



HAL
open science

Attentes des patients concernant le site internet de leur médecin généraliste : étude qualitative auprès des patients d'une Maison de Santé Pluridisciplinaire des Bouches-du-Rhône

Magali Auphan

► To cite this version:

Magali Auphan. Attentes des patients concernant le site internet de leur médecin généraliste : étude qualitative auprès des patients d'une Maison de Santé Pluridisciplinaire des Bouches-du-Rhône. Sciences du Vivant [q-bio]. 2023. dumas-04027926

HAL Id: dumas-04027926

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04027926v1>

Submitted on 14 Mar 2023

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.



Faculté des sciences
médicales et paramédicales
Aix-Marseille Université

**Attentes des patients concernant le site internet de leur médecin généraliste :
étude qualitative auprès des patients d'une Maison de Santé
Pluridisciplinaire des Bouches-du-Rhône**

T H E S E

Présentée et publiquement soutenue devant

**LA FACULTÉ DES SCIENCES MEDICALES ET PARAMEDICALES
DE MARSEILLE**

Le 9 Mars 2023

Par Madame Magali AUPHAN

Née le 27 janvier 1993 à Valence (26)

Pour obtenir le grade de Docteur en Médecine

D.E.S. de MÉDECINE GÉNÉRALE

Membres du Jury de la Thèse :

Monsieur le Professeur GENTILE Gaëtan

Président

Monsieur le MCU-MG CASANOVA Ludovic

Assesseur

Monsieur le Docteur CHABAS Simon

Directeur

FACULTÉ DES SCIENCES MÉDICALES & PARAMÉDICALES

Doyen	:	Pr. Georges LEONETTI
Vice-Doyen aux affaires générales	:	Pr. Patrick DESSI
Vice-Doyen aux professions paramédicales	:	Pr. Philippe BERBIS
Conseiller	:	Pr. Patrick VILLANI

Asseseurs :

➤ aux études	:	Pr. Kathia CHAUMOITRE
➤ à la recherche	:	Pr. Jean-Louis MEGE
➤ à l'unité mixte de formation continue en santé	:	Pr. Justin MICHEL
➤ pour le secteur NORD	:	Pr. Stéphane BERDAH
➤ Groupements Hospitaliers de territoire	:	Pr. Jean-Noël ARGENSON
➤ aux masters	:	Pr. Pascal ADALIAN

Chargés de mission :

➤ sciences humaines et sociales	:	Pr. Pierre LE COZ
➤ relations internationales	:	Pr. Stéphane RANQUE
➤ DU/DIU	:	Pr. Véronique VITTON
➤ DPC, disciplines médicales & biologiques	:	Pr. Frédéric CASTINETTI
➤ DPC, disciplines chirurgicales	:	Dr. Thomas GRAILLON

ÉCOLE DE MEDECINE

Directeur	:	Pr. Jean-Michel VITON
------------------	---	------------------------------

Chargés de mission

▪ PACES – Post-PACES	:	Pr. Régis GUIEU
▪ DFGSM	:	Pr. Anne-Laure PELISSIER
▪ DFASM	:	Pr. Marc BARTHET
▪ Préparation aux ECN	:	Dr Aurélie DAUMAS
▪ DES spécialités	:	Pr. Pierre-Edouard FOURNIER
▪ DES stages hospitaliers	:	Pr. Benjamin BLONDEL
▪ DES MG	:	Pr. Christophe BARTOLI
▪ Démographie médicale	:	Dr. Noémie RESSEGUIER
▪ Etudiant	:	Elise DOMINJON

ÉCOLE DE DE MAIEUTIQUE

Directrice : **Madame Carole ZAKARIAN**

Chargés de mission

- 1^{er} cycle : Madame Estelle BOISSIER
- 2^{ème} cycle : Madame Cécile NINA

ÉCOLE DES SCIENCES DE LA RÉADAPTATION

Directeur : **Monsieur Philippe SAUVAGEON**

Chargés de mission

- Masso- kinésithérapie 1^{er} cycle : Madame Béatrice CAORS
- Masso-kinésithérapie 2^{ème} cycle : Madame Joannie HENRY
- Mutualisation des enseignements : Madame Géraldine DEPRES

ÉCOLE DES SCIENCES INFIRMIERES

Directeur : **Monsieur Sébastien COLSON**

Chargés de mission

- Chargée de mission : Madame Sandrine MAYEN RODRIGUES
- Chargé de mission : Monsieur Christophe ROMAN

PROFESSEURS HONORAIRES

MM	AGOSTINI Serge	MM	DELARQUE Alain
	ALBANESE Jacques		DEVIN Robert
	ALDIGHIERI René		DEVRED Philippe
	ALESSANDRINI Pierre		DJIANE Pierre
	ALLIEZ Bernard		DONNET Vincent
	AQUARON Robert		DUCASSOU Jacques
	ARGEME Maxime		DUFOUR Michel
	ASSADOURIAN Robert		DUMON Henri
	AUFFRAY Jean-Pierre		DURAND Jean-Marc
	AUTILLO-TOUATI Amapola		ENJALBERT Alain
	AZORIN Jean-Michel		FAUGERE Gérard
	BAILLE Yves		FAVRE Roger
	BARDOT Jacques		FIECHI Marius
	BARDOT André		FARNARIER Georges
	BERARD Pierre		FIGARELLA Jacques
	BERGOIN Maurice		FIGARELLA-BRANGER Dominique
	BERLAND Yvon		FONTES Michel
	BERNARD Dominique		FRANCES Yves
	BERNARD Jean-Louis		FRANCOIS Georges
	BERNARD Pierre-Marie		FUENTES Pierre
	BERTRAND Edmond		GABRIEL Bernard
	BISSET Jean-Pierre		GALINIER Louis
	BLANC Bernard		GALLAIS Hervé
	BLANC Jean-Louis		GAMERRE Marc
	BOLLINI Gérard		GARCIN Michel
	BONGRAND Pierre		GARNIER Jean-Marc
	BONNEAU Henri		GAUTHIER André
	BONNOIT Jean		GERARD Raymond
	BORY Michel		GEROLAMI-SANTANDREA André
	BOTTA Alain		GIUDICELLI Sébastien
	BOTTA-FRIDLUND Daniëlle		GOUDARD Alain
	BOUBLI Léon		GOUIN François
	BOURGEADE Augustin		GRILLO Jean-Marie
	BOUVENOT Gilles		GRIMAUD Jean-Charles
	BOUYALA Jean-Marie		GRISOLI François
	BREMOND Georges		GROULIER Pierre
	BRICOT René		GUYS Jean-Michel
	BRUNET Christian		HADIDA/SAYAG Jacqueline
	BUREAU Henri		HARLE Jean-Robert
	CAMBOULIVES Jean		HASSOUN Jacques
	CANNONI Maurice		HEIM Marc
	CARTOUZOU Guy		HOUEL Jean
	CAU Pierre		HUGUET Jean-François
	CHABOT Jean-Michel		JAQUET Philippe
	CHAMLIAN Albert		JAMMES Yves
	CHARPIN Denis		JOUVE Paulette
	CHARREL Michel		JUHAN Claude
	CHAUVEL Patrick		JUIN Pierre
	CHOUX Maurice		KAPHAN Gérard
	CIANFARANI François		KASBARIAN Michel
	CLAVERIE Jean-Michel		KLEISBAUER Jean-Pierre
	CLEMENT Robert		LACHARD Jean
	COMBALBERT André		LAFFARGUE Pierre
	CONTE-DEVOLX Bernard		LAUGIER René
	CORRIOL Jacques		LE TREUT Yves
	COULANGE Christian		LEGRE Régis
	CURVALE Georges		LEVY Samuel
	DALMAS Henri		LOUCHET Edmond
	DE MICO Philippe		LOUIS René
	DELPERO Jean-Robert		LUCIANI Jean-Marie
	DESSEIN Alain		MAGALON Guy

PROFESSEURS HONORAIRES

MM MAGNAN Jacques
MALLAN- MANCINI Josette
MALMEJAC Claude
MARANINCHI Dominique
MARTIN Claude
MATTEI Jean François
MERCIER Claude
MICHOTÉY Georges
MIRANDA François
MONFORT Gérard
MONGES André
MONGIN Maurice
MUNDLER Olivier
NAZARIAN Serge
NICOLI René
NOIRCLERC Michel
OLMER Michel
OREHEK Jean
PANUEL Michel
PAPY Jean-Jacques
PAULIN Raymond
PELOUX Yves
PENAUD Antony
PENE Pierre
PIANA Lucien
PICAUD Robert
PIGNOL Fernand
POGGI Louis
POITOUT Dominique
PONCET Michel
POUGET Jean
PRIVAT Yvan
QUILICHINI Francis
RANQUE Jacques
RANQUE Philippe
RAOULT Didier
RICHAUD Christian
RIDINGS Bernard
ROCHAT Hervé
ROHNER Jean-Jacques
ROUX Hubert
ROUX Michel
RUFO Marcel
SAHEL José
SALAMON Georges
SALDUCCI Jacques
SAMBUC Roland
SAN MARCO Jean-Louis
SANKALE Marc
SARACCO Jacques
SARLES Jacques
SARLES - PHILIP Nicole
SASTRE Bernard
SCHIANO Alain
SCOTTO Jean-Claude
SEBAHOUN Gérard
SEITZ Jean-François
SERMENT Gérard
SOULAYROL René
TAMALET Jacques
TARANGER-CHARPIN Colette
THIRION Xavier
THOMASSIN Jean-Marc
TRIGLIA Jean-Michel
UNAL Daniel
VAGUE Philippe
VAGUE/JUHAN Irène
VANUXEM Paul
VERVLOET Daniel
VIALETTES Bernard
WEILLER Pierre-Jean

EMERITAT

2008

M. le Professeur	LEVY Samuel	31/08/2011
Mme le Professeur	JUHAN-VAGUE Irène	31/08/2011
M. le Professeur	PONCET Michel	31/08/2011
M. le Professeur	KASBARIAN Michel	31/08/2011
M. le Professeur	ROBERTOUX Pierre	31/08/2011

2009

M. le Professeur	DJIANE Pierre	31/08/2011
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2012

2010

M. le Professeur	MAGNAN Jacques	31/12/2014
------------------	----------------	------------

2011

M. le Professeur	DI MARINO Vincent	31/08/2015
M. le Professeur	MARTIN Pierre	31/08/2015
M. le Professeur	METRAS Dominique	31/08/2015

2012

M. le Professeur	AUBANIAC Jean-Manuel	31/08/2015
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2015
M. le Professeur	CAMBOULIVES Jean	31/08/2015
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2015
M. le Professeur	MATTEI Jean-François	31/08/2015
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2015
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2015

2013

M. le Professeur	BRANCHEREAU Alain	31/08/2016
M. le Professeur	CARAYON Pierre	31/08/2016
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2016
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2016
M. le Professeur	HENRY Jean-François	31/08/2016
M. le Professeur	LE GUICHAOUA Marie-Roberte	31/08/2016
M. le Professeur	RUF0 Marcel	31/08/2016
M. le Professeur	SEBAHOUN Gérard	31/08/2016

2014

M. le Professeur	FUENTES Pierre	31/08/2017
M. le Professeur	GAMERRE Marc	31/08/2017
M. le Professeur	MAGALON Guy	31/08/2017
M. le Professeur	PERAGUT Jean-Claude	31/08/2017
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2017

2015

M. le Professeur	COULANGE Christian	31/08/2018
M. le Professeur	COURAND François	31/08/2018
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2016
M. le Professeur	MATTEI Jean-François	31/08/2016
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2016
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2016

EMERITAT

2016

M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2017
M. le Professeur	BRUNET Christian	31/08/2019
M. le Professeur	CAU Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2017
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2017
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2019
M. le Professeur	JAMMES Yves	31/08/2019
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2019
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2017
M. le Professeur	POITOUT Dominique	31/08/2019
M. le Professeur	SEBAHOUN Gérard	31/08/2017
M. le Professeur	VIALETTE Bernard	31/08/2019

2017

M. le Professeur	ALESSANDRINI Pierre	31/08/2020
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2018
M. le Professeur	CHAUVEL Patrick	31/08/2020
M. le Professeur	COZZONE Pierre	31/08/2018
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2018
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2018
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2018
M. le Professeur	SEBBAHOUN Gérard	31/08/2018

2018

M. le Professeur	MARANINCHI Dominique	31/08/2021
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2019
M. le Professeur	COZZONE Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2019
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2019
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2019
M. le Professeur	RIDINGS Bernard	31/08/2021

2019

M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	CAU Pierre	31/08/2020
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2020
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2020
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2020
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2020
M. le Professeur	MAGALON Guy	31/08/2020
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2020
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2020
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2020

2020

M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2021
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2021
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2021
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2021

EMERITAT

2020

M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2021
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2021

2021

M. le Professeur	BOUBLI Léon	31/08/2024
M. le Professeur	LEGRE Régis	31/08/2024
M. le Professeur	RAOULT Didier	31/08/2024
M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2022
M. le Professeur	BRUNET Christian	31/08/2022
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2022
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2022
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2022
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2022
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2022

2020

2022

Mme le Professeur	FIGARELLA-BRANGER Dominique	31/08/2025
M. le Professeur	HARLE Jean-Robert	31/08/2025
M. le Professeur	PANUEL Michel	31/08/2025
M. le Professeur	BOUBLI Léon	31/08/2024
M. le Professeur	LEGRE Régis	31/08/2024
M. le Professeur	RAOULT Didier	31/08/2024
M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2023
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2023
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2023
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2023
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2023
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2023
M. le Professeur	MARANINCHI Dominique	31/08/2023
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2023

DOCTEURS HONORIS CAUSA

1967

MM. les Professeurs DADI (Italie)
CID DOS SANTOS (Portugal)

1974

MM. les Professeurs MAC ILWAIN (Grande-Bretagne)
T.A. LAMBO (Suisse)

1975

MM. les Professeurs O. SWENSON (U.S.A.)
Lord J.WALTON of DETCHANT (Grande-Bretagne)

1976

MM. les Professeurs P. FRANCHIMONT (Belgique)
Z.J. BOWERS (U.S.A.)

1977

MM. les Professeurs C. GAJDUSEK-Prix Nobel (U.S.A.)
C.GIBBS (U.S.A.)
J. DACIE (Grande-Bretagne)

1978

M. le Président F. HOUPHOUET-BOIGNY (Côte d'Ivoire)

1980

MM. les Professeurs A. MARGULIS (U.S.A.)
R.D. ADAMS (U.S.A.)

1981

MM. les Professeurs H. RAPPAPORT (U.S.A.)
M. SCHOU (Danemark)
M. AMENT (U.S.A.)
Sir A. HUXLEY (Grande-Bretagne)
S. REFSUM (Norvège)

1982

M. le Professeur W.H. HENDREN (U.S.A.)

1985

MM. les Professeurs S. MASSRY (U.S.A.)
KLINSMANN (R.D.A.)

1986

MM. les Professeurs E. MIHICH (U.S.A.)
T. MUNSAT (U.S.A.)
LIANA BOLIS (Suisse)
L.P. ROWLAND (U.S.A.)

1987

M. le Professeur P.J. DYCK (U.S.A.)

1988

MM. les Professeurs R. BERGUER (U.S.A.)
W.K. ENGEL (U.S.A.)
V. ASKANAS (U.S.A.)
J. WEHSTER KIRKLIN (U.S.A.)
A. DAVIGNON (Canada)
A. BETTARELLO (Brésil)

1989

M. le Professeur P. MUSTACCHI (U.S.A.)

1990		DOCTEURS HONORIS CAUSA
MM. les Professeurs		J.G. MC LEOD (Australie) J. PORTER (U.S.A.)
1991		
MM. les Professeurs		J. Edward MC DADE (U.S.A.) W. BURGDORFER (U.S.A.)
1992		
MM. les Professeurs		H.G. SCHWARZACHER (Autriche) D. CARSON (U.S.A.) T. YAMAMURO (Japon)
1994		
MM. les Professeurs		G. KARPATI (Canada) W.J. KOLFF (U.S.A.)
1995		
MM. les Professeurs		D. WALKER (U.S.A.) M. MULLER (Suisse) V. BONOMINI (Italie)
1997		
MM. les Professeurs		C. DINARELLO (U.S.A.) D. STULBERG (U.S.A.) A. MEIKLE DAVISON (Grande-Bretagne) P.I. BRANEMARK (Suède)
1998		
MM. les Professeurs		O. JARDETSKY (U.S.A.)
1999		
MM. les Professeurs		J. BOTELLA LLUSIA (Espagne) D. COLLEN (Belgique) S. DIMAURO (U. S. A.)
2000		
MM. les Professeurs		D. SPIEGEL (U. S. A.) C. R. CONTI (U.S.A.)
2001		
MM. les Professeurs		P-B. BENNET (U. S. A.) G. HUGUES (Grande Bretagne) J-J. O'CONNOR (Grande Bretagne)
2002		
MM. les Professeurs		M. ABEDI (Canada) K. DAI (Chine)
2003		
M. le Professeur Sir		T. MARRIE (Canada) G.K. RADDI (Grande Bretagne)
2004		
M. le Professeur		M. DAKE (U.S.A.)
2005		
M. le Professeur		L. CAVALLI-SFORZA (U.S.A.)
2006		
M. le Professeur		A. R. CASTANEDA (U.S.A.)
2007		
M. le Professeur		S. KAUFMANN (Allemagne)

PROFESSEURS DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

AGOSTINI FERRANDES Aubert
ALIMI Yves
AMABILE Philippe
AMBROSI Pierre Surnombre
ANDRE Nicolas
ARGENSON Jean-Noël
ASTOUL Philippe
ATTARIAN Shahram
AUDOUIN Bertrand
AUQUIER Pascal
AVIERINOS Jean-François
AZULAY Jean-Philippe
BAILLY Daniel Retraite au 2/11/2022
BARLIER-SETTI Anne
BARLOGIS Vincent
BARTHET Marc
BARTOLI Christophe
BARTOLI Jean-Michel
BARTOLI Michel
BARTOLOMEI Fabrice
BASTIDE Cyrille
BELIARD-LASSERRE Sophie
BENSOUSSAN Laurent
BERBIS Philippe
BERBIS Julie
BERDAH Stéphane
BEROUD Christophe
BERTRAND Baptiste
BERTUCCI François
BEYER-BERJOT Laura
BLAISE Didier
BLIN Olivier
BLONDEL Benjamin
BOISSIER Romain
BONIN/GUILLAUME Sylvie
BONELLO Laurent
BONNET Jean-Louis
BOUFI Mourad
BOYER Laurent
BREGEON Fabienne
BRETTELE Florence
BROUQUI Philippe
BRUDER Nicolas
BRUE Thierry
BRUNET Philippe
BURTEY Stéphane
CARCOPINO-TUSOLI Xavier
CASANOVA Dominique
CASTINETTI Frédéric
CECCALDI Mathieu
CERMOLACCE Michel
CHAGNAUD Christophe
CHAMBOST Hervé
CHAMPSAUR Pierre
CHANEZ Pascal
CHARAFFE-JAUFFRET Emmanuelle
CHARREL Rémi
CHAUMOITRE Kathia
CHIARONI Jacques
CHINOT Olivier
CHOSSEGROS Cyrille
COLLART Frédéric

COSTELLO Régis
COURBIERE Blandine
CRAVELLO Ludovic
CUISSET Thomas
DA FONSECA David
DAHAN-ALCARAZ Laetitia
DANIEL Laurent
DARMON Patrice
DAUMAS Aurélie
DAVID Thierry
D'ERCOLE Claude
D'JOURNO Xavier
DEHARO Jean-Claude
DELAPORTE Emmanuel
DENIS Danièle Surnombre
DEVILLIER Raynier
DISDIER Patrick
DODDOLI Christophe
DRANCOURT Michel
DUBUS Jean-Christophe
DUFFAUD Florence
DUFOUR Henry
DUSSOL Bertrand
EBBO Mikaël
EUSEBIO Alexandre
FABRE Alexandre
FAKHRY Nicolas
FAURE Alice
FELICIAN Olivier
FENOLLAR Florence
FLECHER Xavier
FOUILLOUX Virginie
FOURNIER Pierre-Edouard
FRANCESCHI Frédéric
FUENTES Stéphane
GABERT Jean
GABORIT Bénédicte
GAINNIER Marc
GARCIA Stéphane disponibilité
GARIBOLDI Vlad
GAUDART Jean
GAUDY-MARQUESTE Caroline
GENTILE Stéphanie
GERBEAUX Patrick
GEROLAMI/SANTANDREA René
GILBERT/ALESSI Marie-Christine
GIORGI Roch
GIOVANNI Antoine
GIRARD Nadine
GIRAUD/CHABROL Brigitte
GONCALVES Anthony
GONZALEZ Jean- Michel
GAILLON Thomas
GRANEL/REY Brigitte
GRANDVAL Philippe
GREILLIER Laurent
GROB Jean-Jacques Retraite au 1/10/2022
GUEDJ Eric
GUIEU Régis
GUIS Sandrine
GUYE Maxime
GUYOT Laurent

HABIB Gilbert
HARDWIGSEN Jean
HOUVENAEGHEL Gilles
HRAIECH Sami
JACQUIER Alexis
JOURDE-CHICHE Noémie
JOUVE Jean-Luc
KAPLANSKI Gilles
KARSENTY Gilles
KERBAUL François détachement
KRAHN Martin
LAFFORGUE Pierre
LAGIER Jean-Christophe
LAMBAUDIE Eric
LANCON Christophe
LA SCOLA Bernard
LAUNAY Franck
LAVIELLE Jean-Pierre
LE CORROLLER Thomas
LECHEVALLIER Eric
LEHUCHER-MICHEL Marie-Pascale
LEONE Marc
LEONETTI Georges
LEPIDI Hubert
LEVY Nicolas disponibilité
LOOSVELD Marie
MACE Loïc
MAGNAN Pierre-Edouard
MANCINI Julien
MEGE Jean-Louis
MERROT Thierry
METZLER/GUILLEMAIN Catherine
MEYER/DUTOUR Anne
MICCALEF/ROLL Joëlle
MICHEL Fabrice
MICHEL Gérard
MICHEL Justin
MICHELET Pierre disponibilité
MILH Mathieu
MILLION Matthieu
MOAL Valérie
MORANGE Pierre-Emmanuel
MOULIN Guy
MOUTARDIER Vincent
NAUDIN Jean
NICOLAS DE LAMBALLERIE Xavier
NICOLLAS Richard
NGUYEN Karine
OLIVE Daniel
OLLIVIER Matthieu
OUAFIK L'Houcine
OVAERT-REGGIO Caroline
PADOVANI Laetitia
PAGANELLI Franck
PAPAZIAN Laurent
PAROLA Philippe
PELISSIER-ALICOT Anne-Laure
PELLETIER Jean
PERRIN Jeanne
PESENTI Sébastien
PETIT Philippe
PHAM Thao

PROFESSEURS DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

PIERCECCHI/MARTI Marie-Dominique	ROUDIER Jean	VALERO René
PIQUET Philippe	SALAS Sébastien	VAROQUAUX Arthur Damien
PIRRO Nicolas	SARLON-BARTOLI Gabrielle	VELLY Lionel
POINSO François	SCAVARDA Didier	VEY Norbert
RACCAH Denis	SCHLEINITZ Nicolas	VIDAL Vincent
RADULESCO Thomas	SEBAG Frédéric	VIENS Patrice
RANQUE Stéphane	SIELEZNEFF Igor	VILLANI Patrick
REGIS Jean	SIMON Nicolas	VITON Jean-Michel
REYNAUD/GAUBERT Martine	STEIN Andréas	VITTON Véronique
REYNAUD Rachel	SUISSA Laurent	<i>VIEHWEGER Heide Elke détachement</i>
RICHARD/LALLEMAND Marie-Alet	TAIEB David	VIVIER Eric
RICHERI Raphaëlle	THOMAS Pascal	XERRI Luc
ROCHE Pierre-Hugues	THUNY Franck	ZIELESKIEWICZ Laurent
ROCH Antoine	TOSELLO Barthélémy	
ROCHWERGER Richard	TREBUCHON-DA FONSECA Agnès	
ROLL Patrice	TROPIANO Patrick	
ROSSI Dominique	<i>TSIMARATOS Michel détachement</i>	
ROSSI Pascal	TURRINI Olivier	

PROFESSEUR DES UNIVERSITES

ADALIAN Pascal
AGHABABIAN Valérie
BELIN Pascal
CHABANNON Christian
CHABRIERE Eric
COLSON Sébastien
FERON François
LE COZ Pierre
LEVASSEUR Anthony
RANJEVA Jean-Philippe
SOBOL Hagay

PROFESSEUR CERTIFIE

FRAISSE-MANGIALOMINI Jeanne

PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE à MI-TEMPS

REVIS Joana

PROFESSEUR DES UNIVERSITES MEDECINE GENERALE

GENTILE Gaëtan

PROFESSEUR ASSOCIE DES UNIVERSITES à MI-TEMPS MEDECINE GENERALE

BARGIER Jacques
JANCZEWSKI Aurélie

PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE à TEMPS PLEIN DES DISCIPLINES MEDICALES

BOUSSUGES Alain

PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE A MI-TEMPS DES DISCIPLINES MEDICALES

BOURVIS Nadège

Secrétariat Général - RH

MAJ 01.09.2022

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

AHERFI Sarah	GASTALDI Marguerite	ROBERT Thomas
ANGELAKIS Emmanouil (<i>disponibilité</i>)	GAUDRY Marine	ROMANET Pauline
APPAY Romain	GELSI/BOYER Véronique	SABATIER Renaud
ATLAN Catherine (<i>disponibilité</i>)	GIUSIANO COURCAMBECK Sophie	SARI-MINODIER Irène
BEGE Thierry	GOURIET Frédérique	SAULTIER Paul
BENYAMINE Audrey	GUERIN Carole	SAVEANU Alexandru
BIRNBAUM David	GUENOUN MEYSSIGNAC Daphné	STELLMANN Jan-Patrick
BOBOT Mickael	GUIDON Catherine	SUCHON Pierre
BONINI Francesca	GUIVARCH Jokthan	TABOURET Emeline
BOUCRAUT Joseph	HABERT Paul	TOGA Isabelle
BOULAMERY Audrey	HAUTIER Aurélie	TOMASINI Pascale
BOULLU/CIOCCA Sandrine	IBRAHIM KOSTA Manal	TROUDE Lucas
BOUSSEN Salah Michel	JALOUX Charlotte	TROUSSE Delphine
BUFFAT Christophe	JARROT Pierre-André	TUCHTAN-TORRENTS Lucile
CAMILLERI Serge	KASPI-PEZZOLI Elise	VELY Frédéric
CARRON Romain	L'OLLIVIER Coralie	VENTON Geoffroy
CASSAGNE Carole	LABIT-BOUVIER Corinne	VION-DURY Jean
CHAUDET Hervé	LAFAGE/POCHITALOFF-HUVALE Marina	ZATTARA/CANNONI Héléne
CHRETIEN Anne-Sophie	LAGARDE Stanislas	
COZE Carole	LAGIER Aude (<i>disponibilité</i>)	
CUNY Thomas	LAGOUANELLE/SIMEONI Marie-Claude	
DADOUN Frédéric (<i>disponibilité</i>)	LAMBERT Isabelle	
DALES Jean-Philippe	LENOIR Marien	
DARIEL Anne	LEVY/MOZZICONACCI Annie	
DEGEORGES/VITTE Joëlle (<i>disponibilité</i>)	MAAROUF Adil	
DEHARO Pierre	MACAGNO Nicolas	
DELLIAUX Stéphane	MALISSEN Nausicaa	
DELTEIL Clémence	MAUES DE PAULA André	
DESPLAT/JEGO Sophie	MEGE Diane	
DUBOURG Grégory	MORAND-HUGGET Aurélie	
DUONSEIL Pauline	MOTTOLA GHIGO Giovanna	
DUFOUR Jean-Charles	NINOVE Laetitia	
ELDIN Carole	NOUGAIREDE Antoine	
FOLETTI Jean- Marc	PAULMYER/LACROIX Odile	
FRANKEL Diane	RESSEGUIER Noémie	
FROMNOT Julien	ROBERT Philippe	

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

(mono-appartenants)

ABU ZAINEH Mohammad	DESNUES Benoît	POGGI Marjorie
BARBACARU/PERLES T. A.	MARANINCHI Marie	RUEL Jérôme
BERLAND Caroline	MERHEJ/CHAUVEAU Vicky	THOLLON Lionel
BOYER Sylvie	MEZOUAR Soraya	THIRION Sylvie
DEGIOANNI/SALLE Anna	MINVIELLE/DEVICTOR Bénédicte retraite au 1/10/2022	VERNA Emeline

MAITRE DE CONFERENCES DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

CASANOVA Ludovic
JEGO SABLIER Maëva

MAITRES DE CONFERENCES ASSOCIES DE MEDECINE GENERALE à MI-TEMPS

BERNAL Alexis	ROUSSEAU-DURAND Raphaëlle
FIERLING Thomas	THERY Didier
FORTE Jenny	
MITILIAN Eva	

MAITRE DE CONFERENCES ASSOCIE à MI-TEMPS

BOURRIQUEN Maryline
LAZZAROTTO Sébastien
LUCAS Guillaume
MATHIEU Marion
MAYENS-RODRIGUES Sandrine
MELLINAS Marie
MORIN-GALFOUT Sara
ROMAN Christophe

TRINQUET Laure
VILLA Milène

CDI LRU TEMPS PLEIN ECOLE DES SCIENCES ET DE LA READAPTION

FORMATION ERGOTHERAPIE

BLANC Catheline
DESPRES Géraldine
GIRAUDIER Anaïs
PAVE Julien

FORMATION PODOLOGIE

GRIFFON Patricia
PETITJEAN Aurélie

FORMATION ORTHOPTIE

MONTICOLO Chloé

FORMATION MASSO-KINESITHERAPIE

AUTHIER Guillaume
CAORS Béatrice
CHAULLET Karine
ERCOLANO Bruno
HENRY Joannie
HOUDANT Benjamin
MIRAPEIX Sébastien
MULLER Philippe
ROSTAGNO Stéphan

CDD LRU TEMPS PLEIN ECOLE DES SCIENCES INFIRMIERES

CHAYS-AMANIA Audrey

CDD LRU TEMPS PLEIN ANGLAIS

GILSINN Amanda

ATTACHE TEMPORAIRE D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE

SACHAU-CARCEL Géraldine

CDI LRU ECOLE DE MAÏEUTIQUE

CLADY Emilie
FREMONDIERE Pierre
MATTEO Caroline
MONLEAU Sophie
MUSSARD-HASSLER Pascale
RIQUET Sébastien
ZAKARIAN Carole

PROFESSEURS DES UNIVERSITES et MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS
PROFESSEURS ASSOCIES, MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES mono-appartenants

ANATOMIE 4201

CHAMPSAUR Pierre (PU-PH)
LE CORROLLER Thomas (PU-PH)
PIRRO Nicolas (PU-PH)

GUENOUN-MEYSSIGNAC Daphné (MCU-PH)
LAGIER Aude (MCU-PH) *disponibilité*

THOLLON Lionel (MCF) (60ème section)

ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES 4203

CHARAFE/JAUFFRET Emmanuelle (PU-PH)
DANIEL Laurent (PU-PH)
FIGARELLA/BRANGER Dominique (PU-PH)
GARCIA Stéphane (PU-PH)
XERRI Luc (PU-PH)

APPAY Romain (MCU-PH)
DALES Jean-Philippe (MCU-PH)
GIUSIANO COURCAMBECK Sophie (MCU PH)
LABIT/BOUVIER Corinne (MCU-PH)
MACAGNO Nicolas (MCU-PH)
MAUES DE PAULA André (MCU-PH)

**ANESTHESIOLOGIE ET REANIMATION CHIRURGICALE ;
MEDECINE URGENCE 4801**

BRUDER Nicolas (PU-PH)
LEONE Marc (PU-PH)
MICHEL Fabrice (PU-PH)
VELLY Lionel (PU-PH)
ZIELESKIEWICZ Laurent (PU-PH)

BOUSSEN Salah Michel (MCU-PH)
GUIDON Catherine (MCU-PH)

ANGLAIS 11

FRAISSE-MANGIALOMINI Jeanne (PRCE)

**BIOLOGIE ET MEDECINE DU DEVELOPPEMENT
ET DE LA REPRODUCTION ; GYNECOLOGIE MEDICALE 5405**

METZLER/GUILLEMAIN Catherine (PU-PH)
PERRIN Jeanne (PU-PH)

ANTHROPOLOGIE 20

ADALIAN Pascal (PR)

DEGIOANNI/SALLE Anna (MCF)
VERNA Emeline (MCF)

SACHAU-CARCEL Géraldine (ATER)

BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE ; HYGIENE HOSPITALIERE 4501

CHARREL Rémi (PU PH)
DRANCOURT Michel (PU-PH)
FENOLLAR Florence (PU-PH)
FOURNIER Pierre-Edouard (PU-PH)
NICOLAS DE LAMBALLERIE Xavier (PU-PH)
LA SCOLA Bernard (PU-PH)

AHERFI Sarah (MCU-PH)
ANGELAKIS Emmanouil (MCU-PH) *disponibilité*
DUBOURG Grégory (MCU-PH)
GOURIET Frédérique (MCU-PH)
NOUGAIREDE Antoine (MCU-PH)
NINOVE Laetitia (MCU-PH)

CHABRIERE Eric (PR) (64ème section)

LEVASSEUR Anthony (PR) (64ème section)
DESNUES Benoit (MCF) (65ème section)
MERHEJ/CHAUVEAU Vicky (MCF) (87ème section)

BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLECULAIRE 4401

BARLIER/SETTI Anne (PU-PH)
GABERT Jean (PU-PH)
GUIEU Régis (PU-PH)
OUAFIK L'Houcine (PU-PH)

BUFFAT Christophe (MCU-PH)
FROMNOT Julien (MCU-PH)
MARLINGE Marion (MCU-PH)
MOTTOLA GHIGO Giovanna (MCU-PH)
ROMANET Pauline (MCU-PH)
SAVEANU Alexandru (MCU-PH)

BIOLOGIE CELLULAIRE 4403

ROLL Patrice (PU-PH)

FRANKEL Diane (MCU-PH)
GASTALDI Marguerite (MCU-PH)
KASPI-PEZZOLI Elise (MCU-PH)
LEVY-MOZZICONNACCI Annie (MCU-PH)

GUEDJ Eric (PU-PH)
 GUYE Maxime (PU-PH)
 TAIEB David (PU-PH)

BELIN Pascal (PR) (69ème section)
 RANJEVA Jean-Philippe (PR) (69ème section)

CAMMILLERI Serge (MCU-PH)
 VION-DURY Jean (MCU-PH)

BARBACARU/PERLES Téodora Adriana (MCF) (69ème section)

**BIostatistiques, Informatique Médicale
 et Technologies de Communication 4604**

GAUDART Jean (PU-PH)
 GIORGI Roch (PU-PH)
 MANCINI Julien (PU-PH)

CHAUDET Hervé (MCU-PH)
 DUFOUR Jean-Charles (MCU-PH)

ABU ZAINEH Mohammad (MCF) (5ème section)
 BOYER Sylvie (MCF) (5ème section)

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE 5002

ARGENSON Jean-Noël (PU-PH)
 BLONDEL Benjamin (PU-PH)
 FLECHER Xavier (PU PH)
 OLLIVIER Matthieu (PU-PH)
 ROCHWERGER Richard (PU-PH)
 TROPIANO Patrick (PU-PH)

CANCEROLOGIE ; RADIOTHERAPIE 4702

BERTUCCI François (PU-PH)
 CHINOT Olivier (PU-PH)
 DUFFAUD Florence (PU-PH)
 GONCALVES Anthony (PU-PH)
 HOUVENAEGHEL Gilles (PU-PH)
 LAMBAUDIE Eric (PU-PH)
 PADOVANI Laetitia (PH-PH)
 SALAS Sébastien (PU-PH)
 VIENS Patrice (PU-PH)

SABATIER Renaud (MCU-PH)
 TABOURET Emeline (MCU-PH)

AVIERINOS Jean-François (PU-PH)
 BONELLO Laurent (PU PH)
 BONNET Jean-Louis (PU-PH)
 CUISSET Thomas (PU-PH)
 DEHARO Jean-Claude (PU-PH)
 FRANCESCHI Frédéric (PU-PH)
 HABIB Gilbert (PU-PH)
 PAGANELLI Franck (PU-PH)
 THUNY Franck (PU-PH)

DEHARO Pierre (MCU PH)

CHIRURGIE VISCERALE ET DIGESTIVE 5202

BERDAH Stéphane (PU-PH)
 BEYER-BERJOT Laura (PU-PH)
 HARDWIGSEN Jean (PU-PH)
 MOUTARDIER Vincent (PU-PH)
 SEBAG Frédéric (PU-PH)
 SIELEZNEFF Igor (PU-PH)
 TURRINI Olivier (PU-PH)

BEGE Thierry (MCU-PH)
 BIRNBAUM David (MCU-PH)
 DUONSEIL Pauline (MCU-PH)
 GUERIN Carole (MCU PH)
 MEGE Diane (MCU-PH)

CHIRURGIE INFANTILE 5402

FAURE Alice (PU PH)
 JOUVE Jean-Luc (PU-PH)
 LAUNAY Franck (PU-PH)
 MERROT Thierry (PU-PH)
 PESENTI Sébastien (PU-PH)
 VIEHWEGER Heide Elke (PU-PH) *détachement*

DARIEL Anne (MCU-PH)

CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE ET STOMATOLOGIE 5503

CHOSSEGROS Cyrille (PU-PH)
 GUYOT Laurent (PU-PH)

FOLETTI Jean-Marc (MCU-PH)

CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIOVASCULAIRE 5103

COLLART Frédéric (PU-PH)
D'JOURNO Xavier (PU-PH)
DODDOLI Christophe (PU-PH)
FOUILLOUX Virginie (PU-PH)
GARIBOLDI Vlad (PU-PH)
MACE Loïc (PU-PH)
THOMAS Pascal (PU-PH)

LENOIR Marien (MCU-PH)
TROUSSE Delphine (MCU-PH)

**CHIRURGIE PLASTIQUE,
RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE ; BRÛLOGIE 5004**

BERTRAND Baptiste (PU-PH)
CASANOVA Dominique (PU-PH)

HAUTIER Aurélie (MCU-PH)
JALOUX Charlotte (MCU PH)

CHIRURGIE VASCULAIRE ; MEDECINE VASCULAIRE 5104

ALIMI Yves (PU-PH)
AMABILE Philippe (PU-PH)
BARTOLI Michel (PU-PH)
BOUFI Mourad (PU-PH)
MAGNAN Pierre-Edouard (PU-PH)
PIQUET Philippe (PU-PH)
SARLON-BARTOLI Gabrielle (PU PH)

GAUDRY Marine (MCU PH)

GASTROENTEROLOGIE ; HEPATOLOGIE ; ADDICTOLOGIE 5201

BARTHET Marc (PU-PH)
DAHAN-ALCARAZ Laetitia (PU-PH)
GEROLAMI-SANTANDREA René (PU-PH)
GONZALEZ Jean-Michel (PU-PH)
GRANDVAL Philippe (PU-PH)
VITTON Véronique (PU-PH)

HISTOLOGIE, EMBRYOLOGIE ET CYTOGENETIQUE 4202

LEPIDI Hubert (PU-PH)

PAULMYER/LACROIX Odile (MCU-PH)

DERMATOLOGIE - VENEREOLOGIE 5003

BERBIS Philippe (PU-PH)
DELAPORTE Emmanuel (PU-PH)
GAUDY/MARQUESTE Caroline (PU-PH)
GROB Jean-Jacques (PU-PH) Retraite au 1/10/2022
RICHARD/LALLEMAND Marie-Aleth (PU-PH)

MALISSEN Nausicaa (MCU-PH)

GENETIQUE 4704

BEROUD Christophe (PU-PH)
KRAHN Martin (PU-PH)
LEVY Nicolas (PU-PH) Disponibilité
NGYUEN Karine (PU-PH)

ZATTARA/CANNONI Hélène (MCU-PH)

GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE ; GYNECOLOGIE MEDICALE 5403

AGOSTINI Aubert (PU-PH)
BRETELLE Florence (PU-PH)
CARCOPINO-TUSOLI Xavier (PU-PH)
COURBIERE Blandine (PU-PH)
CRAVELLO Ludovic (PU-PH)
D'ERCOLE Claude (PU-PH)

**ENDOCRINOLOGIE ,DIABETE ET MALADIES METABOLIQUES ;
GYNECOLOGIE MEDICALE 5404**

BRUE Thierry (PU-PH)
CASTINETTI Frédéric (PU-PH)

CUNY Thomas (MCU PH)

AUQUIER Pascal (PU-PH)
 BERBIS Julie (PU-PH)
 BOYER Laurent (PU-PH)
 GENTILE Stéphanie (PU-PH)

LAGOUANELLE/SIMEONI Marie-Claude (MCU-PH)
 RESSEGUIER Noémie (MCU-PH)

MINVIELLE/DEVICTOR Bénédicte (MCF) Retraite au 1/10/2022

BLAISE Didier (PU-PH)
 COSTELLO Régis (PU-PH)
 CHIARONI Jacques (PU-PH)
 DEVILLIER Raynier (PU PH)
 GILBERT/ALESSI Marie-Christine (PU-PH)
 LOOSVELD Marie (PU-PH)
 MORANGE Pierre-Emmanuel (PU-PH)
 VEY Norbert (PU-PH)

GELSI/BOYER Véronique (MCU-PH)
 IBRAHIM KOSTA Manal (MCU PH)
 LAFAGE/POCHITALOFF-HUVALE Marina (MCU-PH)
 SUCHON Pierre (MCU-PH)
 VENTON (MCU-PH)

IMMUNOLOGIE 4703

KAPLANSKI Gilles (PU-PH)
 MEGE Jean-Louis (PU-PH)
 OLIVE Daniel (PU-PH)
 VIVIER Eric (PU-PH)

FERON François (PR) (69ème section)

BOUCRAUT Joseph (MCU-PH)
 CHRETIEN Anne-Sophie (MCU PH)
 DEGEORGES/VITTE Joëlle (MCU-PH)
 DESPLAT/JEGO Sophie (MCU-PH)
 JARROT Pierre-André (MCU PH)
 ROBERT Philippe (MCU-PH)
 VELY Frédéric (MCU-PH)

POGGI Marjorie (MCF) (64ème section)

MEDECINE LEGALE ET DROIT DE LA SANTE 4603

BARTOLI Christophe (PU-PH)
 LEONETTI Georges (PU-PH)
 PELISSIER-ALICOT Anne-Laure (PU-PH)
 PIERCECCHI-MARTI Marie-Dominique (PU-PH)

DELTEIL Clémence (MCU PH)
 TUCHTAN-TORRENTS Lucile (MCU-PH)

BERLAND Caroline (MCF) (1ère section)

MALADIES INFECTIEUSES ; MALADIES TROPICALES 4503

BROUQUI Philippe (PU-PH)
 LAGIER Jean-Christophe (PU-PH)
 MILLION Matthieu (PU-PH)
 PAROLA Philippe (PU-PH)
 STEIN Andréas (PU-PH)

ELDIN Carole (MCU-PH)

MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION 4905

BENSOUSSAN Laurent (PU-PH)
 VITON Jean-Michel (PU-PH)

MEDECINE ET SANTE AU TRAVAIL 4602

LEHUCHER/MICHEL Marie-Pascale (PU-PH)

MEDECINE D'URGENCE 4805

GERBEAUX Patrick (PU PH)
KERBAUL François (PU-PH) détachement
MICHELET Pierre (PU-PH) Disponibilité

SARI/MINODIER Irène (MCU-PH)

**MEDECINE INTERNE ; GERIATRIE ET BIOLOGIE DU
 VIEILLISSEMENT ; ADDICTOLOGIE 5301**

BONIN/GUILLAUME Sylvie (PU-PH)
 DISDIER Patrick (PU-PH)
 EBBO Mikael (PU-PH)
 GRANEL/REY Brigitte (PU-PH)
 ROSSI Pascal (PU-PH)
 SCHLEINITZ Nicolas (PU-PH)

BENYAMINE Audrey (MCU-PH)

MEDECINE GENERALE 5303

GENTILE Gaëtan (PR Méd. Gén. Temps plein)

BARGIER Jacques (PR associé Méd. Gén. À mi-temps)

JANCZEWSKI Aurélie (PR associé Méd. Gén. À mi-temps)

CASANOVA Ludovic (MCF Méd. Gén. Temps plein)

JEGO SABLIER Maëva (MCF Méd. Gén. Temps plein)

BERNAL Alexis (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

FIERLING Thomas (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

FORTE Jenny (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

MITILIAN Eva (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

ROUSSEAU-DURAND Raphaëlle (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

THERY Didier (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps) (nomination au 1/10/2019)

NUTRITION 4404

BELIARD Sophie (PU-PH)

DARMON Patrice (PU-PH)

RACCAH Denis (PU-PH)

VALERO René (PU-PH)

ATLAN Catherine (MCU-PH) disponibilité

MARANINCHI Marie (MCF) (66ème section)

ONCOLOGIE 65 (BIOLOGIE CELLULAIRE)

CHABANNON Christian (PR) (66ème section)

SOBOL Hagay (PR) (65ème section)

MEZOUAR Soraya (65ème section)

OPHTALMOLOGIE 5502

DAVID Thierry (PU-PH)

*DENIS Danièle (PU-PH) Surnombre***OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE 5501**

DESSI Patrick (PU-PH)

FAKHRY Nicolas (PU-PH)

GIOVANNI Antoine (PU-PH)

LAVIEILLE Jean-Pierre (PU-PH)

MICHEL Justin (PU-PH)

NICOLLAS Richard (PU-PH)

RADULESCO Thomas (PU-PH)

NEPHROLOGIE 5203

BRUNET Philippe (PU-PH)

BURTEY Stéphanne (PU-PH)

DUSSOL Bertrand (PU-PH)

JOURDE CHICHE Noémie (PU PH)

MOAL Valérie (PU-PH)

BOBOT Mickael (MCU-PH)

ROBERT Thomas (MCU-PH)

NEUROCHIRURGIE 4902

DUFOUR Henry (PU-PH)

FUENTES Stéphane (PU-PH)

GRAILLON Thomas (PU PH)

REGIS Jean (PU-PH)

ROCHE Pierre-Hugues (PU-PH)

SCAVARDA Didier (PU-PH)

CARRON Romain (MCU PH)

TROUDE Lucas (MCU-PH)

NEUROLOGIE 4901

ATTARIAN Sharham (PU PH)

AUDOIN Bertrand (PU-PH)

AZULAY Jean-Philippe (PU-PH)

CECCALDI Mathieu (PU-PH)

EUSEBIO Alexandre (PU-PH)

FELICIAN Olivier (PU-PH)

PELLETIER Jean (PU-PH)

SUISSA Laurent (PU-PH)

MAAROUF Adil (MCU-PH)

PEDOPSYCHIATRIE; ADDICTOLOGIE 4904

DA FONSECA David (PU-PH)

POINSO François (PU-PH)

BOURVIS Nadège (PR associée)

GUIVARCH Jokthan (MCU-PH)

**PHARMACOLOGIE FONDAMENTALE -
PHARMACOLOGIE CLINIQUE; ADDICTOLOGIE 4803**

BLIN Olivier (PU-PH)

MICALLEF/ROLL Joëlle (PU-PH)

SIMON Nicolas (PU-PH)

BOULAMERY Audrey (MCU-PH)

PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE 4502

RANQUE Stéphane (PU-PH)

CASSAGNE Carole (MCU-PH)

L'OLLIVIER Coralie (MCU-PH)

TOGA Isabelle (MCU-PH)

PHILOSOPHIE 17

LE COZ Pierre (PR) (17ème section)

MATHIEU Marion (MAST)

PEDIATRIE 5401

ANDRE Nicolas (PU-PH)

BARLOGIS Vincent (PU-PH)

CHAMBOST Hervé (PU-PH)

DUBUS Jean-Christophe (PU-PH)

FABRE Alexandre (PU-PH)

GIRAUD/CHABROL Brigitte (PU-PH)

MICHEL Gérard (PU-PH)

MILH Mathieu (PU-PH)

OVAERT-REGGIO Caroline (PU-PH)

REYNAUD Rachel (PU-PH)

TOSELLO Barthélémy (PU-PH)

TSIMARATOS Michel (PU-PH)

COZE Carole (MCU-PH)

MORAND-HUGGET Aurélie (MCU-PH)

SAULTIER Paul (MCU-PH)

PHYSIOLOGIE 4402

BARTOLOMEI Fabrice (PU-PH)

BREGEON Fabienne (PU-PH)

GABORIT Bénédicte (PU-PH)

MEYER/DUTOUR Anne (PU-PH)

TREBUCHON/DA FONSECA Agnès (PU-PH)

BOUSSUGES Alain (PR associé à temps plein)

BONINI Francesca (MCU-PH)

BOULLU/CIOCCA Sandrine (MCU-PH)

DADOUN Frédéric (MCU-PH) (disponibilité)

DELLIAUX Stéphane (MCU-PH)

LAGARDE Stanislas (MCU-PH)

LAMBERT Isabelle (MCU-PH)

RUEL Jérôme (MCF) (69ème section)

THIRION Sylvie (MCF) (66ème section)

PSYCHIATRIE D'ADULTES ; ADDICTOLOGIE 4903*BAILLY Daniel (PU-PH) Retraite au 2/11/2022*

CERMOLACCE Michel (PU-PH)

LANCON Christophe (PU-PH)

NAUDIN Jean (PU-PH)

RICHIERI Raphaëlle (PU-PH)

PNEUMOLOGIE; ADDICTOLOGIE 5101

ASTOUL Philippe (PU-PH)

CHANEZ Pascal (PU-PH)

GREILLIER Laurent (PU PH)

REYNAUD/GAUBERT Martine (PU-PH)

TOMASINI Pascale (MCU-PH)

PSYCHOLOGIE - PSYCHOLOGIE CLINIQUE, PCYCHOLOGIE SOCIALE 16

AGHABABIAN Valérie (PR)

RHUMATOLOGIE 5001**RADIOLOGIE ET IMAGERIE MEDICALE 4302**

BARTOLI Jean-Michel (PU-PH)

CHAGNAUD Christophe (PU-PH)

CHAUMOITRE Kathia (PU-PH)

GIRARD Nadine (PU-PH)

JACQUIER Alexis (PU-PH)

MOULIN Guy (PU-PH)

PETIT Philippe (PU-PH)

VAROQUAUX Arthur Damien (PU-PH)

VIDAL Vincent (PU-PH)

HABERT Paul (MCU PH)

STELLMANN Jan-Patrick (MCU-PH)

GUIS Sandrine (PU-PH)

LAFFORGUE Pierre (PU-PH)

PHAM Thao (PU-PH)

ROUDIER Jean (PU-PH)

THERAPEUTIQUE; MEDECINE D'URGENCE; ADDICTOLOGIE 4804*AMBROSI Pierre (PU-PH) Sumombre*

DAUMAS Aurélie (PU-PH)

VILLANI Patrick (PU-PH)

REANIMATION MEDICALE ; MEDECINE URGENCE 4802

GAINNIER Marc (PU-PH)
 HRAIECH Sami (PU-PH)
 PAPAZIAN Laurent (PU-PH)
 ROCH Antoine (PU-PH)

UROLOGIE 5204

BASTIDE Cyrille (PU-PH)
 BOISSIER Romain (PU-PH)
 KARSENTY Gilles (PU-PH)
 LECHEVALLIER Eric (PU-PH)
 ROSSI Dominique (PU-PH)

SCIENCES DE LA REEDUCATION ET READAPTATION 91

REVIS Joana (PAST)

AUTHIER Guillaume
 BLANC Catheline
 CAORS Béatrice
 CHAULLET Karine
 ERCOLANO Bruno
 GRIFFON Patricia
 GIRAUDIER Anaïs
 GRIFFON Patricia
 HENRY Joannie
 HOUDANT Benjamin
 MIRAPEIX Sébastien
 MONTICOLO Chloé
 MULLER Philippe
 PAVE Julien
 PETITJEAN Aurélie
 ROSTAGNO Stéphane

LAZZAROTTO Sébastien (MAST)
 TRINQUET Laure (MAST)

MAÏEUTIQUE 90

CLADY Emilie
 FREMONDIERE Pierre
 MATTEO Caroline
 MONLEAU Sophie
 MUSSARD-HASSLER Pascale
 REPELLIN David
 RIQUET Sébastien
 ZAKARIAN Carole

SCIENCES INFIRMIERES 92

COLSON Sébastien (PR)

BOURRIQUEN Maryline (MAST)
 LUCAS Guillaume (MAST)
 MAYEN-RODRIGUES Sandrine (MAST)
 MELLINAS Marie (MAST)
 ROMAN Christophe (MAST)
 VILLA Milène (MAST)

ODONTOLOGIE PEDIATRIQUE ET ORTHOPEDIE DENTO-FACIALE 56-01

CAMOIN Ariane (MCU-PH)
 GAUBERT Jacques (MCU-PH)

BLANCHET Isabelle (MCF ASS)

CHIRURGIE ORALE; PARODONTOLOGIE; BIOLOGIE ORALE 57-01

MONNET-CORTI Virginie (PU-PH)

CAMPANA Fabrice (MCU-PH)
 CATHERINE Jean-Hugues (MCU-PH)

ANTEZACK Angéline (MCU-PH)

PREVENTION, EPIDEMIOLOGIE, ECONOMIE DE LA SANTE, ODONTOLOGIE LEGALE 56-02

FOTI Bruno (PU-PH)
 LE GALL Michel (PU-PH)

LAN Romain (MCU-PH)

DENTISTERIE RESTAURATRICE, ENDODONTIE, PROTHESES, FONCTION-DYSFONCTION, IMAGERIE, BIOMATERIAUX 58-01

TERRER Elodie (PU-PH)

ABOUDHARAM Gérard (MCU-PH)
 GIRAUD Thomas (MCU-PH)
 GIRAudeau Anne (MCU-PH)
 GUIVARC'H Maud (MCU-PH)
 JACQUOT Bruno (MCU-PH)
 LABORDE Gilles (MCU-PH)
 LAURENT Michel (MCU-PH)
 MAILLE Gérald (MCU-PH)

MENSE Chloé (MCU-PH)
 SILVESTRI Frédéric (MCU-PH)

BALLESTER Benoît (MCF ASS)
 CASAZZA Estelle (MCF ASS)

Remerciements :

À mes juges,

Monsieur le Professeur Gaëtan GENTILE,

Vous me faites l'honneur d'accepter de présider cette thèse. Je vous remercie pour l'intérêt que vous avez porté à mon travail. Soyez assuré de ma sincère reconnaissance pour le temps que vous m'avez accordé, et de mon profond respect.

Monsieur le Docteur Ludovic CASANOVA,

Je vous remercie d'avoir accepté de juger ce travail. Soyez assuré de ma profonde gratitude.

Monsieur le Docteur Simon CHABAS,

Merci infiniment pour ton aide précieuse et le temps que tu m'as accordé en dirigeant ce travail. J'ai appris et apprend encore énormément à tes côtés, et te suis très reconnaissante de tes conseils et avis. Merci de m'avoir aidée à devenir le médecin que je suis aujourd'hui.

A tous les patients qui ont accepté de participer à cette étude

A mes parents, vous êtes mon plus grand soutien depuis toujours, jusque dans l'élaboration de ce travail (merci pour la relecture et la mise en page). J'ai toujours pu compter sur vous dans les bons comme dans les mauvais moments, merci de m'avoir redonné la motivation à chaque fois qu'elle s'effritait. Je vous aime de tout mon cœur !

A tous mes frères et sœurs, je suis fière de la fratrie que nous formons aujourd'hui et ne la changerai pour rien au monde !

A mes quatre neveux, vrais petits rayons de soleil,

A Nathalie, Anne et Christian, vous m'avez aidée et suivie de près ou de loin depuis le début de ces longues études, merci de votre soutien qui m'a été très précieux !

A Éric et Marie-Ange, on ne se voit plus beaucoup aujourd'hui, mais mes souvenirs à vos côtés sont teintés de joie, de rires et de douceur. Merci pour tous ces moments passés et à venir !

A Stéphane, pour ton soutien pendant toutes ces années, merci d'avoir cru en moi quand je n'y arrivais plus.

A Lisa, Maëva et Laetitia, ça y est, la voiture balai passe, on peut tourner la page des thèses. Je suis fière de voir le chemin que nous avons parcouru ensemble. J'ai pu compter sur vous à la moindre difficulté. Nos soirées resto papotages-ralages et nos soirées jeux me permettent de rire et décompresser. Merci d'être là, notre amitié m'est précieuse !

A Simon, Floriane, Elise et Alexandra, merci de m'avoir accueillie au sein de votre cabinet et de la confiance que vous m'avez accordée. J'ai considérablement grandi grâce à vous et vos conseils, dans un environnement chaleureux et bienveillant. Je suis heureuse de continuer mon chemin avec vous.

A Sandrine, merci pour votre bonne humeur communicative, votre efficacité redoutable et vos mots de réconfort toujours justes. Vous êtes devenue indispensable !

A tous les médecins et autres professionnels de santé qui ont croisé mon chemin et particulièrement à mes maîtres de stage : Elisabeth, l'équipe des Urgences de Laveran, Riad, Corinne, Faustine, Nahn, Dorothée, Sandrine, Laurent, Géraldine, Jérôme et Simon, vous avez fait de mon internat un parcours enrichissant et bienveillant, merci !

Table des matières

1. INTRODUCTION	5
1.1. Internet : de ses débuts à aujourd'hui	5
1.1.1. Origines d'internet.....	5
1.1.2. Evolution d'internet en France.....	5
1.1.3. Utilisations d'internet en France	7
1.2. Internet et la santé.....	7
1.2.1. Le patient internaute	7
1.2.2. Utilisations d'internet par les médecins	8
1.2.3. Les sources d'informations médicales sur internet :	9
1.2.4. La relation médecin-patient-internet.....	11
1.3. Justification de l'étude	12
2. MATERIEL ET METHODE	13
2.1. Type d'étude.....	13
2.2. Inclusion et recrutement	13
2.3. Déroulement de l'étude.....	13
2.4. Analyse	14
3. RESULTATS.....	15
3.1. Caractéristiques de la population d'étude	15
3.2. Utilisation d'internet par les patients	16
3.2.1. Les informations recherchées sur internet.....	16

3.2.2.	Les sources d'information utilisées	18
3.2.3.	Les motivations des recherches.....	20
3.2.4.	Ressenti sur la recherche d'informations.....	22
3.2.5.	Critères de fiabilité	24
3.3.	Place du médecin dans les recherches.....	28
3.3.1.	Le médecin reste la référence médicale :.....	28
3.3.2.	Avant une consultation médicale.....	29
3.3.3.	Après la consultation médicale.....	30
3.4.	Intérêts des patients pour le site internet du médecin généraliste	30
3.4.1.	Avantages.....	30
3.4.2.	Les craintes concernant ce site internet :.....	31
3.5.	Contenu du site internet.....	32
3.5.1.	Informations médicales	32
3.5.2.	Informations administratives	35
3.5.3.	Outil de communication avec le médecin	37
3.5.4.	Présentation du site imaginé par les patients	38
4.	DISCUSSION.....	41
4.1.	Critiques et biais de l'étude.....	41
4.1.1.	Validité interne de l'étude :.....	41
4.1.2.	Biais de sélection.....	42
4.1.3.	Biais externe :.....	42

4.1.4.	Biais d'investigation :	42
4.1.5.	Biais de désirabilité	42
4.1.6.	Forces de l'étude :	43
4.2.	Principaux résultats de l'étude et comparaison avec la littérature	43
4.2.1.	Nos patients utilisent internet :	43
4.2.2.	Site de confiance et de référence	46
4.2.3.	Le site internet imaginé par les patients :	47
4.2.4.	Présentation du site internet :	51
4.2.5.	Attentes des patients :	54
4.3.	Perspectives :	55
5.	CONCLUSION :	56
	REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	57
	ANNEXES	62
	Annexe 1 : Fiche d'information donnée au patient	62
	Annexe 2 : Guide d'entretien final	63
	Entretiens	64
	Entretien numéro 1 :	64
	Entretien numéro 2 :	68
	Entretien numéro 3 :	72
	Entretien numéro 4 :	79
	Entretien numéro 5 :	81

Entretien numéro 6 :	88
Entretien numéro 7 :	91
Entretien numéro 8 :	95
Entretien numéro 9 :	99
Entretien numéro 10 :	109
Entretien numéro 11 :	114
Entretien numéro 12 :	121
Entretien numéro 13 :	130
Entretien numéro 14 :	134
Liste des abréviations :	138

Tableau :

Tableau 1: Caractéristiques de la population d'étude	15
--	----

Figures :

Figure 1: Site internet imaginé par les patients	47
Figure 2: Attentes des patients concernant le site internet	54

1.INTRODUCTION

1.1. Internet : de ses débuts à aujourd'hui

1.1.1. Origines d'internet

Selon l'encyclopédie Universalis, les débuts d'internet remontent à la fin des années 60, avec le réseau ARPANET ayant vu le jour en 1969. Ce réseau, initié par la D.A.R.P.A. (Defense Advanced Research Projects Agency), une agence du département de la Défense des Etats-Unis, était prévu initialement pour un usage principalement militaire.

Progressivement, émergent d'autres réseaux, notamment des réseaux locaux d'entreprises. Ils seront secondairement fusionnés dans les années 70, prenant ainsi le nom d'Internet. (1)

En 1989, Tim Berners-Lee, un chercheur britannique du CERN (Comité Européen pour la Recherche Nucléaire), a l'idée de créer le World Wide Web, un outil développé à partir d'internet, destiné initialement à l'échange d'informations entre scientifiques travaillant dans des universités ou des instituts du monde entier. Les années suivantes vont voir la naissance d'une ébauche du web tel que nous le connaissons actuellement: des sites consultables par tout le monde à partir d'un navigateur.(2)

1.1.2. Evolution d'internet en France

Internet arrive en Europe dans le début des années 90. C'est aussi le début de son utilisation commerciale avec l'arrivée des premiers fournisseurs d'accès Internet (FAI), permettant ainsi un accès au grand public.(1)

En France, c'est durant l'année 1994 qu'internet devient accessible à tous, mais il ne connaîtra un réel essor qu'à partir des années 2000. En effet, en 2003, selon&

l'INSEE, un tiers des ménages français y avait accès. En moins de deux décennies, cette nouvelle technologie s'est considérablement développée dans les foyers français puisqu'en 2021, 93% étaient équipés d'un accès à Internet, et 78% en faisaient une utilisation quotidienne. (3)

Cependant, des inégalités d'accès à internet persistent selon l'âge et le niveau socio-économique : en 2019, plus de la moitié de la population âgée de 75 ans et plus n'y avait pas accès, contre seulement 2% des 15-29 ans ; les moins diplômés sont également moins bien équipés: seulement un tiers des personnes sans diplôme ou avec un certificat d'étude primaire était équipé d'internet.(4)

Les supports de navigation sur le web se sont également diversifiés : initialement, l'utilisation se faisait sur ordinateur fixe à son domicile, mais depuis l'apparition des smartphones et tablettes dans les années 2000, leur utilisation n'a cessé de croître. Internet devient nomade : en effet, en 2018, le smartphone est devenu le premier moyen utilisé pour y accéder, rendant internet disponible et à portée de main quasiment en permanence. (5) En 2019, trois français sur quatre déclaraient l'avoir utilisé en dehors de leur domicile via une source mobile (smartphone, PC portable, tablette...). (6) Les nouvelles technologies se développant sans cesse, un nouveau support d'accès à internet fait son apparition durant la deuxième moitié des années 2010 : l'enceinte connectée à assistance vocale. Cependant, son utilisation reste encore minoritaire puisqu'en 2019, moins d'un français sur dix en était équipé. (7)

Le troisième millénaire a ainsi permis « la révolution numérique ». (4) Internet fait partie intégrante du quotidien des français : en 2021, les français âgés entre 16 et 64 ans passent en moyenne 5 heures et 37 minutes par jour sur internet.(8) Les plus jeunes y ont accès de plus en plus tôt : ainsi un jeune de moins de 20 ans sur deux s'est connecté pour la première fois à internet avant l'âge de 10 ans. La génération des moins de 25 ans se fait ainsi parfois appeler « les enfants du numérique » ou les « digital natives », désignant une génération baignée dès son plus jeune âge dans le numérique, intégrant naturellement cette nouvelle dimension dans leur quotidien. (7)

1.1.3. Utilisations d'internet en France

Une étude française de la Fondation Descartes a analysé les utilisations d'internet sur un mois chez 2372 participants : les trois usages principaux sont le divertissement (audio, vidéo, streaming), les achats en ligne et les moteurs de recherche. Les autres usages sont, entre autres, les messageries instantanées, les réseaux sociaux, les jeux en ligne et la recherche d'informations. (9) De plus en plus de démarches administratives doivent également se faire sur internet. Concernant la recherche d'informations en ligne, deux Français sur trois déclarent y avoir eu recours pour suivre l'actualité en 2019. Quant à l'utilisation des réseaux sociaux, elle semble stabilisée, 60 % des français déclarent les avoir utilisés au cours des douze derniers mois en 2019.(7)

De façon plus générale, internet semble désormais un facteur de sociabilité important : 68% pensent qu'avoir internet permet une meilleure intégration dans la société actuelle. (7)

Issu d'une invention militaire, le tsunami « Internet » a déferlé sur le monde moderne, s'immisçant dans beaucoup de domaines de nos vies, la santé n'y faisant pas exception.

1.2. Internet et la santé

1.2.1. Le patient internaute

Selon une étude de l'INSEE en 2005, 30% des Français avaient réalisé une recherche concernant la santé sur internet.(10) En 2016, selon une étude de l'IPSOS réalisée sur un échantillon de 1100 personnes âgées de 18 à 75 ans représentatif de la population générale, 68% avaient déjà consulté internet pour y rechercher des informations de santé. (11) Le Web est ainsi devenu un outil de plus en plus utilisé par le grand public pour s'informer sur la santé.

Le profil type du « patient internaute » décrit dans différentes études est une femme, jeune ou d'âge moyen, de catégorie socio-professionnelle supérieure, avec un niveau d'étude élevé, en emploi, vivant en couple, et confrontée à un problème de santé personnel ou concernant ses proches.(11–14)

Les recherches effectuées portent majoritairement sur les pathologies, les médicaments et les symptômes. (11,15)

Les sites les plus consultés sont les sites informels et collaboratifs, en particulier les sites généralistes dédiés à la santé (ex : Doctissimo), et les encyclopédies en ligne (ex : Wikipédia). Les sites internet institutionnels, comme ceux du ministère de la Santé, arrivent en troisième position des sources d'information sur internet en matière de santé, suivi par les forums de discussion à visée médicale. L'utilisation des réseaux sociaux arrive en dernière position des sources consultées (11).

Les internautes sont majoritairement satisfaits par les informations de santé qu'ils trouvent sur internet, ils ont davantage confiance quand l'information vient d'un site internet spécialisé sur la santé et est validée par plusieurs médecins. Presque un tiers considérerait qu'il pourrait avoir confiance en une information disponible sur le site internet de leur médecin et validé par lui-même. (11)

L'arrivée d'internet dans le domaine de la santé a ainsi vu émerger le concept de la « médecine 2.0 », à l'instar du « web 2.0 » aussi appelé « web communautaire » qui désigne le web interactif et coopératif. Internet devient un lieu d'échanges et de partages de ses avis et expériences via les blogs, les forums, mais aussi les réseaux sociaux. La « médecine 2.0 » ou médecine participative, permet ainsi aux internautes de partager des informations sur la santé, notamment par le biais de l'expérience d'autres personnes. (16,17)

1.2.2. Utilisations d'internet par les médecins

Les médecins n'échappent pas à la révolution numérique et sont également consommateurs d'internet. L'étude IPSOS « Santé Connect 2018 » rapporte que 91% des médecins généralistes utilisent un PC quotidiennement, et 76% leur

smartphone. Bien que les sources d'information utilisées restent prioritairement non digitales (presse spécialisée, échanges avec les confrères, parutions des organismes officiels, visites médicales), internet reste une mine d'informations importante. Dans 92% des cas, le web est utilisé pour chercher des informations scientifiques sur les pathologies, 91% pour y effectuer des démarches administratives et 78% pour se tenir informé de l'actualité médicale. Un médecin généraliste sur deux a déjà bénéficié d'un E-Learning, et un sur dix a déjà participé à un E-congrès. (18) Ces chiffres sont antérieurs à la crise sanitaire COVID qui a probablement eu pour effet d'augmenter le recours à des formations sur internet.

Dans une thèse publiée en 2016, l'étude des historiques de recherches internet de 100 médecins généralistes en Gironde a montré qu'ils utilisaient tous Google comme moteur de recherche. Le site le plus consulté était le Vidal, suivi des sites grands publics, puis les revues médicales et le site de l'Assurance Maladie.(19)

Les étudiants en médecine sont également utilisateurs d'Internet. En effet, selon une étude publiée en 2017, à l'instar de leurs aînés, les étudiants en médecine utilisaient indifféremment les sites de vulgarisation médicale ou les sites médicaux de référence.(20) Un apprentissage de l'outil internet semble donc nécessaire dès la formation initiale des études médicales.

1.2.3. Les sources d'informations médicales sur internet :

En fin d'année 2022, le web comptait près de 2 milliards de sites internet, dont environ 25%, soit 500 millions, sont actifs. (21) La proportion de sites contenant de l'information médicale est difficile à estimer, mais on peut penser qu'ils sont très nombreux. Internet est ainsi devenu une immense bibliothèque, accessible à tous, dont il est parfois difficile de connaître la fiabilité des informations.

Différents outils ont été développés pour aider les internautes à trouver des informations sérieuses concernant la santé : en 2007, la Haute Autorité de Santé (HAS) éditait un document à destination des médecins, pour les guider dans leur navigation sur internet. (22) Un des critères de validation des informations trouvées était le logo HONcode apposé sur la page web, certification délivrée par une

organisation non fiable et transparente « Health On the Net ». Malheureusement, HON est récemment devenu obsolète, il n'est plus mis à jour et définitivement arrêté depuis le 15 décembre 2022. (23)

Le ministère de la santé et de la prévention a créé un site destiné au grand public, « Santé.fr » comprenant un moteur de recherche d'informations de santé. Le site propose également des informations et conseils de prévention adaptés à l'âge, ainsi que l'Assistant Galien, un robot qui répond aux questions des patients sur les médicaments, en rappelant notamment leurs indications, contre-indications et la posologie recommandée.(24)

Une association de médecins généralistes a développé un site internet, « KitMédical », avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé, de l'Union des Médecins Libéraux et des CPAM des Pays de la Loire. Ce site répertorie des sources d'information en santé, ainsi que les « clics », des outils d'aide à la décision médicale et à la prescription, comme AntibioClic, ThromboClic, ou GestaClic.(25) KitMédical propose également un moteur de recherche à destination des médecins généralistes, « Doocteur.fr ». (26)

Plus récemment, la téléexpertise, permettant à un médecin « requérant » de demander l'avis d'un médecin « requis », est une pratique émergente encadrée et pris en charge par la Sécurité Sociale depuis le 10 février 2019. (27) Des sites internet proposent de mettre ce service à disposition pour les médecins, comme le site OMNIDOC. (28)

De façon plus informelle, les médecins sont également utilisateurs des réseaux sociaux. En effet, un groupe sur Facebook, « Le Divan des Médecins » compte plus de 24000 membres, médecins libéraux ou hospitaliers de toutes spécialités, étudiants, actifs ou retraités venant se divertir et échanger sur leurs pratiques.(29)

De plus en plus de professionnels de santé proposent également du contenu d'information sur l'actualité en santé et de vulgarisation médicale à destination du grand public sur les réseaux sociaux, suivi par plusieurs dizaines de milliers de

personnes. On pourra notamment citer « Vie de Carabin », « To be or not toubib » ou encore un médecin marseillais « Docamine ». (30–32)

Les smartphones peuvent également être utilisés comme source d'informations médicales, pour le grand public ou les professionnels de santé. En 2020, plus de 350 000 applications concernant la santé sont répertoriées sur les différents magasins en ligne comme l'App store ou le Google Play Store.(33)

1.2.4. La relation médecin-patient-internet

La médecine moderne trouve ses sources dans la Grèce Antique, au Ve siècle avant Jésus Christ, où Hippocrate commença à attribuer les maladies à des causes naturelles et non plus à une origine sacrée, grâce aux débuts de l'examen clinique (palpation, percussion...).(34)

Depuis ce temps, la relation médecin-malade a beaucoup évolué. D'un modèle paternaliste où seul le médecin était décideur de la prise en charge du malade, on est arrivé à un modèle de décision médicale partagée, où médecin et patient collaborent pour trouver la meilleure stratégie thérapeutique pour le patient. Cela implique donc d'informer le patient de façon, claire, loyale et appropriée de son état de santé et des prises en charge qui en découlent. Cette démarche centrée-patient demande au médecin d'intégrer les idées et volontés du patient dans la prise de décision médicale. (35)

Avec l'arrivée d'Internet, les patients s'informent de plus en plus, l'information étant facilement et rapidement disponible sur le web. Cette intrusion d'un troisième intervenant dans la relation médecin-patient n'est pas toujours bien accueillie par le médecin. En effet, dans plusieurs travaux étudiant le ressenti des médecins devant un patient internaute, certains praticiens se sentaient rabaissés et leurs connaissances médicales remises en question. Les consultations avec un patient internaute pouvaient être plus chronophages à cause du besoin de se justifier. (36,37)

A l'inverse, certains médecins ressentait un impact positif des recherches internet effectuées par le patient. En effet, cela permettait un échange plus riche, et un perfectionnement et apprentissage pour le médecin comme pour le patient. De plus, ils appréciaient l'implication du patient dans sa propre prise en charge. (36)

1.3. Justification de l'étude

Depuis le début de mon internat, j'ai souvent entendu les patients parler de leurs recherches internet avant la consultation. Certains s'interrogeaient simplement sur un problème de santé, tandis que d'autres remettaient totalement en cause le traitement prescrit par leur médecin. Parfois interpellée ou d'autres fois agacée, j'ai donc fait à mon tour le constat indéniable que la pratique de la médecine aujourd'hui devait intégrer le monstre « Internet ». Plutôt que de subir les recherches hasardeuses et les résultats douteux rapportés par les patients, il serait intéressant de faire d'internet un nouvel outil dans la communication avec le patient, leur procurant un environnement fiable pour rechercher de l'information en santé. L'idée est donc venue de créer un site internet pour les patients, en leur demandant directement ce qu'ils en attendaient.

La MSP Lançon-Santé est une maison de santé pluridisciplinaire composée de médecins, pharmaciens, infirmières, kinésithérapeutes, dentiste et podologue. Le cabinet médical est composé de trois médecins généralistes, d'une infirmière ASALEE (Action de Santé Libérale en Equipe) ainsi que d'une assistante médicale. Les médecins ont mis à disposition une adresse électronique afin d'échanger avec les patients. Le but de l'étude était de déterminer les attentes des patients de la MSP Lançon-Santé en vue de la création d'un site internet, en recueillant leurs idées afin de leur proposer un site au plus près de leurs besoins.

2. MATERIEL ET METHODE

2.1. Type d'étude

Il s'agit d'une étude qualitative menée par entretiens semi-dirigés individuels auprès de patients de la MSP Lançon Santé. Le guide d'entretien était composé de questions ouvertes avec des relances. Il a été modifié et amélioré après les premiers entretiens. Le guide d'entretien est disponible en annexe de ce manuscrit.

2.2. Inclusion et recrutement

Les patients interrogés étaient des patients de plus de 18 ans consultant dans le cabinet médical de la MSP Lançon-Santé.

Le recrutement était aléatoire et basé sur le volontariat. L'assistante médicale du cabinet, à l'aide d'une feuille de présentation de l'étude, proposait aux patients de participer à l'étude lorsqu'ils sortaient de leur consultation avec leur médecin généraliste. Le thème de l'étude n'était pas dévoilé. Le recrutement s'est fait sur plusieurs journées de consultations, par échantillons de trois ou quatre personnes. Les volontaires étaient recontactés le lendemain par l'investigateur.

2.3. Déroulement de l'étude

Les entretiens semi-dirigés ont été menés par téléphone par l'investigateur. Ils étaient enregistrés à l'aide d'un dictaphone. L'entretien commençait par une présentation de l'investigateur suivie d'une description de l'objectif puis le déroulement de l'entretien. Le consentement était recueilli par voie orale pour chaque participant.

Les entretiens ont été menés jusqu'à saturation des données. Les derniers participants de l'étude ont été recrutés par échantillonnage raisonné en variation maximale afin d'avoir des profils les plus variés possible.

2.4. Analyse

Les entretiens ont été retranscrits mot-à-mot manuellement sur Word. Ils ont été anonymisés et les enregistrements audios ont été détruits.

Les verbatims ont été analysés par méthode d'analyse thématique, d'abord séparément par deux chercheurs. Les codages ont ensuite été mis en commun pour permettre une triangulation des données.

3. RESULTATS

3.1. Caractéristiques de la population d'étude

Participant	Sexe	Age (ans)	Profession	Lieu de vie	Source d'utilisation internet	Fréquence d'utilisation (heures/jour)	Durée entretien (minutes)
P1	H	40	Administrateur systèmes et réseaux	Semi-rural	PC	8 à 15 h/j	14
P2	F	66	Secrétaire administrative retraitée	Semi-rural	Tablette	1 h/j	17
P3	H	75	Fonctionnaire retraité	Rural	PC	1 à 2 h/j	47
P4	F	67	Administratif, retraitée	Semi-rural	PC Smartphone	1 h/j	10
P5	F	26	Assistante commerciale	Rural	PC Smartphone	3h/j	21
P6	H	36	Responsable commercial	Semi-rural	PC Smartphone	>15 h/j	11
P7	H	62	Chauffeur de bus	Semi-rural	PC	30 min à 1h /j	12
P8	F	22	Commerciale	Semi-rural	PC Smartphone	3h/j	11
P9	F	60	Educatrice spécialisée	Semi-rural	PC Smartphone	<1H /j	40
P10	F	20	Etudiante master	Semi-rural	PC Smartphone Enceinte connectée	2-3h/j	15
P11	H	74	Ouvrier retraité	Semi-rural	PC	<1H /j	25
P12	H	40	Technicien de maintenance	Semi-rural	PC Smartphone	2-3h/j	24
P13	F	36	ATSEM ¹	Semi-rural	Smartphone	1-2 h/j	11
P14	F	40	Professeur des écoles	Semi-rural	PC Smartphone	3-4 h/j	12

Tableau 1: Caractéristiques de la population d'étude

¹ ATSEM : Agent territorial spécialisé des écoles maternelles

Quatorze entretiens ont été réalisés entre le deux septembre 2022 et le premier novembre 2022.

Les entretiens ont duré entre 10 et 47 minutes, avec une durée médiane de 14,5 minutes.

Les participants avaient entre 20 et 75 ans avec un âge moyen de 47 ans et un âge médian de 40 ans. Six hommes et huit femmes ont été interrogés.

3.2. Utilisation d'internet par les patients

3.2.1. Les informations recherchées sur internet

3.2.1.1. *Sur les maladies*

Les patients recherchaient des informations concernant les maladies, notamment les pathologies qui les concernaient, qu'elles soient aiguës ou chroniques :

- « *Euh, ma dernière recherche : hernie discale. » P5*
- « *Sinon, précédemment, c'était par rapport à l'hypertension, donc, recherche de manière générale. » P6*

3.2.1.2. *Recherche de symptômes*

Les patients interrogeaient également le web sur des symptômes ressentis, afin d'en trouver une explication :

- « *Alors, euh, c'était pour chercher des symptômes, mais c'était il y a très longtemps, [...] ah si, je me souviens, j'avais cherché ce que ça signifiait d'avoir des tremblements, enfin si c'était dû à une carence en fer, ou pas. » P10*

3.2.1.3. *Les procédures chirurgicales*

Les recherches portaient également sur des procédures chirurgicales, pour obtenir des renseignements avant d'y avoir éventuellement recours, ou bien en

complément d'information lorsque l'intervention chirurgicale était déjà programmée :

- « *Euh, c'était pour une vasectomie.* » ; « *les types de procédures différentes, la démarche surtout, qui contacter, dans quel ordre, les coûts éventuellement aussi, pour savoir un petit peu comment ça s'organisait* » P1

3.2.1.4. Les traitements

Les patients consultaient internet pour rechercher des informations complémentaires sur des médicaments prescrits par leur médecin, ou bien des traitements qu'ils souhaitaient prendre en automédication :

- « *Quand on reprend un médicament qu'on avait déjà pris et qu'on se rappelle plus la posologie, ou quelque chose comme ça, on retourne voir sur internet généralement* » P8

Certains patients se renseignaient sur Internet concernant les effets indésirables des traitements qu'ils devaient prendre :

- « *Des éventuels effets secondaires qui ne sont pas inscrits sur les notices, pour un médicament.* » P3

Dans le but d'améliorer leur santé et le vécu de la maladie, ils recherchaient également des moyens pour prendre en charge leur pathologie de façon non médicamenteuse :

- « *Savoir comment... trouver des exercices pour soulager des hernies discales et comment ça se soignait* » P5

3.2.1.5. Les examens complémentaires :

Lorsqu'ils passaient un examen complémentaire, les patients faisaient appel à Internet pour chercher les définitions des mots figurant dans le compte-rendu et ainsi en avoir une première interprétation :

- « *La dernière recherche, c'était pour un bilan sanguin. Qu'est-ce que c'était les polynucléaires, et euh, les... il y avait des leucocytes et tout, là, et j'ai recherché des petits trucs comme ça.* » P13

3.2.1.6. Informations sur le bien-être et la santé

Une patiente se servait d'internet pour se renseigner sur les informations nutritionnelles d'un aliment conseillé par des proches pour perdre du poids, et ainsi améliorer son état de santé global :

- « *Plusieurs copines m'ont dit, « il faut manger des graines de chia, ça fait maigrir, ça fait maigrir ». J'ai regardé, non, ça fait pas maigrir, hein, je veux dire. C'est un coupe faim, mais faut faire attention. » P2*

3.2.1.7. Recherche de professionnels de santé

Les patients ayant le droit de choisir leur médecin, ils se renseignaient sur internet pour trouver le praticien qui répondrait au mieux et avec bienveillance à leur problématique :

- « *Mon médecin traitant qui m'a redirigé vers d'autres collègues à elle, mais pour le coup, j'ai pris le temps, en fait, de voir qui était ces deux-trois collègues pour choisir, moi, après, de façon informée, en fait. » P1*

La recherche de professionnels de santé consistait également à trouver des rendez-vous plus rapides :

- « *Euh, je recherche les praticiens pour avoir des rendez-vous médicaux, notamment sur, euh... Doctolib, ou Allmyrdv, pour trouver les meilleurs délais. » P14*

3.2.2. Les sources d'information utilisées

3.2.2.1. Moteur de recherche

Les patients interrogeaient en premier lieu un moteur de recherche et particulièrement Google :

- « *Hum, non, ben, sur Google, une recherche basique » P12*

Certains patients s'arrêtaient aux premiers résultats donnés par Google et s'en contentaient sans chercher à aller plus loin :

- « *Sur Google. Les premiers résultats que proposait Google. Les résultats affichés directement, euh, comment ça s'appelle, pas cliquer sur un site, mais qui propose directement quelque chose comme une définition.* »

3.2.2.2. Encyclopédie en ligne

Le site internet Wikipédia a été cité plusieurs fois comme source consultée :

- « *Enfin c'est souvent Wikipédia qui vient en premier, c'est, je trouve, je sais pas comment c'est foutu, mais bon voilà, en tous les cas, c'est dans les premières propositions.* » P8

3.2.2.3. Sites grand public d'information en santé

Le site internet Doctissimo est revenu de nombreuses fois lors des entretiens :

- « *Je n'ai pas de site en particulier, après il y a des sites classiques comme Doctissimo, ce genre de... on tombe souvent dessus, hein, ils sont bien référencés* » P12

3.2.2.4. Avis des autres internautes

Des patients rapportaient également lire les avis d'autres internautes que ce soit pour le choix d'un nouveau praticien, ou pour connaître le retour d'expérience de malades sur le vécu de leur pathologie :

- « *Ben d'abord, l'expérience des autres, parce que souvent, c'est des, des choses qui sont exprimées par rapport à des gens qui ont un vécu, ou qui ont eu à faire à quelque chose de précis* » P11

3.2.3. Les motivations des recherches

3.2.3.1. La curiosité :

Les patients répondaient que leurs recherches étaient motivées en grande partie par la curiosité. Ils justifiaient ces recherches d'information par l'envie d'enrichir leur culture générale :

- « *Mais j'aime bien, je suis curieuse et comme on dit, ça m'apprend des choses, certaines choses que je ne sais pas. Et ça permet d'enrichir ma culture, tout simplement.* » P5

3.2.3.2. La rapidité de l'information :

Internet permettait d'accéder rapidement à une information :

- « *Ben je dirais que c'est vraiment ça : la rapidité de réponse. Quand c'est quelque chose dont on a besoin tout de suite, c'est, c'est vraiment ça.* » P8

3.2.3.3. Disponibilité de l'information

En quelques clics, Internet offre une multitude d'informations, disponibles tout le temps. Les patients l'interrogeaient donc en premier pour répondre à leurs questionnements :

- « *Non, mais internet, il connaît tout (rires)* » ; « *Ben quand on se pose une question, qu'on n'a pas spécialement la réponse toute seule, on commence par internet.* » P13

3.2.3.4. Besoin et nécessité

Le besoin et la nécessité motivaient les recherches internet afin de répondre à une problématique de santé :

- « *C'est... ce n'est pas tellement par curiosité que je vais aller chercher une procédure qui ne m'intéressera pas, c'est vraiment parce que soit j'envisage d'y recourir, soit c'est parce que j'en ai vraiment besoin.* » P1

3.2.3.5. Comprendre sa maladie :

Les patients recherchaient des informations sur les pathologies qui les concernent, afin d'en apprendre davantage et de comprendre leur maladie :

- « *Ben, j'ai regardé ce qu'était d'abord le fonctionnement, le schéma de la prostate, ce que je pouvais avoir, moi, comme germe, comme... et le fonctionnement qui altérait un peu mon fonctionnement propre.* » P11

3.2.3.6. Autodiagnostic :

Les patients se servaient d'internet pour s'orienter vers un diagnostic à partir de leurs symptômes :

- « *Des questions de base, voilà. J'ai tels symptômes, qu'est-ce que je peux avoir comme maladie, est-ce que c'est une angine, est-ce que c'est plutôt une sinusite, voilà, des petits trucs comme ça.* » P12

3.2.3.7. Automédication :

Internet pouvait aussi donner une conduite à tenir pour commencer à se soigner en autonomie :

- « *Quand on reprend un médicament qu'on avait déjà pris et qu'on se rappelle plus la posologie, ou quelque chose comme ça, on retourne voir sur internet généralement.* » P8

3.2.3.8. Réassurance :

Les patients étaient parfois angoissés par des symptômes ou des maladies dont ils étaient atteints. La recherche d'information sur internet répondait à un besoin d'être rassuré sur leur pathologie :

- « *Bah si on va chercher l'info, c'est que quelque part, on a envie de savoir, et si on a envie de savoir, c'est pour être rassuré...* » p9

3.2.3.9. Vérification d'informations :

Internet était une référence pour s'assurer de la véracité d'informations de santé entendues ou données par des proches :

- « *Puis quand j'ai quelqu'un qui me dit, tiens, fais-ci, fais-ça, avant de faire, je me renseigne sur internet, voilà, c'est tout.* » P2

3.2.3.10. Recherche pour des proches

Les recherches concernaient aussi les maladies ou symptômes qui ne les concernent pas directement, mais touchaient leurs enfants ou des proches :

- « *Euh, je recherche quand les enfants ont des maladies qui sortent un peu de l'ordinaire. Ou si des fois quand j'ai des symptômes qui me paraissent bizarres, du coup, je recherche un peu, les noms de maladies que je ne connaissais pas.* » P14

3.2.4. Ressenti sur la recherche d'informations

3.2.4.1. Fiabilité et confiance dans l'information :

Les patients interrogés avaient majoritairement conscience que les informations retrouvées n'étaient pas forcément vraies. La confiance qu'ils mettaient dans les résultats de recherche variait mais n'était en général pas très élevée :

- « *Mais de manière générale, je prends beaucoup de recul, donc on va dire un taux de confiance assez faible...* » P6

De façon plus étonnante, un patient rapportait qu'il avait confiance dans ce qu'il trouvait sur internet, en justifiant que les personnes qui y partageaient de l'information étaient très probablement honnêtes :

- « *Je pense qu'on a fait une synthèse un peu de différentes informations et qu'on commence maintenant à être un peu plus honnête vis-à-vis du lecteur.* » P11

3.2.4.2. Tri de l'information

Un tri dans toutes les données retrouvées était parfois nécessaire mais difficile compte tenu de la multitude d'informations variées et disponibles sur le net. Les patients se retrouvaient rapidement perdus :

- « *Parce qu'on trouve tellement de choses sur internet qu'on sait jamais vraiment si on peut s'y fier ou pas* » P14

3.2.4.3. « Arnaques »

Certains patients soupçonnaient même qu'il y ait des arnaques et des informations fausses afin de duper l'internaute :

- « *Avec des avis, des agrégateurs d'avis c'est difficile parce qu'il y a des faux comptes, il y a beaucoup de gens qui, mécontents, vont poser des mauvais avis volontairement pour descendre la personne.* » P1
- « *Parce qu'aujourd'hui, on se retrouve en face, et Doctolib le sait très bien, de faux médecins.* » P3

3.2.4.4. Outil complexe

Internet était ainsi vu comme un outil, dont l'usage n'était pas inné. Par conséquent, apprendre à l'utiliser était un prérequis nécessaire pour en tirer tous les bénéfices :

- « *Voilà, donc internet, je répète, quand on veut bien s'en servir correctement, moi, pour moi, c'est un bel outil. Après on y trouve tout et n'importe quoi sur internet.* » P3

3.2.4.5. Angoisse :

Les patients rapportaient qu'Internet pouvait être une source d'inquiétude. Les informations qui s'y trouvaient étant parfois alarmantes :

- « *J'ai pas forcément un cancer à chaque fois que, comme dit internet, à chaque fois que je suis chez le docteur, donc bon, euh...* » P10

Seuls devant leur écran, les patients reçoivent beaucoup d'informations sans avoir les moyens de les traiter de façon appropriée et raisonnée :

- « *On a besoin de se rassurer, dans un premier temps, mais trop d'infos, ça peut angoisser. C'est le revers de la médaille, quoi, il me semble, par expérience.* » P8

Une patiente se contentait de recherches très succinctes, pour éviter de creuser et risquer de trouver des informations inquiétantes :

- « *Oui, vaut mieux pas fouiller, sinon, on stresse trop.* » P10

3.2.5. Critères de fiabilité

3.2.5.1. **Recouper l'information :**

La méthode utilisée par une majorité des patients pour garantir une information la plus fiable possible était de multiplier les sources et recouper l'information qui s'y trouvait. Ainsi, une information était d'autant plus fiable lorsqu'elle revenait de façon récurrente :

- « *Je vais pas que sur un site, je regarde sur plusieurs sites, et puis la plupart ils disent tous pareils, et ben voilà, c'est tout* » P2

3.2.5.2. **Nature de la source :**

3.2.5.2.1. Les revues scientifiques

Un patient citait une revue scientifique comme source fiable :

- « *Et le sérieux des sources également [...] j'aurais cherché l'information sur le Lancet, on a plus de chances de trouver quelque chose de sérieux que si on va sur Doctissimo, quoi* » P1

3.2.5.2.2. Sites officiels

Les sites institutionnels et gouvernementaux étaient également cités comme source d'information de référence :

- « *Après, je ferai le tri sur des sites reconnus quoi. (...) Je pense euh par deux choses : l'ordre des médecins, et peut-être l'Etat aussi.* »

Les sites des grands Centre Hospitalo-Universitaires connus et reconnus par les pairs étaient cités comme source d'information de confiance :

- « *Moi si c'est marqué la Timone Marseille, bon, voilà, ça y est, pour moi, c'est 90%, j'ai confiance.* » ; « *je vais privilégier des institutions qui sont reconnues, la Timone, c'est reconnu, la Salpêtrière à Paris, c'est reconnu.* » P3

3.2.5.2.3. Forums et réseaux sociaux :

Les patients étaient majoritairement sceptiques devant les forums et réseaux sociaux. Les avis provenant de personnes non professionnelles de santé ne les intéressaient pas, car souvent très pessimistes et alarmistes :

- « *Euh, (rires), de manière générale, éviter Facebook,* » P1
- « *Parce que je ne cherche pas trop les avis des internautes, parce que c'est un peu n'importe quoi des fois.* » P3

3.2.5.2.4. Wikipédia :

Ce site web a été cité plusieurs fois lors des entretiens. Le fonctionnement collaboratif de cette encyclopédie en ligne était mis en avant par certains patients. En effet, l'intervention de plusieurs personnes permettait d'arriver à un consensus augmentant la fiabilité de l'information :

- « *On va dire que j'ai plutôt confiance en tout ce qui est bibliothèque enfin, type Wikipédia, ce qui est source d'information vraiment et plutôt challengée.* » P6

Au contraire, et pour exactement les mêmes raisons, une patiente rapportait qu'elle n'avait pas confiance en ce genre de site collaboratif, ne sachant pas d'où vient réellement l'information :

- « *Je suis un peu méfiante de tout ce qui vient de Wikipédia, parce que je sais comment ça fonctionne, donc ça me dérange un peu sur le fait que tout le monde, enfin que n'importe qui puisse intervenir, mettre son petit grain de sel, ça, ça me dérange, du coup, sur la fiabilité, voilà.* » P8

3.2.5.2.4. Doctissimo :

Ce site a été cité plusieurs fois par les patients. Le niveau de confiance pouvait varier, mais ils s'accordaient à dire que la partie forum n'était pas fiable tandis que les articles qu'on y trouvait étaient de bonne qualité :

- « *Alors euh, Doctissimo, enfin, tout ce qui est forum et tout, je ne m'y fie pas trop.* » P10
- « *Doctissimo, je crois. Celui-là, j'ai un peu plus confiance. J'ai vu qu'il y avait des praticiens, qu'il y avait des échanges, mais aussi des praticiens qui mettent des commentaires.* » P1

3.2.5.3. Auteur de la source

Certains patients accordaient plus de crédit aux informations signées par un Docteur :

- « *Le site a l'air de traiter de pas mal de sujets, c'est un sujet où c'est DOCTEUR qui parle. Voilà, enfin... je sais pas s'ils sont vraiment Docteur, en tout cas c'est signé par le nom d'un docteur* » P12

Au contraire, d'autres patients se méfiaient des informations provenant d'un Docteur. En effet, si le médecin n'était pas une personne connue et de confiance, l'information n'était pas forcément fiable :

- « *Si ça vient du Dr Dupont qui est dans la Creuse, je vais quand même me méfier un petit peu.* » P3

3.2.5.4. Présence d'un pictogramme :

Pour vérifier la sécurité et la fiabilité du site web consulté, certains patients recherchaient la présence d'un pictogramme ou d'une certaine signalétique :

- « *Je pense que c'est noté dessus. C'est comme quand on va pour faire un passeport ou n'importe quoi, une carte d'identité, on va sur le site de l'état. Je pense qu'il doit y avoir la même chose pour le médical.* » P7
- « *Ben déjà, s'il y a un petit cadenas au-dessus* » P10

3.2.5.5. Aspect général du site :

Les patients se fiaient au visuel du site qu'ils consultaient, certains éléments présents sur le site leur donnant moins confiance :

- « *Et puis après, ben, je regarde un petit peu, pas le design du site, mais la manière dont il a été fait quand même, que ce soit pas quelque chose qui a été fait rapidement, ou qui montre certains signes de faux sites.* » P8

3.2.5.6. Intuition :

Certains patients décrivaient que le tri des informations faisait appel à leur instinct. Si une information leur paraissait vraie, alors ils avaient davantage confiance, sans pouvoir expliquer clairement leur processus cognitif :

- « *Ah ben c'est assez intime (rires), je crois en mon bon sens des fois.* » P11

D'autres patients faisaient appel à leur esprit rationnel, ne prenant pas en compte les diagnostics les plus graves rattachés à leurs symptômes dont ils cherchaient une explication sur internet :

- « *Ah, ben euh... en fait, selon la gravité. Voilà. C'est bête, hein. Mais selon la gravité qu'ils vous disent, je me dis « non, ça ne peut pas être aussi grave. »*
P13

3.2.5.7. Cohérence des informations :

Du fait de leurs prérequis présumés en termes de connaissances médicales, certains patients se fiaient aux informations qu'ils trouvaient cohérentes :

- « *J'arrive, parce que je connais certains trucs et que je vais dire « mouais, là, dans les grandes lignes, ça parait cohérent ».* » P8

3.3. Place du médecin dans les recherches

3.3.1. Le médecin reste la référence médicale :

La plupart des patients interrogés se référaient à leurs médecins pour trouver une information fiable et valide. Les propos du médecin surpassaient les recherches internet. Les patients gardaient une grande confiance dans les connaissances et compétences de leur médecin :

- « *Ensuite, je verrai mon médecin avec cette information, et avoir son avis. Parce qu'en dernier lieu, je garderai l'avis de mon médecin traitant comme étant le bon avis.* » P3

Les patients prenaient également conscience que les connaissances médicales sont vastes et que le savoir médical n'est pas accessible à tout le monde :

- « *Non, puis après les docteurs, ils doivent savoir des choses que nous on ne doit pas savoir non plus, quoi, c'est ça, on n'est pas docteur non plus, voilà quoi.* » P2

Une patiente rapportait même ne pas parler de ses recherches à son médecin, par crainte d'être jugée :

- « *Je parle de mes inquiétudes mais je ne parle pas des résultats trouvés par internet par contre. [...] Parce que je sais que des fois c'est ridicule, je pense (rires).* » P10

3.3.2. Avant une consultation médicale

3.3.2.1. *Se rassurer en attendant la consultation :*

Devant le manque de disponibilité des médecins et des délais parfois de plus en plus longs, les patients se servaient d'Internet pour trouver des éléments rassurants concernant leur état de santé, leur permettant de patienter le plus sereinement possible jusqu'à la consultation médicale :

- « *Non, quand... bah, quand on est malade, et qu'on n'a pas rendez-vous de suite, j'ai peut-être... en fait, moi, j'ai quelques problèmes de santé [...] Et moi, je me dis : « mais c'est peut-être ma hernie, c'était peut-être pas ça. » Enfin, je me suis énormément, inquiété. » P12*

3.3.2.2. *Se renseigner afin d'en discuter avec le médecin :*

Certains patients recherchaient des informations concernant leurs symptômes ou leur pathologie afin d'avoir déjà une connaissance en amont de la consultation, et ainsi pouvoir aborder avec le médecin tous les éléments qui leur posaient question :

- « *Et puis, pour une pathologie, savoir un peu plus ce qui provoque la polyarthrite rhumatoïde, quels sont les traitements de la polyarthrite rhumatoïde. Tout ça, j'essaye de savoir, j'imprime et puis après, bon avec mon médecin, ben voilà, on fait le point. » P3*

3.3.2.3. *Savoir s'il faut consulter :*

Devant des interrogations ou des symptômes qu'ils ne savaient pas identifier, les patients s'aidaient d'internet pour obtenir une première réponse et en particulier savoir si leur situation nécessitait une consultation ou non :

- « *Euh, pour voir si les symptômes sont longs ou courts, si ça passe tout seul, s'il y a besoin de consulter. Enfin, voilà. » P14*

3.3.3. Après la consultation médicale

3.3.3.1. Confirmer l'information :

Le temps de consultation étant limité, les échanges avec le médecin sont parfois denses et les patients n'avaient pas toujours le temps d'assimiler ou de tout comprendre en sortant du cabinet du médecin, Internet leur permettait donc de retrouver les informations et pouvoir les comprendre plus facilement à tête reposée :

- « *C'est plus, des fois, pour à froid, reprendre les éléments. [...] Sinon, plus rarement, c'est pour vérifier une information que j'aurais oublié lors d'une consultation.* » P6

3.3.3.2. Approfondir les connaissances

Un patient, conscient du manque de temps pendant la consultation, disait qu'il allait à l'essentiel dans les questions qu'il posait au médecin, Internet lui permettait dans un second temps de rechercher des informations plus détaillées :

- « *Je ne veux pas non plus monopoliser du temps pour des choses qui n'ont aucun intérêt, qui ne satisfont que ma propre curiosité, mais qui n'ont d'intérêt ni pour mon médecin ni pour la consultation par elle-même.* » P11

3.4. Intérêts des patients pour le site internet du médecin généraliste

3.4.1. Avantages

3.4.1.1. Confiance en son médecin traitant

La relation de confiance déjà établie avec leur médecin généraliste les confortait dans l'idée que ce site serait une source d'information plus fiable que les autres sites web :

- « À partir du moment où on a une relation de confiance avec le médecin, on est plus à même justement dans ce qu'il pourrait publier, clairement, oui je pense que c'est une bonne chose. » P1
- « « Ben parce que du coup, euh, à partir du moment, enfin pour moi, le médecin généraliste, il doit y avoir une confiance, quelque chose qui se crée [...] cette relation que l'on instaure, de patients à médecin, donc oui ! Oui, je serai intéressée. » P9

3.4.1.2. Compétences et sérieux du médecin traitant

Les patients connaissant le sérieux et les compétences de leur médecin, pourraient se fier plus facilement à un site créé et alimenté par lui-même :

- « Parce que je sais qu'elle ne va pas me proposer un site blingbling ou un site de rencontre, non. Elle va me proposer quelque chose de sérieux, alors je vais répondre oui. » P3

3.4.1.3. Auteur connu et accessible

En proposant un site créé par leur médecin généraliste, les patients connaîtraient l'auteur des informations qui y figurent et pourraient ainsi en discuter en consultation :

- « Ben, si je... oui, forcément, si je connais la personne qui réalise le site, ben j'aurais plus tendance à... vu que je pourrai échanger avec lui par la suite, ou le rencontrer... à prendre les informations ... euh... avec plus de sérieux, encore. » P12

3.4.2. Les craintes concernant ce site internet :

3.4.2.1. Crainte de déshumanisation :

Plusieurs patients déploreraient la volonté de vouloir créer un environnement de plus en plus informatisé et numérique, ils craignaient ainsi une déshumanisation de la relation médecin-patient :

- « J'ai toujours été, moi, pour les contacts humains dans ma vie, et pas pour la dématérialisation. Avec la société moderne, il faut que ce soit tout par internet,

par application sur votre téléphone, etc. Ça, ça m'horripile. Je suis en train de m'énerver, alors je vais me calmer » P3

3.4.2.2. Un site parmi tant d'autres

Un patient ne voyait pas d'intérêt supérieur d'un tel site par rapport aux autres disponibles sur la toile. Le site internet de son médecin généraliste ne serait qu'une source de plus disponible :

- « *Oui, ça peut être intéressant, mais c'est pas pour autant que je vais aller consulter celui-ci plus qu'un autre. » p12*

3.5. Contenu du site internet

3.5.1. Informations médicales

3.5.1.1. Physiologie et physiopathologie

Afin de comprendre plus facilement les maladies qu'ils rencontrent, les patients étaient curieux d'en apprendre plus sur le fonctionnement et les causes de dysfonctionnement du corps humain :

- « *Voilà, le rein, ça fonctionne comme ça, donc quand on a un calcul au rein, par exemple, on voit que c'est un petit bouchon qui vient se mettre là. » P12*

3.5.1.2. Microbiologie

Virus et bactéries sont des mots beaucoup employés en médecine et les patients ne savent pas toujours quelle est la différence, des rappels de microbiologie étaient demandés pour mieux comprendre notamment l'utilisation des antibiotiques :

- « *Bah, qu'est-ce que... peut-être des infos sur qu'est-ce qu'un virus, une bactérie, des choses comme ça. Moi, ça y est... je commence à (rires)... je connais la différence, mais c'est vrai que pendant des années, euh... on parlait beaucoup d'antibiotiques, on avait la pub d'enfance, « c'est pas automatique », on l'a peut-être un peu oubliée. » P12*

3.5.1.3. Les maladies

Les patients interrogés étaient demandeurs d'informations médicales, notamment sur les pathologies les plus courantes, les épidémies saisonnières et les maladies infantiles que la majorité des parents rencontre :

- « *Et une prévention sur les petites maladies infantiles, les premiers signes, comment faire attention, et ça pourrait être présenté de façon succincte.* » P5
- « *En automne, pour préparer tous les petits rhumes et compagnie, ce genre de petits... vous voyez ? les démarches qui peuvent, euh, qui peuvent... peut-être aussi, un peu plus sensibiliser.* » P9

3.5.1.4. Prise en charge précoce des symptômes

Connaître un peu mieux les maladies que l'on peut rencontrer est une première étape, les patients demandaient également des conseils de prise en charge de ces pathologies courantes en attendant la consultation médicale :

- « *Et les symptômes qu'on peut avoir, et qu'est-ce qu'on peut faire immédiatement si on n'a pas une consultation rapide, ce qui faut faire dans les premières heures ou tout ça.* » P14

3.5.1.5. Informations pour les proches

Lors de maladies chroniques, et particulièrement, lors des maladies psychiatriques, les proches rencontrent parfois des difficultés à comprendre la maladie, une sensibilisation sur le site internet pourrait les y aider :

- « *Ce sera peut-être pas le patient qui ira, mais la famille, hein ! Combien de fois on a des patients qui se plaignent du fait que la famille proche ne comprend pas ce qu'ils ont.* » P9

3.5.1.6. Actualités médicales et sanitaires

Dans le contexte récent de l'épidémie mondiale de COVID, puis de la variole du singe, les patients, perdus entre les informations contradictoires que l'on trouvait sur internet ou dans les médias, souhaitaient une source fiable et de référence :

- « *Principalement liée aux différentes maladies COVID, que ce soit la MonkeyPox ou le Covid ou quoi que ce soit d'autres,* » P1

L'avantage d'un site internet développé par son médecin généraliste serait également que l'information délivrée soit plus adaptée à la situation sanitaire locale :

- « *S'il y a des débuts d'épidémies, comme c'est à Lançon, le cabinet, s'il y avait un site qui disait, attention, il y a des épidémies de ça qui arrivent au cabinet, ça* » p10

3.5.1.7. Informations sur les traitements

Certains patients souhaitaient trouver des informations sur des traitements utilisés pour soigner des pathologies bénignes ou alors les effets secondaires de traitement de pathologies plus lourdes comme le cancer :

- « *Ou peut-être retrouver justement les notices d'utilisation des médicaments sur le site.* » P8
- « *Des, effets secondaires, je cherchais le terme, de l'hormonothérapie, c'est quelque chose qui je pense, concerne beaucoup de femmes et rassurerait.* » P9

3.5.1.8. Conseils de prévention

La prévention occupait une place importante dans les informations que les patients voulaient voir figurer sur ce site internet, avec en particulier des conseils de santé, notamment pour le dos, des conseils hygiéno-diététiques sur l'alimentation et le sport, et les rappels de vaccination :

- « *La prévention manque, que ce soit les vaccinations, les maladies infantiles que l'on ne connaît pas.* » P5
- « *Je sais pas, oui, sur la consommation de sucre, le sport... un peu... bah, les choses un peu générales.* » P12

Plusieurs patients trouvaient utile de proposer des conseils d'information et de prévention adaptés à l'âge, les problèmes de santé que l'on peut rencontrer étant différents selon l'âge :

- « *Ben alors après, ce serait bien qu'il ait des tutos pour les jeunes comme moi qui débutent un petit peu, pour mieux expliquer, ce qu'on a à faire, les rendez-vous qu'il faut prendre à notre âge, enfin, je sais pas, et voilà...* » P10

- « *Peut-être, être rassuré sur... euh... sur certaines pathologies, qui avec l'âge, sont normales, comme du rhumatisme, de l'arthrose, des choses comme ça.* » P9

3.5.1.9. Sensibilisation sur les addictions

Des informations disponibles sur la consommation de toxiques, comme l'alcool, le tabac et les drogues, permettraient une sensibilisation et pourraient permettre au patient d'aborder le sujet plus facilement en consultation :

- « *Alors c'est vrai que ce sont des choses qu'on parle très peu, parce que les stupéfiants, c'est pas bien. Mais en parler, par exemple, sur une page web, comme vous dites, sur un site ou quelque chose comme ça, ça pourrait rassurer certaines personnes à vous en parler.* » P5

3.5.2. Informations administratives

3.5.2.1. Informations sur le cabinet médical

De façon attendue, les informations administratives comme l'adresse postale ou les horaires du cabinet ont été citées comme éléments devant figurer sur le site internet :

- « *Pour moi, les petites informations comme je vous ai dit, le frottis tout ça, la situation du cabinet, où se situe-t-il, la situation géographique, la prise de rendez-vous...* » P5

3.5.2.2. Informations sur les médecins :

Les patients souhaitaient également voir apparaître des précisions sur les médecins travaillant dans le cabinet médical, comme leurs noms, leurs diplômes, leur spécialité ou la présence d'un remplaçant :

- « *Informations sur le cabinet, en fonction du médecin. Ben informations sur le médecin, par exemple, je sais pas moi, quelle est sa spécialité ou son diplôme. Informations sur le médecin, sur le cabinet, sur les horaires, sur les spécialités* » P6

3.5.2.3. Les actes pratiqués au cabinet

Une précision sur les actes pratiqués au cabinet était également demandée, dans l'idée d'améliorer l'accès aux soins, les rendez-vous étant plus rapidement obtenus chez le médecin généraliste que chez les autres spécialistes :

- « *Organisationnel ou voilà, information comme le frottis, qui est pratiqué par mon médecin traitant. C'est intéressant de le savoir.* » P5

3.5.2.4. Parcours de soins, aides médico-sociales

Concernant le parcours de soins, les patients étaient demandeurs d'informations sur les remboursements, la conduite à tenir en cas d'arrêt de travail, ou bien les aides médico-sociales existantes, avec la mise à disposition des CERFA et formulaires nécessaires :

- « *Savoir comment on peut obtenir des remboursements pour telle ou telle procédure. Comment avoir éventuellement, je ne sais pas moi, des aides ou des trucs comme ça. C'est très utile, c'est indispensable en vérité.* » P1
- « *Sur de l'administratif, peut-être des personnes qui vont être en arrêt de travail et qui auraient besoin de le « relancer », de le prolonger.* » P8

3.5.2.5. Annuaire de professionnels de santé

Les patients étaient en demande d'un annuaire répertoriant les correspondants de confiance de leur médecin généraliste afin d'avoir accès plus facilement aux autres professionnels de santé, mais également d'un répertoire des différents praticiens avec un agrégateur d'avis, afin de trouver le professionnel qui répondra au mieux à leurs problématiques et à leurs attentes :

- « *Des adresses de praticiens avec qui vous pouvez avoir des échanges, à qui vous faites confiance, vous.* » P14
- « *Mais clairement, il y a un besoin, en fait, ne me concernant pas hein, principalement. Je pense aux gens en minorités, aux femmes, la plupart du temps, mais encore beaucoup d'autres gens qui sont en difficulté pour trouver des praticiens qui ne jugeront pas, pour les personnes trans, pour le LGBT, pour des problématiques de santé qui sont très particulières* » P1

3.5.3. Outil de communication avec le médecin

3.5.3.1. Plateforme de téléconsultation :

Une patiente souhaitait pouvoir contacter son médecin lorsqu'elle était trop malade pour se déplacer jusqu'au cabinet, afin d'éviter d'appeler le SAMU ou d'aller aux urgences :

- « *Non juste pour dire « voilà, j'ai 40 de fièvre, je suis couchée, comment je fais, je peux pas venir » Un truc comme ça, au lieu d'appeler les pompiers, au lieu d'appeler les urgences, « est-ce ce que vous pouvez m'envoyer une ordonnance ? », je vous envoie ma carte vitale, vous encaissez. » P2*

3.5.3.2. Messagerie instantanée :

Une patiente souhaitait pouvoir communiquer avec son médecin de façon rapide, pour régler un problème de santé ou demander un document comme une ordonnance :

- « *Vous faites un message le matin, et qu'elle vous répond une heure ou deux heures après. Il n'y a pas de soucis. » P2*

3.5.3.3. Poser une question :

Lorsque la réponse à leur interrogation n'était pas disponible, les patients souhaitaient pouvoir poser une question sur le site internet pour obtenir une réponse précise de leur médecin généraliste, personnalisée et adaptée à leur situation :

- « *Après, mais les informations, ce qui serait bien aussi, c'est qu'on puisse aller les chercher, c'est-à-dire, faire une demande. Et que le..., si jamais on comprends pas certaines choses, que le médecin puisse répondre. Ça, ça serait important par contre sur un site internet de notre médecin. » P7*

3.5.4. Présentation du site imaginé par les patients

3.5.4.1. Contenu informatif

3.5.4.1.1. Vulgarisation médicale :

Les patients insistaient sur la simplicité du contenu. Ils souhaitaient pouvoir consulter et comprendre facilement les informations disponibles sur le site internet. L'utilisation d'un vocabulaire simple et accessible était plébiscitée à la place du lexique médical parfois compliqué :

- « *Ben, en article, je pense, sur de la vulgarisation un petit peu, pas forcément un truc très savant.* » P10
- « *Je suis toujours perturbé par un vocabulaire un peu trop complexe* » P11

L'utilisation de comparaisons imagées ou métaphores était demandée pour aider à mieux comprendre une information médicale :

- « *Métaphore, voilà ! Je suis très gourmand de ça, et c'est quelque chose qui permet de comprendre plus facilement toute une explication...* » P11

3.5.4.1.2. Temps de lecture court :

Afin de ne pas faire fuir le lecteur, l'information doit être délivrée de façon claire et succincte :

- « *Il faut vraiment que ce soit très simple. Il faut que ce soit simple pour que l'information... surtout qu'il faut savoir que les personnes restent moins de trois minutes sur des pages comme celles-ci.* » P5

3.5.4.1.3. Pas de contenu explicite :

Les craintes des patients sont parfois de tomber sur des images ou des vidéos qui peuvent heurter leur sensibilité, par exemple par la vue du sang. Ils étaient en demande d'un lieu de navigation sûr, sans images pouvant être choquantes :

- « *Après, il ne faut pas non plus que ce soit des photos trop gores (rires)... Faut que ce soit l'information, mais pas des photos d'aphtes, ou quoi...* » P14

3.5.4.2. Présentation du site internet

3.5.4.2.1. Site internet classique :

La présentation sous forme d'un site internet classique avec un menu regroupant plusieurs sections, et permettant d'accéder aux différentes catégories plus facilement, semblait pertinente pour les patients :

- « *Oh bah, avec un petit burger comme on dit sur le site web avec les différentes catégories avec par exemple des prises de rendez-vous, prévention, vaccination, maladies infantiles, je ne sais pas. Ça peut se présenter sous des petites choses comme ça.* » P5

3.5.4.2.2. Articles, schémas, vidéos

Les patients voulaient pouvoir consulter l'information sous forme d'articles, avec des schémas accompagnés d'un texte écrit. Les vidéos pouvaient parfois se montrer utiles pour imaginer un propos, mais le visionnage, parfois un peu long, ne correspondait pas à tout le monde :

- « *Ben, un schéma explicatif accompagné d'écrits quand même, c'est le support, le schéma explicatif. C'est, après, un peu de texte, quand même, avoir matière à comprendre le schéma en conseil.* » P8
- « *Plus sur l'article. Après, s'il y a une ou deux photos pour dire, voilà, le rein, ça fonctionne comme ça, donc quand on a un calcul au rein, par exemple, on voit que c'est un petit bouchon qui vient se mettre là. Voilà, un petit croquis.* » P12

3.5.4.2.3. Fiches imprimables

Des patients souhaitaient avoir à disposition des fiches imprimables et transportables partout :

- « *Je proposerais peut-être plutôt des fiches, des plaquettes, des PDF, ce genre de choses-là. De l'information directement sur le site éventuellement. Mais quelque chose d'imprimable oui, des petites plaquettes, qu'on puisse se balader à droite, à gauche.* » P1

3.5.4.2.4. Photographies

Certains patients voulaient avoir accès à des photos, notamment pour les affections dermatologiques, afin que le patient puisse comparer les lésions qu'il présente lui-même et ainsi s'avancer sur le diagnostic :

- « *L'écrit et les photos pour voir, euh, si j'ai un ongle incarné, ou un truc... un problème visuel sur moi, je vais aller chercher une image pour me dire que ça ressemble à ça.* » P12

3.5.4.2.5. Liens vers d'autres sites internet

Les patients étaient également demandeurs de liens vers d'autres sites internet d'informations ou des sites spécialisés :

- « *Par exemple pour la polyarthrite rhumatoïde, s'il y a un site spécialisé là-dessus, ben qu'on me le propose avec un lien, je clique dessus et puis j'aurai les informations que je souhaiterais, oui.* » P3

3.5.4.2.6. Moteur de recherche

La présence d'un moteur de recherche par mots clefs pour accéder plus facilement et directement à l'information était souhaitée :

- « *Des trucs simples. Genre, euh... il y a une barre de recherche, je marque ma question, et hop, il m'envoie dans la bonne direction, direct dans quoi chercher.* » P13

3.5.4.2.7. Hiérarchisation de l'information :

Une idée proposée était la possibilité de débloquer progressivement l'information selon l'évolution de la maladie. D'abord, les patients auraient accès à des informations générales sur la maladie, lors du diagnostic. Ensuite les informations sur les complications puis sur les traitements et leurs effets indésirables seraient développées dans un second temps, pour éviter les angoisses par anticipation :

- « *Dans un premier temps, on peut donner tous les cas de traitements possibles, succinctement les effets secondaires, et puis de pouvoir avoir accès à un peu plus de détails, pour se rassurer une fois qu'on est dedans, hein,*

qu'on est dans le traitement, des effets, un peu plus poussés sur les effets secondaires. » P9

3.5.4.2.8. Une foire aux questions :

Les patients souhaitaient pouvoir poser une question de façon anonyme, et la réponse serait généralisée et visible par tout le monde :

- « *Ben éventuellement mettre la question du patient en anonyme, et avoir les réponses des médecins en dessous, de façon à ce que tout le monde puisse y avoir accès, puisque parfois on peut être confronté à la même question qu'une autre personne et finalement, et reposer la question. Enfin ce serait un peu inutile. » P8*

3.5.4.2.9. Réseaux sociaux

Une patiente souhaitait pouvoir retrouver l'information sur les réseaux sociaux :

- « *Oui, des liens d'articles en bio, ou en story, ou en publication, un petit peu comme font les journaux, je ne sais pas si vous voyez Le Monde sur Instagram, des choses comme ça. » P10*

4. DISCUSSION

4.1. Critiques et biais de l'étude

4.1.1. Validité interne de l'étude :

Le choix de la méthode qualitative s'imposait pour rechercher les attentes et les besoins des patients. A ce titre, nous n'avons pas cherché à avoir une population d'étude représentative de la population générale. Cependant, nous avons essayé de diversifier les profils afin d'obtenir des réponses les plus variées possibles. Ainsi le ratio homme-femme était bien équilibré, la répartition des âges des participants était satisfaisante, ainsi que leur niveau d'étude.

4.1.2. Biais de sélection

Les patients n'étaient pas informés à l'avance du thème de l'étude. Ce choix a permis de limiter le biais de sélection, et ainsi d'interroger des patients plus ou moins utilisateurs d'internet.

4.1.3. Biais externe :

Les entretiens ont été réalisés par téléphone pour faciliter la disponibilité des patients interrogés, qui pouvaient choisir la date et l'heure de l'entretien. Cependant, certains entretiens ont été réalisés dans des conditions non optimales. En effet, les patients étaient parfois à l'extérieur, dans des lieux bruyants, rendant la conversation téléphonique plus difficile, et l'entretien de moins bonne qualité.

De plus, la communication par téléphone n'a pas permis de recueillir les subtilités liées au langage non verbal, mais ces éléments nous semblaient moins pertinents car le sujet de l'étude n'impliquait pas les émotions des personnes interrogées.

4.1.4. Biais d'investigation :

La grille d'entretien a été modifiée après les premiers entretiens pour améliorer la formulation des questions et ainsi permettre une meilleure compréhension par les patients interrogés. Cependant, le chercheur et l'investigateur étant la même personne, la rédaction du guide d'entretien ainsi que la réalisation des entretiens pouvaient être influencées par ses croyances et ses convictions, et certaines relances lors des entretiens pouvaient être inductives.

4.1.5. Biais de désirabilité

Lors de la présentation de l'étude, l'investigateur se présentait comme médecin et quelques patients l'avaient déjà consulté. Les réponses des personnes interrogées pouvaient ainsi être orientées pour éviter de se sentir jugées par un professionnel de santé connu et pouvant être susceptible d'être consulté de nouveau.

4.1.6. Forces de l'étude :

L'objectif de la recherche était de recueillir les attentes des patients concernant le site internet de leur médecin traitant. Il s'agit d'une étude préliminaire pour créer et développer ce site internet dans la MSP Lançon-Santé. Nous avons donc fait le choix évident de recruter les patients consultant les médecins de cette MSP afin de proposer ce site internet répondant à leurs attentes et à leurs besoins. Cependant, nous pensons que les résultats obtenus sont facilement reproductibles et applicables à d'autres MSP et cabinets médicaux.

Le choix de réaliser une étude qualitative sur ce sujet permettait de recueillir des idées les plus variées et diversifiées possibles. De plus, il s'agit d'une étude originale puisqu'aucune étude qualitative n'a été retrouvée dans la littérature concernant le site internet du médecin généraliste. Le sujet a cependant déjà été traité avec plusieurs études quantitatives, que nous verrons au cours de la discussion.

4.2. Principaux résultats de l'étude et comparaison avec la littérature

4.2.1. Nos patients utilisent internet :

Notre étude a confirmé que les patients utilisent internet pour rechercher des informations en santé. Les recherches portent surtout sur les maladies, des symptômes, ou des traitements. Ces catégories correspondent aux informations les plus recherchées selon les données retrouvées dans la littérature. (12,15) Dans notre étude, certains patients se renseignent également sur des procédures chirurgicales, recherchent une interprétation d'examens paramédicaux ou des avis sur des professionnels de santé, afin de choisir le praticien selon ses pratiques et compétences. Les patients cherchent également à obtenir des rendez-vous plus rapidement.

La principale motivation de ces recherches est la curiosité.(38) Cependant, cette curiosité correspond surtout à une volonté de répondre à un questionnement sur leur santé ou à mieux connaître une pathologie qui les concerne eux-mêmes ou des proches. Dans la thèse de P. Hamon en 2016, ce souhait d'enrichir et de compléter ses connaissances médicales était décrit, et permettait au patient une autonomisation dans la gestion de sa santé. (13)

Les recherches sur internet sont également motivées par un besoin de réassurance devant un problème de santé. Cependant, les patients rapportent également que les informations trouvées peuvent être une source d'inquiétude. Dans la littérature, on retrouve même le terme de « cyberchondrie » désignant l'exacerbation de l'anxiété liée à la santé à la suite de recherche d'informations médicales. Ce phénomène serait lié à l'incertitude des informations trouvées sur le net. (37,39,40) Cette incertitude peut s'expliquer par le fait que les patients ne sont pas guidés lors de ces recherches internet. Ils font face à des données qu'ils n'ont pas la capacité d'interpréter seuls devant leur écran, sans connaissances médicales préalables.

Internet regorge d'informations diverses et variées, parfois contradictoires, et les patients se retrouvent rapidement perdus. Les critères objectifs de fiabilité sont peu connus et utilisés. Quelques patients ont cité la provenance de l'information, signée par un médecin ou par une institution, ou la présence de pictogrammes. Une méthode utilisée par les patients pour augmenter la confiance dans l'information trouvée est de recouper l'information en multipliant les sources. Une information revenant plusieurs fois est ainsi plus probable. Cette méthode est décrite dans d'autres études (13,41) Cependant, la plupart des critères de fiabilité donnés par les patients sont subjectifs comme l'aspect général du site, ou l'instinct devant une information. La recherche d'informations sur internet par les patients est conjecturale. (12)

Les patients effectuent leur recherche en commençant par un moteur de recherche, Google ayant le seul à avoir été cité.

Wikipédia et Doctissimo ont été cités à plusieurs reprises. Les avis sur ces sources étaient diamétralement opposés.

Wikipédia est une encyclopédie en ligne créée en 2001. C'est une « œuvre libre », c'est-à-dire qu'elle est modifiable par tout le monde. (42) Les informations qui s'y trouvent n'ont donc aucune garantie de fiabilité.

Doctissimo est un site grand public d'informations en santé et de bien-être créé en 2000. Il se divise en deux grandes parties : des articles et un forum. Les articles portent sur des sujets très variés et sont signés soit par des médecins, soit par des journalistes. La partie forum est également très vaste, mais une petite partie est modérée par des médecins. Le site comporte beaucoup de publicités et certains articles sont sponsorisés par des marques. (43) L'information médicale proposée est donc noyée dans un contenu publicitaire, et l'absence d'indépendance peut faire douter de la fiabilité scientifique des informations retrouvées.

Globalement, dans notre étude, les patients ont une confiance limitée mais variable dans les informations qu'ils retrouvent. Plusieurs ont toutefois répondu que cette confiance était supérieure à 50%. (41) Dans une revue de la littérature de la HAS publiée en 2007 sur le patient internaute, 75 % des patients trouvaient l'information fiable sur internet. (15) Dans un sondage plus récent de l'IPSOS, 85% des répondants considéraient que les informations de santé trouvées sur internet étaient pratiques et utiles, et 58% les jugeaient fiables et étaient satisfaits de leur recherche. (11)

La validité finale de l'information est recherchée auprès du médecin traitant. En effet, les patients se réfèrent à l'avis de leur médecin traitant après une recherche. Dans plusieurs études, le médecin généraliste reste la source d'information privilégiée par les patients. (13,15,44) Dans notre étude, une grande majorité de patients parlent de leurs recherches avec leur médecin. Cependant, d'autres études rapportaient que seulement un patient sur trois discutaient de leurs recherches avec leur médecin traitant. (13,15,44)

Les patients ne prennent pas de décisions sans avoir consulté leur médecin traitant. Ce résultat est confirmé dans la littérature. De plus, internet ne modifie pas la fréquence de consultation.(12,44)

Cependant, dans notre étude, l'échantillon se compose des patients du cabinet, donc consultant effectivement le médecin généraliste. Ainsi, nous n'avons pas interrogé les personnes ne consultant pas de médecin. Dans cette population, on peut se demander s'ils recherchent des informations de santé et si ces recherches leur permettent de se soigner et de prendre en charge leur santé.

4.2.2. Site de confiance et de référence

Les patients sont globalement enthousiastes à l'idée d'un site internet proposé par leur médecin généraliste. Dans la thèse de F. Bard, réalisée en 2019 sur l'intérêt des patients pour un site proposé par leur médecin généraliste, 83% des répondants étaient favorables. (38) Les patients ont davantage confiance dans les informations provenant du site internet de leur médecin généraliste et validées par lui. (11,38) Cependant, bien que le site internet du médecin généraliste soit une source fiable, plus d'un patient sur deux irait voir d'autres sites, surtout dans le but de compléter l'information. (38)

Cette confiance est un prolongement de la relation médecin-malade de proximité construite dans le temps entre un patient et son médecin généraliste.

Un des avantages de ce site internet serait un gain de temps pour les patients lors de leur recherche d'informations en santé sur internet, ou permettre un point de départ dans ces recherches.(38,45) Les patients apprécient également de connaître l'auteur des informations, ils pourraient ainsi discuter et échanger sur les informations qu'ils ont lues sur le site internet. (45)

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) encourage les médecins généralistes à proposer leur propre site internet et les accompagne dans l'élaboration de ce site. En effet, en 2011, le CNOM a publié un livre blanc pour poser un cadre déontologique dans la création de ce site internet.(46) En 2014, le CNOM propose même une charte de déontologie, proposant contre signature le nom de domaine « .médecin.fr », le médecin doit ainsi faire apparaître sur son site internet un document d'information reprenant les éléments importants de cette charte. (47)

4.2.3. Le site internet imaginé par les patients :

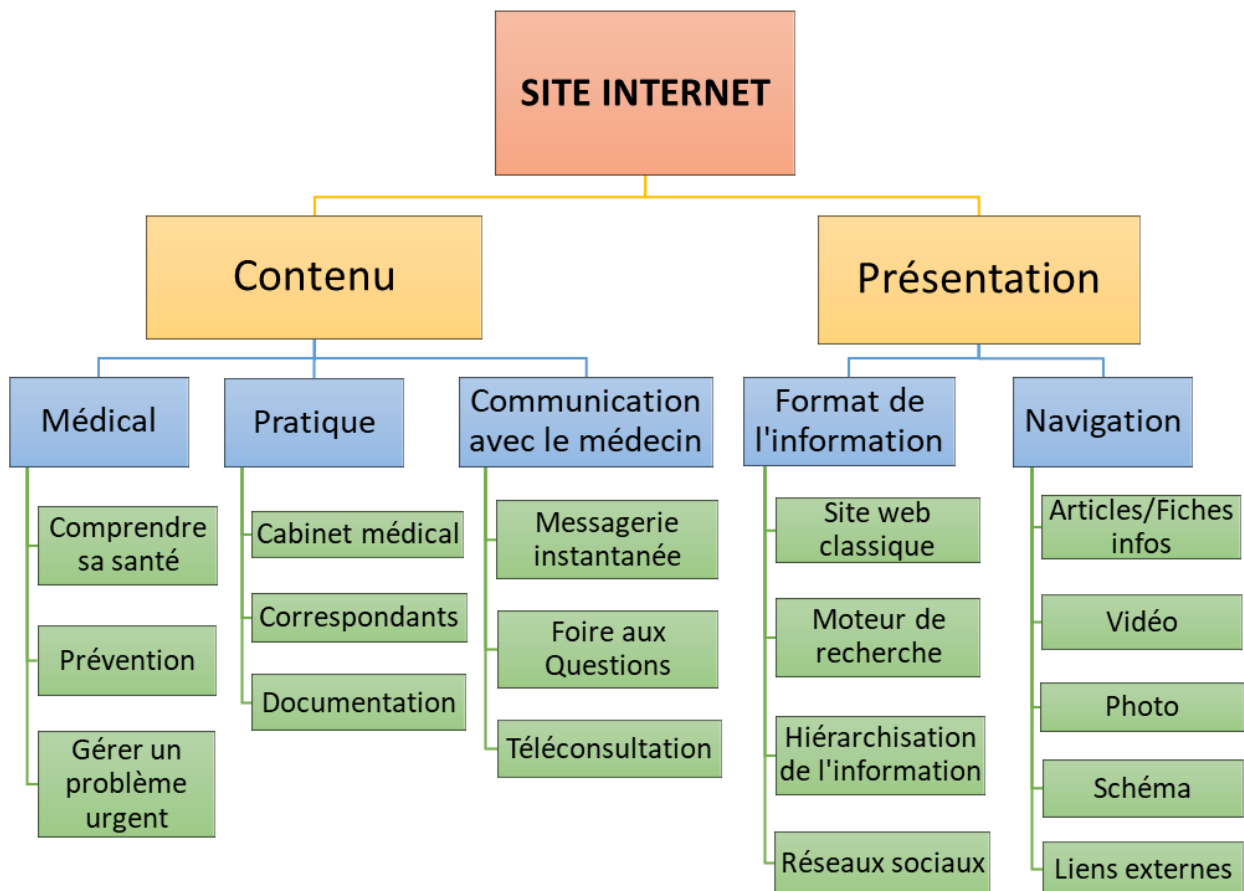


Figure 1: Site internet imaginé par les patients

4.2.3.1. Contenu médical

4.2.3.1.1. Mieux comprendre sa santé

Les patients souhaitent pouvoir accéder à des informations sur les maladies chroniques, les maladies psychiatriques, les symptômes, les traitements et les interventions chirurgicales dans le but d'approfondir les connaissances sur leur santé ou la santé de leurs proches. Acquérir cette connaissance leur permet également de mieux comprendre leur état de santé et ainsi mieux la prendre en charge. (15,40,48) Ils sont également demandeurs d'informations sur des bases de physiologie, microbiologie et physiopathologie afin de s'approprier au mieux le fonctionnement du

corps humain et ainsi mieux appréhender ses dysfonctionnements. Tous ces éléments contribuent à améliorer leur littératie en santé.

La littératie en santé est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme « *les caractéristiques personnelles et les ressources sociales nécessaires des individus et des communautés afin d'accéder, comprendre, évaluer et utiliser l'information et les services pour prendre des décisions en santé* ». (49) La littératie en santé est un élément important de la santé publique. Plusieurs études ont montré qu'un meilleur niveau de littératie en santé des patients améliorerait leur adhésion thérapeutique et leur état de santé global. (40,50,51)

Le site internet du médecin généraliste pourrait être une des ressources permettant d'améliorer la littératie en santé de ses patients, et ainsi obtenir une meilleure éducation à la santé de sa patientèle.

4.2.3.1.2. Prévention

Les patients sont demandeurs d'informations de prévention sur les vaccinations, notamment la vaccination contre le papillomavirus, des conseils hygiéno-diététiques, concernant l'alimentation et la pratique des activités physiques et sportives. Tous ces éléments font partie de la prévention primaire, qui intervient en amont de la maladie et permet de prévenir son apparition, en agissant notamment sur les facteurs de risques. Cela montre l'implication et la volonté des patients d'améliorer leur état de santé. Le médecin généraliste joue un rôle central dans cette prévention primaire en tant que médecin de premier recours. La prévention fait partie des compétences du médecin généraliste. (52,53)

Les patients souhaitent avoir accès à des informations sur les actions de dépistage, notamment sur le dépistage du cancer du col de l'utérus proposé chez les femmes de 25 à 35 ans. L'Assurance Maladie propose deux autres dépistages organisés, le dépistage du cancer du sein et du cancer colo-rectal. Les dépistages correspondent à la prévention secondaire, qui a pour objectif de diagnostiquer les pathologies à un stade précoce avant la survenue de symptômes. (53)

Les patients sont également intéressés par des informations concernant l'apparition des pathologies selon l'âge, et notamment une sensibilisation sur les pathologies liées au vieillissement, comme l'arthrose. Ce format est déjà proposé dans le site « Santé.fr » où le patient peut choisir son sexe et son âge, il a alors accès à des articles adaptés sur les maladies et les actions de prévention. (24)

Les patients souhaitent une sensibilisation sur les conduites addictives et la consommation de toxiques comme le tabac, l'alcool ou les drogues. Cela permettrait également d'encourager le dialogue avec son médecin généraliste.

L'actualité sanitaire semble un point important à aborder. En effet, pendant la crise du COVID dès 2020, les patients se sont retrouvés noyés sous des informations parfois contradictoires. Ce phénomène, appelé « infodémie » désigne l'abondance de fausses informations de santé circulant sur internet. (54) Le site internet du médecin généraliste pourrait être une référence pour les patients dans ce contexte. Les patients souhaitent également être informés des actualités sanitaires locales, avec un rappel des gestes à adopter en cas d'épidémies locales et régionales.

Le site internet du médecin généraliste peut aussi être un canal supplémentaire d'informations concernant les campagnes de dépistages et de vaccinations. Il peut également servir à communiquer sur les actions de prévention en santé et les réunions d'informations proposées localement, par exemple lors du « Mois sans Tabac », de « Mars bleu » ou « Octobre Rose », comme c'est déjà le cas sur le site internet de la MSP de Gardouch, en Haute-Garonne. (55)

4.2.3.1.3. Gérer un problème urgent

Le médecin généraliste est le médecin de premier recours, il est amené à gérer les petites urgences, notamment lors des épidémies hivernales. Les patients souhaitent avoir des informations sur ces maladies, notamment comment les reconnaître et les premiers gestes à adopter dès l'apparition des symptômes. Ils veulent également avoir des repères pour savoir lorsqu'il était nécessaire de consulter. Ces demandes traduisent une volonté d'éducation et d'autonomisation des patients, pour avoir un recours juste et adapté à une consultation médicale. (14,38)

4.2.3.2. Contenu pratique :

Le site internet doit contenir les informations sur le médecin, ses diplômes et sa spécialité, la localisation du cabinet et la présence d'un remplaçant. Ces demandes de patients sont similaires à d'autres études.(13,38,45) Il s'agit également de recommandations figurant dans la charte du CNOM. (47)

Les patients souhaitent la création d'un annuaire regroupant les correspondants professionnels de leur médecin généraliste, afin d'avoir accès plus facilement à des spécialistes, mais également à des professionnels paramédicaux.

Hors contexte d'urgence, les patients ont le droit de choisir leur médecin. Afin de leur permettre un choix éclairé, un agrégateur d'avis sur les professionnels de santé est souhaité. De tels systèmes de notation des médecins existent déjà, notamment sur Google. Or, les patients sont conscients des avis pouvant être trompeurs et malhonnêtes, et ils demandent que cet agrégateur soit modéré par le médecin. Des avis constructifs pourraient ainsi être disponibles tout en respectant la e-réputation du professionnel de santé. En effet, l'internet 2.0 collaboratif, a vu émerger la problématique de la e-réputation. Selon la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), la e-réputation correspond à « *l'image numérique d'une personne sur Internet. Cette e-réputation est entretenue par tout ce qui concerne cette personne et qui est mis en ligne sur les réseaux sociaux, les blogs ou les plateformes de partage de vidéos* ». Cette e-réputation est donc impactée positivement ou négativement par les avis laissés par les patients. Le CNOM a publié un guide « Préserver ma E-réputation » à destination des médecins. Dans ce guide, le CNOM rappelle que la liberté d'expression est un droit fondamental mais qu'elle ne permet pas les propos abusifs. (56)

Concernant la documentation, les patients espèrent que le site internet de leur médecin généraliste regroupe les différents formulaires et CERFA nécessaires dans leur parcours de soins, ou pour avoir accès à des aides médico-sociales.

4.2.3.3. Communication avec le médecin :

L'idée d'une messagerie instantanée entre le patient et son médecin a été évoquée. Cela semble malheureusement difficile à proposer, les journées des médecins généralistes sont en général déjà assez chargées pour pouvoir se dégager le temps nécessaire pour répondre de façon satisfaisante à tous les patients.

Hors contexte d'urgence, la possibilité de poser une question et d'en obtenir une réponse différée semble plus réalisable.

Une option intéressante a été proposée sous la forme d'une Foire Aux Questions (FAQ). Lorsqu'un patient pose une question, l'auteur de la question est anonymisé et le médecin publie une réponse générale consultable par tout le monde. Dans sa thèse, N. Eichhammer évoquait déjà le sujet d'une FAQ, permettant ainsi de limiter les questions redondantes sur un même sujet. Il pose cependant les limites légales de ce genre de pratique en cas de mauvaise interprétation de l'information et ainsi la prise de décision pouvant altérer sa santé.(41)

La télémédecine était une évolution prévisible avec l'émergence d'internet dans le domaine de la santé. Ainsi, depuis le 15 septembre 2018, la téléconsultation est accessible à tous les médecins français, quelle que soit la spécialité. (57) C'est ensuite grâce à la crise COVID que son usage s'est démocratisé.(58) Plusieurs sites internet proposent déjà un service de téléconsultations avec son médecin traitant ou un autre médecin généraliste disponible. Les téléconsultations peuvent être une réponse aux difficultés d'accès aux soins de la population, cependant, son usage en médecine générale reste limité, notamment par l'absence d'examen clinique.

4.2.4. Présentation du site internet :

4.2.4.1. Navigation :

La présentation sous forme d'un site internet classique est la seule à avoir été citée. La page d'accueil présenterait un menu permettant d'accéder aux différents catégories, citées précédemment.

La présence d'un moteur de recherche semble nécessaire, pour accéder plus rapidement à l'information demandée par recherche de mots clés, ou pour retrouver des maladies à partir de symptômes. (41)

Une patiente a évoqué l'idée de hiérarchiser l'information, notamment pour les maladies chroniques ou les maladies graves. Le principe est de dévoiler les informations au patient au fur et à mesure de son avancée dans la maladie. Le but étant d'expliquer au patient les étapes de sa maladie, sans toutefois l'inonder d'informations au risque de l'inquiéter. Cette idée semble intéressante, mais difficile à mettre en pratique. En effet, un patient qui souhaite s'informer, y arrivera par ses propres moyens, et le médecin doit délivrer une information claire, loyale et appropriée, sans toutefois en dissimuler une partie. On peut cependant proposer des avertissements au patient avant la lecture de certaines informations que le médecin jugerait plus sensibles.

L'apparition du médecin sur les réseaux sociaux est souhaitée pour lui garantir une plus grande visibilité, et notamment auprès des plus jeunes générations, très utilisatrices de réseaux sociaux. L'idée est d'avoir des informations de santé par « petites touches » dans le fil d'actualité, renvoyant vers le site internet du médecin généraliste si l'information semble pertinente. Cependant, le contenu proposé sur les réseaux sociaux doit rester strictement informatif, afin de développer les connaissances en santé des patients. En effet, dans la thèse de F. Bard, les patients semblaient peu intéressés par les anecdotes du médecin, ses éléments de vie ou ses réflexions personnelles sur la santé. (38) Les réseaux sociaux seraient donc un prolongement du site internet.

4.2.4.2. *Format de l'information*

Le format le plus cité est la mise à disposition d'articles, ou de « fiches info » accompagnés éventuellement de schémas. Ces fiches peuvent être une production originale du médecin, fruit de la synthèse de ses recherches. Cependant, des revues comme Prescrire, met à disposition des fiches « infos-patient » que le médecin peut partager avec ses patients. (59) D'autres médecins proposent également des fiches d'information à destination des patients, notamment le médecin derrière le pseudo

« To be or not Toubib » qui propose des fiches sur les pathologies pédiatriques urgentes pour les parents. (31)

Les explications sont parfois plus claires lorsqu'elles sont accompagnées de schémas illustratifs. Cependant, les médecins n'ont pas toujours la fibre artistique et la réalisation de schémas peut vite devenir une tâche difficile. Il existe des banques d'images médicales gratuites à disposition des médecins, comme le site « human.biogital.com » ou le site « smart.servier.com », avec accès gratuit. (60,61) Ces schémas peuvent également servir de support en consultation avec le médecin, que le patient peut ensuite visionner chez lui.

Les photos semblent également pertinentes, notamment pour les problèmes dermatologiques permettant au patient d'identifier certaines pathologies. Une étude a d'ailleurs évalué l'autodiagnostic dermatologique chez les patients internautes. Les résultats montraient que l'autodiagnostic chez les patients internautes était significativement plus pertinent que chez les patients non-internautes. La mise à disposition de photos de dermatoses semblait être une aide à l'autodiagnostic. (62) Cependant, certains patients mettent en garde contre le possible côté « gore » et dégoûtant des photos, laissant à l'appréciation du médecin si les images sont visibles par tout le monde.

Les avis sur la mise à disposition de vidéos sont mitigés. Certains patients trouvent cela plus pertinents et interactifs tandis que d'autres pensent que le visionnage d'une vidéo est trop long et ne permet pas d'aller à l'essentiel dans la recherche de l'information.

Les liens vers d'autres sites sont demandés lorsque cela permet d'approfondir les recherches sur un sujet. Dans sa thèse en 2021, L. Levy rapportait que plus d'un médecin généraliste sur deux, et notamment les plus jeunes, recommandaient déjà des sites internet d'informations médicales à leurs patients, en complément de la consultation. (63) En effet, beaucoup de sources d'informations médicales existent déjà, et le médecin est plus compétent pour en juger de la fiabilité et ainsi jouer un rôle d'aiguillage des patients sur internet. Il existe, par exemple, le site « santé.fr »,

cité plus haut dans ce document, ou le site « e-cancer.fr », qui propose une rubrique d'information sur les cancers à destination des patients. (24,64)

4.2.5. Attentes des patients :



Figure 2: Attentes des patients concernant le site internet

Finalement, dans notre étude, nos patients souhaitent avoir à disposition un site simple, avec une navigation fluide. Ce site servirait de site de référence grâce à la confiance qu'ils accordent à leur médecin traitant. Le contenu doit cependant être adapté pour un public profane grâce à de la vulgarisation médicale. Le site peut être

un outil de communication avec le médecin traitant. Le but de ce site serait surtout de permettre une éducation à la santé et une autonomisation du patient pour un meilleur accès aux soins pour tous.

4.3. Perspectives :

L'élaboration d'un tel site internet représente un travail gigantesque. La création d'une base de données pourrait être l'objet d'une prochaine étude en regroupant les sources web d'informations médicales que les médecins généralistes utilisent à destination de leurs patients.

Il serait ensuite intéressant de développer ce site internet et de réaliser une étude sur l'impact qu'il aurait sur les patients, leur santé et leur prise en charge médicale, et l'apport d'un tel site dans le contexte de pénurie médicale.

Si un tel outil montrait son efficacité dans l'amélioration des pratiques médicales, il faudrait alors évaluer la motivation des médecins à investir leur temps dans le développement de leur site internet. Ce site pourrait également servir à l'auto-formation médicale des médecins. En effet, ils seraient amenés à chercher des informations, pour les synthétiser et en faire des articles, ou pour trouver d'autres sources d'informations fiables sur le net.

5. CONCLUSION :

Source d'information intarissable, le Web est omniprésent dans tous les domaines de nos vies modernes. Il s'est donc naturellement imposé dans la santé, autant utilisé par les médecins que par les patients. Ces derniers y effectuent des recherches principalement sur les maladies, les traitements et l'explication de symptômes. Ces recherches ont pour objectifs de se rassurer, ou simplement, assouvir une curiosité. Cependant, devant la multitude et la variabilité des sources d'informations, faire le tri et trouver des données fiables devient une tâche difficile, et peut ainsi être responsable de mauvais renseignements, voir provoquer ou augmenter une anxiété.

Les patients sont favorables à la mise en place d'un site internet par leur médecin généraliste. En effet, la relation de confiance qu'ils ont avec leur médecin traitant leur garantit un site fiable de référence. Les patients souhaitent pouvoir y retrouver des bases de physiopathologie ainsi que des articles sur les maladies pour mieux comprendre leur santé. Ils demandent également des informations de prévention et de sensibilisation pour améliorer leur santé, ainsi que des conseils médicaux pour les aider à gérer un problème de santé urgent. Le site internet doit être simple et utiliser un vocabulaire adapté. Les patients souhaitent pouvoir retrouver des articles, des schémas explicatifs, ou des liens vers d'autres sites internet validés par leur médecin. Sans remplacer la consultation médicale, primordiale dans la relation médecin-patient, ce site pourrait également être un outil de communication.

Dans un contexte de pénurie médicale et d'accès aux soins de plus en plus difficile, ce site internet pourrait permettre une éducation à la santé des patients et leur autonomisation pour une meilleure gestion des ressources médicales.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Universalis E. INTERNET - Histoire [Internet]. Encyclopædia Universalis. [cité 10 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.universalis.fr/encyclopedie/internet-histoire/>
2. Brève histoire du web [Internet]. CERN. [cité 22 janv 2023]. Disponible sur: <https://home.cern/fr/science/computing/birth-web/short-history-web>
3. Accès et utilisation de l'internet dans l'Union européenne | Insee [Internet]. [cité 9 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2385835#tableau-figure1>
4. INSEE. Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base. 2019.
5. Lallement PG. Le baromètre 2018 du numérique. Ann Mines. 2019;7.
6. INSEE. L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2019 [Internet]. 2020 [cité 9 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4466247?sommaire=4466268>
7. CREDOC. BAROMÈTRE DU NUMÉRIQUE 2019 Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 [Internet]. 2019 [cité 29 déc 2022]. Disponible sur: <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2019>
8. We Are Social France. Digital Report 2021: les dernières données de notre état des lieux du digital dans le monde. [Internet]. 2021 [cité 22 janv 2023]. Disponible sur: <https://wearesocial.com/fr/blog/2021/01/digital-report-2021-les-dernieres-donnees-de-notre-etat-des-lieux-du-digital-dans-le-monde/>
9. Cordonier L, Brest A. Comment les Français s'informent-ils sur Internet ? Analyse des comportements d'information et de désinformation en ligne [Internet]. Fondation Descartes; 2021 [cité 25 oct 2022]. Disponible sur: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03167730>
10. FRYDEL, Y. Internet au quotidien: un Français sur quatre. Insee première, 2006, vol. 1076, p. 1-4.
11. Cassan M. Usages et attentes des Français à l'égard du digital en matière d'information sur leur santé. IPSOS Pour MSD Fr. mai 2016;31.
12. Renahy E, Parizot I, Lesieur S, Chauvin P. WHIST: enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM); 2007.
13. Hamon P. Recherche d'informations médicales sur Internet : besoins et attentes des patients. 2016;47.

14. Farajallah M, Le Goff-Pronost M, Pénard T, Suire R. Quoi de neuf docteur ? Une étude économétrique sur la recherche en ligne d'informations médicales par les patients. *J Gest Déconomie Médicales*. 2015;33(4-5):231-51.
15. HAS. Le patient internaute (Revue de la littérature). 2007.
16. Silber D. Médecine 2.0 : les enjeux de la médecine participative. *Presse Médicale*. 1 oct 2009;38(10):1456-62.
17. Jeannot JG. Médecine 2.0: Internet, le médecin et son patient. 2013;(22):3.
18. Santé Connect' 2018 : quelles sont les sources d'informations majeures des professionnels de santé ? [Internet]. Ipsos. [cité 23 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.ipsos.com/fr-fr/sante-connect-2018-queelles-sont-les-sources-dinformations-majeures-des-professionnels-de-sante>
19. Perrin - Quels sites internet utilisent les médecins généralistes en consultation ? Enquête de pratique auprès de 100 médecins généralistes libéraux installés en Gironde. *Médecine humaine et pathologie*. 2016. dumas-01278965.
20. Zumstein C, Kam C, Borgne PL, Lefebvre F, Leveque M, Vidailhet P. Étudiants en médecine et Internet: quelles pratiques de recherche et comment les améliorer ? *Pédagogie Médicale*. 1 mai 2017;18(2):65-81.
21. ROUX F. Combien de sites Web y a-t-il sur Internet ? [Internet]. Actualités des internautes libres. 2022 [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.journaldufreenaute.fr/combien-de-sites-web-y-a-t-il-sur-internet/>
22. HAS. Évaluation de la qualité des sites e-santé et de la qualité de l'information de santé diffusée sur Internet (Revue de la littérature des outils d'évaluation). 2007.
23. 20 ans de Health On the Net [Internet]. Health On the Net. [cité 9 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.hon.ch/fr/>
24. Santé.fr [Internet]. Santé.fr. [cité 9 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.sante.fr/>
25. Qui sommes-nous ? [Internet]. KitMédical. [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: <https://app.kitmedical.fr/a-propos/>
26. Doocteur - Le moteur de recherche des médecins généralistes [Internet]. [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: <https://doocteur.fr>
27. Téléexpertise [Internet]. [cité 12 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/telemedecine/teleexpertise>
28. Solution de téléexpertise [Internet]. Omnidoc. 2022 [cité 12 févr 2023]. Disponible sur: <https://omnidoc.fr//>
29. Le Divan des médecins | Facebook [Internet]. [cité 23 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.facebook.com/groups/240193799818282/>

30. Vie de Carabin | Facebook [Internet]. [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.facebook.com/VieDeCarabin/>
31. To be or not Toubib | Facebook [Internet]. [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: https://www.facebook.com/medecinedesnuls/?locale=fr_FR
32. Doc Amine (@docamine_) • Photos et vidéos Instagram [Internet]. [cité 24 janv 2023]. Disponible sur: https://www.instagram.com/docamine_/
33. HAS. La e-santé & la m-santé Des avantages concrets pour vos patients. 2021.
34. Larousse É. histoire de la médecine - LAROUSSE [Internet]. [cité 25 janv 2023]. Disponible sur: https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/histoire_de_la_m%C3%A9decine/187065
35. Démarche centrée sur le patient : information, conseil, éducation thérapeutique, suivi [Internet]. Haute Autorité de Santé. [cité 7 févr 2023]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2040144/fr/demarche-centree-sur-le-patient-information-conseil-education-therapeutique-suivi
36. Giovannetti L. Ressenti et adaptation des médecins généralistes devant un patient internaute. Étude qualitative auprès de 23 médecins généralistes dans les Bouches du Rhône et dans le Var. 23 nov 2021;128.
37. Bourreau A, Quesada M. L'influence du patient internaute sur ses soins: étude quantitative chez 100 patients, 41 médecins généralistes et 30 pharmacies en Bourgogne [Internet]. France; 2019 [cité 8 juin 2022]. Disponible sur: <https://nuxeo.u-bourgogne.fr/nuxeo/site/esupversions/59fc90e3-67d9-4b73-8630-269141b7a42f>
38. Bard F, Marot Y. Evaluation de l'intérêt des patients pour un site internet proposé par le médecin généraliste: étude descriptive auprès de 100 patients consultant en médecine générale en Indre-et-Loire [Internet]. France; 2019 [cité 8 juin 2022]. Disponible sur: http://memoires.scd.univ-tours.fr/index.php?fichier=Medecine/Theses/2019_Medecine_BardFlorine.pdf
39. Fergus TA. Cyberchondria and intolerance of uncertainty: examining when individuals experience health anxiety in response to Internet searches for medical information. *Cyberpsychology Behav Soc Netw.* oct 2013;16(10):735-9.
40. Silvestri C. Quelle est l'influence d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale? 6 janv 2015;
41. Eichhammer N. Internaute santé: quels freins à leurs recherches et quel outil de vulgarisation médicale leur proposer ? Étude qualitative réalisée auprès de 14 patients de la région Grand-Est [Internet] [Thèse d'exercice]. [2009-....., France]: Université de Strasbourg; 2021 [cité 10 juin 2022]. Disponible sur: https://publication-theses.unistra.fr/public/theses_exercice/MED/2021/2021_EICHHAMMER_Niels.pdf

42. Wikipédia. In: Wikipédia [Internet]. 2023 [cité 11 févr 2023]. Disponible sur: <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikip%C3%A9dia&oldid=201145426>
43. Doctissimo. Qui sommes nous ? Voici l'équipe de Doctissimo : rédaction, technique... [Internet]. Doctissimo. 2022 [cité 11 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.doctissimo.fr/equipe/doctissimo/qui-sommes-nous>
44. BOUCHAUD J. Impact d'Internet sur la relation médecin-patient en médecine générale du point de vue du patient (étude observationnelle descriptive et analytique auprès de 1521 patients). 9 déc 2013 [cité 9 juin 2022]; Disponible sur: <https://core.ac.uk/reader/39994460>
45. Troalen R. Site Web du médecin généraliste: point de vue des patients. Université Pierre et Marie Curie (Paris IV). UFR de médecine Pierre et Marie Curie; 2009.
46. CNOM. Déontologie médicale sur le web - Le Livre blanc du Conseil national de l'Ordre des médecins. 2011.
47. CNOM. Charte de conformité déontologique pour les sites web des médecins [Internet]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. 2019 [cité 9 juin 2022]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/publications/rapports/charte-conformite-deontologique-sites-web-medecins>
48. Gallet V. Critères qualité d'une fiche d'information: le point de vue des patients. avr 2016;
49. Margat A, Gagnayre R, Lombrail P, de Andrade V, Azogui-Levy S. Interventions en littératie en santé et éducation thérapeutique : une revue de la littérature. Santé Publique. 2017;29(6):811-20.
50. La littératie en santé : un concept critique pour la santé publique. [Internet]. [cité 28 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/la-litteratie-en-sante-un-concept-critique-pour-la-sante-publique>
51. Deccache C. Online health forum dedicated to diabetes : characterization of Internet users' learning through self-directed learning theories. Contribution to the study of the field of therapeutic education [Internet] [phdthesis]. Université Paris-Nord - Paris XIII; 2019 [cité 23 janv 2023]. Disponible sur: <https://theses.hal.science/tel-03120789>
52. Prévention [Internet]. Haute Autorité de Santé. [cité 12 févr 2023]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_410178/fr/prevention
53. CNGE, Saint-Lary O, Imbert P, Perdrix C. Médecine générale pour le praticien. Elsevier Health Sciences; 2022. 593 p.
54. Viallon P, Dolbeau-Bandin C, Picot J. Introduction. L'infodémie entre information et désinformation. Cah Numér. 2021;17(3-4):9-15.

55. Actualités santé de la MSP de Gardouch [Internet]. MSP-Gardouch. [cité 16 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.msp-gardouch.fr/actualites/>
56. Préserver ma e-réputation [Internet]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. 2019 [cité 11 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/medecin/devoirs-droits/preserver-reputation>
57. Téléconsultation [Internet]. [cité 13 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/telemedecine/teleconsultation/teleconsultation>
58. Monziols M, Chaput H, Verger P, Scronias D, Ventelou B, Barlet M. Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19. *Etudes Résultats*. 2020;(1162).
59. Infos-Patients Prescrire [Internet]. [cité 14 févr 2023]. Disponible sur: <https://prescrire.org/Fr/InfoPatient.aspx>
60. Human Anatomy and Disease in Interactive 3D | BioDigital Human Platform [Internet]. [cité 14 févr 2023]. Disponible sur: <https://human.biodigital.com/login?returnUrl=/explore>
61. SMART [Internet]. Servier Medical Art. [cité 14 févr 2023]. Disponible sur: <https://smart.servier.com/>
62. Bekel L, Arnault JP, Brigant F, Podik JE, Chaby G, Lok C. Auto-diagnostic dermatologique des patients internautes : étude descriptive de 597 patients. *Ann Dermatol Vénérologie*. 1 déc 2014;141(12, Supplement):S297.
63. LEVY L. Enquête auprès de médecins généralistes sur la recommandation de site Internet de santé à la patientèle. sept 2021;
64. Institut National Du Cancer - Accueil [Internet]. [cité 15 févr 2023]. Disponible sur: <https://www.e-cancer.fr/>

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'information donnée au patient

Bonjour,

Je m'appelle Magali AUPHAN, je suis médecin généraliste remplaçante dans ce cabinet. Je réalise actuellement une étude dans le cadre de ma thèse pour finaliser mon cursus médical, et obtenir le titre de Docteur en médecine.

Lors de cette étude, j'interroge des patients du cabinet médical, sur **volontariat**, et selon leurs disponibilités par **entretien téléphonique**. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, le but de l'étude étant de récolter des idées diverses et variées sur le sujet d'étude, et d'en réaliser une synthèse.

Les entretiens, d'une durée estimée de 15 à 60 min seront **enregistrés** pour être retranscrits mot à mot de façon **anonymisée** et **confidentielle**. Les enregistrements audios seront détruits après retranscription.

Vous pouvez à tout moment changer d'avis et mettre fin à l'entretien sans fournir d'explication.

Si cela vous intéresse et que vous voulez bien participer à mon étude, merci de renseigner votre numéro de téléphone, ainsi que vos disponibilités.

En vous remerciant pour votre aide

Annexe 2 : Guide d'entretien final

Guide d'entretien

Bonjour, je m'appelle Magali AUPHAN, et je suis actuellement médecin généraliste remplaçant. Afin d'obtenir le titre de Docteur en médecine, je réalise une thèse dont l'étude porte sur **les attentes des patients concernant le site internet proposé par leur médecin généraliste**. Le but cette étude est de récolter vos idées sur le sujet, aussi variées soient-elles. Il n'y a donc pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

Durant cet entretien téléphonique, je vais vous poser des questions ouvertes. L'entretien est enregistré à l'aide d'un dictaphone, afin d'être retranscrit mot-à-mot puis analysé. Votre participation dans l'étude est anonymisée. L'enregistrement sera détruit après retranscription. Vous pouvez mettre fin à cet entretien à tout moment, sans fournir d'explications. Avez-vous des questions ?

Si vous êtes d'accord, pouvons-nous commencer dès maintenant ?

Question 1 : Avez-vous déjà recherché des informations de **santé sur internet** ? Si oui, voulez-vous détailler l'objet de votre dernière recherche ?

- *Information médicale ? ou recherche de professionnel de santé, demande de rendez-vous médicaux ?*
- *Par quel site êtes-vous passé pour rechercher ces informations ?*

Question 2 : Quelles sont vos **motivations** qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

- *Que recherchez-vous sur internet ? (Informations médicales ? Professionnels de santé ?)*
- *Qu'attendez-vous de ces recherches ?*

Question 3 : Quel niveau de **confiance** accordez-vous aux informations de santé retrouvées sur internet ?

- *Sur quels critères validez-vous ces informations ? Quel(s) élément(s) vous permettent de valider l'information retrouvée ?*
- *Des exemples de sites internet fiables ou non ?*
- *Parlez-vous de ces recherches avec votre médecin généraliste ?*

Question 4 : Seriez-vous intéressé par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

- *Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?*

Question 5 : Que souhaiteriez-vous y retrouver comme informations ?

- *Administratif ? Médical ? Autre ?*
- *Comment souhaiteriez-vous retrouver ces informations, sous quel type de format ?*
- *Sous quelle(s) format(s) souhaiteriez-vous trouver ces informations ? Vidéos, articles ?*

Question 6 : Avez-vous d'autres choses ou idées à rajouter sur ce sujet pour améliorer la prise en charge globale de votre santé ?

Entretiens

MA : investigateur

Entretien numéro 1 :

P1 : Homme, 40 ans, administrateur systèmes et réseaux

MA : Est-ce que vous avez déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P1 : Bien-sûr.

MA : Si oui, est-ce que vous voulez bien me détailler votre dernière recherche ?

P1 : Euh, c'était pour une vasectomie.

MA : Qu'est-ce que vous avez recherché ?

P1 : Alors les... les types de procédures différentes, la démarche surtout, qui contacter, dans quel ordre, les coûts éventuellement aussi, pour savoir un petit peu comment ça s'organisait, et puis, surtout après, quel genre de praticien faisait ça, sans poser trop de questions pour ne pas être jugé sur le, sur la (*rires*) sur la procédure.

MA : Ne pas être jugé, c'est-à-dire ?

P1 : Il y en a beaucoup sur les vasectomies, et encore plus pour les femmes, il y a beaucoup de praticiens qui jugent et qui s'estiment le droit de dire, « je pratique/je pratique pas », « vous devriez attendre pour faire des enfants ». Voilà. Ça ne m'intéressait pas d'entendre ce genre de discours là, en fait. C'est un choix personnel, donc j'ai préféré choisir un praticien qui respectait ces choix-là.

MA : D'accord. Où et comment avez-vous cherché ces informations ?

P1 : La plupart du temps, c'est sur les agrégateurs d'avis, principalement Google mais aussi d'autres qui existent. Alors je ne les ai plus en tête. Mais des agrégateurs d'avis sur les différents praticiens.

MA : D'accord. Alors, deuxième question, quels sont vos motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P1 : Le besoin et la nécessité clairement. C'est... ce n'est pas tellement par curiosité que je vais aller chercher une procédure qui ne m'intéressera pas, c'est vraiment parce que soit j'envisage d'y recourir, soit c'est parce que j'en ai vraiment besoin.

MA : De ces recherches, ce n'est pas de la curiosité, c'est vraiment de l'information que vous allez prioritairement chercher sur internet avant de vous tourner vers un professionnel de santé ?

P1 : Tout à fait, oui, eh oui. Des professionnels de santé, ils sont consultés de toute façon, me concernant hein ! Je suis passé par mon médecin traitant qui m'a redirigé vers d'autres collègues à elle, mais pour le coup, j'ai pris le temps, en fait, de voir qui était ces deux-trois collègues pour choisir, moi, après, de façon informée, en fait.

MA : Quel niveau de confiance accordez-vous aux informations de santé retrouvées sur internet ?

P1 : (*Rires*) Peu, très peu, en vérité. De la même façon que je ne fais que peu confiance aux informations globales sur internet. C'est, ça fait partie du métier en fait me concernant, donc, en essayant d'être critique et, le meilleur moyen, c'est de recouper l'information. Si on n'a qu'une seule source, c'est peu fiable, par défaut.

MA : Recouper l'information, c'est-à-dire ?

P1 : C'est-à-dire prendre plusieurs...chercher, trouver plusieurs sources d'informations, même avec des avis, des agrégateurs d'avis c'est difficile parce qu'il y a des faux comptes, il y a beaucoup de gens qui, mécontents, vont poser des mauvais avis volontairement pour descendre la personne. C'est difficile de se faire un avis éclairé, correct et surtout représentatif de la réalité en fait, donc il faut rester très critique. C'est, c'est vraiment plus une aide qu'une vérité générale en fait quand on va sur internet.

MA : Sur quels critères validez-vous les informations que vous trouvez ?

P1 : Sur leur redondance, en fait, principalement. Si on arrive à recouper plusieurs fois la même information, sur les procédures, sur les tarifs, pour ne pas parler que des avis, c'est que probablement l'information que j'ai obtenue est vraie, et le sérieux des sources également. Si je vais trouver, euh, par exemple, en temps de COVID, quand on cherchait beaucoup d'informations, tous, sur le fonctionnement du COVID et les vaccins, c'est sûr que j'aurais cherché l'information sur le Lancet, on a plus de chances de trouver quelque chose de sérieux que si on va sur Doctissimo, quoi. Ça dépend de de la source aussi, de la qualité de la source aussi, si elle est reconnue par les pairs.

MA : Justement, est-ce que vous avez des sites internet fiables et d'autres que vous savez qu'ils ne sont pas fiables du tout ?

P1 : Euh, non, ben, pas vraiment, pas vraiment, parce que je n'ai pas en tête les recherches que j'ai pu faire précédemment, je ne suis pas, j'ai pas de source de ça, et dans mon bureau je n'ai pas accès à mes historiques perso à la maison. Euh, (*rires*), de manière générale, éviter Facebook, j'ai cité Doctissimo tout à l'heure, c'est quand même pas tout à fait vrai, je sais qu'ils ont de très bons articles pour tout ce qui est publié par le site en lui-même, par contre, pour les avis qui sont donnés par les gens dessus, euh, si on se casse un orteil, on a un cancer quoi (*rires*) c'est difficile (*rires*).

MA : Du coup, seriez-vous intéressé par un site internet proposé par votre médecin généraliste ?

P1 : Euh oui oui, complètement, à partir du moment où on a une relation de confiance avec le médecin, on est plus à même justement dans ce qu'il pourrait publier, clairement, oui je pense que c'est une bonne chose.

MA : Et quel contenu souhaiteriez-vous y trouver ?

P1 : C'est difficile : de tout. (*rires*) Chaque patient va avoir envie d'y trouver ce qui l'implique, ce qui le touche personnellement. Me concernant, j'avouerais que pouvoir trouver de l'information viable, valable, face à la désinformation, serait un plus. Principalement liée aux différentes maladies COVID, que ce soit la MonkeyPox ou le Covid ou quoi que ce soit d'autres, histoire de pouvoir se servir de ces sources là quand on est convaincu du bienfait, en tout cas, par exemple, des vaccins ou autre chose pour pouvoir argumenter, parce que on n'a pas tous la fibre argumentaire. Euh, je sais pas, moi qui cherchait la vasectomie, justement, ça aurait été intéressant d'avoir justement ces renseignements-là. Clairement, ça dépend de ce que... des besoins de chacun, je pense, c'est tellement vaste la santé. De tout.

MA : Donc, vous attendez plutôt des informations médicales. Est-ce que vous souhaiteriez trouver des informations d'ordre administratif par exemple ?

P1 : Euh, oui, clairement, oui... oui, oui. Savoir comment on peut obtenir des remboursements pour telle ou telle procédure. Comment avoir éventuellement, je ne sais pas moi, des aides ou des trucs comme ça. C'est très utile, c'est indispensable en vérité. Oui, bien-sûr, oui.

MA : Sous quelle forme souhaiteriez-vous trouver ces informations ?

P1 : ...

MA : Des vidéos, des articles, des liens vers d'autres sites ?

P1 : Simple et accessible. Le problème des liens vers d'autres sites, je suppose que c'est assez peu consulté. Les gens ont tendance à rester sur le site, auquel ils font confiance, donc je proposerai peut-être plutôt des fiches, des plaquettes, des PDF, ce genre de choses-là. De l'information directement sur le site éventuellement. Mais quelque chose d'imprimable oui, des petites plaquettes, qu'on puisse se balader à droite, à gauche, qu'on puisse aller au guichet de la CPAM, ce genre de choses pour dire, ben voilà, j'ai imprimé ça sur mon site AMELI, ou autre, le site du médecin, disant que j'ai le droit à cette aide-là, ou ce remboursement-là. Contacter son assurance maladie, sa mutuelle, ce genre de chose, ça peut être intéressant pour naviguer justement dans tout ce bazar administratif.

MA : Merci pour ces réponses. Est-ce que vous avez d'autres choses ou idées à rajouter sur ce sur sujet ?

P1 : (Soupir) euh, oui, peut-être. Pour revenir aux avis. Il me semble que ça avait déjà été tenté de créer un réel agrégateur d'avis qui puisse être cohérent, sourcé et surtout contrôlé, pour qu'il n'y ait pas trop de désinformation dessus. Il me semble que l'ordre des médecins, avait débouté la demande de création de ce genre de site de l'entreprise. Si c'est fait par un médecin, par, en tout cas, un médecin traitant ou si ça fait partie de l'ordre des médecins, ça peut être bien. Mais clairement, il y a un besoin, en fait, ne me concernant pas hein, principalement. Je pense aux gens en minorités, aux femmes, la plupart du temps, mais encore beaucoup d'autres gens qui sont en difficulté pour trouver des praticiens qui ne jugeront pas, pour les personnes trans, pour le LGBT, pour des problématiques de santé qui sont très particulières, qui ne sont pas forcément bien reçues dans des cabinets de médecine classiques, puisqu'ils sont face à des médecins qui sont parfois mal informés ou juste pas forcément bien formés non plus. Sur ces problématiques-là, problématiques de genre, il y en a beaucoup. On a besoin d'informations pour ça, d'informations de, pour savoir justement qui consulter, comment, ce que ça prend comme temps, ce que ça coûte, ces choses-là, c'est important.

MA : Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter ?

P1 : Là, comme ça, je pense qu'on a fait le tour. (*rires*)

MA : Très bien, merci pour votre participation.

Entretien numéro 2 :

P2 : Femme, 66 ans, secrétaire administrative retraitée

MA : Avez-vous déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P2 : Euh, oui, oui, oui, ça m'est arrivé.

MA : Voulez-vous me détailler votre dernière recherche ?

P2 : La dernière recherche, ah oui, je voulais acheter des, vous allez rigoler, des graines de chia, voir ce que ça faisait. Plusieurs copines m'ont dit, « il faut manger des graines de chia, ça fait maigrir, ça fait maigrir ». J'ai regardé, non, ça fait pas maigrir, hein, je veux dire. C'est un coupe faim, mais faut faire attention. Ça m'a donné l'idée de faire très attention à ce qu'on prend.

MA : De faire très attention à ce qu'on prend, c'est-à-dire ?

P2 : Ben, disons que moi, la collègue elle me dit « tu prends trois ou quatre cuillères à soupe, tu mets dans un yaourt, tu mets au frigo, puis tu sers ça le matin et le quatre-heures ». Et quand je regarde sur internet, c'est maximum 20 grammes, et il faut pas s'amuser, quoi, je veux dire, il faut pas le boire comme ça, il faut pas le manger comme ça. Il faut que ça soit dans de l'eau, parce que les graines de chia, ça gonfle. Ça m'a bien renseigné, voilà.

MA : Où et comment avez-vous chercher ces informations ?

P2 : Ah ben, c'était sur internet, sur internet là. J'ai demandé graine chia, euh... la recette, comment ça se passe et il me disait tout, quoi. Internet, c'est vraiment bien pour ça.

MA : Quels sont vos motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P2 : Et ben disons que moi, j'ai un petit peu de poids (*rires*) pas beaucoup. Je dois avoir cinq kilos de trop. Mais c'est 5 kg de trop, alors je fais un petit peu attention à ce que je mange et tout. Puis quand j'ai quelqu'un qui me dit, tiens, fais-ci, fais-ça, avant de faire, je me renseigne sur internet, voilà, c'est tout.

MA : Et qu'est-ce que vous attendez de ces recherches ?

P2 : Ah ben, des réponses ! Des réponses à mes interrogations, je veux dire, voilà, moi je change pas directement comme ça, je vais faire comme ma collègue, elle fait

ci, elle fait ça, non, je regarde quand même, mais sur plusieurs sites, je veux dire, je vais pas que sur un site, je regarde sur plusieurs sites, et puis la plupart ils disent tous pareils, et ben voilà, c'est tout, faut faire attention, voilà, voilà... non, je fais attention quand même.

MA : Vous faites attention, c'est-à-dire ?

P2 : Et ben, je dis, je vais pas ... euh... dire bon ben tiens, tu as les autres qui disent ça, faut faire ça. Voilà, faut faire quand même attention à ce qu'ils disent, c'est peut-être véridique mais faut faire quand même attention à ce qu'ils disent, voilà. Je sais pas si vous comprenez ce que je veux dire, mais.

MA : Oui, j'ai compris. Quel niveau de confiance accordez-vous aux informations de santé retrouvées sur internet ?

P2 : Euh, moi, je dirais, 70 %. Oui, ouais, pas plus, parce que bon, parfois ça fait un peu peur, puis quand vous en parlez à votre généraliste, il dit « non, faites attention à ça, c'est pas comme ça, c'est pas comme ça ». Voilà.

MA : Vous en parlez à votre généraliste ?

P2 : Ah oui, oui, moi quand j'ai un souci, j'en parle à ma généraliste, elle est super. J'ai de la chance d'avoir quelqu'un comme elle. Et, je veux dire, de suite, je vais lui dire, j'ai vu ça, qu'est-ce que vous en pensez ? alors elle me dit, « bon, c'est bon, ou c'est pas bon ». On en discute voilà, très bien. Non, non, moi je fonce pas comme ça, je réfléchis quand même. (*rires*)

MA : Vous avez des exemples de sites fiables sur internet ?

P2 : Ah ben il y a « médecine santé », là, la « santé médecine », je sais plus comment c'est le site, eux par contre, ils sont fiables. Je veux dire, jusqu'à maintenant, quand je regarde, ils expliquent bien les choses, impeccable sur la santé, quoi.

MA : Qu'est-ce qui vous dit que ce site est fiable ?

P2 : Ben par rapport aux commentaires des gens, ce que les gens racontent, mais bon, je vais dire, je regarde, je lis, je vais voir mon docteur pour dire : « est-ce que c'est bien ou c'est pas bien ? » ». Voilà, je regarde pas, je regarde, mais pas plus. C'est de la curiosité, voilà, c'est de l'information, mais après je me renseigne quand même auprès de mon docteur. Est-ce que c'est bien ? Est-ce que c'est intéressant ? Est-ce qu'il faut le faire ? voilà, voilà, voilà. Voilà.

MA : Seriez-vous intéressée par un site internet proposé par votre médecin généraliste ?

P2 : Euh, ben oui, pourquoi pas. Mouais. Surtout pour, disons, en cas d'urgence, dire « voilà, j'ai ce problème, qu'est-ce qu'on peut faire ? », faire des ordonnances sur internet, comme ils font, là, les médecins, à SOS médecins, je sais plus qui là. Euh, voilà, ce serait bien qu'elle ait un site, ce serait très bien ça, oui. Qu'on puisse converser avec elle, dire : « voilà, j'ai ça, est-ce que je peux avoir une ordonnance ? », et après je lui envoie la carte vitale, elle encaisse et tout, quoi, je veux dire. Un système, euh, ça serait bien, ah oui. Je pense qu'elle aurait moins de client au cabinet, et je pense que sur internet, ce serait pas mal. Ça c'est vraiment un truc à faire oui.

MA : Donc plutôt un système de téléconsultation ?

P2 : Tout à fait, voilà, ça ce serait bien, ah oui.

MA : Est-ce que vous y verriez d'autres avantages à ce site internet ?

P2 : Euh, non, parce que pour prendre rendez-vous, elle a un site exprès qui est génial. Non juste pour dire « voilà, j'ai 40 de fièvre, je suis couchée, comment je fais, je peux pas venir » Un truc comme ça, au lieu d'appeler les pompiers, au lieu d'appeler les urgences, « est-ce que vous pouvez m'envoyer une ordonnance ? », je vous envoie ma carte vitale, vous encaissez. Vous voyez ce que je veux dire ? En cas d'urgence, voilà. Parce que quand on a 40 de fièvre, on peut pas se déplacer et souvent on attend d'être mieux pour aller voir le docteur, ça fait trois-quatre jours qu'on est couché dans le lit avec 40 de fièvre et qu'au bout du cinquième jour, on y va puis on dit « bon j'ai été malade, hein ». Mais bon après on nous traite, mais bon, ce qui a été important, et bien, souvent, ben, on va appeler les pompiers et le SAMU pour ça. C'est un petit peu embêtant ça. Je pense qu'actuellement il manque quelque chose là, il y a quelque chose à faire, surtout pour les urgences, je veux dire quelqu'un qui est couché, qui peut pas se lever, voilà, quoi.

MA : Est-ce que vous voyez des inconvénients dans ce site ?

P2 : Non, il y a rien, moi, je veux dire, vous faites un message le matin, et qu'elle vous répond une heure ou deux heures après. Il n'y a pas de soucis. Je veux dire, au moins, on connaît l'ordonnance, sans voir le docteur, puis elle nous donne un médicament, et puis voilà, qu'on nous dise au moins comment ça se précise, c'est tout. Ce serait super, ce serait super. Mais il faut qu'elle réponde dans la journée quand même, faut pas trois-quatre jours après, quoi, voilà.

MA : Quel contenu souhaiteriez-vous y trouver, à part les téléconsultations ?

P2 : Non, non, je vois pas, non, je vois pas.

MA : Des informations médicales ?

P2 : Ah oui, pourquoi pas, mais bon, euh, après, bon, euh, j'ai (pfff), information médicale, pourquoi mais il faudrait que ce soit pour chaque patient, c'est pas possible. Non, puis après les docteurs, ils doivent savoir des choses que nous on ne doit pas savoir non plus, quoi, c'est ça, on n'est pas docteur non plus, voilà quoi. Non, ce serait juste, je pense que juste pour dire ce qui se passe, puis d'avoir des ordonnances. Non, parler des maladies tout ça ? non, je pense pas, je pense pas ?

MA : Sur l'organisation du cabinet ?

P2 : Euh, non, je ne sais pas non. Pour l'instant, c'est bien. Je viens voir ma généraliste, ça se passe bien, les rendez-vous sont impeccables, ça va tout seul. Non, rien d'autre, non.

MA : Avez-vous d'autres idées à rajouter sur le site internet du généraliste ?

P2 : Non, ça va. Je veux dire, juste que quand vous faites un message, qu'on vous réponde le plus tôt possible, ou après ses consultations du matin, ou le soir avant que les pharmacies soient fermées. Vous voyez ce que je veux dire ? Voilà, les ouvertures de pharmacie qu'on puisse aller chercher les médicaments. Que quand tu as 40 de fièvre dans le lit, au moins qu'on puisse au moins commencer à se traiter. Et puis, faire par messagerie, ou par téléphone ou par Visioconférence, vous voyez, par vidéo. Par exemple, si le docteur veut voir la personne, voir l'état qu'elle est, voir sa langue, ou voir, je sais pas moi, faire ceci, faire par vidéo. Vidéo, par téléphone, ou par messagerie, ce serait bien ça, les consultations.

MA : Finalement, ce que vous attendez de ce site est un site de téléconsultations ?

P2 : Tout à fait, voilà, avec trois possibilités : la messagerie, ou après qu'elle puisse envoyer les ordonnances ou par téléphone ou par vidéo, si elle a besoin de voir la personne.

MA : Très bien, merci pour votre participation.

Entretien numéro 3 :

P3 : Homme, 75 ans, fonctionnaire retraité

MA : Est-ce que vous avez déjà recherché des informations sur internet concernant la santé ?

P3 : Oui, exactement, et particulièrement pour moi. Par exemple, hier, j'ai été voir mon médecin, parce qu'aujourd'hui, je ressens les mêmes symptômes que j'ai déjà eus et qu'on m'a traité au cours de la polyarthrite rhumatoïde, trois fois, avec deux médecins différents, j'ai fait des périodes qui ont duré, parfois, deux voire trois mois avec du Cortancyl, et aujourd'hui, je suis à nouveau sous traitement Cortancyl pour une période d'un mois avec mon médecin que je reverrai le 3 octobre, donc moi, tous les matins, j'ai les doigts ankylosés, les poignets quasiment paralysés, j'ai les épaules qui ont du mal, je peux pas lever mes bras, enfin, bref, j'ai pleins de symptômes qui ressemblent à ceux que j'ai déjà connus, donc aujourd'hui, effectivement, je suis allé sur internet, déjà, avec le mot « ankylose », on m'a sorti « polyarthrite rhumatoïde » notamment, et il n'y a pas que ça. Donc voilà, donc oui, je vais sur internet quand j'ai un symptôme, quelque chose ou alors un médicament pour voir un petit peu, euh, ben, les effets indésirables, des fois. Voilà, oui, oui, je consulte, je consulte internet pour la santé, et la mienne en tout cas.

MA : La vôtre...

P3 : Oui, la mienne, ou celle de ma femme, hein, bien-sûr, mais bon, je veux dire, je ne consulte pas pour quelqu'un d'autre.

MA : Où et comment vous cherchez cette information ?

P3 : Avec Google...

MA : Quelles sont les motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P3 : Eh bien, je viens de le dire. Des éventuels effets secondaires qui ne sont pas inscrits sur les notices, pour un médicament. Et puis, pour une pathologie, savoir un peu plus ce qui provoque la polyarthrite rhumatoïde, quels sont les traitements de la polyarthrite rhumatoïde. Tout ça, j'essaye de savoir, j'imprime et puis après, bon avec mon médecin, ben voilà, on fait le point. Mais j'ai déjà une connaissance, en tant que patient. Une connaissance un peu plus approfondie, que... du malaise que je subis, quoi. Voilà.

MA : Qu'attendez-vous d'autres de ces recherches que de l'information, de la connaissance ?

P3 : De compléter un peu mon information, parce que, à force, par exemple, pour cette pathologie-là, la polyarthrite, j'ai déjà eu trois traitements, donc j'en connais déjà un peu les aboutissements. Je sais que, au bout d'une période, que j'appelle période, je n'ai plus de fourmillements, je n'ai plus d'ankylose, je n'ai plus de mouvements bloqués et je peux lever mon bras pour aller chercher quelque chose en hauteur. Ça, je le sais par la pratique, mais j'essaye de compléter mon information au travers de divers avis médicaux, principalement. Parce que je ne cherche pas trop les avis des internautes, parce que c'est un peu n'importe quoi des fois. Mais des médecins par exemple qui vous disent « attention, par exemple, la cortisone, il ne faut pas qu'il y ait... euh... Qu'on aille à la plage en plein soleil, etc. » donc il faut faire attention à ça. Ensuite, ben par exemple, quand on a eu les vaccins, il faut diminuer la cortisone jusqu'au moment où on va vous injecter une dose, et après, on reprendra la cortisone après. Donc tout ça, c'est grâce à internet que j'ai su qu'il ne fallait pas que je me présente avec de la cortisone au moment du vaccin.

MA : D'accord.

P3 : Voilà, donc internet, je répète, quand on veut bien s'en servir correctement, moi, pour moi, c'est un bel outil. Après on y trouve tout et n'importe quoi sur internet.

MA : Justement, je rebondis là-dessus. Quel niveau de confiance accordez-vous aux informations de santé retrouvées sur internet ?

P3 : Oh, bah, je vais dire, je vais un peu dépasser la moyenne, je vais dire 60-65 % mais je n'irai pas au-delà, car ma connaissance médicale m'interdit de prendre au mot, même venant d'un professionnel de santé, et que je ne connais pas. Parce qu'aujourd'hui, on se retrouve en face, et Doctolib le sait très bien, de faux médecins. Et voilà, ce que j'ai appris avec internet, c'est que Doctolib s'est fait avoir avec des praticiens qui n'étaient pas diplômés. Et ça, c'est dangereux si on fait entièrement confiance à Doctolib, parce que je ne prends pas rdv avec Doctolib. Moi, je veux qu'il y ait, y compris mon médecin traitant, elle a accepté de me donner son numéro de portable professionnel, en cas d'absence de l'assistante médicale, par exemple quand elle était en formation. Donc ça, j'apprécie beaucoup, je n'abuse pas de la confiance de mon médecin traitant, mais on communique par mail, elle et moi, et ça, j'apprécie beaucoup. J'ai aussi mon dermatologue, qui lui aussi, m'envoie des fois une ordonnance par internet, parce que pour avoir un rdv avec lui, il faut attendre deux ou

trois mois. Et donc, la confiance réciproque entre un médecin et son patient, pour moi, c'est essentiel, et c'est très important, et j'ai remercié mon médecin traitant, de sa confiance, de son écoute, comme de la vôtre d'ailleurs, je vous remercie, de m'écouter, parce que je suis un peu long, et puis voilà, donc la confiance, euh, pour moi, je ne l'ai pas avec Doctolib. Si vous pouvez traduire tout ça.

MA : Oui. Concernant les informations que vous trouvez sur internet, Doctolib ou autre, quels sont les critères qui vous font valider cette information ?

P3 : Bah, c'est les critères, c'est l'origine de l'information. Si ça vient d'un professeur de l'université de, je vais dire, de la Timone à Marseille, je vais avoir confiance en cette information. Si ça vient du Dr Dupont qui est dans la Creuse, je vais quand même me méfier un petit peu. Après, c'est qu'on est à côté de la Timone, j'y suis allé moi aussi, et bon, bah, j'ai un peu plus confiance, je mets entre guillemet Pr Raoult, ça, c'est autre chose. Mais voilà, si l'information vient d'une entité reconnue_médicale, reconnue et ben, non seulement par moi mais nationalement reconnue, oui, je prendrai l'information bonne pour moi, oui, ça c'est sûr.

MA : Et comment jugez-vous qu'une entité soit reconnue ou pas ?

P3 : Eh bien, c'est sa provenance, moi si c'est marqué la Timone Marseille, bon, voilà, ça y est, pour moi, c'est 90%, j'ai confiance. Après, si c'est Dr Dupont, et on ne me dit pas où il est et alors qu'on me dit, il est dans la Creuse, là, là-bas, machin, non, je ne la prendrai pas pour moi. Alors je suis un peu arbitraire, mais quelque part, je vais privilégier des institutions qui sont reconnues, la Timone, c'est reconnu, la Salpêtrière à Paris, c'est reconnu. Enfin, voilà, je vais pas plus développer. Mais pour moi, c'est vrai que l'origine, la provenance, en plus avec les précisions des coordonnées éventuelles, ça je vais la prendre pour moi cette information. Ensuite, je verrai mon médecin avec cette information, et avoir son avis. Parce qu'en dernier lieu, je garderai l'avis de mon médecin traitant comme étant le bon avis. Je n'irai pas dire à mon médecin traitant, « euh, écoutez, voilà, j'ai vu ça sur internet, vous me faites cette ordonnance parce que... » NON, je ne donnerai pas d'ordre à mon médecin traitant. Je lui dirai que j'ai vu, et je lui citerai le nom du professeur par exemple de Marseille. Ça lui indiquera quelque chose, et après, c'est elle, mon médecin traitant, qui a ma santé en main. Ça c'est clair.

MA : Seriez-vous intéressé par un site internet proposé par votre médecin généraliste ?

P3 : Alors, le médecin généraliste nous donne un site internet pour prendre des rendez-vous, j'y suis allé une seule fois et au bout de 25 min, on m'a dit de refaire l'appel, donc j'ai dit, c'est terminé, alors c'est vrai que je suis un cas particulier. L'assistante médicale m'a donné son numéro de portable du cabinet, donc, je passe par elle pour avoir mon médecin traitant. Donc, tout ça, j'apprécie énormément, le contact. J'ai toujours été, moi, pour les contacts humains dans ma vie, et pas pour la dématérialisation. Avec la société moderne, il faut que ce soit tout par internet, par application sur votre téléphone, etc. Ça, ça m'horripile. Je suis en train de m'énerver, alors je vais me calmer.

MA : Vous avez évoqué le site internet de prise de rdv, mais seriez-vous intéressé par un site internet qui propose de l'information, qui serait fait par votre médecin généraliste ?

P3 : Bah, si elle me le propose, elle, bah oui. Je vais répondre, oui. Parce que je sais qu'elle ne va pas me proposer un site blingbling ou un site de rencontre, non. Elle va me proposer quelque chose de sérieux, alors je vais répondre oui.

MA : Ce serait un site qu'elle, ou l'ensemble des médecins généralistes du cabinet créeraient, que verriez-vous comme avantages à ce site internet ?

P3 : Eh bien, l'avantage, c'est que ce sera très localisé, ce sera à notre portée, puisque ce sera à Lançon de Provence. Donc, très localisé. On va pas nous envoyer, enfin, peut-être que le site sera localisé ailleurs, mais je veux dire, on va rester dans notre ambiance lançonnaise de communication, on va dire amicale. Parce que finalement, parce que je considère mon médecin traitant, je la considère comme une amie. L'assistante médicale aussi. Donc moi, j'ai considéré quelque chose : ces conseils que me donnerait mon médecin traitant, comme quelque chose, oui, pour moi, comme très avantageux. Je prendrai.

MA : Quel contenu souhaiteriez-vous trouver sur ce site internet ?

P3 : Et bah, la plupart des pathologies courantes. Euh, par forcément celles qui sont de l'ordre des grands spécialistes de la planète, spécialistes médicaux de la planète. Moi, savoir quelque chose sur des complications d'une grippe, s'il y a quelque chose de nouveau qu'on ne connaissait pas, oui. Si ce site m'apporte un complément d'informations sur ce que je connais de la grippe en général, oui, bien-sûr, je vais demander à ce que ce site me fasse des compléments sur des pathologies, allez, on va dire, courantes. Je vais pas chercher quelque chose qui arrive une fois sur dix millions. (tousse) Oui, oui, je suis en train de réfléchir, oui bien-sûr, mon médecin

traitant, un site internet, sur des pathologies que l'on peut éventuellement trouver dans notre quotidien. Là, je suis en train de tousoter un petit peu, parce que j'ai une poussière au fond de la gorge, alors je me dis, attention, si cette poussière ne s'en va pas, ça peut être un début de rhume, de grippe, je ne sais pas. Euh, oui, ben je prendrai ça comme une bonne information et j'irai voir mon médecin traitant pour qu'elle me donne un traitement. La recherche que je dirai, c'est éventuellement pour prendre rendez-vous avec mon docteur derrière.

MA : Donc, vous souhaiteriez trouver des informations d'ordre médicale, est-ce que vous souhaiteriez en trouver d'autres plutôt d'ordre administratif ou organisationnel, par exemple ?

P3 : Administratif, oui, par exemple, j'ai eu l'occasion, parce que j'ai eu un cancer de la peau. Donc le dermato me traite notamment au niveau de mon crâne, mes croûtes, et donc il me les brûle. Et il m'a envoyé voir son patron, le Professeur G à l'hôpital, qui m'a fait une biopsie un peu particulière. Depuis, je l'appelle le grand sioux. Parce qu'il ne m'a pas prévenu. Le Dr F quand il me fait une biopsie, il me prévient, il me dit « je vais vous endormir localement » et il vient doucement, et puis, je ne sens rien. Or, Pr G m'a pas prévenu, et il a pris son scalpel et il a scalpé, il m'a enlevé cette croûte qui a saigné tout de suite, et puis voilà. Après, avec mon médecin traitant, je vais vous avouer quelque chose, elle me dit : « oui, Professeur, tout ça, ils ont des langages, quand on a des réunions, on ne se comprend pas trop ». C'est vrai qu'ils sont supérieurs aux médecins conventionnels de la zone communale. Alors ces messieurs se prennent pour les plus forts du monde... Donc j'ai eu aussi d'autres pathologies, je vous le dis. J'ai été opéré deux fois du canal lombaire, par le neurologue chirurgien qui lui, m'a de façon irrespectueuse, m'a sorti de son cabinet en me disant « foutez le camp ». Et ça, ce n'est pas le langage d'un médecin neurologue. On a le respect du patient, or, dans le monde des spécialistes, mais de haut niveau, ben, je pense que ces messieurs se prennent un petit peu trop, trop, trop au sérieux, et en tout cas, ne respectent pas leurs patients. Parce que moi, à l'époque j'avais 73 ans, et le neurochirurgien devait en avoir 45 peut-être 50, ben je sais pas moi, euh, on respecte la personne qui est en face de vous. Voilà, je ne sais pas ce que vous en pensez ?

MA : Du coup, si on se recentre sur ce site internet là, vous avez commencé à me parler du côté administratif, qu'en attendez-vous ?

P3 : Alors excusez-moi, je suis un petit peu... euh, oui, l'administratif, avec mon dermatologue, quand il m'a envoyé à la Timone, il m'a fait un formulaire à remplir, un

formulaire de prise en charge pour que je sois emmené en taxi, et que je sois ramené en taxi. Ben ce formulaire-là, il était périmé, donc il a fallu que ce soit mon médecin traitant qui refasse la démarche, et depuis, et bien, je suis dispensé d'honoraires lorsque ça touche mon crâne, parce que je suis pris, comment ça s'appelle, en ALD, allocation longue durée ?

MA : Affection longue durée.

P3 : Et donc, voilà, le dermatologue, gentiment par mail, je l'ai informé gentiment que son formulaire était périmé et qu'il faudrait qu'il demande à la sécu des formulaires nouveaux. Donc oui, que le site internet me dise « vous avez le droit » ou tout au moins, « demandez à votre médecin une prise en charge avec le formulaire CERFA numéro tant, etc., etc... J'en ai enregistré dans mon ordinateur des tonnes, de CERFA numéro tant, tant, quand j'étais en activité pour défendre des salariés, ou pour les conseiller aussi. Donc, je sais, oui effectivement, qu'il y a des formulaires administratifs concernant telle ou telle pathologie. Donc, oui, oui, que ce site internet me propose de trouver, effectivement des démarches administratives, oui, je prends l'information.

MA : Qu'il vous informe des démarches administratives ou vos droits ?

P3 : Concernant nos droits aussi, effectivement. Quand on parle d'informations administratives, c'est vrai que la France est un pays de droit, mais aussi un pays où il y a énormément de lois, de décrets, etc. Parce que j'ai défendu aussi des salariés devant des tribunaux, ben je peux vous dire que, le législatif est très important, lorsqu'on veut faire reconnaître un droit à un salarié, notamment, ou à une personne, si on est dans le civil, ou à une société, si on est dans le droit des sociétés. Mais c'est vrai qu'aujourd'hui, connaître ses droits, euh, vous allez me dire que la majorité des gens, ne regarde pas quand ils vont à l'hôpital, c'est affiché, il y a une affiche, « vos droits », machins, etc. C'est détaillé. Moi quand je regarde dans une salle d'attente, personne ne regarde ce genre d'information, alors qu'on devrait quand même lire un petit peu ce qu'il y a. Moi, quand je lis dans la salle d'attente de mon médecin traitant, il y a eu un affichage nouveau concernant la sécu, etc., etc., vos droits et vos devoirs, moi j'ai tout lu. Et il n'y a personne qui se lève pour aller lire tout ça.

MA : Les informations en salle d'attente, vous souhaiteriez qu'elles soient retrouvées sur le site internet ?

P3 : Oui, oui, ça, si ces informations-là, je pense qu'elles sont visibles par voie internet, numérique, euh, oui, oui, ce genre d'affiche, je l'enregistrerais en fichier PDF et je l'imprimerais si j'ai besoin de la lire mieux qu'à l'écran. Moi, je suis preneur, je veux que

ce site internet me procure des informations que je ne connais pas, ou que je connaîtrais pas en lisant la Provence, voilà. Oui, tout à fait, oui bien-sûr.

MA : Sous quelles formes souhaiteriez-vous trouver ces informations ?

P3 : ...

MA : Vidéos ? Articles ?

P3 : Non, articles, moi je suis article. Les vidéos, oui j'en ai quelques-unes, mais si vous voulez, moi je suis assez... plutôt branché fichier PDF pour que je puisse imprimer après. Donc ce sera plutôt version numérique mais pas trop vidéo. Mais je ne les refuse pas, parce que malheureusement, alors ça, c'est encore un autre médecin, le chirurgien orthopédiste, quand il m'a opéré de ma prothèse de hanche droite, je suis allé sur internet et j'ai vu comment est pratiquée l'opération prothèse totale de hanche, PTH. Eh bien, quand je vois comment on prend un maillet et un burin, et bah (*rires*), j'ai pris peur. Et il m'a dit qu'il ne fallait surtout pas regarder les vidéos. Donc ça, c'est un conseil que je peux donner à d'autres personnes : n'allez pas voir d'opérations avant qu'elles soient faites. Moi j'ai fait cette bêtise, et je ne la referai pas, parce que j'ai pris peur. Heureusement que j'étais endormi totalement, et quand vous voyez un maillet et un burin pour venir désolidariser une articulation de la hanche, bon, ça fait peur.

MA : Donc il y a des choses que vous ne voudriez pas voir sur ce site internet ?

P3 : Oui, et je proposerais qu'on mette un avertissement : attention : ces vidéos sont réservées aux professionnels. Moi, je les mettrais pas en libre-service pour les particuliers. Après, votre médecin, s'il le souhaite, et s'il juge que c'est pas très grave, il peut vous montrer la vidéo, mais dans son cabinet. Moi, je ne serais pas pour les vidéos. Voilà.

MA : Est-ce qu'il y a d'autres formes sous lesquelles vous souhaiteriez trouver cette information, d'autres idées ?

P3 : Ben, par exemple qu'on me donne des coordonnées, des adresses utiles pour en savoir plus sur telle pathologie, qu'on me donne aussi, parce qu'il peut arriver qu'il y ait un site internet spécialisé, notamment, par exemple pour la polyarthrite rhumatoïde, s'il y a un site spécialisé là-dessus, ben qu'on me le propose avec un lien, je clique dessus et puis j'aurai les informations que je souhaiterais, oui.

MA : Donc, des liens vers d'autres sources d'informations ?

P3 : Oui, tout à fait, des liens informatiques, très pratiques, il suffit de cliquer dessus et puis après, on a une multitude d'informations que l'on ne connaissait pas, Oui, voilà, oui, ça fait progresser, bien-sûr.

MA : Avez-vous d'autres choses à rajouter sur ce sujet ?

P3 : Euh, alors, des idées, je vous ai donné la suggestion que les vidéos ne soient pas, qu'on ne les retrouve pas comme ça, libres, sur les sites internet. Mon exemple à moi, la PTH, en est la preuve. J'en ai parlé au chirurgien qui m'a dit : « mais attendez, il ne faut pas y aller ». Et beh, s'il ne faut pas y aller, il ne faut pas proposer au public, il faut que ça reste dans le giron professionnel. Ensuite, si le chirurgien souhaite me faire visionner cette vidéo, ben d'accord, mais c'est lui qui me la fera découvrir et qui me la commentera. Parce que le maillet et le burin... parce que le chirurgien, c'est pas un maçon, c'est pas un démolisseur, c'est un chirurgien, voilà. C'est une suggestion, j'en ai pas 36000, celle-là, si vous voulez la prendre, prenez là.

MA : Merci.

Entretien numéro 4 :

P4 : Femme, 67 ans, retraitée travail administratif

MA : Avez-vous déjà recherché sur internet des informations concernant la santé ?

P4 : Non.

MA : Jamais, vous n'avez jamais cherché d'informations médicales ?

P4 : Non, parce que je ne veux pas savoir.

MA : C'est-à-dire ? Vous ne voulez pas savoir ?

P4 : Euh, par exemple, voilà, le cardiologue m'a donné des médicaments. Je ne veux pas savoir les contre-indications. Vous savez, parce que quand on a un médicament, ils disent « attention, gnagnagna », je préfère pas savoir. Parce que je me souviens de ma belle-mère, quand elle prenait... quand on lui prescrivait : de suite, elle regardait les contre-indications, et elle disait « à ce moment-là, alors je prends pas ». Alors je préfère faire l'autruche, et pas savoir.

MA : Donc ne pas savoir, ça vous rassure ?

P4 : Un peu, oui.

MA : Là, on parle d'information médicale, mais avez-vous déjà recherché d'autres informations comme un professionnel de santé, des rendez-vous médicaux ?

P4 : Ben, quand par exemple, mon médecin traitant m'a dit qu'il fallait chercher un cardiologue. J'ai cherché où est-ce que je pouvais trouver un cardiologue, voilà, c'est ça que vous voulez.

MA : Oui, ça en fait partie aussi, des informations plus générales. Comment avez-vous fait pour cette recherche ?

P4 : Alors, j'ai commencé comme ça, j'ai appelé, ça ne répondait pas. Et dans l'après-midi, mon médecin traitant m'a appelé et m'a dit : « voilà, je vous ai pris rdv avec tel cardiologue, vous avez rendez-vous lundi soir », donc je n'ai pas eu à chercher plus.

MA : Et quand vous aviez recherché, comment avez-vous recherché sur internet ?

P4 : Ben, genre annuaire téléphonique. Je sais pas comment, j'ai cherché « cardiologue, Salon-de-Provence ».

MA : Pas sur un site spécifique ?

P4 : Non, pas Doctolib ou autres, voilà, je sais pas comment. J'ai cherché comme ça.

MA : Quelle confiance accordez-vous aux informations de santé que vous pourriez retrouver sur internet ?

P4 : Euh, je préfère demander à la source, c'est-à-dire au docteur.

MA : Vous n'allez pas chercher sur internet ?

P4 : Non

MA : Seriez-vous intéressée par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

P4 : Euh, qu'est-ce que c'est qu'un site internet créé par votre médecin, c'est-à-dire, il ferait quoi ?

MA : C'est-à-dire, votre médecin généraliste crée un site internet, on parlera du contenu dans un second temps. Est-ce que ça vous intéresserait un site internet qu'il créerait lui-même, qu'il alimenterait lui-même ?

P4 : Euh, oui, mais comment vous dire. Ça ferait quoi ? Parce qu'au lieu de lui demander à lui, j'irai sur ce site-là ?

MA : Ce serait en complément des consultations avec lui ?

P4 : Je ne sais pas si je consulterai ce genre de choses. Je sais pas, franchement, je ne sais pas. Je préférerais prendre rendez-vous avec mon médecin et lui demander.

MA : Si jamais votre médecin généraliste crée ce site, et qu'éventuellement, vous seriez intéressée, quels types d'informations souhaiteriez-vous y retrouver ? Qui vous sembleraient utiles ?

P4 : Utile ? Euh, je vois pas, franchement, je vois pas, là, je ne peux pas répondre, je ne vois pas.

MA : Par exemple, des informations d'ordre médical ?

P4 : Ben non, je préfère (*rires*), je vais vous paraître, euh, mais je préfère aller demander.

MA : Ou sur le plan organisationnel ?

P4 : Ah ben ça, les jours et les horaires, je les ai sur internet, j'ai pas besoin d'un site pour ça.

MA : D'accord. Bon, c'est vrai que vous, vous n'êtes pas vraiment intéressée par ce site-là, vous préférez prendre directement rendez-vous avec votre médecin ? Il n'y a pas d'information sur ce site qui pourrait vous apporter de la réassurance, par exemple, en attendant une consultation, en attendant votre rdv ?

P4 : Non, je crois pas. Je préfère le contact humain, que le truc sur internet. Il y a tellement... oh remarquez, si c'est fait par un médecin, il n'y a pas de fausses nouvelles ou fausses informations, mais je reste sur le contact humain.

MA : Je vous remercie pour vos réponses.

Entretien numéro 5 :

P5 : Femme, 26 ans, assistante commerciale et administrative

MA : Avez-vous déjà recherché sur internet des informations concernant la santé ?

P5 : Oui.

MA : Voulez-vous bien me détailler votre dernière recherche ?

P5 : Euh, ma dernière recherche : hernie discale.

MA : Qu'avez-vous recherché ?

P5 : Savoir comment... trouver des exercices pour soulager des hernies discales et comment ça se soignait puisque j'ai vu un neurologue il y a une semaine concernant mes hernies discales.

MA : Vous avez consulté internet après cette consultation avec le neurologue ?

P5 : Tout à fait.

MA : Pourquoi ?

P5 : Parce que je suis une curieuse (*rires*).

MA : Quelles sont les motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P5 : Alors, moi, faisant toujours confiance au médecin, il n'y a aucuns soucis. Mais j'aime bien, je suis curieux et comme on dit, ça m'apprend des choses, certaines choses que je ne sais pas. Et ça permet d'enrichir ma culture, tout simplement. (*rires*)

MA : A part enrichir votre culture, qu'attendez-vous de ces recherches ?

P5 : Alors pour moi, c'est vraiment de la curiosité, parce que jamais je ne vais faire quelque chose sans l'accord d'un médecin, c'est vraiment de la curiosité pure.

MA : Que vous apportent ces recherches par rapport à une consultation médicale ?

P5 : Ça me rassure peut-être...

MA : Ça vous rassure... ce qu'une consultation médicale ne fait pas ?

P5 : Alors, si, on va dire. Mais c'est vrai que cette recherche je l'ai faite, parce que, c'est vrai que ce problème au cou que j'ai depuis un moment m'a posé soucis, beaucoup d'angoisse, parce que ça faisait très, très, très mal. C'était vraiment pour me rassurer, effectivement, c'était bien ça, c'était vraiment pour me rassurer.

MA : Donc, de l'information, de la réassurance. Et de la curiosité.

P5 : Voilà, et de la curiosité. Après, de la réassurance, c'est pas par rapport au médecin que j'ai vu, hein, ni quoi que ce soit, ils sont très très bien, tous, hein. Mais, c'est vrai que ça a été très angoissant cette douleur pour moi, donc, par acquis de conscience, j'ai voulu regarder, voilà. J'ai fait ma curieuse.

MA : Quelle confiance accordez-vous aux informations sur la santé que vous trouvez sur internet ?

P5 : Cinquante pour cent.

MA : Voulez-vous détailler un peu plus ?

P5 : Et bien, c'est-à-dire, que je vais prendre les informations, mais, je ferai... je ne mettrai jamais un traitement en place ou quoi que ce soit sans l'accord de mon médecin. C'est-à-dire que je vais prendre les informations, je poserai peut-être les questions au Docteur, arrivée sur place, parce que j'ai vu ça ou j'ai vu ça. Mais c'est toujours le médecin qui aura le dernier mot, parce que sur internet on trouve de tout et de rien. Il y a des choses qui sont vraies, il y a des choses qui sont fausses. Il y a de bonnes choses à prendre et d'autres moins.

MA : Sur quels critères jugez-vous que des informations sont fiables ?

P5 : Alors moi d'abord, je vais les voir par exemple sur le net, et ensuite, je poserai la question à mon médecin quand je serai sur place. Par exemple, pour vous donner un exemple, je suis tombée au mois de juin sur mes genoux, je me suis massacrée les genoux. Et donc, je suis allée en pharmacie pour m'acheter ce dont j'avais besoin pour soigner mes petits genoux, et on m'a conseillé une crème au silicone qui marche très bien sur les cicatrices, qui est testée en clinique. Donc je l'ai achetée, mais quand je suis venue voir mon médecin traitant pour lui montrer mes cicatrices, parce qu'il y en avait une qui n'était vraiment pas très jolie, je lui ai dit que j'avais mis cette crème. Elle a regardé et elle a dit que je pouvais continuer, qu'il n'y avait pas de soucis.

MA : Donc, en fait, l'information, vous ne la validez pas vous-même, mais vous demandez la validation de votre médecin ?

P5 : Voilà, toujours. Je ne suis pas médecin, donc (*rires*), moi je fais confiance en ceux qui ont fait des études là-dedans.

MA : Seriez-vous intéressée par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

P5 : Pourquoi pas.

MA : Qu'est-ce que vous en attendriez de ce site ?

P5 : Ben des petites infos. Ça peut être... on va dire que c'est du plus. C'est pas nécessairement obligatoire, mais ça peut être un plus. Par exemple, mon médecin traitant travaille avec une plateforme de prise de rendez-vous. Peut-être quelques infos de plus sur le médecin, quel type de médecin va vous recevoir, ce genre de choses.

MA : Quelles informations sur le médecin, ou quel type de médecin ?

P5 : Euh... Alors par exemple, mon médecin traitant, c'est qu'en arrivant à son cabinet que j'ai vu qu'elle pratiquait le frottis. Ça, je ne le savais pas. Alors bon, ben comme je

vais dans son cabinet, je l'ai vu donc il n'y a pas de soucis. Mais effectivement, on n'est pas assez informé. Il y a beaucoup de femmes qui ne vont pas faire leur frottis chez le gynéco parce qu'il y a trop d'attente. C'est souvent le son de cloche que j'ai de collègues, d'amies, qui disent : « ouais, mais il y a six mois d'attente », tout ça. Alors que, ben... avec le médecin, on peut avoir rendez-vous rapidement pour un frottis. Et effectivement, ça m'a sauvé la mise.

MA : Quels avantages trouveriez-vous à ce site par rapport à d'autres sites qu'on trouve sur internet ?

P5 : Alors, pour moi, il serait plus fiable parce que je sais que ce serait mon docteur qui a mis ses mots. Par exemple, je sais que mon dentiste en a un, où il parle de beaucoup de choses, comme quand ils ne sont pas là, qui aller voir en urgence, quelles sont les choses qui sont pratiquées, et c'est vrai que j'ai bien consulté son site web.

MA : Donc ce sont plutôt des informations d'ordre organisationnel que vous souhaiteriez trouver ?

P5 : Organisationnel ou voilà, information comme le frottis, qui est pratiqué par mon médecin traitant. C'est intéressant de le savoir. Surtout aujourd'hui, on sait que les gens vont beaucoup sur leur smartphone pour regarder, voilà, pour prendre un rdv ou pour trouver un docteur. Et les informations pour moi seraient, plus, voilà, même si on mettait des petites informations pour le dos ou j'en sais rien, pour le frottis, qu'il serait important de le faire tous les « tant ». Ça serait important parce que du coup, je sais que c'est elle qui aura validé cet écrit, vous voyez ? Et pas Doctissimo, ou (*rires*), pleins de choses bizarres qu'on trouve sur le web.

MA : Quels d'autres types d'informations souhaiteriez-vous retrouver sur ce site ?

P5 : Pour moi, les petites informations comme je vous ai dit, le frottis tout ça, la situation du cabinet, où se situe-t-il, la situation géographique, la prise de rendez-vous... Moi je pense que c'est suffisant, après il faut venir voir le docteur hein, de toute façon (*rires*). A un moment, ça ne suffit pas à soigner des maux.

MA : Est-ce que vous seriez intéressée par un contenu plutôt d'ordre médical ?

P5 : Ouais. Je serai plus intéressée par un contenu d'ordre médical, comme je vous ai dit, pour le frottis. Tout ça, ce serait intéressant. Et il se trouve que ça informerait aussi les gens ou par exemple, aussi, pour la vaccination sur le papillomavirus. Que ce soit pour les garçons ou pour les filles, je prône pour ma petite maladie (*rires*) mais c'est vrai que là, ils ont remis la pub à la télévision. Mais je trouve ça important que ce soit

marqué partout parce que le gens ne se rendent pas compte. Moi, j'ai été vaccinée à l'âge de 13 ans, contre certaines souches. Mais comme personne ne s'est fait vacciner, d'autres souches arrivent, forcément, hein, comme toute maladie, comme tout virus, enfin, je ne sais plus comment on dit exactement le terme. Et du coup, moi la souche que j'ai attrapée, c'est une contre laquelle je ne suis pas vaccinée. Et si tout le monde se faisait vacciner, et ben on n'en serait pas là aujourd'hui. Et je trouve que c'est des informations qui sont importantes : mettre en confiance pour le vaccin. Pour beaucoup de choses. Par exemple, je sais que mon médecin traitant m'a parlé pour l'arrêt des stupéfiants : d'ailleurs je suis fière de vous le dire, ça fait un mois que j'ai arrêté. Voilà. Et c'est un peu grâce à mon médecin aussi, parce qu'il y a la volonté, mais si j'en avais pas parlé comme ça, si elle ne m'avait pas écouté comme ça, je n'aurais peut-être pas arrêté encore. Et ces petites infos, elles sont voilà, elles sont... alors c'est vrai que ce sont des choses qu'on parle très peu, parce que les stupéfiants, c'est pas bien. Mais en parler, par exemple, sur une page web, comme vous dites, sur un site ou quelque chose comme ça, ça pourrait rassurer certaines personnes à vous en parler. Alors moi, je sais que je n'ai pas de filtres là-dessus, j'ai pas eu honte d'en parler, mais je pense qu'il y a des personnes qui ont un filtre, qui n'osent pas en parler, et si on parle, peut-être que ces personnes-là viendront plus facilement vers vous pour essayer d'arrêter ces bêtises, sans partir dans des centres de désintox (rires)

MA : Vous souhaiteriez trouver des informations de prévention.

P5 : Oui, de prévention, pour moi, c'est super important.

MA : Est-ce qu'il y a d'autres informations médicales que la prévention ? S'informer sur des maladies par exemple ?

P5 : Oui, oui, s'informer sur des maladies qu'on connaît pas forcément. Par exemple, j'ai vu qu'il y avait beaucoup de publicité à la télévision concernant une maladie pour les enfants, je ne sais plus comment ça s'appelle, sur lequel il n'y a pas assez de prévention comme il disait. Et je trouve que ça manque. La prévention manque, que ce soit les vaccinations, les maladies infantiles que l'on ne connaît pas. Je crois que c'étaient les bronchiolites, je sais plus ce que c'était ce que j'avais vu. Je trouve que c'est important d'en informer, des premiers signes qu'il peut y avoir, je trouve que c'est important.

MA : Sous quel format souhaiteriez-vous trouver ces informations ?

P5 : Oh bah, avec un petit burger comme on dit sur le site web avec les différentes catégories avec par exemple des prises de rendez-vous, prévention, vaccination,

maladies infantiles, je ne sais pas. Ça peut se présenter sous des petites choses comme ça.

MA : C'est-à-dire, classées par catégories, mais qu'est-ce qui serait pertinent, une vidéo sur les toxiques, ou des liens vers d'autres sites ?

P5 : Oui, les vidéos, ça peut être très intéressant. Vidéo, avec articles, qui vous amèneraient aussi... parce que moi je sais que du coup, grâce aux échanges que j'ai eus avec mon médecin traitant, je suis allée consulter des sites du gouvernement par rapport à ça, voir les centres qui peuvent vous aider, pour pouvoir arrêter le cannabis, la cigarette. Ou des petites vidéos justement où on peut montrer des techniques qui permettent de s'arrêter, de trouver des solutions, ou tout simplement, si on ne sait pas comment faire, prenez rdv avec votre médecin, il pourra vous accompagner tout simplement. Ça lèverait ce voile qu'on a là-dessus, parce que c'est vrai jusqu'à mon médecin traitant, j'en avais jamais parlé à aucun médecin.

MA : Ça vous donnerait confiance pour la suite de votre prise en charge.

P5 : Tout à fait.

MA : Comment imaginez-vous le site internet idéal ?

P5 : LE site idéal serait qu'on puisse prendre des rdv dessus et qu'on ait également toutes ces sections pour la vaccination, que ce soit pour le papillo, ou bien d'autres, COVID.. Voilà, tout ce qui peut nous protéger de virus qui peuvent être dangereux pour les êtres humains. Et également une section pour la prévention des addictions. Et une prévention sur les petites maladies infantiles, les premiers signes, comment faire attention, et ça pourrait être présenté de façon succincte. Il faut que ce soit simple, pour que les gens naviguent dessus. Puisque, vu que je suis assistante commerciale et administrative, je monte des sites web également. Il faut vraiment que les présentations soient succinctes pour que les clients, que ce soit pour l'immobilier comme moi ou pour le patient du médecin, il faut que ce soit simple. Parce que j'ai eu une expérience cette semaine également : avec l'hôpital, pour confirmer une IRM pour ma grand-mère, c'est impossible pour elle de le confirmer par téléphone parce qu'il y a trop de monde par téléphone, et puis le téléphone, elle n'y arrive pas. Il faut des choses vraiment simples : voilà, je vous ai dit, ce qu'on appelle un burger, c'est des idées, bon vous avez déjà du voir ça sur le site web, on clique sur le petit burger, on a tout le menu qui va s'afficher, avec marqué rdv, euh... Moi par exemple, ça va être autrement sur mon site web, ça va être vente, location, recrutement, négociateur.... Il faut vraiment que ce soit très simple. Il faut que ce soit simple pour que l'information...

surtout qu'il faut savoir que les personnes restent moins de trois minutes sur des pages comme celles-ci. Ça c'est une étude que j'ai vue, on a un truc qui étudie notre site web et qui va voir combien de temps on reste et la moyenne est deux minutes vingt-huit et trois minutes.

MA : Avez-vous d'autres choses à rajouter sur le sujet ?

P5 : Non, moi j'ai dit mes grandes idées. Voilà, la prévention pour moi aujourd'hui, c'est vraiment le Ce qui me tient à cœur, ce qui me tient vraiment à cœur, parce que j'ai été malade, parce que je vois qu'il y a des gens qui ont été malades, et que ça continue encore, et qu'on vaccine pas les garçons pour le papillo, et tout ça, il faut en parler. Et c'est sur le site du médecin généraliste, c'est beaucoup plus simple aux parents de dire, je vais faire vacciner mon enfant, parce que comme moi par exemple dans la famille, on a toutes été malades de l'utérus, quand j'ai eu l'âge et que ma mère a vu qu'il y avait ce vaccin, elle en parlait à notre docteur généraliste et elle lui a dit « écoutez, si tout le monde l'a eu, ce serait judicieux de lui faire ; » elle n'a pas eu tort puisque ça n'a pas loupé. Voyez, donc ma mère, même elle a voulu avoir l'aval de son médecin, de voir ce qu'elle en pensait, et du coup elle a dit, bon ben on y va. Et c'est vrai que même moi au début, quand on vous dit à 13 ans, ouais on va te faire un vaccin, j'étais pas trop trop, voilà. Et du coup, la doctoresse m'a expliqué exactement comment ça allait se passer, pourquoi on le faisait, comment ça s'attrapait, tout ça. Et on ne le fait pas assez, je trouve. Pas pour moi en tout cas, j'ai été bien suivie là-dessus, mais ailleurs, je trouve que c'est pas suffisamment, et si c'était le médecin qui mettrait sur ce site web qui lui serait consacré, par exemple un site web pour son cabinet, ça mettrait beaucoup plus en confiance les personnes, je pense. Sachant que voilà, on est à Lançon, c'est des médecins qui sont là depuis longtemps. Ça donne plus confiance, et on sait qu'on va pas ailleurs quoi. On garde son docteur, la plupart du temps, on change pas. Moi les seules fois où j'ai dû changer, c'est parce que j'ai déménagé. Et je pouvais pas retourner chez mon ancien médecin, c'était trop loin, quand on a l'angine, quelque chose, ça fait beaucoup trop loin. Donc c'est vrai, qu'on en change pas, et on essaie de rester fidèle.

MA : Merci pour toutes ces informations.

Entretien numéro 6 :

P6 : Homme, 36 ans, responsable commercial

MA : Avez-vous déjà recherché sur internet sur internet des informations concernant la santé ?

P6 : De manière générale, oui.

MA : Voulez-vous me détailler votre dernière recherche ?

P6 : Euh, dernière recherche devait être liée au médicament que je prends, sur un expectorant, mais voilà, sur la posologie, sur la manière de le prendre, tout simplement. Donc, recherche sur ce que je prends. Sinon, précédemment, c'était par rapport à l'hypertension, donc, recherche de manière générale.

MA : Parce que vous avez de l'hypertension ?

P6 : Oui, oui.

MA : Quelles sont les motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P6 : C'est... curiosité, de manière générale, comprendre un peu mieux. Enfin, prendre le temps de rechercher, enfin, voilà. Ça peut toucher à tout, mais voilà, c'est de la curiosité.

MA : Toucher à tout, c'est-à-dire ?

P6 : Non, mais c'est des affections qui me concernent ou pas. Enfin, des fois, j'entends qu'untel à tel soucis de santé, bon, ben c'est rechercher pour comprendre un peu ce que c'est. Donc c'est vraiment de la curiosité pour avoir de la culture générale.

MA : Que vous apportent ces recherches par rapport à une consultation médicale ?

P6 : C'est plus, des fois, pour à froid, reprendre les éléments. Enfin, soit ça ne me concerne pas, c'est juste d'avoir de la culture. Sinon, plus rarement, c'est pour vérifier une information que j'aurais oublié lors d'une consultation. Par exemple, effectivement, j'ai mal compris comment prendre un médicament si c'est pendant le repas ou pas. C'est de vérifier effectivement, si la notice n'est pas claire. Ça peut être un élément comme ça, voilà, confirmer un doute, mais c'est, enfin, dans mon usage, ça ne remplace pas la consultation.

MA : Quelle confiance accordez-vous aux informations de santé que vous trouvez sur internet ?

P6 : Alors, je vais dire, ça dépend un petit peu si je regarde une notice fiable. Mais de manière générale, je prends beaucoup de recul, donc on va dire un taux de confiance assez faible... Non, mais c'est un taux de confiance assez faible car effectivement, ce qui importe, c'est la source de l'information, sur internet, il y a de tout. Donc c'est pour ça, quand je dis culture générale, ça peut être plus un article, effectivement. Je prends un exemple : si je recherche quelque chose, ça va plus être un article sur Wikipédia, d'information en général. Mais si c'est des sites comme Doctissimo et compagnie, pour le coup, l'information, je ne la trouve quasiment pas fiable du tout. On va dire, les informations, je les prends avec beaucoup de recul.

MA : Vous, vous avez des critères qui vous permettent de savoir si une information est fiable, ou ne l'est pas ?

P6 : Euh... oui, c'est en fonction de la source. Si c'est un article, comment dire... on va dire que j'ai plutôt confiance en tout ce qui est bibliothèque enfin, type Wikipédia, ce qui est source d'information vraiment et plutôt challengée. Mais tout ce qui est forum, pour le coup, non, je ne consulte pas, et je n'ai aucune confiance en ce qui se dit. Voilà, c'est le tri que je fais globalement.

MA : Challé, pouvez-vous définir ce mot ?

P6 : Euh, je vais reprendre l'exemple de Wikipédia, qui est plus simple. Quand je cherche une information, si l'information peut être vérifiée par tous, modifiée, corrigée, critiquée. Donc voilà, en fonction de la source, effectivement, il y en a qui sont plus fiables que d'autres. En tout cas, c'est mon estimation. Mais sinon, voilà, globalement, sur des informations, je vais prendre beaucoup de recul par rapport à ce que je peux trouver sur internet, parce qu'effectivement, je trouve que c'est pas fiable.

MA : D'accord. Seriez-vous intéressé par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

P6 : Tout dépend ce qui est proposé, mais sur le principe, pourquoi pas.

MA : Quels avantages aurait-il par rapport à d'autres sites internet ?

P6 : Ben en fait, sur un site qui serait créé par mon généraliste, je cherche l'intérêt. Enfin, à part ce qui va être gestion des rendez-vous. Mais c'est plus centré sur la prise de rendez-vous, après, je ne vois pas ce qu'il y aurait dessus.

MA : Ben justement, on va y venir, sur ce site internet, quels types d'informations vous semblerez utiles d'y trouver ?

P6 : Informations sur la prise de rdv, informations sur le cabinet, en fonction du médecin. Ben informations sur le médecin, par exemple, je sais pas moi, quelle est sa spécialité ou son diplôme. Informations sur le médecin, sur le cabinet, sur les horaires, sur les spécialités, et surtout la prise et la gestion de rendez-vous.

MA : Donc ce sont plutôt des informations d'ordre organisationnel. Seriez-vous intéressé d'y trouver des informations d'ordre médical ?

P6 : J'aurais tendance à trouver ça plus fiable. Après, honnêtement, je ne me suis jamais posé la question. Mais ça peut être intéressant, en fonction de ce qui est dessus. S'il y avait des informations médicales, de par la nature de mes recherches, oui, c'est quelque chose que je pourrai être amené à regarder. Pour voir ce qu'il y a dessus. Mais j'avoue que c'est flou.

MA : Oui, c'est flou. Que souhaiteriez-vous trouver comme information médicale ?

P6 : Ben justement (*rires*), j'ai pas d'idées vraiment sur le sujet, je ne vois pas trop ce qu'il pourrait y avoir. J'ai pas d'idées pour le coup.

MA : Des informations sur des pathologies ? Ou de la prévention ?

P6 : Ça pourrait être un truc intéressant la partie prévention. Enfin, ça me parle, là. J'ai pas non plus l'idée de développer, mais c'est quelque chose en tout cas qui me parlerait. Je vais prendre un exemple qui me vient en tête : la dernière fois que j'ai consulté un dentiste, il y avait effectivement toute la partie prévention par rapport au soin des dents, les lavages, des conseils comment bien se brosser les dents, etc., donc c'était autour de la thématique du médecin, et je trouvais pour le coup, intéressant et utile.

MA : Sous quel format vous souhaiteriez trouver ces informations ?

P6 : Format texte et image. Je ne suis pas fan de ce qui est format vidéo pour le coup ?

MA : Pourquoi ?

P6 : Par rapport à ma recherche d'informations, je trouve que c'est moins... quand c'est une démonstration, le format vidéo est intéressant. Mais sinon, pour recherche de l'information rapidement, c'est beaucoup trop long dans mon utilisation. En tout cas, je préfère un texte et le lire en diagonale et trouver une information rapidement que

devoir regarder des vidéos de bout en bout pour savoir si l'information est à l'intérieur ou pas.

MA : Le texte permet d'aller plus facilement... euh

P6 : A l'essentiel, oui.

MA : Avez-vous d'autres idées sur le sujet ?

P6 : Non, là, comme ça, non.

MA : Je vous remercie pour vos réponses.

Entretien numéro 7 :

P7 : Homme, 62 ans, chauffeur de bus

MA : Avez-vous déjà recherché sur internet des informations concernant la santé ?

P7 : Euh... personnellement, je réfléchis, je réfléchis, mais je crois que non.

MA : Non, sur votre santé, ou la santé de proches ? Ou même pour rechercher des professionnels de santé, des demandes de rendez-vous médicaux ?

P7 : Ben peut-être une ou deux fois, mais c'est rare, quoi.

MA : Vous ne sauriez pas me dire ce que vous auriez recherché récemment ?

P7 : En fait, si vous voulez, je n'ai jamais eu de problèmes dans ma vie. Enfin, j'ai été opéré des hernies inguinales, tout ça, et de double hernie discale. Mais je n'ai pas de... euh, le premier problème que j'ai eu, c'était mon anévrisme, c'est tout. Donc je n'ai jamais eu besoin de trop y aller.

MA : Même concernant vos hernies ou autres, vous n'avez jamais eu la curiosité d'aller rechercher sur internet ?

P7 : Non, maintenant j'y vais un peu plus souvent, mais avant j'étais pas du tout sur internet.

MA : De façon générale ou par rapport à la santé ?

P7 : Non, de façon générale.

MA : Donc c'est pas quelque chose que vous utilisez ?

P7 : Non.

MA : Quelles sont les motivations qui vous pousseraient à rechercher des informations de santé sur internet ?

P7 : Ben, maintenant que j'y vais un peu plus souvent, oui, si jamais un proche avait un problème ou si je ne comprends pas certaines choses, je peux y aller quoi.

MA : Vous iriez pour comprendre ?

P7 : Pour comprendre ce qui peut se passer, ce qui peut arriver, ce qui arrive.

MA : Pour un proche et pour vous ?

P7 : Oui, pour moi pareil ?

MA : Et qu'attendriez-vous de ces recherches ?

P7 : Plutôt des réponses aux questions que je me pose.

MA : Que vous apporteraient ces recherches par rapport à une consultation médicale ?

P7 : Ah, c'est pas du tout pareil, c'est un plus. Parce que la consultation médicale est primordiale. Après sur internet, il y a tout et son contraire, quoi. Il y a plusieurs explications sur pas mal de choses. Alors, que quand on va chez un médecin, il vous explique et en général, c'est la vérité quoi.

MA : Justement, on y vient : quelle confiance accordez-vous aux informations sur la santé que vous pouvez trouver sur internet ?

P7 : Je ne peux pas trop, enfin, je vais vous répondre, mais comme je n'y vais pas, c'est compliqué, quoi. Mais disons qu'on pourrait être à 60% d'avis favorables.

MA : Quels sont les critères qui vous diraient : cette information elle est fiable et celle-là n'est pas fiable ? Comme vous feriez le tri ?

P7 : Après, je ferais le tri sur des sites reconnus quoi.

MA : Reconnus par qui ?

P7 : Je pense euh par deux choses : l'ordre des médecins, et peut-être l'Etat aussi.

MA : Et comment sauriez-vous que c'est reconnu par l'ordre des médecins ou par l'Etat ?

P7 : Je pense que c'est noté dessus. C'est comme quand on va pour faire un passeport ou n'importe quoi, une carte d'identité, on va sur le site de l'état. Je pense qu'il doit y avoir la même chose pour le médical.

MA : Vous connaissez des exemples ?

P7 : Non, pas du tout.

MA : Seriez-vous intéressé par un site internet crée par votre médecin généraliste ?

P7 : Oui, pourquoi pas, oui. J'irais plus facilement sur un site comme celui-là que sur internet directement.

MA : Pourquoi iriez-vous plus facilement sur celui-là ?

P7 : Parce que j'aurais plus confiance, parce que c'est mon médecin, et je sais que ce sera son site et pas un site, n'importe quoi, comme il peut se passer sur internet.

MA : Quels types d'informations souhaiteriez-vous retrouver sur ce site internet ?

P7 : Alors là, c'est compliqué. Parce que comme j'ai rarement des problèmes, c'est pas... En fait, ce serait plutôt avoir les réponses à mes questions sur une maladie que je peux avoir, ou un problème que je peux avoir à l'instant T.

MA : Donc, des réponses à vos questions, c'est-à-dire une information sur une maladie.

P7 : Voilà.

MA : Vous avez des maladies en tête ?

P7 : Non, c'est selon ce qui peut arriver, selon la pathologie que l'on a à l'instant T. Après, mais les informations, ce qui serait bien aussi, c'est qu'on puisse aller les chercher, c'est-à-dire, faire une demande. Et que le, si jamais on comprends pas certaines choses, que le médecin puisse répondre. Ça, ça serait important par contre sur un site internet de notre médecin.

MA : Alors, c'est-à-dire ?

P7 : C'est-à-dire que si jamais j'ai un problème, que je vais sur le site, est-ce que je vais avoir ma réponse complète ? Je ne suis pas sûr. Par contre, ce qui serait possible, c'est de poser une question personnelle au médecin, et qui puisse nous répondre ?

MA : Vous répondre personnellement ?

P7 : Oui !

MA : Comme une espèce de chat.

P7 : Oui, si vous voulez.

MA : Donc, vous souhaiteriez une information personnalisée ?

P7 : Oui, par rapport à MA pathologie.

MA : D'autres informations vous sembleraient utiles ? Sur le plan organisationnel ou administratif ?

P7 : C'est-à-dire ? Parce que tout ce qui est organisation, administratif et tout, euh, enfin, il n'y a rien de compliqué quoi. Quand on va chez le médecin, il y a la carte vitale, on est remboursé. Voilà, quoi. Après, il y a une ordonnance, on va à la pharmacie, on prend nos médicaments.

MA : Sur l'organisation du cabinet, par exemple ?

P7 : Moi, l'organisation du cabinet, moi elle me va quoi ? Je ne vois pas. En fait, quelque part, elle me regarde sans me regarder quoi ? Pourvu que je n'attende pas un mois pour avoir rdv, qu'il y ait une salle d'attente, que ce soit un cabinet normal. Je ne vois pas...

MA : Si on revient sur les informations médicales, sous quel format souhaiteriez-vous trouver ces informations ?

P7 : Euh, qu'est-ce que vous appelez « sous quel format », par ce que moi je ne suis pas très...

MA : Plutôt des articles, des vidéos, des liens vers d'autres sites ? Qu'est-ce qui vous semblerait utile ?

P7 : Ben après, ça dépend de la demande qu'on a. Il y a une demande où un lien vers quelque chose, sera plus utile qu'une vidéo, ou alors on n'en aura pas besoin. Peut-être que sur un autre problème, une vidéo sera plus parlante qu'un site qui décrit le problème.

MA : Les deux vous intéresseraient selon l'information ?

P7 : Oui, voilà, selon ce que nous on a besoin quoi.

MA : Si ce site existait, vous iriez ?

P7 : Ben, oui, pourquoi pas, oui.

MA : Avez-vous d'autres idées à partager sur le sujet ?

P7 : Non, rien de spécial.

MA : Merci beaucoup pour votre participation.

Entretien numéro 8 :

P8 : Femme, 22 ans, commerciale

MA : Avez-vous déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P8 : Euh, oui, ça m'est déjà arrivé.

MA : Pouvez-vous me détailler la dernière recherche que vous avez effectuée ?

P8 : Alors là... (*rires*)... Je sais pas, c'est des choses basiques en fait. Pour, par exemple, un médicament, des choses comme ça. Quand on reprend un médicament qu'on avait déjà pris et qu'on se rappelle plus la posologie, ou quelque chose comme ça, on retourne voir sur internet généralement, ou on se rapproche du médecin quoi.

MA : D'accord, pour de l'automédication par exemple...

P8 : Oui, voilà, après je le fais beaucoup pour de l'homéopathie par exemple.

MA : Quelles sont les motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P8 : La rapidité. Et puis, parce que ça évite du coup de prendre rendez-vous, des choses comme ça, pour une question, entre guillemets, toute bête.

MA : Vous en attendez autres choses qu'une information rapide ?

P8 : Non, pas spécialement, puisqu'après quand, du coup, c'est des informations plus importantes, ben on se rapproche de nos médecins quoi. On va pas, enfin... Je cherche pas à trouver un diagnostic.

MA : Que vous apportent ces recherches par rapport à la consultation ?

P8 : Ben je dirais que c'est vraiment ça : la rapidité de réponse. Quand c'est quelque chose dont on a besoin tout de suite, c'est, c'est vraiment ça.

MA : Quelle confiance vous accordez aux informations sur la santé que vous trouvez sur internet ?

P8 : Sur des diagnostics, justement, aucune. Parce qu'on trouve tout et rien. Et sur de la posologie, des choses comme ça, généralement, c'est à peu près ça, donc ça va (*rires*).

MA : Sur quels critères vous validez, ou pas, l'information que vous trouvez ?

P8 : Ben généralement, je regarde, par exemple, pour la posologie, quand je ne suis pas sûre, je retourne voir le petit fascicule qu'il y a dans la boîte de médicament, le manuel d'utilisation en fait. Ou sinon, je regarde un petit peu les sites sur lesquels je vais, Je regarde que ce soit des sites de médecine, des choses comme ça. Je ne vais pas sur des forums, des choses comme ça.

MA : Sur les sites sur lesquels vous allez, qu'est-ce qui va vous donner confiance sur ce site ou pas ?

P8 : Ben déjà, ça va être le fait que ce soient des réponses réelles et pas des commentaires justement qu'on pourrait trouver sur des forums. Et puis après, ben, je regarde un petit peu, pas le design du site, mais la manière dont il a été fait quand même, que ce soit pas quelque chose qui a été fait rapidement, ou qui montre certains signes de faux sites.

MA : Ce serait quoi les signes de faux sites pour vous ?

P8 : Euh, je sais pas, par exemple, un site où il va y avoir des smileys en plein milieu, des choses comme ça, on sait que c'est quelqu'un qui l'a écrit, que c'est un forum, et que c'est pas quelque chose de, entre guillemets, professionnel, ou de correct.

MA : Seriez-vous intéressée par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

P8 : Oui, ben ça pourrait être intéressant, justement, parce qu'on pourrait avoir des vraies réponses. Alors que parfois sur internet, on peut vite se retrouver avec des réponses un peu farfelues.

MA : L'avantage c'est que vous auriez plus confiance ?

P8 : Oui, tout à fait.

MA : Quels types d'informations souhaiteriez-vous retrouver sur ce site internet ?

P8 : Ben par exemple, les posologies des médicaments, quand ce sont des médicaments qu'on utilise déjà, et qu'on veut être sûr avant de les prendre. Ben du coup, ça pourrait nous aider à avoir les doses, alors c'est vrai que c'est compliqué puisque ça dépend des personnes aussi. Ou peut-être retrouver justement les notices d'utilisation des médicaments sur le site. De façon à avoir un accès direct, à la notice directement, et ne pas avoir une réponse internet approximative comme on peut l'avoir et qui n'est pas spécialement reliée toujours à notre cas, parce que ça dépend aussi souvent du poids etc. pour les médicaments par exemple. Donc ça nous permettrait d'avoir la notice directement, et pouvoir voir en fonction de nous réellement, les doses.

MA : Est-ce qu'il y a d'autres informations qui vous paraîtraient utiles d'y trouver ?

P8 : Euh, je sais pas (*rires*). Je ne sais pas après. Ben peut-être des symptômes basiques. Par exemple, enfin, moi, j'y suis pas confrontée pour le moment, mais par exemple, pour un enfant qui a de la fièvre ou quelque chose comme ça, peut-être. Des choses plus basiques, et par exemple, en attendant d'avoir rendez-vous le lendemain matin, je sais pas s'il y a quelque chose qui se produit le soir, de savoir si justement, ça nécessite d'appeler tout de suite les urgences ou si ça nécessite seulement de donner un médicament ou voilà. Peut-être d'avoir un système entre justement : partir aux urgences « pour pas grand-chose » ou attendre le lendemain matin, justement de pouvoir avoir un rendez-vous mais en ayant une petite réponse entre temps.

MA : Des conseils de surveillance ?

P8 : Voilà.

MA : Est-ce qu'il y a autre chose ?

P8 : Non, c'est plutôt ça.

MA : Donc, sur le plan médical : de l'aide à l'automédication et des conseils de surveillance. Est-ce qu'il y a d'autres informations sur le plan organisationnel ou administratif qui vous intéresseraient ?

P8 : Euh, ben j'y suis pas trop confrontée, donc je sais pas. Après peut-être, oui, pour des accidents de travail, enfin des arrêts de travail, des choses comme ça, je sais pas.

MA : C'est-à-dire, des arrêts de travail, que souhaiteriez-vous comme information ?

P8 : Ben je sais pas en fait (*rires*). Je sais pas trop, après sur de l'administratif, peut-être des personnes qui vont être en arrêt de travail et qui auraient besoin de le « relancer », de le prolonger. De savoir quand le faire, de savoir s'il est possible de le faire sans voir le médecin ou pas. Peut-être plus des choses comme ça. Ou alors des remboursements par la sécurité sociale, par exemple, quand on a du mal à se faire rembourser un médicament, ou quoi, d'avoir des conseils dessus, peut-être aussi.

MA : Et sous quel format souhaiteriez-vous trouver ces informations ?

P8 : Ben là, du coup, je le verrais plus sous forme de, justement, type forum, avec justement la question qu'on pourrait nous poser. Par exemple, je sais pas : « mon enfant est malade, il vomit, que puis-je lui donner ? » et en dessous, ben justement, la réponse d'un médecin avec vraiment des détails, quelque chose comme ça, qu'on

puisse vraiment s'appuyer là-dessus. Plutôt que d'aller sur un forum où c'est des personnes « lambda » qui vont répondre et qui vont parfois répondre à côté.

MA : Donc en fait, avec le forum, ce serait des informations plus généralisées mais avec des idées qui viendraient des patients au fur et à mesure ?

P8 : Ben, je verrais plutôt, oui, les questions des patients et les réponses uniquement des médecins pour éviter d'avoir tout et n'importe quoi.

MA : Et qui seraient visibles par tous ?

P8 : Oui ! Ben éventuellement mettre la question du patient en anonyme, et avoir les réponses des médecins en dessous, de façon à ce que tout le monde puisse y avoir accès, puisque parfois on peut être confronté à la même question qu'une autre personne et finalement, et reposer la question. Enfin ce serait un peu inutile.

MA : Comme un peu, une foire aux questions.

P8 : C'est ça.

MA : Est-ce qu'il y a un autre format qui vous intéresserait pour les petits conseils, par exemple ?

P8 : Euh, éventuellement, par grands types. D'avoir en haut, un encart médication, un encart automédication, un encart sur, je sais pas, de la posologie, et éventuellement, par rubrique, un endroit où on a justement ces questions-là. Un autre endroit où on va avoir les notices des médicaments. Des espèces de rubriques.

MA : Seriez-vous intéressée plutôt par des articles, des vidéos ?

P8 : Oui, voilà. Avoir des explications plus concrètes que ce qu'on peut trouver sur internet, plutôt sous forme d'articles.

MA : Souhaitez-vous rajouter d'autres idées sur le sujet ?

P8 : Non, j'aurais pas trop trop d'autres idées là.

MA : Je vous remercie beaucoup pour votre participation.

Entretien numéro 9 :

P9 : Femme, 60 ans, éducatrice spécialisée

MA : Est-ce que vous avez déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P9 : Euh.... Oui, mais je ne suis pas du style non plus à aller... je ne suis pas une accro à ça, peut-être parce que je suis... je travaille dans le milieu médical, alors je ne vais pas... mais ça m'est arrivé. Voilà. C'est pas quelque chose, un réflexe que j'ai souvent, parce que en même temps je n'ai pas envie de... s'il n'y a pas quelque chose de très particulier, je n'ai pas envie de... de... c'est pas mon dada, voilà. Je sais qu'il y a des gens qui aiment bien, qui vont se renseigner sur tout. J'ai une amie qui a eu un cancer, voilà, dans un cadre comme ça, je comprends, mais c'est pas mon cas, donc je le fais... allez, exceptionnellement.

MA : Vous souvenez-vous de la dernière chose que vous avez recherché concernant votre santé ?

P9 : Alors là (*rires*) Bonne question, je ne sais plus !

MA : Pour trouver un professionnel de santé, par exemple ?

P9 : Ah oui, ça je le fais, je le fais. Je vais sur Google, ça oui.

MA : Parce que là vous m'avez dit que vous êtes une nouvelle patiente du cabinet, est-ce que vous avez trouvé Dr X comme ça ?

P9 : Complètement, oui, complètement. Parce que j'avais un médecin qui est parti à la retraite à Pelissanne, et sa remplaçante ne nous a pas convenu du tout, du tout, du tout... donc euh (*rires*), ben j'ai commencé à prendre des noms aux alentours, et puis voilà !

MA : D'accord ! Lorsque vous recherchez des informations de santé sur internet, quelles sont les motivations ? Quelles sont vos motivations ?

P9 : Euh, ben quand j'ai quelque chose à acheter, de très particulier, je vais regarder, euh, et comparer les prix, par exemple, voilà. C'est pour des objets précis.

MA : Pour des objets, c'est-à-dire ?

P9 : Ben par exemple, je regardais pour la toile, euh, la, oui, la toile, pour recouvrir la piscine, une petite piscine hors-sol, j'ai des choses, voilà, des choses comme ça, des

lampions solaires. Voilà, quand j'ai une occasion particulière, je regardais les prix, et puis je compare, et puis j'achète, ou j'achète pas.

MA : Et concernant les informations de santé, plus spécifiquement, qu'est-ce qui va vous motiver à en rechercher ?

P9 : Ben par exemple, là, j'ai cherché... Ah oui ! ben voilà, ma dernière recherche, c'était pour un centre de vaccination (*rires*) et puis, comme j'ai vu qu'il n'y avait rien sur... c'était Marseille, ou Aix... voilà, je me suis renseignée, voilà, de bouche à oreille, mais au départ, je regardais effectivement sur internet.

MA : Mais vous n'avez pas pu trouver l'information sur internet ?

P9 : Ben, je ne l'ai pas trouvée dans la mesure où ce qu'elle ne me donnait ne me convenait pas (*rires*) c'était trop loin, pas envie.

MA : Donc ce que vous allez rechercher, c'est plutôt des informations d'ordre administratif ?

P8 : Oui !

MA : Donc pas tellement sur la santé, des informations médicales ?

P9 : Non !

MA : D'accord. De façon plus générale, quel niveau de confiance accordez-vous aux informations de santé que vous pouvez retrouver sur internet ?

P9 : Euh... ben euh... je suis un peu méfiante de tout ce qui vient de Wikipédia, parce que je sais comment ça fonctionne, donc ça me dérange un peu sur le fait que tout le monde, enfin que n'importe qui puisse intervenir, mettre son petit grain de sel, ça, ça me dérange, du coup, sur la fiabilité, voilà. Donc, je vais lire hein ! Mais je prends pas à 100% quand ça vient de Wikipédia. Après, les autres sources, malheureusement c'est souvent rare. Parce que, ils font quand même (*rires*), enfin c'est souvent Wikipédia qui vient en premier, c'est, je trouve, je sais pas comment c'est foutu, mais bon voilà, en tous les cas, c'est dans les premières propositions. Euh... donc... d'une manière générale, c'est pas propre à ce qui vient de la santé, c'est propre à l'outil en lui-même, le serveur qui me... voilà, le fait qu'on puisse intervenir, voilà, je suis sceptique. Alors il y a des choses qui se recoupent, et j'arrive, parce que je connais certains trucs et que je vais dire « mouais, là, dans les grandes lignes, ça paraît cohérent ». Mais je ne prends pas tout à 100% comme argent comptant.

MA : D'accord. Et quels sont les critères pour vous qui vont dire que cette information est valide.

P9 : Oh, bah, euh... Tout ce qui va être, euh... tout ce qui me semble cohérent, dans l'information, qu'elle soit médicale ou autre d'ailleurs. Tout ce qui paraît cohérent. Après, dès que je sens des petits détails un petit plus anec... enfin... oui anecdotiques, ou... bon. Voilà, c'est en ça que je dis que je ne prends pas à 100%. Je reste dans la cohérence du sujet général. Après les petits détails, je me dis... enfin voilà, je ne dis pas que c'est faux, je dis « point d'interrogation ».

MA : Donc c'est plutôt sur de l'instinct ? Quand quelque chose vous semble cohérent, vous pensez que ça l'est ?

P9 : Oui. En fonction du sujet aussi, parce que j'ai pas de grandes, grandes connaissances, mais euh... ça fait presque 40 ans que je travaille à l'hôpital, alors (*rires*) j'ai fait l'hôpital général, je suis en psychiatrie, entre temps, j'ai fait mes études d'éduc spé, bon bref. Puis il y a une terminologie à laquelle je me suis habituée, donc il y a quelque chose qui semble cohérent...

MA : Donc vous pensez que vous avez un niveau en plus qu'un citoyen qui n'est pas dans la santé ?

P9 : Oui, un petit peu, sans dire que les connaissances... mais ça, me, du coup, mon instinct se rapproche de ce que j'ai l'habitude d'entendre et de ...

MA : ... Très bien. Est-ce que, quand vous faites des recherches de santé sur internet, est-ce que vous en parlez à votre médecin généraliste ?

P9 : Ben non, parce que c'est assez rare en fait.

MA : Seriez-vous intéressée par un site internet créé par votre médecin généraliste ?

P9 : Oui, oui...

MA : Pourquoi ?

P9 : Ben parce que du coup, euh, à partir du moment, enfin pour moi, le médecin généraliste, il doit y avoir une confiance, quelque chose qui se crée, et euh... ben d'ailleurs, ça a été le cas, on a été enchanté avec notre rencontre avec le Docteur X. Ben voilà, après, c'est pareil que dans cette relation que l'on instaure, de patients à médecin, donc oui ! Oui, je serais intéressée.

MA : Voilà, ça permettrait de créer une relation de confiance en plus ?

P9 : Oui. Oui, et puis, ça me donnerait davantage confiance sur les infos, aussi.

MA : D'accord. Et justement, qu'est-ce que vous souhaiteriez retrouver comme information sur ce site internet ?

P9 : Hum... euh.... Ben je sais pas... euh... peut-être les.... euh... pffiu... peut-être les... les... comment dire, pas les mala..., oui, les maladies ou les problématiques plutôt que... que... que chaque patient est potentiellement susceptible de rencontrer dans son parcours, si j'ose dire, euh, voilà. Peut-être que moi, là, voilà, un exemple, mon mari s'est fait opérer d'une prothèse totale de hanche. Ben peut-être que voilà, sur quelque, voilà, comment ça se passe, quelque chose qui soit de l'ordre de l'info et qui du coup, rassure aussi le patient sur ce qu'il va vivre. Alors ça a été fait par le chirurgien, mais je pense que ce sont des infos assez basiques, mais qui juste, voilà, permettraient, si on se retrouve dans cette situation-là, de se rassurer, de mieux comprendre, ce qu'on va nous faire, ce qui nous attend. Voilà, quelque chose, vous voyez ? Sans entrer dans un, mais par exemple, un dessin de la prothèse, sans forcément des photos, parce que, ça peut être... je sais que mon mari par exemple craint la vue du sang. Voilà, Point. Plus des schémas, des choses, vous voyez, pour éviter le côté un peu gore pour certaines personnes, qui moi ne me dérange pas, mais voilà, je sais que. Donc ça serait plus accessible, et du coup, pas voilà, on sait que si on doit se faire opérer, ben voilà, on trouve une info, sur une maladie sans, en tous les cas, par exemple : moi je sais que j'ai des amies autour de moi, qui malheureusement ont eu des cancers du sein, donc maintenant, je suis très au fait des, ... des, effets secondaires, je cherchais le terme, de l'hormonothérapie, c'est quelque chose qui je pense, concerne beaucoup de femmes et rassurerait. Sans affoler, mais de dire, « bah oui, l'hormonothérapie, il y a des douleurs, euh, articulaires, il y a potentiellement une perte de mémoire, il n'y a rien de grave, c'est le traitement ». J'ai rencontré autour de moi où les gens ne le savent pas. Encore ce week-end, on fêtait les 70 ans d'une amie qui est sous traitement d'hormonothérapie, sa fille disait : « dans deux ans, elle n'est plus autonome ma mère », et on la regardait en lui disant « mais pourquoi ? », « ben parce qu'elle perd la tête » (*rires*) Ben non (*rires*) non, non, non. Vous voyez, des choses qui à la fois rassurent l'entourage, et à la fois rassurent le patient.

MA : Donc des informations sur des pathologies qu'on retrouve fréquemment ?

P9 : Oui et auxquelles on pourrait être exposé soit directement, soit par un proche. Et pour rassurer, pour expliquer. Et je trouve que ça, ça serait... mais sans affoler, voilà, justement pour rassurer, pour être assez factuel et voilà, euh... ça, peu de gens le savent. Moi, je le sais parce que ma meilleure amie, voilà, ça fait 10 ans, elle est en rémission, alléluia (*rires*) mais j'ai suivi tout son parcours de près, tout ce qu'il y avait

comme effets secondaires. Bon, maintenant, en plus, elle est bénévole à la Ligue, donc, voilà. Mais je me dis que finalement, il y a des choses qui devraient mieux... voilà... on devrait pouvoir trouver. Parce que le problème, c'est que, après, j'ai l'impression, au travers de... parce que j'ai une autre amie qui a un cancer, pareil, aux deux seins depuis décembre, donc ça a été, elle est plus âgée, ça a été pris à temps, donc elle n'a pas eu de chimio, que de la radiothérapie, puis maintenant elle est sous hormonothérapie. Elle a été sur internet se renseigner. Mais j'ai le sentiment, que les infos, quand ces personnes-là vont les chercher, euh, il y a beaucoup, beaucoup de choses qui peuvent parfois effrayer. Je dis pas de ne pas tout dire, mais comment le dire (*rires*) voilà. J'ai le sentiment que des fois, c'est un peu...

MA : ... ce n'est pas adapté à la population générale...

P9 : Oui, lambda. Qui, déjà inquiète par ce qu'elle doit vivre, l'annonce qu'on vient de lui faire. Je comprends, hein, ce besoin d'aller chercher des infos, mais euh, comment c'est fait, voilà. Par exemple, je sais que moi j'attendais... j'ai fait attention quand moi j'avais ces infos, puisque je l'avais vécu par mon amie, de les lui donner au fur et à mesure. Mais euh, voilà, j'attendais qu'elle commence un peu à me parler... je sais pas comment expliquer. C'est le problème aussi de l'internet, qui est anonyme, qui n'est pas en interaction aussi. C'est pour ça que je dis, des choses ciblées mais qui informent... c'est la manière de le faire dans l'information, parce que derrière, on a des gens, on ne les voit pas, on ne les connaît pas, et, vous voyez ce que je dire, et selon les pathologies de pas faire peur, d'informer, de rassurer mais de pas faire peur justement, parce qu'ils ont déjà peur s'ils vont chercher l'info. C'est un peu mon sentiment.

MA : Vous pensez qu'ils vont chercher l'info parce qu'ils ont peur ?

P9 : Ben... euh... certains oui, une certaine appréhension. Voilà, c'est toujours pour se rassurer l'info, on va la chercher pour se rassurer l'information médicale, ou alors on se lance dans une carrière de profession médicale, dans la santé. Si on va chercher une info, c'est qu'on est confronté à quelque chose et que, bah si on va chercher l'info, c'est que quelque part, on a envie de savoir, et si on a envie de savoir, c'est pour être rassuré... à plus ou moins haute intensité selon ce que c'est, mais voilà.

MA : D'accord, et vous, quelles sont les informations qui vous rassurent, et celles qui vous inquiètent ? Comment on peut vous donner ces informations-là ? Où mettez-vous la limite ?

P9 : Euh... alors déjà, dans les images, je pense que c'est mieux des schémas que des photos parce qu'on sait pas qui on a en face. Moi, perso, ça ne me dérange pas, mais je sais que mon mari, ça le dérange, voilà. Donc ça va plus l'inquiéter qu'autre chose, et puis, même, ça va l'arrêter, il va pas regarder, il va pas aller plus loin. Donc, des schémas clairs, mais... enfin, clairs dans le sens, à la fois accessibles, simples et suffisamment explicites, voilà. Et puis après, euh, faire les choses un peu par étape, dans le sens où, euh... Mais je ne sais pas comment le faire, en même temps que je vous parle, je me dis c'est, ce serait compliqué. Euh... en début, d'une opération, d'une maladie, on a besoin de savoir ce qui va se passer, là, dans l'immédiateté. Euh, le traitement, effectivement, euh... mais les effets secondaires, de les... si on pouvait les aborder, euh, très succinctement dans un premier temps. Puis qu'il y ait un système d'étapes vous voyez, pour pas affoler. C'est-à-dire que tant qu'on n'a pas... qu'on ne puisse pas accéder par exemple à un peu de précisions sur les effets secondaires après, ultérieurement. Vous voyez, j'ai ces deux cas en tête de traitement, dans un premier temps, on peut donner tous les cas de traitements possibles, succinctement les effets secondaires, et puis de pouvoir avoir accès à un peu plus de détails, pour se rassurer une fois qu'on est dedans, hein, qu'on est dans le traitement, des effets, un peu plus poussés sur les effets secondaires, De façon à ce que l'anticipation, parce que l'anticipation, c'est source, ça peut être, trop d'anticipation, ça peut être trop d'angoisse, de peur. Vous voyez, ce que je veux, dire, comme si on pouvait accéder à la suite qu'une fois que... alors, ça je ne sais pas comment on pourrait faire, vous voyez ce que je veux dire ?

MA : Oui, oui, je vois, débloquent l'information au fur et à mesure de la prise en charge...

P9 : Voilà ! Euh, de pouvoir accéder que, en répondant, peut-être par des questions ciblées, qui permettent de vérifier si on en est à ce stade-là, ou pas.

MA : D'avoir des réponses en fonction d'un questionnaire auquel on répond.

P9 : Oui. Peut-être. Pour que la personne, on a besoin de se rassurer, dans un premier temps, mais trop d'infos, ça peut angoisser. C'est le revers de la médaille, quoi, il me semble, par expérience.

MA : Avoir une information vraiment adaptée au cas par cas.

P9 : Oui ! Ben, oui, au cas par cas, l'évolution. Ben je vois, en psychiatrie, je sais que certains patients, on arrive à un certain moment à leur dire ce qu'ils ont, en terme de diagnostic, en terme de pathologie. Ça peut les aider, mais on ne va pas leur dire de

suite. En état de crise, on ne va rien leur dire, quoi (*rires*). Ils sont pas en état de comprendre quoi que ce soit, de recevoir. Mais à un moment donné, ça peut les aider. De savoir. Voilà. Et puis, de savoir comment ça, voilà, le traitement, comme il faut le prendre toute sa vie, que ci, que là. Par exemple, vous voyez, en en parlant, sur la psychiatrie, de faire un, ça peut être rassurant, et nous, on y est confronté sans arrêt à la question « oui, mais je dois prendre mon traitement toute ma vie ». Oui, mais c'est pas la seule maladie, le diabète, des personnes qui ont un cancer, vont prendre des médicaments pendant très longtemps, des problèmes de cœur... et du coup, on rationalise en disant que ça arrive à beaucoup de gens, et ça permet de mieux vivre, voilà. C'est une amélioration de la vie au quotidien, et surtout des fois de prolonger la vie. Voilà, en ces termes-là. Voilà. Par exemple. Parce que ça fait peur aussi de devoir prendre un traitement, vous voyez, de... et en tous les cas, en psychiatrie, nous, en plus, il y a d'autres paramètres qui font que, voilà... ils ont, des fois, pas... pas... plus de mal à le comprendre.

MA : Par exemple, même des fiches sur la psychiatrie, ça pourrait être...

P9 : Ah ben, pour l'entourage, imaginez ! Ce sera peut-être pas le patient qui ira, mais la famille, hein ! Combien de fois on a des patients qui se plaignent du fait que la famille proche ne comprend pas ce qu'ils ont. Ils sont pas malades, parce que dès qu'ils vont mieux, qu'ils sont stabilisés, « ben vas-y reprends le travail ! », « ben, non, je peux pas, j'y arrive pas ! », (*rires*), « mais enfin, tout va bien, pourquoi tu reprends pas le travail, feignant? » enfin je schématise, mais c'est ça.

MA : Je comprends très bien. Donc des informations pour le patient lui-même, pour le rassurer, et pour informer l'entourage.

P9 : L'entourage proche, bien-sûr.

MA : On a parlé effectivement, beaucoup d'informations médicales, est-ce qu'il y a d'autres types d'informations que vous souhaiteriez retrouver sur ce site internet ?

P9 : Ben voilà, par exemple, en période de ... au moment de la vaccination de la grippe, du COVID, comment faire, de façon, justement, pour nous simplifier la vie, où on aurait des informations pratiques, du coup, qui seraient retrouvées sur le même site, effectivement, ce serait plus facile.

MA : Quels types d'informations pratiques ?

P9 : Ben voilà, par exemple, moi quand je suis allée chercher pour le vaccin, je pensais qu'il y avait encore... comme il y a des campagnes publicitaires, sur, ben à partir d'un

certain âge, de repenser à la vaccination. Je me dis, ben le centre de vaccination de Salon, il doit être ouvert... ben non (*rires*). Alors où je peux faire, comment, sans me déplacer à Marseille, par exemple.

MA : Donc des informations sur la vaccination.

P9 : Voilà, pratico-pratique.

MA : Pratico-pratique, d'accord. D'autres choses qui vous viennent en tête que le vaccin par exemple ?

P9 : Euh, la prévention, moi je pense que c'est important. La prévention en fonction des saisons, en fonction de, vous voyez ?

MA : C'est-à-dire la prévention ?

P9 : Euh, voilà, par exemple, s'il y a un traitement, par exemple, autre que le vaccin à prendre, à titre préventif, en automne, pour préparer tous les petits rhumes et compagnie, ce genre de petits... vous voyez ? les démarches qui peuvent, euh, qui peuvent... peut-être aussi, un peu plus sensibiliser. Je cherchais le terme exact, sensibiliser les gens, et surtout une population vieillissante, qui...euh... mais vieillissante... A l'heure actuelle, je pense aux personnes intermédiaires, vous voyez, la cinquantaine, ils sont pas trop concernés, voilà. (*rires*) Vous voyez « rho, moi j'ai jamais rien eu », ouais, mais tu as cinquante ans, et tu ne réalises pas... vous voyez, cette tranche d'âge où on est un peu... moi, mon mari n'a jamais rien eu, il vit très mal d'être malade, par exemple (*rires*).

MA : Donc informer sur les pathologies qui peuvent arriver ?

P9 : Voilà, il comprend pas qu'à partir d'un certain âge, on est plus potentiellement amené à... mais c'est normal, vous voyez, là encore, de rassurer. De prévenir, de sensibiliser, pour que s'il y a des petits trucs à faire, à partir de quand, la vaccination antigrippale, par exemple, ou d'autres choses, je ne sais pas, puisqu'on était dans les vaccins, je pense à ça, mais, il vaut mieux, là, commencer sérieusement à y penser. Vous voyez, des choses par rapport... oui, à certains milieux professionnels aussi, où il y a trop de contacts, ou beaucoup de contacts, donc on est potentiellement amené à être plus fragilisé, enfin des choses... parce que les gens sont toujours pas concernés.

MA : C'est toujours aux autres que ça arrive...

P9 : Oui, et ce facteur est notable en fonction de la tranche d'âge. Alors, quand on est jeune, effectivement, tout ce qui est, ce qui concerne les infos...quoiqu'ils les ont

maintenant les jeunes, ils sont tellement branchés, connectés et encore, pas toujours sur les bonnes choses. Parce que j'ai des petits enfants de 21 et 19 ans, mais, voilà... il y a une tranche d'âge où on a eu une jeunesse, on travaille... enfin, on est passé au travers, donc on est presque invincible, donc ce sera toujours comme ça. Et du coup, ils ne se méfient pas. Il y a un peu une inconscience, insouciance, je ne sais pas.

MA : Donc pour les personnes de la cinquantaine ?

P9 : Ouais, 40, 50 je dirais. Voilà. On laisse passer les bobos, on ne s'en préoccupe pas trop, c'est pas grave, on rationalise... et puis après, bah, la vieillesse étant quelque chose que l'on ne peut éviter (*rires*), même si quand je dis vieillesse, c'est pas au sens péjoratif du terme, mais on avance dans l'âge, et beh, il y a forcément des choses qui arrivent et qui sont normales, mais ces gens-là, on a l'impression qu'on leur a... comme les gaulois, leur ciel leur est tombé sur la tête (*rires*).

MA : Du coup, sur les sujets de prévention pour cette tranche d'âge-là, qu'est-ce qui vous viendrait en tête, là ?

P9 : Ben la prostate, pour les hommes. Euh... les problèmes articulaires, voilà, quels signes il faut écouter, commencer à écouter et être attentifs, ne pas laisser trainer les choses. Vous voyez, mon mari, par exemple, il a la prothèse totale de hanche, il était comme a dit son chirurgien, sur les jantes, il n'y a plus rien. Parce que c'est un manuel, et toute sa vie, il a fait, il a porté des charges, et voilà. Et ben, maintenant, il (*rires*) jusqu'au jour où il pouvait plus. Alors, pareil hein, il boitait, alors au début, on lui disait « oh, c'est le nerf crural », oh il a boité, il avait mal de temps en temps, il a fait des séances chez le kiné, mais de lui-même. Le fait d'avoir mal, ça ne l'a pas interpellé. Moi, au bout d'un moment, qu'est-ce que je fais, je vais voir le toubib, je me dis, oh, là, ça dure depuis trop longtemps. Là, c'est son kiné qui lui : « Monsieur, vous devriez aller voir... euh passer une radio quand même, là, ça fait longtemps qu'on se voit. » (*rires*) Vous voyez, cette façon de banaliser, et puis, quand on fait la radio, on dit « aaah, prothèse totale de hanche » (*rires*) tu m'étonnes ! Vous voyez, ce truc où on laisse, où on court, alors on va chez le kiné, ouais, bon, ça soulage un peu, mais on n'est pas vigilant, parce qu'on n'a jamais rien eu, donc on n'aura jamais rien. Et puis, que ... alors peut-être que les générations à venir sauront mieux y faire, je sais pas, mais c'est la génération, il a 74 ans, alors c'est la génération, il faut tenir, il faut être dur à la douleur... gna gna, gna gna (*rires*)

MA : Oui, je vous écoute. Alors vous m'avez beaucoup parlé des petits schémas explicatifs, est-ce qu'il y a d'autres types de format sous lesquels vous souhaiteriez retrouver les informations ?

P9 : Ben, un schéma explicatif accompagné d'écrits quand même, c'est le support, le schéma explicatif. C'est, après, un peu de texte, quand même, avoir matière à comprendre le schéma en conseil.

MA : Donc, sous forme d'article.

P9 : Oui... oui... oui.

MA : Donc ça c'est quelque chose que vous consulteriez ?

P9 : Oui.

MA : Il y a autre chose qui vous donnerait envie de vous informer sur ce site ?

P9 : ... comme ça, je ne vois pas particulièrement... hum... non.

MA : D'accord, il n'y a pas de soucis. Avez-vous d'autres idées sur ce sujet dont on n'aurait pas parlé, par exemple, pour améliorer la prise en charge globale de votre santé ?

P9 : Euh, non... entre les infos sous formes d'articles, les infos pratico-pratiques et... Après, c'est peut-être la... alors quand même, la simplicité du site, quoi qu'il en soit, quoi qu'il arrive, la simplicité, parce que... si c'est trop, euh, voilà... la simplicité, en terme de... pour avancer sur le site, pour faire une recherche, parce que des fois, je trouve que... j'arrête si c'est trop... ça me gonfle, parce que j'ai pas la patience et je ne suis pas prête. Il faut que ce soit dans la fluidité, parce qu'on sait que c'est tout public. On n'est pas tous férus d'internet, et moi, j'en connais des archi-résistants, en plus. Donc eux, voilà, que ce soit quelque chose, pas ludique comme on le ferait avec les enfants, mais que ça... déjà, la page d'accueil, que ça soit... simple. Simple, dans le sens, utilisation, visualisation. Vous voyez ?

MA : Oui, je vois.

P9 : Parce que c'est un peu le problème de beaucoup de sites. Mais pas médicaux, hein, en général. Quand vous posez une question, ça ne correspond pas... Ne serait-ce qu'AMELI. Tiens, parlons-en d'AMELI. J'ai fait un burn out, et je suis partie 15 jours chez ma cousine à Saint-Raphaël, sur les conseils de ma psychiatre, et elle me dit qu'il faudrait changer d'adresse, il faut le faire par internet. Bon. Et beh, le changement, c'est soit un changement d'adresse parce que vous déménagez, mais

provisoire, je l'ai pas trouvé. Alors qu'est-ce que j'ai fait ? J'ai changé d'adresse et puis quand je suis rentrée, j'ai changé d'adresse. (*rires*) Il y a pas un endroit pour dire que de telle date à telle date, je suis là ! Je l'ai fait dans tous les sens, j'ai fait les questions, j'ai tout essayé, j'y suis pas arrivée, voilà ! Voilà le site qui gonfle, pour moi. C'est pas clair, pourtant c'est une situation qui arrive, puisque c'est autorisé et prévu par la sécurité sociale. (*rires*)

MA : Très bien, avez-vous autres choses à rajouter ?

P9 : Euh, non, non, c'est tout.

MA : Merci pour vos réponses.

Entretien numéro 10 :

P10 : Femme, 20 ans, étudiante master de recherche en histoire de l'art

MA : Est-ce que vous avez déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P10 : Euh, oui.

MA : Est-ce que vous pouvez me détailler votre dernière recherche ?

P10 : Alors, euh, c'était pour chercher des symptômes, mais c'était il y a très longtemps, parce que maintenant, je le fais plus, parce que, enfin, ça fait stresser pour rien. Mais sinon, ça serait plus pour chercher... ah si, je me souviens, j'avais cherché ce que ça signifiait d'avoir des tremblements, enfin si c'était dû à une carence en fer, ou pas.

MA : D'accord, et comment avez-vous fait pour faire ces recherches ? Vous êtes allée sur quel site ?

P10 : Sur Google. Les premiers résultats que proposait Google. Les résultats affichés directement, euh, comment ça s'appelle, pas cliquer sur un site, mais qui propose directement quelque chose comme une définition.

MA : Vous vous êtes arrêtée à la définition de Google...

P10 : Oui, vaut mieux pas fouiller, sinon, on stresse trop.

MA : D'accord, du coup, quelles sont vos motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P10 : Je pense : la curiosité. Parce que prendre rendez-vous chez un médecin, c'est parfois un petit peu long. Des fois, quand c'est pas pressé... est-ce que ça vaut vraiment la peine aussi de déranger un Docteur...

MA : Rechercher les signes de gravité ?

P10 : Oui, voir si ça vaut la peine de s'inquiéter ou pas plus que ça.

MA : D'accord, donc ces recherches, vous en attendez plutôt de la réassurance ?

P10 : Ah oui...

MA : Quel niveau de confiance vous accordez aux informations que vous retrouvez sur internet ?

P10 : Hum, bah, pas beaucoup, enfin, je pense 40%, enfin, pas beaucoup. Je les crois, enfin, je les crois pas forcément à 100%, je m'y fie pas, je m'en sers de premier résultat, enfin, de... avant d'avoir une réponse un peu plus affirmée... que j'aurais justement par un Docteur, si ça m'intéresse vraiment, mais je ne m'y fie pas à 100%.

MA : Et quels éléments vous permettent de valider l'information que vous trouvez, est-ce que vous avez des critères ?

P10 : Alors, euh, ça dépend du site déjà. Alors euh, Doctissimo, enfin, tout ce qui est forum et tout, je ne m'y fie pas trop. C'est plus, euh... Ah je ne sais plus les sites, les sites de médecine là, officiel, de la... ah je n'ai plus les noms...

MA : Comme Ameli, par exemple ?

P10 : Oui, plus comme Ameli.

MA : Donc c'est la source en fait, le site qui vous dit oui ou non, c'est fiable.

P10 : Oui, c'est ça, enfin, il faut que ça ait l'air un petit peu sérieux, parce qu'il y a tout et n'importe quoi sur internet.

MA : Et qu'est-ce qui vous dit que c'est sérieux ?

P10 : Ben déjà, s'il y a un petit cadenas au-dessus, enfin, ça encore, ça veut rien dire parce que ça fait rien dépenser mais c'est plus, déjà, la mise en page. Des fois, je me fais duper, hein. Mais par ce qui c'est écrit, si c'est par des Docteurs ou des professionnels de santé, si c'est des... je pourrais pas exactement vous répondre parce que je le fais si peu (*rires*).

MA : Non, mais c'est très bien. Et est-ce que, quand vous faites ces recherches, vous en parlez à votre médecin ?

P10 : Si le problème m'inquiète, et que je consulte le médecin, je parle de mes inquiétudes mais je ne parle pas des résultats trouvés par internet par contre. J'attends de voir ce qu'on me propose.

MA : Pourquoi vous ne parlez pas des résultats que vous avez trouvés ?

P10 : Parce que je sais que des fois c'est ridicule, je pense (*rires*). Enfin, j'attends de voir si c'est pareil, si c'est vraiment ça, parce que bon, on trouve un peu de tout. J'ai pas forcément un cancer à chaque fois que, comme dit internet, à chaque fois que je suis chez le docteur, donc bon, euh...

MA : Et du coup, si votre médecin est discordant avec ce que vous trouvez, c'est qui que vous allez croire ?

P10 : Alors, c'est les résultats des analyses plutôt, enfin, le Docteur aussi. Mais après, comme j'ai des Docteurs dans ma famille, alors j'aime bien avoir un deuxième avis (*rires*)...

MA : Vous avez vos sources privées...

P10 : C'est vrai, mais souvent, je fais confiance en mon praticien.

MA : D'accord. Du coup, si votre médecin se propose de créer un site internet, est-ce que vous seriez intéressée ?

P10 : Ce serait quel genre de service, des conseils de santé ?

MA : Oui, par exemple, on va l'aborder juste après.

P10 : Ben, euh, oui, mais après... oui, enfin je pense pas que j'y passerai ma vie ? Enfin, j'irai voir, ça dépend de ce que c'est.

MA : Ben justement, qu'est-ce que vous souhaiteriez, vous, y retrouver comme informations sur ce site internet ?

P10 : Ben par exemple, euh, s'il y a des débuts d'épidémies, comme c'est à Lançon, le cabinet, s'il y avait un site qui disait, attention, il y a des épidémies de ça qui arrivent au cabinet, ça, ça m'intéresserait pour savoir, faire attention. Et, après, s'il y avait des conseils, à part, je pense que ça m'intéresserait si j'étais concernée, mais je ne crois pas que je consulterais beaucoup.

MA : Des conseils sur quoi, par exemple ?

P10 : Euh, bah, des conseils, par exemple, sur, euh, comment, les gestes à tenir s'il y a des rhumes, comme on a eu pendant le COVID, la prévention.

MA : D'accord, donc de la prévention sur des pathologies courantes, de la vie quotidienne.

P10 : Ouais, c'est ça.

MA : Alors vous dites que vous n'iriez pas beaucoup, qu'est-ce qui vous amènerait à le consulter, ce site ?

P10 : Ben, si, je pense que si j'étais concernée, si j'étais malade, si j'avais ça, et aussi... ben je pense que je serais plus à même de consulter ce genre de choses si c'était directement une page sur un réseau social, au fil, enfin, du fil d'actualité, que je tombe dessus, enfin, ça m'intéresserait, mais de mon propre... enfin, de moi-même, je ne pense pas que j'irai.

MA : C'est quoi l'avantage du réseau social par rapport à un site internet ?

P10 : Euh, ben c'est déjà que, on est plus à même d'aller, enfin, surtout ma génération, on est plus amenés à y aller pour discuter avec nos amis, etc... même pour le travail, avec LinkedIn, des choses comme ça. Et que, au fil des publications qui nous intéressent, il y a une publication de notre docteur qui dit « attention, il y a ça ou ça » ou « il faudrait faire le dépistage pour ça » aussi, enfin des rappels de la vie quotidienne, de notre vie de la santé quotidienne qu'on devrait faire, je pense que là, je dirais à un médecin, « c'est bizarre, il faut faire quoi ? » ou voilà, enfin, j'irai voir.

MA : D'accord, donc au fil de ce que vous cherchez, des petites touches d'information de temps en temps, et de prévention.

P10 : Oui, c'est ça !

MA : Et à quel réseau social vous pensez ?

P10 : Ben je pense sur Instagram, déjà. Enfin, je pense que ce serait plus utile sur Facebook pour, euh, parce que c'est plus adulte, enfin bref. Mais sinon sur LinkedIn, il y a des articles, souvent, et comme ça a un côté un peu plus sérieux, je pense que j'y croirais plus déjà que Instagram... bon par contre, si c'est le compte de mon médecin, là, je le croirai, mais si c'est un médecin parmi tant d'autres sur Instagram que je ne connaissais, je pense pas que je le prendrai plus au sérieux que Docteur X que je connais, par exemple.

MA : D'accord, vous ne consultez pas des comptes de médecins que vous ne connaissez pas sur les réseaux...

P10 : Ah, je suis des infirmières par contre, ça j'aime bien, je sais pas pourquoi (*rires*)

MA : Du coup, vous souhaiteriez y retrouver du contenu médical, de la prévention. Mais est-ce qu'il y a un type de contenu, peut-être plus côté administratif ou informations pratiques, qui vous intéresserait ?

P10 : Ah, euh, oui, par exemple, savoir ce qui est remboursé, ou pas. Ou même les démarches à faire, les rappels qu'il faudrait faire, le nombre de rendez-vous...

MA : Les rappels de quoi ?

P10 : Par exemple, pour les vaccins, les choses comme ça. Ah, quoi que c'est de la prévention ça.

MA : Oui, c'est très bien aussi.

P10 : Après, je débute, avant c'était ma mère qui gérait tout ça, je commence à peine à gérer et je gère très mal d'ailleurs, mais... je serais plus, euh... oui, parce que par exemple, maintenant les rendez-vous, je les prends tous par Doctolib, des trucs comme ça... et même si c'est simple, des fois, je sais pas, prendre des rendez-vous sur internet, me rassure pas tellement, j'ai l'impression que c'est mal fait, j'ai l'impression qu'on va surcharger un petit peu les plannings, ou même, des fois on peut se tromper, prendre plusieurs rendez-vous sans s'en rendre compte, euh...

MA : D'accord, et qu'est-ce qui vous aiderait à ne plus avoir ce problème ?

P10 : Ben ça je sais pas, ce serait plus directement de prendre les rendez-vous au téléphone, mais je sais que ce n'est pas si pratique pour la secrétaire qui a déjà beaucoup de choses à gérer, mais... et après, tous les médecins n'ont pas forcément de secrétaire médicale.

MA : Donc vous, c'est plutôt les réseaux sociaux, mais si jamais il y avait un site internet, est-ce qu'il y a un type de format qui vous intéresserait plus que d'autre ?

P10 : Ben souvent, les gens sur les réseaux sociaux disent qu'ils ont publié un article, ils mettent le lien, et ça mène à un site internet. Ben, je pense, si vraiment, j'étais atteinte d'une pathologie, ou de quelque chose, j'irais voir, quand même, enfin, si je savais que j'avais quelque chose... admettons que si j'ai de l'endométriose, là, je ferai peut-être des recherches, je pense, et là, ça m'aiderait. Et euh, c'était quoi votre question, j'ai oublié (*rires*)

MA : Sous quel type de format voudriez-vous trouver l'information ?

P10 : Ben, en article, je pense, sur de la vulgarisation un petit peu, pas forcément un truc très savant, mais... enfin, je ferais plus confiance à un article, déjà...

MA : Et sur les réseaux, sous quel forme, pareil, des articles ?

P10 : Oui, des liens d'articles en bio, ou en story, ou en publication, un petit peu comme font les journaux, je ne sais pas si vous voyez Le Monde sur Instagram, des choses comme ça.

MA : Est-ce que vous avez d'autres idées à rajouter sur le sujet du site internet pour l'amélioration globale de votre santé ?

P10 : Euh, je ne crois, alors attendez. Ben alors après, ce serait bien qu'il ait des tutos pour les jeunes comme moi qui débutent un petit peu, pour mieux expliquer, ce qu'on a à faire, les rendez-vous qu'il faut prendre à notre âge, enfin, je sais pas, et voilà...

MA : Donc vous dire quel suivi est conseillé pour vous, faire de la prévention.

P10 : Oui, c'est ça.

MA : D'accord, très bien. Avez-vous d'autres idées qui vous viennent ?

P10 : Euh, non, je ne crois pas, désolée.

MA : Non, pas de soucis, merci pour vos réponses.

Entretien numéro 11 :

P11 : Homme, 74 ans, ouvrier retraité

MA : Avez-vous déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P11 : Oui, notamment quand j'ai eu ce problème de prostate, j'ai voulu savoir ce que c'était.

MA : D'accord, qu'est-ce que vous avez recherché du coup ?

P11 : Ben, j'ai regardé ce qu'était d'abord le fonctionnement, le schéma de la prostate, ce que je pouvais avoir, moi, comme germe, comme... et le fonctionnement qui altérerait un peu mon fonctionnement propre. Donc, voilà, je suis un manuel, mais je suis un peu curieux donc il y a des fois où j'essaie d'aller un peu plus loin, ne serait-ce que pour ne pas paraître trop idiot quand on me pose des questions, mais c'est tout, je ne suis pas du tout... voilà, je suis curieux, il y a un mot qui me trotte par la tête, j'interroge, et puis voilà, des choses comme ça, sur la santé... Je suis (*rires*) entouré de... de... à l'instant, je raccroche avec un ami qui est gastro-entérologue, et qui prenait de mes

nouvelles, et j'ai autour de moi la chance d'avoir des gens qui répondent à mes questions quand je suis un peu trop curieux, ou un peu trop inquiet surtout.

MA : D'accord, vous leur posez la question à eux plutôt qu'à internet ?

P11 : Plutôt qu'à internet, oui.

MA : Très bien. Alors quelles sont les motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P11 : La curiosité, en savoir une peu plus. Plus on en sait, moins on dit de bêtises normalement. Cette histoire de prostate, c'est rare, hein. Bon, il m'est arrivé d'interroger sur des choses précises, ça me préoccupait, ça fait quand même trois semaines que je me promène avec une sonde. Je suis sur le point d'être opéré, mais on recule. Enfin, bon. Et tout ça, je voulais savoir ce que ça pouvait amener et avoir comme incidence, et ce que ça pouvait amener comme risque, comme contrariété, c'est vraiment au coup par coup.

MA : C'est quand ça vous concerne vous ?

P11 : Oui, ou... ou... ou quelqu'un de très proche.

MA : D'accord. Qu'est-ce que vous en attendez de ces recherches ?

P11 : Ben d'abord, l'expérience des autres, parce que souvent, c'est des, des choses qui sont exprimées par rapport à des gens qui ont un vécu, ou qui ont eu à faire à quelque chose de précis, et puis surtout, d'être assez précis sur ce que je vais lire ou trouver comme information, plutôt que d'écouter, d'entendre n'importe quoi, j'essaie d'être bien informé. En admettant qu'internet nous informe aussi bien qu'on peut l'espérer.

MA : Ben justement, quel niveau de confiance vous accordez aux informations de santé que vous retrouvez sur internet ?

P11 : Ben, dans l'immédiat, je trouve que, pour ce que j'en ai vu, encore une fois, c'est pas si souvent, je trouve que c'est assez précis. C'est bien expliqué, c'est assez clair pour un esprit un peu vieillissant comme le mien. Oui, je trouve que ce sont de bonnes informations, ce sont de bonnes... euh... de bons moyens de connaître un peu le problème qu'on traverse, ou de renseigner quelqu'un qui ne peut pas le faire.

MA : Vous avez globalement confiance en ce que vous trouvez, vous y croyez.

P11 : Euh, je n'y crois pas à 100%, non, mais j'y crois quand même pour beaucoup.

MA : D'accord, vous avez...

P11 : Je pense qu'on a fait une synthèse un peu de différentes informations et qu'on commence maintenant à être un peu plus honnête vis-à-vis du lecteur.

MA : D'accord, quels critères vous font dire que l'information est valable ?

P11 : Ah... Ah ben c'est assez intime (*rires*), je crois en mon bon sens des fois. Et puis, à la précision. Et puis après, je m'interroge, je vais peut-être chercher à plusieurs endroits différents pour recouper les infos, savoir si c'est contradictoire, ou si c'est complémentaire.

MA : Vous avez, vous, des exemples de sites que vous savez fiables ?

P11 : Euh... des exemples de sites que je sais faible, c'est ça la question ?

MA : Fiable.

P11 : Fiable, pardon. Euh, ben, moi j'y vais à tâtons, je... encore une fois, je suis de la vieille génération, je cherche un mot... quand je trouve ce mot, je vais un peu plus loin, je cherche des exemples, des schémas, des choses comme ça, c'est une curiosité tout à fait propre, mais qui vaut ce qu'elle vaut, hein. Je suis peut-être dès le départ dans l'erreur et donc, je vais rencontrer d'autres erreurs. Bon encore une fois, j'ai un peu de mal à m'exprimer, hein, vous ressentez le vieil homme, là, je crois.

MA : Non, non, c'est très intéressant ne vous inquiétez pas, je vous comprends. Est-ce que vous parlez de ces recherches avec votre médecin généraliste ?

P11 : Euh, alors, médecin généraliste, j'ai pas souvent à faire à lui, mais, alors, un gros gros défaut malheureusement, même si on sait pourquoi. Je viens de trouver Dr X hier, première fois, après avoir côtoyé, ou enfin, eu à faire aux bons soins d'un médecin généraliste depuis très longtemps, et il se trouve, et là, je le dis volontiers, je ne donnerai pas de nom, mais je trouve que le médecin qui remplace le médecin qui a pris sa retraite, ben elle aime pas les humains, hein. Quelqu'un qui n'aime pas les humains, elle a été assez froide et malveillante, et donc, comme je ne suis pas non plus un enfant de cœur, les choses se sont dites, mais... pour arriver à votre question : on a malheureusement souvent l'impression... ou alors c'est une gêne, je l'ai eue hier matin notamment, cette gêne parce que je suis rentré, il n'y avait personne, quand je suis sorti dans la salle d'attente, il y avait plein de monde, et je me suis un peu culpabilisé d'avoir pris autant de temps. Donc je suis un peu de cette génération, où on ne peut pas empiéter sur la patience ou l'attente des autres. Donc tout ça pour vous dire que cette sensation que j'ai quand je rentre dans un cabinet de médecin, encore que j'ai beaucoup de mal à formuler, ou à réfléchir, ben c'est pas le mot... euh, j'essaie

de regrouper toutes les questions que je peux avoir à lui poser, mais je ne veux pas, excusez-moi l'expression, je veux pas l'emmerder avec des détails. Donc je vais à l'essentiel, j'essaie de pas préoccuper, enfin trop de mon temps, sachant qu'il y a beaucoup de monde qui attend derrière, et que malheureusement, on peut pas... Après si je me retrouve à table avec lui, à partager un repas par exemple, j'irai beaucoup plus loin dans ma démarche, mais, dans un cabinet de médecin aujourd'hui, on voit très, très bien que vous êtes beaucoup sollicités, et qu'il faut laisser de la place à ceux qui attendent derrière quoi. Donc je vais assez directement dans mes questions, et puis, j'évite de rentrer trop dans le détail, à tel point, c'est que j'arrive à oublier en sortant, j'ai un peu la « mémoire de l'escalier », c'est-à-dire, que quand je sors, je me rappelle tout ce que j'ai oublié de dire (*rires*).

MA : Ça arrive à beaucoup, je crois.

P11 : Je sais pas, je sais pas (*rires*).

MA : Du coup, vous avez l'impression que le temps que vous avez avec votre médecin n'est pas suffisant pour satisfaire votre curiosité ?

P11 : Mais, en même temps, comme je suis quelqu'un de bavard, vous l'entendez, j'en suis conscient, aussi, donc je ne veux pas non plus monopoliser du temps pour des choses qui n'ont aucun intérêt, qui ne satisfont que ma propre curiosité, mais qui n'ont d'intérêt ni pour mon médecin ni pour la consultation par elle-même.

MA : Donc, quand c'est pour satisfaire la curiosité, vous n'en parlez pas, mais si par exemple, c'est pour avoir une réassurance, est-ce que là, vous demandez quand même ?

P11 : Oui ! Oui, oui ! Oui, oui, je suis plus quelqu'un de timide depuis... depuis une cinquantaine d'années, donc j'ai été habitué à m'exprimer, je ne crains plus maintenant la personne que j'ai en face de moi, donc je peux aller, en toute liberté, assez loin, dans mes questions et ma curiosité. A moins que je tombe comme ça a été le cas il n'y a pas très longtemps sur quelqu'un qui... qui avait décidé de fermer à 12H00, et quand je suis arrivé à 12h10, habitué à trouver plein de monde, je ne me suis pas préoccupé de l'heure, donc j'avais 10 min de retard, le médecin en question n'a pas voulu me recevoir parce qu'elle finissait ses consultations à 12h00. C'est assez surprenant, bon ! Je me suis dit, c'est pas difficile, quand je dérange, ou je m'excuse, ou je m'en vais : là, je ne me suis pas excusé.

MA : D'accord, bon... très bien. Est-ce que vous seriez intéressé par un site internet qui serait créé par votre médecin généraliste ?

P11 : Et qui concernerait ma petite personne ou bien plus généralement, des informations ?

MA : Alors, on va y venir après, mais qui serait plutôt plus général... Est-ce que vous seriez intéressé ?

P11 : Bah, je vous l'ai dit, j'ai la chance d'être assez bien entouré, mais je ne suis pas fermé, oui, je ne suis pas du tout fermé à des informations, des précisions qui nous enrichissent tous, hein !

MA : Vous souhaiteriez y trouver quoi sur ce site ?

P11 : Ben quand je cherche quelque chose, davantage de précisions, et peut-être davantage de transparence aussi.

MA : Transparence, c'est-à-dire ?

P11 : Ben, transparence, ça veut dire que quelque fois les propos qui sont tenus sont ou techniques, ou pas flous, hein, ils sont flous en fonction de mes capacités à comprendre. Mais, plus de transparence, de meilleures explications, de meilleures descriptions, ou... enfin, une facilité pour moi à mieux comprendre. Là aussi, je ne suis pas très clair.

MA : Parfois, en consultation, vous ne comprenez pas tout, donc d'aller sur le site vous permettrait de comprendre mieux ?

P11 : Ben, en général, quand je sors d'une consultation, normalement, j'en ai pour mon argent. Mais c'est vrai, par rapport à ce que je viens de vous dire avant, je suis assez... assez maladroit, et assez gêné de prendre beaucoup de temps alors que je sais que le médecin n'en a pas autant que moi, donc là, je ne vais peut-être pas aller jusqu'au bout de ce que je voudrais. Alors, une chose aussi, je suis de nature, un grand rêveur, et je manque beaucoup de concentration. Donc, poser une question, quand à la moitié de la réponse, je suis déjà ailleurs, c'est là aussi une perte de temps. Donc j'essaie d'être posé et très à l'écoute. Et puis, ajoutez quelque chose, c'est que, bah, à 74 ans, on devient dur d'oreille et souvent, des fois, j'entends des mots ou des phrases que je ne comprends pas forcément, mais, euh, d'un point de vue... oui !

MA : Oui, vous n'entendez pas, quoi...

P11 : Oui, j'entends pas bien, et donc j'évite de faire répéter, ou alors je viens sournoisement par le biais d'une autre question (*rires*), essayer de retrouver la deuxième fois ce que je n'avais pas compris la première...

MA : D'accord, donc de la transparence pour des informations complémentaires ?

P11 : Oui, ou des informations plus adaptées à la personne qu'on a en face de soi.

MA : Vous avez parlé de précision aussi, c'est le même principe ?

P11 : Euh, c'est... oui, parce que le fait d'être un peu dur d'oreille, quand j'entends un mot, ben si je ne l'ai pas bien compris, pour le coup, je vais sur internet, essayer d'en connaître une bien meilleure définition, je passe par l'étymologie et tout ça s'il faut, hein ! Mais j'essaie de savoir quel mot j'emploie et quel mot on a choisi pour me répondre.

MA : Donc, vous voudriez des informations sur des pathologies qui vous concernent...

P11 : Oui !

MA : Est-ce qu'il y a autre chose dont vous auriez besoin ?

P11 : Non, je trouve que, encore une fois, vous m'avez accordé du temps, je vous en ai accordé aussi. Non, on a bien dégrossi, euh, les questions qui me préoccupent, mais, après, après peut-être qu'il y a pleins de choses qui ne me viennent pas à l'esprit maintenant...

MA : Oui, on n'a pas tout à fait fini, j'ai encore autre chose à vous demander si vous avez encore un peu de temps ?

P11 : Oui...

MA : Du coup, donc, on a parlé d'informations médicales, des choses sur vos pathologies... est-ce qu'il y a autre chose, plutôt côté administratif, qui vous aiderait ?

P11 : Là, euh... je suis... pas feignant, mais je suis beaucoup plus le regard porté sur celui... sur ce que ma femme peut trier ou faire pour moi. Puisque, elle, elle est beaucoup plus dans ce domaine, bien plus éveillée. Et donc, c'est à elle que je vais poser les bonnes questions, et que je ne sois pas capable moi-même ni de poser, ni d'y répondre.

MA : D'accord, du coup, les informations que vous souhaiteriez retrouver, sous quelle forme souhaiteriez-vous les trouver ? Sous quel type de format ?

P11 : Ah... je ... question à laquelle je n'ai pas du tout... sous quelle forme, ben la simplicité... je suis toujours perturbé par un vocabulaire un peu trop complexe, et pour un esprit primaire, enfin, pas primaire, je vais pas exagérer, mais plus manuel, plus... moins bien dégrossi que certains... Moi, je suis émerveillé d'entendre des gens répondre à des questions sur des débats et autres, sachant que moi je suis à côté, je

patauge... alors si on est capable de répondre, clairement et simplement à des questions, c'est... euh, je suis preneur.

MA : Donc des éléments simples, avec des mots simples.

P11 : Oui, oui.

MA : Plutôt sous forme d'articles alors, sous formes de texte ?

P11 : Sous forme d'articles, oui, ou même... euh...de... je pratique assez les images... pour expliquer, quand je ne trouve pas une explication, je donne des exemples par l'image... de comment on appelle ce mot... dans une image, on peut très bien voir le sens qui est posé... c'est pas une sémaphore, c'est une ... métaphore, voilà ! Je suis très gourmand de ça, et c'est quelque chose qui permet de comprendre plus facilement toute une explication... alors je sais que ce n'est pas facile de faire ça en médecine, ou dans l'administratif, mais ce sont des moyens de comprendre, qui sont beaucoup plus adaptés à ma façon de réfléchir, de penser, et d'analyser.

MA : Donc, expliquer un problème médical en utilisant une autre situation que vous, vous pourriez comprendre ?

P11 : Complètement ! Je prends l'exemple tout frais, là, du médecin, enfin du chirurgien qui m'a opéré de la hanche, et quand je l'ai eu à la première visite, c'est quelqu'un que je connais, donc il m'a tutoyé, et qui sait comment je fonctionne, au lieu de me faire tout un tas de schémas et tout... bon, il m'a fait quand même un schéma pour savoir ce qu'on allait faire et pourquoi surtout, et il m'a dit, en deux mots : « mon pauvre vieux, il y a longtemps que tu roules sur la jante ! » (*rires*)

MA : Ça vous a donné une image en tête ?

P11 : Ah complètement, là j'ai compris tout de suite de quoi il parlait...

MA : Vous voyez que c'est possible, même en médecine... Vous avez d'autres choses à ajouter sur ce sujet, pour améliorer notamment la prise en charge globale de votre santé ?

P11 : Euh, non, je deviens plus attentif, plus sérieux, par rapport à l'âge et à la façon dont j'ai négligé certains points toute ma vie. Donc, voilà, euh, je m'en inquiète, je réfléchis, je pose des questions, je consulte, je regarde, voilà... euh... ça me permet d'éviter des erreurs que je connais depuis très, très très longtemps, et puis comme j'ai la chance d'avoir une bonne santé jusqu'à présent, je n'y étais pas très confronté. Mais aujourd'hui, oui, j'essaie de me préoccuper d'avantage, par curiosité, par des comparaisons, par des métaphores, on vient de la dire, mais de façon, à être plus

précis, être en capacité moi-même d'expliquer. Parce souvent, je suis handicapé par le fait que quand on me demande ce que j'ai, je suis dans l'incapacité d'expliquer, donc en étant plus précis, en allant plus loin, ce que je comprends mieux, je l'explique plus facilement aussi, à qui que ce soit, au médecin en question, ou à d'autres personnes.

MA : D'accord, donc ce site internet, il vous intéresserait principalement pour vous informer sur la maladie et pouvoir expliquer ce que vous avez ?

P11 : Voilà, et puis, pour pas commettre d'erreur, pour essayer de déblayer... Je sais pas... les grossièretés que je peux commettre par maladresse ou par manque de connaissance, voilà, donc, tout ça, oui.

MA : C'est-à-dire commettre des erreurs ? quelles erreurs vous pourriez commettre ?

P11 : Ben je sais pas... allez, on prend un médicament... un médicament, je... je vais tout le temps, tout le temps vers ma femme en lui disant : « est-ce que tu penses que par rapport à ce que j'ai, à ce que je prends déjà, est-ce que je peux prendre ceci, est-ce que je peux faire cela ? », et c'est elle qui me répond. Je suis, moi aujourd'hui, incapable de la faire tout seul.

MA : D'accord, donc ça, c'est des informations que vous pourriez aller chercher sur internet en l'absence de votre femme ?

P11 : Complètement, mais ça c'est la facilité, et la confiance.

MA : Est-ce qu'il y a autre chose que vous souhaiteriez ajouter ?

P11 : Non (*rires*), vous croyez pas que j'ai assez été bavard (*rires*)

MA : Et bien, merci pour vos réponses !

Entretien numéro 12 :

P12 : Homme, 40 ans, technicien de maintenance

MA : Est-ce que vous avez déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P12 : Oui !

MA : Oui ? Si oui, voulez-vous bien me détailler votre dernière recherche ?

P12 : Euh... peut-être douleur, euh... douleur lombaire... douleur au dos. Je me suis récemment, euh... enfin récemment fait... ressenti une douleur dans le bas du dos, donc, euh... voilà, j'ai regardé un petit peu. Euh... voilà. C'est tout.

MA : Vous êtes passé par quel site ? Comment vous avez fait ?

P12 : Hum, non, ben, sur Google, une recherche basique, après j'ouvre plusieurs onglets, c'est ma manière de rechercher. Je n'ai pas de site en particulier, après il y a des sites classiques comme Doctissimo, ce genre de... on tombe souvent dessus, hein, ils sont bien référencés. Voilà, mais c'est plus le contenu plutôt que le site qui m'intéresse. Je... je fais le tri.

MA : D'accord, et vous faites comment le tri ?

P12 : Ben... par rapport à ma douleur, je ne vais pas aller chercher... euh... si c'est des circonstances aggravantes on va dire. Dès que ça va parler de, ben de cancer, ou autre... là, je me suis juste baissé et ressenti une petite douleur dans le dos, donc je sais que c'est une douleur euh... on va dire à mon travail ou à cause d'une nouvelle posture, donc je vais chercher où cibler pour savoir ce que j'ai eu, mais sans aller chercher les choses, euh... les choses graves. Je trie plus par intérêt de ma recherche.

MA : Et qu'est-ce qui vous fait dire que c'est grave ou pas ces douleurs ?

P12 : Euh, bah, c'est que j'ai eu mal quand je me suis baissé, après j'ai mal selon les postures, après je n'ai pas mal tout le temps, une douleur vive tout le temps quoi. On va dire, dès que je fais un peu d'exercice, ça passe...

MA : D'accord. Du coup, quelles sont vos motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P12 : Ben, c'est... plus quand je ne me sens pas bien et que j'ai une douleur qui m'inquiète et que je n'ai pas rendez-vous de suite, vous voyez. Si j'ai une douleur un petit peu aux dents... euh... derrière et que j'y étais il y a pas très longtemps. C'est que de prendre un rendez-vous, je vais mettre deux semaines à avoir un rendez-vous, je m'inquiète un peu si j'ai une migraine en plus ou des choses comme ça... voilà, si j'ai des symptômes qui se rajoutent à la douleur aux dents, je vais être un petit peu anxieux sur ça, ben, je vais faire une recherche... bon après c'est pas quelque chose que je fais souvent non plus, hein (*rires*)

MA : Mais du coup, ça permet de soulager votre inquiétude ces recherches ?

P12 : Oui, voilà, en quelque sorte.

MA : Et ça vous permet de vous rassurer ?

P12 : Voilà, c'est ça.

MA : D'accord. Quel niveau de confiance vous accordez aux informations de santé que vous retrouvez sur internet ?

P12 : Oh... je mettrais un... un 6/10, quelque chose comme ça. Je sais faire la part des choses, je sais trier, comme je vous disais. Je vais pas chercher (*rires*)...je vais pas aller chercher directement la chose grave, je vais plus aller chercher les infos, ou comment soulager, ou même... euh... oui, plus pour me rassurer, ou pour... pour même pour ma culture, sur certaines choses, des fois je vais être curieux. Pour autre chose, complètement autre chose, par exemple on tombe sur pas mal d'articles, voilà, c'est pas, c'est pas tellement... c'est pas que pour me rassurer, je vais des fois rechercher un petit peu plus pour ma culture générale aussi.

MA : La culture générale, sur des choses qui vous concernent ?

P12 : Non, euh... mais vu qu'on est sollicité quand on fait des recherches sur d'autres sujets, euh il y a des liens, il y a autres choses. Je me dis « oh, bah tiens, je ne connais pas cette maladie ou ces pathologies-là », alors je vais rechercher, alors que ça ne me concerne pas du tout. Vu que j'ai accès à l'information, je vais aussi aller piocher.

MA : Donc sur ces recherches qui vous concernent, il y a d'autres recherches sur la curiosité qui en découlent derrière ?

P12 : Oui, euh... éventuellement. C'est pas... c'est pas à chaque fois, hein. Si je vois un article qui m'interpelle, on va dire, ça m'arrive de cliquer dessus et puis de me dire, « oh, je vais aller prendre des informations », sur le diabète. Qu'est-ce que le diabète ? Puisque je ne connais pas cette pathologie. Voilà, je vais me cultiver un petit peu, on va dire aussi. Ça me permet de ... d'élargir mon champ de connaissance.

MA : Et sur quels critères vous validez l'information que vous retrouvez sur internet ?

P12 : Euh... ben la qualité de l'article. Peut-être, le premier que j'ai lu, je vais me dire, c'est bien fait, euh...c'est pas, euh... c'est bien orienté, c'est bien écrit. Euh... le site a l'air de traiter de pas mal de sujets, c'est un sujet où c'est DOCTEUR qui parle. Voilà, enfin... je sais pas s'ils sont vraiment Docteur, en tout cas c'est signé par le nom d'un docteur, et après, je prends pas non plus 100% de l'information pour vraie, hein. Juste, si le diabète, c'est ça, on va m'expliquer ce qu'est le diabète, au niveau du sucre, au niveau de la glycémie... vous voyez ce que je veux dire ? Je... Je vais pas non plus faire une thèse là-dessus, donc euh... je prends les informations (*rires*) Je prends les informations qu'il y a à prendre, après, c'est par for... je ne les prend pas pour acquise non plus. Je vais pas... débattre là-dessus avec quelqu'un en me disant « je détiens la vérité ». C'est plus de la culture générale, vous voyez ?

MA : Oui, et est-ce que de ces recherches, qu'elles vous concernent de près ou de loin, vous en parlez avec votre médecin généraliste ?

P12 : Euh... ça m'est déjà arrivé en disant que « j'ai un petit peu cherché. Je pense que... je pense que c'est peut-être ça que j'ai », ou j'évoque un peu le sujet, oui ça m'est déjà arrivé, oui.

MA : D'accord. Vous arrivez, vous dites voilà, je pense que j'ai ça, et euh, vous attendez une validation ?

P12 : Oui, j'ouvre le... on va dire (*rires*) j'ouvre le débat, je laisse toujours parler le médecin, c'est le professionnel. Et après, j'é mets l'hypothèse : « j'ai regardé un petit peu ça, qu'est-ce que vous en pensez ? ». Je ne prends pas pour validation ce que j'ai vu sur internet, hein. Jamais. Je laisse toujours le professionnel euh... le professionnel décider, quoi. J'ai pas de ... Il n'y a qu'une fois que ça m'est arrivé de rappeler le médecin en disant : « euh, c'était pas cette maladie-là, c'était celle-ci. » Et c'est... c'était plus à but... enfin, c'était rigolo parce que c'était sur ma fille qui avait eu un pied-main-bouche. Et elle m'avait dit que c'était la cinquième maladie, il me semble, ou septième... cinquième... je m'en rappelle plus. Et bon, c'était des petits boutons un peu partout donc, les deux maladies étaient très proches, et j'avais lu sur internet que la cinquième maladie ne se transmettait pas à l'adulte, alors que le pied-main-bouche, oui. Alors, quand j'ai eu le pied-main-bouche le lendemain, je me suis permis de la rappeler (*rires*) et j'ai dit que bon, bah, c'était le pied-main-bouche, mais bon, ça prêche pas à conséquence, c'était des maladies qui se soignent pas, quoi, réellement, donc, elle passe.

MA : En fait, c'était plutôt à but pédagogique pour le médecin ?

P12 : Voilà, pour dire bah, finalement, c'était entre deux parce que ce sont des maladies qui sont très proches. Ben finalement, c'est le pied-main-bouche, parce que j'ai mal aussi aux mains, et aux pieds, voilà. C'est plus dans... dans cet optique-là, mais après... euh... on va dire... je ne mets jamais en avant ce que j'ai cherché sur internet pour dire « non, non, vous vous êtes trompé, Docteur ! ». C'est vraiment pour moi, personnellement, après, ça permet aussi de... les symptômes, des fois, on sait pas... ça peut-être de l'anxiété par rapport à l'état dans lequel on est. Donc, j'essaye de faire aussi la part des choses à ce niveau-là.

MA : De l'anxiété, c'est-à-dire, de l'anxiété quand vous allez rechercher sur internet ?

P12 : Non, quand... bah, quand on est malade, et qu'on n'a pas rendez-vous de suite, j'ai peut-être... en fait, moi, j'ai quelques problèmes de santé. J'ai une hernie inguinale,

voilà, qui n'avait jamais été inspectée au niveau... radio... pas radio... échographie. Et, c'était... euh, mon médecin m'avait dit : « vous avez une hernie inguinale. » sans vraiment... j'avais pas eu d'écho. Et un jour, j'ai eu mal dans la zone ventrale. Et donc, j'ai été, j'ai dit « bah, est-ce que c'est vraiment une hernie ? Parce que j'ai jamais fait d'écho, tout ça » et il s'avérait que j'avais des calculs, en fait. Donc ça me donnait un peu mal à la vessie. Voilà, ils étaient en train d'évacuer. Et euh, bah, je suis allé faire une échographie pour les calculs. Et moi, je me dis : « mais c'est peut-être ma hernie, c'était peut-être pas ça. » Enfin, je me suis énormément, inquiété, parce que j'ai eu rendez-vous pour l'échographie que deux ou trois semaines plus tard... euh, donc finalement, j'ai aussi rapproché l'échographie, et il s'avérait que j'avais réellement des calculs, et en même temps j'ai demandé qu'il me fasse une écho pour mon hernie, et il m'a confirmé que j'avais un centimètre d'hernie, donc, euh... voilà. C'était dans ces optiques-là, j'étais pas très bien, je me disais que peut-être ce n'était pas ça, finalement... vous voyez ?

MA : Et du coup, durant toutes ces interrogations-là, est-ce que vous avez utilisé internet ?

P12 : Oui, tout à fait, pour aller voir, euh... pour aller voir ce que ça pouvait être... euh... mais j'ai pas trouvé en vrai (*rires*).

MA : Vous n'avez pas trouvé, du coup...

P12 : Ben non, parce que l'échographie, c'est elle qui a donné la... le ton. Voilà, la douleur que j'avais au niveau de la vessie, je pensais que... euh... vu que c'était dans la même zone un petit peu que... voilà, j'avais pas mal au rein derrière, vous voyez ? Pourtant, j'avais des petits calculs, des micro-calculs.

MA : Mais du coup, ces recherches dans cet intervalle, en attendant l'échographie, qu'est-ce qu'elles vous ont apporté ?

P12 : Euh... non, peut-être plus d'inquiétude, là, cette fois-ci, peut-être... Parce que j'ai pas trouvé réellement de réponse, c'est l'échographie qui m'a libéré, quoi, quelque part, en me disant que j'ai des calculs, quoi. Et, c'est pas quelque chose de grave, ou une atteinte ailleurs, vous voyez ? C'est plus ça, là, cette fois-ci, j'ai pas trouvé parce que je ne savais pas ce que j'avais en fait, voilà. Mais bon, j'ai... j'ai plus cherché sur internet à rapprocher l'échographie sur un site de rendez-vous en ligne, que réellement ce que j'avais quoi.

MA : Vous avez plutôt cherché d'autres professionnels de santé ?

P12 : Oui, en me disant qu'il fallait que je fasse un écho rapidement, parce que j'ai mal, je sais pas ce que j'ai, et plus j'ai mal et plus je m'inquiète, donc, bah... ça générerait de l'anxiété et donc, je me suis dit qu'il fallait vraiment que je rapproche l'échographie, parce qu'on me proposait des dates, euh...

MA : Et vous avez réussi ?

P12 : Et j'ai réussi, oui, à aller sur Marseille.

MA : D'accord. Est-ce que vous seriez intéressé par un site internet qui serait créé par votre médecin généraliste ?

P12 : Euh.... Dites-moi... oui ? Oui, oui, moi je travaille beaucoup avec le site internet.

MA : Pourquoi ça vous intéresserait ?

P12 : Ça permet de pouvoir prendre rendez-vous rapidement, et puis, euh... euh... de pouvoir gérer, enfin, une urgence, un rendez-vous à prendre rapidement, on voit les créneaux qui sont libres. On sait qu'on a un créneau quoi...

MA : Donc ce serait un site de prise de rendez-vous ?

P12 : Oui ! Oui, oui.

MA : Mais du coup, un site internet plutôt ciblé sur de l'information, est-ce que ça vous intéresserait ?

P12 : Euh... hum... oui, ça peut être intéressant, mais c'est pas pour autant que je vais aller consulter celui-ci plus qu'un autre. Parce que c'est le... vous voyez ce que je veux dire ? Je vois pas, en fait, où vous voulez, euh...

MA : On va y venir... vous ne consulteriez pas celui-ci, plus qu'un autre ?

P12 : C'est-à-dire, ce que vous me dites, c'est un site par mon médecin traitant, réalisé par mon médecin traitant, donc je le connais, j'ai confiance en lui, et il met des info sur... des infos générales ?

MA : Oui.

P12 : Ben, si je... oui, forcément, si je connais la personne qui réalise le site, ben j'aurais plus tendance à... vu que je pourrai échanger avec lui par la suite, ou le rencontrer... à prendre les informations ... euh... avec plus de sérieux, encore.

MA : Mais vous iriez quand même voir à côté ?

P12 : Non, c'est pas forcément que j'irais voir à côté de mon propre chef, c'est que, quand je vous dis, quand on tape sur google, on va prendre la plateforme la plus

utilisée, euh... on a pleins d'autres sites qui nous sont proposés. Moi, j'ouvre toujours pleins de pages, je vais toujours comparer, euh... voilà, je me fie pas, je me fie jamais à un seul site, même pour d'autres sujets. Voilà, je vais prendre pleins d'infos, même si c'est géné-... même si c'est un autre sujet complètement. Rien à voir avec la médecine hein ! Je vais tout le temps chercher d'autres informations, je ne reste pas sur une personne, en me disant : « il détient le graal ». Voilà.

MA : Donc, même si c'est le site internet de votre généraliste, vous iriez quand même à côté pour valider l'information ?

P12 : Oui, ou pour vérifier qu'ils disent la même chose à côté.

MA : Du coup, qu'est-ce que vous souhaiteriez retrouver comme informations sur ce site ?

P12 : Euh... qu'est-ce que je souhaiterais, bah... peut-être différentes maladies, peut-être de la prévoyance sur certaines maladies.

MA : De la prévoyance, c'est-à-dire ?

P12 : Peut-être des conseils santé sur euh...

MA : Des conseils de prévention pour éviter la venue de certaines maladies, c'est ça ?

P12 : Oui, éventuellement. Des conseils, peut-être, pour, euh... Quand, je sais pas, quand on a des douleurs quelque part, ou une inquiétude, peut-être sur des choses de la vie courante ou, voilà, des douleurs, des choses comme ça, peut-être, être rassuré sur... euh... sur certaines pathologies, qui avec l'âge, sont normales, comme du rhumatisme, de l'arthrose, des choses comme ça. J'essaye de trouver un sujet, c'est pas forcément facile...

MA : Prenez le temps, il n'y a pas de soucis.

P12 : Voilà, et puis après, des informations sur euh... sur peut-être le dépistage de certaines choses qui peuvent être, euh... Peut-être qu'on n'a pas toujours l'information sur, à 40 ans, qu'est-ce qu'il faut faire, à 50 ans... à 50 ans, c'est le dépistage du cancer colorectal... les choses, euh... importantes, dont on va peut-être zapper l'information pendant quelques années, et c'est peut-être préjudiciable pour certaines personnes. Voilà, des... des rappels, peut-être pour les enfants, des rappels vaccins, des rappels, euh... prévention, des choses. Bah, beaucoup de prévention, c'est toujours bon à prendre. Et puis après, peut-être des informations sur les maladies en général.

MA : Les maladies en général, c'est-à-dire ?

P12 : Bah, qu'est-ce que... peut-être des infos sur qu'est-ce qu'un virus, une bactérie, des choses comme ça. Moi, ça y est... je commence à (*rires*)... je connais la différence, mais c'est vrai que pendant des années, euh... on parlait beaucoup d'antibiotiques, on avait la pub d'enfance, « c'est pas automatique », on l'a peut-être un peu oubliée. C'est vrai qu'on l'entend moins. Voilà, des choses un peu générales sur les maladies, c'est toujours intéressant.

MA : Au niveau de la prévention, ce serait sur quoi, est-ce que vous avez des idées ?

P12 : Euh, peut-être les plats préparés, le sucre, les apports qu'il y a dans les... bon, on l'entend souvent « 5 fruits et légumes par jour », mais c'est vrai que, on voit bien que dans les plats déjà tout prêts, on a beaucoup d'apport de choses qui ne serait pas forcément nécessaire, si on préparait le plat nous-même. Et on sent bien aussi que c'est moins bon pour le corps. Euh... je sais pas, oui, sur la consommation de sucre, le sport... un peu... bah, les choses un peu générales, mais j'ai pas... j'ai pas vraiment d'idée. Bah, consommation après, tabac, alcool. Voilà, tabac, alcool, pratique du sport. Moi, il y a souvent des questions que je me pose... bon, j'ai des problèmes de cervicales, donc le sport en fait, j'ai... pas que j'ai plus le droit, mais il faut bien que je choisisse mon sport sinon, je morfle pendant plusieurs jours. Euh... bah, par exemple, je ne sais pas quel sport, mis à part la natation, ou le vélo de route, pas le VTT. Voilà, les sports un peu calmes, je peux faire. Des fois, je me dis, bon je sais que je n'ai plus le droit de courir, même si j'aimais ça. Voilà, j'ai pas le droit de faire du VTT qui arrache un peu. Voilà, peut-être des indications sur les sports à pratiquer quand on a certaines pathologies, euh... ce genre de choses.

MA : D'accord. Là, on a parlé d'informations médicales. Est-ce qu'il y a d'autres informations plutôt d'ordre administratif ?

P12 : Euh... administratif, c'est-à-dire, pour remplir des papiers, ou des informations sur les garanties, ou la mutuelle, c'est ça ?

MA : Ce genre de choses, ou des coordonnées de médecins, par exemple ?

P12 : Bah, les médecins, euh... non, là. Niveau administratif, non, là, je vois pas. Et, noms de médecins, je vais aller chercher sur Doctolib, enfin, sur les sites de prises de rendez-vous, je vais aller chercher s'ils sont là.

MA : D'accord. Sous quel format souhaiteriez-vous retrouver l'information sur le site ?

P12 : Euh, c'est-à-dire ?

MA : Par exemple, des vidéos ?

P12 : Ah oui, ben les photos, par exemple, quand on a des piqûres... ben ma fille, elle a un champignon en ce moment, un champignon sur le bras, alors ma femme est allée chercher sur internet ce que c'était, elle a vu que c'était du lapin, et c'est vrai que l'image était parlante. Au début, on nous a dit que c'est eczémateux, mais ça fait vraiment bouton, et en allant chercher, ben on a recroisé plusieurs images de plusieurs sites en se disant, « mais quand même, ça ressemble bien à ça ». Donc quand on est allé voir le médecin, on en a parlé, qu'elle est allée toucher un lapin. « Qu'est-ce que vous en pensez ? », donc les images, oui, c'est vraiment parlant. Vidéo, je... vidéo, oui je pense que c'est très ludique, parce qu'on va la regarder ? Après, moi je sais que quand je suis au travail, que je regarde une information de santé, je ne vais pas mettre le son par exemple, parce que je n'ai pas envie que mes collègues se disent : « il est en train de regarder quoi, un truc sur les reins, maladies des reins ». Bon, ben... voilà, donc je vais plutôt aller chercher un site où je peux lire, plutôt.

MA : Donc, plutôt sous forme de l'article.

P12 : Voilà, plus sur l'article. Après, s'il y a une ou deux photos pour dire, voilà, le rein, ça fonctionne comme ça, donc quand on a un calcul au rein, par exemple, on voit que c'est un petit bouchon qui vient se mettre là. Voilà, un petit croquis. Mais la vidéo, si je suis à la maison, je vais la... si je suis tout seul, on va dire, je vais pouvoir l'ouvrir, mais si je suis au travail, je vais plutôt privilégier l'écrit. L'écrit et les photos pour voir, euh, si j'ai un ongle incarné, ou un truc... un problème visuel sur moi, je vais aller chercher une image pour me dire que ça ressemble à ça. Si j'ai une petite piqûre ici, ça peut être... c'est pas un serpent, une araignée qui me fait mal, ça grossit un peu. Vous voyez ce que je veux dire ?

MA : Oui, très bien. Avez-vous d'autres idées à rajouter ?

P12 : A rajouté sur un site ?

MA : Oui !

P12 : Euh... non, non, c'est bon.

MA : Je vous remercie pour vos réponses.

Entretien numéro 13 :

P13 : Femme, 36 ans, ATSEM (Agent territorial spécialisé des écoles maternelles)

MA : Avez-vous déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P13 : Oh oui !

MA : Si oui, est-ce que vous vous souvenez de votre dernière recherche ?

P13 : Euh, la dernière recherche, c'était pour un bilan sanguin. Qu'est-ce que c'était les polynucléaires, et euh, les... il y avait des leucocytes et tout, là, et j'ai recherché des petits trucs comme ça.

MA : Pourquoi vous avez recherché ça ?

P13 : Parce que j'ai une collègue qui a fait une prise de sang, elle m'a demandé si je connaissais. Non, mais internet, il connaît tout (*rires*).

MA : D'accord, vous êtes passée par quel site pour faire ces recherches-là ?

P13 : Sur Google.

MA : Sur Google... Du coup, quels sont vos motivations qui vous poussent à rechercher des informations de santé sur internet ?

P13 : Ben quand on se pose une question, qu'on n'a pas spécialement la réponse toute seule, on commence par internet.

MA : Et vous recherchez quoi, de façon générale, sur internet ?

P13 : Ah beh, par exemple, dès que j'ai un petit souci, je regarde qu'est-ce que ça peut être.

MA : Un petit souci, c'est-à-dire ?

P13 : Ben par exemple, là, j'avais quoi, j'avais la cheville, quand je m'accroupissais, j'avais l'impression qu'elle se pétait à l'intérieur, donc j'ai regardé un peu sur internet qu'est-ce que ça pouvait être. Bon après, il y a beaucoup à prendre, et beaucoup à laisser surtout. C'est (*rires*) c'est compliqué internet là-dessus. Mais après, c'est sûr que c'est mieux d'aller voir un docteur directement, mais bon, c'est vrai que sur le coup, je regarde sur internet.

MA : C'est la première chose que vous faites ?

P13 : Ouais.

MA : Et vous en attendez quoi de ces recherches ?

P13 : Bah, une réponse rapide, et euh... que je comprends plus rapidement.

MA : Que vous comprenez plus rapidement ?

P13 : Ouais, euh, par exemple, quand vous faites une échographie, ou une radio, et tout, il y a toujours des mots compliqués et tout, moi je regarde toujours ce que ça veut dire la définition de chaque chose, pour mieux comprendre.

MA : Et vous trouvez ?

P13 : En général, oui.

MA : Quel niveau de confiance vous accordez aux informations de santé que vous retrouvez sur internet ?

P13 : Je vais dire, euh... pas 100%.

MA : Pas 100%... est-ce que vous pourriez détailler un peu plus ?

P13 : Euh... on va dire que je vais lire, je vais essayer de comprendre les choses et tout, après, la confiance, c'est plutôt envers mon médecin que je la ferai. Je lui en parlerai, de mes recherches. Je vais lui parler de mon problème, pourquoi j'ai recherché ça et tout, mais, euh... je me tournerais plutôt vers un médecin que vers internet après, pour avoir 100% confiance.

MA : Vos recherches ne passent pas au-dessus de votre médecin généraliste ?

P13 : Ah non, pas du tout (*rires*).

MA : D'accord. Et sur quels critères vous validez ces informations que vous trouvez ?

P13 : Euh, sur quel critère, euh, comment ça, je ne comprends pas la question.

MA : Euh, qu'est-ce qui va vous dire que cette information est vraie et celle-là ne l'est pas ?

P13 : Ah, ben euh... en fait, selon la gravité. Voilà. C'est bête, hein. Mais selon la gravité qu'ils vous disent, je me dis « non, ça ne peut pas être aussi grave » (*rires*).

MA : Donc, plus c'est grave, moins ça vous semble vrai ?

P13 : Ouais.

MA : D'accord... on voit que vous êtes pas très inquiète.

P13 : Non, non, il faut éviter (*rires*).

MA : Est-ce que vous avez des sites internet, des exemples de sites internet que vous savez fiable ?

P13 : Doctissimo !

MA : D'accord. Alors, est-ce que vous seriez intéressée par un site internet créé et proposé par votre médecin généraliste ?

P13 : Complètement...

MA : Oui ? Pourquoi ?

P13 : Et ben, je sais que c'est mon médecin généraliste qui l'a fait, je sais que je peux avoir confiance au moins. A oui, çà, j'aurais beaucoup plus confiance dans le site.

MA : Et qu'est-ce que vous souhaiteriez y retrouver comme informations dessus ?

P13 : Ah ben, euh... toutes les questions qu'on peut se poser quand on n'est pas médecin.

MA : Oui, c'est-à-dire, par exemple ?

P13 : Et des questions de base, voilà. J'ai tels symptômes, qu'est-ce que je peux avoir comme maladie, est-ce que c'est une angine, est-ce que c'est plutôt une sinusite, voilà, des petits trucs comme ça.

MA : Et du coup, si vous aviez les réponses à ces questions, vous viendriez consulter quand même ?

P13 : Euh, je commencerais par l'homéopathie, et par les huiles essentielles, voir si c'est qu'un petit rhume, j'arrive à le faire passer, et si ça se transforme en plus grave, j'irai voir le médecin bien-sûr.

MA : En vous servant de l'homéopathie, ce site, il vous servirait à quoi ?

P13 : Aaah, il me servirait à diagnostiquer déjà seule (*rires*), enlever, euh (*rires*), l'attente qu'on a dans les cabinets de Docteur et tout, prendre rendez-vous, voilà, premier truc, si je peux me soigner seule, je préfère.

MA : D'accord, il y a d'autres choses que vous souhaiteriez à part les informations sur les maladies courantes ?

P13 : Ben par exemple, ouais, des trucs, par exemple, moi, mon papa qui a la maladie d'Alzheimer, savoir comment faire pour l'aider, par exemple.

MA : L'aider sur quel plan ?

P13 : Ah ben, sur le plan de tous les jours, lui activer les neurones, entre guillemets.

MA : Donc, pour accompagner la maladie ?

P13 : Voilà.

MA : Est-ce qu'il y a un autre contenu qui vous intéresserait ?

P13 : Ben en réfléchissant vite fait, je trouve pas, mais euh... des approfondissements, je suis sûre que si je réfléchis un peu...

MA : Oui ? On va continuer à parler, et s'il y a d'autres choses qui vous viennent, n'hésitez pas. Donc, on a parlé de contenu médical, de conseils, mais il y a un autre contenu peut-être plus d'ordre administratif qui vous intéresserait ?

P13 : Ah ben oui ! Ah oui, que, quand on sait pas, par exemple, moi au début que mon père a été malade, il a fallu que je fasse toutes les demandes d'APA, la MDPH et tout. Ça aurait été bien que j'ai quelque chose qui m'accompagne pour savoir. Moi j'ai été aidée par mon entourage, mais, c'est vrai que, ce serait bien d'avoir un contenu pour savoir quelles démarches à suivre, pour avoir toutes ces aides, pour avoir de l'aide à la maison, pour aider ma mère à s'occuper de mon père, par exemple. Voilà, avoir quelqu'un qui vienne le matin, pour... Bon après, on a trouvé des choses, on a des aides, mais je veux dire, je suis sûre qu'on peut être encore mieux aidés si on a des appuis.

MA : Donc, des informations sur les aides possibles.

P13 : Oui.

MA : Il y a autres choses ?

P13 : Non, je ne pense pas (*rires*).

MA : Ces informations-là, sous quelle forme vous souhaiteriez les retrouver ?

P13 : Euh, des trucs simples. Genre, euh... il y a une barre de recherche, je marque ma question, et hop, il m'envoie dans la bonne direction, direct dans quoi chercher.

MA : Et ensuite, sous quelle forme souhaiteriez-vous consulter le contenu ? Texte, vidéo, autres choses ?

P13 : Euh, plusieurs appuis, c'est mieux des fois, parce que des fois, oui, on lit, mais on ne comprend pas tout ce qu'on va lire, et en forme de vidéo, c'est sympa.

MA : Qu'est-ce qu'elle vous apporterait de plus la vidéo ?

P13 : Ben la vidéo, elle va vous montrer dans quel onglet, cliquer pour aller vers... et après, l'appui lecture, bien-sûr, mais s'il y a la vidéo derrière pour nous dire vers où se diriger sur le site, machin... le truc explicatif, c'est sympa.

MA : D'accord, donc, si je résume, des choses sur les pathologies courantes et sur les aides que vous pourriez-avoir en cas de maladies. Est-ce que vous avez d'autres idées à rajouter ?

P13 : Non.

MA : D'accord, je vous remercie pour vos réponses.

Entretien numéro 14 :

P14 : Femme, 40 ans, professeur des écoles

MA : Avez-vous déjà recherché des informations de santé sur internet ?

P14 : Oui.

MA : Si oui, vous voulez bien me parler de votre dernière recherche ?

P14 : Euh, je recherche les praticiens pour avoir des rendez-vous médicaux, notamment sur, euh... Doctolib, ou Allmyrdv, pour trouver les meilleurs délais.

MA : Des praticiens autres que généralistes alors ?

P14 : Oui, puisque généraliste, du coup, je suis abonnée (*rires*). Donc, autre que généraliste, oui. Après, pour le généraliste, je prends aussi rendez-vous sur internet.

MA : Donc, vous recherchez des professionnels de santé. Est-ce que vous recherchez des informations médicales ?

P14 : Euh, non. C'est vraiment pour prendre rendez-vous.

MA : Donc uniquement pour prendre rendez-vous ? Ça ne vous est jamais arrivé de rechercher sur la santé ?

P14 : Euh, je recherche quand les enfants ont des maladies qui sortent un peu de l'ordinaire. Ou si des fois quand j'ai des symptômes qui me paraissent bizarres, du coup, je recherche un peu, les noms de maladies que je ne connaissais pas. Ça reste occasionnel, ce n'est pas ce que je fais le plus souvent.

MA : D'accord, et quand vous recherchez ces maladies, quelles sont vos motivations qui vous poussent à rechercher ces informations ?

P14 : Euh, pour voir si les symptômes sont longs ou courts, si ça passe tout seul, s'il y a besoin de consulter. Enfin, voilà.

MA : Pour voir s'il y a besoin d'une consultation...

P14 : Oui.

MA : Quel niveau de confiance vous accordez aux informations de santé que vous retrouvez sur internet ?

P14 : Ça dépend sur quel site je tombe (*rires*). Euh... si je pense que c'est un site de confiance, plutôt, un bon... voilà, plutôt quelque chose de bon. Après, les commentaires de personnes diverses et variées, plutôt pas trop de confiance, ça fait juste plutôt des points de vue de personnes différentes, mais ce que je recherche généralement, c'est quand même des avis des praticiens, et pas, les avis des... des personnes un peu plus particulières, quoi.

MA : D'accord, donc le fait que ce soit un médecin qui écrit, c'est plus valable ?

P14 : Oui, c'est ça.

MA : Vous avez des exemples de sites que vous savez fiables ?

P14 : Je prenais que... Comment ça s'appelle, je ne sais plus le nom (*rires*)... j'allais dire Doctolib, mais non, c'était pour prendre rendez-vous. Euh... Doctissimo, je crois. Celui-là, j'ai un peu plus confiance. J'ai vu qu'il y avait des praticiens, qu'il y avait des échanges, mais aussi des praticiens qui mettent des commentaires, ouais, voilà.

MA : Est-ce que vous parlez de ces recherches avec votre médecin généraliste ?

P14 : Non (*rires*), non.

MA : Ça vous dit s'il faut aller consulter, puis vous vous arrêtez là.

P14 : Euh, oui, après, si j'ai vu quelque chose qui est pertinent, et que je pense... enfin, qui m'interpelle, et que j'ai besoin d'en parler avec mon médecin, j'en parlerai quand même, mais pour l'instant, ce n'est pas arrivé.

MA : Pour l'instant, c'est pas arrivé...

P14 : Non.

MA : Alors, est-ce que vous seriez intéressée par un site internet créé et proposé par votre médecin généraliste ?

P14 : Ah oui !

MA : Ça, c'est un vrai oui !

P14 : Oui.

MA : Pourquoi vous seriez intéressée par ce site ?

P14 : Ben parce que je sais que je peux y faire confiance (*rires*). Après, non, c'est la confiance, c'est la confiance en... parce qu'on trouve tellement de choses sur internet qu'on sait jamais vraiment si on peut s'y fier ou pas, après si ça vient de mon médecin traitant, je sais que je peux avoir confiance en elle ou en lui, et... et du coup, j'ai... ce serait, enfin, j'ai plus confiance en ce qui est écrit là que sur les autres sites.

MA : Et qu'est-ce que vous souhaiteriez y retrouver comme informations sur ce site ?

P14 : Ben peut-être les maladies qui sont courantes mais qu'on n'attrape pas tous les jours non plus, et ... et les symptômes qu'on peut avoir, et qu'est-ce qu'on peut faire immédiatement si on n'a pas une consultation rapide, ce qui faut faire dans les premières heures ou tout ça. Là, j'ai eu mes enfants qui ont eu des rhumes des hanches, ben la première fois que j'en ai entendu parler, c'était quand mon premier a été malade de ça. Après, le deuxième a été malade aussi à la même période donc je savais ce que c'était mais c'est vrai que c'est pas des informations qu'on retrouve généralement. C'est pas une maladie qui... enfin, c'est une maladie courante, mais qui n'arrive peut-être qu'une fois dans l'enfance de l'enfant, donc ça reste rare.

MA : D'accord, donc des informations sur des pathologies qu'on peut retrouver, est-ce qu'il y a d'autres choses ?

P14 : Euh... je ne sais pas trop (*rires*).

MA : C'est difficile, oui. Peut-être des informations plus sur le plan administratif ?

P14 : Euh... oui, des adresses de praticiens avec qui vous pouvez avoir des échanges, à qui vous faites confiance, vous. Je sais que mon médecin traitant que j'ai consulté hier avec mon père, du coup, elle a trouvé des praticiens, et infirmière, et angiologue, pour lui, très rapidement. Donc c'est vrai que si c'est des personnes avec qui vous échangez aussi...

MA : Donc le réseau de professionnels de votre praticien ?

P14 : Oui.

MA : Ces informations sur ce site internet, comment souhaitez-vous les retrouver ? Comment vous imaginez ça ?

P14 : Bah après, pour les praticiens, une liste avec les numéros de téléphone, ou lieux. Ou juste une liste de noms, après, c'est vrai qu'internet est assez fourni pour qu'on puisse trouver les autres renseignements, mais c'est toujours pratique d'avoir tout au même endroit. Après, les infos sur les différentes pathologies, je sais pas, un espèce de blog...

MA : C'est-à-dire ?

P14 : Des articles, ouais, peut-être. Je sais pas, c'est ce que j'ai l'habitude de voir. Après, ce serait bien qu'il y ait un moteur de recherche. Après, ce qu'il y a, c'est que généralement, on ne connaît pas forcément le nom de la maladie, mais on connaît les symptômes, donc une recherche par symptôme, ou, euh... enfin, un moteur de recherche qui permette de trouver la pathologie, plus facilement, ça peut être aussi intéressant.

MA : Et pour les articles, plutôt des écrits alors ?

P14 : Oui... avec des photos gores (*rires*)... bon après pour le rhume de hanche, il n'y a pas de photo spécifique, mais pour les pieds-mains-bouche, euh, je suis maitresse, donc c'est vrai que je vois un peu toutes les maladies infantiles ... mais c'est vrai que le pied-main-bouche, on sait jamais si c'est la varicelle ou le pieds-mains-bouche, mais si on voit des photos et que c'est situé uniquement sur la bouche, sur les pieds et les mains, on sait que c'est ça. Après, je sais qu'il y a la rougeole qui ressemble à la varicelle, mais c'est peut-être plus rouge, après s'il y a des photos des fois à l'appui, c'est bien aussi... après, il ne faut pas non plus que ce soit des photos trop gores (*rires*)... Faut que ce soit l'information, mais pas des photos d'aphtes, ou quoi...

MA : Est-ce que vous avez d'autres idées à rajouter sur le sujet ?

P14 : Non.

MA : Je vous remercie pour vos réponses.

Liste des abréviations :

ASALEE : Action de SAnité Libérale En Equipe

ATSEM : Agent Territorial Spécialisé des Ecoles Maternelles

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CNOM : Conseil National de l'Ordre des Médecins

FAQ : Foire Aux Questions (*Frequently Asked Questions*)

HAS : Haute Autorité de Santé

HON : Health On the Net

MSP : Maison de Santé Pluridisciplinaire

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

PC : *Personal Computer* (ordinateur)

SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admis(e) 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 les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu(e) à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais 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 déshonoré(e) et méprisé(e) si j'y manque.