



**Poser ses questions médicales sur internet :
Motivations à utiliser le Forum Santé du site Doctissimo**

T H È S E

Présentée et publiquement soutenue devant

LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE MARSEILLE

Le 24 juin 2013

Par Monsieur Fabrice BAUDESSON de CHANVILLE

Né le 26 mai 1983 à Arles (13)

Pour obtenir le grade de Docteur en Médecine

D.E.S. de Médecine Générale

Membres du Jury de la Thèse :

| | |
|---|------------------|
| Monsieur le Professeur Christophe LANÇON | Président |
| Monsieur le Professeur Roland SAMBUC | Assesseur |
| Monsieur le Professeur Simon FILIPPI | Assesseur |
| Monsieur le Docteur Luc BENEZECH | Directeur |

Remerciements

A mon président du jury, Monsieur le Professeur Christophe Lançon,

Vous m'avez fait l'honneur d'accepter de présider mon jury. J'apprécie particulièrement vos qualités pédagogiques et je tenais à vous témoigner mon profond respect.

A mon juge, Monsieur le Professeur Roland Sambuc,

Je vous remercie de l'intérêt que vous avez porté à mon sujet de thèse en acceptant de siéger dans mon jury. Soyez assuré de ma reconnaissance et de mon entière considération.

A mon juge, Monsieur le Professeur Simon Filippi,

Je vous remercie d'avoir accepté de siéger dans mon jury. Vous œuvrez avec passion pour notre discipline la médecine générale, sachez que je vous en suis très reconnaissant.

A mon directeur de thèse, Monsieur le Docteur Luc Bénézech,

Je te remercie profondément d'avoir accepté de diriger mon travail. Tu as su me motiver, m'encourager et dissiper mes doutes. Plus qu'un directeur de thèse, tu es devenu un ami.

Dédicaces

A mes Parents, je vous dois énormément ! Merci pour votre soutien bienveillant tout au long de ma vie.

A ma femme, Audrey, tu occupes une place si grande dans ma vie. Que la médecine qui nous a unis, ne nous sépare jamais !

A mes enfants, Arthur et Louise, vous êtes ma fierté, mes espoirs, notre futur. Vous pourrez compter sur moi dans toutes les épreuves de votre vie.

A mes sœurs, Aurélie qui m'a toujours ouvert la voie et Camille pour les bons moments passés... à se chamailler.

A mes grands-parents, Bonne-maman qui devrait me faire l'immense joie d'être présente et Mamie pour toutes les vacances passées ensemble avec Papi.

A mes amis :

A Anaïs, pour nos années de fac passées à travailler et à manger ensemble, jamais je n'oublierai ces bons moments.

A Aymeric, pour tous les moments passés et pour ceux à venir... avec notre voilier ! Et à Constance sa future femme.

A Celia, l'expatriée, pour sa joie de vivre qui me manque. Et à Julien son homme.

A Flo, notre ancien président, 100% certifié marseillais.

A Jérôme, pour nos 18 ans d'amitié. Tu as participé à ma vie, à mon équilibre, que de fou rires ensemble... et à ses parents que je remercie pour leur hospitalité. A Sébastien son frère.

A Jeff, et sa petite famille Céline et Oscar. Merci d'exister.

A Laure, Gygy passionnée et à Emilie réanimatrice corse.

A Laurène, ma co-thésarde, pour tous ces moments sportifs passés ensemble et devenus trop rares. Et à Cyril son compagnon.

A Melissa, à tous ces cours de préparation d'ECN passés côte à côte, tu as su te montrer patiente et tolérante, je t'en remercie. Et à Fred son très proche futur mari.

A Nico, le Haut Alpin. Merci pour ta participation à ma thèse. Je te souhaite beaucoup de bonheur avec ta femme Anaïs dans la construction de votre famille.

A Steph, pour tous nos stages hospitaliers passés ensemble dans la bonne humeur.

Résumé

Contexte. Lorsqu'une recherche est effectuée sur le thème de la santé sur internet, le site Doctissimo est omniprésent dans les pages de réponses. Sa visibilité sur le Web est bien supérieure aux sites officiels en charge de la diffusion d'informations sur la santé. Doctissimo, site Santé leader en France, génère une grande partie de son audience grâce à son versant interactif : les forums de discussion.

Objectifs. Mon travail consistait à étudier les motivations des internautes à poser leurs questions médicales sur le Forum Santé du site Doctissimo.

Méthodes. Etaient inclus, après tirage au sort, les sujets de discussion comportant une question médicale dans le premier message de la discussion. Une grille d'analyse standardisée a été appliquée aux messages inclus.

Résultats. 401 grilles d'analyse ont été recueillies. Les internautes qui posent leurs questions médicales sur le forum sont majoritairement des femmes (79.7%). L'affect principal qui motive le plus cette démarche est l'inquiétude sur leur santé (54.1%). 43.8% des internautes étaient malades et 24.7% doutaient de leur état de santé. 45.3% avaient bénéficiés d'un avis médical avant d'avoir recours au forum : ils recherchaient un second avis, des informations supplémentaires, des conseils ou des témoignages. 43.5% des internautes ne faisaient pas référence à un avis médical : 47% espéraient qu'un diagnostic soit posé à la suite de l'énumération de leurs symptômes sur le forum.

Conclusion. La motivation principale de la participation à ce forum est principalement le désir de se rassurer grâce à l'établissement d'une relation malade-malade.

Mots clés

Internet, Information, Santé, Médecine, Forum.

Title

Ask medical questions on the Internet:

Motivations to use the Health Forum of the site Doctissimo.

Keywords

Internet, Information, Health, Medicine, Forum.

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Introduction..... | 2 |
| Méthodes..... | 3 |
| Résultats..... | 5 |
| 1. Description des messages inclus..... | 5 |
| 2. Motivations psychologiques des auteurs..... | 6 |
| 3. Statut des auteurs vis-à-vis de la maladie..... | 6 |
| 4. Les auteurs ont-ils eu un avis médical avant d’avoir recours au forum..... | 7 |
| Discussion..... | 9 |
| 1. Résultats principaux..... | 9 |
| 2. Biais et limites de l’étude..... | 9 |
| 3. Discussion des résultats..... | 10 |
| 4. Perspectives..... | 13 |
| Conclusion..... | 14 |
| Bibliographie..... | 15 |
| Annexes..... | 17 |
| Annexe 1 : Catégories éligibles au tirage au sort..... | 17 |
| Annexe 2 : Catégories exclues..... | 20 |
| Annexe 3 : Grille d’analyse..... | 21 |
| Glossaire..... | 22 |

Introduction

L'essor d'internet a permis l'expansion de sites spécialisés dans le domaine de la santé. Parmi ces sites, la plupart offrent une information médicale ciblant le grand public.

Internet a fait évoluer la relation médecin-patient en tentant de rééquilibrer l'asymétrie des connaissances. Avec cet accès à l'information facilité, le patient n'est plus simplement objet de soins mais pleinement acteur du système de soins.

De nombreux travaux se sont intéressés à la fiabilité de l'information délivrée par les sites de santé. Il existe une grande hétérogénéité dans la qualité de l'information sur la santé diffusée sur internet.¹ Depuis 2007, la Haute autorité de santé (HAS) a confié à la fondation suisse « Health On the Net » (HON) la certification des sites Santé français.² Seuls ceux répondant à huit critères de qualité minimum ont obtenu cette certification mais celle-ci est peu connue du grand public.³

Le site Doctissimo est le leader des sites francophones d'information sur la santé avec 8,7 millions de visiteurs uniques au mois de mai 2012. Il devance largement la concurrence par son audience.⁴ Lorsqu'une recherche est effectuée sur internet sur le thème de la santé, Doctissimo est omniprésent dans les pages de réponses. Sa visibilité sur internet est bien supérieure aux sites officiels (Ministère de la Santé, HAS, INPES...) en charge de la diffusion d'informations sur la santé.⁵ Doctissimo, site non certifié par l'HON, s'impose donc au premier clic de l'internaute.^{5,6} Au sein du site existe une rubrique qui génère la majorité de son audience, il s'agit de son versant interactif : les forums de discussions.⁷ Avec en moyenne 150 000 messages par jour qui s'ajoutent aux 378 millions stockés (mai 2013), il est le forum français le plus actif.⁸ Avec la présence d'un médecin modérateur unique, les discussions sont très rarement contrôlées d'un point de vue médical.⁹ Les participants au Forum Santé de ce site abordent tous les sujets concernant la santé. Ils sont amenés à y poser de véritables questions médicales et ce malgré l'offre médicale traditionnelle existante.

Quelles sont les raisons de ce choix ?

Le but de ce travail était de déterminer les motivations qui poussent ces internautes à poser leurs questions médicales sur le Forum Santé du site Doctissimo.

Méthodes

Une étude observationnelle rétrospective a été réalisée à partir de la rubrique « Forum Santé » du site Doctissimo.

Étaient inclus, les sujets de discussion (topics) comportant une interrogation médicale dans le message initial de la discussion (premier message à l'origine de la discussion).

L'échantillonnage a été effectué par tirage au sort. Un Web-générateur de nombres aléatoires a été utilisé.¹⁰

La sélection s'est déroulée selon la séquence répétitive suivante :

- Tirage au sort de la « Catégorie » (affections neurologiques, cancer(s), diabète...).
- Puis tirage au sort au sein de la catégorie sélectionnée du « Sujet » de discussion.

A noter que 16 catégories sur 118 étaient exclues avant le processus d'échantillonnage car non contributives pour mon étude (appels à témoins, sécurité routière...). (*Annexe 1 et 2*)

Les sujets, ne comportant pas de question médicale dans le message initial de la discussion, ont été exclus.

La taille de l'échantillon nécessaire a été estimée à au moins 384 sujets de discussion. Ce nombre a été extrapolé à partir du cas d'un échantillonnage aléatoire simple ($p \leq 0.05$ et IC à 95%) pour une population mère de très grande taille (plus d'un million de topics).

Une grille d'analyse standardisée (*Annexe 3*) a été appliquée au message initial de chacun des sujets de discussion inclus, courant novembre 2012. Elle a été élaborée et validée à partir de l'étude préliminaire de 50 sujets de discussion tirés au sort en août 2012 et répondant aux mêmes critères d'inclusion.

La grille d'analyse comportait plusieurs rubriques :

- **La description du message initial**

Le but était d'obtenir des informations sur le message (date et heure d'édition), sur son auteur (pseudonyme, âge et sexe) ainsi qu'une synthèse de la question médicale posée. Les résultats du tirage au sort (catégorie et intitulé du sujet) étaient également renseignés afin d'assurer la reproductibilité de ce travail.

- **Les motivations psychologiques de l'auteur du message**

L'objectif était de déterminer l'affect véhiculé par le message étudié. Lorsque l'identification était réalisable, l'un des items binaires suivant était coché: affect négatif ou positif.

Lorsqu'il s'agissait d'affects négatifs, une analyse plus détaillée était effectuée (inquiétude de l'auteur sur sa santé, sur la santé d'un proche, honte d'aborder le sujet hors du forum...).

- **Le statut de l'auteur vis-à-vis de la maladie**

L'intérêt était ici de déterminer l'état de santé de l'auteur au moment de la rédaction de son message. Un des items suivants pouvait être coché :

- Etat de santé inconnu (pas d'information, question concernant la santé d'un proche...).
- Auteur non malade concernant la problématique posée (grossesse, contraception...).
- Doute de l'auteur sur sa santé (symptômes, malade ou non malade?).
- Atteint d'une pathologie aiguë : *avec* ou *sans* diagnostic posé.
- Atteint d'une pathologie chronique : *avec* ou *sans* diagnostic posé.

- **L'auteur a-t-il eu un avis médical traditionnel avant d'avoir recours au forum ?**

L'objectif était de déterminer la chronologie du recours au forum dans la prise en charge du problème de santé de l'auteur.

Trois cas étaient individualisés :

- Un avis médical a été obtenu avant le recours au forum.
- Un avis médical était envisagé après le recours au forum.
- Aucun avis médical passé ou envisagé n'était mentionné dans le message.

N'étaient pas soumis à cette analyse les messages concernant la santé d'un proche (l'analyse étant non réalisable).

Des sous-items étaient renseignés pour chacun des trois cas. Le but était d'analyser les raisons du recours au forum pour poser leurs questions médicales.

L'ensemble des données ont été recueillies et analysées.

Résultats

545 sujets de discussion (topics) ont été tirés au sort selon notre méthode.

142 d'entre eux ont été exclus car ne comportaient pas de question médicale dans le premier message à l'origine de la discussion. Il s'agissait dans 95.8% des cas (136) de témoignages.

403 topics ont été inclus et ont permis le recueil de 401 grilles d'analyse exploitables (2 grilles étaient illisibles).

1. Description des messages inclus

L'étude des 401 grilles d'analyse a permis de caractériser les messages comportant une question médicale à l'origine de la discussion.

Les 401 messages étudiés ont été postés sur le Forum Santé du site Doctissimo entre septembre 2002 et novembre 2012.

297 messages (74.1%) ont été édités en semaine contre 104 (25.9%) le week-end.

Les heures auxquelles les messages ont été postés sont présentées dans la *figure 1*.

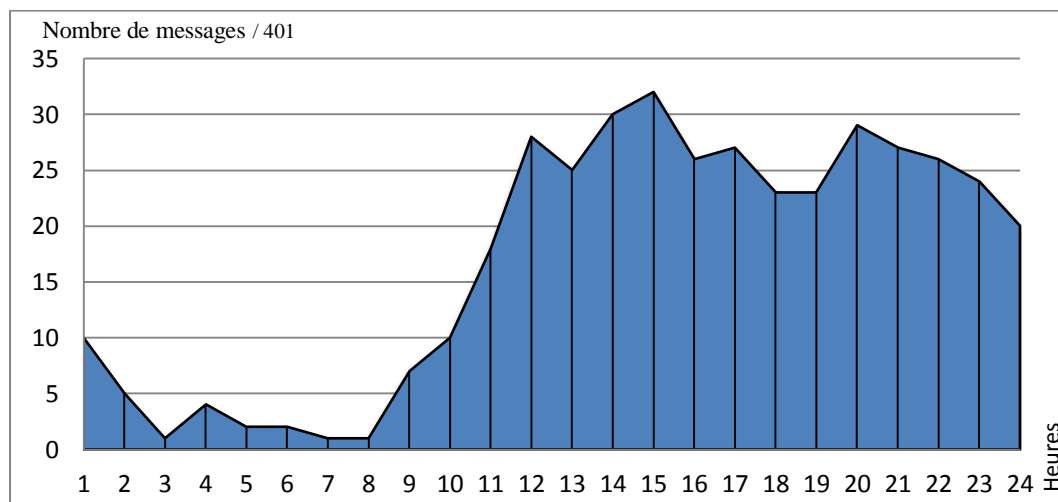


Figure 1. Répartition nyctémérale des heures d'édition des messages inclus

- Le sexe n'a pas pu être déterminé pour 61 messages sur 401 (15.2%). D'après l'étude des 340 messages restants, 79.7% des auteurs (271) étaient des femmes et 20.3% des hommes (69).
- L'étude de 203 messages (50.6%), à partir desquels l'âge des auteurs a pu être déterminé, a permis d'obtenir des caractéristiques sur l'âge de cette population. L'âge moyen des auteurs était de 28 ans, la médiane de 27 ans et l'étendue [14 ans ; 62 ans].

2. Motivations psychologiques des auteurs

Le recueil des motivations psychologiques des auteurs a été réalisable pour 393 messages (soit dans 98% des cas). Pour 8 messages (2%) cette détermination n'a pas été possible (neutralité des messages).

- 51 messages (13%) apparaissaient être motivés par des affects positifs : désir de comprendre, d'apprendre et de s'informer.
- 342 messages (87%) étaient motivés par des affects négatifs (*tableau 1*).

| <i>Nature des sentiments négatifs</i> | <i>Effectif</i> | <i>%</i> |
|---|-----------------|-------------|
| Inquiétude sur sa santé | 185 | 54.1% |
| Inquiétude sur la santé d'un proche | 54 | 15.8% |
| Honte d'aborder son problème de santé hors du forum | 31 | 9.1% |
| Gêne par un problème de santé (douleur essentiellement) | 65 | 19% |
| Autre : revendication | 7 | 2% |
| <i>Total</i> | <i>342</i> | <i>100%</i> |

Tableau 1. Répartition des différents sentiments négatifs

3. Statut des auteurs vis-à-vis de la maladie

Les différents profils d'internautes concernant leur santé, au moment de l'édition de leur message, sont représentés dans le *Tableau 2*.

| <i>Etat de santé des auteurs des messages</i> | | <i>Effectif</i> | | <i>%</i> | |
|---|--------------------------------|-----------------|----|-------------|-------|
| Inconnu | | 70 | | 17.5% | |
| Non malade concernant la problématique | | 56 | | 14% | |
| Doute sur son état de santé | | 99 | | 24.7% | |
| Pathologie | aigue sans diagnostic posé | 176 | 47 | 43.8% | 11.6% |
| | chronique sans diagnostic posé | | 32 | | 8% |
| | aigue avec diagnostic posé | | 18 | | 4.5% |
| | chronique avec diagnostic posé | | 79 | | 19.7% |
| <i>Total</i> | | <i>401</i> | | <i>100%</i> | |

Tableau 2. Répartition des différents statuts des auteurs vis-à-vis de la maladie

Parmi les 70 messages dans lesquels l'état de santé de l'auteur était « Inconnu », 54 concernaient le problème de santé d'un proche. Les 16 autres, sont des messages ne donnant aucune information sur l'état de santé de l'auteur.

Les 56 auteurs « Non malades » posaient des questions médicales sur: l'arrêt du tabac, la contraception, l'interruption volontaire de grossesse et la vaccination à titre d'exemples.

4. Les auteurs ont-ils eu un avis médical avant d'avoir recours au forum ?

54 messages (soit 13.5% des messages) sont motivés par le problème de santé d'un proche rendant cette analyse non réalisable (aucune information sur la santé de l'auteur, ni sur son parcours de soins).

Les 347 messages (86.5%) concernant un questionnement sur la santé de leur auteur ont été exploitables pour cette analyse. Les résultats en termes de recours à un avis médical sont représentés par la *figure 2*.

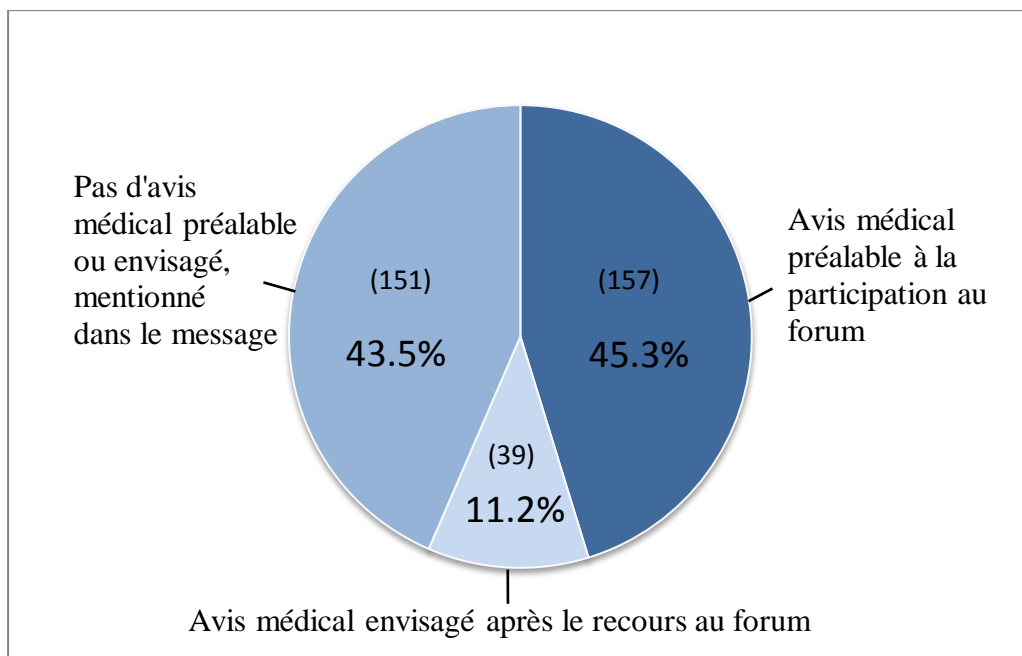


Figure 2. Répartition des auteurs selon le recours à un avis médical hors du forum

Parmi les 157 auteurs des questions médicales qui ont eu un avis médical avant d'avoir recours au forum:

- 58 (37%) cherchaient un second avis (remise en question de l'avis médical).
- 36 (22.9%) espéraient avoir des réponses sous forme de témoignages.
- 33 (21%) recherchaient des conseils venant d'internautes sensibilisés à la problématique.
- 30 (19.1%) cherchaient à obtenir des informations supplémentaires.

Parmi les 39 auteurs qui envisageaient un avis médical après le recours au forum:

- 29 (74.4%) patientaient en prenant des avis préalables sur le forum en attendant leur rendez-vous de consultation médicale.
- 10 (25.6%) étaient à la recherche d'informations sur le parcours de soins le plus approprié (médecin traitant, service des urgences...).

Parmi les 151 auteurs dont l'existence d'un avis médical préalable à leur participation au forum ou ultérieur n'était pas mentionné :

- 71 (47%) auteurs détaillaient leur symptôme de manière plus ou moins exhaustive et demandaient un avis diagnostic.
- 48 (31.8%) recherchaient des conseils ou des informations sur la problématique
- 26 (17.2%) espéraient avoir des réponses sous forme de témoignages.
- 6 (4%) étaient en attente de réponse en dehors du champ de la médecine conventionnelle (naturopathie, magnétiseurs...).

Discussion

1. Résultats principaux

Les internautes qui créent un sujet de discussion pour poser leurs questions médicales sur le Forum Santé du site Doctissimo étaient principalement des femmes (79.7%) jeunes (médiane 27 ans).

L'affect qui motivait le plus cette démarche était négatif dans 87 % des cas. Il s'agissait en majorité (54.1%) d'internautes inquiets par leur santé.

43.8% des internautes étaient atteints d'une pathologie et en particulier d'une pathologie chronique avec diagnostic posé (19.7%). Une autre part importante des internautes doutaient de leur état de santé (24.7%), c'est-à-dire qu'ils ne savaient pas s'ils étaient malades ou pas.

La proportion des internautes qui avaient bénéficié d'un avis médical avant d'avoir recours au forum (45.3%) était quasi-équivalente à celle ne faisant pas référence à un avis médical (43.5%).

- Pour ceux qui avaient eu un avis médical préalable, le recours au forum était justifié principalement par la volonté d'obtenir un second avis (remise en question de l'avis médical). Ils cherchaient également à obtenir des témoignages, des conseils ou des informations supplémentaires non recueillis lors de la consultation médicale.
- Les internautes ne faisant pas référence à un avis médical, espéraient dans près de la moitié des cas, obtenir via le forum un diagnostic médical et ce à partir de l'énumération non exhaustive de leurs symptômes.

2. Biais et limites de l'étude

Le choix de ma méthode me paraissait plus adapté que l'utilisation d'un questionnaire en ligne. Ainsi dans le cas d'un questionnaire, seuls certains internautes volontaires y auraient répondu (biais de non-réponse). Cet échantillon aurait été à mon avis moins représentatif, en particulier en ce qui concerne les internautes les plus jeunes.

Dans mon étude tous les sujets de discussion avaient une chance d'être tirés au sort. Ma méthode présentait donc potentiellement une meilleure représentativité de la population du forum.

Cependant chaque sujet de discussion n'avait pas la même probabilité d'être sélectionné. L'archivage des sujets de discussion est organisé en catégories. Chaque catégorie ne comporte pas le même nombre de sujets de discussion. A la suite du tirage au sort certains sujets se sont retrouvés sur ou sous-représentés. Ce qui n'a pas permis de réaliser de statistiques sur les sujets les plus populaires.

Le remplissage de mes grilles d'analyses expose mon travail au biais de subjectivité. Ce biais lié à l'enquêteur est présent dans mon étude. J'ai tenté de le minimiser par la standardisation des différents critères de ma grille d'analyse.

Mon étude portait uniquement sur le Forum Santé du site Doctissimo. Ce choix se justifiait par la place de leader qu'occupe ce site et par les audiences record de ses forums (les plus actifs en France). Néanmoins mes résultats ne sont pas généralisables à l'ensemble des forums traitant de la santé sans réalisation d'études complémentaires.

3. Discussion des résultats

Les femmes jeunes semblent être plus adeptes du Forums Santé de Doctissimo pour poser leurs questions médicales. Deux enquêtes réalisées en 2009 et 2011 à partir du même forum trouvaient des chiffres proches des miens: 76% des internautes sont des femmes et 24% des hommes.¹¹ Les 25-34 ans représentent 72% des usagers.¹²

Cette jeune population d'internautes appartient à la génération des « Digital natives » et maîtrise donc parfaitement le Web participatif.¹³

L'engouement des femmes peut être expliqué par le plus grand intérêt qu'elles portent pour les questions de santé : ce sont habituellement les « gestionnaires santé » de la famille.¹⁴

D'après mon étude, la fréquentation du forum était relativement homogène entre 12 heures et 23 heures, il n'a pas été mis en évidence de pic de création de sujets de discussion lors des périodes où l'offre médicale est la plus faible (la nuit et le week-end). Ce que viennent chercher les internautes ne serait donc pas un moyen de substitution à leur médecin.

Le médecin reste un interlocuteur précieux pour replacer l'information dans un contexte plus général et pour accéder aux prestations du système de santé.¹⁵

Néanmoins ce qui contribue au succès du Forum Santé, est la possibilité de poser ses questions 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

La motivation première pour utiliser le Forum Santé vient d'un questionnement et plus particulièrement d'une inquiétude face à des symptômes physiques ou à une pathologie dont les internautes ne connaissent pas la gravité. Cette dimension émotionnelle qui motive largement les participants, a pour objectif de se rassurer en utilisant un système de recherche simple, rapide et gratuit. Effet pervers de cette méthode de recherche : l'inquiétude sur sa propre santé ou celle d'un proche peut se trouver exacerbée par les réponses proposées et provoquer la réaction opposée.¹³

Un grand nombre d'internautes trouvent un intérêt à poser leurs questions médicales sous couvert d'anonymat (garanti par l'utilisation d'un pseudonyme). Ceux qui ont honte d'aborder le problème par un classique face à face avec le médecin ou leur famille y voient là un bon moyen pour évoquer certains sujets (problèmes de sexualité, de santé mentale ou d'addiction).¹⁴ L'anonymat désinhibe et protège du jugement d'autrui.¹⁵

H. Romeyer (2008) a réalisé une enquête basée sur des questionnaires soumis à 32 internautes intervenant sur le fil de discussion « Cancer » du Forum Santé de Doctissimo. Les internautes semblent venir sur Doctissimo parce qu'ils sont malades ou ont un proche malade. Il y a également des individus non malades qui se connectent parce qu'ils ont un intérêt pour les questions de santé.¹⁶ Dans mon étude les internautes qui fréquentent le Forum Santé pour poser leurs questions médicales sont majoritairement malades qu'il s'agisse de pathologies aiguës ou chroniques, les non-malades sont également représentés. Contrairement à la sienne, mon étude fait apparaître un nombre important d'internautes qui doutent de leur état de santé. Ce doute crée de l'anxiété et les pousse à utiliser le forum pour tenter de lever leurs incertitudes.

En ce qui concerne les malades chroniques, ils recherchent des informations précises, des conseils, de l'entraide : une catégorie du forum dédiée à leur problème de santé est une aide potentiellement précieuse.¹⁴

Selon nos résultats, le Forum Santé est une source d'information qui peut être consultée avant ou après une consultation médicale, ou encore de façon indépendante d'un avis médical.

Avant la consultation médicale, la participation au forum est utile pour s'informer ou prendre un premier avis afin de préparer la rencontre avec le soignant tout en tentant de se rassurer.

Après la rencontre ou l'avis du professionnel médical, dans mon étude, les internautes cherchaient majoritairement un second avis souvent contradictoire afin de constituer un faisceau d'arguments en vue de la prise en charge de leur problème de santé. Dans les autres cas ils cherchent à approfondir ou à compléter l'information obtenue.¹³

Cette demande est potentiellement liée à une insatisfaction dans les relations entre patient et médecin.¹⁷ Les professionnels manquent parfois de temps dans le quotidien de leur pratique. Les patients peuvent sortir de leur consultation sans avoir les réponses qu'ils souhaitent et logiquement ils essaient de les trouver par d'autres moyens.

L'existence du Forum Santé ne consiste pas à se substituer à la relation médecin-patient : elle vise à contribuer à délivrer de l'information et à construire un lien social à partir des préoccupations communes des internautes en favorisant des communautés d'intérêt.⁵

Cependant certains internautes d'après mon étude utilisent le forum pour tenter d'éviter une consultation médicale. Ils énumèrent leurs symptômes et espèrent qu'un « Doctinaute » (internaute de la communauté) leur proposera un diagnostic. C'est une dérive de l'utilisation de ce forum. A noter qu'à cette demande, il n'y a généralement en guise de réponse qu'une invitation à consulter un médecin.

La recherche de la relation malade-malade, rare à grande échelle, est probablement l'une des motivations les plus importantes qui pousse les internautes à fréquenter le forum. La vocation d'un forum est d'être principalement communautaire.⁵ Il se forme ainsi de véritables communautés de soutien moral, basées sur le partage de conseils et d'expériences sous forme de témoignages.

Plus généralement, des études sur les forums santé (Senis 2003, Quéméras 2003, Till 2003, Eysenbach 2003) mentionnent également l'importance de la recherche d'informations ou de réconfort moral. Les internautes interrogés s'accordent pour reconnaître que les personnes atteintes d'une même maladie peuvent mieux se comprendre. Les forums santé permettraient ainsi de se placer du côté du patient-internaute et non du côté de la science. Le forum utilise un langage généralement plus adapté aux profanes. Les participants interviennent sur le forum au titre de leur expérience personnelle : les échanges sont centrés sur le vécu propre de l'intervenant ou de ses proches.¹⁸

En ce qui concerne les réponses aux questions posées sur le forum: l'information n'y est pas validée scientifiquement. L'information ici puise sa légitimité pour les internautes dans le vécu et non l'expertise des intervenants.¹⁹

4. Perspectives

On peut regretter en particulier sur le Forum Santé de Doctissimo, la présence d'un seul médecin modérateur. La fiabilité de l'information véhiculée sur le forum pose parfois problème. Les médecins sont parfois confrontés à des patients mal informés ou désinformés par ce qu'ils ont pu lire.

La participation des médecins dans leur rôle de modérateurs est insuffisante : des évolutions dans ce domaine pourraient être réalisées. La pratique de médecin modérateur de forum est une pratique intéressante mais risquée. Dans les cas où ils sont présents, leur parole ne doit pas être considérée comme une validation scientifique ou un avis d'expert. Mais ils devraient rappeler la nécessité d'une consultation médicale lorsque celle-ci paraît justifiée.

Depuis 2011, les premières consultations médicales en ligne ont vu le jour sur internet. Mais sans examen physique, il paraît difficile de porter un diagnostic fiable. Cet usage ne devrait-il pas se limiter à une activité de conseil médical ? Qu'en est-il de cette pratique ?

Dans son exercice quotidien, le médecin doit s'adapter aux nouvelles pratiques de ses patients. Internet peut permettre au patient de jouer un rôle plus actif et donc d'accepter plus facilement les soins. Le rôle du médecin n'est-il pas, dans ce contexte, de proposer aux patients des sites internet de référence où l'information médicale y est validée et utilisable par ces derniers ?

Conclusion

Doctissimo connaît un succès certain dans le domaine de la santé. Ses forums sont symboliques de l'engouement du public pour les formes de communication dites participatives.

Les besoins en information et en communication des patients sont potentiellement nombreux. Mieux informé, le patient se prend en charge plus efficacement et renforce sa position dans le système de santé.

Le Forum Santé de Doctissimo est un phénomène sociologique intéressant puisqu'il fédère ses membres autour de sujets qui les touchent personnellement ou par l'intermédiaire de leurs proches.

On retrouve la même recherche de soutien psychologique dans les forums santé que dans les associations de patients : la relation malade-malade. Cet aspect est positif et peut enrichir la stricte relation médecin-malade.



Bibliographie

1. Eysenbach G, Powell J, Kuss O et al. Empirical studies assessing the quality of health information for consumers on the world wide Web: a systematic review. JAMA 2002; 287: 2691-700.
2. Haute Autorité de Santé. Internet et santé, la certification : un moyen d'améliorer la qualité des sites dédiés à la santé [Internet].
http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_607479/internet-et-sante-la-certification-un-moyen-dameliorer-la-qualite-des-sites-dedies-a-la-sante [consulté le 15 juin 2012].
3. Nabarette H, Romaneix F, Boyer F et al. Certification des sites dédiés à la santé en France. Presse Med 2009; 38: 1476–1483.
4. Centre de presse Lagardère. L'audience de Doctissimo poursuit sa croissance (Médiamétrie//NetRatings). Communiqués de presse du 26 juin 2012 [Internet].
<http://www.lagardere.com/centre-presse/communiqués-de-presse/communiqués-de-presse-122.html&idpress=5668> [consulté le 17 juillet 2012].
5. Touboul A, Vercher E. Communication et santé : entre rationalité marchande, logique d'information et communauté d'intérêts .Tic&société 2008; vol. 2, n°1.
6. Vaufrey C. HON y va ou pas ? Thot Cursus 2012[Internet]. <http://cursus.edu/dossiers-articles/articles/18001/hon-pas/> [consulté le 10 juillet 2012].
7. Ministère de la santé. Contribution de Doctissimo. 2011[Internet].
http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Developper_l_information_sur_les_produits_de_sante_-_Contribution_de_Doctissimo.pdf [consulté le 15 juin 2012].
8. Ecole de journalisme de Sciences Po. Doctissimo: le forum le plus actif du Web français. Doctisemaine 2011[Internet]. <http://doctisemaine.tumblr.com/post/3504908999/doctissimo-le-forum-le-plus-actif-du-web-francais> [consulté le 17 juillet 2012].
9. Doctissimo. Charte d'utilisation des forums. Mis à jour le 28 mai 2010 [Internet].
http://www.doctissimo.fr/asp/forums/charte_utilisation.htm [consulté le 12 juin 2012].
10. Générateur de nombre aléatoire [Internet]. www.infowebmaster.fr/outils/generateur-nombre-aleatoire.php[consulté le 10 août 2012].
11. Enquête Net Observer, réalisée auprès de 1 000 Doctinautes, 2009.
12. CSA-Baromètre Orange/Terrafemina : la santé à l'heure d'internet : Demain, l'automédication en ligne ? Etude n°1100068 ; Février 2011.

13. Drolet ME. Usages et appropriation de l'internet par les jeunes adultes qui recherchent des informations sur la santé. Mémoire 2011, Université du Québec à Montréal.
14. Nabarette H. L'internet médical et la consommation d'information par les patients. Réseaux 2002/4 n°114, p249-286.
15. Gauducheau N. Demander de l'information dans un forum de discussion. L'exemple d'Ados.fr. Les cahiers du numérique 2012/1, vol.8, p63-96.
16. Romeyer H. TIC et santé : entre information médicale et information de santé. Tic&société 2008 ; vol. 2, n°1.
17. Touboul A, Vercher E. L'internet santé : stratégie commerciales et developpement communautaire. Dans « Communication et santé : enjeux contemporains ». Sous la direction de Routier C. et d'Arripe A. Presse universitaire du Septentrion 2010, p153-161.
18. Clavier V et al. Dynamisme interactionnel et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale. Dans « Web Social : Mutation de la communication ». Sous la direction de Millerand F. et al. Presse universitaire du Québec 2010 ; p297-312.
19. Paganelli C et Clavier V. Le forum de discussion : une ressource hybride entre information grand public et information spécialisée. Dans « Les forums de discussion : agoras du XXIe siècle ? Théories, enjeux et pratiques discursives ». E.Yasri-Labrique, 2011; p.39-54.

Annexe 1

Les 102 catégories sur 118, numérotées, pouvant être tirées au sort pour notre étude.
Catégories présentes sur le Forum Santé du site Doctissimo au 12 novembre 2012.

| N° | | Catégories |
|----|---|--|
| 1 |  | Accidents sportifs |
| 2 |  | Acné, psoriasis et problèmes de peau |
| 3 |  | Acupuncture |
| 4 |  | Affections neurologiques (Alzheimer, Parkinson...) |
| 5 |  | Alcool, tabac, drogues et dépendances |
| 6 |  | Alimentation et santé |
| 7 |  | Allergies et eczéma |
| 8 |  | Anorexie et Boulimie |
| 9 |  | Apnée du sommeil |
| 10 |  | Appendicite |
| 11 |  | Arrêter de fumer |
| 12 |  | Arthrose et problèmes ostéo-articulaires |
| 13 |  | Asthme, bronchite chronique (BPCO)... |
| 14 |  | Audition |
| 15 |  | Autisme |
| 16 |  | Calvitie et perte de cheveux |
| 17 |  | Cancer(s) |
| 18 |  | Cancers par localisation |
| 19 |  | Cannabis |
| 20 |  | Chimiothérapie |
| 21 |  | Chirurgie : préparation et suites opératoires |
| 22 |  | Cholestérol |
| 23 |  | Clonage |
| 24 |  | Constipation, autres troubles du transit |
| 25 |  | Contraception |
| 26 |  | Cuisine minceur |
| 27 |  | Cystites et problèmes urinaires |
| 28 |  | Dépression, déprime, stress |
| 29 |  | Deuil |
| 30 |  | DHEA, pilules miracles |
| 31 |  | Diabète |
| 32 |  | Digestion, brûlures d'estomac, RGO |



| | | |
|----|---|---|
| 33 |  | Don d'organes - Greffe |
| 34 |  | Dons : sang, plasma, plaquettes, moelle, sperme... |
| 35 |  | Dossier médical personnel |
| 36 |  | Douleur |
| 37 |  | Endométriose |
| 38 |  | Enfants atteints de maladie grave ou incurable |
| 39 |  | Entorses et fractures |
| 40 |  | Enurésie, pipi au lit |
| 41 |  | Epilepsie |
| 42 |  | Euthanasie |
| 43 |  | Examens médicaux |
| 44 |  | Fatigue et baisse de tonus |
| 45 |  | Grippe A, grippe aviaire, chikungunya... |
| 46 |  | Handicap |
| 47 |  | handicap et sexualité |
| 48 |  | Hémorroïdes |
| 49 |  | Hépatites virales A, B et C |
| 50 |  | Hernies abdominales |
| 51 |  | Herpès labial |
| 52 |  | Homéopathie |
| 53 |  | Hygiène féminine |
| 54 |  | Incontinence urinaire, fuites |
| 55 |  | Infections nosocomiales |
| 56 |  | Infections sexuellement transmissibles |
| 57 |  | Insuffisance rénale |
| 58 |  | Intelligence |
| 59 |  | IVG |
| 60 |  | Jambes lourdes, varices... |
| 61 |  | Mal de dos, sciatique et lumbago |
| 62 |  | Maladies auto-immunes |
| 63 |  | Maladies génétiques |
| 64 |  | Maladies rares et orphelines |
| 65 |  | Maux de l'hiver |
| 66 |  | Maux de ventre, d'estomac, ulcères |
| 67 |  | Médecine chinoise |

| | | |
|-----|---|---|
| 68 |  | Médecine du futur |
| 69 |  | Médecines douces |
| 70 |  | Méningite |
| 71 |  | Ménopause, ostéoporose |
| 72 |  | Migraine et maux de tête |
| 73 |  | Mycoses |
| 74 |  | Myopie, cataracte et problèmes de vue |
| 75 |  | Nanisme |
| 76 |  | Poux et lentes |
| 77 |  | Problèmes cardiovasculaires : hypertension, infarctus, avc |
| 78 |  | Problèmes dentaires |
| 79 |  | Problèmes intestinaux, diarrhées |
| 80 |  | Prostate |
| 81 |  | Règles et problèmes gynécologiques |
| 82 |  | Rhinite allergique |
| 83 |  | Santé dans le monde |
| 84 |  | Santé de l'enfant |
| 85 |  | Schizophrénie |
| 86 |  | Sclérose en plaques |
| 87 |  | Secourisme |
| 88 |  | Sida et prévention |
| 89 |  | Spasmophilie, crise de tétanie et fibromyalgie |
| 90 |  | Sport et santé |
| 91 |  | Stomies |
| 92 |  | Surpoids et obésité |
| 93 |  | Thyroïde et problèmes endocriniens |
| 94 |  | Traumatisme crânien |
| 95 |  | Trisomies et anomalies chromosomiques |
| 96 |  | Troubles de l'érection |
| 97 |  | Troubles ORL |
| 98 |  | Vaccination |
| 99 |  | Vertiges et syncopes |
| 100 |  | Vivre avec une prothèse |
| 101 |  | Voyages |
| 102 |  | Forum libre Santé |

Annexe 2

Les 16 catégories (sur 118) exclues de notre étude avant le tirage au sort.

Catégories présentes sur le Forum Santé du site Doctissimo au 12 novembre 2012.

| | Catégories |
|---|--|
|  | Actualités |
|  | Appels à témoins, émissions TV |
|  | Assurance maladie |
|  | Droit et santé |
|  | Engagement humanitaire |
|  | Entraide et associations locales, ville par ville |
|  | Environnement, écologie |
|  | Etudiants en médecine et para-médecine |
|  | Hôpitaux et cliniques |
|  | La Salle Détente |
|  | Médecine vétérinaire |
|  | Menace bioterroriste |
|  | Sécurité routière |
|  | Aide sur le fonctionnement des forums |
|  |  Consultation : vente de médicaments en ligne |
|  | DocTV |

Annexe 3

Grille d'analyse du Forum Santé du site Doctissimo

1. Description du message initial

Catégorie :
Sujet :
Question médicale posée (synthèse) :
Message posté le : [][][][][][][][] à [][] h [][]
Auteur : Age : Sexe : ♀ ♂ ?

2. Motivations psychologiques de l'auteur du message

Identification : Réalisable Non réalisable
Affect: Négatif : Inquiétude sur sa santé
 Inquiétude sur la santé d'un proche
 Honte d'aborder le sujet hors forum
 Gêné par un problème de santé
 Autre :
 Positif:

3. Statut de l'auteur du message vis-à-vis de la maladie

Inconnu (problématique : santé d'un proche ? Autre ?)
 Non malade concernant la problématique : (problématique :)
 Doute sur sa santé (état pathologique ?)
 Atteint d'une pathologie aiguë *avec* ou *sans* diagnostic posé
 Atteint d'une pathologie chronique *avec* ou *sans* diagnostic posé

4. L'auteur a-t-il eu un avis médical traditionnel avant d'avoir recours au forum ?

Avis médical avant le recours au forum

But du questionnement médical ? Obtenir des informations supplémentaires
 Recherche de conseils
 Recherche de réponses sous forme de témoignages
 Recherche 2nd avis

Pas d'avis médical préalable, mais démarche envisagée

But ? Recherche d'avis préliminaires dans l'attente d'avoir un avis médical
 Obtenir des informations sur le parcours de soins le plus adapté (urgences, spécialiste...)

Pas d'avis médical passé ou envisagé, mentionné

But ? Obtenir un véritable équivalent de consultation via le forum (diagnostic ?)
 Cherche conseils ou des informations sur la problématique
 Recherche de réponse sous forme de témoignages
 Souhaite des réponses hors du champ de la médecine conventionnelle

Problème de santé d'un proche (*analyse non réalisable*)

Glossaire

Doctinaute : Internaute inscrit sur les forums du site Doctissimo. Selon le nombre de messages postés, il est possible de devenir "Doctinaute de bronze" (à partir de 300 messages), "d'argent": (500 messages), "d'or": (2000 messages), " de diamant": (5000 messages), "hors compétition": (10 000 messages) et "Doctinaute d'honneur"(à partir de 50 000 messages).

Doctissimo : est un site Web francophone consacré à la santé et au bien-être. Le site a été fondé en 2000. Le groupe Lagardère en est le propriétaire. Ce site propose plusieurs grandes catégories relatives à la santé. Ces catégories donnent accès à des forums de discussion.

Digital natives : Personnes ayant grandi dans un environnement numérique comme celui des ordinateurs, d'internet et des téléphones mobiles...

Forum Santé : Selon Doctissimo, le Forum Santé est un « espace de discussion, d'échanges et d'entraides autour de questions médicales ».

HAS : Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une autorité publique indépendante à caractère scientifique, créée par la loi française du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie.

HON : Health On the Net Foundation, est une fondation suisse non gouvernementale et à but non lucratif. Le but principal est d'aider les législateurs et les praticiens médicaux à trouver en ligne sur le Web des informations utiles et justes.

INPES : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé.

Topics : Sujet de forum, dans le jargon informatique.