

# Recherche d'informations médicales et santé

Qui ? Quoi ?  
Où ?... Pourquoi ?



**« Avant, il y avait Dieu et puis le médecin.  
Aujourd'hui, il y a Dieu, Internet et puis le médecin. »**

(Paroles d'un usager)

Réalisation Service Education permanente Question Santé asbl  
Texte Anoutcha Lualaba Lekede/Question Santé  
Remerciements Au CPAS de Morlanwelz (et, particulièrement, à Madame Taous Hassaini), à la Maison de Quartier Rossignol à Neder-Over-Hembeek (Bruxelles) ainsi qu'à tous leurs usagers.  
Graphisme Carine Simon/Question Santé  
Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles  
Editeur responsable Patrick Trefois 72, rue du Viaduc – 1050 Bruxelles  
D/2012/3543/4

« **Comment vous informez-vous quand vous avez une interrogation ou un petit souci de santé ?** »

« **Comment faites-vous pour juger de la fiabilité de ces informations ?** »

« **Que faites-vous des informations obtenues ?** »

Ces interrogations ont rythmé les animations-débat sur le thème « A la recherche de l'information médicale... » réalisées par l'asbl Question Santé au CPAS de Morlanwelz et à la Maison de Quartier Rossignol l'automne dernier. Les paroles des participants à ces animations (d'une part, des **usagers en insertion socioprofessionnelle du CPAS** et, d'autre part, **des personnes à la retraite** fréquentant la MDQ Rossignol) ont servi à construire cette brochure qui au-delà de la recherche d'informations médicales et santé s'intéresse à leur décryptage par tout un chacun : quelle conscience avons-nous en effet des enjeux et valeurs qui les sous-tendent ? Qui en sont les émetteurs et dans quel but les livrent-ils ? Etc.

Au-delà, il s'agit de se pencher sur notre capacité à prendre en charge nous-mêmes notre santé et de voir comment ce désir d'une plus grande autonomie va jouer dans la relation patient-médecin.

## Les informations médicales et santé

Dans un contexte où l'information est plus abondante et accessible, la recherche de celles qui ont trait à la santé est devenue, paraît-il, un réflexe chez beaucoup, qu'ils soient malades ou bien-portants<sup>1</sup>. Loin d'afficher la même attitude, les participants aux animations de l'automne dernier n'en démontraient pas moins leur intérêt d'avoir des **informations médicales et santé**<sup>2</sup>.

### ● Où chercher ? ●

Plusieurs sources ont été évoquées.

« La **télévision** apporte beaucoup d'infos. Je pense au Télévie, aux reportages qui traitent de la santé en général, qui parlent des maladies telles que les cancers, des différentes thérapies, des opérations chirurgicales. Il y a aussi les différentes séries telles que Dr House ou Grey's anatomy. »

« J'aime bien écouter la **radio**, surtout les expériences ou les témoignages des gens. »

« On a aussi des informations par le biais de la **prévention**, par exemple lors de l'examen gynécologique annuel. »

« Au n° **100**, ils donnent des infos aussi : j'ai déjà appelé là quand mon enfant était malade. »

**Mais de quel type d'informations parle-t-on ?**

Pourquoi aussi, en évoquant la télévision par exemple, seules les informations traitant de problèmes de santé ont été mises en avant ? Ce média n'en apporte-t-il pas d'autres types ? Certaines émissions ne se penchent-elles pas aussi sur les différentes initiatives qui peuvent améliorer la qualité de vie ?

En matière de prévention, si des participants semblent apprécier que des informations soient fournies dans le cadre de certains examens médicaux, ils n'ont cependant pas apporté de précisions sur leur contenu : les informations portent-elles, par exemple, sur les raisons qui poussent à faire un examen médical annuel ? Ou portent-elles plutôt sur le déroulement de celui-ci ?...

Le rôle joué par les **maisons médicales** et les **mutuelles** a aussi été souligné. Ainsi les courriers automatisés envoyés par une maison médicale bruxelloise à la veille de certaines campagnes telles que celles de la « vaccination contre la grippe » ou « le mammothest » (programme de dépistage du cancer du sein) apportent des informations pratiques qui sont appréciées. Celles apportées par les publications mensuelles des mutualités, plus liées à la prévention, le sont tout autant.

Comme autres sources sont aussi cités les **centres de planning familial**, les **hôpitaux** - le cas d'une équipe pluridisciplinaire prenant en charge les patients atteints d'un cancer est donné en exemple -, les **pharmacies**, les **bibliothèques**, les **livres** et **magazines**, les **dépliants**, les **notices des médicaments**, les **salons dédiés aux aînés**, les **proches**<sup>3</sup>...

« Parfois, on apprend par les enfants qui vous apportent une information. Et comme je veux en savoir un peu plus, je fais quelques petites recherches. D'autres fois, c'est un ami qui m'appelle pour me demander si j'ai regardé ce qui est passé à la télé. »

Mais aussi, de façon plus traditionnelle, « le bouche-à-oreille » comme le confiait un participant.

## ● Le rôle central des professionnels de la santé ●

« Pourquoi chercher à se renseigner sur sa santé ? Si j'ai besoin d'infos, je vais chez le médecin : c'est lui l'expert. »

Quand se pose la question de la recherche d'informations médicales et/ou santé, le recours au médecin et au pharmacien s'impose souvent.

La majorité des participants considérait ainsi les **médecins** et les **pharmaciens** comme les références principales dans ce domaine. Outre leur **expertise**, c'est surtout la relation de **confiance** qu'ils établissent avec leurs patients qui a été mise en avant. Un préalable nécessaire pour avoir des informations ?

« Je trouve qu'avec mon médecin, ça fonctionne très bien : il est là pour informer, il donne des explications. Mais il écoute aussi. A chaque fois, il a trouvé une solution à mes problèmes. »

« Je ne demande pas grand-chose à mon médecin. En général, quand je lui parle c'est plutôt "Oui, oui..." , on ne va pas rester à dire oui pendant des heures !... C'est toujours à moi de dire ce que j'ai. Heureusement, que cela n'a jamais été trop grave. Sinon, c'est mon pharmacien qui m'explique, qui me donne des informations par après. »

« A la maison médicale, ils sont très bien. En tout cas, mon médecin prend toujours le temps de tout m'expliquer. Parfois, je crois que mon problème n'est pas si grave. Mais lui arrive à me convaincre d'aller voir un spécialiste. Il lui est aussi arrivé de m'envoyer un sms m'invitant à venir le voir car je devais commencer un traitement. Il m'a dit de ne pas négliger mon problème. »

Confiance au médecin pour apporter les informations nécessaires ou souhaitées, mais plus spécifiquement à son **médecin** ou **pharmacien de famille**.

« Quel que soit le problème, pour moi ou pour ma fille, c'est direct chez le Dr M. Il est vraiment bien, c'est lui qui soigne toute ma famille. Et puis, son père soignait déjà mes parents. »

« Moi, si je tombe malade le week-end, j'attends lundi pour voir mon médecin de famille. Cela fait dix-sept ans que je vais chez lui. »

« On a plus confiance à s'ouvrir à son médecin ; à un médecin remplaçant ou aux urgences, on ne va pas tout confier. On ne le connaît pas et on ne le reverra peut-être pas... En plus, il faut tout lui redire et, il est fort possible, qu'il ne comprenne pas. Ce n'est pas évident de se confier. »

« Maintenant, j'ai une nouvelle pharmacienne. Elle est bien, mais avant, c'était deux pharmaciens qui prenaient toujours le temps de tout bien m'expliquer. Quelquefois, l'un d'entre eux me prêtait un livre avant la fermeture du samedi. Je faisais des photocopies pour ne pas abîmer ces gros livres de pharmacie qu'il m'avait prêtés, et je m'empressais de les lui ramener le lundi dès l'ouverture. »

## ● Qu'en est-il d'Internet ? ●

Lorsqu'on parle de recherche d'informations santé, beaucoup pensent en premier lieu à Internet. Au niveau mondial, on rapporte que la consultation des informations santé sur le Net est une pratique croissante, les champions en la matière étant les Américains. En Europe, le recours aux sites santé diffère d'un pays à l'autre... En Belgique, on rapporte que 36,60% de la population cherchant des informations santé l'ont fait par ce biais en 2010<sup>4</sup>. Les participants, à qui la question a également été posée, ont montré des usages diversifiés d'Internet.

Pour certains, Internet ne fait pas partie des habitudes : soit parce qu'ils n'ont pas le réflexe d'aller consulter ce média, soit parce qu'ils n'ont pas de connexion par exemple... D'autres participants sont opposés ou méfiants, mais peut-être est-ce à raison à l'égard de ce média où on trouve tout et n'importe quoi...

« Je connais des personnes qui utilisent Internet mais je trouve ça un peu débile. »

Cependant, pour certains participants comme pour beaucoup de personnes au sein de la population générale, Internet est considéré comme un outil pratique et efficace.

« J'avais un problème à la main, j'ai été voir sur Internet et vu que c'était un problème du canal carpien, ce que mon médecin a confirmé par après. »

« On m'avait prescrit un médicament à prendre et comme je n'arrivais pas à lire les indications et posologie parce que c'était vraiment écrit en tout petit, j'ai été voir sur Internet. »

Internet semble donc être une source d'informations parmi d'autres. Cela amène à s'interroger sur les motivations qui poussent à faire des recherches.

## Pourquoi chercher des informations ?

Sur certains sites, on peut voir que ce sont surtout des jeunes, avec des problèmes de jeunes (acné, déprime, infections sexuellement transmissibles, problèmes liés aux conduites à risques, etc.) qui cherchent à obtenir des réponses aux nombreuses questions qu'ils se posent...

Au cours des animations, un jeune participant mettait plutôt l'accent sur les personnes âgées qui, « étant plus fragiles, sont plus soucieuses de leur santé... » Est-ce à dire qu'elles sont plus demandeuses d'informations ? Faut-il comprendre par là qu'il y a des moments dans la vie où l'on est plus susceptible d'en rechercher ? Il faut croire que oui si on se rapporte à ce que disait le même intervenant : « Je connais beaucoup de femmes enceintes qui sont toujours sur Internet, dans les livres, etc. Parce qu'elles sont plus stressées, elles veulent tout savoir, voir ce qui est mieux pour le bébé durant leur grossesse. »

Rechercher des informations, quel que soit le média utilisé, serait-il donc dû à la seule **inquiétude** pour la santé ou uniquement au stress ? Non, indiquait une participante qui citait aussi la **curiosité**.

Le souhait d'en savoir davantage est aussi conditionné par d'autres considérations : est-ce pour soi-même ou non qu'on a besoin d'informations ? Est-on ou non dans l'urgence ? Est-ce pour un souci, voire un problème de santé qui est ou pas grave ?...

Ceci amène aussi à poser la question du moment qui est choisi pour faire une recherche d'informations.

## ● Le point de vue des participants ●

**Rechercher des informations se fait généralement en amont ou en aval d'une consultation médicale.**

Plusieurs participants ont indiqué que quand ils souhaitaient en savoir davantage, la plupart du temps, la démarche intervenait **après une entrevue avec un médecin**. Quelles sont les raisons évoquées ? Pour ceux qui l'entreprenaient, il s'agissait notamment de **compléter l'information donnée par le médecin** qui « n'a pas eu le temps de tout expliquer sur la maladie ou le traitement », qui « a parlé de maladies bizarres avec des noms compliqués », pour « rechercher plus d'infos sur l'évolution de la maladie »... Ces réponses suscitent cependant d'autres interrogations : mais, ose-t-on toujours poser les questions au médecin ? Y pense-t-on seulement au moment de la consultation par exemple ?

Cependant, la « pêche » aux informations n'intervient pas toujours a posteriori. Une participante, dont le fils souffre d'un psoriasis, a confié se documenter davantage via le Net et un livre qui lui a été prêté par une autre participante : « pour comprendre et aider mon enfant ». Deux autres encore ont évoqué des **problèmes** au niveau du canal carpien **qui les ont conduites à effectuer une recherche sur le Web**. Ce n'est qu'après avoir consulté leurs médecins respectifs que les deux participantes ont eu la confirmation du syndrome du canal carpien.

Mais Internet semble aussi intéressant à consulter **quand on souffre d'une maladie chronique**.

« Pour des maladies chroniques, telles que le diabète, qui ont tendance à évoluer, c'est bien de voir quels sont les aspects contraignants. Comme il s'agit d'une maladie que l'on a à vie, cela veut dire qu'il faut prendre des médicaments, se contrôler soi-même régulièrement... En fait, **on s'informe pour se rassurer**. »

Qui dit Internet dit aussi « **forums** », notamment ceux où échangent des patients souffrant ou ayant souffert de la même maladie.

« Pour voir les témoignages. **Cela rassure** parce que des gens ont été guéris : cela veut dire qu'il y a moyen, qu'il y a des recettes. »

**Mais, est-ce toujours rassurant de rechercher des informations ?**

« Aujourd'hui, on est plus dans des incertitudes parce que trop d'infos tue l'info. Nous ne sommes pas préparés à trier autant d'infos, nous n'avons pas fait autant d'années d'études. En réalité, nous ne sommes pas préparés à recevoir autant d'informations. »

## Le cas particulier des enfants ?

La plupart des participants, notamment des parents de jeunes enfants, ont toutefois souligné ne pas rechercher d'informations quand il s'agissait de leurs enfants. Le recours aux médecins de famille ou aux services d'urgence est systématique quand les enfants montrent des symptômes plus inquiétants que ceux d'une petite fièvre ou d'un refroidissement. L'inquiétude, ont confié plusieurs parents, est plus grande pour les enfants : « Eux sont trop petits pour expliquer leurs symptômes comme nous. On préfère alors s'adresser à des spécialistes. » Un autre renchérisait alors : « Je suis prêt à attendre huit heures au service des urgences pour mon enfant. » Dans ces cas particuliers, la seule source d'informations semble rester le(s) médecin(s). La possibilité d'avoir des infos supplémentaires ailleurs - sur la maladie dont souffre l'enfant ou le traitement qui lui est donné par exemple - après la visite chez le médecin n'a pas été soulevée.

Au-delà, il convient aussi d'interroger le recours systématique aux services d'urgence ou aux spécialistes quand on est souffrant ou que son enfant n'est pas bien : est-ce toujours ce qu'il y a de mieux quand on souhaite une meilleure prise en charge ? Quelles sont les représentations qui guident nos choix en matière de soins ? Mais il s'agit peut-être là d'un tout autre débat...

## D'un point de vue plus général

« Avec l'accès que nous avons aujourd'hui aux informations, il y a des gens qui se croient plus malins que le médecin. »

La recherche d'informations, que celle-ci intervienne en amont ou en aval d'une visite médicale, ne peut manquer d'être liée à **la question de l'autonomie que cherchent à acquérir de plus en plus de personnes dans le domaine de la santé** ; le désir de la plupart d'entre elles étant actuellement de prendre la responsabilité de leur santé. Il semble dès lors intéressant de demander quel est le but poursuivi à travers une recherche d'infos.

**Est-ce pour « poser un diagnostic »  
et ensuite « se soigner » ?**

En d'autres termes, est-ce pour gérer seul... sa santé ? Il s'agit là d'un vrai débat au regard des informations auxquelles nous avons accès, particulièrement avec Internet où l'on trouve à peu près tout sur tout. Dans nos sociétés, les dangers à « s'auto-diagnostiquer » et/ou à « s'auto-médicamenter » ne sont-ils pas d'ailleurs régulièrement rappelés<sup>5</sup> ?

« J'ai plusieurs antidouleurs et je regarde souvent sur Internet lequel est bon pour quel problème : c'est pour une meilleure efficacité. »

Au niveau des animations, la plupart des participants ne semblaient cependant nullement partager cette approche relevant ne pas « avoir effectué les nombreuses années de médecine », ni « posséder l'expérience née de la pratique » pour poser de tels actes, une attitude qui semble quelque peu éloignée de ce qu'on peut observer aujourd'hui.

« Si j'ai un symptôme quelconque, j'en parlerai d'abord à un médecin. C'est sur base de ce qu'il aura dit que je vais chercher à avoir plus d'informations, dans les livres par exemple. Mais je ne procéderai pas à l'envers ; disons que je n'aime pas jouer à l'apprenti-sorcier. »

### Est-ce pour améliorer la communication avec le médecin ?

C'est un aspect qui semble incontournable pour quiconque souhaite mieux prendre sa santé en main. Mais est-ce toujours aussi évident pour les uns et les autres ? A Morlanwelz et à Neder-Over-Hembeek, cet aspect n'a pas été soulevé comme tel par les participants. Ceux-ci se sont plutôt limités à souligner l'évolution des relations patients-médecins en général, reconnaissant que le modèle paternaliste, où l'on accorde au médecin tous les savoirs et les décisions pour son patient, appartient au passé. Aujourd'hui, indiquaient-ils, on discute avec son médecin et, parfois, on « ose » même le contredire sur base de ce que l'on sait grâce aux infos recueillies...

« Avant, le médecin, c'était Dieu ou presque. Quand on y allait, il n'y avait pas d'autres avis... On allait chez le médecin comme à confession ; on y allait avec appréhension... »

« Aujourd'hui, on va chez le médecin avec sa casquette à l'envers. Quand je dis à mon médecin que ce qu'il dit ce n'est pas ça que j'ai, ce n'est plus aussi terrible... Avant, mon ancien médecin en serait tombé par terre. »

**Cependant si les patients et les médecins « dialoguent » plus aujourd'hui, est-ce pour autant qu'ils « communiquent » mieux ? Quelle est la qualité de leurs échanges ?**

Les patients ont-ils réellement à leur disposition des éléments, des arguments et contre-arguments qui nourriront leurs échanges avec les médecins ? Les premiers sont-ils réellement en mesure de prendre une part plus active dans les traitements qui leur seront peut-être prescrits, c'est-à-dire de mieux prendre leur santé en main ? N'est-ce pas là aussi le véritable enjeu de la recherche d'informations médicales et santé ? A savoir la prise de conscience de notre capacité et de notre droit, voire de notre devoir, d'être les principaux acteurs de notre santé ?

### Comment réagissent les médecins face à des patients qui vont chercher des informations de leur côté ?

Contrairement à ce médecin qui, paraît-il, avait affiché dans sa salle d'attente une pancarte invitant ses patients à ne pas lui parler des informations et diagnostics trouvés sur Internet – parce que trop « fantaisistes » ? -, la plupart des médecins semblent plutôt être ouverts à ce sujet et prêts à en discuter.

« J'avais un problème au genou. Et j'ai vu sur un site Internet qu'il y avait un médicament qui était proposé et j'ai posé la question à mon médecin. Il m'a dit que ce médicament n'était pas approprié dans mon cas. J'ai confiance en lui parce qu'il ne prescrit pas des choses qui sont inutiles. Il est franc, je l'aime bien. »

« J'ai trouvé une information sur le Net et je l'ai amenée à mon médecin, il m'a prescrit la même chose. »

« J'avais des problèmes d'estomac et les médicaments que j'avais ne marchaient pas. J'ai été sur un site où j'ai fait un test et... c'était ça. J'ai fait une proposition au médecin, qui l'a bien pris... »

La question qui avait surgi alors entre les participants était de savoir **comment présenter cela au médecin** : lui poser simplement la question ou alors lui « mettre sous le nez » le papier avec les informations recueillies ? Il apparaît que les uns et les autres ne sont pas toujours si à l'aise avec cela... Le souci est-il en fait de ne pas « froisser » l'expert de santé qu'est le médecin ?

« Je ne vais quand même pas aller avec la feuille chez mon médecin. J'oserais bien, mais je me dis que ça ne se fait pas... Même avec mon médecin qui est bien gentil même s'il ne dit jamais grand-chose. »

« Peut-être qu'il faut venir avec la feuille et lui demander ce que lui en pense ?... »

## Comment juger de la fiabilité des informations ?

En effet, comment ne pas poser la question quand on est confronté à une offre d'informations médicales ou santé pléthorique ? La quantité et la difficulté à faire le tri n'expliquent-elles pas qu'une partie de la population, comme ont pu le montrer les animations, continue à s'informer avant tout auprès des professionnels de la santé ? Comment fait-on alors pour savoir si les informations que l'on recueille sont vraies et fiables ? Qu'elles sont de qualité ? Et sur quels critères nous basons-nous pour les cautionner ?

C'est précisément là que semble se situer le nœud de toute recherche d'information.

## ● Soit on y croit, soit on n'y croit pas ? ●

Les participants ont commencé par se focaliser sur les informations données à la télévision et à la radio. Il ressort de leurs témoignages que c'est surtout la confiance dans les chaînes de médias, les journalistes, les professionnels de santé, etc. qui permettait de s'assurer la crédibilité d'une information...

« Les informations qu'on peut avoir à la télé et à la radio sont vraies normalement. »

« Les émissions radio et télé qui traitent de santé ont fait auparavant l'objet d'une expertise médicale. »

Mais, est-ce réellement toujours le cas ? Ces médias ne sont-ils pas aussi des espaces où sont diffusées des publicités ? « C'est vrai », avaient alors reconnu des participants signalant uniquement croire certaines communications plutôt que d'autres ...

« A la télé, je crois seulement aux messages de type "Manger cinq fruits et légumes". Le bifidus actif par exemple, je n'y crois pas tellement... »

« Au Portugal, la télévision ne peut pas donner de fausses informations. Quand un produit doit par exemple être retiré des rayons, ils ont l'obligation de le dire à la télévision. »

Qu'en est-il des magazines qui, presque tous aujourd'hui, ont une rubrique santé ? Les magazines ont obtenu, de la part de certains participants, une moins bonne cote que la télévision...

« On croit moins les magazines que la télé. »

« Alors moi je n'y crois pas du tout au magazine XXX, parce que les régimes ne marchent pas. J'ai suivi un régime pendant quelques jours comme cela était écrit et je n'ai rien perdu. »

Pourquoi a-t-on plus tendance à croire la télévision que d'autres médias ? Est-ce lié au cadre qu'on nous donne à voir (interviews « sérieuses », blouse blanche...) ? Cela est-il nécessairement un gage de qualité de l'information ?

## ● Qui nous dit quoi et pourquoi ? ●

Au-delà des critères subjectifs sur lesquels on peut se baser, quels sont les **critères objectifs** sur lesquels on peut s'appuyer ? En d'autres termes...

... comment décrypter les informations  
qu'on nous communique ?

La question est alors de savoir ce qui se trouve derrière celles qui nous parviennent.

« Je suis tombée par hasard sur un site Internet, qui parlait de ménopause et de surpoids, qui a retenu mon attention... Comme je suis en surpoids et que je désire perdre des kilos, j'ai cliqué sur leur vidéo, qui expliquait comment faire. J'ai suivi tout ça très attentivement jusqu'au moment où il a été question d'acheter de la musique sur laquelle danser et des livres qui m'auraient permis de perdre du poids ; c'était surtout une histoire de sous. »

**Mais le but recherché à travers une information qui est donnée n'est pas toujours si ouvertement commercial, ni toujours aussi explicite.**

Prenons par exemple le cas d'une recherche d'informations sur la vaccination de manière générale. Qu'importe-t-il de savoir ? Il faut, dans un premier temps, pouvoir déterminer si l'information recueillie est donnée par une entreprise privée (comme les laboratoires pharmaceutiques par exemple qui poursuivent un objectif commercial), un organisme public (qui doit respecter les principes d'objectivité et de neutralité), une mutualité, une association de patients, des partisans anti- ou pro-vaccination, etc. Et, plutôt que se limiter à une seule source d'informations, penser à les multiplier, cela dans le but de se faire sa propre opinion sur la question<sup>6</sup>...

### **Comment peut-on prendre du recul et s'interroger sur la fiabilité d'une information ?**

#### **● Clés de décryptage ●**

**Il existe des critères sur lesquels on peut s'appuyer pour évaluer la qualité des informations médicales et santé que l'on peut recueillir** à travers la radio, la télévision, les magazines, les brochures... et bien sûr Internet.

#### **Quelques exemples de critères à passer en revue**

- Les nom et qualité de l'auteur ou de l'émetteur de l'information sont-ils clairement mentionnés ? Il s'agit d'indications importantes qui permettent de voir les éventuels conflits d'intérêts et les enjeux, notamment commerciaux ;
- L'information a-t-elle été traitée avec toute la rigueur scientifique nécessaire ? Des professionnels de santé l'ont-ils validée ?
- L'information est-elle datée ?
- L'information est-elle accessible ? L'accessibilité dépend non seulement de la lisibilité des textes mais également de leur approche culturelle ;
- Quelle est l'idéologie véhiculée derrière l'information qui est donnée ? La personne qui en prend connaissance est-elle considérée « comme objet ou sujet, comme victime ou acteur de sa santé ? Le discours est-il pétri de certitudes ou nuancé ? Est-il culpabilisant, stigmatisant, infantilisant ? »...

[TREFOIS P., *Sites d'informations médicales sur Internet : pour ou contre ?*, Santé conjugulée, n° 58, octobre 2011, pp. 35-39.]

Si des critères d'évaluation sont certes indispensables, il faut aussi pouvoir bénéficier d'une certaine méthode de recherche.

« J'ai été sur le moteur de recherche Google et j'ai tapé "canal carpien"... »

Concernant Internet par exemple, il faut savoir, du fait de l'abondance des informations disponibles<sup>7</sup>, que l'utilisation de mots clés trop généraux dans un moteur de recherche généraliste – tel que Google, Yahoo, Altavista, Voila, etc. – n'est pas toujours la meilleure façon de procéder. Pour qu'une recherche sur Internet soit efficace, cela nécessite d'avoir quelques notions de recherche documentaire spécifiques à ce média. Comment y avoir accès ? On peut par exemple commencer par poser directement la question via un moteur de recherche : « Comment rechercher sur Internet ? », « Recherche d'information sur Internet », etc. Parmi la multitude de réponses qui ne manqueront pas d'apparaître, en sélectionner quelques-unes et leur appliquer les critères précédemment cités. Sinon, pourquoi ne pas demander autour de soi à quelqu'un qui a l'habitude de chercher sur Internet (un proche, son médecin, son pharmacien...) ?

« Quel que soit ce que l'on fait, les informations prises, on retournera toujours chez le médecin. »

## Pour conclure ...

La recherche d'informations médicales et santé est actuellement une démarche assez aisée tant les sources sont nombreuses. Mais, très vite, on peut aussi voir que cette abondance n'est pas sans susciter certaines difficultés. Celles-ci ont d'ailleurs été soulevées par des participants lors des animations : « trop d'infos tue l'info », « rien qu'à lire certaines infos, on se sent déjà malade », etc. Ces obstacles expliquent aussi que, pour une partie de la population, les médecins et les pharmaciens sont considérés comme les ressources principales d'accès à ces informations. Avec eux, celles-ci bénéficient d'un sceau de fiabilité, une garantie que n'offrent pas toujours les informations recueillies ailleurs, notamment sur Internet. La principale complication en la matière étant que beaucoup ne disposent pas vraiment de clés pour décrypter les informations qui nous sont généralement communiquées.

Rechercher des informations est une démarche estimable, mais encore faut-il pouvoir déterminer dans quelle optique elle est entreprise. Est-ce pour s'auto-diagnostiquer et se soigner ? Ou est-ce pour mieux dialoguer avec son médecin ? La majorité des participants, on l'a vu, s'inscrivent dans la seconde proposition. Cependant, au regard de leurs propos, on ne peut s'empêcher de se demander si cela améliore réellement la communication patient-médecin. Certes les patients peuvent poser des questions sur les informations trouvées ou sur celles que leur livrent leurs médecins. Tout comme ces derniers ont l'obligation de les informer de la manière la plus complète possible sur ce dont ils souffrent et obtenir leur accord pour les traiter si besoin est. Il s'agit là d'obligations légales qui ont plus ou moins été bien intégrées dans les habitudes. Mais n'est-on pas là dans des rapports où il est davantage question d'information du patient que de communication réelle entre patients et médecins ?

L'enjeu est peut être finalement de savoir si en tant que patients, avec toutes les cartes dont nous pouvons disposer aujourd'hui, nous pouvons mieux discuter avec nos médecins pour décider ensemble des traitements qui nous conviendraient. En mettant ensemble savoir médical (médecin) et connaissance de soi (patient) pour que les traitements soient plus efficaces. On peut avancer que c'est le cas pour de nombreuses personnes parce qu'elles disposent des ressources et connaissances nécessaires. Mais peut-on en dire autant pour toutes celles qui ne les ont pas et pour qui quasi toutes les informations doivent venir des médecins et des pharmaciens ? Améliorer l'accessibilité aux informations fiables<sup>8</sup> et au décryptage des informations et sources consultées, n'est-ce pas ce à quoi chacun doit être attentif et ce à quoi la société doit s'atteler pour permettre à chacun d'être davantage acteur de sa santé ?



## Notes

- 1 Des biens-portants s'intéressant aux questions de santé.
- 2 Les informations médicales font notamment référence à tout ce qui est diagnostic, symptômes et traitements, alors que les informations santé doivent être comprises comme étant plus générales (bien-être, nutrition, forme, psychologie, etc.) et pratiques. Certains auteurs distinguent les informations médicales, produites par des spécialistes pour des scientifiques, des informations de santé, non professionnelles, plutôt destinées au grand public (ROMEYER H., *TIC et santé : entre information médicale et information de santé*, Tic et société, vol. 2, n° 1, 2008, sur <http://ticetsociete.revues.org/365>).
- 3 DOSSOGNE I., *Paroles sur... Recours aux médicaments, au médecin, ou à ses propres savoirs*, coll. Droits de patients, Paroles des usagers, asbl Question Santé, 2008.
- 4 *Pourcentage de la population à la recherche d'information santé sur Internet en Europe en 2010* (15/06/2011), <http://pharmaposition.blogspot.com/2011/06/recherche-information-medicale-europe.html>
- 5 *Santé et internet, un couple qui marche ?*, [www.lapharmacie.be](http://www.lapharmacie.be)
- 6 PEQUET S., *Vaccination trouver son chemin*, Coll. Ethique, asbl Question Santé, 2009.
- 7 On recense ainsi actuellement quelque 10.000 sites d'informations médicales à travers le monde et environ 3000 sites santé pour la France uniquement.
- 8 En recherchant sur les sites Internet, des certifications de type « Health on the Net » (HON) par exemple. En s'intéressant aussi à des initiatives telles que le magazine Equilibre ou le site [www.mongeneraliste.be](http://www.mongeneraliste.be) pour ne citer que celles-là.

### Disponibles dans la même collection "Communication"

- La santé fait vendre (\*)
- Grippe aviaire, un emballement médiatique ?
- Consommation et qualité de vie ? (Format informatique)

Toutes ces brochures sont téléchargeables sur le site [www.questionsante.be](http://www.questionsante.be)

\* Stock brochures papier épuisé.

Qui n'a jamais cherché des informations médicales ou santé ?

Il est vrai que, dans ce domaine, les nombreuses ressources dont nous disposons actuellement nous placent dans une situation plutôt privilégiée... Toutefois celle-ci a très vite fait de montrer ses limites parce que rechercher des infos peut tout à la fois rassurer ou inquiéter. Inquiéter certainement parce qu'elles ne tranquillisent pas autant que celles que peuvent fournir les médecins et les pharmaciens. Faut-il dès lors bannir les autres sources d'informations médicales et santé ? La question n'est pas tant là que de savoir quels sont les moyens dont nous disposons pour pouvoir décrypter les informations qui nous sont communiquées.

Au-delà, la brochure se penche sur ce qui pousse à s'informer : est-ce pour nous rendre davantage acteurs de notre santé ? Recherche-t-on, par exemple, des infos pour « gérer » seul sa santé ou est-ce plutôt pour nourrir les échanges avec son médecin et déterminer ensemble ce qu'il y aurait lieu de faire ?

La brochure s'adresse à tout public et est téléchargeable sur le site [www.questionsante.be](http://www.questionsante.be)

**Edition 2012**

