateurs et freinateurs influençant la relation médecin-patient lors de l’évocation par le patient d’informations de santé prises sur Internet. Etude qualitative réalisée en Charente auprès de 13 médecins généralistes. Th D: Médecine Générale : Poitiers: 2013.

26. Silverston K. L’information médicale recueillie par le patient sur Internet : quels échanges avec le médecin généraliste? Etude quantitative descriptive auprès de 203 patients franciliens. Th D: Médecine Générale : Paris : 2013.

27. Journal du Net. Nombre d’internautes en France: Population internaute en France selon Médiamétrie depuis 2001 [en ligne]. 2013. [page consultée le 4 novembre 2014];disponible sur: http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/nombre-internautes-france.shtml

28. Fox S, Duggan M. Report Health Online 2013. Pew research center and American Life project. Washington, 2013.

29. Auzaneau N, Rivière P. L’automédication et l’information santé sur internet. Enquête OpinionWay 2010 comparaisons avec la même enquête effectuée en 2000. Opinion way, Doctissimo, 2010.

30. Google [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014]; disponible sur: https://www.google.com/?hl=fr&gws_rd=ssl

31. Hopscotch-Listening pharma. Baromètre "Web et Santé" [en ligne]. 2013. [page consultée le 25 octobre2014]; disponible sur: http://fr.slideshare.net/Hopscotchdigital/baromtre-web-sant-hopscotch-listening-pharma-20007420

32. Wikipédia, l'encyclopédie libre [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014]; disponible sur: http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal

33. Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014]; disponible sur: http://www.sante.gouv.fr/

34. White R, Horvitz E. Cyberchondria: Studies of the escalation of medical concerns in web search. ACM Transactions On Iinformations Systems. 2009;27(4).

35. Haute Autorité de Santé. Internet santé : Faites les bons choix [en ligne]. 2008. [page consultée le 2 novembre 2013]; disponible sur: http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_705269/fr/internet-sante-faites-les-bons-choix

36. Haute Autorité de Santé. Internet santé et vos patients [en ligne]. 2007. [page consultée le 2 novembre 2013]; disponible sur : http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/internet_sante_et_vos_patients.pdf

37. Bowes P. *et al*. "I need her to be a doctor": patients' experience of presenting health information from the internet in GP consultations. British Journal of General Pratice, 2012, e732.

38. Kivits J. Informed patients and the Internet: a mediated context for communication with health professional. Journal of health Psychology. 2006 Mar; 11(2): 269-282.

39. Broom A. Virtually He@lthy : The impact of Inteernet Use on Disease Experience and the doctor-Patient Relationship. Qualitative Health Research. 2005;15(3): 325-345.

40. Dolce M. The Internet as a source of health information: Experiences of cancer survivors and caregivers with healthcare providers. Oncology Nursing Forum. 2011;38(3): 353-359.

41. Moutel G. Du bon d'Internet par les patients et sa place dans la relation soignants-soignés. Paris: Laboratoire d'éthique médicale et de médecine légale, Faculté de Médecine Paris 5, Université René Descartes et Société Française et francophone d'Ethique Médicale;2005.

42. Forkner-Dunn J. Internet-based patients self-care: the next generation of care delivery. Oakland Journal of medical internet research. 2003;5(2).

43. Kendra L.*et al.* Family medicine patients' use of the internet for health information: a Metro Net Study. Journal of american board of family medicine. 2006; 19(1): 39-45.

44. Iverson *et al*. Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: a survey-based study and review. Journal of the American Osteopathic Association. 2008;108(12): 699-711.

45. Beck F. *et al*. Usages d'Internet : les jeunes,acteurs de leur santé? Presses de Sciences Po. Agora débats jeunesse. 2013; 63(1): 102-112.

46. Ziebland S. Et al. How the internet affects patients' experience of cancer: a qualitive study. British Medical Journal. 2004; 328(7439):564.

47. Stevenson A-F. Et al. Information from the Internet and the doctor-patient relationship: the patient perspective – a qualitative study. BMC Family Practice. 2007;8: 47.

48. Akrich M, Meadel C. Internet, intrus ou médiateur dans la relation patient/médecin? Santé Société Solidarité. 2009;2: 87-92.

49. Eysenbach G, Kölher C. How do consumers search for and appraise health information ont the world wide web. Qualitative study using focusgroups, usability tests, and in-depth interviews. British Medical Journal. 2002; 324:573-577. Journal of Medical Internet Research. 2003; 324(7337):573-577.

50. Peterson G. e*t al*. How do consumerssearch for and appraise information on medecines on the Internet? A qualitive study using focus groups. 2003;5(3):e33.

51. Akrich M, Meadel C. Internet, tiers nébuleux de la relation patient-médecin. Presses de Sciences Po. Les Tribunes de la santé. 2010;29: 41-48.

52. Haute Autorité de Santé. Plus de deux français sur trois sur internet: quel impact pour vous généralistes? Congrès de la médecine générale. Nice: HAS, 2011.

53. McMullan M. Patients using Internet to obtain health information: how this affects the patient-health professional relationship. Patient education and Counselling. 2006; 63(1-2): 24-28.

54. Murray E. *et al*. The impact oh Health Information on the Internet on the physician-Patient Relationship: Patient Perceptions. Arch Intern Med. 2003; 163(14): pp. 1727-1734.

55. Perreault R. Faire d'Internet une ressource pour la consultation médicale. Conférence de l'Axe Internet et santé. Toronto: ComSanté, UQAM, 2011.

56. Conseil National de l'Ordre des Médecins. Livre blanc: Déontologie médicale sur le web [en ligne]. 2012. [page consultée le 2 novembre 2013]; disponible sur: http://www.conseil-national.medecin.fr/article/livre-blanc-deontologie-medicale-sur-le-web-1153

57. Conseil National de l'Ordre des Médecins. Adaptation des recommandations du Conseil national des 21 septembre 2002 et 17 janvier 2004 relatives à la gestion des sites Internet par des médecins. Bulletin du Conseil National de l'Ordre des Médecins, 2005, N°110.

58. Eysenbach G. Infodemiology: Tracking Flu-Related Searches on the Web for Syndromic Surveillance. AMIA Annu Symp Proc. 2006; 2006: 244–248.

59. Eysenbach G. Infodemiology and Infoveillance: Framework for an Emerging Set of Public Health Informatics Methods to Analyze Search, Communication and Publication Behavior on the Internet. Journal of Medical Internet Research. 2009; 11(1).

60. Twitter [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014];disponible sur:https://www.twitter.com/

61. Saddichha S. Disease Mongering in Psychiatry: Is a Fact or Fiction? World Medical & Health Policy. 2010; 2(1): 267-284.

62. Robertson J. Guidelines for physician-patient electronic communications [en ligne]. American Medical Association. 2002. [page consultée le 5 novembre 2013];disponible sur: http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/2386

63. Conseil National de l'Ordre des Médecins. Recommandations relatives à la protection de la confidentialité lors de la transmission de données médicales à caractère personnel par le réseau Internet. Bulletin de l'Ordre des Médecins, 2001, N°92.

64. Houston T-K. Et al. Experiences of physicians who frequently use e-mail with patients. Health commun. 2003;5(4): 515-525.

65. Centre de référence sur les agents tératogènes chez la femme enceinte [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014];disponible sur: http://www.lecrat.org/

66. Accueil CISMeF : Catalogue et Index des Sites Médicaux de langue Française [en ligne]. [page consultée de 3 novembre 2014];disponible sur: http://www.chu-rouen.fr/cismef/

67. Orphanet [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014ited 2014];disponible sur: http://www.orpha.net/consor4.01/www/cgi-bin/?lng=FR

68. Haute Autorité de Santé [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014];disponible sur: http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_614375/fr/motilium?xtmc=&xtcr=2

69. l'Assurance Maladie en ligne [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014];disponible sur: http://www.ameli.fr/#

70. Santé et bien être avec Doctissimo [en ligne]. [page consultée le 3 novembre 2014];disponible sur: http://www.doctissimo.fr/

71. Nabarette H. L'Internet médical et la consommation par les patients. Réseaux. 2002;114: 249-286.

72. Castellano S. *et al.* Santé 2.0 : vers une nouvelle relation Docteur-Patient versus Docteur Consommateur? Les nouvelles frontières des managements. Strasbourg: FNEGE, 2012.

73. Bylund C.L. *et al.* (2007). Exploration of the Construct of Reliance Among Patients Who Talk with Their Providers About Internet Information. Journal of Health Communication: International Perspectives. 2007;12(1):17-28.

74. Dickerson S. *et al*. Patient Internet use for healthinformation at threeurban primary care clinics. J Am Med Inform Assoc. 2004; 11(6):499-504.

ANNEXES

Annexe 1: Questionnaire-Patient

QUESTIONNAIRE DESTINE AUX PATIENTS MAJEURS POUR UNE THESE DE MEDECINE GENERALE

Sujet de thèse: quelle est l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale

Madame,Monsieur,bonjour,

je suis médecin généraliste et je prépare ma thèse sur l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale. C'est ainsi que j'ai besoin de votre participation pour répondre à ce questionnaire afin d'obtenir votre avis et de l'analyser (les médecins généralistes ont également un questionnaire qui leur est destiné).

Cela ne vous prendra que quelques minutes pour y répondre et est **anonyme** (le ou les médecins du cabinet n'auront pas accès à vos résultats).

Il est réservé aux **patients majeurs**.

Je vous serai très reconnaissante de votre participation et vous prie **de le déposer dans l'urne.**

Encore merci à vous.

Clémence SILVESTRI

1-Qui êtes-vous?

•Votre sexe: □ féminin □ masculin

•Votre âge: dans quelle tranche d'âge êtes-vous?

□ 18-39 ans
□ 40-59 ans
□ 60-79 ans
□ 80 ans et plus

•Votre nationalité:

•Dans quelle zone habitez-vous: □ urbaine □ semi-rurale □ rurale

•Situation personnelle:

- Êtes-vous en couple: □ oui □ non
- Avez-vous des enfants: □ oui □ non

•Situation professionnelle:quel est votre niveau d'étude?

□ brevet des collèges	□ Bac	□ Bac+4	□ autre:
□ BEP	□ Bac+2	□ Bac ≥ +5	
□ CAP	□ Bac+3	□ pas de diplôme	

•État de santé:

- Comment jugez-vous votre état de santé:
  □ très bon □ bon □ moyen □ plutôt mauvais □ mauvais □ très mauvais
- Êtes-vous suivi pour une maladie chronique (hypertension artérielle, diabète, maladie cardiaque, cancer, dépression, asthme, maladies intestinales, obésité, migraines, maladies articulaires, handicap…): □ oui □ non
  - Si oui, laquelle:

•En général, êtes-vous intéressé par les informations sur la médecine et la santé:
□ très intéressé □ plutôt intéressé □ plutôt pas intéressé □ pas du tout intéressé

•Faites-vous parti d'une association de patient: □ oui □ non

2-<u>Vous et votre médecin</u>

•Avez-vous un médecin généraliste référent déclaré: □ oui □ non

•Combien de fois l'avez-vous consulté ces douze derniers mois:
□ plus de 12 fois □ entre 12 et 10 fois □ entre 9 et 6 fois
□ entre 5 et 3 fois □ ≤ 2 fois

•Communiquez-vous avec lui par mail: □ oui □ non

3-<u>Vous et Internet</u>

•Allez-vous chercher des informations sur Internet: □ oui □ non

•**<u>Si non</u>**: **PASSEZ <u>DIRECTEMENT</u> A LA PAGE 12 CHAPITRE 6**

•**<u>Si oui</u>**, comment y avez-vous accès *(plusieurs réponses possibles)*:

□ ordinateur personnel

□ ordinateur professionnel

□ sur votre téléphone portable

□ chez des proches

□ à une borne d'accès (cybercafé...)

□ autre:

•Quelle est votre fréquence d'utilisation d'Internet *(une seule réponse possible)*:

□ tous les jours

□ quelques fois par semaine

□ quelques fois par mois

□ quelques fois par an

□ autre:

•Participez-vous à des «chats» ou à des forums: □ oui □ non

•Avez-vous confiance en Internet : □ oui □ plutôt oui □ plutôt non □non

•Êtes-vous satisfait d'Internet : □ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Recherchez-vous des **informations médicales** sur Internet : □ oui □ non

•Si NON, passez DIRECTEMENT A LA PAGE 12 CHAPITRE 6 QUESTION 2

4-Les informations médicales que vous avez trouvées sur Internet

•Qu'utilisez-vous pour vos recherches *(plusieurs réponses possibles)*:

□ un moteur de recherche généraliste (google, yahoo…)

□ un moteur de recherche spécialisé (CISMEF, pubmed…)

□ un site officiel (HAS, ameli-fr…)

□ un site d'association

□ autre:

•Quelles sont les raisons de votre recherche *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour s'informer de manière générale

□ pour prendre des informations et en discuter avec votre médecin

□ pour obtenir des conseils

□ pour vérifier ce que vous a dit votre médecin

□ autre:

•Que recherchez-vous exactement *(plusieurs réponses possibles)*:

□ des informations sur des maladies et/ou pathologies en général

□ des informations sur les médicaments en général

□ des informations sur votre maladie et/ou pathologie

□ des informations sur votre ou vos médicaments

□ des informations sur la nutrition

□ des informations sur la prévention des maladies

□ des informations sur des symptômes (manifestations d'une maladie: fièvre, douleur, toux, fatigue, nez qui coule....)

□ des informations sur des règles d'hygiène de vie

□ des témoignages de patients

□ des alternatives thérapeutiques (autre possibilité de traitement:mésothérapie, homéopathie, acupuncture...)

□ autre:

•Trouvez-vous facilement ces informations:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Ces informations trouvées ont-elles bien répondu à vos questions (si vous en aviez):
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que ces informations vous aident à améliorer votre état de santé:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Quels avantages ont eu ces informations *(plusieurs réponses possibles*):

□ vous rassurer

□ vous sentir plus compétent sur la gestion de votre maladie et/ou de votre pathologie

□ vous cultiver

□ améliorer votre bien-être

□ améliorer votre confiance en votre médecin

□ améliorer votre confiance aux médicaments prescrits

□ informations accessibles 24h/24 7jours/7

□ autre:

•Quels inconvénients ont eu ces informations *(plusieurs réponses possibles)*:

□ vous angoisser

□ vous ont laissé penser que vous étiez plus malade que vous ne l'êtes

□ vous ont fait poser plus de questions que vous n'avez eu de réponses

□ vous ont fait douter en votre médecin

□ autre:

•Vous êtes-vous déjà «auto-médiqué» suite aux informations trouvées sur Internet (définition de l'automédication retenue par le Conseil de l'Ordre des médecins **:** «utilisation, hors prescription médicale, par des personnes pour elles-mêmes ou pour leurs proches et de leur propre initiative, de médicaments [...] avec la possibilité d'assistance et de conseils de la part des pharmaciens») :
□ très fréquemment □ souvent □ quelques fois □ une fois □ jamais

•Avez-vous déjà renoncé à une consultation avec votre médecin suite aux informations trouvées:
□ plusieurs fois □ quelques fois □ une fois □ jamais

•Ces informations vous ont-elles déjà fait consulter votre médecin *(une seule réponse possible)*:

□ plus précocement

□ plus tardivement

□ cela n'a pas eu d'influence

•Avez-vous déjà demandé, suite à ces informations trouvées sur Internet:

-un médicament : □oui □non

-un examen d'imagerie (radio, scanner, IRM, échographie, fibroscopie, coloscopie…): □oui □non

-une prise de sang: □oui □non

-un dépistage (MST, cancer du côlon…): □oui □non

-une consultation chez un spécialiste: □oui □non

-autre:

•Concernant la fiabilité des informations trouvées, comment la jugez-vous *(plusieurs réponses possibles)*:

□ vous regardez la date de publication de l'article

□ vous vérifiez les dernières mises à jour

□ vous regardez les auteurs

□ par rapport à la réputation du site

□ en fonction de l'apparence et/ou de la conception du site

□ en fonction des sponsors du site

□ en fonction des publicités sur le site

□ vous vérifiez s'il y a le HON-code

□ autre:

•Connaissez-vous le HON-code 

(Health On Net, label de certification établi par les Nations Unies sur les informations médicales sur Internet): □ oui □ non

5-<u>Vous, Internet et votre médecin</u>

•Votre médecin vous encourage-t-il à consulter Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Discutez-vous des résultats de vos recherches avec lui: □oui □non

•**<u>Si oui</u>**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour vous rassurer
□ pour avoir son opinion
□ pour obtenir une prescription particulière
□ pour le tester
□ pour l'aider
□ autre:

•**<u>Si oui</u>**, comment a-t-il réagit d'après vous*(plusieurs réponses possibles)*:

□ défavorablement
□ avec étonnement
□ de manière vexée
□ de manière énervée
□ avec incompréhension
□ s'est senti concurrencé
□ s'est senti inquiet
□ s'est senti mal à l'aise
□ de manière neutre
□ favorablement
□ autre:

•**<u>Si oui</u>**, d'avoir donc discuté de ces informations avec votre médecin vous a-t-il permis une **meilleure adhésion thérapeutique** (cette expression signifie que le patient collabore à la proposition thérapeutique que le médecin a élaborée en fonction des préoccupations du patient):
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•**<u>Si non</u>**, pourquoi ne pas en avoir discuté avec votre médecin*(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour le tester

□ par crainte de le vexer

□ par crainte de le mettre en concurrence

□ parce qu'il manque de temps

□ parce que vous estimez avoir toutes les informations nécessaires

□ parce que vous pensez qu'il désapprouve cette démarche

□ parce que vous pensez qu'il ne vous comprend pas

□ parce que vous pensez qu'il n'est pas ouvert à ce genre de discussion

□ parce que vous pensez que cela ne l'intéresse pas

□ autre:

•Consultez-vous Internet **juste <u>avant</u>** de consulter votre médecin: □ oui □ non

•**<u>Si oui</u>**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ par curiosité

□ pour lui poser les «bonnes questions» et/ou mieux les orienter

□ pour l'aider

□ autre:

•**<u>Si non</u>**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ vous attendez ce qu'il va vous dire

□ cela ne vous intéresse pas

□ vous n'avez pas le temps

□ vous ne savez pas ce qu'il faut rechercher

□ autre

•Consultez-vous Internet **juste <u>après</u>** la consultation: □ oui □ non

•**<u>Si oui</u>**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour vérifier ce qu'il vous a dit

□ pour mieux comprendre ce qu'il vous a dit

□ pour mieux comprendre ce qu'il vous a prescrit (médicaments, examens…)

□ parce qu'il vous a appris de nouvelles choses

□ par curiosité

□ parce que votre médecin vous a inquiété

□ autre:

•**<u>Si non</u>**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ parce que vous avez les informations nécessaires

□ parce que les informations de votre médecin ont répondu à vos attentes

□ parce que cela ne vous intéresse pas

□ parce que vous n'avez pas le temps

□ autre:

•Votre médecin vous a-t-il conseillé un site: □ oui □ non

•**<u>Si oui</u>**, l'avez-vous consulté: □ oui □ non

•**<u>Si oui</u>**, est-ce-que cela vous a apporté quelque chose:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•**<u>Si non</u>**, pourquoi ne pas l'avoir consulté:

□ parce que vous avez suffisamment d'informations

□ parce que vous avez oublié

□ parce que cela ne vous intéresse pas

□ parce que vous n'avez pas eu le temps

□ autre:

•Vous attendez-vous à ce que votre médecin vous conseille un site:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Est-ce important pour vous d'avoir son avis sur les informations trouvées:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Estimez-vous qu'Internet réponde mieux à vos questions que votre médecin:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que ces recherches aident votre médecin à mieux vous cerner et/ou comprendre vos attentes:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Ces recherches vous ont-elles fait remettre en question un diagnostic ou une prescription de votre médecin: □ oui □ non

•**Si oui**, en avez-vous fait vous part à votre médecin: □ oui □ non

•**Si non, donc si vous n'en avez pas fait part à votre médecin**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour ne pas le vexer

□ pour ne pas le mettre en concurrence

□ parce que vous avez plus en confiance en lui qu'en internet

□ autre:

•Avez-vous déjà consulté Internet pour répondre à une question que vous n'osiez pas poser à votre médecin: □ oui □ non

•**Si oui**, à laquelle:

•Internet vous-a-t-il poussé à changer de médecin: □ oui □ non

•Pensez-vous qu'Internet peut vous faire perdre confiance en votre médecin:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que votre médecin se sente concurrencé par Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'utiliser Internet vous permette d'améliorer votre aptitude réflexive (amélioration de votre capacité à réfléchir):
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Est-ce-que d'après vous Internet peut être une source d'angoisse:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Est-ce-que d'après vous Internet peut générer une augmentation de l'inquiétude concernant sa propre santé après avoir consulté Internet sur un thème de santé (=cybercondrie):
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'Internet permette une meilleure communication avec votre médecin:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire entre vous et votre médecin:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Quelles conséquences trouvez-vous qu'Internet a eu sur votre relation avec votre médecin *(une seule réponse possible)*:

□ cela a amélioré la relation

□ cela a détérioré la relation

□ cela n'a pas eu d'influence

•Avec l'accès plus facile à Internet ces dernières années, avez-vous remarqué une évolution de la relation médecin-patient:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•D'après vous, quel est l'impact positif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient *(plusieurs réponses possibles)*:

□ une relation plus constructive

□ une relation plus franche et/ou sincère

□ une relation plus harmonieuse

□ autre:

•D'après vous, quel est l'impact négatif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient *(plusieurs réponses possibles)*:

□ une mise en concurrence du médecin

□ une perte de confiance du patient envers son médecin

□ une argumentation supplémentaire de votre médecin

□ autre:

6-<u>CHAPITRE 6</u> (réservé EXCLUSIVEMENT aux patients qui ont répondu <u>NON</u> à <u>la première question et à la dernière question du chapitre 3-Vous et Internet)

1.**Pour ceux qui ont répondu NON à la PREMIERE question du chapitre 3:**

Pourquoi ne recherchez-vous pas d'informations sur Internet:

□ parce que cela ne vous intéresse pas

□ parce que vous n'avez pas confiance en internet

□ parce que vous n'avez pas le temps

□ parce que vous n'avez pas les moyens financiers

□ autre:

2.**Pour ceux qui ont répondu NON à la PREMIERE question du chapitre 3 et pour ceux qui ont répondu NON à la DERNIERE question du chapitre 3**:

Où allez-vous rechercher des informations médicales:

□ dans des magazines de santé

□ dans des émissions de télévision

□ à la radio

□ dans des livres

□ auprès de votre pharmacien(ne)

□ auprès de vos proches

□ aucune recherche

□ autre:

7-<u>Classez les sources d'informations suivantes de la plus fiable (1) à la moins fiable (9):</u>

- Internet:
- Votre médecin référent:
- Votre pharmacien:
- Les proches:
- La télévision:
- La radio:
- Les magazines:
- Les livres:
- Les applications pour smartphones:

8-<u>Commentaires libres:</u>

Annexe 2: Questionnaire-Médecin

Questionnaire destiné aux médecins dans le cadre de ma thèse sur l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale

Chères consœurs et chers confrères, bonjour,

je suis médecin généraliste et je prépare ma thèse sur l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale. C'est ainsi que j'ai besoin de votre participation pour répondre à ce questionnaire afin d'obtenir votre avis et de l'analyser (les patients ont également un questionnaire qui leur est destiné).

Cela ne vous prendra que quelques minutes pour y répondre et est **anonyme**.

Je vous serai très reconnaissante de votre participation et vous prie **de le déposer dans l'urne.**

Encore merci à vous.

Clémence SILVESTRI

1-Votre situation

•Votre sexe: □ féminin □ masculin
•Votre âge:
•Dans quelle zone exercez-vous: □ urbaine □ semi-rurale □ rurale
•Depuis combien d'années exercez-vous en cabinet libéral:
•Êtes-vous maître de stage: □ oui □ non
•Exercez-vous une autre activité médicale: □ oui □ non
    •si oui, laquelle:
•Participez-vous à la FMC ou au DPC: □ oui □ non

2-Vous et vos patients

•Quel est le pourcentage approximatif de vos patients pour ces tranches d'âge:
    •0-6 ans:
    •7-18 ans:
    •19-39 ans:
    •40-59 ans:
    •60-79 ans:
    •80 ans et plus:

•Communiquez-vous par mail avec vos patients: □ oui □ non

    •**Si oui**, quel est le pourcentage approximatif de patients avec lesquels vous communiquez par Internet:

3-Vous et Internet

•Utilisez-vous Internet: □ oui □ non

•Si non, passez DIRECTEMENT au chapitre 3 bis page 5 SVP

•Comment avez-vous accès à internet:

□ ordinateur personnel

□ au cabinet

□ sur votre téléphone portable

□ à une borne d'accès (cybercafé...)

□ autre:

•Quelle est votre fréquence d'utilisation d'Internet à visée professionnelle *(une seule réponse possible)*:

□ tous les jours

□ quelques fois par semaine

□ quelques fois par mois

□ quelques fois par an

•Participez-vous à des «chats» ou à des forums: □ oui □ non

•Avez-vous confiance en Internet :
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Êtes-vous satisfait d'Internet :
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Avez-vous créé un site professionnel: □ oui □ non

•Qu'utilisez-vous pour vos recherches *(plusieurs réponses possibles)*:

□ un moteur de recherche généraliste (google, yahoo…)

□ un moteur de recherche spécialisé (CISMEF, pubmed…)

□ un site officiel (HAS, ameli-fr…)

□ un site d'association

□ autre:

•Concernant la fiabilité des informations trouvées, comment la jugez-vous *(plusieurs réponses possibles)*:

□ vous regardez la date de publication de l'article

□ vous vérifiez les dernières mises à jour

□ vous regardez les auteurs

□ par rapport à la réputation du site

□ en fonction de l'apparence et/ou conception du site

□ en fonction des sponsors du site

□ en fonction des publicités sur le site

□ vous vérifiez s'il y a le HON-code

□autre:

•Connaissez-vous le HON-code 

(Health On Net, label de certification établi par les Nations Unies): □ oui □ non

•Utilisez-vous Internet devant vos patients: □ oui □ non

•**<u>Si oui</u>**, à quelle fréquence:

□ quotidiennement

□ plusieurs fois par semaine

□ plusieurs fois par mois

□ rarement

•**<u>Si non</u>**, pour quelles raisons *(plusieurs réponses possibles)*:

□ vous avez peur de perdre en crédibilité

□ vous ne voulez pas montrer vos doutes et/ou interrogations au patient

□ vous n'avez pas le temps

□ vous n'êtes pas favorable à cette démarche

□ vous estimez avoir suffisamment de connaissance

□ autre:

•Vous sentez-vous concurrencé par Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Aimeriez-vous avoir une formation complémentaire sur Internet concernant son usage professionnel:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

Veuillez passer DIRECTEMENT à la page 6, SVP

<u>Chapitre 3 bis</u> (réservé aux médecins qui ont répondu NON à la première question du chapitre 3-Vous et Internet):

•Pourquoi n'utilisez-vous pas Internet:

□ parce que cela ne vous intéresse pas

□ parce que vous n'avez pas d'ordinateur disponible au cabinet

□ par manque de temps

□ parce que vous préférez d'autres ressources

□ autre:

4-Vous, vos patients et internet

•Avez-vous la visite de patient vous rapportant des informations récoltées sur Internet:
□ souvent □ rarement □ jamais

•Encouragez-vous vos patients à consulter Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Discutez-vous d'Internet avec vos patients: □ oui □ non

•**Si oui**, quand *(une seule réponse possible)*:

□ avant qu'il vous en ait parlé

□ après qu'il vous en ait parlé

□ avant et après

□ autre:

•**Si non**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour ne pas à avoir à plus argumenter votre prise en charge

□ pour ne pas inutilement augmenter le temps de consultation

□ pour ne pas donner trop de «crédit» à internet

□ parce que cela ne vous intéresse pas

□ parce que vous pensez que votre patient veut vous tester

□ parce que cela représente une requête injustifiée selon vous

□ autre:

•Recommandez-vous des sites à vos patients: □ oui □ non

•**Si oui**, lesquels:

•**Si non**, pourquoi *(plusieurs réponses possibles)*:

□ par manque de temps

□ parce que vous ne connaissez pas de site fiable

□ pour ne pas les encourager à utiliser Internet

□ par ce que vous pensez que c'est inutile

□ autre:

•Pensez-vous que vos patients s'attendent à ce que vous leur recommandiez un site:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•D'après vous, quels avantages cette recherche sur Internet a-t-elle eu pour eux *(plusieurs réponses possibles)*:

□ les rassurer

□ les sentir plus compétents sur la gestion de leur maladie et/ou pathologie

□ les cultiver

□ améliorer leur bien-être

□ améliorer leur confiance en vous

□ améliorer leur confiance aux médicaments prescrits

□ informations accessibles 24h/24 7jours/7

□ autre:

•D'après vous, quels inconvénients cette recherche a-t-elle eu pour eux *(plusieurs réponses possibles)*:

□ les angoisser

□ les ont laissé penser qu'ils sont plus malades qu'ils ne le sont déjà

□ les faire douter de vous

□ autre:

•Pensez-vous que ces informations soient utiles pour eux:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous perdre leur confiance à cause d'Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que votre avis concernant Internet soit important pour eux:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'Internet réponde mieux à leurs questions que vous:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Leur dites-vous de se méfier d'Internet:
□ tout le temps □ souvent □ de temps en temps □ rarement □ jamais

•Pensez-vous qu'ils soient capables d'évaluer la fiabilité d'un site:
□ totalement □ en grande partie □ faiblement □ pas du tout

•Pensez-vous que les patients vous aient remis en question suite à cette recherche sur Internet:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Avez-vous déjà changé votre prise en charge suite aux informations récoltées par votre patient sur internet (sachant que dans ce cas, le patient vous a fait part de sa requête):
□ oui □ non

•**Si oui**, est-ce que cela vous a amené à *(plusieurs réponses possibles)*:

□ prescrire un médicament

□ prescrire un examen d'imagerie

□ prescrire une biologie

□ adresser à un autre spécialiste

□ prescrire un examen de dépistage

□ autre:

•**Si non**, pourquoi *(une seule réponse possible)*:

□ pour ne pas donner trop de crédit à internet

□ pour ne pas paraître incompétent

□ pour ne pas donner raison à votre patient

□ par manque de temps

□ parce que vous êtes sûr de votre prise en charge

□ autre:

•Est-ce-que ces informations (dans le cas où il vous en fait part) vous ont fait remettre en question:

- vos connaissances:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

- votre prise en charge globale:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

- l'adhésion thérapeutique de votre patient:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que vos patients aient déjà consulté Internet pour une question qu'ils n'osaient pas vous poser: □ oui □ non

•La recherche de votre patient sur Internet (dans le cas où il vous en fait part) vous aide-t-elle à mieux le cerner et/ou comprendre ses attentes:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•D'après vous, pourquoi vos patients consulteraient Internet **juste avant** de vous consulter *(plusieurs réponses possibles)* :

□ par curiosité

□ pour vous poser les «bonnes questions»

□ pour vous aider

□ autre:

•D'après vous, pourquoi vos patients consulteraient Internet **juste après** votre consultation *(plusieurs réponses possibles)*:

□ pour vérifier ce que vous avez dit

□ pour mieux comprendre ce que vous avez dit

□ pour mieux comprendre ce que vous avez prescrit

□ parce que vous lui avez appris de nouvelles choses

□ par curiosité

□ parce que vous l'avez inquiété

□ autre:

•Pensez-vous qu'Internet puisse améliorer l'adhésion thérapeutique:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous que si les patients utilisent Internet, cela puisse améliorer leur aptitude réflexive:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Est-ce-que, d'après vous, Internet peut être une source d'angoisse:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Est-ce-que, d'après vous, Internet peut générer une cybercondrie (augmentation de l'inquiétude sur sa santé après avoir consulté Internet sur un thème de santé):
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'Internet permette une meilleure communication avec votre patient:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Pensez-vous qu'Internet peut jouer un rôle d'intermédiaire entre vous et vos patients:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•Quelles conséquences trouvez-vous qu'Internet a eu sur la relation avec vos patients *(une seule réponse possible)*:

□ cela a amélioré la relation

□ cela a détérioré la relation

□ cela n'a pas eu d'influence

•Avec la démocratisation d'Internet ces dernières années, avez-vous remarqué une évolution de la relation médecin-patient:
□ oui □ plutôt oui □ plutôt non □ non

•D'après vous, quel est l'impact positif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient *(plusieurs réponses possibles)*:

□ une relation plus constructive

□ une relation plus franche et/ou sincère

□ une relation plus harmonieuse

□ autre:

•D'après vous, quel est l'impact négatif que peut avoir Internet sur la relation médecin-patient *(plusieurs réponses possibles)*:

□ une mise en concurrence du médecin

□ une perte de confiance du patient envers son médecin

□ une argumentation supplémentaire

□ autre:

7-Commentaires libres:

Annexe 3: Résultats

Résultats des patients de la catégorie 1

1 QUI ÊTES-VOUS ?

1		%	Nbre de patients
Sexe	Masculin	24%	55
	Féminin	75%	170
	nsp	1%	2
Age	18-39 ans	36%	81
	40-59 ans	42%	96
	60-79 ans	21%	48
	80 ans et plus	1%	2
Nationalité	Français	83%	187
	Autres	0%	1
	nsp	17%	39
Habitat	Urbaine	43%	98
	Semi rurale	31%	71
	Rurale	24%	54
	nsp	2%	4
Situation personnelle	Célibataires	15%	57
	Avec enfant	8%	29
	En couple	41%	162
	Avec enfant	36%	137
Diplôme	Brevet des collèges	5%	11
	BEP	7%	17
	CAP	11%	25
	Bac	22%	50
	Bac + 2	20%	45
	Bac + 3	12%	27
	Bac + 4	5%	12
	Bac +5 ou plus	11%	25
	Pas de diplôme	3%	7
	autre	4%	8
État de santé	Très bon	11%	24
	Bon	55%	122
	Moyen	29%	68
	Plutôt mauvais	5%	12
	Mauvais	0%	0
	Très mauvais	0%	1
Maladies chroniques	Oui	43%	97
	Non	52%	118
	nsp	5%	12
Intérêt des patients pour La médecine	Très intéressé	20%	45
	plutôt intéressé	62%	140
	plutôt pas intéressé	10%	22
	pas du tout intéressé	0%	1
	nsp	8%	19
Adhérent assoc. de patient	Oui	3%	6
	Non	89%	203
	nsp	8%	18

Maladies chroniques dont sont atteints les patients

	Nbre de patients
Hypertension	23
Dépression	11
Asthme	9
Obésité	6
Migraine	6
Diabète	5
Cancer	5
Maladies cardiaques	5
Problèmes de thyroïde	5
Fibromyalgie	4
Troubles bipolaires	2
Colectomie	2
Surdité	2
Cholestérol	2
Maladies intestinales	2
Maladies articulaires	2
Valve aortique	2
Syringomyélie	1
Endocardite infectieuse	1
Helicobacter pylori	1
Spasmophilie	1
rhumatisme	1
Lupus systémique	1
RCH	1
Crohn	1
Glaucome	1
Troubles anxieux	1
Anévrisme	1
Bronchopneumonie	1
Discopathie étagée sévère	1
Sclérodermie	1
Problèmes de dos	1
Ostéoporose	1
BPCO sévère	1
Épilepsie	1
Œsophagite	1
Epicondilyte	1
Tension occulaire	1
Apnée du sommeil	1
polyarthrite	1
Adénome prostate	1

2- VOUS ET VOTRE MEDECIN

Patients ayant Un généraliste déclaré	Oui	94%	213
	Non	4%	9
	nsp	2%	5
Consultations ces 12 derniers mois	+ de 12 ans	12%	28
	Entre 12 et 10	10%	22
	Entre 9 et 6	20%	45
	Entre 5 et 3	38%	86
	- de 2	20%	45
	nsp	0%	1
Patients communicant par mail avec le généraliste	Oui	4%	9
	Non	92%	209
	nsp	4%	8

3- VOUS ET INTERNET

Patients allant chercher des informations sur internet

	Oui	Non
%	100%	0%
Nbre de patients	227	0

Moyen d'accès des patients aux informations sur internet

	Ordinateur personnel	Téléphone portable	Ordinateur professionnel	chez des proches	borne d'accès	autre
%	61%	21%	15%	2%	0%	1%
Nbre de patients	219	75	55	7	1	3

Fréquence d'utilisation d'internet des patients

	Autre	Quelques fois par an	Quelques fois par mois	Quelques fois par semaine	Tous les jours
%	0%	4%	4%	15%	77%
Nbre de patients	0	10	10	33	173

Patients satisfaits d'internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	25%	71%	4%	0%
Nbre de patients	56	162	8	1

Patients ayant confiance en internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	7%	76%	15%	2%
Nbre de patients	16	173	33	5

Patients participant à des forums ou « chats »

	Non	Oui
%	82%	18%
Nbre de patients	186	40

Patients recherchant des informations médicales sur internet

	Oui	Non
%	100%	0%
Nbre de patients	227	0

4- LES INFORMATIONS MEDICALES QUE VOUS AVEZ TROUVEES SUR INTERNET

Outils les plus utilisés par les patients pour les recherches médicales

	Autre	Moteur de recherche spécialisé	Site d'association	Site officiel	Moteur de recherche généraliste
%	3%	4%	6%	19%	67%
Nbre de patients	10	13	19	60	210

Les raisons des recherches médicales sur internet des patients

	Autre	Vérifier ce que vous a dit votre médecin	Prendre des informations et en discuter avec le médecin	Obtenir des conseils	S'informer de manière générale
%	3%	4%	13%	22%	58%
Nbre de patient	11	13	45	73	197

Informations les plus recherchées sur Internet

	Autre	Des règles d'hygiène	La prévention des maladies	Des témoignages de patients	Des alternatives thérapeutiques	Vos médicaments	Les médicaments	La nutrition	Des symptômes	Votre maladie ou pathologie	Les maladies et pathologies
%	1%	5%	6%	7%	7%	8%	9%	10%	11%	16%	19%
Nbre de patients	11	41	46	53	53	60	70	75	83	126	146

Patients qui trouvent facilement ces informations

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	24%	72%	4%	0%
Nbre de patients	54	163	9	0

Patients trouvant que ces informations ont bien répondu à leurs questions

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	9%	76%	13%	2%
Nbre de patients	20	173	30	4

Patients pensant que ces informations améliorent leur état de santé

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	NSP	non
%	2%	37%	37%	3%	21%
Nbre de patients	4	85	84	6	48

Avantages de ces informations

	Améliorer votre confiance en votre médecin	Améliorer votre confiance aux médicaments prescrits	Améliorer votre bien être	Mieux gérer votre maladie	Être Accessible 24h/24 7j/7	Être + rassuré	Être + cultivé
%	4%	7%	9%	15%	16%	21%	27%
Nbre de patients	20	35	46	77	81	107	135

Inconvénients de ces informations

	Douter de votre médecin	Penser que vous êtes + malade que vous ne l'êtes	autres	Être + angoissé	Plus d'interrogations que de réponses
%	1%	17%	20%	29%	33%
Nbre de patients	3	39	45	65	74

Patients s'étant déjà automédiqués

	nsp	Très fréquemment	Une fois	Souvent	Quelques fois	Jamais
%	1%	1%	5%	6%	25%	61%
Nbre de patients	3	3	12	14	56	139

Patients ayant renoncé à une consultation avec son médecin suite aux informations trouvées sur internet

	nsp	Plusieurs fois	Une fois	Quelques fois	Jamais
%	1%	0%	3%	4%	92%
Nbre de patients	3	1	6	9	208

Patients qui ont consulté leur médecin précocement suite aux informations trouvées

	nsp	Plus tardivement	Plus précocement	Cela n'a pas eu d'influence
%	2%	2%	17%	78%
Nbre de patients	5	5	39	178

Avez-vs déjà demandé suite aux infos			
		Pourcentage	Nombre de patients
Un médicament	Oui	10%	23
	Non	84%	191
	nsp	6%	13
Un examen d'imagerie	Oui	7%	17
	Non	85%	191
	nsp	8%	19
Une prise de sang	Oui	8%	19
	Non	82%	186
	nsp	10%	22
Un dépistage	Oui	6%	13
	Non	84%	191
	nsp	10%	23
Une consult chez un spécialiste	Oui	11%	26
	Non	79%	180
	nsp	9%	21
Autre		1%	2

Manière dont les patients jugent la fiabilité d'une information									
	Par les publicités du site	Par les sponsors du site	Par le Honcode	Autre	Par l'apparence et la conception du site	Par la date des dernières mise à jour	Par nom de l'auteur	Par la réputation du site	Par la date de publication
%	1%	1%	2%	4%	5%	18%	19%	22%	27%
Nbre de patients	3	6	10	18	19	76	78	91	113

Patients qui connaissent le Hon-code			
	nsp	Oui	Non
%	4%	7%	89%
Nbre de patients	9	15	203

5- VOUS, INTERNET ET VOTRE MEDECIN

Patients dont le médecin les encouragent a consulter internet

	Oui	Plutôt oui	nsp	Plutôt non	non
%	1%	2%	6%	14%	77%
Nbre de patients	2	5	14	32	174

Patients qui discutent de leurs recherches avec leur médecin

	Oui	Non	nsp
%	35%	9%	56%
Nbre de patients	80	20	127

Raisons pour lesquelles les patients discutent de leur recherche avec leur médecin

	Autre	Pour le tester	Pour obtenir une prescription particulière	Pour l'aider	Pour se rassurer	Pour avoir son opinion
%	0%	0%	1%	1%	15%	83%
Nbre de patients	0	0	1	1	14	78

Manière dont les médecins ont réagi selon les patients

	S'est senti inquiet	De manière énervée	Avec incompréhension	S'est senti concurrencé	S'est senti mal à l'aise	De manière vexée	Autre	Avec étonnement	Défavorablement	Favorablement	De manière neutre
%	0%	2%	2%	2%	2%	3%	5%	7%	8%	27%	43%
Nbre de patients	0	1	1	1	1	2	3	4	5	16	26

Patients qui ont eu une meilleure adhésion thérapeutique

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
%	24%	38%	18%	20%
Nbre de patients	12	18	9	10

Raisons pour lesquelles les patients n'ont pas discuté de leurs recherches avec leur médecin

	Pour le tester	Il ne comprendrait pas	Il n'est pas ouvert à ce genre de discussion	Par crainte de le mettre en concurrence	Vous pensez qu'il désapprouve cette démarche	Cela ne l'intéresse pas	Par crainte de le vexer	Manque de temps du médecin	Autre	Vous estimez avoir toutes les informations nécessaires
%	0%	0%	0%	6%	6%	9%	13%	16%	22%	28%
Nbre de patients	0	0	0	2	2	3	4	5	7	9

Patients qui consultent internet juste avant de consulter leur médecin

	Oui	nsp	Non
%	4%	6%	90%
Nbre de patients	10	13	204

Raisons pour lesquelles les patients consultent internet avant de consulter leur médecin

	Pour l'aider	Autre	Pour lui poser les bonnes questions	Par curiosité
%	0%	0%	44%	56%
Nbre de patients	0	0	7	9

Raisons pour lesquelles les patients ne consultent pas internet avant de consulter leur médecin

	Vous n'avez pas le temps	Autre	Vous ne savez pas ce qu'il faut chercher	Cela ne vous intéresse pas	Vous attendez ce qu'il va vous dire
%	6%	9%	13%	22%	51%
Nbre de patients	12	18	27	47	107

Patients qui consultent internet juste après avoir consulté leur médecin

	Oui	nsp	Non
%	15%	10%	74%
Nbre de patients	35	23	169

Raisons pour lesquelles les patients consultent internet après leur consultation avec leur médecin

	Car le médecin vous a inquiété	Autre	Vérifier ce qu'il vous a dit	Car il vous a appris de nouvelles choses	Mieux comprendre Ce qu'il vous a prescrit	Par curiosité	Mieux comprendre ce qu'il vous a dit
%	1%	3%	5%	17%	18%	25%	30%
Nbre de patients	1	2	4	13	14	19	23

Raisons pour lesquelles les patients ne consultent pas internet après leur consultation avec leur médecin

	Vous n'avez pas le temps	Autre	Cela ne vous intéresse pas	Vous avez les informations nécessaires	Les info. du médecin ont répondu à vos attentes
%	2%	3%	4%	43%	48%
Nbre de patients	5	7	8	95	108

Patients dont le médecin leur a conseillé un site

	nsp	Oui	Non
%	2%	4%	94%
Nbre de patients	5	8	214

Patients qui ont consulté le site conseillé par leur médecin

	Oui	Non
%	87%	13%
Nbre de patients	7	1

Nombre de patient auxquels cela a apporté quelque chose

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	0%	67%	0%	33%
Nbre de patients	0	4	0	2

Patients s'attendant à ce que leur médecin leur conseille un site

	nsp	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non
%	3%	2%	15%	25%	56%
Nbre de patients	6	4	34	57	126

Patients pensant important le fait d'avoir l'avis de leur médecin sur les informations trouvées

	nsp	Plutôt non	Oui	non	Plutôt oui
%	4%	15%	19%	23%	39%
Nbre de patients	10	34	42	52	89

Patients estimant qu'internet répond mieux à leurs questions

	Oui	nsp	Plutôt oui	Plutôt non	Non
%	1%	5%	5%	21%	68%
Nbre de patients	2	12	11	47	155

Patients pensant que leur recherche aide leur médecin a mieux les cerner

	Oui	nsp	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	2%	7%	11%	26%	54%
Nbre de patients	5	16	24	59	123

Patients remettant en cause le diagnostic de leur médecin suite a ces recherches

	Oui	nsp	Non
%	8%	11%	81%
Nbre de patients	19	24	184

Patients faisant part de leur doute à leur médecin

	Oui	nsp	Non
%	63%	5%	32%
Nbre de patients	12	1	6

Raisons pour lesquelles les patients n'ont pas fait part de leur doute à leur médecin

	Autre	Ne pas le mettre en concurrence	+confiance en lui qu'en internet	nsp	Ne pas le vexer
%	0%	17%	17%	33%	33%
Nbre de patients	0	1	1	2	2

Patients ayant déjà consulté internet pour une question qu'ils n'osent pas poser à leur médecin

	Oui	nsp	Non
%	25%	8%	67%
Nbre de patients	56	19	152

Patients qui ont changé de médecin à cause d'internet

	nsp	Oui	Non
%	16%	3%	81%
Nbre de patients	37	6	184

Patients pensant qu'internet peut leur faire perdre confiance en leur médecin

	Oui	Plutôt oui	nsp	Plutôt non	Non
%	2%	6%	12%	17%	63%
Nbre de patients	4	13	28	39	143

Patients pensant que leur médecin se sent concurrencé par internet

	Oui	Plutôt oui	nsp	Plutôt non	Non
%	2%	5%	14%	21%	58%
Nbre de patients	5	12	31	47	132

Patients pensant qu'internet permet d'améliorer leur aptitude réflexive

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	nsp	non
%	10%	42%	14%	13%	22%
Nbre de patients	22	95	32	29	49

Patients pensant qu'internet peut être une source d'angoisse

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	nsp	non
%	19%	38%	15%	12%	16%
Nbre de patients	44	87	33	27	36

Patients pensant qu'internet peut générer une augmentation de l'inquiétude sur son état de santé

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	nsp	non
%	19%	40%	11%	14%	16%
Nbre de patients	43	90	26	32	36

Patients pensant qu'internet permet une meilleure communication avec leur médecin

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	nsp	non
%	3%	17%	31%	7%	42%
Nbre de patients	6	39	70	15	97

Patients pensant qu'internet peut jouer un rôle d'intermédiaire en lui et son médecin

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	nsp	non
%	2%	18%	31%	8%	41%
Nbre de patients	4	40	70	19	94

Conséquences d'internet sur la relation avec votre médecin

	détérioration	Amélioration	nsp	Aucune influence
%	1%	3%	9%	87%
Nbre de patients	2	6	21	198

Patients remarquant une évolution de la relation médecin-patient suite à la démocratisation d'Internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	3%	7%	32%	48%	10%
Nbre de patients	6	17	72	110	22

Impact positif d'internet sur la relation médecin-patient d'après les patients

	nsp	+ Harmonieuse	Autre	+Franche et/ou + sincère	+ Constructive
%	5%	14%	15%	32%	34%
Nbre de patients	12	32	33	73	77

Impact négatif d'internet sur la relation médecin-patient d'après les patients

	nsp	Autre	Mise en concurrence du médecin	Argumentation supplémentaire du médecin	Perte de confiance envers son médecin
%	1%	13%	16%	17%	53%
Nbre de patients	2	29	37	38	121

Résultats des patients de la catégorie 2

1 QUI ÊTES-VOUS ?

1		%	Nbre de patients
Sexe	Masculin	31%	29
	Féminin	69%	64
Age	18-39 ans	18%	17
	40-59 ans	43%	40
	60-79 ans	38%	36
	80 ans et plus	1%	1
Nationalité	Français	68%	64
	Autres	0%	0
	nsp	32%	30
Habitat	Urbaine	46%	43
	Semi rurale	15%	14
	Rurale	36%	34
	nsp	3%	3
Situation personnelle	Célibataires	12%	20
	Avec enfant	8%	14
	En couple	42%	70
	Avec enfant	38%	64
Diplômes	Brevet des collèges	12%	11
	BEP	11%	10
	CAP	30%	28
	Bac	16%	15
	Bac + 2	9%	8
	Bac + 3	6%	6
	Bac + 4	1%	1
	Bac +5 ou plus	3%	3
	Pas de diplôme	7%	7
	nsp	1%	1
	autre	4%	4
État de santé des patients	Très bon	6%	6
	Bon	50%	47
	Moyen	37%	35
	Plutôt mauvais	5%	5
	Mauvais	1%	1
	Très mauvais	0%	0
Maladies chroniques	Oui	47%	44
	Non	37%	35
	nsp	16%	15
Intérêt des patients pour la médecine	Très intéressé	11%	10
	plutôt intéressé	64%	60
	plutôt pas intéressé	3%	3
	pas du tout intéressé	4%	4
	nsp	18%	17
Adhérent asso. De patient	Oui	12%	11
	Non	84%	79
	nsp	4%	4

Maladies chroniques dont sont

	Nombre de patients
Scoliose	1
Discopletie	1
Sur-poids	2
Problèmes de thyroïde	2
Maladies intestinales	4
Maladies cardiaques	5
Asthme	5
Diabète	6
Cancer	6
Dépression	7
Maladies articulaires	7
Migraine	8
Hypertension	27

2- VOUS ET VOTRE MEDECIN

Patients ayant un généraliste déclaré	Oui	66%	62
	Non	10%	9
	nsp	24%	23

Consultations ces 12 derniers mois	+ de 12 ans	15%	14
	Entre 12 et 10	9%	8
	Entre 9 et 6	20%	19
	Entre 5 et 3	45%	42
	- de 2	11%	10

Patients communiquant par mail avec le généraliste	Oui	2%	2
	Non	61%	57
	nsp	37%	35

3- VOUS ET INTERNET

Patients allant chercher des informations sur internet

	Oui	Non	nsp
%	0%	100%	0%
Nbre de patients	0	94	0

Raisons pour lesquelles les patients ne cherchent pas d'information sur internet

	Pas les moyens financiers	Pas le temps	Pas confiance en Internet	Autre	Pas intéressé
%	2%	11%	23%	32%	32%
Nbre de patients	2	12	25	35	36

Source des patients pour les recherches d'informations médicales

	Radio	Autre	Livres	Proches	Aucune recherche	Magazines de santé	Émissions de télévisions	Pharmacien
%	5%	8%	11%	11%	13%	14%	19%	20%
Nbre de patients	7	11	14	14	17	19	25	26

Résultats des patients de la catégorie 3

1 QUI ÊTES-VOUS ?

1		%	Nbre de patients
Sexe	Masculin	41%	13
	Féminin	59%	19
Age	18-39 ans	29%	10
	40-59 ans	57%	20
	60-79 ans	14%	5
	80 ans et plus	0%	0
Nationalité	Français	80%	28
	Autres	0%	0
	nsp	20%	7
Habitat	Urbain	29%	10
	Semi rural	29%	10
	Rural	37%	13
	nsp	6%	2
Situation personnelle	Célibataires	0%	0
	Avec enfant	0%	0
	En couple	52%	33
	Avec enfant	48%	30
Diplômes	Brevet des collèges	13%	5
	BEP	5%	2
	CAP	16%	6
	Bac	21%	8
	Bac + 2	18%	7
	Bac + 3	8%	3
	Bac + 4	5%	2
	Bac +5 ou plus	5%	2
	Pas de diplôme	0%	0
	autre	8%	3
État de santé	Très bon	26%	9
	Bon	45%	16
	Moyen	26%	9
	Plutôt mauvais	3%	1
	Mauvais	0%	0
	Très mauvais	0%	0
Maladies chroniques	Oui	34%	12
	Non	55%	19
	nsp	11%	4
Intérêt pour la médecine	Très intéressé	6%	2
	plutôt intéressé	82%	29
	plutôt pas intéressé	3%	1
	pas du tout intéressé	0%	0
	nsp	9%	3
Adhérent assoc. de patient	Oui	9%	3
	Non	88%	31
	nsp	3%	1

Nom des maladies chroniques dont sont atteints les patients

	Nbre de patients
Arthrose	1
Dépression	1
Maladie intestinale	1
Maladie de Behcet	1
Algie faciale	1
Asthme	1
Anxiété	1
Neuropathie	1
Bipolaire	1
Cholestérol	1
Cancer	1
Maladie cardiaque	1
Hypertension	3
Diabète	3

2- VOUS ET VOTRE MEDECIN

Patients ayant un généraliste déclaré	Oui	83%	29
	Non	3%	1
	nsp	14%	5

Consultations ces 12 derniers mois	+ de 12	6%	2
	Entre 12 et 10	6%	2
	Entre 9 et 6	31%	11
	Entre 5 et 3	46%	16
	- de 2	6%	2
	nsp	6%	2

Patients communiquant par mail avec le généraliste	Oui	0%	0
	Non	97%	34
	nsp	3%	1

3- VOUS ET INTERNET

Patients allant chercher des informations générales non médicales sur internet

	Oui	Non
%	100%	0%
Nbre de patients	35	0

Moyen d'accès des patients aux informations sur internet

	autre	borne d'accès	chez des proches	Ordinateur professionnel	Téléphone portable	Ordinateur personnel
%	0%	2%	2%	15%	19%	62%
Nbre de patients	0	1	1	8	10	32

Fréquence d'utilisation d'Internet des patients

	Autre	Quelques fois par an	Quelques fois par mois	Quelques fois par semaine	Tous les jours
%	0%	3%	3%	31%	63%
Nbre de patients	0	1	1	11	22

Patients satisfaits d'internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	31%	63%	6%	0%
Nbre de patients	11	22	2	0

Patients participant à des forums ou « chats »

	Oui	Non
%	17%	83%
Nbre de patients	6	29

Patients ayant confiance en internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non
%	6%	55%	36%	3%
Nbre de patients	2	18	12	1

Source des patients pour les recherches d'informations médicales

	Radio	Livres	Aucune recherche	Proches	Magazines de santé	Autre	Pharmacien	Émissions de télévision
%	4%	7%	7%	11%	16%	18%	19%	19%
Nbre de patients	2	4	4	6	9	10	11	11

Résultats des médecins

1- QUI ÊTES-VOUS ?

		%	Nbre de médecins
Sexe	Masculin	56%	14
	Féminin	44%	11
Age moyen des Médecins : 54 ans			
Zone d'exercice	Urbain	60%	15
	Semi rural	28%	7
	Rural	12%	3
Moyenne d'exercice en cabinet : 25 ans			
Maître de stage	Oui	36%	9
	Non	64%	16
Autre activité Médicale	Oui	20%	5
	Non	80%	20
FMC ou DPC	Oui	92%	23
	Non	8%	2

2- VOUS ET VOS PATIENTS

		%	Nbre de médecins
Tranche d'âge des patients	0-6 ans	10%	
	7-18 ans	14%	
	19-39 ans	21%	
	40-59 ans	22%	
	60-79 ans	19%	
	80 et +	14%	
Médecins communiquant par mail avec les patients	Oui	20%	5
	Non	76%	19
	nsp	4%	1
% de patients avec lesquels les médecins Communiquent par internet		7%	

3- VOUS ET INTERNET

Médecins utilisant Internet

	Oui	Non
%	88%	12%
Nbre de médecins	22	3

Moyen d'accès des médecins aux informations sur Internet

	Autre	Borne d'accès	Chez des proches	Téléphone portable	Ordinateur professionnel	Ordinateur personnel
%	0%	0%	0%	22%	38%	40%
Nbre de médecins	0	0	0	11	19	20

Fréquence d'utilisation d'internet des médecins

	Quelques fois par an	Quelques fois par mois	Quelques fois par semaine	Tous les jours
%	0%	18%	36%	46%
Nbre de médecins	0	4	8	10

Médecins participant à des forums ou « chats »

	Oui	Non
%	14%	86%
Nbre de médecins	3	19

Médecins ayant confiance en Internet

	Non	Oui	Plutôt non	Plutôt oui
%	0%	5%	18%	77%
Nbre de médecins	0	1	4	17

Médecins satisfaits d'Internet

	Oui	Non	Plutôt non	Plutôt oui
%	0%	0%	5%	95%
Nbre de médecins	0	0	1	21

Médecins ayant créé un site professionnel

	Oui	Non
%	23%	77%
Nbre de médecins	5	17

Outils le plus utilisé par les médecins pour les recherches médicales

	Autre	Site d'association	Moteur de recherche spécialisé	Site officiel	Moteur de recherche généraliste
%	4%	13%	18%	32%	33%
Nbre de médecins	2	7	10	18	18

Manière dont les médecins jugent la fiabilité d'une information

	Par les sponsors du site	Par les publicités du site	Par l'apparence et la conception du site	Autre	Par le HON-CODE	Par la date des dernières mises à jour	Par nom de l'auteur	Par la réputation du site	Par la date de publication
%	0%	0%	2%	2%	6%	17%	21%	25%	27%
Nbre de médecins	0	0	1	1	4	11	13	16	17

Médecins qui connaissent le HON-CODE

	Oui	Non
%	23%	77%
Nbre de médecins	5	17

Médecins utilisant Internet devant leurs patients

	Oui	Non
%	68%	32%
Nbre de médecins	15	7

Fréquence d'utilisation d'Internet des médecins devant leurs patients

	Quotidiennement	Plusieurs fois par mois	Rarement	Plusieurs fois par semaine
%	7%	13%	33%	47%
Nbre de médecins	1	2	5	7

Raisons pour lesquelles les médecins n'utilisent pas internet devant leurs patients

	Perte de crédibilité	Suffisamment de connaissance	Montre vos doutes ou interrogations	autre	Pas favorable à cette démarche	Pas le temps
%	0%	0%	13%	13%	25%	50%
Nbre de médecins	0	0	1	1	2	4

Médecins se sentant concurrencés par internet

	Oui	nsp	Plutôt oui	non	Plutôt non
%	5%	5%	9%	27%	55%
Nbre de médecins	1	1	2	6	12

Médecins souhaitant avoir une formation complémentaire sur internet

	nsp	Oui	non	Plutôt non	Plutôt oui
%	5%	14%	14%	18%	50%
Nbre de médecins	1	3	3	4	11

3-bis Médecins n'utilisant pas Internet

Raisons pour lesquelles les médecins n'utilisent pas internet

	Autres	Pas d'ordinateur Disponible au cabinet	Manque de temps	Préfère Autres Ressources	Pas intéressé
%	0%	0%	25%	25%	50%
Nbre de médecins	0	0	1	1	2

4-VOUS, VOS PATIENTS ET INTERNET

Médecins dont les patients leur rapportent des information d'internet

	Jamais	nsp	Rarement	Souvent
%	0%	4%	44%	52%
Nbre de médecins	0	1	11	13

Médecins encourageant leurs patients à consulter internet

	Oui	nsp	Plutôt oui	non	Plutôt non
%	0%	4%	16%	24%	56%
Nbre de médecins	0	1	4	6	14

Médecins discutant d'internet avec leurs patients

	Oui	Non	nsp
%	72%	20%	8%
Nbre de médecins	18	5	2

Moments où les médecins parlent d'internet avec leurs patients

	Avant qu'il vous en est parlé	Autre	Avant et Après	Après qu'il vous en ait parlé
%	0%	0%	17%	83%
Nbre de médecins	0	0	3	15

Raisons pour lesquelles les médecins ne discutent pas d'internet avec leurs patients

	Ne pas argumenter + la prise en charge	Ne pas être testé par le patient	Requête injustifiée	Pas intéresse	Autre	Ne pas donner « trop » de crédit à Internet	Ne pas augmenter inutilement le temps de consultation
%	0%	0%	0%	22%	22%	22%	34%
Nbre de médecins	0	0	0	2	2	2	3

Médecins recommandant des sites à leurs patients

	Oui	Non	nsp
%	24%	68%	8%
Nbre de médecins	6	17	2
Si oui lesquels	CRAT		

Raisons pour lesquelles les médecins ne recommandent pas de site Internet

	Ne pas les encourager à utiliser internet	C'est inutile	Autre	Ne connait pas de site fiable	Manque de temps
%	4%	16%	16%	32%	32%
Nbre de médecins	1	3	3	6	6

Médecins pensant que leurs patients souhaitent qu'il leur recommandent un site

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	0%	8%	64%	16%	12%
Nbre de médecins	0	2	16	4	3

Avantages que la recherche sur internet a eu sur les patients d'après les médecins

	Améliorer leur confiance en vous	Améliorer leur bien être	Les rassurer	Autre	Les cultiver	Améliorer leur confiance envers les médicaments prescrits	Informations accessibles 24h/24 7j/7	Les aider à mieux gérer leur maladie ou pathologie
%	2%	4%	8%	8%	12%	16%	22%	29%
Nombre de médecins	1	2	4	4	6	8	11	15

Inconvénients que la recherche sur internet a eu sur les patients d'après les médecins

	Autre	Les faire douter de vous	Leur faire croire qu'ils sont + malade	Les angoisser
%	2%	16%	38%	46%
Nbre de médecins	1	7	18	22

Médecins pensant que ces informations sont utiles pour eux

	Oui	non	nsp	Plutôt oui	Plutôt non
%	0%	0%	4%	36%	60%
Nbre de médecins	0	0	1	9	15

Médecins pensant perdre la confiance de leurs patients à cause d'internet

	Oui	Plutôt oui	nsp	non	Plutôt non
%	0%	4%	8%	20%	68%
Nbre de médecins	0	1	2	5	17

Médecins pensant que leur avis sur internet est important pour leurs patients

	non	Oui	nsp	Plutôt oui	Plutôt non
%	0%	8%	8%	40%	44%
Nbre de médecins	0	2	2	10	11

Médecins pensant qu'internet répond mieux à leurs questions qu'eux même

	Oui	Plutôt oui	nsp	non	Plutôt non
%	0%	8%	12%	16%	64%
Nbre de médecins	0	2	3	4	16

Médecins disant à leur patients de se méfier d'internet

	Jamais	Rarement	nsp	Tout le temps	De temps en temps	Souvent
%	0%	4%	8%	16%	32%	40%
Nbre de médecins	0	1	2	4	8	10

Médecins pensant leurs patients capables d'évaluer la fiabilité d'un site

	Totalement	nsp	En grande partie	Pas du tout	Faiblement
%	0%	8%	20%	20%	52%
Nbre de médecins	0	2	5	5	13

Médecins pensant que leurs patients les ont remis en question à cause d'internet

	Oui	Plutôt oui	nsp	non	Plutôt non
%	0%	8%	8%	12%	72%
Nbre de médecins	0	2	2	3	18

Médecins ayant changé leur prise en charge suite aux informations trouvées par leurs patients

	Oui	Non	nsp
%	24%	64%	12%
Nbre de médecins	6	16	3

Modifications faites par les médecins ayant changé leur prise en charge

	Autre	Adresser à un autre spécialiste	Prescrire un Examen de dépistage	Prescrire un médicament	Prescrire un Examen d'imagerie	Prescrire une biologie
%	0%	15%	15%	23%	23%	23%
Nbre de médecins	0	2	2	3	3	3

Raisons pour lesquelles le médecin n'a pas changé sa prise en charge

	Ne pas paraître incompétent	Ne pas donner raison a votre patient	Manque de temps	Autre	Ne pas donner trop de crédit à Internet	Sûr de votre prise en charge
%	0%	0%	6%	17%	17%	61%
Nbre de médecins	0	0	1	3	3	11

Ces informations vous ont-elles fait remettre en question ...

Vos connaissances	Oui	8%	2
	Plutôt oui	12%	3
	Plutôt non	56%	14
	Non	16%	4
	nsp	8%	2

Votre prise en charge globale	Oui	0%	0
	Plutôt oui	12%	3
	Plutôt non	60%	15
	Non	20%	5
	nsp	8%	2

L'adhésion thérapeutique de votre patient	Oui	0%	0
	Plutôt oui	36%	9
	Plutôt non	44%	11
	Non	16%	4
	nsp	4%	1

Nombre de médecins pensant que leurs patients ont consulté internet pour une question qu'ils n'osaient pas leur poser

	Oui	Non	nsp
%	84%	8%	8%
Nbre de médecins	21	2	2

La recherche de vos patients vous aide-t-elle à mieux les cerner ?

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	4%	64%	20%	4%	8%
Nbre de médecins	1	16	5	1	2

Raisons pour lesquelles les patients consulteraient internet avant de consulter leur médecin, d'après ces derniers

	Pour l'aider	Autre	Par curiosité	Pour lui poser les bonnes questions
%	8%	10%	41%	41%
Nbre de médecins	3	4	16	16

Raisons pour lesquelles les patients consulteraient internet après avoir consulté leur médecin, d'après ces derniers

	Il a appris de nouvelles choses	Par curiosité	Vous l'avez inquiété	Mieux comprendre ce que vous avez prescrit	Vérifier ce que vous avez dit	Mieux comprendre ce que vous avez dit
%	8%	13%	13%	15%	22%	28%
Nbre de médecins	5	8	8	9	13	17

Médecins pensant qu'internet peut améliorer l'adhésion thérapeutique des patients

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	4%	44%	48%	0%	4%
Nbre de médecins	1	11	12	0	1

Nombre de médecins pensant qu'internet peut améliorer l'aptitude réflexive de leurs patients

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	0%	56%	36%	0%	8%
Nbre de médecins	0	14	9	0	2

Nombre de médecins pensant qu'internet peut être une source d'angoisse

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	48%	44%	0%	0%	8%
Nbre de médecins	12	11	0	0	2

Nombre de médecins pensant qu'internet peut entraîner une cybercondrie

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	44%	40%	8%	0%	8%
Nbre de médecins	11	10	2	0	2

Médecins pensant qu'internet permet une meilleure communication

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	4%	24%	48%	16%	8%
Nbre de médecins	1	6	12	4	2

Médecins pensant qu'internet peut jouer un rôle d'intermédiaire entre eux et leurs patients

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	4%	28%	48%	12%	8%
Nbre de médecins	1	7	12	3	2

Conséquences d'internet sur la relation avec vos patients

	Amélioration	Détérioration	Aucune influence	nsp
%	8%	4%	80%	8%
Nbre de médecins	2	1	20	2

médecins remarquant une évolution de la relation médecin-patient avec la démocratisation d'Internet

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	non	nsp
%	4%	48%	40%	0%	8%
Nbre de médecins	1	12	10	0	2

Impact positif que peut avoir internet sur la relation médecins-patients d'après les médecins

	Autre	+ Harmonieuse	+ Constructive	+Franche et/ou + sincère
%	14%	18%	32%	36%
Nbre de médecins	4	5	9	10

Impact négatif que peut avoir internet sur la relation médecin-patients d'après les médecins

	Autre	Perte de confiance envers son médecin	Mise en concurrence du médecin	Argumentation supplémentaire du médecin
%	6%	19%	26%	48%
Nbre de médecins	2	6	8	15

Annexe 4: commentaires libres des patients et des médecins

N° fiche	Catégorie	Commentaire
9	Patient cat1	Bonne rédaction de thèse ras
14	Patient cat1	Internet ne dit pas toujours la réalité !! parfois ça nous stress pour rien Heureusement que les médecins sont là !!
19	Patient cat1	Il faut savoir différencier les vraies informations sur Internet. Je demande toujours l' avis du médecin si nécessaire. Attention à Internet on ne connaît pas les sites de confiance
25	Patient cat1	Bon courage Je pense qu'Internet peut nous aider mais nous inquiéter. Se serait bon parfois d'avoir contact avec son médecin par mail
26	Patient cat1	Il est important que le patient ait confiance en son médecin. Chercher des informations sur Internet c'est bien mais parfois cela peut être angoissant car le patient ne connaît pas tous les paramètres qui peuvent jouer sur sa santé et là les résultats sont faussés. L'analyse d'un résultat à un moment peut être totalement interprété autrement. Bon courage et bonne chance
28	Patient cat1	Rien ne vaut un bon docteur avec qui ont a confiance. Une consultation pour moi est indispensable lorsqu'on a des soucis de santé, Internet ne plus pas remplacer ceci, en plus il faut savoir interpréter les dires et on n'est pas médecins. Bonne chance pour votre réussite
31	Patient cat1	Je préfère faire confiance à mon médecin traitant
32	Patient cat1	Le mg est un super médecin par rapport au spé. Internet aide les patients et le mg
33	Patient cat1	D'une façon générale si l'on ne fait pas ou plus confiance à son médecin généraliste ou praticien tel que gynécologue, opthalmologue, ne pas hésiter à en changer. Internet changera jamais le contact et la confiance humaine
34	Patient cat1	Même si l'usage d Internet s'est largement développé ,il ne remplace en rien la relation patient médecin. Au contraire je pense que, mal utilisé, il peut avoir une influence néfaste sur celle ci. Bon courage pour la soutenance de votre thèse
35	Patient cat1	Le sujet de thèse est bon seulement cette génération n'est pas encore complètement ancrée dans la mode Internet et n y accorde pas la même confiance ce qui est mon cas. Je vais m'y référer comme complément sur un médicament, sur un spécialiste à consulter. rien ne vaut un médecin. C'est lui qui vous ausculte et vous envoie aux urgences pour vous sauver la vie, ce n est pas internet, de ma propre expérience évidement. Malgré mes 40 ans, je m accorde peu de crédits à Internet au niveau médical. Mais très intéressant de soulever cette question a l' heure actuelle. Bon courage pour votre thèse pour être passé par là
36	Patient cat1	Internet est un formidable outil de recherche. On peut y rechercher des renseignements sur des sites officiels. J'ai effectivement recherché des infos sur le site e cancer (site national recommandé) pour forcer la guérison mais en toute conscience seul l avis de mon médecin compte. Je dirai même que les relations médecin-patient m'ont permis d'instaurer un climat de grande confiance (secteur de guérison) MERCI DOCTEUR
37	Patient cat1	Je consulte Internet pour tout ce qui concerne la pathologie de mon fils (maladie chronique) cela me permet de mieux comprendre son traitement mais aussi de détecter les symptômes qui évoluent avec l âge. Cela me permet aussi de consulter les dernières avancées médicales
38	Patient cat1	Questionnaire pas toujours très explicite
40	Patient cat1	Internet m'apporte, après consultation, des éclaircissements sur le diagnostic scientifique, et peu compréhensible de mon médecin, et me permet de pouvoir en parler plus simplement avec des mots plus simple et compréhensif
51	Patient cat1	Bon courage
52	Patient cat1	Sans commentaire
57	Patient cat1	Si le doc prend du temps avec le patient pour échanger de façon ciblée mais s' ouvrir à un dialogue constructif alors nous serions plus zen. Le doc peut connaître son patient et ses capacités à entendre les choses. Le patient n'est pas un doc mais il est capable de comprendre, réfléchir, s interpeller. Chacun peut rester à sa place et dialoguer, échanger pour le bien être de tous (Internet permet une réflexion). Effectivement il y a des choses que ce patient sait faire (limite) le doc confirme et cette confiance fait gagner du temps pour permettre à d autres patients

		d'en passer un peu si besoin
58	Patient cat1	Cela dépend aussi des personnes Personnellement je préfère avoir l'avis du docteur en qui j aurais plus confiance après mes questions. Autrement on peut s' imaginer toutes sortes de maladie suite à nos maux plus ou moins importants. Donc en tout premier le docteur restera à mon avis le plus habilité à répondre aux questions
60	Patient cat1	Bon courage
62	Patient cat1	Consulter Internet pour s'informer de manière général, oui! Mais Internet ne doit en aucun cas se substituer aux consultations avec son médecin généraliste. L'un ne remplace pas l autre
67	Patient cat1	Les recherches Internet peuvent être faites non pas pour soi même, mais pour un proche (enfant, grand parents). Il n est parfois pas nécessaire de consulter son médecin pour une question. Internet permet de répondre à certaines interrogations même si je suis consciente qu'il faut se méfier de certains résultats. Si un doute persiste j en parle à mon médecin
74	Patient cat1	Mon médecin est ce qu'on appelle un médecin de famille, il ne néglige aucune consultation aussi minime soit elle. Le moindre doute est aussitôt écarte ou élucidé et là où ses compétences le font douter, il sait consulter son Vidal où nous diriger vers un spécialiste bref merci Dr Rayssac
78	Patient cat1	Je ne me sers pas souvent d'Internet, je n en parle pas donc avec mes médecins sauf de temps en temps mais ils ne semblent pas s'y intéresser, ni prendre mes observations au sérieux
79	Patient cat1	Vous posez vos questions en considérant patient/ médecin généraliste. Je pense que vous auriez pu ajouter une question avec spécialiste. Je crois que ceux ci sont les plus motivés pour nous parler d'Internet, de sites à visiter, de magazines à lire etc... ils ont aussi peut être plus de temps à accorder à leurs patients. Ainsi, il est plus simple avec le spécialiste. De plus, avec ce dernier on va aborder un point spécifique (le cancer , la traumato les mst bref) celui de sa partie revu et corrigé par Internet, donc la discussion est possible ou non. En général, elle existe mais il est certain que bon nombre de médecins se sentent en concurrence avec l'écran pour la relation patient/Internet. Il y a les curieux sur les nouveautés médicales, la recherche etc... et il y a ceux qui pensent avoir trouvé le bon dieu avec le site. Ces personnes sont dangereuses car elles vont affirmer des fausses réalités. Je comprends le médecin qui se sent concurrencé par certains sites. On ne peut pas mettre entre toutes les mains certaines informations merci de nous avoir fait prendre conscience du problème et dites nous quand la thèse sera publiée (sur Internet peut être!)
81	Patient cat1	Je fais quelques recherches sur Internet (avant des interventions chirurgicales, à la césarienne ou l amygdalectomie de mon fils) surtout pour le post opératoire étant atteinte d une RCH. Je me suis informée également car mon médecin n était pas bavard. Par contre, il s'est senti vexe lorsque j'ai vu un confrère et non par Internet. Internet peut faire peur et nous amène a divers questionnements supplémentaires. Aujourd'hui, nous vivons avec Internet mais par la rubrique sante je préfère m orienter et discuter avec mon médecin traitant. Bon courage
83	Patient cat1	Pour moi, Internet est là pour, soit trouver une maladie en cas de symptômes que je ne connais pas, soit comprendre la maladie dont moi mais surtout mes proches sont atteints. Ma mère a été malade il y a 1 an et cela m'a permis de voir comment le corps humain fonctionnait, pourquoi elle avait cela, mais aussi s'il y avait des solutions alternatives que les médecins proposaient. J essayais de trouver une solution pour la sauver. Pour les symptômes, cela concerne souvent des maladies infantiles
84	Patient cat1	Internet peux éventuellement apporter quelques grandes lignes sur des symptômes simples à diagnostiquer (tel que tremblement de la tête, problème érection, un taux élevé sur prise de sang) mais pour des personnes fragiles, cela peux s avérer très dangereux
85	Patient cat1	Internet m'a permis de trouver des médicaments compatibles avec l allaitement suite à une opération de l épaule
92	Patient cat1	Nous ne sommes les médecins, Internet n'est pas médecin. On doit faire confiance à l'homme de l art, ce qui n empêche pas d'explorer une communication plus intelligente avec son médecin. Peut-être Internet oblige le médecin à construire une

		autre façon de communiquer avec son patient
93	Patient cat1	Ce qui est intéressant: publications des résultats d'analyse sur un site où on peut lire les résultats et les imprimer
108	Patient cat1	Dans mon cas, Internet est utile pour tout ce qui est sommeil, alimentation des bébés. Je regarde plusieurs forum et pioche des idées ici et là quand j ai un doute entre deux rdv mensuels pour mon bébé (6mois), plutôt que d'embêter le médecin pour des questions bêtes (je me tourne vers Internet pour des questions de type: que donner au goûter de mon enfant? À quel âge arrêter la sieste du matin?
109	Patient cat1	Les recherches sur le net me concernent et concernent également toutes ma famille. Etant peu malade, j'ai réflexe de regarder d'abord sur le net ce qu'il faut faire pour de petites pathologies (sachant que les rendez-vous chez les médecins sont souvent longs, du moins les rendez-vous chez mon médecin traitant et chez le gynécologue). Après, je vois voir le pharmacien en fonction de ce que j ai lu, puis je dis à mon médecin ce que j'ai pris comme soin en attendant de le voir
117	Patient cat1	Je pense que les informations médicales sur Internet doivent être perçues comme telles et non comme un diagnostic. Elles ne peuvent pas remplacer un médecin. Cependant, elles complètent des informations non données par un médecin qui ,pour lui, lui paraissent évidentes, mais pas pour le patient. Bonne chance pour votre thèse
119	Patient cat1	Avec la cyber-médication, la société va créer une nouvelle génération d'hypercondriaque qui penseront tout savoir et être plus avisé que leur médecin! Il est agréable d'avoir l information en permanence sous la main,mais encore faut il être apte à la trier. Internet est bien pour se renseigner mais ne remplacera jamais le médecin en chair et en os
120	Patient cat1	Internet ne remplacera jamais un médecin qui, lui, a passé nombres d années à étudier
124	Patient cat1	Bon courage pour la thèse
132	Patient cat1	J ai une confiance
		Confiance aveugle en mon médecin, médecin très compétent et très gentil
146	Patient cat1	J'espère que vous avez posé le questionnaire sur l'utilisation d Internet aux médecins. Sont ils prêts à l'accepter? Sont il prêts à en discuter avec le patient? Certains médecins ont juste le temps de faire une consultation alors est ce que l'on prend le temps de discuter, d échanger sur Internet? Y-a t-il une formation de médecins pour accepter cette évolution qui sera de plus en plus présente?
152	Patient cat1	Internet est un bon outil pour satisfaire sa curiosité ou pour se rassurer, mais il ne pourra jamais remplacer le relationnel entre médecin et patient. De plus, cette innovation ne prend pas en compte le côté psychologique de la maladie alors que la gravité d'une maladie, ou le traitement à prescrire, doivent prendre l'aspect psychologique du patient
156	Patient cat1	Si tout cela peut vous rendre service
157	Patient cat1	La consultation d'Internet doit aider à mieux comprendre certaines choses, pas exclusivement dans le domaine médical, mais il faut obligatoirement prendre du recul sur les informations trouvées. Dans le domaine médical, chaque cas est particulier
185	Patient cat1	Je déplore le manque de disponibilité du médecin traitant qui ne daigne plus consulter à domicile quand on est alité grippé! C'est un scandale qu'il faille prévoir sa maladie à l avance pour être sûr d avoir un rendez vous. Les allées d'attente sont des bouillons de culture des germes en tout genre! Les délais d'attente sont outrageusement long entre l horaire du rdv et le passage en cabinet. Que comprendre quand on constate qu'en moins de 10 minutes c est bâclé (en ce qui me concerne à chaque fois)
189	Patient cat1	Internet peut être dangereux. On se retrouve avec tous les symptômes listés. Rien ne vaut un échange avec son médecin et bonne visite
191	Patient cat1	Que de questions
203	Patient cat1	Internet peut être de bon conseil pour préparer ou compléter une consultation. Je me méfie des commentaires car chaque malade est particulier et nous n'avons aucun moyen de connaître l'auteur du commentaire. Dangereux dans la mesure où on est seul pour interpréter le message. Bon courage pour le dépouillement
209	Patient cat1	Plutôt embarrassé au chapitre 5 quant au conseil d'un site de la part du médecin comme je vous le disais (j ai 58 ans et le médecin à peu près pareil), nous ne

		vivons pas avec le web et nous n'avons même jamais abordé cela avant d avoir un «burn-out» au travail avec épilepsie. Je ne la voyais que plutôt rarement. J'ai fait de mon mieux et j'espère que mes réponses vous aideront.
214	Patient cat1	J'ai une grande confiance en mon médecin et au dialogue. Souvent, quand je lui demande tous les renseignements dont j'ai besoin, elle me donne les réponses. Pour moi, c'est beaucoup.
220	Patient cat1	Les personnes hypocondriaques ne réagissent pas pareil
222	Patient cat1	La connaissance de davantage d'informations à équilibrer la relation médecin (médecin il/elle n'est plus le seul détenteur du savoir), mais le temps consacré à la confrontation des opinions (rappel, démontage des idées reçues /explications et justification des traitements) est très gourmand en temps ce dont manque cruellement les médecins. Bon courage pour votre thèse terriblement intéressante
223	Patient cat1	Je ne doute pas de mon médecin traitant, je me sers des informations sur Internet surtout dans le but d'améliorer mes connaissances. Ceci dit, si j ai besoin de partager quelque chose lu sur Internet, j'ai la chance d'avoir mon médecin assez ouvert d'esprit pour m expliquer et me conseiller éventuellement. Bon chance pour la thèse
231	Patient cat1	On peut se renseigner sur Internet mais il faut ensuite en discuter avec son médecin car c'est lui le professionnel. Rien ne vaut l'avis du médecin
232	Patient cat1	Les médecins consultent ils Internet? J en doute. Les visiteurs médicaux sont trop forts
242	Patient cat1	Bon courage pour votre thèse! Sujet très intéressant
243	Patient cat1	Je vis à la campagne et j'ai un bon médecin qui est surbooké, j ai moi même un emploi du temps lourd. L'intérêt d'Internet pour moi, serait d'avoir des consultations avec lui par le net avant de me déplacer ou d'avoir l'impression de lui faire perdre du temps pour des petits bobos
245	Patient cat1	Bonne chance
246	Patient cat1	Pour moi, Internet est un moyen de me rassurer, mais ne pourra jamais remplacer le dialogue avec mon médecin/
248	Patient cat1	Internet, c'est la praticité, la rapidité mais aussi un fourre-tout immense. Rien ne vaut la relation et la consultation fraîche avec son médecin
253	Patient cat1	Le transfert n'existe pas sur Internet! Et c est une sacrée différence
4	Patient cat2	Je n'ai jamais cherché à remplacer mon médecin traitant par Internet
10	Patient cat2	Si vous regardez sur Internet les informations médicales en rapport avec vos maux vous trouvez toutes les maladies de la terre
22	Patient cat2	Point positif d Internet: je reçois très rapidement mes résultats d analyses sanguines bien avant des résultats papiers
32	Patient cat2	Entièrement confiance en mon médecin
33	Patient cat2	Je vais actuellement chez un psychiatre et il m'a demandé d'aller chercher des informations sur Internet suite à ma pathologie. Il est vrai que, ce jour là, j ai été très satisfaite d'Internet. Sinon, j ai une adolescente âgée de 13 ans et je l'ai mise en garde sur l'utilisation d Internet (exemple: vu à la télévision, il y a peu de temps, une ado se déshabiller devant une caméra puis que la vidéo fasse le tour sur Facebook). Je deviens très réticente à ce niveau
36	Patient cat2	Merci de garder la relation avec le médecin
37	Patient cat2	Bonne chance pour la thèse
40	Patient cat2	Je fais confiance à mon médecin généraliste et autres spécialistes
21	Patient cat3	80 ans, Internet point de salut ! Mais, il faut vivre avec son temps ! Pas besoin d' Internet pour émettre des doutes sur le comportement d'un spécialiste qui change un médicament ancien, ordonné par ses confrères d'une clinique, pour une «aurore plus moderne», je cite, «dont l'efficacité n'est pas prouvée et qui peut s'avérer dangereux» dixit une association compétente. Mais, le dit moderne vaut 82 et l'antique à peine 3 et j en passe. Cela dit, bon courage, il vous en faudra et tous mes vœux

25	Patient cat3	Je ne suis pas branchée Internet. Ainsi, je reste dans la catégorie des gens lambda je fais entièrement confiance à mon médecin et je suis ses conseils
32	Patient cat3	A chacun son travail !
41	Patient cat3	Je ne possède pas Internet, j aime mieux communiquer avec mon docteur à son cabinet
71	Patient cat3	Peut être pas assez de questions par rapport au médecin. Malheureusement Internet revient toujours
85	Patient cat3	Je ne regarde pas sur Internet car j'ai peur d'y trouver tous les symptôme d'une maladie sérieuse. Cela m effraie un peu, je préfère l'avis compétent et rassurant de mon médecin
86	Patient cat3	Je fais confiance à mon médecin traitant
98	Patient cat3	Je suis aussi dubitatif sur les traitements homéopathiques. La relation avec les médias concernant la recherche et la confirmation des symptômes ne me convint absolument pas
99	Patient cat3	Je fais entièrement confiance à mon médecin traitant
105	Patient cat3	J'ai confiance en mon médecin j aime m'informer, mais cela ne change rien à mes problèmes, mon médecin est là pour cela
3	Médecin	Internet est un outil magique très mal utilisé par les patients et très mal connu des médecins. Quoiqu'il en soit, l'utilisation d'Internet par, ou, pour les patients est chronophage et la rémunération à 23 € ne se justifie pas son utilisation, autrement qu'intellectuellement. Mais bon, on fait avec pour se sentir meilleur!
12	Médecin	L'impact d'Internet sur la relation médecin patient est en fait fonction de la personnalité du patient. Comme toujours, à nous de nous adapter à chaque cas particulier.
15	Médecin	La principale difficulté d'utiliser Internet, dans une consultation médicale en médecine générale, c'est la question du temps (ou la gestion du temps). Comment répondre, comment faire d'éventuelles recherches devant le patient pour aider à la compréhension ou pour lui montrer qu'il a recueilli des informations partielles et parfois erronées car coupées de leur contexte. Faire un cours avec un patient serait possible si on était rémunéré à l'heure «au temps passé» De plus, on peut trouver sur Internet le pire et le meilleur, le vrai et le faux. Alors, comment s'y retrouver? Comment être sur des informations recueillies, de leur fiabilité? Quelle attitude critique a le patient? Face à quelle autorité médicale? Le médecin a du mal à s'y retrouver, alors le patient?
25	Médecin	Bon exercice de style pour ma médecine qui doit se moderniser, mais pas à n'importe quel prix.

SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admise à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.
Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer leurs consciences.
Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me le demandera.
Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admise dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me sont confiés.
Reçue à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les moeurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai pas la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses : que je sois déshonorée et méprisée si j'y manque.

RESUMÉ

Quelle est l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale?

Introduction: Internet est devenu une source d'information vaste et accessible pour de nombreuses personnes, bien qu'il existe une «fracture numérique». En France, plus de la moitié des internautes ont recherché des informations médicales sur Internet et peuvent être considérés comme des «patients-internautes». Depuis le siècle dernier, la relation médecin-patient évolue vers une «décision médicale partagée» où l'échange des informations issues d'Internet peuvent entrer dans ce processus de co-décision. Quelle est donc l'influence d'Internet dans la relation médecin-patient?

Méthode: Nous avons mené une étude qualitative basée sur des questionnaires adressés aux médecins généralistes ainsi que des questionnaires adressés aux patients, laissés à disposition dans les salles d'attentes de cabinets de médecine générale de Gironde et des Landes en mars 2014.

Résultats: Dans notre étude, 64% des patients recherchent des informations médicales sur Internet et principalement par curiosité. Ces patients n'estiment pas qu'Internet a changé leur relation avec leur médecin, ni leur confiance envers lui, il en est de même pour les médecins. Ceux-ci sont d'ailleurs régulièrement confrontés à des patients leur rapportant les informations médicales récoltées sur Internet. Si Internet peut rendre la relation plus franche ou constructive, il peut également générer une Cybercondrie. De plus, médecins et patients ne connaissent pas suffisamment de critères de fiabilité des sites diffusant des informations médicales.

Conclusion: L'analyse de notre étude met en évidence une influence neutre d'Internet sur la relation médecin-patient, mais qui peut s'avérer bénéfique pour évoluer vers un meilleur partenariat aboutissant à une amélioration de l'adhésion thérapeutique des «patients-internautes».

ABSTRACT

What is the influence of the Internet on the doctor-patient relationship in general practice?

Introduction: The Internet has become a vast and accessible source of information for many people, although there is a "digital divide". In France, more than half of Internet users have searched for health information on the Internet and can be considered as "internaut-patient". Since the last century, the doctor-patient relationship evolves into a "shared medical decision" where the exchange of information from the Internet can enter this process of co-decision. So, what is the influence of the Internet in the doctor-patient relationship?

Methods: We conducted a qualitative study based on questionnaires sent to GPs and questionnaires to patients, left available in the expectations-rooms of general practice of Gironde and Landes in March 2014.

Results: In our study, 64% of patients seeking medical information on the Internet, mainly out of curiosity. These patients do not believe the Internet has changed their relationship with their doctor, or their confidence in him, he is the same for doctors. They are also regularly confronted with patients reporting their medical information collected on the Internet. If the Internet can make the most frank and constructive relationship, it can also generate a Cyberchondria. In addition, physicians and patients are not aware of the reliability criteria of sites providing medical information.

Conclusion: The analysis of our study highlights a neutral impact of the Internet on the doctor-patient relationship, but that may be beneficial to move towards a better partnership resulting in an improvement of the therapeutic adherence of "internaut-patient".

THÈSE DE DOCTORAT EN MÉDECINE
DISCIPLINE : MÉDECINE GÉNÉRALE

Mots clés: Internet, relation médecin-patient, influence, médecine générale

---

Keywords: Internet, doctor-patient relationship, influence, general medicine

---

UFR des SCIENCES MEDICALES, Université Victor Segalen, Bordeaux II, 146 Rue Léo Saignat, 33076 Bordeaux CEDEX