

Année 2017

N°

Thèse

Pour le

DOCTORAT EN MEDECINE

Diplôme d'État

Par

Pauline AIT SLIMANE

Née le 20 Novembre 1987 à Vierzon (18)

**L'INFLUENCE D'INTERNET DANS LA RELATION MEDECIN-PATIENT.
Etude qualitative menée auprès de 13 médecins généralistes du Cher.**

Présentée et soutenue publiquement

le **22 Juin 2017**

devant un jury composé de :

Président du Jury : Professeur François MAILLOT, Médecine interne, Faculté de Médecine -Tours

Membres du Jury :

Professeur Laurent BRUNEREAU, Radiologie et Imagerie Médicale, Faculté de Médecine - Tours

Professeur Hubert LARDY, Chirurgie infantile, Faculté de Médecine – Tours

**Directeur de thèse : Docteur Julie AUBERT-PHOUPHETLINGTHONG, Médecine Générale
La Chapelle-Saint-Ursin**

L'INFLUENCE D'INTERNET DANS LA RELATION MEDECIN-PATIENT.

Etude qualitative menée auprès de 13 médecins généralistes du Cher.

RESUME

Internet a connu ces dernières années un développement considérable. Il constitue une importante source d'informations médicales pour les patients devenant des interlocuteurs informés. Régulièrement confrontés à ce phénomène, quel est le ressenti des médecins sur leur relation avec des patients-internautes ?

Une étude qualitative par entretiens semi-dirigés auprès de treize médecins généralistes du Cher a été réalisée entre Juillet et Octobre 2016. L'échantillon était raisonné en fonction du sexe, de l'âge, des lieux et du mode d'exercice. Une retranscription écrite intégrale et une analyse thématique de contenu ont été réalisées.

Les médecins ont reconnu un usage régulier d'internet dans leur pratique professionnelle via des sites référencés. Ils ont considéré qu'internet était un outil d'informations rapide et facile d'accès au point de le banaliser. Le profil des patients à la recherche d'informations n'a pas été modifié avec l'arrivée d'internet. Selon les médecins, les motivations sont multiples : implication dans la démarche de soins, curiosité, effet de société ou par manque de médecins. La communication est devenue plus sincère augmentant la relation de confiance. Le patient est devenu plus autonome. Il est responsabilisé dans son projet de soins par partage du savoir. La diffusion de fausses informations est restée un risque majeur remettant en cause l'autorité médicale. Le rapport de force créé par une justification des prises en charge a entraîné une augmentation du temps de consultation selon les médecins.

Les médecins ont souhaité pouvoir orienter leurs patients vers des sites fiables et contrôlés. La relation médecin-patient serait certainement améliorée si les médecins maîtrisaient davantage l'outil internet et étaient formés à la gestion des patients-internautes.

MOTS CLES : Internet santé ; relation médecin-patient ; patient-internaute ; médecine générale

THE IMPACT OF INTERNET IN THE RELATION DOCTOR-PATIENT

Qualitative survey conducted among 13 non-specialized doctors in the Cher.

ABSTRACT

Internet knew a considerable development during the last past years. It constitute an important source of informations for the patients which become informed interlocutors. Regularly confronted with this phenomenon ; what are the feelings of the doctors on their relations with their internet patients ?

A qualitative survey, by semi-managed interviews, among 13 non-specialized doctors, was conducted between July and October 2016. The samples were reasoned based on sexe, age, location and exercise mode. A complete written transcript and a thematic analysis of the contents was realized.

The doctors recognized, via referenced web sites, a regular use of internet in their professional practice. They considered that Internet was a tool of fast and easily accessible information to trivialize it. The profile of the patients in search of information was not modified with the arrival of internet. According to the doctors the motivations are multiple : implication in the approach in the care, curiosity, effect of society or lack of doctors. The communication became more sincere and increased the trust. The patient became more autonomous. He is given responsibilities in his project of care by sharing the knowledge. The diffusion of false information stayed a major risk questioning the medical authority. And according to the doctors the time of consultation is increased due to the balance of power created by a justification of coverages.

The doctors wish to have the possibility to guide their patients towards reliable and checked web sites. The relation between doctors/patients could be probably improved if the doctors had a better control of the internet tools and be trained to the management of the surfer-patients.

KEYWORDS : Internet health, doctor-patient relationship, surfer-patients, general medicine

UNIVERSITE FRANCOIS RABELAIS
FACULTE DE MEDECINE DE TOURS

DOYEN

Pr. Patrice DIOT

VICE-DOYEN

Pr. Henri MARRET

ASSESEURS

Pr. Denis ANGOULVANT, *Pédagogie*
Pr. Mathias BUCHLER, *Relations internationales*
Pr. Hubert LARDY, *Moyens – relations avec l'Université*
Pr. Anne-Marie LEHR-DRYLEWICZ, *Médecine générale*
Pr. François MAILLOT, *Formation Médicale Continue*
Pr. Patrick VOUREC'H, *Recherche*

SECRETAIRE GENERALE

Mme Fanny BOBLETER

DOYENS HONORAIRES

Pr. Emile ARON (†) – 1962-1966
Directeur de l'Ecole de Médecine - 1947-1962
Pr. Georges DESBUQUOIS (†)- 1966-1972
Pr. André GOUAZE - 1972-1994
Pr. Jean-Claude ROLLAND – 1994-2004
Pr. Dominique PERROTIN – 2004-2014

PROFESSEURS EMERITES

Pr. Catherine BARTHELEMY
Pr. Philippe BOUGNOUX
Pr. Etienne DANQUECHIN-DORVAL
Pr. Loïc DE LA LANDE DE CALAN
Pr. Noël HUTEN
Pr. Olivier LE FLOCH
Pr. Yvon LEBRANCU
Pr. Elisabeth LECA
Pr. Gérard LORETTE
Pr. Roland QUENTIN
Pr. Alain ROBIER

PROFESSEURS HONORAIRES

P. ANTHONIOZ – A. AUDURIER – A. AUTRET – P. BAGROS – G. BALLON – P. BARDOS – J.L. BAULIEU – C. BERGER – JC. BESNARD – P. BEUTTER – P. BONNET – M. BROCHIER – P. BURDIN – L. CASTELLANI – B. CHARBONNIER – P. CHOUTET – J.P. FAUCHIER – F. FETISSOF – J. FUSCIARDI – P. GAILLARD – G. GINIES – A. GOUAZE – J.L. GUILMOT – M. JAN – J.P. LAMAGNERE – F. LAMISSE – J. LANSAC – Y. LANSON – J. LAUGIER – P. LECOMTE – G. LELORD – E. LEMARIE – G. LEROY – Y. LHUINTRE – M. MARCHAND – C. MAURAGE – C. MERCIER – J. MOLINE – C. MORAINÉ – J.P. MUH – J. MURAT – H. NIVET – L. POURCELOT – P. RAYNAUD – D. RICHARD-LENOBLE – M. ROBERT – J.C. ROLLAND – A. SAINDELLE – J.J. SANTINI – D. SAUVAGE – B. TOUMIEUX – J. WEILL

PROFESSEURS DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

ALISON Daniel	Radiologie et imagerie médicale
ANDRES Christian.....	Biochimie et biologie moléculaire
ANGOULVANT Denis.....	Cardiologie
ANGOULVANT Théodora.....	Pharmacologie clinique
ARBEILLE Philippe.....	Biophysique et médecine nucléaire
AUPART Michel.....	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
BABUTY Dominique	Cardiologie
BALLON Nicolas.....	Psychiatrie ; addictologie
BARILLOT Isabelle	Cancérologie ; radiothérapie
BARON Christophe.....	Immunologie
BERNARD Louis	Maladies infectieuses et maladies tropicales
BODY Gilles.....	Gynécologie et obstétrique
BONNARD Christian.....	Chirurgie infantile
BONNET-BRILHAULT Frédérique	Physiologie
BRILHAULT Jean	Chirurgie orthopédique et traumatologique
BRUNEREAU Laurent.....	Radiologie et imagerie médicale
BRUYERE Franck	Urologie
BUCHLER Matthias	Néphrologie
CALAIS Gilles	Cancérologie, radiothérapie
CAMUS Vincent.....	Psychiatrie d'adultes
CHANDENIER Jacques.....	Parasitologie, mycologie
CHANTEPIE Alain	Pédiatrie
COLOMBAT Philippe.....	Hématologie, transfusion
CONSTANS Thierry.....	Médecine interne, gériatrie
CORCIA Philippe	Neurologie
COSNAY Pierre	Cardiologie
COTTIER Jean-Philippe	Radiologie et imagerie médicale
COUET Charles.....	Nutrition
DE TOFFOL Bertrand.....	Neurologie
DEQUIN Pierre-François	Thérapeutique
DESTRIEUX Christophe.....	Anatomie
DIOT Patrice	Pneumologie
DU BOUEXIC de PINIEUX Gonzague ..	Anatomie & cytologie pathologiques
DUCLUZEAU Pierre-Henri	Endocrinologie, diabétologie, et nutrition
DUMONT Pascal	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
EL HAGE Wissam	Psychiatrie adultes
EHRMANN Stephan	Réanimation
FAUCHIER Laurent	Cardiologie
FAVARD Luc	Chirurgie orthopédique et traumatologique
FOUQUET Bernard	Médecine physique et de réadaptation
FRANCOIS Patrick	Neurochirurgie
FROMONT-HANKARD Gaëlle	Anatomie & cytologie pathologiques
GOGA Dominique.....	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
GOUDEAU Alain.....	Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière
GOUPILLE Philippe	Rhumatologie
GRUEL Yves	Hématologie, transfusion
GUERIF Fabrice	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
GUYETANT Serge.....	Anatomie et cytologie pathologiques
GYAN Emmanuel	Hématologie, transfusion
HAILLOT Olivier.....	Urologie
HALIMI Jean-Michel	Thérapeutique
HANKARD Régis	Pédiatrie
HERAULT Olivier.....	Hématologie, transfusion
HERBRETEAU Denis	Radiologie et imagerie médicale
LABARTHE François	Pédiatrie
LAFFON Marc.....	Anesthésiologie et réanimation chirurgicale, médecine d'urgence
LARDY Hubert.....	Chirurgie infantile
LARIBI Saïd	Médecine d'urgence
LARTIGUE Marie-Frédérique	Bactériologie-virologie

LAURE Boris.....	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
LECOMTE Thierry.....	Gastroentérologie, hépatologie
LESCANNE Emmanuel.....	Oto-rhino-laryngologie
LINASSIER Claude.....	Cancérologie, radiothérapie
MACHET Laurent.....	Dermato-vénéréologie
MAILLOT François.....	Médecine interne
MARCHAND-ADAM Sylvain.....	Pneumologie
MARRET Henri.....	Gynécologie-obstétrique
MARUANI Annabel.....	Dermatologie-vénéréologie
MEREGHETTI Laurent.....	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
MORINIERE Sylvain.....	Oto-rhino-laryngologie
MOUSSATA Driffa.....	Gastro-entérologie
MULLEMAN Denis.....	Rhumatologie
ODENT Thierry.....	Chirurgie infantile
OUAISSI Mehdi.....	Chirurgie digestive
PAGES Jean-Christophe.....	Biochimie et biologie moléculaire
PAINTAUD Gilles.....	Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique
PATAT Frédéric.....	Biophysique et médecine nucléaire
PERROTIN Dominique.....	Réanimation médicale, médecine d'urgence
PERROTIN Franck.....	Gynécologie-obstétrique
PISELLA Pierre-Jean.....	Ophthalmologie
QUENTIN Roland.....	Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière
REMERAND Francis.....	Anesthésiologie et réanimation, médecine d'urgence
ROINGEARD Philippe.....	Biologie cellulaire
ROSSET Philippe.....	Chirurgie orthopédique et traumatologique
ROYERE Dominique.....	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
RUSCH Emmanuel.....	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
SAINT-MARTIN Pauline.....	Médecine légale et droit de la santé
SALAME Ephrem.....	Chirurgie digestive
SALIBA Elie.....	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
SANTIAGO-RIBEIRO Maria.....	Biophysique et médecine nucléaire
SIRINELLI Dominique.....	Radiologie et imagerie médicale
THOMAS-CASTELNAU Pierre.....	Pédiatrie
TOUTAIN Annick.....	Génétique
VAILLANT Loïc.....	Dermato-vénéréologie
VELUT Stéphane.....	Anatomie
VOURC'H Patrick.....	Biochimie et biologie moléculaire
WATIER Hervé.....	Immunologie

PROFESSEUR DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

LEBEAU Jean-Pierre
LEHR-DRYLEWICZ Anne-Marie

PROFESSEURS ASSOCIES

MALLET Donatien..... Soins palliatifs
POTIER Alain..... Médecine Générale
ROBERT Jean..... Médecine Générale

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

BAKHOS David..... Physiologie
BARBIER Louise..... Chirurgie digestive
BERNARD-BRUNET Anne..... Cardiologie
BERTRAND Philippe..... Biostatistiques, informatique médical et technologies de communication
BLANCHARD Emmanuelle..... Biologie cellulaire

	BLASCO Hélène	Biochimie et biologie moléculaire
	CAILLE Agnès	Biostatistiques, informatique médical et technologies
de communication		
	DESOUBEAUX Guillaume.....	Parasitologie et mycologie
	DOMELIER Anne-Sophie	Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière
	DUFOUR Diane	Biophysique et médecine nucléaire
	FOUQUET-BERGEMER Anne-Marie....	Anatomie et cytologie pathologiques
	GATAULT Philippe	Néphrologie
	GAUDY-GRAFFIN Catherine	Bactériologie-virologie, hygiène hospitalière
	GOUILLEUX Valérie	Immunologie
	GUILLON Antoine.....	Réanimation
	GUILLON-GRAMMATICO Leslie	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
	HOARAU Cyrille	Immunologie
	HOURIOUX Christophe.....	Biologie cellulaire
	IVANES Fabrice.....	Physiologie
	LE GUELLEC Chantal	Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique
	MACHET Marie-Christine	Anatomie et cytologie pathologiques
	PIVER Éric.....	Biochimie et biologie moléculaire
	ROUMY Jérôme	Biophysique et médecine nucléaire
	PLANTIER Laurent.....	Physiologie
	SAMIMI Mahtab.....	Dermatologie-vénérologie
	TERNANT David.....	Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique
	ZEMMOURA Ilyess.....	Neurochirurgie

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

	AGUILLON-HERNANDEZ Nadia	Neurosciences
	DIBAO-DINA Clarisse.....	Médecine Générale
	LEMOINE Maël.....	Philosophie
	MONJAUZE Cécile	Sciences du langage - orthophonie
	PATIENT Romuald	Biologie cellulaire
	RENOUX-JACQUET Cécile	Médecine Générale

CHERCHEURS INSERM - CNRS - INRA

930	BOUAKAZ Ayache.....	Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM
930	CHALON Sylvie	Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM
	COURTY Yves.....	Chargé de Recherche CNRS – UMR INSERM 1100
	DE ROCQUIGNY Hugues	Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 966
	ESCOFFRE Jean-Michel.....	Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 930
	GILOT Philippe	Chargé de Recherche INRA – UMR INRA 1282
	GOUILLEUX Fabrice	Directeur de Recherche CNRS – UMR CNRS 7292
	GOMOT Marie	Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM 930
	HEUZE-VOURCH Nathalie.....	Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM
1100	KORKMAZ Brice.....	Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100
	LAUMONNIER Frédéric.....	Chargé de Recherche INSERM - UMR INSERM 930
	LE PAPE Alain.....	Directeur de Recherche CNRS – UMR INSERM 1100
	MAZURIER Frédéric.....	Directeur de Recherche INSERM – UMR CNRS 7292
	MEUNIER Jean-Christophe.....	Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 966
	PAGET Christophe	Chargé de Recherche INSERM – UMR INSERM 1100
	RAOUL William.....	Chargé de Recherche INSERM – UMR CNRS 7292
	SI TAHAR Mustapha	Directeur de Recherche INSERM – UMR INSERM
1100	WARDAK Claire.....	Chargée de Recherche INSERM – UMR INSERM 930

CHARGES D'ENSEIGNEMENT

Pour l'Ecole d'Orthophonie

DELORE Claire Orthophoniste
GOUIN Jean-Marie Praticien Hospitalier
MONDON Karl Praticien Hospitalier
PERRIER Danièle..... Orthophoniste

Pour l'Ecole d'Orthoptie

LALA Emmanuelle Praticien Hospitalier
MAJZOUB Samuel Praticien Hospitalier

Pour l'Ethique Médicale

BIRMELE Béatrice Praticien Hospitalier

SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette Faculté,
de mes chers condisciples
et selon la tradition d'Hippocrate,
je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur
et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent,
et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail.

Admis dans l'intérieur des maisons, mes yeux
ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira
les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas
à corrompre les mœurs ni à favoriser le crime.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres,
je rendrai à leurs enfants
l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime
si je suis fidèle à mes promesses.
Que je sois couvert d'opprobre
et méprisé de mes confrères
si j'y manque.

REMERCIEMENTS

A Monsieur le Professeur François MAILLOT,

*Vous m'avez fait l'honneur d'accepter la présidence du jury de cette thèse.
Veuillez trouver en ces lignes le témoignage de mon profond respect.*

A Monsieur le Professeur Laurent BRUNEREAU,

*Vous m'avez fait l'honneur de juger ce travail.
Recevez l'expression de ma très grande reconnaissance.*

A Monsieur le Professeur Hubert LARDY,

*Vous m'avez fait l'honneur de participer au jury de cette thèse.
Soyez assuré de ma gratitude et de ma considération.*

A Madame le Docteur Julie AUBERT-PHOUPHETLINGTHONG,

Tu as tout de suite répondu présente à un moment où je me suis trouvée seule face à ce projet de thèse. Tu as accepté de reprendre ce travail déjà commencé. Je te remercie pour ta disponibilité, ton soutien, ta très grande gentillesse. Je te remercie aussi de m'avoir fait confiance lors de mes tous premiers remplacements.

A mes Maîtres...

De stage hospitalier et ambulatoire qui ont pris le temps de m'apprendre la médecine. Merci aux Dr Levy, Dr Allain, Dr Bandaly, Dr Rivière, Emilie et Nathalie, Dr Dardaine.

Merci aux Docteurs Guéraud, Molimard, De Rancourt et Ducroz de m'avoir transmis votre passion pour la médecine générale. Merci au Docteur Stephan pour votre bonne humeur communicative.

Merci au Docteur Delcher qui m'a montré que l'on pouvait être à la fois médecin mais aussi femme et mère...

A ma famille... mes amis...

Merci à mon conjoint Nicolas, pour ton soutien durant toutes ces années. Merci de ta patience et de ta gentillesse mais aussi de ton sale caractère... Ton amour inconditionnel durant ces 10 dernières années m'ont fait grandir. Tu m'as offert le plus beau des cadeaux...

Merci à mon fils Lucas, mon « loulou d'amour » qui a su me redonner le sourire lors des moments difficiles.

Un grand merci à ma mère et mon père pour votre soutien sans faille. Vous m'avez donnée la force de parcourir tout ce chemin. Merci de répondre toujours présent, de me soutenir quand j'en ai besoin, de croire en moi.

Merci à mon frère Renaud, que j'aime tout simplement. Que nos liens restent toujours unis...

Merci à mes grands-parents... mes grands-mères pour votre gentillesse. Une pensée à mes grands-pères, partis trop tôt...

Merci à Monique, pour la traduction en anglais, je t'en suis reconnaissante.

Merci à tous ceux qui m'ont encouragée et soutenue...

A mes co-internes...

Merci à Tù Anh, sans qui ces 6 mois de stage à Tours n'auraient pas été les mêmes... ne change pas...

Merci à Capucine, nous avons commencé chacune notre travail de thèse en même temps... maintenant que nous voyons le bout, j'espère que nous nous verrons plus souvent avec nos bouts de choux.

Merci à Pauline et Marine.

Merci à Marie-Louise et Aurélie de m'avoir fait confiance lors de mes tous premiers remplacements.

Merci à Isabelle, une secrétaire en or, qui prend soin de ses médecins.

Un Grand Merci à tous les médecins interrogés pour votre accueil chaleureux et le temps que vous m'avez consacré.

TABLE DES MATIERES

Résumé	3
Abstract	4
Liste des Professeurs de la faculté de médecine.....	5
Serment d'Hippocrate	10
Remerciements	11
Table des matières	14
Abréviations	16
1. <u>Introduction</u>	17
2. <u>Matériel et méthode</u>	19
2.1 La méthode qualitative	19
2.2 Constitution de l'échantillon	19
2.3 Recueil des données	20
2.4 Retranscription des données et analyse	21
3. <u>Résultats</u>	23
3.1 Caractéristique de la population	23
3.2 Analyse thématique des entretiens	24
A. Usage d'internet par le médecin	24
A.1 Usage par le médecin	24
A.2 Les sites du médecin	25
A.3 Banalisation de l'information	25
B. Usage d'internet par le patient	26
B.1 Le patient-internaute	26
B.1.1 Le profil	26
B.1.2 La fréquence des patients-internautes en consultation	27
B.1.3 Les sites utilisés par le patient-internaute	27
B.2 Les raisons de la recherche	28
B.3 Les avantages	31
B.4 Les inconvénients	32
C. Le médecin face au patient-internaute	35
C.1 Attitude du médecin	35
C.2 Commentaires émis par le médecin pendant la consultation	38
D. Les conséquences sur la relation médecin-patient	39
D.1 Une relation enrichie	39
D.2 Un rapport de force	40
D.3 Vers une remise en cause	41
D.3.1 Du médecin par le patient	41
D.3.2 Attitude réflexive du médecin sur son savoir	42

D.3.3 Attitude réflexive du médecin sur son statut	43
E. Les conséquences sur la consultation	43
E.1 Allongement du temps de consultation	43
E.2 Vers une évolution des habitudes	44
E.2.1 Communication par internet	44
E.2.2 Une consultation par internet ?	45
F. Les pistes d'amélioration	46
F.1 Meilleure information des sites accessibles aux patients	46
F.2 Amélioration des sites « patients »	46
H. Certification des sites de santé	47
4. <u>Discussion</u>	48
4.1 Méthodologie	48
A. Le type d'étude	48
B. La population	48
C. L'analyse des entretiens	49
4.2 Discussion des résultats	49
A. Le patient-internaute vu par le médecin	49
A.1 Le patient, un acteur de sa santé ?	50
A.2 Les sites dédiés au patient	51
A.3 L'influence d'internet sur le patient-internaute	52
B. Le médecin et l'internet santé	53
B.1 Utilisation d'internet par le médecin	53
B.2 L'influence d'internet sur le médecin	54
B.3 Vers une autoréflexion du médecin	55
C. L'influence d'internet sur la prise en charge du patient-internaute	55
C.1 Augmentation du temps de consultation	55
C.2 Influence sur la demande de soins	56
D. L'influence d'internet sur la relation médecin-patient	57
E. Vers une relation triangulaire ?	59
F. Les perspectives d'évolution	60
F.1 Vers le télé-conseil médical ?	60
F.2 Un contrôle renforcé des informations	61
F.3 HON Code	62
5. <u>Conclusion</u>	63
Bibliographie.....	65
Annexe 1 : Trame d'entretien	69
Annexe 2 : Entretiens	70

ABREVIATIONS

ASIP Santé :	Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé
CNOM :	Conseil National de l'Ordre des Médecins
HAS :	Haute Autorité de Santé
HON code :	Health On the Net
IGR :	Institut Gustave Roussy
INPES :	Institut National de Prévention de d'Education pour la Santé
IPSOS :	Institut Politique de Sondages et d'Opinions Sociales
LECRAT :	Le Centre de Référence sur les Agents Tératogènes
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé

1. INTRODUCTION

Les sites internet dans le domaine de la santé se sont fortement développés ces dernières années et le nombre de patients consultant des sites d'informations sur la santé augmente constamment. Des adaptations dans les consultations de médecine générale en découlent : le patient devient plus autonome, le médecin moins omniscient.

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins a mené une étude avec Ipsos auprès d'un échantillon représentatif de la population dont les principaux enseignements soutiennent l'importance du rôle du médecin dans le développement de la sphère de l'information de la santé en ligne¹.

Lorsqu'ils cherchent à s'informer en matière de santé, les Français ont recours à des sources d'informations multiples. Le médecin (généraliste, spécialiste ou hospitalier) arrive nettement en tête des sources utilisées, avec 89% des citations, devant Internet (64%), les proches (64%), le pharmacien (63%) ou les émissions santé à la télévision (55%).

71% des Français cherchent des informations médicales ou de santé sur Internet. Parmi ces personnes consultant des sites médicaux, 71% reconnaissent ne pas savoir faire la différence entre les sites certifiés et les autres. Enfin, seulement 1/3 de ces personnes disent à leur médecin qu'ils consultent des sites d'informations médicales. Cela laisserait-il penser que le sujet est encore tabou ?

Il apparaît qu'aux yeux d'un certain nombre de patients, cela a contribué à améliorer la qualité de leur relation avec leur médecin. En effet, 36% considèrent que les relations qu'ils entretiennent avec les médecins sont devenues plus constructives et basées sur le dialogue. 30% estiment qu'elles sont plus franches qu'auparavant.

De nombreuses études ont été publiées concernant le point de vue des patients sur l'évolution de la relation médecin-malade avec l'apparition et le développement des sites internet dédiés à l'information médicale.

L'accès à l'information via internet, les échanges avec les pairs sur les réseaux sociaux, le suivi des actualités de la recherche, la possibilité d'identifier personnellement l'offre de soins et les différentes alternatives thérapeutiques... tous ces éléments font des patients-internautes des interlocuteurs informés qui comparent ce que disent les médecins. Ils remettent en question le savoir médical dont le médecin n'est plus le seul détenteur contrairement au passé.

Dans ce contexte, nous pouvons nous demander ce que ressentent les médecins généralistes face à ces patients de plus en plus connectés, comment gèrent-ils ce type de consultations ?

L'objectif principal de notre étude était, par conséquent, de recueillir le ressenti des médecins généralistes sur leur relation avec des patients-internautes.

Les objectifs secondaires étaient de :

- Déterminer le profil des patients-internautes et d'étudier l'influence d'internet sur ces patients selon les médecins généralistes.
- Elaborer avec les médecins généralistes des pistes d'amélioration en termes d'information médicale sur internet

2. MATERIEL ET METHODE

Cette étude a été élaborée au moyen d'une méthode qualitative à partir de treize entretiens individuels semi-dirigés auprès de médecins généralistes exerçant dans le département du Cher.

2.1 LA MÉTHODE QUALITATIVE

La méthode qualitative « étudie les phénomènes complexes dans leur milieu naturel, s'efforce de leur donner un sens, de les interpréter au travers des significations que les gens leur donnent. Le raisonnement est inductif, à l'opposé du raisonnement déductif où l'on vérifie statistiquement une hypothèse. »²

Cette méthode permet aussi « d'explorer les émotions, les sentiments, ainsi que les comportements et les expériences personnelles. Elle peut contribuer à une meilleure compréhension du fonctionnement des sujets et des interactions entre eux. Elle permet un abord plus élargi de la compréhension de la santé et des déterminants des soins. »³

Cette recherche qualitative est menée au moyen de méthodes. Les techniques les plus employées sont les entretiens individuels et les entretiens de groupe.

La méthode qualitative par entretiens individuels a donc été privilégiée pour cette étude car elle apparaît adaptée pour cerner les représentations que les médecins généralistes ont des facteurs conditionnant leur relation avec les patients internautes.

L'entretien individuel a été préféré afin d'aller beaucoup plus en profondeur, en particulier grâce à un temps de parole plus long accordé à chaque médecin.

Il a été choisi des entretiens semi-dirigés pour canaliser le discours dans le domaine relationnel qui est très vaste.

2.2 CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON

Dans un premier temps, j'ai contacté des médecins côtoyés lors de mes stages d'internat ainsi que des praticiens rencontrés dans le cadre de mes remplacements en Médecine Générale. Puis, j'ai recruté les autres médecins dans l'annuaire du département du Cher. Tous ont été contactés par téléphone. Après m'être présentée, il leur était demandé leur accord pour participer à une étude par entretien semi-dirigé sur la relation médecin-patients-internautes. Suite à leur accord, je convenais avec eux d'une date et de l'heure de l'entretien en me basant arbitrairement sur un rendez-vous de 30 minutes.

Les critères d'inclusion retenus étaient :

- L'exercice de la médecine générale en ambulatoire
- L'activité exercée au sein du département du Cher
- L'accord du médecin pour sa participation à l'étude

Les critères d'exclusion étaient :

- L'exercice de la médecine générale en milieu hospitalier ou de façon salariée
- L'exercice dans un autre département que le Cher
- Le refus de participer à l'étude
- Les médecins remplaçants

L'échantillonnage était raisonné en fonction du sexe, de l'âge, du lieu d'exercice (rural, semi-rural et urbain), du type d'exercice (seul ou en groupe médical) des différents médecins généralistes dans le département afin d'obtenir un panel diversifié.

Dans la littérature, il n'existe aucune définition stricte de la classification en milieu rural, semi-rural et urbain. La notion d'unité urbaine repose sur la continuité du bâti et le nombre d'habitants.

« On appelle unité urbaine une commune ou un ensemble de communes présentant une zone de bâti continu (pas de coupure de plus de 200 mètres entre deux constructions) qui compte au moins 2 000 habitants. Sont considérées comme rurales les communes qui ne rentrent pas dans la constitution d'une unité urbaine: les communes sans zone de bâti continu de 2000 habitants. »⁴

Il a donc été arbitrairement défini le milieu rural comme une zone ayant moins de 2000 habitants et le milieu urbain comme une zone avec plus de 10 000 habitants ; l'entre-deux définissant le milieu semi-rural.

2.3 RECUEIL DES DONNEES

Les entretiens se sont déroulés de Juillet 2016 à Octobre 2016 au cabinet des médecins. Chaque entretien a duré de 10 à 50 minutes. Les entretiens étaient intégralement enregistrés après l'accord oral du médecin. Trois outils ont été utilisés pour chaque enregistrement : un dictaphone numérique Olympus VN-8100PC Digital Voice Recorder, une application d'enregistrement vocal sur smartphone et un ordinateur portable. Il a été également signalé de la confidentialité des données et de l'anonymat des entretiens.

La trame d'entretien a été élaborée à partir des données de la littérature et des hypothèses émises. Elle a été ensuite enrichie au cours des premiers entretiens afin d'explorer plus en profondeur les modalités de la relation médecin-patients-internautes.

Les entretiens débutaient par des questions générales concernant le profil des médecins. Ensuite, il leur était demandé de raconter leur dernière consultation avec un patient-internaute et d'évoquer leur ressenti sur le sujet.

Par la suite, 6 questions globalement ouvertes étaient posées pour recentrer le discours sur les différents objectifs :

- Influence d'internet sur le patient
- Influence d'internet sur le médecin
- Influence d'internet sur la relation médecin-patient-internaute

Parfois, des questions fermées étaient nécessaires afin de compléter la compréhension du phénomène.

Les entretiens ont été effectués jusqu'à saturation des données (aucune idée nouvelle ou idée nouvelle n'apportant aucun élément inédit à la compréhension du sujet).

2.4 RETRANSCRIPTION DES DONNEES ET ANALYSE

Les enregistrements des entretiens ont été textuellement retranscrits intégralement, après chaque entretien de façon à obtenir des verbatims. Ils ont été ensuite analysés de manière thématique. Chaque thème abordé par chaque médecin, a été rassemblé dans une grille d'analyse à l'aide du logiciel NVivo 11. Puis l'ensemble des entretiens a été repris pour en analyser les différents thèmes retrouvés précédemment. Ces thèmes ont ainsi pu être hiérarchisés en thèmes principaux et secondaires.

L'analyse des données s'effectue en plusieurs étapes :

- Imprégnation par lectures répétées des verbatims afin de voir émerger différents thèmes et sous-thèmes. Ce travail commence dès la retranscription des premiers entretiens.
- Thématisation : découpage du texte avec création, définition et hiérarchisation des thèmes et sous-thèmes au cours des différentes lectures du verbatim. Une première thématisation des données a été réalisée pour les 3 premiers entretiens par simple codage couleur. Par la suite, l'utilisation du logiciel NVivo11 a permis l'informatisation de l'analyse qualitative par thématisation. Ce travail a été réalisé au fur et à mesure afin de ne pas perdre d'information et pour observer la saturation des données.
- Codage et analyse : l'analyse du corpus se fait entretien par entretien. On sélectionne les extraits du verbatim les plus intéressants avant de les classer dans nos thèmes et sous-thèmes. Au fur et à mesure du codage, de nouvelles thématiques peuvent apparaître et enrichir l'analyse.

- Elaboration d'un plan dégageant les thématiques et reprenant les extraits des différents verbatims.

Les résultats suivants sont issus de cette analyse thématique et leur interprétation fera l'objet de notre discussion.

3. RESULTATS

3.1 CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION

Treize médecins généralistes ont été interrogés entre Juillet 2016 et Octobre 2016. Les caractéristiques des participants sont résumées dans le tableau 1.

Tableau 1 : caractéristiques de l'échantillon

<u>Médecin</u>	<u>Sexe</u>	<u>Age</u>	<u>thèse</u>	<u>installation</u>	<u>lieu d'exercice</u>	<u>mode d'exercice</u>	<u>connexion internet</u>
1	F	32	2013	2015	urbain	groupe (4)	oui
2	H	58	1992	1992	urbain	groupe (4)	oui
3	F	38	2007	2007	semi-rural	groupe (4)	oui
4	H	54	1989	1989	urbain	groupe (1 collaborateur)	oui
5	H	61	1983	1987	urbain	groupe (4)	oui
6	H	67	1981	1982	semi-rural	groupe (4)	oui
7	H	63	1982	1982	semi-rural	groupe (4)	oui
8	F	40	2004	2007	rural	groupe (4)	oui
9	F	39	2005	2006	rural	groupe (4)	oui
10	F	33	2013	2013	semi-rural	groupe (4)	oui
11	H	49	1992-2001	2001	semi-rural	seul	oui
12	F	59	1983	1985	rural	seul	oui
13	F	45	2003	2007	rural	seul	oui

Quatre médecins ont refusé de participer à l'étude :

- Un médecin en fin de carrière disait ne pas être confronté à des patients-internautes.
- Les 3 autres n'avaient pas le temps nécessaire pour l'entretien.

3.2 ANALYSE THEMATIQUE DES ENTRETIENS

A. USAGE D'INTERNET PAR LE MEDECIN

A.1 L'USAGE PAR LE MEDECIN

Une grande majorité des médecins utilise régulièrement internet :

M1 : internet, de toute façon, c'est le genre de trucs que tu utilises tout le temps ; c'est très utile... même pour moi !

M2 : moi je suis un gros utilisateur du web aussi

M5 : moi sur n'importe quoi je vais sur internet

Ils mettent en avant la recherche d'informations pendant ou en dehors de la consultation :

M5 : internet me paraît important parce que ça me permet facilement de me remettre à niveau sur des petites problématiques que je maîtrise moins bien avec le temps qui passe.

M9 : nous aussi on travaille avec internet sur certaines choses notamment avec certains sites

M10 : moi je me sers quand même pas mal d'internet en consultation parce que, ça m'arrive souvent que les patients, ils aient des maladies que je connais pas quoi... les syndromes à la mords-moi le nœud voilà, donc je m'en sers aussi

Trois médecins n'ont qu'une utilisation modeste voire nulle d'internet :

M11 : je vis avec, je ne vis pas pour internet...

M12 : mes journées étant bien remplies, je passe pas mon temps sur internet quand je rentre chez moi

M13 : je vais jamais sur internet donc comme ça c'est pas possible. Moi je suis pas une grande fana d'internet

Les médecins sont conscients et approuvent le fait que les patients s'informent sur internet :

M1 : ils ont raison d'y aller...en même temps moi je fais pareil

M2 : la démarche d'aller y glaner les informations ne me choque pas

M6 : je pense que si j'étais patient je ferais la même chose alors je peux pas critiquer

M12 : c'est normal, on ferait la même chose à leur place

A.2 LES SITES DU MEDECIN

Tous les médecins ont une liste de sites référencés :

M10 : j'ai ma liste de sites, voilà, je vais pas aller sur Doctissimo [...] Hépatoweb, Orphanet [...] Pédiadoc

M3 : Institut pasteur voyage [...] l'Inpes [...] .gouv.fr [...] Ameli

M4 : moi j'essaie de trouver des sources d'informations genre euh... je sais pas... société de cardiologie française, société de gynéco machin... Le Prat... voilà. Moi je vais plutôt sur des trucs comme ça.

M6 : des sites comme celui de l'IGR ou je sais pas sur des sites de l'oncologie du centre [...] Egora [...] univalis [...] Antibiocliv [...] HAS

A.3 BANALISATION DE L'INFORMATION

Internet est devenu ces dernières années, un outil d'information incontestable n'épargnant aucun domaine de la vie quotidienne :

M1 : de toute façon internet, il est omniprésent, il est partout donc on est foutu, on est bien obligé de faire avec

M5 : internet c'est incontournable, on est dans le monde d'internet [...] l'internet fait partie maintenant des informations indispensables [...] Je dirai que... aujourd'hui, on a un petit peu... désacralisé l'information et c'est plutôt bien [...] Internet, c'est ni plus ni moins qu'une bande de données, c'est un lieu d'informations, c'est le café du commerce, c'est un endroit où on échange [...] aujourd'hui, il y a pas un métier qui n'utilise pas internet

M13 : je crois que c'est incontournable [...] c'est l'évolution de la société, tu peux pas faire autre chose...

Cependant, pour certains médecins interrogés, l'apport d'internet n'a pas modifié la consultation. Par le passé, les informations étaient véhiculées par d'autres biais, Internet ne devient qu'un autre moyen de s'informer :

M3 : qu'il y en a qui apporte un article de journal parce qu'ils ont lu ça etc, donc ça peut être un support de discussion ou apporter une information complémentaire pourquoi pas...[...] ça peut être la presse, ça peut être des revues, ça peut être internet, ça peut être des émissions de télé pourquoi pas... ça peut être des groupes de patients, des groupes de paroles, des machins etc...

M4 : je suis pas sûr qu'elle soit plus différente parce qu'il a vu internet que il arrive parce que il dit : « j'ai ça, parce que mon voisin a la même chose,

et que je veux le même traitement ou je veux que vous me fassiez faire le scanner comme mon voisin a eu... » [...] la source d'information que ce soit internet ou autre chose, je suis pas sûr que ça change grand-chose.

M5 : C'est pas très différent d'avant, le rythme est plus soutenu en terme de demandes mais la demande avant existait aussi par d'autres biais dont je parlais tout à l'heure, que ce soit les écrits ou les livres médicaux, les différentes choses qu'existaient soit à acheter soit en bibliothèque... c'est pas très différent, le rythme est plus important c'est-à-dire qu'on a plus de demandes émanant directement de l'information internet

B. USAGE D'INTERNET PAR LE PATIENT SELON LE MEDECIN GENERALISTE

B.1 LE PATIENT INTERNAUTE

B.1.1 PROFIL

Lors des entretiens, les médecins ont été amenés indirectement à dresser le profil du patient-internaute.

La majorité d'entre eux trouve le patient-internaute comme une personne avec un certain niveau culturel :

M4 : le public qui va consulter sur internet et qui arrive avec un diagnostic c'est souvent un public qui est déjà pas si facile que ça... c'est-à-dire c'est pas le sujet lambda, ça va être l'instit, le prof qu'est déjà à l'origine, un peu plus pénible à gérer au quotidien que le sujet lambda...

M11 : ça dépend aussi du niveau culturel de la personne qu'on a en face. Un enseignant, un chercheur ou tout ça qui a l'habitude de certaines démarches, ils vont plus facilement aller vers un site bien fait comme nous on est censé de les utiliser [...] les gens qui culturellement sont les moins éduqués euh... ne pensent même plus à aller recourir à ça... les autres qui ont l'habitude de l'outil informatique et tout ça...

M12 : C'est plus une catégorie de patients... plutôt intellectuels quelque part...

D'autres suggèrent qu'Internet est une question de génération :

M7 : je pense que ça concerne plutôt... des patients d'âge moyen et jeune très probablement et qui ont des pathologies probablement lourdes

M11 : il y a toute une tranche de la population, par exemple les personnes âgées, le grand âge, n'ont pas le réflexe d'internet, ne sont pas équipés

Enfin, certains pensent que les patients-internautes sont des personnes anxieuses et hypochondriaques :

M5 : je pense que le fait d'aller sur internet, euh... est un témoin de son anxiété [...] ceux qui vont sur internet aujourd'hui sont les mêmes qui nous posaient énormément de questions et avaient énormément de doutes sur leur maladie avant l'existence d'internet

M9 : on a des patients qui sont très hypochondriaques et ceux-là, [...], c'est ceux qui y vont le plus facilement.

M10 : souvent ceux qui regardent c'est déjà des gens angoissés et stressés

B.1.2 LA FREQUENCE DES PATIENTS-INTERNAUTES EN CONSULTATION

Les consultations de médecine générale avec un patient-internaute sont de plus en plus nombreuses :

M4 : Ça devait être hier

M5 : Tout à l'heure, la consultation d'avant

M11 : c'est très fréquent, plusieurs fois par jour.

Pour un médecin, la fréquence est beaucoup moins importante :

M6 : j'en vois quand même pas comme ça à priori

B.1.3 LES SITES UTILISES PAR LE PATIENT-INTERNAUTE

Selon les médecins, le patient-internaute, quand il veut s'informer en termes de santé, consulte des sites non spécialisés notamment le forum :

M1 : la plupart des gens, ils n'y connaissent absolument rien, ils vont sur Doctissimo [...] Wikipédia, c'est pareil

M3 : ils ont des forums entre-eux

M9 : sites d'associations

M10 : Google [...] Facebook

Certains posent le problème de la facilité et de la rapidité des sites non pertinents :

M5 : C'est plus facile d'acheter Closer que d'autres journaux parce qu'il est en tête de gondole

M6 : on fait ça comme ça rapidement, sur Wikipédia par exemple.

B.2 LES RAISONS DE LA RECHERCHE

Selon les médecins, plusieurs raisons amènent le patient à consulter sur internet.

La majeure partie pense que les patients sont de plus en plus impliqués dans leur prise en charge. Ils sont acteurs de leur santé :

M5 : Je pense qu'on est de plus en plus dans la nécessité que le patient soit impliqué dans sa maladie, connaît sa maladie pour qu'il comprenne pourquoi il prend des médicaments

M6 : s'il regarde sur internet c'est qu'ils sont intéressés par sa maladie

M9 : je pense déjà que d'aller faire la démarche d'aller voir sur internet, c'est déjà qu'ils se sentent concernés par leur pathologie, qu'ils ont des interrogations par rapport à ça donc ça peut être une bonne première démarche

Cela concerne surtout les maladies chroniques :

M2 : le chronique, lui a beaucoup plus d'informations sur sa pathologie. Il va essayer effectivement de tirer le meilleur partie de tout ce qu'il peut glaner tant vis-à-vis de nous que sur internet ou du spécialiste.

M9 : De toute façon, ils vont sur internet, ils sont super documentés sur certaines choses, parfois ils en connaissent plus que nous sur certains patients qui ont des pathologies chroniques qui font partie d'associations, qui vont sur des sites d'associations, parfois ils sont plus pointus que nous sur certains points précis

Certains évoquent aussi les maladies rares ou orphelines :

M1 : quand c'est une maladie spécifique, ils connaissent des fois mieux leur maladie que nous

M3 : Il y a des gens qui ont des maladies orphelines, des gens qui connaissent beaucoup mieux que nous-même, ils connaissent mieux leur propre pathologie et sur ça...

Lors des entretiens, il a été évoqué l'attente d'une consultation. Selon certains médecins, les patients s'informeront sur internet car ils n'arriveraient pas à avoir un rendez-vous tout de suite pour répondre à leur question :

M3 : ils vont chercher parce que en attendant notre avis

M10 : parce qu'ils ont pas eu le rendez-vous tout de suite [...] j'ai pas eu le rendez-vous chez le médecin avant, je regarde sur internet, je vais peut-être voir une info

Ceci est renforcé par un manque de médecin :

M1 : internet en fait, comme ils vont pas avoir accès à pleins de médecins, finalement internet ça devient un 2^e médecin pour prendre des avis. [...] Il n'y a pas suffisamment de médecins de toute façon.

M12 : c'est peut-être une façon de combler le trou des médecins si les gens vont beaucoup sur internet faire de la médecine de ville.

Internet est donc considéré comme un médecin :

M1 : Au lieu d'aller voir un 2^e avis [...] ben ils vont sur internet ; ça coûte moins cher et puis ils ont pas le temps d'aller voir plein de médecins.

M11 : les gens prennent un 2^e avis... prennent euh... alors après le moyen qu'ils utilisent sur internet

Le patient-internaute regarde sur internet simplement pour trouver une réponse à leur problème :

M2 : les gens par contre, ils sont très... ils sont très à l'affut de... mais en même temps, on n'a pas de solution pour eux, donc effectivement ils essaient d'aller chercher là où ils peuvent.

M3 : C'est plus quand ils connaissent pas, quand ils savent pas, quand ils ont eu un résultat de scanner, un truc comme ça, qu'ils vont chercher [...] En général, c'est plutôt parce qu'ils ont besoin d'un... soit d'informations soit de conseils

M7 : elle est allée se renseigner parce qu'en fait les explications que tous les collègues spécialistes ont pu lui donner étaient certainement très brèves et très raccourcies et donc, elle est allée s'informer toute seule, voilà.

Trois d'entre eux pensent qu'il s'agit de curiosité :

M4 : Je sais pas, il avait regardé, enfin je sais pas, il a dû euh... par curiosité... il recherchait pas spécifiquement ça d'après ce que j'ai compris

M10 : Il était plus curieux

M12 : la curiosité

A plusieurs reprises, les médecins se sont référés à la société considérant la recherche sur internet comme un effet de mode :

M4 : Parce que la société évolue

M8 : Je pense qu'il y a vraiment une défiance plus importante mais ça ne concerne pas que les médecins, je pense que c'est général. Je pense c'est pas que nous.

M11 : un besoin de vitesse... comme internet, les gens ont besoin de savoir tout de suite.

On assiste également de plus en plus à une remise en cause du système médical :

M3 : Ils ont raison (rire)... On les a tellement baratinés pendant des années

M5 : est-ce que c'est à cause de leur perte de confiance dans le système médical et dans le système pharmaceutique qui fait qu'ils se posent beaucoup plus de questions

M10 : ça a pas forcément rassuré la maman que j'ai pas de diagnostic [...] S'ils ont besoin d'aller regarder sur internet, c'est qu'ils ont pas confiance en toi et en ce que t'as dit. [...] je pense que c'est parce qu'ils ont pas confiance en nous

M12 : visiblement, ce que je lui disais moi ne lui convenait moins bien de ce qu'elle avait entendu donc euh bon... [...] c'est parce qu'ils ont moins confiance avec tout ce qu'on entend... ils ont moins confiance hein...

Un médecin a souligné le fait qu'Internet était de plus en plus utilisé par le patient pour donner des avis sur les professionnels de santé :

M10 : C'est arrivé aussi à des confrères d'avoir des commentaires négatifs sur Google, et en fait, tu peux pas les enlever quoi, c'est hyper compliqué, c'est enfin... à priori dans les autres pays, ça leur pose pas de problème mais ici, où on a quand même une culture... dans les autres pays c'est peut-être parce que c'est plus privatisé enfin je sais pas, c'est peut-être plus une culture de la concurrence mais nous, on est libéraux mais quand même avec une mission de service public, je trouve ça hyper gênant, d'avoir... d'être noté.

B.3 LES AVANTAGES

Plusieurs avantages aux recherches d'informations médicales sur internet ont été cités :

M3 : globalement moi je trouve que c'est du plus pour mes patients... et pour nous bien sûr

Certains pensent qu'Internet, de par son côté pratique et facile d'accès, favorise l'autonomie du patient et offre une capacité de jugement plus importante :

M2 : il y a un meilleur accès à l'information globale et de la part du patient et pour moi aussi parce qu'il est facile d'aller consulter des sources en ligne.

M3 : après tout, je pense que si quelqu'un cherche cette information-là, autant qu'il puisse y avoir accès relativement facilement et sur des trucs bien, voilà ; et là dans ce sens, internet peut être intéressant parce que les patients peuvent, si ils veulent, rechercher une information qui les intéresse et peuvent la trouver ; ils peuvent toujours la trouver. [...] Plus ils auront des informations et plus ils seront en capacité de juger d'eux-mêmes quoi...

M9 : d'être parfois plus autonome pour gérer certaines choses aussi donc meilleures connaissances de son corps, de... de ses pathologies, peut-être un apprentissage plus vers l'autonomie. Ça peut être intéressant par rapport à ça...

M13 : je pense qu'avec internet, ils sont plus renseignés donc ils vont mieux comprendre les choses et à la fin, ils vont peut-être comprendre pourquoi on fait pas certaines choses et pourquoi on en fait d'autres

Selon les médecins, un certain nombre d'informations pertinentes sont rapportées par le patient pouvant conforter les dires des médecins, ce qui contribue à un réel partage du savoir et à une meilleure adhésion au soin :

M3 : parfois ils nous apprennent des trucs... [...] ça peut aussi corroborer nos propos, quand on explique aux gens des choses et qu'après ils voient sur internet, sur une feuille simple que ce qu'on leur a dit c'est pas que des bêtises, c'est aussi vrai, ça peut être un atout supplémentaire pour qu'ils se prennent bien en charge quand même

M4 : à la fois ça peut être positif dans le sens où ça va les conforter dans ce qu'on leur a dit ou ce qu'ils auront entendu dire des choses

M5 : enfin moi ils m'en parlent et ça me permet de me recadrer à l'intérieur de ça et de reprendre un certain nombre d'éléments, que je qualifierai de scientifiques au sens qu'ils sont démontrés et reproductibles, pour reprendre la main et compléter le soin

M10 : du coup ça appuie ce que j'ai dit en consult, je sais que les sources sont fiables [...] c'est un prolongement de ce que je dis. Ça peut être une sorte

d'éducation thérapeutique parce que il y a quand même des choses... tout n'est pas mauvais sur internet

M11 : ça permet aussi de réexpliquer les choses, d'expliquer une démarche donc du coup peut-être une meilleure adhésion à la démarche

M13 : Il m'a donné un autre choix [...] pourquoi pas ? ça vaut le coup de tenter en tout cas et lui, il est plus partant sur ce traitement-là. Je sais donc qu'il va plus s'impliquer dans le traitement parce que ça lui convient mieux par rapport à ce qu'il a vu quoi... [...] tu les embarques dans la connaissance quoi et puis, ils connaissent leur maladie, ils savent ce qu'il faut faire... je trouve que c'est bien moi [...] je pense qu'on est complémentaire

Internet peut intervenir à tous les stades de la prise en charge, tant dans la prévention que dans l'aide diagnostique et thérapeutique :

M3 : en prévention primaire c'est vachement important, en prévention secondaire ça peut être très important.

M10 : je me dis que ça peut favoriser l'observance

M11 : ça met certaines attitudes au clair.

Deux médecins pensent aussi qu'Internet peut être utilisé pour rassurer les patients :

M4 : peut être rassuré sur l'innocuité de la chose

M5 : on peut très bien utiliser internet au contraire pour apaiser.

B.4 LES INCONVENIENTS

Une grande majorité des médecins qualifient Internet comme pourvoyeur de fausses informations :

M4 : il y a des tas de... bêtises, j'allais dire autres choses, qui traînent sur internet ou des préjugés que les gens ont [...] internet c'est la foire, la foire... au fourre-tout quoi c'est... toutes les conneries, je le dis là, toutes les conneries traînent sur internet

M9 : il y a une première information qui est pas forcément toujours bonne

M10 : ils ont trouvé des trucs complètement aberrants [...] une info complètement erronée sur internet

M11 : l'information circule vite, des fois mal

avec la difficulté d'adapter le discours en fonction de chaque personne :

M3 : c'est difficile d'adapter son discours aussi sur la toile comme dans la presse quoi... en fonction du niveau du QI de chacun, jusqu'où on peut aller ?

M5 : dans les sites grand public où les modérateurs et les discussions sont pas très intéressantes ou bien sont trop compliquées pour les patients

M10 : il y a pas l'échange, ils peuvent pas poser les questions comme ils veulent sur internet

Tout ceci favorise l'angoisse du patient :

M1 : sur internet c'était les pires choses qui pouvaient toujours écrire et que si tu as un problème n'importe où, de toute façon, ça finit toujours par un cancer sur internet. [...] c'est rarement bénéfique d'aller voir sur internet. On s'imagine toujours le pire après [...] ils se font peur.

M3 : Souvent, ils sont beaucoup plus inquiets que rassurés parce qu'ils voient forcément le pire.

M5 : l'internet au premier niveau a été plutôt anxiogène

M9 : On a certains patients à qui, s'ils voient certaines choses, ils ont tous les effets secondaires, toutes les pathologies etc... ils vont avoir beaucoup plus peur qu'autres choses ; ils vont taper « mal d'oreilles », ils vont voir « cancer de l'oreille » alors que plus souvent c'est une otite

M10 : il y en a qui viennent avec un diagnostic, ils se plantent complètement, ils ont le truc catastrophique, qu'ils ont un cancer ou je sais pas quoi parce que ils ont tel symptôme

M11 : souvent, ils vont voir le pire... [...] j'ai l'impression que les gens vont systématiquement interpréter de la façon la plus péjorative qui soit [...] ce qui revient c'est qu'ils vont systématiquement au pire

et les erreurs diagnostiques :

M4 : ça peut être aussi très négatif dans le sens où ça va les orienter forcément vers une pathologie qu'ils n'ont pas forcément

M11 : les patients arrivent en évoquant la possibilité d'un diagnostic mais ils fouillent pas assez large. Ils ont un symptôme, ils vont regarder le pire alors que la démarche clinique, c'est pas du tout celle-là

Le problème également rencontré par le patient, selon les médecins, est le manque de structuration d'internet en partie en lien avec un problème d'identification de la source d'information :

M1 : ça part dans tous les sens. Ils ont pas suffisamment de connaissances pour pouvoir comprendre, pour pouvoir faire le tri des informations.

M3 : c'est un peu le bordel, bazar, on va mettre un mot gentil et donc comme il y a trop d'informations, c'est déstructuré et ils ont du mal à s'y retrouver

M10 : c'est trop diffus comme, comme outil

M11 : finalement, peu de gens vont sur des sites que l'on utilise avec des certifications et tout ça... des sites de l'HAS, la plupart des gens ne savent pas ce que c'est donc... il n'y a pas de diagnostic, c'est difficile de trouver quelque chose de bien construit [...] C'est la porte ouverte à tout, au vrai, au bienfait, au trop bienfait et puis au délire de certaines personnes qui s'expriment sur internet sur les forums ou quoique ce soit et personne ne contrôle.

Certains médecins pensent qu'internet favorise l'isolement du patient :

M3 : On n'est pas à côté pour en discuter donc ils peuvent se prendre une information délicate sans avoir les capacités d'être entouré. Ça je pense que c'est difficile et c'est dangereux... [...] c'est un support comme un autre, avec le danger de la rapidité et de l'isolement

M11 : je me méfie quand même, car on est pas là avec le patient en face qui peut interpréter les choses

Certains se demandent si Internet n'entraînerait pas une augmentation des demandes et donc indirectement une surconsommation médicale ?

M2 : « oui j'ai vu sur internet que... » oui ça arrive assez souvent, « alors je voudrais une IRM, un truc, un machin... »

M5 : effectivement le patient va arriver en étant demandeur d'un certain nombre de traitements et d'un certain nombre d'examens [...] le rythme est plus important c'est-à-dire qu'on a plus de demandes émanant directement de l'information internet

M9 : des demandes d'examens plus poussés qui seraient pas utiles euh voilà... ils vont arriver avec leurs listes en disant : « j'ai vu que sur telle pathologie, il fallait une IRM... » par exemple et avec des demandes du coup extrêmement poussées [...] peut-être des demandes aussi d'examens plus poussés qui sont parfois justifiés mais la plupart du temps pas forcément justifiés d'emblée.

M11 : ils sont plus demandeurs d'examens mais d'aller d'emblée... vers euh... au lieu des examens de débrouillage, vers des examens finalisés parce qu'ils ont eu accès à une information où le diagnostic de certitude vient de tel examen donc... il faut court-circuiter les étapes...

Un participant évoque le danger qu'Internet peut se substituer au médecin. En effet, Internet peut, de par les informations recueillies par le patient-internaute, faire renoncer le patient à consulter.

M10 : j'ai peur qu'il y ait une dérive et qu'ils viennent pas me voir s'il y a quelque chose

Enfin, deux médecins mettent en garde contre l'intrusion des patients dans la vie privée de ceux-ci. La rapidité de l'accès à l'information peut rendre le patient envahissant :

M10 : Oui et en plus, quand on est remplaçant, et ben il y a l'adresse perso, et le numéro de téléphone et parfois l'adresse mail perso, parce que l'adresse administrative est personnelle parce que t'es remplaçant. C'est chaud ! [...] Moi une fois, il y en a un qui est venu... oui, oui... il a frappé, frappé chez moi et non, j'ai pas ouvert, il était super tard.

M13 : Comme ils ont l'info tout de suite et ben ici c'est pareil, ils ont l'impression qu'on est ici comme sur internet, j'appelle, je veux une réponse, je te dérange quand je veux, je fais ce que je veux et... et je fais comme sur internet, c'est tout de suite...

C. LE MEDECIN FACE AU PATIENT INTERNAUTE

C.1 ATTITUDE DU MEDECIN

Au cours de l'étude, différentes attitudes de la part des médecins ont été évoquées face à ces patients-internautes.

La plupart des médecins s'accordent à dire que, lorsqu'un patient évoque les informations trouvées sur internet, ils observent une phase d'écoute. Ils s'intéressent à ce qu'a retenu et compris le patient :

M3 : je ne suis pas forcément en opposition, je suis plutôt à l'écoute...

M4 : Moi je l'écoute, si possible avec empathie...

M6 : j'écoute, je tiens compte de ce qu'ils disent car il faut toujours tenir compte de ce que disent les patients

Ce temps est souvent suivi d'explications voire de rectifications. Cette phase est nécessaire selon certains médecins car le patient-internaute n'a pas les connaissances nécessaires pour comprendre toutes les données concernant la santé :

M5 : l'internet, il faut se l'approprier, en commun avec le patient pour le guider et pour lui donner des explications sur ce que, manifestement il ne comprend pas toujours mais je pense qu'internet est bénéfique au bout du

compte si on l'utilise avec le patient. [...] je lui donne quelques explications sur les informations qu'il a pu avoir

M6 : sauf qu'il faut les remettre, les recadrer, leur redonner les... ils ont pas, ils ont pas les connaissances médicales qui permettent de comprendre tout ce qui est expliqué sur internet donc il faut expliquer. [...] Il faut argumenter, expliquer, rassurer.

M8 : pédagogique, j'essaie d'expliquer. Déjà, je leur demande sur quel site ils sont allés chercher l'information ; déjà je mets en lumière savoir si le site, leur source d'information est fiable ou pas.

M9 : pouvoir effectivement décortiquer tout ça pour pouvoir repartir sur des bonnes bases

M11 : « c'est bien mais vous avez oublié que ça pouvait être autre chose, pas nécessairement le pire. » j'essaie de reprendre la démarche clinique. Un symptôme, des questions, un raisonnement... des examens... un diagnostic

Les informations trouvées permettent aux médecins de rétablir certaines vérités chez leurs patients et de recadrer l'information trouvée :

M5 : Après, on recadre l'information qu'il a pu trouver par rapport à ce que moi je pense de son problème.

M11 : après il faut reprendre les histoires [...] j'essaie de recadrer les choses et de rester dans ma démarche diagnostique [...] il faut essayer de les recadrer c'est tout et de rester dans le raisonnable.

M13 : on entame une discussion pour leur montrer qu'on fait pas tout et n'importe quoi parce qu'il y en a un qui l'a mis sur internet.

L'apport d'informations de santé en consultation par le patient reste pour plusieurs des médecins interrogés le point de départ d'un échange, d'un dialogue entre professionnel de santé et malade. Un médecin compare le patient-internaute comme un confrère et parle avec lui d'égal à égal :

M3 : ça peut être un support de discussion

M5 : Il faut savoir en discuter pour qu'ils vous en parlent puisque, de toute façon, ils vont regarder sur internet, de toute façon, ils ont un certain nombre de pratiques qui existent et si on les ignore, qu'on refuse d'en parler euh... c'est pas le meilleur moyen d'établir le dialogue

M11 : Ça ouvre une autre forme de dialogue mais qui nous relégitimise dans le sens de l'utilité... internet ne peut pas résoudre tous les problèmes de médecine.

M13 : après c'est plus un échange... on reste plus dans un échange en fait [...] Je leur dis : « comme vous avez vu ça, donc vous avez dû voir ça... » donc en

fait je les prends à leur propre truc, on discute en tant que collègue à collègue puisqu'ils ont été voir l'info...

Selon les médecins interrogés, Internet favorise l'angoisse. Par conséquent, la première attitude pendant la consultation est de rassurer les patients :

M3 : des fois dédramatiser

M6 : il faut pouvoir argumenter c'est tout... les rassurer...

M10 : après, on rame... on rame (rire)... on rame pour expliquer les choses, on rame pour rassurer, pour expliquer [...] souvent je dédramatise sur le ton de l'humour, ça passe mieux.

M13 : toi tu les désangoisses quand ils t'en parlent...

Par contre, le fait d'effectuer des recherches sur internet peut être vécu par quelques praticiens comme un signe de méfiance envers eux ce qui provoque un énervement de leur part :

M1 : ça m'énerve un peu des gens qui vont sur internet

M2 : Ça ne pose pas de problème majeur. Ça peut m'agacer intérieurement mais ça se gère plutôt dans le calme.

M9 : Nous ça nous agace parce que... on a envie que voilà... que notre parole ait été... été crue [...] oui je pense que je suis un peu agacée quand même... on a passé du temps à expliquer des choses... après, si à un moment donné, s'ils ont pas confiance en ce que je peux leur donner comme informations médicales, ils peuvent très bien effectivement aller voir aussi quelqu'un d'autre

M10 : Ça m'agace (rire) donc ils favorisent un transfert négatif (rire) c'est vrai [...] déjà quand ils me disent qu'ils ont regardé sur internet, il y a un petit transfert négatif

M12 : je suis plus opposée au fait que certaines personnes ont... arrivent et... savent mieux que nous. C'est plus ça qui m'agace.

Trois médecins avouent ne pas prêter attention aux informations recueillies par le patient :

M1 : je ne fais pas attention à ce qu'ils me disent en fait

M12 : ceux-là qui ont vérifié... il y en a de temps en temps qui me dit et quand on est pas d'accord... je lui dis : « ben on a pas fait la même fac, désolée » mais c'est tout, ça s'arrête là. Je rentre pas dans la polémique [...] il veut contrôler, il a le droit mais après s'il est pas d'accord c'est son problème...

M13 : En général, je fais comme si je n'avais pas entendu internet... comme ça je rentre pas dans la discussion

C.2 COMMENTAIRES EMIS PAR LE MEDECIN PENDANT LA CONSULTATION

Une fois que les médecins ont connaissance des recherches de leur patient, certains d'entre eux vont immédiatement vérifier leur propos :

M4 : j'ai vérifié parce que j'avoue que... autant je connais certains médicaments que l'Exforge® je savais pas donc j'ai vérifié

M5 : ça nous oblige à regarder nous [...] ça m'empêche pas d'y aller des fois pour voir ce qu'on dit

M8 : Neutre, j'ai vérifié si ses données étaient exactes [...] je leur demande le nom du site et je leur valide ou pas.

M11 : J'essaie de voir quelles informations il a et je vérifie qu'elles sont bonnes

Tous les médecins interrogés émettent un commentaire qu'il soit positif ou négatif :

M1 : il faut faire attention à ce que vous lisez

M2 : « Oui, bon internet c'est bien, c'est une base de données euh... bon après pour s'y retrouver.... Euh dans des domaines qui ne sont pas les nôtres on a besoin d'aide et donc je suis là pour ça et on va en parler. »

M3 : en fonction de ce qu'ils vont m'apporter comme information, là, je peux être critique

M4 : moi je leur dis toujours, c'est pas les ordinateurs qui font les diagnostics et la médecine... c'est encore l'interrogatoire du médecin, l'expérience et surtout l'examen du médecin donc sinon ce serait bien, moi je serai sur mon vélo, les ordonnances sortiraient toutes seules

M9 : je leur dis que c'est pas forcément une mauvaise chose mais qu'après les informations sont pas forcément toujours validées d'un point de vue médical [...] je leur dis effectivement : « il y a du bon et du mauvais, il y a des choses à prendre et à laisser et que c'est pas toujours, il y a pas toujours une information qui est validée médicalement et que, il faut qu'on puisse faire un peu le tri par rapport à ça »

M10 : je leur dis : « vous savez sur internet, il y a tout. Il y a des bons sites comme des sites très mauvais. » [...] faut pas prendre pour argent comptant ce qu'il y a sur internet [...] il y a tout et n'importe quoi comme commentaires

La principale recommandation des médecins : être critique quant à l'information recueillie ; il faut savoir faire le tri des informations :

M4 : Alors après il faut être très très méfiant sur la source d'informations quoi parce que il y a de tout... moi par exemple les forums [...] essayez de vérifier vos sources. » même nous, est-ce qu'on est compétent pour vérifier nos sources ? Comme Wikipédia, c'est génial Wikipédia, sauf que de temps en temps vous regardez, vous voyez que l'article est pas suffisamment documenté

Enfin, pour les médecins utilisant régulièrement internet, ils leur arrivent de guider certains patients dans leur recherche :

M1 : quelques fois, par exemple les femmes enceintes, je leur donne le site LeCrat. Je leur dis « il faut aller sur le site LeCrat pour vérifier si tel ou tel médicaments que vous avez l'habitude de prendre, vous avez le droit ou pas » ; donc moi je les encourage en plus des fois. Sur les médicaments, je peux les encourager d'aller sur internet.

M3 : je pense qu'il faut par contre aiguiller vers... des informations fiables, essayer comme pour les enfants leur apprendre sur quel site ils peuvent avoir confiance ou pas confiance et peut-être qu'ils ont trouvé des informations...

M6 : C'est le rôle des gens et le rôle du médecin de leur dire les sites qui sont intéressants

M10 : je le conseille pas à toutes, je le conseille à ceux où je vois que il y a un certain bon sens euh... [...] il y a certains sites que je conseille aux patients

D. LES CONSEQUENCES SUR LA RELATION MEDECIN-PATIENT

D.1 UNE RELATION ENRICHIE

Certains médecins trouvent que la relation avec leurs patients-internautes est enrichie :

M9 : En même temps, c'est assez riche parce qu'il y a un échange intéressant

M11 : Elle est finalement plus interactive puisqu'il y a une interaction, le patient est plus interactif

Elle est plus sincère, il existe une véritable alliance médecin-patient conduisant à une relation de confiance :

M5 : la facilité avec laquelle ils ont accès à des informations qui peuvent être de qualité nous oblige, je pense, à avoir, je dirai la sincérité dans la consultation [...] Aujourd'hui, on se doit d'être honnête

M9 : D'aller vérifier les informations, je pense que ça leur permet de se dire : « ah oui, le médecin a quand même raison, c'est exactement ce qu'il m'a dit etc... » donc ça permet voilà de renforcer un petit peu la confiance aussi

M11 : Quelque part, ça diversifie un peu l'approche qu'on avait avant, c'est peut-être pas... on se rend compte aussi du vécu des gens plus facilement

M13 : On va pouvoir discuter de l'examen à faire justement et se mettre d'accord sur un examen ou sur le traitement [...] avec les gens, il y a un vrai partenariat sur ça.

D.2 UN RAPPORT DE FORCE

Selon les médecins interrogés, le fait que les patients aillent se renseigner sur internet est une situation difficile à gérer :

M4 : quand ils arrivent avec un diagnostic tout fait ou une idée préconçue en tête, ça c'est difficile à gérer... enfin pour moi en tout cas.

M10 : internet ne fait pas... internet ne fait pas de cadeaux quoi... donc euh c'est difficile même des fois c'est fatiguant de contre-argumenter... [...] après, on rame... on rame (rire)... on rame pour expliquer les choses, on rame pour rassurer, pour expliquer

M11 : ça devient compliqué parce que les patients arrivent en évoquant la possibilité d'un diagnostic mais ils fouillent pas assez large

M12 : c'est un peu difficile nous à s'aligner dessus.

La négociation prend une place de plus en plus importante entraînant un rapport de force médecin-patient :

M1 : systématiquement je leur dis non [...] et des fois on se fritte d'ailleurs. [...] je les envoie péter.

M2 : t'es obligé de discuter un peu le bout de gras

M5 : effectivement, sur la demande d'un patient, il nous arrive d'être en opposition

M5 : c'est pas internet en lui-même qu'est générateur de conflits. C'est plutôt la façon dont les patients vont aborder leur demande

M12 : Le rapport patient-malade euh... patient-docteur, c'est des fois des comportements enfantins... c'est comme des gamins, des fois il faut les recadrer comme des gamins... [...] c'est malheureux, c'est un rapport de force.

Ce rapport de force peut même conduire quatre d'entre eux à refuser le suivi de ces patients en opposition :

M4 : Les gens qui ne sont d'accord, c'est simple, ils vont voir un autre collègue, c'est pas compliqué.

M10 : ça pourrait ouais me conduire à dire : « ben écoutez, si vous pensez qu'internet a raison et pas moi, allez voir un médecin sur internet »

M12 : ben, écoutez, on a pas dû faire la même fac voilà... soit vous continuez soit... » bon ça les arrête.

Un médecin pense que tout ceci pourrait le conduire à des erreurs médicales :

M4 : la difficulté c'est d'arriver à les interroger de façon neutre et large pour essayer de refaire un interrogatoire positif c'est-à-dire une douleur, quel type de douleur etc... parce que quand les gens arrivent en disant : « c'est le cœur... » ; très bien mais... peut être reprendre les choses à zéro sinon on fait des conneries quoi... on passe à côté

D.3 VERS UNE REMISE EN CAUSE

D.3.1 DU MEDECIN PAR LE PATIENT

Les informations de santé disponibles sur internet ouvrent pour le patient un accès facile à l'étendue des données médicales. Plusieurs des médecins interrogés expriment un sentiment de remise en cause par leur patient :

M1 : ils nous attendent un peu au tournant en plus. Parce que si tu leur réponds pas bien ou si tu ne vas pas dans le même sens qu'internet ou si toi tu pars un peu... ils vont te recadrer en disant « oui mais moi j'ai vu ça » et donc ils comparent ce que tu vas leur dire par rapport à ce qu'eux ils ont lu [...] oui c'est clair mais de toute façon le discours du médecin, il est remis en question

M5 : Aujourd'hui, les gens remettent ce pouvoir médical au travers de tas de choses

M8 : de toute manière on est déjà remis en question en permanence, internet ou pas internet.

D.3.2 ATTITUDE REFLEXIVE DU MEDECIN SUR SON SAVOIR

Les informations de santé collectées par le patient sur internet peuvent permettre aux médecins d'apprendre de nouvelles données médicales qu'ils ignoraient :

M13 : Des fois, ils t'apprennent même des choses, des trucs que tu connais pas...

Cela renvoie le médecin face à ses propres lacunes pouvant, dans certains cas, le déstabiliser :

M1 : Enfin moi des fois, je me sens un peu nulle en fait parce qu'ils vont te sortir des trucs que toi t'as pu oublier, que tu as complètement zappé et là, ils vont te dire « ben oui mais j'ai vu ça... ». [...] Parfois tu te sens... tu te sens un peu « con » donc ça m'énerve un peu

M6 : Ben c'est un peu humiliant parce que d'être pris en tort voilà...

M9 : c'est déstabilisant hein, forcé... c'est déstabilisant parce que on est obligé de leur dire que sur certaines choses, on ne sait pas

D'autres, au contraire, considèrent qu'ils ne doivent pas être la seule source d'information de leurs patients et ne ressentent pas du tout cette remise en cause. Ils admettent ne pas tout savoir et savent tirer profit des informations amenées par le patient. Les patients ont le droit d'avoir un regard critique sur leur médecin sans que cela ne le remette en cause. C'est aussi l'occasion pour le médecin de se remettre en question et d'évoluer :

M3 : Moi ça me gêne pas que les gens connaissent pleins de choses, on n'a pas la science... verticale. [...] Il faut essayer de se remettre en question... [...] Il faut savoir dire quand on s'est trompé.

M5 : Je suis pas du tout gêné que les gens en sachent plus que moi sur leur maladie. [...] ça m'oblige à réfléchir davantage et à me tenir beaucoup plus au courant et être beaucoup plus au fait de certaines pathologies particulières qu'ont certains patients et qui sont pas forcément enseignées à la fac ou qu'on a pu ne pas revoir depuis des années. Euh... [...] internet a changé ma façon de me tenir au courant de... de l'évolution des thérapies médicales

M7 : moi j'ai pas la science infuse et j'ai pas la totalité des informations [...] On est pas dépositaire d'une information globalisante sur chaque... sur chaque maladie

M9 : Ça nous oblige à rester aussi performant, savoir ce qu'il y a, d'avoir un savoir au goût du jour donc ça remet en question mais parfois du côté positif.

M12 : ça permet de se recadrer tout le temps, de réfléchir tout le temps quand ils parlent d'une super maladie que moi, je me rappelle même plus que

ça existe enfin je vais voir aussi ce que c'est que cette fameuse maladie et voilà... donc ça permet aussi des fois de rester au top

D.3.3 ATTITUDE REFLEXIVE DU MEDECIN SUR SON STATUT

Les informations médicales collectées par le patient renvoient les médecins à s'interroger sur l'évolution de leur statut. Le médecin n'est plus le seul détenteur du savoir contrairement au passé :

M4 : ce qui n'est pas une mauvaise chose hein, l'image du médecin descendu de son piédestal, c'est pas plus mal. On a plus de blouses blanches, on a moins de grosses voitures, moins de grosses maisons

M5 : il faut que le pouvoir médical tombe [...] on ne peut plus faire comme on a connu à une époque où on avait des professeurs de faculté, quand nos pauvres patients allaient les voir, où ils ne pouvaient pas dire 2 mots, où ils sortaient avec une ordonnance et où ils prenaient des médicaments sans avoir osé demander pourquoi ils les prenaient. Ça peut plus exister ça

M9 : les patients se placent vraiment alors... non seulement d'égal à égal mais parfois il arrive avec cette petite supériorité [...] J'ai pas ce rapport très paternaliste voilà donc euh... avec mes patients

M11 : quelque part je pense que ça nous légitimise dans notre métier de clinicien. Ça redonne de la valeur à la pratique clinique

M13 : puisqu'on est plus toi, tu as le savoir et toi tu exécutes... on est d'accord ? comme on est dans une relation d'égal à égal, on discute d'égal à égal... donc bon, moi j'ai un petit plus d'expérience [...] je pense que la médecine a changé en 10 ans... c'est nous qui sommes le... le patron et toi tu exécutes... maintenant tu dis : « on est plus dans ce monde-là »

E. LES CONSEQUENCES SUR LA CONSULTATION

E.1 ALLONGEMENT DU TEMPS DE CONSULTATION

Plusieurs médecins interrogés déclarent que l'apport d'informations de santé sur internet par le patient nécessite un temps de consultation plus long :

M11 : Ça peut être des consultations qui prennent beaucoup de temps à cause de ça, j'essaie de recadrer

Ceci s'explique par le fait que le patient convaincu de son diagnostic essaie de rapporter les informations au médecin :

M4 : c'est-à-dire ils arrivent avec un diagnostic fait, on leur pose des questions, on voit très bien qu'ils répondent pas à nos questions... qu'ils essaient

de se remémorer ce qu'ils ont lu et euh... fait que les consultations sont un peu longues, on avance pas

Il existe un temps plus long pour décortiquer, savoir ce que sait le patient :

M9 : le problème de ces informations-là, c'est qu'on passe beaucoup, beaucoup de temps à être obligé de.... ben de décortiquer ce qu'ils savent, ce qu'ils savent pas, les fausses représentations qu'ils ont etc... donc ça nous demande souvent du temps les gens qui vont rechercher sur internet. [...] on est obligé vraiment de s'assurer de savoir ce qu'ils savent, la représentation qu'ils ont, leur refaire le tri du vrai du faux etc...

Et d'expliquer ou d'argumenter pourquoi telle décision plutôt qu'une autre :

M4 : ça peut être une consultation un peu plus longue en sachant que le public qui va consulter sur internet et qui arrive avec un diagnostic c'est souvent un public qui est déjà pas si facile que ça...

M7 : on ne peut pas non plus passer une heure à argumenter parce que c'est trop chronophage.

M8 : parfois ils ont une information qui sont erronées et du coup, ça freine un peu la consultation

E.2 VERS UNE EVOLUTION DES HABITUDES

E.2.1 COMMUNICATION PAR INTERNET

Selon les médecins, les patients sont de plus en plus demandeurs d'une communication via internet (par mail) avec leur médecin :

M9 : Les gens veulent communiquer uniquement par mail, nous envoyer des informations... Ils sont très demandeurs. Régulièrement, euh... il manque une information, ils ont fait une radio, je leur dis : « vous nous déposerez le résultat » Ils nous disent : « je vous l'envoie par mail Docteur ? »

Certains le font :

M11 : on a utilisé le mail parce que lui, pour des raisons professionnelles, il ne pouvait pas répondre, il pouvait pas faire durer la discussion, et moi, ça tombait mal car j'étais avec quelqu'un et donc, c'est comme ça qu'on a fait, le langage écrit mais au lieu d'utiliser la Poste, on a écrit sur la boîte mail

mais d'autres sont encore réticents surtout par manque de temps, pour un problème médico-légal et de secret médical :

M9 : nous on a... juste un problème qui commence à se poser c'est sur les gens qui veulent communiquer par internet avec nous. Pour l'instant, moi je mets le frein parce que j'arrive pas à avoir le temps[...] j'ai un problème médico-légal avec mon mail [...] Il va falloir qu'on trouve un système de... de, et puis un problème de secret, de cryptage des informations qui nous envoie par mail... donc pour l'instant c'est vrai je freine et je ne le fais pas mais ça va pas pouvoir durer [...] c'est encore un moyen d'accès supplémentaire qu'il faut que je vérifie en plus et là, c'est vraiment le manque de temps qui fait que ce sera pas possible quoi... pour l'instant en tout cas.

E.2.2 UNE CONSULTATION PAR INTERNET ?

Actuellement, les sites de santé étant bien ancrés dans les mœurs, on assiste au développement des consultations via internet moyennant rémunération. Certains médecins considèrent que ces consultations constituent une concurrence déloyale et mettent en avant le développement d'une médecine à deux vitesses :

M1 : Quand tu regardes sur internet, ils sont en train de développer... t'as des médecins que tu peux joindre 24/24 maintenant sur internet. Même pendant tes grossesses, tu peux joindre des sages-femmes, tu peux écrire des messages à tes sages-femmes 24/24, ils te répondent. Ça se développe pour les médecins, les spécialistes. Quand tu as besoin d'un 2^e avis, tu payes, tu envoies ton dossier par internet ou par mail, et ils te répondent

M6 : vous savez qu'il y a des consultations par internet ? D'accord ? Qui coûte cher et que même dedans, il y a des gens qui sont partisans, qui font de la médecine générale

M10 : maintenant il y a des sites où on peut consulter moyennant certaine rémunération. Alors ça, je trouve ça mais... c'est inadmissible, d'ailleurs je ne comprends pas que ce soit autorisé par le Conseil de l'Ordre [...] c'est ultra cher... ça doit être 200 € pour avis une consultation sur internet. Enfin, il y a des gens qui sont prêts à payer pour ça enfin... c'est non remboursé par la Sécu bien sûr (rire)... moi ça... alors que derrière nous on rame pour avoir 25 € la consult quoi, il y en a qui sont payés 200 €...

F. LES PISTES D'AMELIORATION

F.1 MEILLEURE INFORMATION DES SITES ACCESSIBLES AUX PATIENTS

Regarder les sites « patients » est une proposition évoquée par quelques médecins interrogés. Cela leur permettrait de connaître à l'avance les informations lues par le patient et de pouvoir avoir une argumentation un peu plus riche au cours de la consultation :

M5 : Il y a une époque un certain nombre de journaux euh... médicaux euh... avaient une rubrique sur une page qui disait : « Ce que vos patients ont pu lire cette semaine » [...] et on savait ce que les patients avaient lu dans la semaine comme informations dans un journal grand public.

M12 : je pense qu'il va falloir que le médecin soit bétonné lui-même sur les sites sur lequel peuvent aller les patients pour qu'il y ait une vraie discussion [...] au moins qu'il ait notion des sites sur lequel peuvent aller les gens euh... pour savoir si c'est des sites fiables ou pas fiables parce qu'il y a des infos sur internet qui sont pas forcément nulles

M13 : je pense qu'il va falloir qu'on aille nous sur les sites qu'ils vont voir pour voir les conneries qu'ils peuvent faire

F.2 AMELIORATION DES SITES « PATIENTS »

Afin d'améliorer les sources d'informations médicales à la disposition des patients sur internet, certains médecins proposent de développer des sites de santé avec une information scientifique validée à destination du patient-internaute :

M1 : Ce qu'il serait bien en fait, c'est qu'ils mettent sur chaque sites médicaux ou paramédicaux un indice de confiance, que ce soit évalué par quelqu'un de compétent.

M3 : diriger la science au sens large et l'information, y compris médicale, sur internet dans des espèces de pôles un peu organisés avec des vrais sites [...] essayer de vulgariser un peu des informations importantes [...] on pourrait même imaginer d'avoir des espèces de plateformes de choses sur lequel ils peuvent se baser, sur des références

M5 : les sites qui soient ergonomiques, faciles à utiliser etc... que les médecins et les patients ils aient des... que ce soit... je dirais que ce soit pas le plus débrouillard qu'arrive à trouver le truc qui va bien mais que ce soit fait de façon transparente et facile.

M8 : Il faudrait que dans les moteurs de recherche ce soit priorisés euh... que les forums n'arrivent pas en premier, que quand ils tapent une information

ce soit pas systématiquement un forum qui arrive en premier dans les informations qu'ils cherchent avec tout un tas de témoignages [...] peut-être labellisés par le ministère de la santé

Ils proposent également d'effectuer plus de contrôle :

M1 : Que sur la vulgarisation il y ait plus de contrôle...

M10 : il faut qu'il y ait des contrôles, des contrôles sur les informations qui circulent.

Et la création de sites sécurisés :

M1 : Tu vois comme tu as des sites sécurisés pour les paiements, il devrait y avoir des sites sécurisés pour les informations...

M9 : Pour l'accessibilité... peut-être que si on avait des sites validés médicalement sur lesquels ils puissent aller naviguer facilement... euh qui voilà... qu'il y ait quelque chose d'officiel

H. CERTIFICATION DES SITES DE SANTE

Parmi les médecins interrogés, seulement deux médecins évoquent un logo de validation d'information sans vraiment le nommer :

M1 : Euh... non. Je ne sais pas, c'est des médecins en ligne ? Hôpital On Line ? Non, je sais pas.

M2 : Je ne sais pas du tout... je ne sais pas.

M4 : Ouais, ça c'est euh... ça veut dire que c'est euh... comment dire... une commission euh... ça été vérifié... j'ai, j'ai... j'ai pas le mot... et si vous m'aidez. (rire) Euh comment dire ? ça veut dire que ça été vérifié, enfin que la source a été vérifiée je crois mais je saurai pas vous dire exactement les termes

M5 : c'est le logo de validation euh... informatique... je sais plus comment ça s'appelle, je vieillis... [...] c'est un logo que qualité

M6 : Non, non, non, pas du tout, aucune idée.

M11 : Non... non... c'est quoi ?

Pourtant tous s'accordent à dire que cela pourrait aider le patient à reconnaître une source d'informations fiable.

M10 : qu'il y ait des sites internet certifiés

4. DISCUSSION

4.1 METHODOLOGIE

A. LE TYPE D'ETUDE

Le travail de recherche a pour objectif principal de recueillir le ressenti des médecins généralistes sur leur relation avec des patients-internautes. La méthode qualitative est une méthode de recherche adaptée à l'objectif fixé. Elle permet de recueillir les émotions et les sentiments basés sur une expérience personnelle.

La méthode des entretiens individuels a été retenue afin que les médecins interrogés se sentent libres d'aborder leur relation sans jugement extérieur. Les focus group auraient par la dynamique de groupe exacerber la réflexion et la créativité. En contrepartie, l'entretien individuel permet d'accorder un temps de parole plus long et l'opinion individuelle n'est pas « contaminée » par l'opinion dominante du groupe ou du leader.

La réalisation des entretiens semi-dirigés a posé quelques difficultés :

- L'absence de formation du modérateur (l'interne) à la technique d'entretien. La stimulation du répondant est uniquement fonction de la capacité de l'enquêteur à mobiliser, relancer et impliquer le sujet ce qui constitue un biais d'investigation.⁵
- Les grands thèmes de l'étude ont été amenés par des questions ouvertes entraînant des réponses parfois hors-sujet. L'élaboration d'une trame d'entretien au préalable, a permis de recadrer la discussion et de limiter les conséquences de ces biais.

La validité interne a été recherchée par la reformulation du discours des participants, au cours des entretiens, afin de clarifier les réponses ambiguës.

B. LA POPULATION

La principale limite de cette méthode résulte du fait que les résultats ne peuvent pas être extrapolés à la population générale puisque l'échantillon ne se veut pas représentatif mais néanmoins diversifié. Sept femmes ont été sélectionnées contre six hommes ce qui ne correspond pas à la répartition homme/femme de la population médicale du Cher de 2013 recensée par le Conseil Nationale de l'Ordre des Médecins.⁶ Il en est de même concernant l'âge des participants avec une représentation plus importante des médecins de moins de 40 ans contrairement à la démographie médicale actuelle ce qui constitue un biais de sélection.

Lors du recrutement, nous avons fait face à quatre refus :

- Deux médecins exerçant seul en milieu urbain (critère non retrouvé dans l'échantillon)
- Un médecin d'environ 50 ans, exerçant seul en milieu rural
- Et un autre de plus de 60 ans dans un cabinet de deux médecins en milieu rural.

La validité externe est obtenue grâce à un recrutement le plus diversifié possible et l'atteinte d'une saturation théorique des données.

C. L'ANALYSE DES ENTRETIENS

L'analyse des entretiens a été réalisée par moi-même ce qui augmente la subjectivité et constitue un biais d'interprétation. Le codage aurait dû être réalisé par une tierce personne en double aveugle. L'encodage thématique a été réalisé avec l'avis d'une personne extérieure à l'étude au cours des premiers entretiens puis validé par mon directeur de thèse.

4.2 DISCUSSION DES RESULTATS

A. LE PATIENT-INTERNAUTE VU PAR LE MEDECIN

Même si quelques médecins ont évoqué que, avant l'ère internet, les patients avaient la possibilité de s'informer au travers d'autres sources d'informations comme la presse et autres médias, la plupart reconnaissent que l'arrivée d'internet et l'augmentation de la vulgarisation des informations de santé ont permis aux patients-internautes d'avoir un accès plus rapide à une plus grande source d'information. Selon les dernières enquêtes IPSOS, sept Français sur dix consultent aujourd'hui Internet pour obtenir des informations en matière de santé⁷. Une pratique très répandue donc, même si les médecins restent leur principale source d'information santé, ainsi que la plus fiable selon eux.

La diffusion croissante d'informations dans le domaine de la santé pousse, selon les médecins de notre étude, à la banalisation par le patient du phénomène. Internet est devenu incontournable et Internet est qualifié comme « *une bande de données, c'est un lieu d'informations, c'est le café du commerce, c'est un endroit où on échange [...] aujourd'hui, il y a pas un métier qui n'utilise pas internet* ».

A.1 LE PATIENT, UN ACTEUR DE SA SANTE ?

Selon les médecins interrogés, le patient-internaute est jeune avec un niveau socio-culturel élevé pouvant être atteint d'une pathologie chronique. Aucune référence autour du sexe du patient-internaute n'a été énoncée.

Or, selon plusieurs enquêtes, il semble que le patient-internaute ne soit pas «Madame tout le monde». En effet, il s'agit plutôt d'une jeune femme, de catégorie socioprofessionnelle supérieure, avec un niveau d'étude élevé et une grande expérience d'Internet, en activité professionnelle et vivant en couple, soucieuse de sa santé et de celle de son entourage⁷. De plus, selon l'enquête WHIST⁸, le patient-internaute n'est pas suivi pour une pathologie chronique.

Une enquête IPSOS menée en 2010 pour le Conseil National de l'Ordre des médecins⁹ rapporte que le patient-internaute recherche pour la grande majorité, des informations concernant une maladie ou ses symptômes. Viennent en seconde et troisième position, la recherche sur un traitement médical ou des conseils pour rester en bonne santé puis le témoignage d'autres patients. Enfin, comme l'évoquait un médecin, Internet est également utilisé afin de connaître les avis sur un professionnel de santé.

Selon une étude réalisée en 2013¹⁰ basée sur le point de vue des patients, 75.5% des personnes interrogées citent internet comme source utilisée en matière de santé derrière le médecin généraliste qui reste la source principale d'information (92% des répondants). Les patients-internautes sont en général des femmes (78.5% des femmes interrogées s'informent sur internet contre 68% des hommes ; $p < 0.001$) et ont moins de 30 ans (81.4%, $p < 0.001$). Tout ceci concorde avec le point de vue des médecins de notre enquête.

Hormis cette démocratisation d'internet pour expliquer l'augmentation des recherches sur des sites de santé, les médecins ont avancé l'idée que ce comportement pouvait être en lien avec la difficulté d'obtention d'un rendez-vous ou par manque de disponibilité du médecin. Le Quotidien du Médecin a publié en 2012 une enquête du groupe Pasteur Mutualité sur les pratiques des français dans le domaine de la recherche d'informations médicales¹¹. Il a été montré qu'environ près d'un quart des personnes ayant effectué des recherches sur Internet a déjà renoncé à consulter, estimant les informations trouvées suffisantes. Et cette proportion est loin d'être négligeable pour certaines catégories de patients dont les agriculteurs (62 %), les cadres (47 %) et les 18-24 ans (36 %).

Cette tendance se retrouve aussi dans l'Union Européenne. Une étude réalisée en 2011 par TNS Qual+ à la demande de la Commission Européenne¹² révèle que certains patients d'Europe de l'Est utilisent internet pour trouver des informations qu'ils ne peuvent pas obtenir auprès de leur médecin par exemple, en raison de leur manque de temps. Une minorité des patients interrogés reconnaissent même que les informations obtenues sur internet pourraient les convaincre de ne plus consulter un médecin.

Enfin, l'augmentation des recherches sur internet dans le domaine de la santé est le témoignage de la volonté du patient à devenir un « acteur de sa

santé ». La Haute Autorité de Santé a réalisé en 2013 une revue de littérature sur l'impact de la « décision médicale partagée »¹³. Il est montré dans plusieurs études la volonté du patient de prendre part aux décisions concernant son état de santé. En évoquant ses recherches à son médecin, le patient-internaute se sent compris ou du moins écouté. Il accepte de manière plus sereine la prise en charge qui est, au final, prise par le médecin.

A.2 LES SITES DEDIES AUX PATIENTS

Selon notre étude, même si les médecins s'accordent à dire que la recherche sur internet de données médicales par le patient est tout à fait légitime, ils émettent souvent une réserve quant à la fiabilité des informations recueillies. Certains d'entre eux considèrent que les patients-internautes n'ont pas les connaissances requises pour cibler les sites d'informations. Ils évoquent par exemple les sites Doctissimo, Wikipédia ou encore les forums de discussion.

Depuis sa création en mai 2000, le site Doctissimo s'est imposé comme le leader des sites francophones d'information sur la santé et le bien-être. En avril 2014, le panel Médiamétrie/NetRatings a enregistré une audience record de 8,2 millions de visiteurs uniques sur Doctissimo. Le succès du site est dû à la force des communautés qu'elle héberge sur ses forums et ses *chats*, permettant au patient de découvrir l'expérience de ses pairs.¹⁴

Selon le baromètre grand public et professionnel "Web et Santé" paru en Avril 2013 ceci s'explique par le fait que sur les requêtes les plus courantes, on observe qu'un lien pointant vers la page Wikipédia de la pathologie est visible dès la 1ère page Google dans 100% des cas, et au moins un lien vers Doctissimo dans 84% des cas. Le site de l'OMS est quant à lui référencé en 1ère page dans 30% des cas, et celui du Ministère de la Santé dans seulement 9% des requêtes. Doctissimo et Wikipédia sont par ailleurs les sites les plus cités par le patient en consultation selon les médecins¹⁵ ce qui est également le cas dans notre étude comme le signale un participant « *C'est plus facile d'acheter Closer que d'autres journaux parce qu'il est en tête de gondole* ».

Ceci est confirmé dans l'étude sur le point de vue des patients¹⁰, où 74.6% des personnes interrogées consultent des sites de vulgarisation médicale. Viennent ensuite les forums de discussion (55.2% des personnes interrogées) puis les sites dédiés aux médicaments (41.1%). Les sites gouvernementaux et/ou de sociétés pharmaceutiques n'apparaissent qu'à la 6^e place derrière les sites d'associations de patients et des sites de journaux médicaux. A noter que les sites gouvernementaux sont consultés par une population au niveau d'étude élevé. 18.3% de la population ayant un niveau d'étude secondaire consulte un site gouvernemental pour s'informer contre 40.3% des personnes ayant un bac +5 (p<0.001).

Sept enquêtes ont été rapportées par la HAS sur la façon dont les internautes recherchent sur internet¹⁶. Les patients-internautes utilisent essentiellement un moteur de recherche (60 à 92% selon les enquêtes) pour chercher une information en termes de santé. Par contre, selon le sondage IPSOS

pour le CNOM⁹, 74% des patients-internautes trouvent que les informations lues sur internet sont fiables mais parallèlement ils sont 71 % à avouer ne pas avoir les capacités à reconnaître des sites certifiés.

L'amélioration de la qualité des sources d'informations disponibles aux patients, leur diffusion sur internet et l'éducation des patients quant à la recherche d'information reste donc à poursuivre.

A.3 L'INFLUENCE D'INTERNET SUR LE PATIENT-INTERNAUTE SELON LES MEDECINS

Dans notre étude, les médecins interrogés ont été amenés à évoquer les avantages et les inconvénients d'internet.

Ils ont mis en avant plusieurs avantages dont la facilité et la rapidité d'accès à l'information pouvant offrir à chacun une capacité de jugement plus importante.

Cependant, différents problèmes ont été mis en avant. Tout d'abord, les médecins ont considéré qu'internet pouvait être pourvoyeur de fausses informations en lien avec un manque de structuration des données (multitudes d'informations et difficulté d'identification de la source) ainsi que la difficulté d'adapter son discours pour chaque personne et chaque pathologie, comme le signale un médecin « *c'est difficile d'adapter son discours aussi sur la toile comme dans la presse quoi... en fonction du niveau, du QI de chacun* ».

Ensuite, ils ont insisté sur le pouvoir anxiogène d'internet, sur le risque d'erreur diagnostique entraînant soit une surconsommation médicale soit un retard dans la prise en charge, le patient-internaute estimant que seules les informations recueillies sur internet étaient nécessaires.

Dans sa revue de littérature, l'HAS affirme que l'information de santé diffusée via Internet est jugée par les médecins comme partiellement exacte et pertinente¹⁶. Elle cite une enquête de Newnham et al.¹⁷ conduite en Australie auprès d'un centre d'oncologie où 91 % des médecins interrogés estimaient que l'information médicale diffusée par Internet pouvait être dangereuse car susceptible d'engendrer des attentes irréalistes (87 %) ou de conduire le patient à utiliser un traitement n'ayant pas fait la preuve de son efficacité (80 %) ou de conduire le patient à utiliser Internet à la place du médecin (23 %).

Dans une étude menée par Murray et al.¹⁸, les médecins estiment que les patients sont peu ou pas capables d'évaluer la qualité de l'information diffusée sur un site Internet.

Dans un sondage « Les médecins et Internet » réalisé par l'IPSOS¹⁹ en 2000, alors que l'utilisation d'internet par le patient n'était pas aussi développée qu'à l'heure actuelle, les médecins évoquaient dans la majorité des cas (86% des médecins interrogés) au moins un inconvénient dont le principal était la multitude d'informations trouvées. La mauvaise qualité des informations et la mauvaise

compréhension par le patient furent également citées dans un tiers des cas. Tout ceci entrainerait selon 26% des médecins une augmentation des demandes et pour 10% l'augmentation de l'automédication.

Dans l'étude européenne¹², le personnel soignant interrogé évoque les mêmes inquiétudes. Le risque majeur d'internet est la désinformation pouvant conduire le patient-internaute à l'autodiagnostic. L'anxiété et l'hypochondrie ne seraient que renforcées. Ce risque est également cité par les patients interrogés de cette étude. Enfin, les médecins européens craignent le développement d'attentes peu réalistes de la part du patient-internaute en matière de service de santé.

Ces résultats sont concordants avec l'avis des médecins de notre enquête.

Cependant, aucune étude ne relate un point soulevé par deux médecins de notre enquête, celui de la vie privée. En effet, internet a favorisé la rapidité d'information habituant le patient à avoir des réponses immédiates. Il serait intéressant d'étudier l'influence du patient dans la vie privée du médecin.

Le Conseil de l'Ordre des Médecins de Belgique a publié un avis en 2015 concernant les Médecins et les médias numériques²⁰. Il informe les médecins sur les barrières à ne pas franchir et à se montrer attentifs sur le caractère « professionnel » de la relation de soins. Vu la grande accessibilité des données personnelles, le fait de nouer des relations informelles avec des patients sur des sites Internet tels que Facebook peut augmenter le risque que la limite entre vie privée et vie professionnelle ne s'estompe ou ne soit franchie, et ce en particulier dans les cas où il n'existait qu'une relation professionnelle entre le médecin et le patient auparavant.

Les médias sociaux ont pour effet d'estomper les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Les médecins ne se rendent souvent pas compte que les données personnelles qu'ils veulent partager avec des amis sont accessibles à un public beaucoup plus large et, qu'une fois mis sur Internet, il n'est plus possible de les enlever. C'est pourquoi il est indiqué, pour un médecin, d'avoir un profil personnel aussi discret que possible sur les médias sociaux et de contrôler régulièrement la teneur de l'information personnelle et professionnelle sur sa propre page et - autant que possible - l'exactitude et la pertinence des informations publiées par d'autres à son sujet.

B. LE MEDECIN ET INTERNET SANTE

B.1 UTILISATION D'INTERNET PAR LE MEDECIN

A l'exception de trois médecins pour qui l'utilisation d'internet ne fait pas partie de leur pratique quotidienne, la quasi-totalité des médecins de notre étude reconnaissent l'utilisation d'internet à des fins de formation ou de remise à niveau concernant le domaine médical. Ils effectuent leur recherche en dehors ou pendant la consultation et certains même sans le dissimuler au patient.

Tous s'accordent à dire que leurs recherches s'effectuent sur des sites référencés et officiels comme la Haute Autorité de Santé (HAS), le site Ameli.fr, l'Inpes etc...

Selon une étude de E. Battesti²¹ réalisée en 2008 auprès de 85 Médecins généralistes, 38% d'entre eux consultent des sites internet pour s'informer. Parmi les ressources Internet, la fréquentation par type de sites était la suivante : moteur de recherche Google en français (27 %), sites de recommandations (20 %), sites de l'industrie pharmaceutique (14 %), universités (10 %), institutions (9 %), CISMeF (6 %), sites épidémiologie/santé publique (5 %), sociétés savantes (4 %), PubMed (4 %) et le Centre de référence sur les agents tératogènes (1 %).

Ces résultats se retrouvent également dans l'enquête française « Web et Santé »¹⁵. 96% des médecins interrogés utilisent Google pour chercher de l'information dans le cadre de leur pratique professionnelle, dont 25% plusieurs fois par jour. Les médecins généralistes déclarent y chercher principalement des informations officielles, d'ordre scientifique ou sur les produits, ainsi qu'une aide pendant leur consultation. Ils citent les sites d'informations médicales, les sites institutionnels puis les sites de laboratoires comme les trois sources où ils trouvent le plus de contenus. Les sites d'information grand public et les médias sociaux arrivent en dernière position. 14% d'entre eux citent spontanément le site de la Haute Autorité de Santé comme l'un des trois sites qu'ils consultent le plus, et 11% Univadis, un service proposé par le laboratoire MSD.

Aucun médecin de notre étude n'a cité un site de laboratoire contrairement aux deux études citées précédemment. Nous pouvons donc nous poser la question d'un biais de « désirabilité », les médecins interrogés étant désireux de se montrer sous un jour favorable.

B.2 L'INFLUENCE D'INTERNET SUR LE MEDECIN

Dans notre étude, les médecins interrogés ont exposé leurs différentes façons de réagir face aux patients-internautes. La plupart des médecins s'accordent à dire qu'ils observent dans un premier temps une phase d'écoute puis vient le temps des explications concernant les informations recueillies et retenues par le patient. Ceci permet de rétablir certaines vérités et de recadrer l'information. Au final, ils considèrent qu'internet est le point de départ d'un échange même si quelques médecins évoquent une réticence. Enfin, trois médecins avouent ne pas prêter attention aux informations recueillies.

Selon une enquête conduite par Cullen²² et relayée par la revue de littérature de l'HAS, sur un échantillon aléatoire de 363 médecins membres du *Royal New Zealand College of General Practitioners*, 70,4 % (n = 207) déclaraient qu'ils tenaient compte lors de la consultation des informations trouvées par le patient. Environ 30% d'entre eux souhaitaient lire l'information trouvée par le patient et en discuter lors d'une prochaine consultation et 14,2 % déclaraient qu'ils souhaitaient ignorer l'information trouvée par le patient ou lui expliquer l'importance de l'expérience clinique dans la prise de décision.

L'Ipsos a mené une enquête en 2010 s'intéressant à la réaction des médecins lorsqu'ils apprennent qu'un patient consulte des sites d'informations médicales. Dans plus de deux tiers des cas, le médecin a une réaction positive (39% portent de l'intérêt aux informations, 14% les approuvent) et un tiers une réaction négative (20% sont indifférents aux informations recueillies, 7% énervés par la démarche de recherche d'informations par le patient et 2% ne la comprennent même pas)²³.

B.3 VERS UNE AUTOREFLEXION DU MEDECIN

Au fil des entretiens, les participants reconnaissent avoir appris de nouvelles choses grâce aux informations retrouvées par les patients. D'après une enquête menée par l'HAS présentée au Congrès de Médecine générale en 2011, environ un médecin sur deux (48%) estiment que les patients peuvent leur apprendre quelque chose.²⁴

Certains admettent ne pas tout savoir et savent tirer profit des informations amenées par le patient. Le médecin ne se voit plus comme le seul détenteur de l'information médicale passant d'une médecine « paternaliste » à un modèle plus « autonomiste »²⁵.

C. L'INFLUENCE D'INTERNET SUR LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT-INTERNAUTE

C.1 L'AUGMENTATION DU TEMPS DE CONSULTATION

Avec l'augmentation du nombre de patients-internautes, les médecins interrogés voient leurs consultations se modifier au fil des années. En effet, l'évocation par le patient des informations de santé trouvées sur internet augmente la durée de consultation obligeant le médecin à reformuler, expliquer, rassurer voire justifier sa prise en charge.

La revue de littérature de l'HAS cite une enquête postale²⁶ menée en 2001 auprès de 266 oncologues médicaux membres de l'American Society of Clinical Oncology (ASCO) dont 98 % déclaraient que le temps consacré à discuter avec le patient des informations trouvées sur Internet avait augmenté dans les 5 dernières années. Ils estimaient à 10 minutes (médiane) le temps ajouté à la consultation de ce fait (extrême 0-37, mode 10).

Dans l'étude européenne¹², les praticiens trouvaient qu'internet en favorisant l'autodiagnostic pouvait conduire à l'augmentation du temps de consultation. En effet, la consultation est plus longue car il est souvent difficile et long de faire changer d'avis un patient ou de le corriger.

Dans l'enquête de Murray et Al.¹⁸, un tiers des médecins estimaient que l'évocation en consultation par le patient de l'information trouvée sur Internet nuisait au temps de consultation contre 16 % qui estimaient que cela les aidait.

Dans cette étude, il est aussi montré que pour deux tiers d'entre eux, il n'existe aucune modification sur la qualité de la prise en charge et les trois quarts pensent qu'internet ne modifie pas les résultats en termes de santé du patient.

Cependant, cela ne reflète pas l'avis des patients qui déclarent à 83.6% que le temps de consultation n'est pas modifié par la recherche d'informations de santé sur internet (alors que 6.8% pensent que le temps de consultation augmente et 6.8% qu'il diminue)¹⁰. Il paraît pourtant évident que donner des explications aux patients prolonge le temps de consultation, néanmoins non ressenti par le patient.

C.2 INFLUENCE SUR LA DEMANDE DE SOINS

La demande de soins de santé représente la consommation de soins ambulatoires, de médicaments ou autres biens médicaux, de soins hospitaliers et de médecine préventive. La recherche d'information en santé sur le net augmente-t-elle la consommation médicale ou au contraire la diminue-t-elle ?

L'article « Quoi de neuf docteur ? Une étude économétrique sur la recherche en ligne d'informations médicales par les patients », ²⁷ cite l'étude de Suziedelyte qui indique qu'il n'y a pas de consensus dans la littérature de savoir si l'information est un substitut ou un complément aux soins. Il est montré que la relation s'avère positive et que les internautes qui cherchent de l'information font 1,2 visites chez le médecin de plus que ceux qui ne cherchent pas d'information. A l'opposé, il cite Wagner qui, dans son étude, ne trouve pas de relation entre l'utilisation d'informations de santé électronique et la demande de soins.

La demande est favorisée par la peur d'être atteint d'une maladie. C'est le cas de 32% des français lorsqu'apparaissent des symptômes banals. Et même 13% des français ont peur d'être atteint d'une maladie alors qu'ils ne ressentent aucun symptôme. Tous ces patients ont été alertés par les médias, les sites internet ou leurs proches et la moitié consultera plusieurs médecins.²⁸

Ceci corrobore les résultats de notre étude. Les médecins constatent une augmentation des demandes de la part des patients-internautes. Cependant, ils insistent sur le fait que la recherche d'informations de santé par le patient ne modifie en rien leur prise en charge. Ils expliquent qu'internet, de part des informations souvent erronées, favorise l'angoisse des patients, ce qui les amène à demander de plus en plus d'examen surspécialisés afin de se rassurer comme nous l'avons vu précédemment.

Cependant, selon l'étude sur le point de vue des patients¹⁰, 75.9% des patients interrogés affirment qu'ils ne demandent pas plus d'examen complémentaires à leur médecin suite à la consultation de sites internet (contre 21.9% à le demander). Nous pouvons donc nous demander si les médecins n'interpréteraient pas l'angoisse du patient comme une demande indirecte d'examen complémentaires ? Reste aux médecins de juger de la bonne

prescription de ces examens, et dans le cas contraire, de diminuer l'angoisse sous-jacente du patient-internaute.

Enfin, même si les participants de l'étude ne se sentent pas influencés par internet dans leur prise en charge, il serait tout de même intéressant d'évaluer la rapidité avec laquelle les médecins généralistes ont recours aux examens complémentaires en fonction de la consultation ou non sur internet par le patient.

D. L'INFLUENCE D'INTERNET SUR LA RELATION MEDECIN-PATIENT

La revue de littérature montre qu'Internet ne permet pas de réelle substitution à la consultation médicale et ne remplace pas le professionnel de santé, mais il influence significativement la nature des relations médecin-patients-internautes.

Dans notre étude, les médecins ont évoqué que l'augmentation des recherches de la part du patient contribue à améliorer leur relation, elle devient plus riche, plus sincère. Comme cités précédemment, plusieurs effets bénéfiques en sont ressortis : le partage du savoir, une meilleure adhésion aux soins et une meilleure observance, l'amélioration de la prise en charge préventive et l'augmentation de l'autonomie du patient. Les médecins peuvent parfois être amenés à guider le patient dans sa recherche augmentant le sentiment de pacte thérapeutique.

Sur une enquête menée auprès de patients-internautes par IPSOS⁹, 85% des patients estiment faire autant confiance à leur médecin qu'avant l'ère internet, et même 10% leur font plus confiance. La relation médecin-patient-internaute n'est pas modifiée pour deux tiers d'entre eux contre un tiers trouvant leur relation plus constructive, plus franche et plus harmonieuse qu'auparavant.

L'étude réalisée en 2013 sur le point de vue des patients¹⁰ s'appuie également sur le fait que la confiance du patient-internaute envers son médecin reste identique c'est-à-dire élevée malgré l'arrivée d'internet. Il existe cependant une exigence un peu plus élevée dans un tiers des cas.

Ceci se retrouve dans l'enquête de Newnham et al.¹⁷ où 69 % des médecins estimaient que la recherche d'information en santé sur Internet par le patient ne modifiait pas la confiance envers le médecin et 10 % estimaient que la relation était améliorée.

Selon l'étude IPSOS « Les médecins et internet » menée en 2000¹⁹ sur 200 médecins généralistes, 40% des médecins interrogés ont au moins cité un avantage dont l'amélioration de la qualité du dialogue médecin-patient. Ils estiment que les patients sont mieux informés, qu'ils connaissent mieux leur maladie et leur traitement ce qui entraîne de la part du médecin des explications moins longues et plus facile à donner. La recherche faite par le patient stimule la recherche du médecin l'obligeant à être plus performant et à contrôler ses prescriptions.

Tout ceci laisserait-il supposer une diminution des erreurs médicales ?

Ce n'est pas l'avis de plusieurs médecins de notre enquête qui pensent que la recherche d'informations de santé sur internet, en favorisant l'angoisse du patient-internaute, les amène vers une idée préconçue et les oriente sur un diagnostic. Dans ces circonstances, le médecin peut se sentir dans l'obligation de prescrire des examens complémentaires pour les rassurer afin d'éliminer le diagnostic préalablement fait par le patient lui-même.

Dans l'étude IPSOS¹⁹ « Les Médecins et Internet », il est noté que 60% des médecins interrogés n'évoque aucun avantage et même que 86% d'entre eux cite au moins un inconvénient. La plupart des inconvénients concernent l'altération de la relation médecin-patient (42%) dont 17% se sentent concurrencés par internet. Parmi les autres inconvénients mentionnés : des explications plus longues, la multiplication des demandes, l'absence de sens critique de la part du patient, l'augmentation de l'angoisse, des informations incomprises, erronées, non validées par le corps médical, tout ceci entraînant une perte de temps selon les médecins.

Ceci concorde avec la majorité des inconvénients cités par les médecins de notre enquête. Ils ont aussi signalé que l'arrivée d'internet avait augmenté le temps de la négociation au cours de la consultation entraînant par conséquent un rapport de force médecin-patient difficile à gérer pour le médecin.

Les médecins peuvent se sentir dépassés, menacés par ce qu'ils perçoivent comme une contestation de leur diagnostic, de leurs connaissances, de leurs compétences, de leur autorité. Ils peuvent craindre la disparition de l'avantage que leur conférait l'exclusivité du savoir et être mis en face du fait que les patients se débrouillent mieux qu'eux pour trouver la bonne information sur Internet, et qu'ils sont moins au courant des données actuelles sur un sujet que leurs malades.²⁹

Cependant, il ne faut pas oublier que pour le patient-internaute, le médecin reste la référence la plus largement mobilisée lorsque les patients éprouvent de la difficulté à trier ou à interpréter l'information recueillie. Ainsi, s'ils se montrent critiques à l'égard du médecin dans les espaces d'échange en ligne c'est plus souvent pour déplorer le manque d'écoute des cliniciens et la qualité de la relation, que pour remettre en question leur diagnostic³⁰.

Dans notre enquête, ce sentiment de concurrence et de remise en cause par le patient peut pousser à l'extrême certains médecins à refuser le suivi de ces patients. Cette défiance vis-à-vis d'internet et l'appréhension du médecin ne les poussent pas à demander aux patients s'ils ont recherché avant la consultation des informations sur le sujet évoqué. Tout ceci est majoré surtout chez les médecins ne maîtrisant que moyennement l'outil internet. Une formation à la recherche internet pourrait être une solution amenant les médecins à utiliser internet comme un argument supplémentaire dans la prise en charge du patient.

L'avis des médecins sur le sujet n'est donc pas tranché. Il existe une variation des attitudes allant d'une relation de confiance, plus franche, poussant le médecin à être de plus en plus performant à une relation altérée pouvant conduire le médecin à refuser ces patients-internautes. Globalement, d'après la littérature, la tendance à des perceptions plus positives peut sembler évolutive : majoritairement négatives il y a quelques années, et actuellement plus nuancées¹⁷.

Une étude réalisée sur les sites internet utilisés par les médecins généralistes pendant la consultation³¹ identifie deux perspectives : la création par le médecin généraliste d'une liste de sites fiables et faciles d'utilisation pouvant être conseillée aux patients et la formation des médecins à la recherche proprement dite.

Prescrire estimait dans l'un de ses articles que la recherche documentaire devrait être reconnue comme une matière à part entière. Des cours de recherche documentaire sont maintenant proposés par certaines universités aux internes en médecine générale. Certains sont même proposés en formation continue aux médecins installés.

Il serait intéressant d'observer si, en maîtrisant mieux les stratégies de recherche documentaire performantes, les médecins généralistes seraient plus à l'aise dans leur relation avec les patients-internautes.

E. VERS UNE RELATION TRIANGULAIRE ?

Dans la plupart des cas, les recherches montrent que le patient ne cherche pas des informations pour mettre au défi le savoir ou la compétence de son médecin. Tous les travaux font la même constatation : les patients qui s'expriment sur Internet sont très soucieux de respecter le partage des rôles et de ne pas empiéter sur les prérogatives du médecin. L'analyse fine des patients face à l'information santé du web montre comment les différents usages viennent s'articuler avec la consultation et non la concurrencer. On observe même un « paternalisme inversé », ou le souci de protéger son médecin contre ce qu'il pourrait interpréter comme une remise en cause de sa compétence. Un chercheur explique ainsi de manière assez amusante comment les patients se creusent la tête pour trouver la bonne formulation qui leur permet de poser des questions à leur médecin tout en évitant de lui dire « J'ai lu sur Internet »³².

Il est aussi montré que seulement un tiers des patients-internautes parle à leur médecin des recherches faites sur internet¹⁰. Les personnes ne faisant pas part de leur recherche avancent principalement le respect et la confiance envers leur médecin.

Nous pouvons donc nous demander si le sujet n'est pas encore tabou à l'heure actuelle.

Les médecins apparaissent souvent sur la défensive. Toutes les autres avancées technologiques médicales qui ont pris place dans la consultation étaient restées sous le contrôle du médecin. Internet est autant aux mains des médecins que des patients. Si on parle parfois de relation *triangulaire* (médecin-web-patient), la triangulation peut devenir un ménage à trois avec un partenaire jaloux, le médecin²⁹. En fait de jalousie, ce qui est exprimé se formule comme anxiété, frustration, irritation, soit une perception globalement négative, comme le montre par exemple une enquête auprès de médecins généralistes en Grande-Bretagne³³.

L'augmentation de l'utilisation d'internet par les patients et plus récemment l'accroissement des applications et objets connectés tendent encore à modifier cette relation. Dans un sondage mené par IPSOS et ASIP Santé³⁴, les principaux inconvénients demeurent dans la perte de confidentialité pour 89% des médecins interrogés, l'inégalité d'accès aux soins (72%) ou encore la déshumanisation de la relation médecin-patient (71%).

En est-il de même pour les médecins spécialistes ?

La figure du notable expert est désacralisée, et la confiance du patient ne lui est pas automatiquement acquise³⁵, mais les spécialistes résistent mieux, probablement parce qu'ils incarnent davantage la médecine toujours plus performante, parce qu'ils profitent plus qu'ils ne pâtissent du zapping médical qui fait jouer la concurrence entre techniciens de haut niveau, image qu'ils ne répugnent peut-être pas autant que les médecins généralistes à endosser²⁹.

La formation des médecins dans la gestion des patients-internautes et des outils numériques reste donc à poursuivre afin que chacun en fasse un bon usage.

F. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION

F.1 VERS LE TELE-CONSEIL MEDICAL ?

Le télé-conseil médical, à ne pas confondre avec la téléconsultation, met en contact un patient avec un médecin au téléphone ou via un site Web.

D'après les médecins participants à l'étude, les patients sont de plus en plus demandeurs d'une communication via internet avec leur médecin. Cela inclut les mails mais également les consultations par internet (téléconsultation).

Selon une étude IPSOS « qu'attendent les français de leur médecin ? »³⁶, plus d'un français sur deux souhaiterait communiquer par mail avec leur médecin (63% des 15-50 ans et 52% des plus de 50ans) et envisagerait même la possibilité d'envoi d'ordonnances via ce moyen de communication (69% des 15-50ans et 57% des plus de 50ans). Cependant, beaucoup de médecins sont réticents à ce type de fonctionnement posant le problème de la confidentialité des données et par manque de temps.

Même si l'utilisation du courriel n'est pas dénuée de risques, le CNOM³⁷ estime que l'observation de quelques règles de bonne pratique doit lui permettre de donner une place qui puisse satisfaire aux besoins dans la relation médecin-patients. Le courriel représente 60% des communication entre médecin et patients au Danemark. Le CNOM émet quand même quelques réserves quant à l'utilisation régulière de ce mode de communication surtout chez un patient inconnu ou non identifié en rappelant aux médecins de ne délivrer qu'une information générale et d'inviter le patient à consulter. Tout ceci amène à nous questionner sur la confidentialité des données et la création de messageries sécurisées déjà utilisées entre professionnels de santé.

Dans le même temps, le CNOM reste favorable à la création de sites d'informations médicales par les médecins et les encourage à la participation aux forums de discussion en tant que modérateur. Le médecin pourrait par ce biais jouer un grand rôle d'accompagnement positif car une seule consultation médicale ne permet pas toujours de s'assurer que toutes les informations nécessaires à la compréhension du diagnostic et de la prise en charge sont comprises par le patient. Selon le CNOM, encore peu de français dialoguent avec leur médecin à propos des sites internet qu'ils ont pu consulter mais ils sont nombreux à se dire prêts à se connecter au site ou au blog de leur médecin. Ces sites pourraient leur donner des repères quant à la recherche d'informations dans le domaine de la santé en les dirigeant vers des sources fiables et validées.

Cependant, il faudrait s'assurer de l'intérêt de ces sites puisqu'ils constitueraient une charge de travail supplémentaire pour les médecins engageant leur responsabilité médico-légale et qui plus est, n'étant pas rémunérée. C'est principalement ce que trois médecins de notre étude mettent en avant. Ils évoquent le fait que certains confrères prodiguent des conseils de santé en proposant leur savoir moyennant rémunération. De ce fait, les médecins interrogés dénoncent cette rémunération comme une concurrence déloyale.

Il serait intéressant d'étudier l'influence de tels sites d'informations sur la prise en charge du patient et notamment, comme le suggère un médecin de notre étude, sur les bénéfices apportés dans le cadre de la médecine préventive. Nous pourrions également étudier si la création de plateformes internet par des médecins aurait un impact sur le recours aux soins de santé. Les médecins, au travers de ces sites, pourraient prodiguer des règles de bonnes pratiques et améliorer la prévention. En effet, ne serait-il pas une solution face à la désertification médicale de certaines régions ?

F.2 UN CONTROLE RENFORCE DES INFORMATIONS

L'amélioration des sites destinés aux patients et le contrôle des informations délivrées constituent pour la majorité des médecins interrogés une priorité pour l'internet santé. En effet, améliorer la qualité des informations permettraient, selon les médecins de notre étude, de faciliter l'échange, d'approfondir le sujet abordé pendant la consultation. Cependant, nombre d'entre eux considèrent qu'Internet, de par sa multitude de données disponibles, ne permet pas aux patients-internautes de s'y retrouver et faire le tri des

informations recueillies prendrait énormément de temps au cours de la consultation. Ils proposent donc la création de sites sécurisés et certifiés sans pour autant évoquer le HON code déjà existant.

La solution pourrait être, comme nous l'avons vu précédemment, la création de sites d'information par le médecin lui-même. C'est une pratique, soutenue par le CNOM, qui tend à se développer de plus en plus. Toutefois la réglementation française particulièrement contraignante en matière de publicité auprès du grand public tend les groupes pharmaceutiques à développer des sites d'informations accessibles aux patients-internautes ce qui soulève la question de l'indépendance des données médicales fournies.

Ensuite, selon notre enquête, il est montré que peu de médecins guident leurs patients dans leur recherche. Ceci sous-entendrait-il que même les médecins interrogés ne soient pas capables de fournir des sites avec des informations fiables et validées ? Une étude réalisée en 2016 lors d'un travail de thèse³¹ suggérait la création, pour chaque médecin généraliste, d'une liste de sites favoris à proposer aux patients. Dans une enquête de 2010, la HAS²⁴ rapporte qu'à peine un médecin sur 10 interroge leurs patients sur de possibles recherches internet et que 15% recommandent des sites. Ce faible taux peut être expliqué par un manque de temps. En effet, éduquer le patient sur la recherche d'information médicale peut s'avérer chronophage et par conséquent, difficile à gérer par le médecin.

Par conséquent, nous pourrions étudier si la « prescription » de sites fiables par le médecin influence la relation médecin-patient.

F.3 HON CODE

Il existe un label nommé H.O.N (Health on the Net). Ce label certifie que les sites sont fiables du point de vue de l'information. Le HON code répond aux inquiétudes exprimées par de nombreux membres de la communauté de l'Internet, comprenant des patients et des professionnels médicaux et de la santé, concernant la difficulté de déterminer la fiabilité des informations sur le Web.³⁸

Selon notre étude, peu de médecins connaissent l'existence de mesures d'encadrement des sites de santé. Seulement deux médecins interrogés évoquent la certification des sites sans pour autant nommer le HON Code.

D'après une étude menée en 2013 dans le cadre d'un travail de thèse³⁹, sur 151 médecins interrogés, plus de sept médecins sur dix ne connaissaient pas du tout le HON code et moins d'un sur dix (6%) en connaissait très bien les principes et les modes de fonctionnement.

Or depuis 2013, le contrat d'accréditation des sites internet entre HON et la HAS n'a pas été renouvelé, la HAS estimant que le bilan de cette certification était très contrasté. Des enquêtes témoignent de la faible connaissance de la certification par le public et les professionnels de santé. Aucune certification dans le domaine n'a, pour le moment, fait l'objet d'une diffusion virale sur le web qui aurait témoigné de son adoption par les utilisateurs.⁴⁰

5. CONCLUSION

La vulgarisation et le développement fulgurant des sites internet dans le domaine de la santé au cours des dernières années ont amené les patients à devenir des interlocuteurs informés. Recueillir le ressenti des médecins généralistes sur l'influence d'internet sur la relation médecin-patient était l'objectif principal de cette étude.

Internet est devenu un outil informatif majeur dans la vie quotidienne envahissant également le monde médical. Les médecins reconnaissent que la recherche d'informations médicales est facilitée via internet au point d'en banaliser le phénomène.

Notre étude a permis d'identifier le patient-internaute comme acteur de sa santé le rendant plus responsable, améliorant de ce fait l'adhésion thérapeutique par une prise de décision éclairée et partagée. Le dialogue médecin-patient-internaute est plus riche, la consultation plus interactive entraînant une relation de confiance.

De façon concordante avec les données de la littérature, il en ressort qu'Internet est un outil supplémentaire à l'information complétant le rôle du médecin sans le concurrencer. Si certains professionnels ont déclaré avoir pu apprendre de ces informations et pour certains avoir adopté une attitude réflexive sur leur savoir et leur statut, ils ont souligné également l'importance de leur avis d'expert pour aider leur patient dans le tri des informations recueillies et dans la gestion de la maladie.

D'après les résultats de cette étude, nous pouvons également connaître le profil du patient-internaute et donc repérer les patients pour lesquels la discussion, sur les informations récoltées sur Internet, est plus nécessaire et bénéfique. En effet, le patient-internaute est identifié comme une jeune femme, de catégorie socioprofessionnelle supérieure, avec un niveau d'étude élevé et une grande expérience d'Internet, en activité professionnelle et vivant en couple, soucieuse de sa santé et de celle de son entourage.

Faire le tri des informations et recueillir des données fiables et médicalement validées est un point majeur selon les médecins. Des informations erronées poussent les patients-internautes vers une surconsommation médicale demandant des examens complémentaires surspécialisés rarement justifiés dans un premier temps. Un rapport de force peut naître de ce désaccord.

La multiplication des explications et des justifications de choix de soin générées par les informations internet du patient est aussi perçue par les médecins de notre enquête comme un facteur d'allongement du temps de consultation difficile à gérer et souvent inutile au patient.

Une étude pourrait être menée afin d'étudier l'influence d'un patient-internaute bien informé sur sa santé.

Au vu de notre étude, Internet prend une part entière au sein de la consultation conduisant à une relation triangulaire même si le médecin reste la

référence en termes d'informations médicales. Internet ne peut donc pas être ignoré et les médecins généralistes devraient être mieux formés sur son utilisation afin d'améliorer l'accompagnement du patient dans sa recherche. Ceci est d'autant plus vrai que l'on voit depuis quelques années une demande croissante vers le développement d'une télémédecine de la part des patients-internautes mais aussi des pouvoirs publics dans un contexte où la démographie médicale suscite beaucoup d'interrogations.

Il serait intéressant de comparer s'il existe une différence de l'usage d'internet entre les déserts médicaux et les zones urbaines et d'évaluer son influence dans la prise en charge des patients et leur santé.

BIBLIOGRAPHIE

1. Conseil National de l'Ordre des Médecins « Vers une meilleure intégration d'Internet à la relation médecins-patients », consulté le 23 Février 2016, disponible sur <https://www.conseil-national.medecin.fr/article/vers-une-meilleure-integration-d%E2%80%99internet-la-relation-medecins-patients-982>.
2. Centre de documentation et de recherche en Médecine Générale. Qu'est-ce que la recherche qualitative à l'ère des essais randomisés ? *Bibliomed*, 2003, n° 293. Disponible sur http://www.unaformec.org/uploads/Publications/bibliomed/294_Recherche_qualitative.pdf.
3. AUBIN-AUGER Isabelle, MERCIER Alain, BAUMANN Laurence et al. Introduction à la recherche qualitative [internet]. *Exercer*, 2008, n° 84, pp.5-142. Consulté le 11 mai 2016. Disponible sur : www.exercer.fr/numero/84/page/142/pdf/
4. « Insee - Définitions, méthodes et qualité - Unité urbaine », consulté le 18 juillet 2016, <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/unite-urbaine.htm>.
5. Les études qualitatives « 002592754.pdf », consulté le 30 janvier 2017, <https://ec56229aec51f1baff1d-185c3068e22352c56024573e929788ff.ssl.cf1.rackcdn.com/attachments/original/7/5/4/002592754.pdf>.
6. Rault F, Le Breton-Lerouvillois G. *La démographie médicale en région Centre - Situation en 2013* [Internet]. CNOM. 2013 [consulté le 18 juillet 2016]. Disponible sur: https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/centre_2013.pdf
7. Yann Cornillier, « Internet Ami ou ennemi du praticien ? », *Sciences et santé*, n° 3 (5 juin 2011): page38.
8. « Renahy E, Parizot I, Lesieur S, Chauvin P. WHIST, une enquête Web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. INSERM UMR S-707. Paris, 2007. », s. d.
9. « sondage internet CNOM 2010_0.pdf », consulté le 15 décembre 2016, https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/sondage%20internet%20CNOM%202010_0.pdf.
10. Floriane Dumont. 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. 112p. Thèse d'exercice en Médecine humaine et pathologie. Grenoble. 2013. Disponible sur : dumas-00926241

11. Dr L. A., 1 Français sur 3 recherche de l'information médicale sur internet [Internet] lequotidiendumedecin.fr, 2 Février 2012, [consulté le 6 février 2017]. Disponible sur : <http://www.lequotidiendumedecin.fr/information/un-francais-sur-3-recherche-de-l-information-medecale-sur-internet>

12. TNS Qual + Participation des patients , eurobaromètre étude qualitative, commission européenne. [Internet] consulté le 28 mars 2017. Disponible sur http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/quali/ql_5937_patient_fr.pdf.

13. Patient et professionnels de santé : décider ensemble Concept, aides destinées aux patients et impact de la « décision médicale partagée » Haute Autorité de Santé, consulté le 6 février 2017, http://www.acs-france.org/wp-content/uploads/2014/03/2013.10.19-12iex04_decision_medecale_partagee_mel_vd.pdf.

14. « E-santé: quand les patients prennent le pouvoir - CelsaLab », consulté le 6 février 2017, <https://celsalab.fr/2015/04/13/la-sante-connectee-creatrice-du-patient-2-0/>.

15. « Baromètre « Web et Santé » : 96% des médecins interrogés utilisent Google | Patient 2.0 et empowerment », *Scoop.it*, consulté le 6 février 2017, <http://www.scoop.it/t/patient-2-0-et-empowerment/p/4000452680/2013/04/23/barometre-web-et-sante-96-des-medecins-interrogés-utilisent-google>.

16. HAS-Service qualité de l'information médicale. Le patient internaute (Revue de littérature) [internet] 2007 consulté le 6 février 2017, disponible sur http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf.

17. Genni M. Newnham et al., « Attitudes of oncology health professionals to information from the Internet and other media », *Medical Journal of Australia* 183, n° 4 (2005), <https://www.mja.com.au/journal/2005/183/4/attitudes-oncology-health-professionals-information-internet-and-other-media>.

18. Elizabeth Murray et al., « The Impact of Health Information on the Internet on Health Care and the Physician-Patient Relationship: National U.S. Survey among 1.050 U.S. Physicians », *Journal of Medical Internet Research* 5, n° 3 (2003): e17, doi:10.2196/jmir.5.3.e17.

19. IPSOS Public Affairs. Les médecins et Internet. [internet] 2000. consulté le 15 février 2017, disponible sur <http://www.ipsos.fr/sondages/medecins-et-internet>.

20. « Médecins et médias numériques - Conseil - Ordre des médecins - Ordomec », consulté le 15 février 2017, <https://ordomec.be/fr/avis/conseil/respect-de-la-vie-prive-par-le-mdecin-lorsqu-il-utilise-les-differentes-applications-numriques>.

21. Battesti E. Où trouver les réponses aux questions pratiques des médecins généralistes ? *Exercer*. 2010;21(90(suppl1)):60-1. Disponible sur : http://www.exercer.fr/media/pdf/PP60_61_AMBASSADEURS90.pdf consulté le 27 Février 2017
22. Rowena J. Cullen, « In search of evidence: family practitioners' use of the Internet for clinical information », *Journal of the Medical Library Association* 90, n° 4 (octobre 2002): 370-79.
23. Craplet C., Vautrey AS. IPSOS Public Affairs. Internet ne remplace pas encore le médecin [internet] 2010, consulté le 11 février 2017, disponible sur <http://www.ipsos.fr/decrypter-societe/2010-05-17-internet-ne-remplace-pas-encore-medecin>.
24. H.A.S. Plus de deux français sur trois sur internet : quel impact pour vous généraliste ? Congrès de Médecine Générale. Nice : HAS, 2011. disponible sur: https://fr.slideshare.net/HAS_Sante/plus-de-deux-franais-sur-trois-sur-internet-quel-impact-pour-vous-gnralistes.
25. Suzanne Rameix, « La relation médecin-patient: enjeux moraux et politiques », 21 mars 2013, consulté le 27 février 2017, disponible sur: <http://aes-france.org/?La-relation-medecin-patient-enjeux>.
26. Paul R. Helft, Fay Hlubocky, et Christopher K. Daugherty, « American Oncologists' Views of Internet Use by Cancer Patients: A Mail Survey of American Society of Clinical Oncology Members », *Journal of Clinical Oncology* 21, n° 5 (1 mars 2003): 942-47, doi:10.1200/JCO.2003.08.007.
27. Farajallah Mehdi, LeGoff-Pronost Myriam, Penard Thierry, Suire Raphaël, « Quoi de neuf docteur ? Une étude économétrique sur la recherche en ligne d'informations médicales par les patients », *Journal de gestion et d'économie médicales*, 4/2015 (Vol. 33), p. 231-251., consulté le 27 février 2017, disponible sur http://www.themavision.fr/upload/docs/application/octetstream/2013-01/quoi_de_neuf_docteur-une_etude_econometrique_sur_la_recherche_en_ligne_dinformations_medicales_par_les_patients.pdf.
28. Claude Béraud, « L'offre et la demande de soins : un développement sans limite rationnelle ou scientifique », *L'actualité médicale vue par le professeur Claude Béraud*, 31 octobre 2014, <http://www.claudeberaud.fr/?102-l-offre-et-la-demande-de-soins-un-developpement-sans-limite#pnote-102-34>.
29. J. -C. Weber, « L'impact de l'Internet sur la relation médecin-malade », *Éthique & Santé* 9, n° 3 (septembre 2012) : 101-6, doi:10.1016/j.etiqe.2012.06.002.
30. Christine Thoër, « Internet : un facteur de transformation de la relation médecin-patient ? », *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, n° 10 (1 décembre 2013): 1-24, doi:10.4000/communiquer.506.

31. Sophie Clément Perrin. Quels sites internet utilisent les médecins généralistes en consultation ? Enquête de pratique auprès de 100 médecins généralistes libéraux installés en Gironde. 71p. Thèse : Médecine : Bordeaux : 2016.
32. Cécile Méadel et Madeleine Akrich, « Internet, tiers nébuleux de la relation patient-médecin », *Les Tribunes de la santé*, n° 29 (24 janvier 2011): 41-48.
33. Sanjiv Ahluwalia et al., « ‘A heartbeat moment’: qualitative study of GP views of patients bringing health information from the internet to a consultation », *The British Journal of General Practice* 60, n° 571 (1 février 2010): 88-94, doi:10.3399/bjgp10X483120.
34. Barthélémy L. Ipsos Public Affairs. Les médecins à l’ère du numérique. [Internet] consulté le 11 février 2017, disponible sur <http://www.ipsos.fr/decrypter-societe/2017-01-31-medecins-l-ere-numerique>.
35. Jean-François Notebaert et Marie Annick Le Pogam, « Les “flamboyants” et les “individus par défaut” pris au piège de la surconsommation médicale à l’époque de l’hypermodernité : vers l’accélération d’une médecine à deux vitesses ? », *Management & Avenir*, n° 9 (s. d.): 45-64.
36. IPSOS Santé, « qu’attendent les français de leur médecin ? », 2012, <https://ipsosante.fr/le-projet/attentes-patient/>.
37. Ordre des Médecins. Livre blanc : Déontologie médicale sur le web [internet] consulté le 6 mars 2017, disponible sur https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/livre_blancdeontoweb2012.pdf.
38. Health On the Net. HONcode: Contexte [internet], consulté le 6 mars 2017, disponible sur http://www.hon.ch/HONcode/Patients/background_f.html.
39. Guillaume Grivelet. Evaluation de la qualité des sites web santé par les médecins généralistes. 139p. thèse d’exercice en médecine : Paris 13: 2013.
40. Haute Autorité de Santé. Vers une évolution de la certification des sites santé, consulté le 6 mars 2017, http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1590507/fr/vers-une-evolution-de-la-certification-des-sites-sante.

Annexe 1 :

TRAME ENTRETIEN

Sexe, âge, lieu d'exercice, année de thèse, année d'installation, exercice en groupe ou seul

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ?

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

- *Quel était le motif ? Quel était l'état d'esprit du patient ?*
- *Quelle attitude avez-vous adoptée ?*
- *Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?*
- *Quel était le bénéfice pour le patient ? Et pour vous ?*

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

- *Que ressentez-vous ?*
- *Que lui dites-vous ?*
- *En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?*

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

- *Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?*

6. Que signifie-le HON Code ?

7. Quelles sont vos suggestion ?

Annexe 2 :

ENTRETIENS

ENTRETIEN 1

Au cabinet, le 05/07/2016, 17'15

Femme, 32 ans, année de thèse 2013, installation 2015, cabinet de groupe (3), urbain

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? Oui

1. Racontez-moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec internet.

Elle est dure ta question. Il faut réfléchir... euh... en rapport avec internet... Un gros problème ou un petit problème ?

→ ***Peu importe, le dernier.***

J'ai eu une patiente hier qui m'a racontée qu'elle allait mourir car elle a été voir sur internet par rapport à une image pulmonaire et que pour elle, c'était un cancer. Elle a été voir sur internet ce que voulait dire le type d'image qu'elle avait eu. Donc après, il faut les rassurer parce que le temps d'avoir le scanner, un rendez-vous chez le pneumologue etc c'est un peu long, mais elle, elle était persuadée qu'elle allait mourir.

Elle est venue car elle toussait depuis longtemps. Je l'avais mis sous antibiotiques puis a reconsulté mon remplaçant qui avait changé de classes sauf qu'il y avait toujours cette image.

→ ***Quelle attitude avez-vous adoptée ?***

J'ai essayé de la rassurer en lui disant que ça pouvait tout simplement être infectieux et qu'il fallait d'abord faire le bilan, le scanner. Après on prendrait en fonction des résultats du scanner un avis pneumo s'il y avait besoin mais que sur internet c'était les pires choses qui pouvaient toujours écrire et que si tu as un problème n'importe où, de toute façon, ça finit toujours par un cancer sur internet.

→ ***Quel était le bénéfice pour la patiente ? Et pour vous ?***

Il n'y avait pas de bénéfice pour elle... non c'est rarement bénéfique d'aller voir sur internet. On s'imagine toujours le pire après. On va tous mourir... c'est internet que va les tuer je pense.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Après ça dépend pourquoi ils vont voir. Après, si c'est pour des maladies bien précises et qu'ils ont un peu de neurones... Qu'ils sont suffisamment « intelligents » pour essayer de comprendre ce qu'il y a sur internet, enfin s'ils peuvent comprendre, dans ces cas-là, ça peut être des fois pas mal parce qu'au moins, ils savent de quoi il en tourne. Le problème c'est que la plupart des gens, ils n'y connaissent absolument rien, ils vont sur Doctissimo et là euh... ça part dans tous les sens. Ils ont pas suffisamment de connaissances pour pouvoir comprendre, pour pouvoir faire le tri des informations.

Je ne sais plus quelle était la question...

→ ***Que pensez-vous des patients qui consultent sur internet avant de venir vous voir ?***

Je ne les aime pas ceux-là. Je ne les aime parce qu'en fait, ils nous attendent un peu au tournant en plus. Parce que si tu leur réponds pas bien ou si tu ne vas pas dans le même sens qu'internet ou si toi tu pars un peu... ils vont te recadrer en disant « oui mais moi j'ai vu ça » et donc ils comparent ce que tu vas leur dire par rapport à ce qu'eux ils ont lu, donc quelquefois tu peux te sentir un peu... Enfin moi des fois, je me sens un peu nulle en fait parce qu'ils vont te sortir des trucs que toi t'as pu oublier, que tu as complètement zappé et là, ils vont te dire « ben oui mais j'ai vu ça... ».

La dernière fois, c'était pour un ictus amnésique. Honnêtement l'ictus amnésique c'est pas un truc que tu vois très régulièrement. C'était la première personne que je voyais avec un ictus amnésique, sur le bilan etc... sur si ça va se reproduire et tout, elle était plus au courant que moi, justement de la suite à donner à un ictus amnésique. Parce que moi, déjà je n'avais pas eu le temps de regarder moi-même sur internet, et que ce n'est pas un truc que tu rencontres tout le temps. Parfois tu te sens... tu te sens un peu « con » donc ça m'énerve un peu des gens qui vont sur internet mais ils ont raison d'y aller...en même temps moi je fais pareil mais nous, on a les outils pour interpréter.

3. **Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?**

Quand eux, ils vont voir sur internet ?

→ ***Oui, quels sont les changements sur votre prise en charge ?***

Il n'y pas de changements, car de toute façon moi j'ai déjà mon opinion. Même si eux me disent qu'ils ont été voir sur internet et qu'ils pensent que ça correspond à ça ou ça, je ne fais pas attention à ce qu'ils me disent en fait. Des fois, ils peuvent me dire « j'ai vu truc et on m'a dit que ça pouvait être un Lyme, donc j'ai été voir à quoi ça correspondait... et puis effectivement ça correspond à un Lyme » ; enfin eux, ils ont l'impression que ça correspond à un Lyme. Après si toi tu vas regarder toi-même et tu vas faire ton diagnostic sans avoir été... enfin moi ça va pas m'orienter parce qu'ils ont dit que c'était un Lyme. Ils ne vont pas m'embrouiller sur mon diagnostic ou ma prise en charge.

→ ***Et au niveau thérapeutique ?***

Non, non plus parce que moi je leur dis que c'est pas... S'ils vont dire qu'ils ont vu qu'il fallait prescrire ça, ça, ça... si moi je ne suis pas d'accord, je vais pas leur prescrire ça, ça, ça parce que...

Un exemple tout bête, sur les lombalgies, il y a beaucoup de patients qui te disent « oui mais sur internet j'ai vu que les injections ça marchaient mieux, par exemple du Bi profenid ». Moi je refuse de prescrire des injections pour un anti-inflammatoire. Je sais que des anciens médecins le font, sur internet ça doit être écrit que c'est très bien, que ça agit plus vite, mais systématiquement je leur dis non. Ce sera pas par injection, ce sera par comprimé et des fois on se fritte d'ailleurs. Moi ça ne m'influence pas ça, de toute façon, il n'y a pas beaucoup de choses qui m'influence pour les prescriptions, je les envoie péter.

4. **Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?**

Moi je lui dis qu'il a raison de le faire car de toute façon c'est une source d'information mais qu'après il faut pas croire tout ce qu'il lit. Il faut vraiment faire du tri entre les informations et puis si effectivement il veut vraiment aller voir sur internet, il faut pas aller voir sur Doctissimo, il faut aller sur des vrais sites. Mais même moi quelques fois, par exemple les femmes enceintes, je leur donne le site LeCrat. Je leur dis « il faut aller sur le site Le Crat pour vérifier si tel ou tel médicaments que vous avez l'habitude de prendre, vous avez le droit ou pas » ; donc moi je les encourage en plus des fois. Sur les médicaments, je peux les encourager d'aller sur internet. S'ils me disent qu'ils vont sur internet, je leur dis « c'est bien », enfin c'est bien... il faut faire attention à ce que vous lisez et faut pas...

Après je ne vois ça comme un manque de confiance parce que des fois tu peux voir ça comme un manque de confiance en le médecin. Je ne vois pas ça comme un manque de confiance, c'est juste qu'ils ont besoin de se rassurer sauf qu'en fait, ils ne se rassurent pas, ils se font peur.

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

M... Un peu oui, parce qu'ils connaissent déjà, quand c'est une maladie spécifique, ils connaissent des fois mieux leur maladie que nous, donc là obligatoirement tu es un peu...

C'est un peu délicat parce que quand tu dis des trucs tu marches un peu sur des œufs parce que finalement tu sais plus trop si...euh... tu sais plus parce que bon.... On ne va pas se nier, des fois on dit des trucs mais on n'est pas sûr à 100% de ce qu'on peut dire, on ne va pas le nier et donc parfois tu marches un peu sur des œufs parce que la personne a pu lire un autre truc sur internet qui va aller contredire ce que toi tu vas dire, donc tu fais un peu plus attention à ce que tu dis, voire même des fois toi tu vas regarder en même temps sur internet pour voir si tu ne dis pas de bêtises. Donc oui, je pense qu'elle est un peu plus... quand c'est vraiment des... que tu sens que c'est vraiment des patients qui peuvent être embêtants... mais bon après...il y a pas beaucoup de patients qui sont embêtants. C'est vraiment pour des patients qui ont des pathologies spécifiques qui vont aller voir sur internet. Ca pour ça par contre c'est... ou des maladies auto-immunes, des trucs super rares ou là par contre, tu marches un peu sur des œufs donc ça peut changer sur ça.

→ ***Regardez-vous internet pendant la consultation avec le patient ?***

Avec lui ? Oui, ça ça m'arrive souvent. Par exemple pour les éruptions cutanées. Souvent je vais voir avec eux parce que des fois ils me disent « oui mais j'ai un zona ». Je leur dit « non vous n'avez pas un zona » mais limite je ne sais pas s'ils te croient ou pas donc après, pour qu'ils repartent moins bêtes, je vais avec eux leur montrer ce qu'est un éruption de zona ; ou parfois parce que j'ai des doutes aussi donc discrètement tu vérifies et tu dis « ben oui, ça correspond. ». Par exemple sur une roséole ou un truc comme ça, si la mère est pas très très convaincue, tu leur montres ; ça leur fait réviser un peu, ça leur fait pas de mal.

Mais moi je vais souvent... même moi j'utilise internet pour leur imprimer des menus sur les maladies de... sur les régimes sans résidus. Souvent je vais sur internet devant eux, je leur montre tout sur les régimes sans résidus et je l'imprime pour leur donner. Donc internet, de toute façon, c'est le genre de trucs que tu utilises tout le temps ; c'est très utile... même pour moi ! Donc c'est pour ça que quelques fois l'écran est un peu plus tourné...

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires sur internet après la consultation ?

Ça j'aime pas, mais ça ils ne me le disent pas par contre...

→ ***Ou un confrère ?***

Ça c'est pas très correcte par contre, après je pense qu'ils se posent aussi des questions, donc après t'essayes de leur expliquer et puis en prenant la défense de ton collègue, chose que je n'ai pas faite il y a quelques temps d'ailleurs. C'était pour une femme enceinte, l'allergologue m'avait écrit que tu ne pouvais pas donner d'anti-histaminiques avant 4 mois de grossesse. Evidemment après elle est venue me voir, pas pour critiquer l'autre, c'était plus parce que là elle avait des allergies par rapport à tous les insectes que tu as en ce moment et donc, ça faisait des énormes placards et finalement je n'avais pas du tout envie de la mettre sous Solupred, j'avais lu le courrier la veille. Je lui dis « on peut donner des anti-histaminiques plutôt », et elle me dit « mais oui, mais l'allergologue m'a dit qu'on ne pouvait pas donner des anti-histaminiques avant 4 mois de grossesse. » Et là, je lui ai dit que c'était pas tout à fait vrai, et là je lui est sorti Le Crat où dessus tu vois Aerius, antihistaminique que tu peux donner quelque soit l'âge de la grossesse. J'ai quand même contrecarré ce qu'il a dit en utilisant internet, et pour lui prouver je lui ai montré le

site du Crat. Après ce n'est peut-être pas très confraternel mais bon, en même temps j'allais pas la laisser avec ces énormes éruptions et mettre des corticoïdes avec qu'elle est enceinte, c'était pas cool non plus, donc j'ai contrecarré ce que l'autre a dit en utilisant internet. En même temps, il écrit noir sur blanc sur le courrier que tu ne pouvais pas, donc je pense que la prochaine fois qu'elle va aller le voir... elle va lui dire « mon médecin... ». Là je pense... je ne sais pas comment il va... je sais pas comment il va se débrouiller là pour se défendre parce que s'il va voir sur internet, il verra qu'on peut donner quasiment tous les anti-histaminiques.

➔ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Oui... ah ben oui c'est clair mais de toute façon le discours du médecin, il est remis en question quand il demande rien que des avis complémentaires et internet en fait, comme ils vont pas avoir accès à pleins de médecins, finalement internet ça devient un 2^e médecin pour prendre des avis. Quand tu regardes sur internet, ils sont en train de développer... t'as des médecins que tu peux joindre 24/24 maintenant sur internet. Même pendant tes grossesses, tu peux joindre des sages-femmes, tu peux écrire des messages à tes sages-femmes 24/24, ils te répondent. Ça se développe pour les médecins, les spécialistes. Quand tu as besoin d'un 2^e avis, tu payes, tu envoies ton dossier par internet ou par mail, et ils te répondent donc de toute façon internet, il est omniprésent, il est partout donc on est foutu, on est bien obligé de faire avec. Au lieu d'aller voir un 2^e avis, parce qu'ils vont remettre en question ce qu'on a dit, ben ils vont sur internet ; ça coûte moins cher et puis ils ont pas le temps d'aller voir plein de médecins. Il n'y a pas suffisamment de médecins de toute façon. Il y en avait une, une fois, elle a été me voir moi ; c'était une gale mais il y avait pas de lésions, il y avait surtout des lésions de grattage. Je l'ai envoyé chez la dermato car ça durait sans lésions franches à part le prurit. Elle a été voir le dermato. Le dermato a dit que c'était une gale. Deux jours après, elle a pris rendez-vous avec Dr.. sans lui dire qu'elle avait vu le dermato et lui a montré ses lésions qui sont apparues entre-temps et lui a dit « ben oui c'est une gale c'est évident » et elle lui a répondu « Oui mais Dr.. n'a jamais su que c'était une gale ». Tiens prend ça. Donc tu vois, elle savait depuis la veille que c'était une gale par le dermato, elle a été voir mon collègue exprès pour lui dire. C'est un peu comme si Dr... c'était internet. Donc ils nous remettent en question de toute façon, c'est sûr.

6. **Que signifie le HON Code ?**

Euh... non. Je ne sais pas, c'est des médecins en ligne ? Hôpital On Line ? Non, je sais pas.

7. **Quelles sont vos suggestions ?**

Ce qu'il serait bien en fait, c'est qu'ils mettent sur chaque sites médicaux ou paramédicaux un indice de confiance, que ce soit évalué par quelqu'un de compétent. Par exemple, Doctissimo, je ne sais même pas qui fait Doctissimo. Est-ce que c'est fait par des médecins, est-ce que c'est fait par des personnes qui connaissent strictement rien. Je ne sais pas. Wikipédia, c'est pareil, il y a des choses les maladies je suppose ; j'ai jamais été voir sur Wikipédia. Je sais pas par qui... il devrait y avoir des indices de confiance sur les sites. Tu vois comme tu as des sites sécurisés pour les paiements, il devrait y avoir des sites sécurisés pour les informations..., que ce soit... et que tu saches de qui ils arrivent et qu'il y ait moins de vulgarisation des sites médicaux. Et limite que les sites médicaux officiels, tu vois de CHU, qui soient impossibles à consulter quand t'es pas... qu'on doit s'identifier en tant que médecin pour pouvoir y avoir accès. Ça, ça serait pas mal. Que sur la vulgarisation il y ait plus de contrôle... mais ça s'est impossible. Je vois pas comment...il y a déjà pas de contrôle par rapport aux trucs terroristes etc... donc sur les sites médicaux, tu peux t'accrocher...

ENTRETIEN 2

Au cabinet, le 06/07/2016, 10'10

Homme, 58 ans, cabinet de groupe (3) urbain, année de thèse 1992 ; installation 1992

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois que vous avez été confronté à un problème en rapport avec internet.

Un problème...ouais...un problème c'est peut-être un grand mot... Un patient « oui, j'ai ça... et puis j'ai regardé sur internet... euh... alors effectivement j'ai sûrement ça docteur, qu'est-ce que vous en pensez ? »

→ Quel était le motif ?

Je n'ai pas d'histoire précise en fait ; « oui j'ai vu sur internet que... » oui ça arrive assez souvent, « alors je voudrais une IRM, un truc, un machin... » donc t'es obligé de discuter un peu le bout de gras en disant : « Oui, bon internet c'est bien, c'est une base de données euh... bon après pour s'y retrouver.... Euh dans des domaines qui ne sont pas les nôtres on a besoin d'aide et donc je suis là pour ça et on va en parler. » mais il y a pas eu de choses ni conflictuelles ni... mais bon, on sait que les gens y vont « s'informer » dans ce grand micmac qu'est internet. En même temps, on est les premiers à le faire aussi.

→ Quelle attitude adoptez-vous ?

Plutôt neutre et explicative qu'agressive. Quand t'as un patient en face de toi de toute façon, tu ne peux pas te permettre de... donc euh... Non c'est pas.... Ça ne pose pas de problème majeur. Ça peut m'agacer intérieurement mais ça se gère plutôt dans le calme.

→ Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?

Pour certains chroniques probablement, autrement je suis pas sûr.

→ Pourquoi ?

Impliqué, je sais pas. A partir du moment où on cherche une solution au problème, on va aller glaner à droite à gauche euh... par contre, le chronique, lui a beaucoup plus d'informations sur sa pathologie. Il va essayer effectivement de tirer le meilleur partie de tout ce qu'il peut glaner tant vis-à-vis de nous que sur internet ou du spécialiste. Sur un truc tout venant, je suis pas sûr. Le type qui va dire : « Tiens j'ai un bouton, je vais voir sur internet ; ah Docteur, j'ai un bouton euh... ça doit être ça. ». Oui ou pas... mais l'implication en tant que telle, moi elle me paraît plus concerner les gens qui sont atteints de pathologies chroniques.

→ Dans l'exemple des pathologies chroniques, quel est le bénéfice pour le patient ? Et pour vous ?

Hum... ben j'en sais rien. Il y a un domaine bien particulier où ça me prend la tête par contre, c'est l'exhibition de, de ...de ce qui est autour de la fibromyalgie et tout le cirque qu'on peut en faire à droite et à gauche, et là les gens par contre, ils sont très... ils sont très à l'affût de... mais en même temps, on n'a pas de solution pour eux, donc effectivement ils essaient d'aller chercher là où ils peuvent.

→ **Et pour vous ?**

Éventuellement ils peuvent nous... oui nous informer nous aussi de petites choses dont on est pas nécessairement au courant et sur lesquelles on va aller se renseigner éventuellement après.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Pfff... Ça m'emballe pas plus que ça. En tout cas moi, je n'ai pas ce ressenti en face de mon patient. Le patient qui vient en disant « j'ai regardé sur internet, j'ai ça, je veux ça... » ca m'arrive jamais. Heureusement d'ailleurs !

→ **Pourquoi ?**

Parce que je crois que ça m'agacera prodigieusement, pas toi ?

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

....

Par rapport à la demande patient ?

→ **Oui**

Pas grand-chose. Par contre, mes informations à moi sur certains sites pour aller glaner les renseignements complémentaires ou une aide... ou une aide à la prise en charge euh... temps en temps, ça m'arrive mais c'est pas nécessairement parce que le patient y sera allé sur internet.

→ **Au début de votre installation, il n'y avait pas encore internet, quelle est l'évolution de votre prise en charge par rapport à nos jours ?**

Une évolution... oui peut-être dans la mesure où il y a un meilleur accès à l'information globale et de la part du patient et pour moi aussi parce qu'il est facile d'aller consulter des sources en ligne.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ **Que ressentez-vous ?**

→ **Que lui dites-vous ?**

Je ressens rien de spécial, après tout dépend de la manière dont c'est présenté euh... mais en général, j'explique au patient qu'internet, c'est une base de données brutes, qu'on peut y trouver de tout, que moi demain je peux trouver les plans détaillés d'un 747 mais comme j'ai pas été formé en aéronautique, je saurai rien en faire et que pour eux, il en est de même.

→ **En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?**

Pas nécessairement, pas nécessairement à partir du moment où on a posé clairement les choses et sur le rôle d'internet et sur mon rôle à moi ici. Je ne suis pas sûr, je n'ai pas l'impression.

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires sur internet après la consultation ?

Ils peuvent le faire, en général, ils me le disent pas.

→ **Les dires d'un confrère ?**

On revient à ce qu'on disait juste avant euh... on remet d'équerre en disant : « effectivement le spécialiste a été formé, il a des clés d'un décodage que vous n'avez pas par rapport aux sources de renseignements internet. ». On explique.

→ **Jamais de contradictions ?**

...
Non... non

6. Que signifie le HON Code ?

Je ne sais pas du tout... je ne sais pas.

7. Quelles sont vos suggestions ?

Mes suggestions ?

Qu'il soit fait éventuellement un... comment dirais-je...qu'on est... mais je crois que c'est déjà le cas je crois... qu'on est des accès grand public bon, qui valent ce qui valent, après les forums c'est encore pire, qui soit séparés effectivement des accès... des accès professionnels ; ça ça me paraît plutôt une bonne chose. Alors après, est-ce qu'on peut contrôler ce qu'est mis là-dedans, je ne sais pas, est-ce que ça a un intérêt ? Je pense qu'on est pas à même de le dire. En tout cas, si c'était contrôler, qu'on s'arrange au moins pour que tout ce qu'on y trouve reste pertinent parce que... parce qu'on trouve tout et son contraire en changeant de site quoi.

Voilà, voilà....

→ **Autres choses ?**

Je sais pas, l'avenir nous dira comment ça va... comment on va le vivre en fonction de que qui.... Mais bon, pour l'instant... Pour l'instant, moi je suis un gros utilisateur du web aussi, la démarche d'aller y glaner les informations ne me choque pas euh.... Sauf qu'effectivement, on trouve vraiment tout et qu'il est pas évident d'y faire le tri pour l'individu lambda.

Fin de l'entretien :

Ça m'énerve les patients qui vont regarder sur internet mais ils me connaissent donc il ne s'aventure pas à m'en parler.

ENTRETIEN 3

Au cabinet, le 11/07/2016, 24'31

Femme, 38 ans, semi-rural, année de thèse 2007, année d'installation 2007, exercice en groupe (4)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé avec un patient lors d'une consultation.

Euh...m... je réfléchis... (sourire)... je suis en train d'essayer de me rappeler quand est-ce que... on en a parlé. Ah ben si ça y est c'est bon oui... c'était alors, c'est une consultation du voyage. Donc c'est toute une famille qui part en Guyane..., avec la maman qui allaite son

dernier bébé et donc on fait une consultation du voyage où on a... donc je leur ai... c'est moi qui leur ai dit que je vérifie sur le site... je peux dire le site ? Institut Pasteur voyage, les vaccinations, la prévention de Malaria etc... enfin de ... d'antipaludéens pour euh... et puis vérifier parce que par rapport à la maman, l'allaitement, la vaccination de la petite etc... ouais tout... j'ai tout fait tout ça, donc c'était la semaine dernière. Donc c'est moi qui leur dit, pendant la consultation, que j'allais regarder ; j'ai regardé pendant la consultation. (Rire)

→ **Comment ont-ils réagi ? Ont-ils été surpris ?**

Très bien... enfin voilà.

Là c'était pour quelque chose d'assez pointu, assez exceptionnel donc je pense que...

→ **Avait-ils regardé avant sur internet ?**

Non, je crois pas. Ils ne m'ont pas dit qu'ils avaient regardé avant en tout cas.

→ **Quel était votre état d'esprit au moment où vous avez dit que vous alliez regarder sur internet ?**

Ben que je vais rechercher l'information mise à jour et adaptée à cette situation précise. Et je leur ai même cité qu'il y avait des sites de référence, par exemple Pasteur voyage où on pouvait aller se référer pour des conseils anti-paludéens, pour le traitement contre le paludisme etc... quoi... et je leur ai montré, on a recherché ensemble, enfin, j'ai recherché mais ils étaient au courant. Et je leur ai expliqué que c'était pour prendre les recommandations mises à jour... voilà par rapport à cette situation parce que ça change tout le temps et que (rire) ... on peut pas tout savoir.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Euh... Ils viennent quand même nous voir donc ils ont besoin quand même de notre expertise (rire) mais effectivement ça nous arrive d'avoir des gens qui nous disent « Voilà, j'ai regardé sur internet, ça m'a inquiété ou je préfère venir savoir ce que vous en pensez... » et après, là on peut en parler ; des fois dédramatiser. Souvent, ils sont beaucoup plus inquiets que rassurés parce qu'ils voient forcément le pire. Après moi ça me rassure de me dire que quand même ils viennent nous voir pour savoir ce qu'on en pense tout compte fait et ceux qui viennent pas nous, ne viennent pas nous voir hein... Ceux qui viennent nous voir du coup... Moi, je suis pas contre l'information mais je pense qu'il faut par contre aiguiller vers... des informations fiables, essayer comme pour les enfants leur apprendre sur quel site ils peuvent avoir confiance ou pas confiance et peut-être qu'ils ont trouvé des informations... Il y a des gens qui ont des maladies orphelines, des gens qui connaissent beaucoup mieux que nous-même, ils connaissent mieux leur propre pathologie et sur ça... enfin ils ont des forums entre-eux etc... des régimes alimentaires particuliers sur des vrais diagnostics avec des vrais trucs ; ça peut apporter un plus au patient comme à... parfois ils nous apprennent des trucs... mais il faut juste pouvoir bénéficier d'informations fiables, bien les aiguiller comme ça...

→ **Quand ils abordent ce sujet, quel est votre état d'esprit ?**

Euh... je ne suis pas forcément en opposition, je suis plutôt à l'écoute...après en fonction de ce qu'ils vont m'apporter comme information, là, je peux être critique mais je ne suis pas en opposition par rapport à ça.

→ **Par exemple, quelle critique ?**

Critique négative ou positive mais je peux porter un jugement par rapport à l'information qu'ils ont eu qui peut être fiable ou pas fiable, vrai ou pas vrai ou... raisonnable ou pas raisonnable en termes d'arguments de fréquence par exemple ou... j'ai une boule là, c'est pas forcément un cancer, ça peut être autre chose voilà, donc rediscuter... mais ça

peut être un support de discussion. Ça me fait pas tellement peur internet (rire), je suis désolée, il doit y avoir des gens qui sont...

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

...

Alors, sur la formulation de la question c'est par rapport à l'apport d'internet ; pour moi-même ou pour le patient ? pour la relation que ça a avec le patient ?

→ ***Par rapport à la relation...***

Euh... pas forcément...

J'en sais rien en fait... euh... pas forcément non. Non, je pense que je vais pas forcé... que je vais pas modifier mes comportements. Moi je vais pas modifier mon diagnostic ou ma conduite à tenir si le patient regarde sur internet si c'est lui qu'a été cherché l'information. Je vois pas d'exemple où... où ça modifié ma conduite, par contre quand moi je m'en sers, ça modifie ma conduite mais c'est différent ; donc c'est une autre question.

→ ***Donc pas de conséquences ?***

Non, je pense pas que le fait que les patients regardent sur internet influence mon jugement ou ma conduite à tenir avec eux. Non, pas de conséquences.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ ***Que ressentez-vous ?***

→ ***Que lui dites-vous ?***

Que ça me dérange pas et que je trouve ça très bien qu'il s'intéresse à (rire)... à son sujet quel qu'il soit, et qu'après... il faut quand même parfois se méfier et que c'est de notre compétence de pouvoir juger de l'information. Je préfère qu'il m'en parle, que je puisse lui apporter mon avis. Oui...

→ ***Autre chose ?***

... je les encourage pas forcément à aller regarder sur internet par contre quand eux... voilà quand eux ils vont regarder, je préfère leur dit qu'ils choisissent des sites relativement de confiance ou je peux leur donner des adresses sur des réseaux ou comment arrêter de fumer, les trucs avec le tabac etc... leur donner vraiment des sites internet fiables comme ça ils peuvent aller chercher l'information sur des endroits qui sont plus appropriés. Voilà, donc je leur donne des conseils, on peut dire ça comme ça et après je ... quand même je... j'essaie de faire passer le message que la capacité de jugement, elle nous appartient quand même par rapport à un diagnostic etc... qu'il vaut mieux voir un professionnel de santé.

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

Non pas forcément, parce qu'il y en a qui apporte un article de journal parce qu'ils ont lu ça etc, donc ça peut être un support de discussion ou apporter une information complémentaire pourquoi pas... ou alors donner les moyens d'avoir des informations complémentaires mais ça ne perturbe pas le déroulement de la consultation. C'est pas une situation triangulaire avec l'ordinateur, ça reste une consultation normale avec le patient avec un atout supplémentaire qui peut être ça, comme ça pourrait être un examen complémentaire, comme ça pourrait être... je pense.

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient les dires du médecin sur internet après la consultation ?

Ils ont raison (rire)... On les a tellement baratinés pendant des années (rire) voilà... enfin moi je pense qu'il faut... il faut expliquer aux gens les choses, il faut leur apprendre les choses... c'est LEUR santé, c'est eux, c'est leur pathologie ou pas pathologie d'ailleurs,

ils peuvent être en bonne santé. Plus ils auront des informations et plus ils seront en capacité de juger d'eux-mêmes quoi... Moi ça me gêne pas que les gens connaissent pleins de choses, on n'a pas la science... verticale. C'est les aider à faire en sorte que eux soient mieux dans leur état de santé et que si ils peuvent trouver des informations comme ça, c'est bien. Si ça les aide...

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Parfois oui... mais en général non. Parfois oui, il peut y avoir toujours quelqu'un pour nous titiller mais en général non. En général, c'est plutôt parce qu'ils ont besoin d'un... soit d'informations soit de conseils ou soit de... non, si c'est ça d'informations ou de conseils principalement.

→ ***Après une consultation ?***

Après ou... pas forcément après une consultation ou avant même sur un...enfin moi là j'imagine plus sur truc au niveau chronique quoi...

→ ***Car là, la question : il vérifie vos dires après la consultation ?***

Alors ça je crois qu'ils le font mais qu'ils ne nous le disent pas. (Rire)

Pour le coup, j'ai jamais eu des patients qui m'ont dit qu'ils avaient vérifié ce que quelqu'un, un confrère avait dit sur internet. C'est plus quand ils connaissent pas, quand ils savent pas, quand ils ont eu un résultat de scanner, un truc comme ça, qu'ils vont chercher parce que en attendant notre avis parce que ils ont peur, ou alors sur les prises en charge chroniques de voilà, quel régime alimentaire quand j'ai une intolérance au gluten vraie, documentée ou quel... voilà. Et ça c'est des choses disons plus complémentaires que notre argument ou diagnostic ou de prise en charge. J'ai jamais eu le cas pour l'instant où quelqu'un m'a dit « un médecin m'a dit ça et j'ai vérifié sur internet et en fait, c'est vrai ou pas vrai. » Parce que je pense que quand c'est vrai, ben du coup, ils remettent pas... ils nous disent pas et quand c'est pas vrai, ils osent pas... je sais pas. Je sais pas, j'ai jamais eu le cas alors je sais pas.

→ ***Et comment vous réagiriez ?***

Alors je serai peut-être un peu gênée si euh ... (rire), si le patient et internet ont raison et que le confrère a tort... peut-être on demandera un avis, un autre avis... après si je pense que le confrère a raison et que internet a tort, là je me garderai... enfin là j'expliquerai bien que je... ça dépendra en fait... Si je pense que le patient, qu'internet a tort et a donné une fausse réponse au patient, c'est que voilà justement, il s'est trompé ou je sais pas, en tout cas il faut pas... il faut aller dans le sens de... de l'avis du confrère ou pas, enfin de l'avis qui est le plus juste et si internet a raison, et bien j'irai dans le sens d'internet. Il faut essayer de se remettre en question... ce qui est vrai quoi... Je sais pas, pour l'instant j'ai pas eu le cas.

Enfin, si on a eu le cas entre nous mais sans patient, ça compte ça ? Je te raconte juste pour rigoler. C'est un patient qui avait un truc là (sur le doigt) qui ressemblait à un botryomycome ; donc les infirmières disent quand même il grossit c'est bizarre. Elles le prennent en photo et le montrent à mon associé comme c'est le médecin traitant, il dit : « Oh, c'est un botryomycome. » et les filles, elles disent : « quand même ça grossit c'est bizarre et tout. » et la réunion d'après, à la réunion pluriprofessionnelle, elle reprend la photo : « quand même j'ai regardé sur internet, franchement ça ressemble pas vraiment à un botryomycome ; au début oui, mais maintenant non et tout voilà... » donc on a envoyé la photo à notre confrère dermato qui a fait : « Oh putain, c'est un mélanome. » Et donc là, l'infirmière a eu juste l'information par internet en fait parce que le truc avait changé de tête entre temps et que voilà... et donc du coup grâce à son avis sur internet, le monsieur a été opéré, il va bien... pour l'instant. Ça craint un peu l'histoire donc de temps en temps ça

peut quand même permettre de remettre en question des choses. Pourquoi pas ? Il faut savoir dire quand on s'est trompé.

→ ***Le fait que ce soit internet qui vous dise que vous vous êtes trompé ...***

C'est pas grave... Ce qui est gênant c'est qu'on se soit trompé, c'est pas comment on l'a su.

6. Que signifie le HON Code ?

Non, aucune idée.

7. Quelles sont vos suggestions ?

Je pense que, actuellement, comme on est encore « au début de tout ça », en tout cas, les patients y sont au début de tout ça, c'est un peu le bordel, bazar, on va mettre un mot gentil et donc comme il y a trop d'informations, c'est déstructuré et ils ont du mal à s'y retrouver et j'ai bon espoir qu'on puisse diriger la science au sens large et l'information, y compris médicale, sur internet dans des espèces de pôles un peu organisé avec des vrais sites pour que vraiment les patients... ça commence à venir, on commence à avoir des sites d'informations vraiment pour les patients avec de la vulgarisation scientifique, médicale qui soit relativement juste et je me dis que ça, ça pourrait les aider quand même, un peu... Après, il faut rester... c'est difficile d'adapter son discours aussi sur la toile comme dans la presse quoi... en fonction du niveau, du QI de chacun, jusqu'où on peut aller ? jusqu'où... jusqu'où c'est bien de savoir les choses quoi... en terme de pronostic, en terme de ... donc ça peut être bien et il peut y avoir le revers que c'est pas forcément bon toujours de tout savoir surtout pour les gens quand ils sont tout seuls, pas encadrés... parce que quand ils sont sur internet, ils sont tout seuls chez eux. On n'est pas à côté pour en discuter donc ils peuvent se prendre une information délicate sans avoir les capacités d'être entouré. Ça je pense que c'est difficile et c'est dangereux... Après pour ce qui est de la vulgarisation, de l'amélioration de l'état de santé de chacun, je pense que c'est bien sur... en prévention primaire c'est vachement important, en prévention secondaire ça peut être très important. Après sur les maladies rares, il peut y avoir des intérêts... pour aider les patients à se retrouver avec d'autres gens qu'ont les mêmes choses etc machin... Par contre les... les biais ou les difficultés, c'est de voir... oui c'est ça le devenir, le pronostic ; voir des patients plus graves que soi c'est toujours... délicat. Là, j'ai une patiente qui a une sclérose en plaques, qu'était pas trop mal, et depuis qu'elle appartient à un espèce de forum de groupe de patients de sclérose en plaques, elle est complètement déprimée parce que elle voit comment elle risquerait de devenir quoi, et en fait, elle ça la... pfff bouleversée complètement alors que tout compte fait, elle était pas si mal que ça avec sa petite sclérose en plaques. Dans sa tête, elle l'acceptait bien. Alors, ça peut être déstructurant pour les gens. Voilà, du coup je me suis dit : « est-ce que c'était vraiment bien qu'elle sache, qu'elle rencontre des gens, même par le biais de la toile, dix fois pire qu'eux et de voir qu'elle va que se dégrader. » Pourtant, c'est elle qui l'a cherché, qui l'a voulu, qu'était contente de tout ça. Donc, c'est un support comme un autre, avec le danger de la rapidité et de l'isolement quoi... voilà, avec les avantages que c'est quand même pratique, mis à jour, facilement vulgarisable. Ça peut être bien... voilà. Je dois oublier pleins de trucs mais... non ?

→ ***Selon vous, le patient est-il plus impliqué dans sa prise en charge ?***

Alors, le patient qui veut être impliqué dans sa prise en charge, il peut trouver pleins de moyens de s'impliquer dans sa prise en charge ; ça peut être la presse, ça peut être des revues, ça peut être internet, ça peut être des émissions de télé pourquoi pas... ça peut être des groupes de patients, des groupes de paroles, des machins etc... Et le patient qui, à mon sens, n'est pas très impliqué dans sa prise en charge, ne sera pas très impliqué dans sa prise en charge quelque soit... enfin voilà, après, après c'est à eux d'aller au niveau, de rechercher l'information qui veulent rechercher en fait ; donc, après tout, je pense que si quelqu'un cherche cette information-là, autant qu'il puisse y avoir accès relativement facilement et

sur des trucs biens, voilà ; et là dans ce sens, internet peut être intéressant parce que les patients peuvent, si ils veulent, rechercher une information qui les intéresse et peuvent la trouver ; ils peuvent toujours la trouver.

→ **Encore faut-il trouver des sites bien ?**

Voilà, et c'est là où je pense qu'il faut qu'on fasse des efforts tous... enfin tous, à grande échelle quoi, pour avoir des sites... mais ça commence à être pas mal. Il y a des sites de l'Inpes, de .gouv.fr, de pleins de trucs etc où ils peuvent commencer à trouver des recommandations, des choses... même sur Ameli, il y a quand même des choses critiquables mais il y a quand même pas mal de choses bien, et les gens si on leur dit déjà ça c'est pas mal... c'est pas mal. Et ça peut aussi corroborer nos propos, quand on explique aux gens des choses et qu'après ils voient sur internet, sur une feuille simple que ce qu'on leur a dit c'est pas que des bêtises, c'est aussi vrai, ça peut être un atout supplémentaire pour qu'ils se prennent bien en charge quand même. Il y a du positif dans pleins de choses, il y a quand même pas mal de positif dans internet même si effectivement il y a quelques dangers, quelques travers mais globalement... globalement moi je trouve que c'est du plus pour mes patients... et pour nous bien sûr (rire). On fait comme eux, des fois on va chercher des informations (rire...), faut pas se leurrer. Voilà, donc ça peut avoir sa place dans la relation triangulaire, en même temps que la relation humaine et le reste médecin-malade quoi... enfin patient.

→ **Autre chose ?**

...

Autre chose euh...

Non, essayer de vulgariser un peu des informations importantes... non, oui c'est ça. Oui c'est pas mal. L'éducation dans notre grosse rosace de médecin généraliste, dans le sens de l'éducation au patient, on pourrait même imaginer d'avoir des espèces de plateformes de choses sur lequel ils peuvent se baser, sur des références de vaccinations de l'enfant, de référence d'alimentation du petit enfant, sur des références de choses de prise en charge... l'activité physique au quotidien, même des petits trucs pour adapter l'éducation thérapeutique du patient avec pleins de choses simples que les gens puissent avoir accès à ça : améliorer notre alimentation, améliorer des choses qui toucheraient la santé sans trancher directement sur un diagnostic précis. Il pourrait y avoir des plateformes internet qui seraient vraiment...enfin vraiment intéressantes à faire et à mettre en place et sur lequel tout le monde pourrait avoir accès et puis après guider de manière, voilà les signes d'alerte... Les signes d'alerte, les signes d'alerte de... d'infarctus, d'AVC, etc... qu'est-ce qu'il se passe quand je fais ça ; il faut juste savoir reconnaître les signes et donner l'alerte, ça ça devrait être tout le monde, les petits trucs de PSE1, ah là le.... Je sais même pas comment ça s'appelle... le... les massages et premiers secours etc... ça devrait être de la vulgarisation qui devrait pouvoir circuler sur internet mais HYPER facilement pour que on puisse, faire en prévention quand même, en prévention primaire un maximum de choses et ça c'est des informations qui circuleraient très très bien sur internet. Je pense, ce serait pas mal en prévention de l'audition, de la vue, faire des petits tests rapides et des petites choses... c'est des atouts, des petites choses à développer. Voilà... après sur, oui le diagnostic, la prise en charge etc, il pourrait y avoir des informations en modulant que quand même ça reste un métier et que c'est pas un ordinateur... on est scientifique mais... voilà il y a des choses qui ne peuvent pas être remplacées je pense quand même (rire)... et annoncer une maladie grave, c'est mieux de le faire les yeux dans les yeux, en tenant la main du patient que... après y a des choses heureusement beaucoup plus simples mais non, non c'est important... ça peut être une place importante et qui nous aide quand même... qu'aide le patient en fait et qui nous aide aussi du coup. Voilà... j'ai dû encore oublié pleins de choses...

Fin de l'entretien :

Mais effectivement moi, parfois je leur donne mes adresses de sites internet : LeCrat, pasteur voyage...

ENTRETIEN 4

Au cabinet, le 21/07/2016, 24'05
Homme, 54ans, urbain, seul avec 1 collaborateur, année de thèse 1989, installation 1989

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

M... il y a pas très très longtemps, c'était euh... Ça devait être hier... donc c'est un patient qui avait euh... qui avait vu sur internet, les...comment dire... l'influence du jus de pamplemousse sur certains médicaments. Voilà... donc je sais pas pourquoi il avait regardé ça, il était tombé là-dessus et... en listant, il avait regardé que, effectivement, son traitement qui était de l'Exforge® avec de l'amlodipine dedans avait une interaction avec le jus de pamplemousse, le cytochrome P450 je crois, donc voilà... et je lui ai confirmé. Donc c'était une nouvelle information plutôt intéressante pour lui comme pour moi.

→ *Comment vous est-il apparu quand il a avoué avoir recherché sur internet ?*

Avouer, c'est pas le bon mot. Je sais pas, il avait regardé, enfin je sais pas, il a dû euh... par curiosité... il recherchait pas spécifiquement ça d'après ce que j'ai compris, il a dû tomber je sais pas sur interaction jus de pamplemousse/médicaments et après, par curiosité, il a été voir et puis il a vu que son médicament enfin un de ses médicaments était dans la liste et puis là, il m'en a parlé en consultation.

→ *Quelle attitude avez-vous adoptée ?*

Ah ben j'ai vérifié parce que j'avoue que... autant je connais certains médicaments que l'Exforge® je savais pas donc j'ai vérifié, je lui confirmé et puis... et puis voilà.

→ *Vous avez vérifié devant lui ?*

Oui bien sûr.

→ *Sur internet ?*

Oui, oui, oui... enfin sur monographie Vidal... et c'est marqué dedans. Voilà, ça c'était la dernière fois.

→ *Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?*

Oui, oui nécessairement.

→ *Quel était le bénéfice pour le patient ?*

Ah... je sais pas s'il en a tiré un bénéfice, c'est pas... peut être rassuré sur l'innocuité de la chose ; ça augmente la biodisponibilité donc on fait ça... ça augmente l'efficacité du médicament, on risque de faire des hypotensions

→ **Et pour vous ?**

Dans ce cas-là, oui, parce que là j'avoue que je ne savais pas donc... (rire) dans ce cas-là, oui. Dans ce cas-là hein... c'est pas vrai pour tout...

→ **C'est-à-dire ?**

Oh ben pfff... je sais pas, il y a des fois, là, là, c'est sur un exemple précis de médicaments... après sur des pathologies des fois c'est un petit peu... quand ils arrivent avec un diagnostic tout fait parce que ils ont regardé : qu'est ce qui peut donner de la fièvre ? les maux de tête ou des choses comme ça... c'est pas toujours positif quoi... c'est-à-dire ils arrivent avec un diagnostic fait, on leur pose des questions, on voit très bien qu'ils répondent pas à nos questions... qu'ils essaient de se remémorer ce qu'ils ont lu et euh... fait que les consultations sont un peu longues, on avance pas et euh... c'est pas toujours positif mais j'ai rien contre internet, tout dépend de l'utilisation que les patients en font. Je leur dis toujours.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Oh c'est une question ouverte et large auxquelles on pourrait apporter pleins de réponses ; on peut disserter... pfff je sais pas, il y a pleins de cas de figures, je ne peux pas répondre à une question comme ça. A mon avis, c'est trop vague comme question mais euh...

→ **Par rapport à votre pratique ?...**

Ben, j'ai tous les cas de figure... je sais pas... à la fois ça peut être positif dans le sens où ça va les conforter dans ce qu'on leur a dit ou ce qu'ils auront entendu dire des choses comme ça. Après ça peut être aussi très négatif dans le sens où ça va les orienter forcément vers une pathologie qu'ils n'ont pas forcément d'ailleurs parce que quand tu prends l'exemple de la fièvre, ça peut être une virose, ça peut être un cancer... qu'est-ce que vous en faites ? voilà, c'est... moi je leur dis toujours, c'est pas les ordinateurs qui font les diagnostics et la médecine... c'est encore l'interrogatoire du médecin, l'expérience et surtout l'examen du médecin donc sinon ce serait bien, moi je serai sur mon vélo, les ordonnances sortiraient toutes seules. Donc voilà, ça peut être très positif comme très négatif ; tout dépend de... tout dépend de la psychologie du patient, de... de ce qu'il a lu, compris, de ce qu'il attend, de son angoisse... c'est pas... je peux pas être plus précis.

→ **Pensez-vous qu'internet angoisse le patient ?**

Oui, un petit peu, je dirai... un petit peu.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

...

Non, ça j'aurai pas beaucoup d'idées...

→ **Est-ce que le fait qu'un patient qui arrive un diagnostic ou des hypothèses influence votre prise en charge ?**

Ah non, non, non... il faut justement essayer de se détacher de ça... toujours se remémorer ce que nous ont appris nos maîtres, à faire au moins 3 hypothèses diagnostiques avant de poser un diagnostic donc euh... le patient arrive avec un diagnostic, je vais forcément dire : « oui, oui ça doit être à peu près ça... » donc non, non. Moi je l'écoute, si possible avec empathie... mais voilà j'essaie toujours... justement la difficulté des gens qui arrivent avec un diagnostic qui soit par internet ou par autre chose ; il y a des gens qui arrivent, ils ont pas regardé internet, ils sont sûrs qu'ils ont comme le voisin hein... ou comme je sais pas qui et la difficulté c'est d'arriver à les interroger de façon neutre et large pour essayer de refaire un interrogatoire positif c'est-à-dire une douleur, quelle type de douleur etc... parce que quand les gens arrivent en disant : « c'est le cœur... » ; très bien mais... peut

être reprendre les choses à zéro sinon on fait des conneries quoi... on passe à côté. Donc après, que ce soit internet ou pas... c'est peut-être un peu plus marqué avec internet parce qu'ils ont pleins d'infos quoi mais euh.... Moi j'essaie justement enfin... je me laisse jamais influencer.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

Ben moi j'essaie de pas faire d'opposition c'est-à-dire qu'ils me disent : « qu'est-ce que vous en pensez ? » ben je dis : « c'est très bien, l'information...la démocratie etc... après vous venez me consulter donc prendre MON avis et moi je vais vous donner MON avis quoi... et il sera d'accord ou pas d'accord avec ce que vous pensez ou avec internet » donc moi je me laisse pas du tout influencer par ça quoi. Alors, c'est un peu plus difficile parce qu'ils arrivent déjà... il faut des fois argumenter en leur disant : « ben non, ça peut pas être ça ; le cœur, vous l'avez lu, ok mais moi je vais vous donner des arguments contre en disant ça peut pas être ça. » Alors c'est vrai que des fois ça peut être une consultation un peu plus longue en sachant que le public qui va consulter sur internet et qui arrive avec un diagnostic c'est souvent un public qui est déjà pas si facile que ça... c'est-à-dire c'est pas le sujet lambda, ça va être l'instit, le prof qu'est déjà à l'origine, un peu plus pénible à gérer au quotidien que le sujet lambda... ma femme est dans l'éducation, je peux vous en parler (rire) donc voilà...

→ *En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?*

Ah ben... s'il le verbalise, s'il est sûr d'avoir un diagnostic, oui, c'est une consultation différente mais... je suis pas sûr qu'elle soit plus différente parce qu'il a vu internet que il arrive parce que il dit : « j'ai ça, parce que mon voisin a la même chose, et que je veux le même traitement ou je veux que vous me fassiez faire le scanner comme mon voisin a eu... » C'est tout aussi difficile à gérer. Ce qui est difficile à gérer si vous voulez, c'est pas le fait qu'il ait regardé internet ou qu'il ait lu un article dans la presse ou qu'il ait vu son voisin ou parlé avec son voisin qui lui a dit « oh... mais attention tu dois avoir... moi j'ai eu la même douleur et je suis sûr que tu as la même chose que moi... » ça voilà... quand ils arrivent avec un diagnostic tout fait ou une idée préconçue en tête, ça c'est difficile à gérer... enfin pour moi en tout cas. Après, la source d'information que ce soit internet ou autre chose, je suis pas sûr que ça change grand-chose.

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Pfff... alors je dirai que c'est inéluctable, naturel, ça commence déjà chez le pharmacien où votre ordonnance fait souvent démonter par le pharmacien ou la bonne préparatrice qui dit : « Houlà... ça c'est un petit fort... houlà, là il vous en a mis 2, je vous conseille d'en prendre qu'un... » Voilà, en général, ça commence chez le pharmacien... j'ai rien contre les pharmaciens mais c'est de l'expérience vécue. Ça d'ailleurs, il faudra vous en méfier, vous verrez... quand vous avez un traitement qui marche pas bien, interroger bien votre patient pour savoir s'il a bien pris comme vous lui avez dit, quand etc... et vous verrez que de temps en temps... il vous dira : « ah mais oui, le pharmacien m'a dit de pas prendre ça etc... » ou la préparatrice. Vous n'avez pas de famille préparatrice ou pharmacie, non ? Donc après, qu'il aille regarder sur internet, moi ça me dérange pas, ils font ce qu'ils veulent de toute façon.

→ *Et comment vous réagissez quand un patient vient en disant qu'il a vérifié sur internet les dires d'un médecin, que ce soit un confrère, un spécialiste ?*

Alors moi je suis toujours très confraternel donc je me permets jamais de dire du mal d'un confrère etc... je... je... dans ce cas-là, moi j'ai un petit peu une pirouette c'est-à-dire je dis toujours : « à un moment donné, on vous a dit ça parce que c'était comme ça, les choses ont changé... vous allez peut être mieux, ou vous allez peut être moins bien ou entre

temps votre état de santé a changé et voilà ». Et, quand ça concerne un confrère, si les gens insistent, je leur dis : « et bien écoutez, c'est pas moi qui ai pris cette décision, c'est pas moi, donc retournez voir le confrère, discutez-en avec lui. Voyez pourquoi il vous a dit ça à tel moment... je ne sais pas. ». ça faut faire attention d'être déontologique et puis... l'expérience toute jeune que vous avez, que j'ai vécu hein, quand on est aux urgences, interne, qu'on voit arriver un malade, on se dit : « mais qu'est-ce qu'il a foutu le médecin en ville, c'est incroyable, il a même pas vu ça... ils sont nuls machin... » et puis après, quand vous passez que vous êtes remplaçant, vous vous apercevrez que c'est beaucoup plus difficile quoi...

Moi j'avais un de mes vieux maître qui était un grand professeur de chirurgie, qui disait toujours : « c'est très difficile d'examiner », il opérait beaucoup de mou et il disait toujours : « c'est très difficile d'examiner un malade à 2h du matin avec 40Watts au-dessus de la tête quand on a déjà pas bien dormi, que le matelas est défoncé et euh... c'est beaucoup plus facile de l'examiner aux urgences avec de la lumière... un chef de clinique et un interne. » Ca veut tout dire, super avec les généralistes, et ils aimaient beaucoup les généralistes, c'est Pr Brison voilà...

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Oui.

→ ***Pourquoi ?***

Parce que la société évolue, on ne cesse de casser du médecin, du machin, du truc donc euh... donc l'image du médecin... ce qui n'est pas une mauvaise chose hein, l'image du médecin descendu de son piédestal, c'est pas plus mal. On a plus de blouses blanches, on a moins de grosses voitures, moins de grosses maisons parce que d'abord on n'est qu'à 23€... bon ça je vous casse le moral je sais... (rire) mais c'est la vérité et ça changera pas beaucoup... et puis, euh qu'est-ce que vous me disiez ?

→ ***Est-ce que le savoir et le discours du médecin sont remis en question ?***

Oui... et puis voilà, c'est la société actuelle, il y a pleins d'informations donc les gens se renseignent... moi ça me paraît naturel, je ne suis pas du tout contre ça quoi... je veux dire... et à la rigueur, ça va dans le bon sens à partir du moment où après on garde, chaque médecin garde une éthique c'est-à-dire en fait il faut... on est pas là pour dire oui, on est pas là pour dire Amen, on est là pour donner un avis. Les gens qui ne sont d'accord, c'est simple, ils vont voir un autre collègue, c'est pas compliqué. Moi j'ai toujours mon doyen Pr B... il disait toujours : « vous êtes pas là pour être gentils, vous êtes là pour être compétents. Un arrêt de travail ? si vous estimez qu'il est pas utile, vous ne signez pas l'arrêt de travail, vous êtes pas là pour faire plaisir aux gens. » Moi, j'ai toujours gardé ça en tête, on est pas là pour faire plaisir aux gens, on est là pour dire : « voilà, il faut arrêter de fumer... »

Pourquoi est-ce que les médecins sont toujours un peu vip ondé et tout ça... qu'est-ce qu'on fait ? On leur dit : « faut maigrir, faut arrêter de fumer, faut pas picoler, faut pas manger gars, faut pas manger de sucre, faut prendre des médicaments... » Si on se remettait nous à l'envers, ah oui parce que... vous arrivez comme ça vous dites : « oui, j'ai un peu mal à la tête tout...

- Ben oui, vous êtes trop gros, vous bouffez de trop, vous picolez, vous fumez machin... vous prenez la pilule. C'est pas bien tout ça !

Il nous casse les pieds celui-là ! vous voyez ce que je veux dire... donc, que les gens s'informent tout ça, c'est la société, ben c'est bien. Après, ça va pas forcément influencer notre discours, c'est à nous de garder une éthique et un professionnalisme, après les gens sont libres. Moi quand je dis à quelqu'un : « il faut que vous preniez un traitement », je vais pas aller vérifier s'il le prend. Moi des fois je leur dis aux gens, je vais pas tous les matins aller vous le mettre dans la bouche le traitement ; vous le prenez, vous verrez dans les consultations il y a des gens qui viennent, et à la fin de la consultation, vous avez fait un

diagnostic, ils sont contents parce que vous avez trouvé ce qu'ils ont, et vous leur dites : « voilà, vous allez faire ça, ça et ça, prendre ça, ça et ça.

- Ah non, docteur, moi je veux pas de ça.

- Ah bon ! c'est pas grave, je vous fais l'ordonnance, vous faites ce que vous voulez. »

Les déprimés, ça c'est un grand classique. Les gens qui dépriment, vous faites le test d'Hamilton... « C'est quoi que vous me donnez ?

- Un antidépresseur, un anxiolytique etc...

- Ah non, j'en veux pas...

- Ben écoutez, moi j'ai rien d'autre à vous donner, allez un psychologue aussi bien sûr, enfin en même temps, vous faites ce que vous voulez.

Voilà, qu'est-ce que vous voulez faire de plus ? Vous voyez ce que je veux dire donc après que les gens s'informent etc... à nous par contre de rétablir des contre-vérités c'est-à-dire que il y a des tas de... bêtises, j'allais dire autres choses, qui trainent sur internet ou des préjugés que les gens ont, que ce soit internet ou autres choses, après c'est à nous de remettre un petit peu les choses dans l'ordre, leur dire : « non voilà, c'est pas comme ça... » des trucs comme ça mais après les gens sont libres. Ça s'appelle une consultation, c'est prendre avis une consultation, c'est pas imposer aux gens quelque chose. D'ailleurs, plus on impose aux gens, moins ils le font. Donc dans les consultations, moi j'aime bien discuter avec les gens, j'aime bien discuter de leur truc après, ils ne m'auront pas, c'est-à-dire que je leur dis : « non, non, c'est comme ça, vous pensez ce que vous voulez, vous avez lu ce que vous voulez, vous avez regardé ce que vous voulez, c'est comme ça, après vous faites ce que vous voulez. » Et puis voilà, faut qu'on garde notre éthique donc internet ou autre moyen de communication ne doit pas... entacher l'éthique du médecin.

6. Que signifie le HON Code ?

Ouais, ça c'est euh... ça veut dire que c'est euh... comment dire... une commission euh... ça été vérifié... j'ai, j'ai... j'ai pas le mot... et si vous m'aidez. (rire) Euh comment dire ? ça veut dire que ça été vérifié, enfin que la source a été vérifiée je crois mais je saurai pas vous dire exactement les termes, je les ai pas... c'est comme le monde du nom et du prénom...

7. Quelles sont vos suggestions ?

Oh ben alors là... non, non mais alors je vais vous faire une double réponse.

Il faudrait vérifier la source donc il faudrait des, des... des sites d'informations qui soient référencés voilà ça doit être ça hein... des référencement de sources d'informations etc.. mais j'y crois pas. Je veux dire vous avez internet c'est la foire, la foire... au fourre-tout quoi c'est... toutes les conneries, je le dis là, toutes les conneries trainent sur internet donc après, on peut pas... enfin je veux dire c'est, c'est... c'est impossible de vouloir encadrer internet, on le voit bien. On le voit actuellement, ben voyez avec le djihadisme, machin et trucs, c'est impossible. Internet c'est devenu... en plus moi je connais pas mais j'entends parler de temps en temps, vous avez... je crois qu'il y a un internet obscur, vous pouvez acheter des armes, voir des pratiques... ah si, si, si, renseignez-vous, je n'ai pas le nom, faudrait que je demande à mes enfants... vous avez un internet dit obscur mais ce n'est pas le nom, je sais pas quoi... alors pour y accéder, il faut déjà trifouiller pas mal internet mais là après, vous arrivez dans des choses totalement illicites hein... c'est vente d'armes, drogues... sexe je sais pas quoi. C'est vraiment des choses très très noires. Ça a un nom, on n'en entend parler de temps en temps... euh si, si mais c'est pas très répandu ça... donc autant je suis pro-internet, je trouve que c'est une source d'informations extraordinaire. J'en avais rêvé quand j'étais gamin, non, non pas internet, j'avais rêvé d'un truc comme ça. Moi j'étais toujours curieux quand j'étais gamin, j'adorais les... vous avez pas connu vous, vous êtes trop jeune... les Universalis... euh encyclopédie Universal. Si ? moi j'étais tout le temps fourré là-dedans parce que à chaque fois je pensais à un truc ou quand je parlais, tiens je me disais : « c'est quoi ? » alors j'allais voir, alors dictionnaire... mon grand-père qui était cantonnier au fin fond de la campagne, sur sa table il y avait toujours le gros

dictionnaire Larousse, il consultait sans arrêt son dictionnaire, il était... il était curieux et voilà j'ai dû garder ça de lui... et j'avais toujours rêvé d'un truc où je me disais : « ce serait génial si, à chaque fois qu'on sait pas quelque chose, on puisse avoir la réponse... » Je devais avoir 8 ans ou 10 ans, et voilà, et puis c'est arrivé quoi... Maintenant quand moi je sais pas quelque chose, je fais google machin et puis voilà... et puis encore j'y connais pas grand-chose et je trouve que c'est extraordinaire. Alors après il faut être très très méfiant sur la source d'informations quoi parce que il y a de tout... moi par exemple les forums... je sais pas si vous alliez sur les forums mais... moi je vais jamais sur un forum parce que ... enfin forum pour acheter quelque chose. Par exemple vous vous dites « tiens, un téléphone, tiens je vais acheter ça, Gigaset machin... tiens je vais regarder pour savoir si c'est bien ou pas bien... » c'est ça le forum, après il doit y en avoir d'autres des forums mais voilà... vous allez avoir 10 avis qui vous disent « il est très très bien, pratique machin... » et puis vous allez avoir 10 avis qui vous disent « à jeter à la poubelle » Et bien je fais quoi moi avec ça ? Voilà, c'est tellement vaste, tout le monde dit tout et n'importe quoi que ... voilà, donc source d'informations toujours quoi.

Pour les sites médicaux, moi j'essaie de trouver des sources d'informations genre euh... je sais pas... société de cardiologie française, société de gynéco machin... Le Prat... voilà. Moi je vais plutôt sur des trucs comme ça. Les gens n'y vont pas donc euh...il y a tout et n'importe quoi je pense. Voilà et donc je pense que... on pourra pas réguler ; il faut informer les gens en leur disant : « si vous allez sur internet, essayez de vérifier vos sources. » même nous, est-ce qu'on est compétent pour vérifier nos sources ? Comme Wikipédia, c'est génial Wikipédia, sauf que de temps en temps vous regardez, vous voyez que l'article est pas suffisamment documenté... que etc etc... et je suis très pessimiste pour l'avenir, ça va pas s'arranger mais bon...

➔ ***Donnez-vous des sites aux patients ?***

Ça m'arrive... oui, oui ça m'arrive, ben Le Crat par exemple euh... pfff... qu'est-ce que j'aime bien encore ?... Oui des trucs comme ça, basiques, je sais plus quoi, il y a un truc sur la diététique aussi pour les régimes... ou je leur donne aussi d'aller voir la HAS ou Ameli.

➔ ***Autres choses chez le sujet ?***

Non... non c'est intéressant, c'est bien, c'est bien...

ENTRETIEN 5

Au cabinet, le 03/08/2016, 32'05

Homme, 61 ans, urbain, année de thèse : 1983, année d'installation : 1987, exercice en groupe (4 médecins)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

Tout à l'heure, la consultation d'avant où j'avais une maman à qui je proposais une vaccination contre la méningite et qui a lu sur internet que le Méningitec® était dangereux pour la santé des enfants parce que il y avait un certain nombre de produits à l'intérieur qui faisait que le produit était dangereux. Voilà...

C'est la 3^{ème} fois puisque les 2 premières fois où on a parlé de ça, il y a une des mamans qui est venue avec un dossier italien de 500 pages décrivant tous les inconvénients du Méningitec®. Voilà, la dernière fois, c'est ça...

→ ***Quelle attitude avez-vous adoptée ?***

J'ai réagi tout simplement avec internet puisque dans le même temps, l'ARS et autre avaient fait paraître sur internet une mise à jour sur le Méningitec® disant qu'après étude le Méningitec® n'était pas dangereux. Donc je n'ai fait que reprendre le moyen d'informations de la maman pour lui dire que par le même moyen d'informations, elle aurait pu voir que ce qu'elle avait lu était maintenant faux.

→ ***Comment a-t-elle réagi ?***

Ben, elle a pris... je lui ai édité une page que l'on avait reçu, je lui ai donné et je lui ai dit : « Voilà les informations que j'ai en ma possession, maintenant vous réfléchissez, je vous fais l'ordonnance et soit on fait la vaccination, soit on la fait pas. » Alors 2^{ème} chose, elle m'a répondu en disant : « Est-ce qu'il y a une alternative à ce vaccin-là ? », Elle dit : « j'ai vu qu'il y en avait un autre », j'ai dit : « oui, il y en a un autre. » J'ai dit : « si vous voulez on peut faire l'autre, le principal c'est que votre enfant soit protégé contre la méningite peu importe par quel vaccin. » Sur ce qui est de la dangerosité du vaccin que j'avais au départ inscrit sur son carnet de santé, voilà les informations que j'ai et qui... et que ce sont des informations qu'on peut consulter parce que ce sont des informations publiques.

→ ***Vous lui avez donné le site internet ?***

Oui, on je lui ai édité la page ; dessus il y a le nom, il y a les coordonnées si elle veut se remettre dessus.

→ ***Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?***

Ah oui, complètement.

→ ***Pour vous, le fait de regarder sur internet est le signe d'une augmentation de l'implication ?***

Je sais pas si elle augmente mais je sais que cette maman est très impliquée donc est-ce que il y a 20ans sans internet, elle aurait eu la même implication ? J'ai tendance à penser que c'est probable, avec des arguments différents mais euh... elle aurait été aussi impliquée. L'internet en tant que tel, je trouve ne majore pas, n'est pas un signe de meilleure implication... euh ça peut être un signe de curiosité, ça peut être un signe de recherche... par exemple d'effets secondaires de produits, d'informations autour de sa maladie mais avant, les gens allaient à la bibliothèque chercher le Larousse médical, et ceux qui voulaient s'impliquer, pouvaient s'impliquer assez facilement malgré tout. Donc... donc je pense que le fait d'aller sur internet, euh... est un témoin de son anxiété par rapport au fait de prendre en charge son enfant, mais pas un témoin d'un surinvestissement de... de sa relation à son fils parce que c'est un petit garçon.

→ ***Quel était le bénéfice pour le patient ?***

Euh, je pense que c'est... que si on... l'internet au premier niveau a été plutôt anxiogène mais euh... si on sait parler d'internet et remettre les choses, on peut la renvoyer grâce à internet à des éléments qui vont la sécuriser puisqu'on est dans un monde d'image et de l'écrit, ils ont besoin... les gens ont besoin de voir de l'image et l'écrit et si on les renvoie sur des sites qui sont euh... je dirais avec... un semblant de modération et non pas des sites reliés à des agitateurs, on peut très bien utiliser internet au contraire pour apaiser.

→ *Et pour vous ?*

Ben je trouve que c'est bien. On est tous... on est malgré tout... internet c'est incontournable, on est dans le monde d'internet, faut bien faire avec, c'est parfait, c'est très bien. Je pense qu'on est de plus en plus dans la nécessité que le patient soit impliqué dans sa maladie, connait sa maladie pour qu'il comprenne pourquoi il prend des médicaments, qu'il sache quel est l'intérêt et les effets secondaires des médicaments parce que ils en ont et, qu'à des moments, il faut les arrêter alors qu'avant, les gens osaient pas nous dire parce qu'ils savaient pas si ça venait des médicaments ou pas. Là, ils peuvent nous interroger, ils peuvent nous aider à arrêter un médicament qui peut leur être toxique, ils peuvent nous aider à nous donner des signes qu'avant ils n'interprétaient pas comme en lien avec leur maladie, maintenant, ils peuvent interpréter et je trouve que pour... pour que le patient soit bien acteur de sa maladie, l'internet fait partie maintenant des informations indispensables. Je suis pas du tout gêné que les gens en sachent plus que moi sur leur maladie. Alors, à l'opposé pour moi, internet me paraît important parce que ça me permet facilement de me remettre à niveau sur des petites problématiques que je maîtrise moins bien avec le temps qui passe. Donc, moi je n'y vois que des avantages ; l'inconvénient, c'est quand ça marche pas. (rire)

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Oui, je fais pareil avec mon garagiste... je, je ... les patients arrivent très souvent avec déjà des éléments, en disant : « Voilà, j'ai vu sur internet, que ce que j'avais pouvait être ça, ça ou ça... » ; ils arrivent avec des éléments. Bon, c'est à prendre mais c'est ni pire ni moins grave que si c'était leur grand-mère qui leur dise : « T'as surement ça... », que la voisine de palier ou qu'il l'ai lu dans une presse grand public. Je dirai que... aujourd'hui, on a un petit peu... désacralisé l'information et c'est plutôt bien. Avant le médecin, il se cachait dans le cadre du pouvoir médical derrière sa blouse blanche et son stétho et personne n'avait accès aux informations médicales. Euh... c'était un domaine réservé et, le diagnostic, le traitement, ce qu'il fallait faire ou pas faire, tombait ex cathedra telle une bulle pour dire il faut faire. Aujourd'hui, les gens remettent ce pouvoir médical au travers de tas de choses, internet en fait partie et dans internet, différents sites d'obédience diverse peuvent leur apporter une certaine forme d'informations. Il faut savoir en discuter pour qu'ils vous en parlent puisque, de toute façon, ils vont regarder sur internet, de toute façon, ils ont un certain nombre de pratiques qui existent et si on les ignore, qu'on refuse d'en parler euh... c'est pas le meilleur moyen d'établir le dialogue. Il y a 10ans, les gens n'osaient pas nous dire qu'ils allaient voir un ostéopathe, qu'ils allaient voir un chiropracteur, qu'ils allaient voir quelqu'un qui était magnétiseur, étio-pathe ou iridologue... ils osaient pas nous le dire, ils y allaient quand même mais ils nous en parlaient pas. Aujourd'hui, ils nous... enfin moi ils m'en parlent et ça me permet de me recadrer à l'intérieur de ça et de reprendre un certain nombre d'éléments, que je qualifierai de scientifiques au sens qu'ils sont démontrés et reproductibles, pour reprendre la main et compléter le soin, en plus de ce que eux font de leur côté qu'ils auraient fait de toute façon. Internet, c'est pareil ; l'information, elle est importante, même si le médecin est plus... a plus le même positionnement vis-à-vis de ses patients parce que internet a désacralisé la fonction médicale en donnant accès, effectivement, à un certain nombre d'informations justes ou fausses... ou compréhensibles ou pas compréhensibles mais euh... ça permet au médecin de reprendre sa position parce que si il est lui-même modérateur ou l'initiateur de l'information sur internet que le patient peut trouver, il reprend sa position de soignant et d'aide au travers du parcours de soins donc je pense que l'internet, il faut se l'approprier, en commun avec le patient pour le guider et pour lui donner des explications sur ce que, manifestement il ne comprend pas toujours mais je pense qu'internet est bénéfique au bout du compte si on l'utilise avec le patient.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Alors, ça m'oblige à réfléchir davantage et à me tenir beaucoup plus au courant et être beaucoup plus au fait de certaines pathologies particulières qu'ont certains patients et qui sont pas forcément enseignées à la fac ou qu'on a pu ne pas revoir depuis des années. Euh... parce que ça évolue très vite et que le temps qu'un écrit ou qu'un livre ou autre sorte, c'est déjà balayé par de nouvelles choses et ça va beaucoup plus vite et, internet a changé ma façon de me tenir au courant de... de l'évolution des thérapies médicales ; sur les thérapies géniques, sur le traitement des cancers, sur différentes choses... euh ... des patients nous interrogent parce qu'ils vont regarder les médicaments qu'ils prennent, ils vont regarder différentes choses et si on a pas internet, on pourra pas forcément répondre à leur demande. Par contre, ça c'est dans le cadre de l'information, par contre dans le soin, internet nous donne une information sur le médicament à différents niveaux, sur son intérêt ou non-intérêt, et par contre, effectivement le patient va arriver en étant demandeur d'un certain nombre de traitements et d'un certain nombre d'examens. C'est pas très différent d'avant, le rythme est plus soutenu en terme de demandes mais la demande avant existait aussi par d'autres biais dont je parlais tout à l'heure, que ce soit les écrits ou les livres médicaux, les différentes choses qu'existaient soit à acheter soit en bibliothèque... c'est pas très différent, le rythme est plus important c'est-à-dire qu'on a plus de demandes émanant directement de l'information internet par contre, ma prescription ne changera pas beaucoup... euh, elle ne changera pas beaucoup dans la mesure où euh... bien souvent les informations qu'ont les patients sont des informations qui sont tout à fait pertinentes et euh... en tout cas dans notre clientèle qui a une relation avec le côté scientifique... je dirai là...euh qui est souvent là encore pertinente c'est-à-dire qu'ils sont capables d'analyser les choses mais je crois qu'il faut dire qu'un patient a lu sur internet que tel médicament, tel examen biologique, tel examen pouvait faire avancer les choses et que ça nous oblige à regarder nous. Oui, je dois reconnaître que, assez souvent, sa question est pertinente. Ça nous fait évoluer dans la mesure où ça nous fait sortir de nos habitudes thérapeutiques, de nos habitudes diagnostiques et ça nous pousse effectivement à être un petit peu plus au fait de ce qui se passe. Là-dessus, moi je trouve que ça a changé plutôt dans le bon sens ; ça ne crée pas pour moi une surconsommation. La surconsommation est plutôt créée par les médecins spécialistes qui, aujourd'hui, peut-être à cause d'internet, se couvre en demandant de plus en plus d'examens complémentaires pour être sûr qu'il n'y ait pas de reproches après.

➔ *Vous arrive-t-il d'être en opposition avec le patient à cause d'internet ?*

Euh... le « à cause d'internet » si on suppose que c'est leur seul mode d'information ce qui n'est pas le cas parce qu'ils ont, ils se renseignent auprès de leur voisin, de leur collègue de travail, de différentes choses qui ont pu eux-mêmes regarder internet ou avoir eu une information, mais effectivement, sur la demande d'un patient, il nous arrive d'être en opposition. Est-ce que c'est à cause d'internet ou est-ce que c'est à cause de leur perte de confiance dans le système médical et dans le système pharmaceutique qui fait qu'ils se posent beaucoup plus de questions qu'avant... euh j'en sais rien. L'internet, pour moi, n'est pas... c'est pas parce que un patient me dit : « je l'ai vu sur internet... » que je vais lui dire forcément : « euh... vous avez tort ». Internet, c'est ni plus ni moins qu'une bande de données, c'est un lieu d'informations, c'est le café du commerce, c'est un endroit où on échange, où vous avez des blogs qui sont souvent très intéressants pour les patients pour les soutenir moralement, où vous avez des âneries qui sont écrites comme dans n'importe quel système informatif donc c'est pas internet en lui-même qu'est générateur de conflits. C'est plutôt la façon dont les patients vont aborder leur demande, si elle ne correspond pas à l'idée que je me fais de la démarche qu'on doit avoir. Mais tout se négocie.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

Euh... je, je... vous pouvez répéter la question ?

→ *Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ? Que ressentez-vous ? Que lui dites-vous ?*

Alors euh... ce que je ressens, rien parce que, moi sur n'importe quoi je vais sur internet donc il fait comme moi donc euh... bon. Je ne ressens pas de blessures narcissiques majeures. Par contre, j'essaie de lui demander, savoir si il va, sur quel genre de sites il va, si euh... et comment est-ce qu'il formule sa demande sur internet pour avoir des informations sur sa maladie, première chose, et puis, je lui donne quelques explications sur les informations qu'il a pu avoir. Mais sur le fait qu'il aille sur internet, ça change absolument pas mon comportement, j'en parle librement en lui disant : « Vous avez bien raison, informez-vous sur ce qu'il vous arrive. » Après, on recadre l'information qu'il a pu trouver par rapport à ce que moi je pense de son problème.

→ *Vous le guidez dans sa démarche ?*

Tant que faire se peut ; pas toujours. Pas toujours parce que, au bout du compte, il est venu avec internet sous le bras, avec des informations et quand on discute, je peux lui dire : « et bien écoutez, ce que vous posez comme question, je peux vous y répondre tout de suite » auquel cas, il éprouve pas forcément le besoin de retourner sur internet... euh soit j'ai pas de réponse à lui donner et je lui dit : « ben écoutez, je vais me renseigner sur la problématique que vous me posez et puis, la prochaine fois qu'on se voit, on en reparle » ; lui va avoir fait ses recherches, moi j'aurais fait les miennes sur les outils que je vais utiliser et au bout du compte, on posera ça sur la table et on verra ce qu'il en ressort. Mais euh... je vais plutôt dans le sens... dans le sens de valider cette recherche-là puisqu'aujourd'hui, il y a pas un métier qui n'utilise pas internet, enfin... je, je pense pas qu'internet, parler d'internet, ce soit une vraie problématique. C'est plus parler de l'information, de quel livre on va lire, de quel journal on va acheter, de quel... sur quel site on va aller ; c'est un problème globalement d'information, est-ce qu'on va la chercher au bon endroit ou pas ? mais c'est pas... internet c'est un endroit où on trouve des choses extraordinaires donc euh... au même titre que sur des livres ou des publications ou des... des, des journaux donc je crois que le problème c'est pas de se braquer sur internet ou pas. Internet existe et est intéressant donc euh...

→ *En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?*

Oui, dans la mesure où ceux qui vont sur internet aujourd'hui sont les mêmes qui nous posaient énormément de questions et avaient énormément de doutes sur leur maladie avant l'existence d'internet c'est-à-dire que, effectivement, c'est pas parce qu'ils vont sur internet, c'est qu'ils ont le même profil que ceux qui posaient 50 questions il y a 20 ans et c'est les mêmes, qui avaient à cette époque-là un autre type d'informations. Maintenant, on retrouve le même type de profil de patients qui a été sur internet au lieu de se renseigner d'une autre façon. La seule différence, c'est que les informations qu'on doit donner, vont être de toute façon contrôlée par ces patients souvent sur internet pour voir si ce qu'on leur a dit était vrai ou faux. On a plutôt intérêt à travailler en disant : « je sais ou je sais pas ». Quand je sais, je le dis et je sais qu'il va retrouver la même information ailleurs et savoir dire « je sais pas » et se renseigner en disant : « je vais voir un petit peu auprès de gens qui savent - c'est-à-dire pas auprès d'internet - ce qu'ils peuvent me donner comme informations sur votre question. » Voilà mais... je veux dire que... pas l'internet en soi mais la facilité avec laquelle ils ont accès à des informations qui peuvent être de qualité nous oblige, je pense, à avoir, je dirai la sincérité dans la consultation et c'est leur dire : « je sais ou je sais pas ». Avant, on pouvait se passer du « je sais pas » puisque ils pouvaient pas

vérifier ce qu'on leur disait. Aujourd'hui, on se doit d'être honnête en disant : « il faut que je recherche un petit peu mieux la question que vous me posez, que je recherche un peu la réponse parce que la réponse que je peux vous donner, si elle est pertinente, elle est peut-être pas pertinente pour votre cas à vous ; elle est peut-être pertinente en général mais peut-être pas sur votre cas particulier. » Donc, effectivement, la facilité avec laquelle ils peuvent contrôler ce que je leur dis, si on veut pas avoir de perte de confiance, m'oblige effectivement à rechercher un petit peu plus de l'informations ; ce qui tout l'intérêt de notre travail... si on doit dire n'importe quoi, c'est moins intéressant...

Nous avons un peu débordé sur la question suivante...

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

On rejoint le pouvoir médical dont je parlais avant c'est-à-dire qu'effectivement, il faut que le pouvoir médical tombe, il faut que les patients soient acteur de leur traitement, il faut qu'ils prennent leurs médicaments ou quand ils les prennent pas, il faut qu'ils puissent nous le dire, que il faut effectivement que quand on leur dit quelque chose ce soit crédible. Aujourd'hui pour que ce soit crédible, il faut que ce soit recoupé par une information qui vient d'ailleurs et qui dit la même chose que nous donc c'est internet au travers de certains sites.

➔ *Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?*

Oui et ça me gêne pas, ce qui compte c'est que la relation ne soit pas remise en cause c'est-à-dire que les gens remettent en cause ce qu'on sait ou ce qu'on dit en leur disant : « Ecoutez est-ce que vous êtes bien sûr ou pas ? » mais qu'ils reviennent 8 jours après nous dire ou si on leur a demandé de revenir, pour reparler de leur problème c'est-à-dire que je leur dis que certaines fois je sais pas, ils ont suffisamment confiance en moi pour savoir que je vais m'informer en téléphonant à des spécialistes ailleurs que dans le lieux d'exercice, à différents endroits, que je vais me renseigner sur internet, que je vais me renseigner sur différents éléments euh... pour pouvoir effectivement les rassurer ou les conforter dans le traitement qui sont en train de prendre. C'est-à-dire que pour moi ce qui est important c'est pas que le savoir soit remis en cause ou pas, le plus important c'est la relation, et si je leur dis : « je sais pas mais je vais me renseigner » me paraît plus important que de leur dire : « je sais, c'est comme ça » et que 15 jours après, ils me disent... enfin ils me disent pas mais qu'ils aillent dire ailleurs : « je veux pas y retourner parce qu'on peut pas discuter ». La remise en cause elle fait partie du monde actuel, on ne peut plus faire comme on a connu à une époque où on avait des professeurs de faculté, quand nos pauvres patients allaient les voir, où ils ne pouvaient pas dire 2 mots, où ils sortaient avec une ordonnance et où ils prenaient des médicaments sans avoir osé demander pourquoi ils les prenaient. Ça peut plus exister ça ; ça existe encore mais ça ne devrait plus exister.

6. Que signifie le HON Code ?

Oui, c'est le logo de validation euh... informatique... je sais plus comment ça s'appelle, je vieillis...

Je te le dirai pas comme ça... euh... c'est un logo que qualité quoi... mais ça s'appelle pas comme ça. Comment ça s'appelle ? J'en ai parlé il y a pas longtemps avec A...

➔ *Ah oui (rire)*

Parce qu'on parlait justement de pouvoir dire, comment est-ce qu'on identifie un site qui est intéressant ou qui est pas intéressant ou... euh... quels sont les outils de qualité qu'il peut y avoir, comment est-ce... bon on a parlé... et puis elle m'a dit : « ah ben justement on en a parlé avec Pauline » mais bon je savais pas que Je savais pas...

7. Quelles sont vos suggestions ?

L'avenir ? La retraite... faire mon jardin, faire de la moto...

Mais par rapport à l'avenir d'internet ?

→ *Par rapport à l'avenir d'internet et la relation médecin-patient ?*

Je sais... je sais...euh... je dirai si je dois parler uniquement de moi, je trouve que si je peux continuer à fonctionner comme je fonctionne en ce moment, ce sera pas la pire des choses. Suivant l'évolution même des sources d'informations médicales, on sera sans doute amené à évoluer encore sur notre façon de faire. Maintenant les suggestions, j'en ai pas particulièrement... Je pense que l'amélioration elle viendrait quelque part d'avoir des banques de données de sites internet faciles d'accès et pour les patients et pour les malades, pour pas se perdre dans les sites grand public où les modérateurs et les discussions sont pas très intéressantes ou bien sont trop compliquées pour les patients et deviennent plus anxiogène de ce qui se passait avant donc je pense que il y aurait un peu plus de clarté et en tout cas pour les professionnels sur les... les sites sur lesquels on peut trouver des informations euh... ça fait partie des choses qui sont... ça se fait, ça existe mais c'est peut-être pas suffisamment diffusé. Maintenant l'évolution d'internet on la maîtrise pas donc des suggestions pfff... euh je crois qu'on est surtout à s'adapter à ce qui arrive plus que à suggérer quelque chose qui puisse arriver.

J'ai pas de suggestions à faire. Je suis trop vieux.

→ *Autres choses sur le sujet ?*

Oui, j'aimerais qu'il n'y ait plus de panne sur le réseau (rire). Non, non mais sur euh... je t'ai dit internet, pour moi c'est un lieu de recherche d'informations, ça doit être traité de la même façon que les autres modes d'informations, s'en est un parmi d'autres qui est facile et qui autre... ce qui me gêne beaucoup c'est que au travers d'internet, les gens passent leur temps sur leurs écrans de téléphone, d'ordinateur et autre et je trouve que pour leur santé mentale, c'est pas bon. Ils feraient mieux d'aller se promener dans la campagne, ça leur ferait beaucoup plus de bien que de rechercher le pourquoi et le comment des choses mais c'est ça... la problématique du fonctionnement derrière un écran, c'est que... on a un champ de vision réduit... derrière un écran... où on nous met ce qu'on veut bien nous mettre.

La suggestion, c'est qu'il y ait plus du tout d'informatique et de médecins et que tout aille bien dans le meilleur des mondes.

→ *On ne me l'avait pas encore dit ça (rire)*

Il faut bien en trouver une différente...

Il y a des suggestions techniques, que les sites qui soit ergonomiques, faciles à utiliser etc... que les médecins et les patients ils aient des... que ce soit... je dirai que ce soit pas le plus débrouillard qu'arrive à trouver le truc qui va bien mais que ce soit fait de façon transparente et facile. Pour acheter des journaux, on a tous les journaux qu'existent, on sait quelle est leur obédience, qu'est-ce qui dit ça, qu'est-ce que... c'est facile d'acheter un journal. Aller sur internet, et ben c'est encore trop compliqué, trop compliqué pour trouver euh... pour trouver ce qu'on cherche. Il y a beaucoup de patients qui disent au bout d'un moment : « oh ben non, j'ai essayé de chercher sur internet pour voir mais où ! y'en avait trop, j'y comprends rien, j'ai abandonné. » parce que beaucoup abandonne leur recherche sur internet, ou bien ils s'arrêtent à Doctissimo. Oups ! j'ai dit un mot... il fallait pas le dire. C'est ça la difficulté, on est là comme dans la presse grand public. C'est plus facile d'acheter Closer que d'autres journaux parce qu'il est en tête de gondole et je me méfie beaucoup des sites en tête de gondole.

→ ***Vous le dites aux patients ça ?***

Ah oui bien sûr... bien sûr. Je leur dis, par contre ça m'empêche pas d'y aller des fois pour voir ce qu'on dit. Il y a une époque un certain nombre de journaux euh... médicaux euh... avaient une rubrique sur une page qui disait : « Ce que vos patients ont pu lire cette semaine ». Alors il y avait un article médical de Paris Match, un article médicale de Elle, un article médical de Marie-France à l'époque, un article médical... et on savait ce que les patients avaient lu dans la semaine comme informations dans un journal grand public. Alors y'avait ça mais il y avait aussi un article qui était paru dans Le Monde, un article qui... et je trouvais que c'était très intéressant de savoir ce que des non-professionnels lisaient dans la presse... d'abord parce qu'il n'y avait pas que des âneries et que certaines fois, il y avaient des éléments qui étaient dans cette presse-là, que la presse médicale ne relayait pas encore et finalement, il y avait quelques lanceurs d'alertes sur des journaux grand public qui n'était pas encore repris par la... par la presse médicale grand public je dirai grand public médecins et où ces éléments-là sortaient ou ne sortaient pas mais quand ils sortaient, ils pouvaient sortir 6 mois après la presse grand public. Donc, je trouve que c'est pas inintéressant de savoir ce que, sur internet ou autre chose, ce que nos patients ont pu lire ou voir ou trouver. C'est pas très intéressant tout ce que j'ai dit...

ENTRETIEN 6

Au cabinet, le 05/08/2016, 27'27

Homme, 67 ans, semi-rural, année de thèse : 1981, année d'installation : 1982, exercice en groupe (4 médecins)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. **Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.**

Ben alors là, écoutez, sincèrement, j'en vois quand même pas comme ça a priori, vraiment, vraiment ? Non j'ai aucune idée-là, sincèrement.

→ ***Vous n'avez aucun patient qui arrive en consultation ?...***

Si, mais là comme ça vous me posez la question, j'en vois pas un qui m'a dit... faudrait que je réfléchisse... non, non j'en ai pas dans ma tête comme ça... ça viendra peut-être... oui

→ ***Imaginons donc une situation, un patient avec ses propres recherches sur internet, quelle attitude adoptez-vous ?***

Oui, alors il y en a qui ont regardé si récemment sur la maladie de Lyme...

Qu'est-ce que j'adopte comme attitude ?

→ ***Oui***

Et bien j'écoute, je tiens compte de ce qu'ils disent car il faut toujours tenir compte de ce que disent les patients. Souvent, je leur explique qu'ils regardent les premiers sites qui arrivent sur internet qui sont pas nécessairement les sites le plus intéressants, c'est ceux qui sont les plus visités, on est bien d'accord ? Que moi, quand je me renseigne je vais sur des sites médicaux sur lesquels j'ai accès parce que j'ai un code c'est-à-dire par exemple que je suis abonné à la Revue du Praticien donc je sais que si je veux une bonne, des bons renseignements je vais sur le site de la Revue du Praticien ou sur des sites comme

celui de l'IGR ou je sais pas sur des sites de l'oncologie du centre, enfin des noms comme ça...

Bon voilà euh... oui que je me méfie de ce que dit internet dans les discussions et aussi de ce que dit la presse... voilà la presse ou la radio oui... puisque si on parle d'internet, moi-même je vais regarder sur les vaccins de la rougeole si je me trompe pas ou de l'autisme donc, l'autisme est déclenché par le vaccin de la rougeole, hein, il y a beaucoup de gens ; c'est écrit et je me rappelle qu'il y avait quelqu'un qui avait écrit que tous les enfants qui sont autistes avaient bu de l'eau donc l'eau est responsable de l'autisme. Je leur explique qu'on peut dire n'importe quoi et voilà...

→ ***Selon vous, le patient est-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie quand il fait ses propres recherches ?***

Je crois quand même ce qu'ils me disent oui enfin bon... je continue quand même. Je sais que les patients qui regardent sur internet donc j'essaie aussi de m'y préparer parce que il y en a qui vont... que j'ai besoin de, de... pas de contrer mais enfin... qui vont savoir des choses que je ne sais pas parce qu'ils sont plus au fait des choses modernes. Donc j'essaie de me connecter sur des bons sites et me renseigner sur leur maladie, ça je le fais oui... mais avant qu'ils arrivent, pas au moment où ils sont là parce qu'on a pas le temps et on tombe sur des conneries... on fait ça comme ça rapidement, sur Wikipédia par exemple.

Euh qu'est-ce que vous m'avez dit comme question ?

→ ***Selon vous, le patient est-il plus impliqué dans sa prise en charge ?***

Ben si, s'il regarde sur internet c'est qu'ils sont intéressés par sa maladie donc oui, oui, oui... oui, oui, oui ils sont un peu plus impliqués.

→ ***Quel était le bénéfice pour le patient ?***

Oui il y a un bénéfice, on va pas aller contre... oui, oui, sauf qu'il faut les remettre, les recadrer, leur redonner les... ils ont pas, ils ont pas les connaissances médicales qui permettent de comprendre tout ce qui est expliqué sur internet donc il faut expliquer.

→ ***Et pour vous ?***

Oui, de toute façon... oui, oui, oui, oui...

→ ***Dans quelle mesure ?***

Ben parce qu'ils s'informent sur leur maladie. Les gens, faut leur expliquer ce qu'ils ont de toute façon c'est ce qu'on fait maintenant, souvent on donne la lettre entière aux patients, tout est écrit dessus donc faut qu'ils sachent donc j'ai rien à dire contre.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Ben je vous dis... il faut que je sache ce qu'il regarde et que je puisse répondre à leur question de façon plus scientifique donc ça m'incite à être plus... parfois on va dire des bêtises comment dire... qu'est-ce que je vais dire... donc on peut donner des réponses qui satisfont les patients mais qui sont des err... des réponses euh... qui correspondent à rien donc ça nous oblige à être plus scientifiques, plus rigoureux.

→ ***Là, c'est dans le cas où vous savez que le patient peut regarder sur internet ?***

Oui mais on connaît ses patients, on sait qu'il y en a qui sont là-dessus et puis je pense que d'après les questions qui posent on voit s'ils se sont documentés.

→ ***Comment le voyez-vous ?***

Parce que ce sont des questions précises, on va bien que c'est pas de questions que... à moins d'avoir des connaissances scientifiques, il y a des choses qu'on sait pas. Il y en a

qui savent par exemple qu'on fait, à l'époque ça se faisait les... vous savez pour titiller quand on a une tachycardie... hein ben y'en avait qui savaient que ça se faisait à Bordeaux par exemple, à une époque c'était à Bordeaux, maintenant ça s'est répandu donc euh... mais ils le savaient avant nous.

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

Oui c'est différent mais c'est surtout que ça incite à être plus, que je sois plus rigoureux, plus scientifique voilà... plus documenté...

Tiens, je vais vous parler de quelqu'un suivi pour le cancer de la prostate. Est-ce qu'il faut utiliser le... le... le robot ou pas ? Qu'est-ce que j'en sais moi ! J'en sais rien du tout parce que j'ai pas appris ça dans mes études, il y avait pas de robot, pas de machin bon... donc je me suis renseigné, je vais sur internet, je regarde où est-ce qu'il y a un robot, pour que quand mon patient arrive, je puisse lui expliquer que le robot a certains avantages et que je le conseille d'aller à un certain endroit parce que je me suis renseigné et que je sais que ça se fait par exemple à une clinique particulière qui est à Clermont-Ferrand, la clinique de la Chataigneraie voilà... donc faut pouvoir... alors que ça se fait pas à la clinique de Montluçon. Voilà, donc moi je me renseigne pour être prêt avant qu'ils arrivent oui.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Je ne pense pas que je modifie mon comportement mais comme je vous disais, moi ça m'incite à mieux me documenter ben oui... vous savez les choses évoluent et faut être au courant euh... pour moi, ça me permet de mieux les documenter. Par exemple, si quelqu'un a un cancer, je peux mieux le renseigner sur ce qu'on va lui faire, éventuellement je peux savoir le pronostic euh... les avantages ou les inconvénients d'un traitement, pourquoi on fait telle thérapeutique donc je suis plus apte à leur expliquer les choses mais tout ça nécessite de le travailler avant et de pas regarder quand on est en consultation, on a pas le temps, on fait pas du bon travail, faut le faire avant.

→ ***Si un patient arrive en consultation, et qu'il vous dit qu'il a vu que pour telle maladie il y avait de nouveaux examens etc... comment réagissez-vous ?***

Ben c'est un peu humiliant parce que d'être pris en tort voilà... ben j'écoute et puis je me renseigne et puis si j'ai pas la réponse tout de suite, peut-être que je lui téléphonerai ensuite mais euh... enfin, est-ce que ça change ma façon de procéder ? Non je pense que ça change pas ma façon de procéder parce-que je, je... je fais ce que je sais faire et j'essaie de ne pas être entraîné vers des choses que je ne maîtrise pas voilà. Donc, j'essaie de ne pas demander un examen que je ne comprends pas ou que lui va me demander et qui je pense n'est peut-être pas indiqué donc dans ces cas-là quitte à lui retéléphoner une fois que je me suis renseigné oui.

→ ***Vous arrive-t-il par conséquent d'avoir des oppositions ou des conflits avec ces patients ?***

Oh non, non, non.

Ah oui, je regarde Egora. Il y a un site qui s'appelle Egora pour les gens qui sont à la Revue du Praticien et à partir d'Egora, on va sur la Revue du Praticien et on a les articles pour lequel on est abonné.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ ***Que ressentez-vous ? Que lui dites-vous ?***

Non, moi je pense que c'est normal que les gens recherchent sur internet. On peut pas les empêcher. C'est normal... non mais c'est normal. On est à l'ère d'internet, on est plus à l'ère du... parce que vous pensez que ça diminue mon prestige de médecin, mon

autorité ? Oui bon, de toute façon... on pourrait dire beaucoup de choses oui... Euh non, non ça change pas, non, non. Il faut admettre que ça existe ce truc-là et que les gens y vont.

→ ***Les conseillez-vous ?***

Je les conseille sur ce qu'ils doivent regarder ?... ben y'a par exemple des sites sur le diabète qui sont intéressants donc c'est surtout pour la diététique... est-ce que je leur conseille des sites euh ?... pfff, je vois pas comme ça... non

Non, non mais surtout je leur demande de... comment on appelle ça... d'être critique vis-à-vis de ce qu'ils lisent, de faire attention à... sur les sites qu'ils choisissent oui... Oui tiens, j'ai un exemple ; j'ai quelqu'un qui est contre le levothyrox parce que le levothyrox... bon ils vont sur internet, ils vont acheter du levothyrox, de la L-thyroxine je sais pas où, en Belgique, au Canada... il faut que je le sache avec eux, LT3, LT4, il connaît tout ça peut-être mieux que moi donc voilà...

Juste, j'en ai quand même un qui a un cancer de la vessie, il est bête parce qu'il avait des polypes et qui s'est pas fait suivre mais c'est quand même lui qui... non c'est moi qu'est trouvé qu'il fallait aller dans un hôpital parisien où il serait mieux suivi euh... il m'en a parlé ou c'est moi qui est proposé ? non c'est moi qui est proposé, j'ai téléphoné à l'IGR et l'IGR m'a dit qu'il fallait aller à tel hôpital à Paris. Non ça me revient oui...

5. **Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?**

Bof non... non ça me... non, non enfin, j'ai pas de problème de confiance avec les patients mais c'est pfff... oui, oui...

Euh...

Répétez la question encore une fois.

→ ***Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?***

Oui alors... qui vérifient les dires des médecins sur internet après la consultation ! Non je pense que si j'étais patient je ferais la même chose alors je peux pas critiquer. Mais non ! c'est normal tout ça... c'est normal oui...

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Pas remis en cause mais m'oblige à être plus compétent et plus scientifique et plus précis euh... oui sûr et certain oui. Oui, oui, oui, je pense que ça incite à... on doit parler aux gens vous êtes d'accord ? Faut expliquer, faut justifier euh... si on veut capter la confiance des gens... on sent bien des fois ça passe ou ça passe pas... faut qu'ils aient confiance en nous donc faut qu'on leur montre bien qu'on possède leur maladie... enfin qu'on la comprend, qu'on sait ce qu'on va faire, qu'on a la stratégie, qu'on a les connaissances scientifiques donc moi ça me pose pas de problème qu'ils aillent vérifier non... non, non mais faut être prêt à répondre c'est tout.

→ ***Et donc, s'ils vous contredisent ou contredisent un confrère, comment réagissez-vous ?***

Pfff... non mais si je suis sûr de, de... de ce que je dis ou de ce que dis le confrère, je soutiens le confrère, je maintiens ce que je dis. Oui, oui, oui

6. **Que signifie le HON Code ?**

Non, non, non, pas du tout, aucune idée.

7. **Quelles sont vos suggestions ?**

Bon, ça fait longtemps que ça me travaille dans la tête ; vous savez qu'il y a des consultations par internet ? D'accord ? Qui coute cher et que même dedans, il y a des gens

qui sont partisans, qui font de la médecine générale, je sais plus le dernier truc qui a été inventé... il y a un site récent, il y a des professeurs de médecins, enfin... des gens qui font voilà...

Euh alors répétez la question...

→ ***Quelles sont vos suggestions par rapport à internet et la relation médecin-patient ?***

Juste que sur internet on trouve des tas de choses, des conneries, des choses bien, ben faut s'y faire, faut trier avec ça. C'est le rôle des gens et le rôle du médecin de leur dire les sites qui sont intéressants oui... s'il y en a qui cherche, je cherche... Est-ce que je vais leur conseiller des sites ? Ben écoutez, sincèrement je ne connais pas de sites de médecine générale à conseiller aux patients donc je sais pas. Je vais pas donner aux gens, à part je vous ai parlé tout à l'heure de la diabétologie, il y a pas de sites... je conseille pas un site comme ça, non... ça me dit rien. Non...

Je leur dis d'être méfiant oui, voilà, c'est tout... Critique, il faut être critique dans la vie, faut pas croire tout ce qu'on dit...

→ ***Pour une personne lambda, comment être critique sur les informations médicales ?***

Ben, ils sont pas aussi bêtes que ça... moi je suis étonné des gens... je peux vous donner un exemple ?

→ ***Oui***

J'ai une dame qui est venue parce que son mari avait une faiblesse dans la main ; c'est des gens du voyage hein... donc qui a pas fait d'études... Elle m'a dit : « Mon mari a une sclérose latérale amyotrophique. » C'était la 1^{ère} fois que je le voyais, parce que il avait la paume de la main qui était faible ; elle le savait parce qu'elle avait eu un cousin qui avait eu la même chose donc, elle savait que c'était une sclérose latérale amyotrophique. C'est pas un truc qu'on voit... j'ai eu 2... 3... donc j'aurai pu dire : « elle est bête » ; donc elle avait raison...

J'ai un autre exemple comme ça, je vous raconte ma vie (rire)... d'un monsieur que j'ai envoyé... j'ai dit à sa femme : « votre mari fait un infarctus, je l'envoie à l'hôpital. » et qui m'a dit : « Pourquoi vous appelez pas le SMUR ? le SAMU pour l'envoyer » parce que j'avais appelé l'ambulance... enfin voilà. Donc vous voyez que... une dame que j'ai vu encore hier qu'est simple, un petit peu borderline comme on dit mais qui ont de la rigueur dans leur réflexion et quand, nous ici on a pas mal d'agriculteurs ; les agriculteurs ont pas fait de grandes études mais ils sont... ils ont une connaissance de la vie... ils ont... ils ont des réactions très... très appropriées... très, très... enfin ils connaissent la nature et je trouve qu'ils comprennent bien les choses, même des choses compliquées voilà. Mais je sais pas si j'ai répondu à votre question...

→ ***Avez-vous autres choses à ajouter ?***

Ben écoutez, avant j'avais le temps de regarder internet, donc j'allais sur Egora... on reçoit ça... tous les jours j'ai des trucs quand je vais sur internet Egora, Egora... univalis... je sais pas, vous regardez tout ça ? Euh... je regarde Egora, j'en ai retiré 40 hier parce que j'avais pas le temps de les regarder... J'avais le temps autrefois tous les soirs, d'aller dessus, de lire les articles sur euh... j'en sais rien... je vais dire un médecin généraliste agressé, l'augmentation du C, les nouvelles techniques pour l'insuffisance cardiaque enfin voyez... et ben avec le travail que j'ai à faire maintenant je ne peux plus parce que moi, le matin, je suis arrivé il était 7h15... donc voyez j'ai pleins de papiers parce que je m'en vais la semaine prochaine pendant 15 jours donc... tous les papiers... vous devez connaître ça car vous êtes médecin généraliste, les papiers MDPH et compagnies, les ALD... et donc je n'ai plus le temps

de lire, de regarder sur internet comme je l'aurais fait avant et qui me permettait d'être plus au courant parce que quand je vais là-dessus, j'ai ce qui s'y passe actuellement, des références récentes mais voilà, j'ai pas le temps... c'est dommage parce que je le regardais beaucoup plus avant... voilà c'est la vie parce que enfin... trop de travail...

Moi je suis vieux et donc ma clientèle a vieilli et comme la clientèle a vieilli, les pathologies sont lourdes chez les gens âgés... et puis il y a beaucoup de choses, il faut se renseigner c'est vrai aussi, il faut se renseigner... tout bouge, les choses bougent quand même, les pathologies, les façons de soigner... enfin c'est drôle quand même parce que même les gens y doivent se renseigner, voyez j'ai quelqu'un qui vient de mourir d'un cancer du rein métastatique, je suis sûr qu'ils ont dû regarder sur internet mais ils ont compris que le stade où il était, il allait mourir rapidement et puis ils ont été mal informés, il fallait leur dire : « Ecoutez, c'est mal barré » enfin bon... on ne leur a pas dit et comme moi je passe après, j'ai pas été leur dire : « Ecoutez, c'est mal barré »

→ ***Pensez-vous que regarder sur internet a pu favoriser l'angoisse chez ce patient ?***

Ah ben si, si, si... si vous êtes là comme l'autre qui a un cancer du rein découvert avec des métastases osseuses et hépatiques, s'il regarde un petit peu... moi je sais pas, je regarde pas les discussions, s'il a été regardé sur quoi il est tombé ? sur la vie des gens, alors je sais pas ce qu'ils mettent là-dessus, il faudrait que j'aie pour voir comme ça mais je le fais pas... euh non, mais si lui s'est renseigné, sa durée de vie à lui elle était très très faible. Il a peut-être eu le temps d'organiser sa vie, son départ, éviter des problèmes financiers enfin bon... ou des problèmes de testament...

Euh... je regarde pas...

→ ***Et pour les pathologies aiguës, que pensez-vous d'internet ?***

...

Justement, juste comme ça parce qu'il y a quelqu'un de ma famille qui m'a téléphoné hier bon... parce que son fils avait les testicules qui étaient augmentés, ils avaient parlé de marqueurs. Ils ont été regardés sur internet et pensait qu'il avait un cancer de la prostate. Bon le cancer de la prostate, c'est un seul testicule, c'est... enfin bon, on n'en voit quand même pas des quantités et puis... je suis sûr s'ils vont sur internet, vous pouvez trouver tout ce que vous voulez oui... euh qu'est-ce-que vous disiez, oui ?

Pour des petites pathologies ? oui il y en a qui vont chercher, qui viennent, qui débarquent... ils ont... ils viennent avec des diagnostics ouf... nous quand on pense d'abord aux choses simples, ensuite on va progressivement, on va pas chercher la maladie rare qu'on aura dans sa tête quand on aura évolué dans notre... dans notre comportement... dans notre interrogatoire, notre examen, avant d'aboutir à la sclérose latérale amyotrophique mais je vais pas tout de suite sauter sur ce machin-là.

Oui, il y en a qui viennent avec des diagnostics très compliqués... oui... ben il faut pouvoir argumenter c'est tout... les rassurer... alors c'est pour ça que des fois, quand je suis avec mes internes je leur dis, faut... c'est pas qu'il faut être commerçant... vous comprenez ce qu'il faut ? Faut qu'on soit comme un commerçant qui vend du matériel à quelqu'un, faut qu'il lui explique le fonctionnement et tout, faut capter la confiance des gens. Hein, c'est pas péjoratif quand je dis commerçant mais faut... donc il faut qu'ils sentent qu'on est sûr de nous, de toute façon on a déjà fait pleins de choses avec eux donc vous savez on a eu des choses difficiles... donc il y a quand même de la confiance qui existe... oui, oui, oui, voilà... et ben j'écoute et je contredis surtout si c'est pour des... mais faut pas se moquer d'eux... non, non faut pas se moquer des gens, je ne suis pas comme ça... non, non je ne vais pas les envoyer balader. Il faut argumenter, expliquer, rassurer.

...

Juste un truc comme ça... ça n'a rien à voir mais bon... une fois j'avais écrit pour mes copains, on est tout un ensemble, que un jour, il fallait reprendre une ancienne cabine téléphonique, vous mettez un patient dedans, ça prend la tension, ça palpe le ventre et tout

le bastringue et ça envoie les données. Et bien ça existe ces machin-là, j'ai vu ça dans les pharmacies des cabines dans lesquelles les gens vont, il y a certains examens techniques qui sont fait et s'est envoyé à des centres d'interprétation oui... en France, dans des pharmacies si, si, si. On aura la possibilité de faire des trucs mais faut payer, quand vous faites votre consultation sur internet pour avoir l'avis du Professeur machin sur votre leucémie euh... j'en sais rien, je sais plus, c'est vachement cher, c'était... c'est pas 23€, c'est un truc comme 100 ou 150, je crois que c'était 150€ un truc comme ça, pour avoir l'avis de, de, de sommité. Vous voyez donc ils donnent un avis sur un truc...

Sonnerie de téléphone...

Il faut acheter encore, à lire les, les, les revues papiers. Enfin, moi c'est mon avis, moi je lis toujours les revues papiers ou quand je prends sur internet, j'imprime et je relie tranquillement. Voilà et je..., c'est pas facile pendant les consultations d'aller sur internet parce que... enfin si, vous avez mais j'ai pas l'habitude moi, vous avez Antibioclic et des trucs d'incompatibilité mais moi je l'utilise pas... si je regarde là-dessus (regarde Vidal sur l'ordinateur), j'utilise pas non, non, non, non. Moi je prends même le Vidal papier, maintenant si je prends le Vidal qui est avec les prescriptions parce que ça peut aller plus vite, on voit bien... non, non, non... Je suis de la vieille école. Ma collègue, vous voyez, vous la connaissez peut-être Clémence S., enfin elle est interne, elle est avec moi, elle est en 2^e année, elle ouvre tout le temps ce machin-là (guide thérapeutique) par contre il y en a eu d'autres qui étaient toujours avec leur machin (portable) en train de regarder dès que je disais un truc, ils cherchaient... je sais pas sur quoi ils cherchent alors... ah oui, j'ai eu A. vous le connaissez ? Alor lui, il regardait sur HAS, à chaque fois, il regardait les références dessus. Euh..., les autres, ben je sais pas. Tiens par exemple, pour la posologie d'un médicament, les effets indésirables... non, non, moi y'a encore pas très longtemps je regardais sur (Vidal).

Voilà...

ENTRETIEN 7

Au cabinet, le 05/08/2016, 30'36

Homme, 63 ans, lieu d'exercice : semi-rural, année de thèse : 1982, année d'installation : 1983, exercice en groupe (4 médecins)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. **Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.**

C'est-à-dire que lui est allé sur internet pour trouver quelque chose ?

→ *Oui*

... oui ça arrive mais euh... ça me revient pas tout de suite...

→ ***Ça vous arrive souvent ?***

Pas trop mais enfin, ils me disent pas tout mais euh... Euh, oui, c'était une patiente qui avait cherché euh... une consultation spécialisée. Il me semble que c'était un patient qui avait cherché une consultation spécialisée pour un problème de cancer de prostate et qui en fait, s'est dirigé de lui-même vers Tours et est même allé consulter le chef de service d'urologie à Tours. Voilà, donc en fait, il a dû aller sur des trucs où des gens discutent et

puis, il a sélectionné de lui-même cette consultation. Voilà, alors qu'en fait initialement, il avait été adressé chez des collègues de Montluçon, donc il est allé à Montluçon et de lui-même, il est allé à Tours parce qu'en fait il s'était renseigné et avait compris qu'il existait une chirurgie robotisée des lésions, enfin des prostatites cancéreuses, enfin in situ. Il a opté pour cette solution-là et va se faire opérer à Tours.

→ **Quelle attitude avez-vous adoptée ?**

Il n'y a pas d'attitude particulière, il est entre des mains expertes, voilà...

→ **Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?**

Oui, oui certainement

→ **Quel était le bénéfice pour le patient ?**

Alors, il a pris des informations, il a, je pense comparé des informations et il a estimé que la chirurgie robotisée représentait un avantage et que comme ça ne se faisait que dans des centres de pointe, il est allé là-bas parce qu'en fait on ne pouvait pas lui proposer ça ici.

→ **Et pour vous ?**

Euh... je travaille très traditionnellement avec les collègues de Montluçon qui ne font pas ce type de chirurgie et il n'y a jamais de soucis donc en fait, c'est plus extraordinaire d'avoir recours à la chirurgie robotisée mais enfin bon voilà...

→ **Y aura-t-il une incidence sur votre prise en charge dorénavant ?**

Non, parce que j'ai pas de retour d'une différence extraordinaire entre les réussites enfin bref... les pronostics etc. de la chirurgie robotisée par rapport à la chirurgie conventionnelle d'autant plus qu'il avait le choix entre chirurgie et radiothérapie. C'est lui qui a choisi la chirurgie et puis c'est lui qui a choisi la chirurgie robotisée voilà...

→ **Quel est votre ressenti ?**

Rien

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Ouf... ici je crois pas trop...

→ **Mais en général, la majorité des patients regardent sur internet.**

Mais c'est un truc urbain ça je pense ouais...

Les mamans qui ont des enfants malades, elles les amènent et puis, les gens âgés, internet ils connaissent pas trop. C'est peut-être pour les populations intermédiaires. Peut-être oui...

Mais ils en parlent pas forcément d'ailleurs je pense.

→ **Et s'ils vous en parlent, que leur répondez-vous ?**

C'est-à-dire qu'en fait, dans la majorité des cas, quand ils en parlent euh... ils disent : « oui, je sais qu'il faut pas le faire, que j'ai pas les moyens de maîtriser toute la base d'informations » à laquelle ils accèdent, donc en fait je pense qu'ils sont peut-être plutôt un peu critique par rapport aux informations qu'ils reçoivent, je sais pas. Voilà...

→ **Les conseillez-vous quand ils sont demandeurs ?**

Alors là, je crois que pas du tout...

3. **Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?**

Enfin, là contraint et forcé, la prise en charge a été modifiée car il a été de lui-même à Tours mais sinon, pour le reste, non.

→ ***Et en ce qui concerne la conduite à tenir ?***

Non, enfin je... oh non, ici les populations n'ont pas d'exigence particulière... il y a des milieux réputés difficiles chez les médecins généralistes comme les enseignants etc... Franchement, j'ai jamais eu de soucis particuliers.

4. **Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?**

Ben je, je... plutôt bienveillant. Oui je l'écoute, je n'interviens pas dans sa... comment dirais-je ... sa dynamique de recherche. D'autant plus que je pense que ça concerne plutôt... des patients d'âge moyen et jeunes très probablement et qui ont des pathologies probablement lourdes... euh qui c'est qui m'a parlé de... ah oui, c'est une autre patiente enfin qui a des maladies très compliquées et donc elle, elle a été regarder oui.

→ ***Racontez-moi***

On lui a découvert, enfin au décours d'un problème de thrombose avec euh... une embolie pulmonaire au décours d'un accouchement, un lupus et une maladie des antiphospholipides. Alors ça faisait beaucoup de choses, c'était un peu compliqué donc elle est allée se renseigner parce qu'en fait les explications que tous les collègues spécialistes ont pu lui donner étaient certainement très brèves et très raccourcies et donc, elle est allée s'informer toute seule, voilà. Elle n'a pas remis en cause la prise en charge mais simplement, elle a compris qu'elle serait malade toute sa vie et que c'était quand même des pathologies lourdes ce qui n'avait pas été clairement expliqué au début.

Elle était pas particulièrement angoissée, ce qui est surprenant car elle était très jeune mais bon...

→ ***Y a-t-il eu une modification de votre relation avec cette patiente ?***

Non, car je la connais depuis qu'elle est née, il y a pas de...

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

Ben non, enfin, en ce qui me concerne mais certainement en ce qui les concernent eux oui. Enfin bon, ça...

Non je crois pas.

5. **Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?**

Enfin, je pense pas les patients consultent tellement internet mais tout le monde ne le dit pas non plus hein... mais enfin, on a des patientes très vieillissantes ici donc ce sont des gens qui certainement échappent complètement à l'informatique et à internet. Pour le reste euh... je sais pas si tous les jeunes qu'on voit dans la salle d'attente avec ces trucs-là (smartphone)... parce qu'il paraît qu'on peut aller sur internet maintenant avec ça... mais euh... je pense qu'ils discutent surtout entre-eux, je pense pas qu'ils aillent tellement sur internet, enfin j'en sais rien. En général, la majorité des gens ont des pathologies ponctuelles et bénignes enfin à part certaines personnes d'âge moyen et surtout les personnes plus âgées où les pathologies sont plutôt chroniques. Les gens âgés vont en général pas trop sur internet.

→ ***Et s'ils vérifient les dires d'un confrère ?***

Ça ne m'est jamais arrivé ça...

Alors, moi j'ai pas la science infuse et j'ai pas la totalité des informations donc euh... évidemment on a recours à des confrères spécialistes, bon c'est pas forcément une parole d'évangile mais de plus en plus euh... les collègues exposent... essaient d'exposer la diversité des solutions qui peuvent être proposées à certains patients qui ont certaines pathologies. Il y a des options différentes, après ils choisissent en fonction de ce que eux pensent devoir choisir mais on n'impose plus maintenant des choix drastiques aux patients sans les informer mais ça c'est plutôt du ressort du collègue spécialiste essentiellement.

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Non, non... enfin en ce qui me concerne, je ne pense pas.

→ ***Et un manque de confiance au médecin ?***

Ben je sais pas, on a des clientèles très fidélisées ici, c'est pas... en terme de connaissances... non, je...

On est pas dépositaire d'une information globalisante sur chaque... Sur chaque maladie, ça c'est évidemment mais en fait... je sais pas tellement quel pourrait être le pourcentage des gens qui s'informent sur internet. Alors, il faut déjà avoir une maladie qui pose un soucis et puis une démarche... je sais qu'il y a des gens qui vont sur des... ce qu'ils appellent des forums euh... donc là ils doivent discuter entre-eux, je sais pas trop et peut-être de certaines choses médicales probablement. Mais, je sais pas...

→ ***En fait plus de 60% des personnes regardent sur internet des informations sur la santé.***

Milieu urbain ou milieu tout confondu ?

→ ***Tout confondu***

Ah bon... mais les gens âgés ne vont pas sur internet, si ? Mais ils vont sur internet pour des pathologies précises ou pour euh...

Donc ça veut dire que 6 personnes sur 10 sont allées voir sur internet ? je vais regarder mon emploi du temps d'aujourd'hui...

(Regarde attentivement son emploi du temps)

Alors, déjà les 3 que je viens de voir, ils n'ont pas été sur internet c'est sûr...

...

Alors une ténosynovite du pied chez une femme qui était cuisinière, donc elle est pas allée sur internet... elle, c'est un cancer du sein métastatique, lui, c'est un problème de périarthrite de l'épaule voilà... donc euh... alors les autres... je vais leur demander.

...

Oui les patients jeunes, je vais leur demander s'ils vont sur internet mais en tout cas, ils ne m'en parlent pas. Lui, il a un problème parotidien, une tumeur certainement mais... je vais lui demander s'il a été voir, je sais pas. Elle, elle a dû y aller certainement car elle a un rétrécissement aortique qui va être bientôt d'indication chirurgicale et en fait, elle m'a parlé d'une chirurgie qu'on pouvait faire euh... par voie percutanée... elle avait bien compris que c'était pour les gens âgés, des pourcentages de réussite etc. etc... et en fait, elle était parfaitement au courant donc ça en fait, je pense pas que ça soit le cardiologue qui lui en a parlé. Euh... et elle s'est certainement renseignée... oui, oui, elle, elle a dû y aller puisqu'elle s'était renseignée sur les sites euh... le cardiologue lui proposait un site qui est la Mecque de la chirurgie des valves aortiques et en fait, elle s'était renseignée et m'avait dit qu'à Clermont-Ferrand c'était très bien. Donc voilà... donc je pense qu'elle a dû se renseigner probablement d'elle-même mais bon, voilà...

→ ***Avez-vous des a priori ?***

Euh alors ça dépend... quand les gens vont commettre une erreur manifeste, il faut quand même essayer de leur expliquer que... mais sinon après c'est tout. Les gens font ce qu'ils veulent, ils ont le choix et c'est très bien comme ça.

→ ***Comment leur expliquez-vous ?***

Euh, quand ils font des erreurs ? Et bien, par exemple, pour les problèmes de vaccins chez des nourrissons, on a des soucis parce qu'en fait euh... ah ben oui, là les mamans doivent essayer de s'informer je pense. Euh, pour les histoires de vaccins, on sait que c'est des vaccins hexavalents. Bon alors, on a pu mettre en cause le vaccin contre l'hépatite B, contre le pneumocoque, contre l'haemophilus... euh voilà donc, mais enfin on ne peut pas non plus passer une heure à argumenter parce que c'est trop chronophage. Les gens font ce qu'ils veulent voilà.

→ ***Que dites-vous aux mères qui sont contre les vaccinations ?***

Ben, j'essaie d'expliquer pourquoi il y a un consensus et que, après ça se termine par tous pourris, liés avec l'industrie pharmaceutique etc. etc... bon c'était certainement quelque part vrai pour euh... certaine, comment dirai-je.... Pour opinion mais qu'en fait, tout n'est pas comme ça et qu'il y a des experts indépendants qui sont très honnêtes et voilà... donc après, ils font ce qu'ils veulent mais en général, ils ne changent pas d'avis. Ils disent : « ils auront le temps plus tard... de mettre à jour leurs vaccinations ». En général, c'est comme ça.

→ ***Que ressentez-vous dans ces cas-là ?***

Ben, de pas être écouté... j'essaie d'appliquer les consensus qu'on nous demande de suivre. Après, les gens sont libres, pour le tétanos, ma polio, ils sont pas trop libres mais enfin c'est vrai que j'ai des familles enfin, complètement zazou, ils sont contre les vaccins euh... enfin bref, ils ne mangent pas de viande, voilà bon, ben après ils font ce qu'ils veulent... Ils font pas les vaccins obligatoires, ils font pas, non ça pose des problèmes, soit des courriers ou des coups de téléphone de la maîtresse d'école enfin bref... la DDASS. Alors il y en a une, la DDASS voulait leur enlever les enfants parce que les parents ne voulaient pas les vacciner. Enfin c'est ridicule parce qu'en plus ils s'occupent remarquablement de leurs enfants donc en fait ça a tourné court mais enfin, ça a failli se terminer quand même avec un juge quoi donc le tribunal de la famille je sais pas quoi. Finalement ça s'est bien arrangé pour eux mais c'est allé loin quand même.

→ ***Pensez-vous qu'internet avait été pour eux une source d'informations ?***

Probablement oui, probablement mais enfin par ailleurs, ils ont une vie extrêmement saine... ils mangent bio, ils font de la méditation, enfin bref, c'est tout un ensemble. Leurs arguments contre la vaccination, pfff, moi j'ai pas le temps de suivre, j'ai pas le temps de discuter parce que il y a le problème des excipients, il y a le problème de ceci, le problème de cela alors par contre ils sont hyper balèzes, ils sont certainement plus forts que moi pour la composition des vaccins et tout ce qui s'en suit, les pourcentages, les effets secondaires etc. Enfin, c'est que deux familles, c'est loin d'être une généralité. Je crois qu'ici je suis le seul à avoir ce type de patients.

6. Que signifie le HON Code ?

Le « a » entouré d'un rond ?

→ ***Non le tout***

Euh... non, non, non

C'est un truc médical ? j'ai jamais vu ça...

→ ***Alors tout dépend si vous regardez sur des sites internet***

Alors ce que je regarde mais c'est très mal fait, euh... vous savez on tape comme ça et pour les photos de dermato. Euh mais en fait c'est mélangé, c'est n'importe quoi donc en fait maintenant, j'ai mes encyclopédies et mes bouquins et je regarde dans les bouquins c'est tout. Alors, avant j'ai un collègue dermato à Nevers, en fait mes enfants m'avaient offert un appareil photo qu'on prenait comme ça et qu'on branchait, on envoyait l'image ; donc lui me donnait des renseignements dans les 3min mais lui, il est parti à la retraite... euh, les autres ils font pas ça donc j'essaie de me débrouiller tout seul mais sinon après, parce que des fois il y a des trucs compliqués, j'envoie chez les dermato.

7. Quelles sont vos suggestions ?

Je vous dis c'est pas ma génération ça, moi c'est un truc... je suis vieillissant voilà... je suis surpris de les voir dans la salle d'attente avec leur machin euh... alors il y a même des adolescents qui viennent avec leurs parents, alors c'est les parents qui parlent et eux, ils sont là avec leur truc, c'est quand même particulier quoi et puis... J. m'expliquait qu'il avait des jeunes internes, il en a qui mange chez lui le midi souvent il en a qui ne décrochent pas de leur truc, ils décrochent pas un mot ou pas grand-chose donc c'est une génération qu'on ne connaît pas nous. C'est comme ça donc euh...

→ ***Pensez-vous que cela peut dégrader la relation médecin-patient ?***

Quand quelqu'un est fixé en permanence sur un écran et qu'on lui pose des questions et que lui, à la fois il essaie de vous répondre et qui passe à faire je sais pas quoi, c'est sûr que ça pose un soucis parce que... il me semble que l'esprit peut pas se dissocier comme ça et faire 2 choses en même temps. Il paraît que c'est de plus en plus comme ça maintenant. Il paraît qu'en cours, ils regardent leur truc aussi, enfin bref je sais pas. Je pense que c'est plutôt des jeux qui font ça, ils discutent entre eux peut-être voilà... mais tout ça moi je connais pas, j'ai un portable, je sais à peine m'en servir et puis après le reste, c'est pareil, ça m'intéresse pas. Les informations de référence qu'on a, on les tire surtout de la revue Prescrire, voilà, les formations qu'on fait sont en fonction de ça, on travaille surtout avec MG France compte tenu de la qualité des intervenants euh... et c'est ça en fait mes sources de référence.

ENTRETIEN 8

Au cabinet, le 08/09/2016, 26'32

Femme, 39 ans, rural, année de thèse : 2004, année d'installation : 2007, exercice en groupe (4)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

Euh... je cherche...

Cette semaine non, ça n'a pas été abordé... je rentre de vacances, donc c'était avant les vacances...

...

Ah oui, je dis une bêtise, ce matin ça a été abordé euh... vous voulez que je vous donne le contexte ?

→ **Oui**

Un jeune homme qui part en Thaïlande et qui cherchait des informations, savoir sur la prévention du paludisme et les vaccinations. Il avait cherché un peu sur internet avant de venir.

→ **Quelle attitude avez-vous adoptée par rapport à sa recherche ?**

Neutre, j'ai vérifié si ses données étaient exactes et euh...

Il n'y a pas eu de conflit, sur ce sujet-là il n'y a pas eu de conflits. Ça arrive de temps en temps mais pas sur une consultation du voyage.

→ **Ça arrive de temps en temps ? Dans quel contexte ?**

Quand euh... ils ont trouvé des informations sur certaines pathologies ou sur certains traitements sur des sites non... comment je vais dire ça ?... non, non... non fiables.

→ **Ça arrive souvent ?**

Pas tant que ça... non pas tant que ça. Je ne saurais pas vous dire mais... une fois par mois...

→ **Dans ces cas-là, quelle attitude adoptez-vous ?**

Euh... pédagogique, j'essaie d'expliquer. Déjà, je leur demande sur quel site ils sont allés chercher l'information ; déjà je mets en lumière savoir si le site, leur source d'information est fiable ou pas. Déjà là, ils ont du mal à me répondre... et puis après on réexplique tout simplement.

→ **Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?**

Oui, oui, il cherche des informations, pas toujours fiables mais oui, il est plus impliqué.

→ **Quel était le bénéfice pour le patient ?**

Je pense que oui car moi j'ai vérifié par ailleurs et il savait déjà ce que j'allais lui répondre, il savait déjà, il avait vérifié les zones géographiques, où étaient ces hôtels dans ce pays donc là pour ce cas particulier-là ça été bénéfique.

→ **Et pour vous ?**

Ça n'a rien changé pour moi dans ce cas-là.

→ **Dans quel cas alors ?**

...

Je n'ai pas d'exemple en tête qui me revient.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

...

Pfff, c'est variable. Parfois, ça ne me pose aucun problème, c'est juste une recherche d'information. Ils se sont informés sur de l'anatomie, sur les pathologies... euh... parfois ils ont une information qui sont erronées et du coup, ça freine un peu la consultation, il faut être très pédagogique. C'est très variable en fonction des personnalités des gens et des pathologies vraiment.

→ **Quelle personnalité ?**

Ah, il y a des personnalités hypochondriaques, très tatillonnes, là c'est compliqué avec le flot d'informations qu'il y a sur internet euh... ils arrivent avec pleins d'informations

contradictaires parfois et euh... voir des informations carrément fausses sur les vaccins, sur des choses comme ça par exemple ; là c'est plus compliqué mais c'est pas la majorité des cas.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Euh...

Internet n'a pas de conséquences sur toutes mes prises en charge. Sur quelques une ma prise en charge reste la même, c'est plus le déroulé de la consultation et l'explication qui est plus longue.

→ *La consultation est vraiment plus longue ?*

Pas toujours. C'est que des fois, ils ont déjà les réponses, ils ont moins de questions sur l'anatomie, sur... par exemple je sais pas, quand ils cherchent des questions sur la chirurgie bariatrique, ils ont déjà, ils savent déjà. Ils sont déjà allés voir sur internet, ça raccourcit ma consultation, j'ai moins d'explications à donner mais parfois, ils viennent avec pleins d'interrogations parce qu'ils ont vu pleins de choses contradictoires sur internet, et donc ça rallonge, il faut encore expliquer à nouveau mais la prise en charge en elle-même... ma prise en charge, ce que je fais moi après comme prescription ne change pas en fonction de s'ils ont été voir sur internet ou pas.

→ *Et dans votre prise en charge diagnostique ? Pour les examens complémentaires ?*

Euh... ça change... ça ne change pas sauf quand euh... ils sont allés voir sur internet, par exemple ils ont entendu que leur grand-père avait des polypes et qu'ils se sont rendu compte sur internet, qu'il fallait un dépistage pour eux aussi. Là en fait, en m'apportant cette information parce qu'ils l'ont vu sur internet, sinon ils auraient pas pensé à me la donner, je déclenche effectivement des examens complémentaires mais en fait, c'est plus parce qu'ils sont allés farfouiller sur internet qui... de coup ils pensent à m'apporter des informations qu'ils n'auraient peut-être pas donner. Mais sinon, sur les examens complémentaires ça ne change pas grand-chose. J'ai pas l'impression que ça change dans ma pratique.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

Ça ne me pose pas de problème. Moi en général, je leur dis : « ben pas de soucis mais attention aux sites. N'allez pas sur les forums de discussion » je leur dis clairement : « Vous allez sur des sites clairement identifiés avec des informations fiables. » Je leur dis dans ce cas-là que ça me pose pas de problème. « Si vous allez sur un site ou un forum où tout le monde raconte ses expériences incroyables qui voilà... ça ne sera pas bon pour vous. » je leur dis clairement.

→ *Comment par conséquent, reconnaître un site fiable ?*

Alors, déjà, je leur demande le nom du site et je leur valide ou pas. Je leur demande clairement : « sur quel site vous êtes allé ? » Ils me donnent le nom et je leur dis : « oui, ça ça va ou non ça c'est pas possible ». Carrément, je leur pose la question.

→ *Que ressentez-vous ?*

Euh, pfff, rien, du tout. Aucune vexation ni euh... non ça me pose pas de problème.

→ *En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?*

Ben, plus d'explications c'est ce que je vous ai dit, sinon non, le reste...

→ ***Et concernant votre relation avec ces patients ?***

Non, pas de différence, non, non, j'ai pas de crispation, j'ai pas de... non pas du tout. Moi j'ai l'habitude, ça me pose pas de problème. Ils m'en parlent ouvertement, on en discute euh... je préfère qu'ils me le disent, qu'on analyse et que je leur dise : « oui, effectivement c'est ça » plutôt qu'ils ne m'en parlent pas et qu'ils partent avec une idée fautive en se disant : « oui mais sur le site je l'avais vu, je leur ai pas parlé, ils disaient pas du tout la même chose » et qu'ils partent avec une espèce de, de doute s'ils m'en ont pas parlé. Là, ils m'en parlent ouvertement, on en parle et ça ouvre la discussion ; moi ça me pose pas de problème existentiels.

→ ***Donnez-vous des noms de sites ?***

Euh non, effectivement, je ne leur donne pas de noms de sites, je n'y pense pas. Je leur demande leur site mais sinon je n'y avais pas pensé.

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Et bien, ils ne m'en parlent pas. Ils ne me l'ont encore jamais dit jusqu'à présent donc je n'ai jamais eu ce problème. Je pense qu'ils le vérifient mais euh... personne jusqu'à présent m'a dit : « j'ai vu sur internet que ce que vous m'avez dit était faux ou vrai »... personne ne me l'a jamais dit donc, je n'ai pas eu de conflits.

→ ***Et les dires d'un autre médecin, confrère ou spécialiste ?***

On me l'a jamais dit non... ils n'ont peut-être pas osé.

→ ***Si c'était le cas, comment réagiriez-vous ?***

Euh... sur de mes consultations à moi ? euh, si c'était une consultation d'un confrère, je pourrai leur dire que je ne sais pas exactement ce qu'il s'est passé, ce qu'il y a dans le dossier, je peux pas juger le travail d'un confrère... S'il s'agit d'une de mes consultations et qu'on me disait : « j'ai vérifié ce que vous m'avez dit... » ... si on me le dit de façon bienveillante en disant : « j'étais inquiet, j'ai jeté un coup d'œil, ils disent tout comme vous Docteur, pas de problème. » Bon, l'amour propre en prendrait un coup mais c'est pas grave. Après s'ils sont très agressifs, c'est plus leur comportement qui pose problème plus que le fait qu'il soit allé vérifier. Je pense qu'il y a des personnalités inquiètes qui ont besoin de se rassurer, de vérifier... je crois pas que j'ai eu le problème, je ne sais pas exactement comment je réagirai.

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

Ah oui, mais de toute manière on est déjà remis en question en permanence, internet ou pas internet. Je crois que... Ça a beaucoup changé ça hein... maintenant... moi j'avais un père qui était médecin généraliste, il n'y avait quasiment pas d'examen avant que l'échographie ou le scanner existe, il leur disait c'est ça, tel diagnostic, ils remettaient pas les choses en cause. Maintenant, même avec une IRM, une échographie, une scintigraphie, ils arrivent quand même à remettre en cause le diagnostic donc euh... de toute manière internet ou pas internet, ils remettent en cause le diagnostic, ça c'est évident.

→ ***Pourquoi ?***

Je sais pas. Je pense qu'il y a vraiment une défiance plus importante mais ça ne concerne pas que les médecins, je pense que c'est général. Je pense c'est pas que nous.

6. Connaissez-vous le HON Code ?

Pas du tout... non

7. Quelles sont vos suggestions ?

Je pense que vous aviez raison de parler « est-ce que vous leur avez donné des sites, des noms de sites fiables » je ne sais pas parce que je n'y avais pas pensé. Euh, je pense que c'est ça qu'il faudrait faire, leur donner des sources d'informations fiables à condition qu'ils veuillent bien suivre nos conseils. On peut faire ça effectivement après... j'ai pas trop d'idées, j'avoue.

Sur la façon dont on peut utiliser tout ça...

→ *Comment pourrait-on améliorer les choses ?*

Il faudrait que dans les moteurs de recherche ce soit priorisés euh... que les forums n'arrivent pas en premiers, que quand ils tapent une information se soit pas systématiquement un forum qui arrive en premier dans les informations qu'ils cherchent avec tout un tas de témoignages, ce soit, je sais pas si c'est faisable, à mon avis ça ne l'est pas, mais que ce soit les sites fiables d'informations... alors après peut-être labellisés par le ministère de la santé ou je sais pas moi, des choses comme ça qu'on puisse faire la différence au premier coup d'œil si c'est quelque-chose labellisée ou pas... je sais même pas si ça existe.

→ *Et concernant votre relation avec vos patients ?*

Une relation directe... oui directe. Je leur dis si je pense qu'il faut... si l'information qu'ils ont trouvé est fausse, si je pense qu'ils ont trouvé une bonne information, je leur dis franchement, ils sont habitués donc ça pose pas de problème, du coup on en parle. Après par contre, ils me disent pas s'ils ont été vérifiés après (rire) mais ils viennent avec des petites liste en disant : « j'ai trouvé ça sur internet ». ça me pose pas trop...

→ *D'autres choses sur le sujet ?*

Non... juste sur internet, nous on a... juste un problème qui commence à se poser c'est sur les gens qui veulent communiquer par internet avec nous. Pour l'instant, moi je mets le frein parce que j'arrive pas à avoir le temps de tout faire et faire mes consultations, et répondre au téléphone, et vérifier tous les bilans qui arrivent sur internet et si en plus, j'ai un problème médico-légal avec mon mail et que il me manque une information ou que je n'ai pas vu quand quelqu'un m'envoie par mail parce qu'il n'a pas pu m'avoir par téléphone, que c'était occupé au moment où il appelait, une information qui peut mettre en péril son état de santé, euh... ça me pose un problème donc pour l'instant je freine parce que j'ai peur de ne pas pouvoir tout gérer. Il va falloir qu'on trouve un système de... de, et puis un problème de secret, de cryptage des informations qui nous envoie par mail... donc pour l'instant c'est vrai je freine et je ne le fais pas mais ça va pas pouvoir durer. Les gens veulent communiquer uniquement par mail, nous envoyer des informations... Ils sont très demandeurs. Régulièrement, euh... il manque une information, ils ont fait une radio, je leur dis : « vous nous déposerez le résultat » Ils nous disent : « je vous l'envoie par mail Docteur ? » et, et c'est moi qui freine parce que ça fait encore un moyen d'accès supplémentaire qu'il faut que je vérifie en plus et là, c'est vraiment le manque de temps qui fait que ce sera pas possible quoi... pour l'instant en tout cas.

→ *Vérifiez-vous les sites internet ?*

Non pas du tout, je n'ai pas le temps. Les gens m'en parlent, les gens me racontent. Régulièrement, j'ai des patients qui disent : « est-ce que c'est vrai ce qu'on dit sur Facebook, sur le Doliprane pour les enfants ? » Je dis : « Hein, quoi ? qu'est-ce qu'ils disent sur Facebook ? » Donc c'est eux qui me donnent les informations qu'ils ont reçu en disant : « il paraît que sur Facebook, on dit que le Doliprane pédiatrique est dangereux, qu'il y a des colorants qu'il faut surtout pas donner aux bébés » enfin... j'ai pas le temps de regarder les tonnes de rumeurs et de choses fausses qu'il y a sur internet, j'avoue non.

→ ***Il y en a beaucoup des choses fausses selon vous ?***

Euh... il y a déjà tout le lobbying anti-vaccinal, il y a donc... euh le doliprane pédiatrique serait très dangereux pour la santé des bébés, j'en passe et des meilleurs... il y a beaucoup, beaucoup de choses, beaucoup de choses.... Beaucoup de choses à contrôler qui viennent dont on ne sait où, dont on ne sait qui, comme ça...

Après l'entretien : c'est intéressant ce sujet car on sait que ça va nous arriver en plein visage... tout ça avec internet...

ENTRETIEN 9

Au cabinet, le 12/09/2016, 23'31

Femme, 39 ans, rural, année de thèse : 2005, année d'installation : 1^{ère} installation 2006 puis 2 ans d'exercice hospitalier, 2^{ème} installation 2013, exercice en groupe (4)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

Ouh... euh... j'ai pas d'exemple qui me vienne... euh... là pour l'instant... euh...

Peut-être, je pense à une... une maman qui a un fils qu'a des troubles de l'attention et euh... qui va beaucoup sur les forums... voilà de parents... voilà... qui du coup euh... euh... qui a pu se poser des questions sur euh... sur le traitement, sur le dosage du traitement que son fils prenait. Voilà, je pense à cette maman-là, peut-être, je sais pas si c'est la dernière fois qu'internet a été abordé.

→ ***Vous l'a-t-elle dit clairement qu'elle avait été sur un forum ?***

Oui, oui donc elle me dit : « voilà, je me connecte avec d'autres mamans... »

→ ***Quelle attitude avez-vous adoptée ?***

Par rapport à ces forums ? euh... je leur dis que c'est pas forcément une mauvaise chose mais qu'après les informations sont pas forcément toujours validées d'un point de vue médical euh... que j'ai voilà... que pour le coup, là sur la question qu'elle avait j'avais pas forcément la réponse donc je lui ai dit : « Ben écoutez, on va se renseigner effectivement. Voilà, j'ai pas... j'ai pas de réponse à la question que vous m'avez apportée mais euh... voilà » Que dire de plus...

Je vais pas, je vais pas contre ce que me dise les gens quand ils me disent : « voilà, c'est sur internet » en disant : « c'est pas bien ». Je leur dis effectivement : « il y a du bon et du mauvais, il y a des choses à prendre et à laisser et que c'est pas toujours, il y a pas toujours une information qui est validée médicalement et que, il faut qu'on puisse faire un peu le tri par rapport à ça ». De toute façon, ils vont sur internet, ils sont super documentés sur certaines choses, parfois ils en connaissent plus que nous sur certains patients qui ont des pathologies chroniques qui font partie d'associations, qui vont sur des sites d'associations, parfois ils sont plus pointus que nous sur certains points précis. Il faut pas aller contre.

→ **Que ressentez-vous par rapport au fait que certains patients sont plus au fait que vous ?**

Ah ben c'est déstabilisant hein, forcé... c'est déstabilisant parce que on est obligé de leur dire que sur certaines choses, on ne sait pas. Euh... parce que... on aimerait mieux être dans la position de celui qui va donner l'information, voilà... qui sait c'est toujours beaucoup plus facile, plus compliqué de pouvoir dire que dans certaines situations « je ne sais pas mais qu'on va essayer de regarder ensemble, on va essayer de rechercher »... En même temps, c'est assez riche parce qu'il y a un échange intéressant mais oui, c'est déstabilisant et certaines fois, on a un médicament ou quelque chose qu'on a jamais entendu parler, c'est toujours un peu, un petit peu tabou.

→ **Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?**

Euh oui, ben je pense déjà que d'aller faire la démarche d'aller voir sur internet, c'est déjà qu'ils se sentent concernés par leur pathologie, qu'ils ont des interrogations par rapport à ça donc ça peut être une bonne première démarche mais après... mais après le problème de ces informations-là, c'est qu'on passe beaucoup, beaucoup de temps à être obligé de... ben de décortiquer ce qu'ils savent, ce qu'ils savent pas, les fausses représentations qu'ils ont etc... donc ça nous demande souvent du temps les gens qui vont rechercher sur internet. Mais oui, je dirais qu'ils sont peut-être plus impliqués.

→ **Donc pensez-vous que dans la pratique, la consultation est différente ?**

Oui

→ **Dans quelle mesure ?**

Dans la mesure où... où, par rapport à certains patients qu'auraient pas du tout d'information, on va pouvoir mieux, voilà... je veux dire... euh avoir parfois peut-être une explication qui nous paraît plus synthétique et voilà. Alors que là, il y a une première information qui est pas forcément toujours bonne, on est obligé vraiment de s'assurer de savoir ce qu'ils savent, la représentation qu'ils ont, leur refaire le tri du vrai du faux etc... et donc ça modifie déjà le temps de la consultation car il y a un temps d'apprentissage qui est plus important et puis on a un patient qui est beaucoup plus critique aussi par rapport à ce qu'on va pouvoir dire, qui va vouloir aller vérifier l'information etc... donc ça nous oblige peut-être aussi à être plus pointu sur notre information médicale onc oui, ça modifie un peu le rapport qu'on peut avoir avec le patient.

→ **Quel était le bénéfice pour le patient ?**

Se sentir plus impliqué, d'être parfois plus autonome pour gérer certaines choses aussi donc meilleures connaissances de son corps, de... de ses pathologies, peut-être un apprentissage plus vers l'autonomie. Ça peut être intéressant par rapport à ça...

→ **Et pour vous ?**

Et ben le bénéfice pour nous c'est peut-être cette remise en question, le fait d'être obligé d'être, d'être nous aussi... de suivre quoi, d'être... d'être plus euh... à la page et d'être pointu dans nos explications parce qu'on a quelqu'un en face qui va vraiment nous interroger donc il faut qu'on puisse être claire et net dans nos explications.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Oh, c'est, c'est.... C'est ce qu'on disait, ça nécessite d'avoir un temps d'explications, d'apprentissage parce que les gens arrivent avec une certaine connaissance qui est, qui parfois est très bonne mais qui parfois ne l'est pas donc ça nécessite aussi pour les gens qui ont fait une première recherche sur internet et qui sont fait des idées parfois fausses,

pouvoir effectivement décortiquer tout ça pour pouvoir repartir sur des bonnes bases donc ça peut être quelque chose de très positif pour quelqu'un qui est déjà au courant et avec qui ça va aller beaucoup plus vite pour certaines choses et puis parfois, c'est l'effet inverse où effectivement, il faut tout un temps de réapprentissage derrière pour pouvoir réargumenter, réexpliquer pourquoi telle chose, pourquoi c'est valable et pourquoi ça ne l'est pas donc euh voilà... c'est très variable le fait d'arriver...

→ ***Vous arrive-t-il de les guider dans cette recherche ?***

Non, je crois pas...

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Euh, quelles conséquences sur la demande ? euh peut-être des demandes d'examens plus poussés qui seraient pas utiles euh voilà... ils vont arriver avec leurs listes en disant : « j'ai vu que sur telle pathologie, il fallait une IRM... » par exemple et avec des demandes du coup extrêmement poussées en disant : « ben voilà, on a pas fait tel examen, voilà sur cette pathologie, il faut tel examen. » leur expliquer que c'est graduel, qu'on fait pas une IRM d'emblée parce qu'il y a d'autres examens avant, que voilà... donc peut-être des demandes aussi d'examens plus poussés qui sont parfois justifiés mais la plupart du temps pas forcément justifiés d'emblée. Euh... des demandes... et puis des demandes sur des médicaments nouveaux aussi... ils ont vu sur internet ou dans des revues mais souvent sur internet qu'il y a tel nouveau médicament, des recherches...

→ ***Votre prise en charge est-elle, par conséquent modifiée ?***

Par rapport à ça ? Euh... non... alors après, si on voit qu'on a un patient qui est très en demande, on va être vigilant parce que il va falloir qu'on explique pourquoi on fait pas tel examen si on ne le fait pas et on sait qu'effectivement voilà, ils vont revenir si jamais ça correspond pas pour réavoir cet examen parce qu'on l'a vu sur internet. Donc, dans un premier temps, je dirai que ça change pas la prise en charge. Dans un second temps, peut-être qu'effectivement, ben faudra aller plus vite sur certaines demandes d'examens etc... par rapport à d'autres patients mais euh... non... par contre c'est le temps d'apprentissage, expliquer pourquoi on le fait pas si on le fait pas, pourquoi est-ce qu'on le fait pas mais...

Par rapport à ces examens là, ça change pas ma prise en charge. Par rapport à la demande de nouveaux traitements médicamenteux, dans ces cas-là, je leur dis : « ben écoutez, j'en ai pas l'habitude de prescription, j'ai pas de recul par rapport à ça, je peux me renseigner si vous voulez mais effectivement, je vous le prescrirai pas aujourd'hui parce que je le connais pas voilà ou parce que je n'en ai pas l'habitude, j'ai pas de recul par rapport à ça, je peux pas vous en plus voilà ».

→ ***Comment réagissent-ils par rapport à votre réponse ?***

Généralement, c'est plutôt positif en fait, parce qu'on a pris quand même leur considération en demande euh... mais par contre je fais pas la prescription derrière parce que... généralement, ils le prennent... ils le prennent plutôt bien donc ça se passe plutôt bien.

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ ***Que ressentez-vous ? Que lui dites-vous ?***

Euh... qu'est-ce que je leur dis ? Euh ben je leur dis que c'est... voilà c'est... euh ça dépend des patients. Généralement, je leur dis que ça peut être une bonne idée mais qu'il faut se méfier, qu'il y a des choses qui peuvent être vraies, des choses qui peuvent être fausses, qu'il faut un peu faire la part des choses. Après, on a des patients qui sont très hypochondriaques et ceux-là, je leur dis qu'il vaut mieux éviter d'aller sur internet mais

finalement, c'est ceux qui y vont le plus facilement. On a certains patients à qui, s'ils voient certaines choses, ils ont tous les effets secondaires, toutes les pathologies etc... ils vont avoir beaucoup plus peur qu'autres choses ; ils vont taper « mal d'oreilles », ils vont voir « cancer de l'oreille » alors que plus souvent c'est une otite mais euh... donc la plupart du temps je leur dis : « oui pourquoi pas mais ça peut... il faut aussi avoir un œil critique, il y a pas que des informations qui soient réelles et validées. » Pour certains patients extrêmement anxieux, je leur dis qu'il vaut mieux éviter qu'ils y aillent, ça risque de renforcer leur anxiété.

→ ***Et donc comment faire la part des choses pour un individu lambda ?***

(rire) et ben... c'est difficile. Je crois que... je crois qu'on navigue un peu à vue...

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

Oui... parce qu'elle... parce qu'elle est plus longue parce que voilà... parce qu'il y a ce temps d'explication, ce temps d'apprentissage qui... qui du coup est plus long et puis euh... effectivement ce rapport qui est un petit peu... un petit peu différent puisque les patients se placent vraiment alors... non seulement d'égal à égal mais parfois il arrive avec cette petite supériorité en disant : « moi je sais... il faut faire comme ça » donc ça... voilà, ça... la relation est pas tout à fait sur la même ligne comme certaines ... comme d'autres consultations. C'est pas désagréable, non moi ça me dérange pas. J'ai pas ce rapport très paternaliste voilà donc euh... avec mes patients ou euh... Je suis toujours dans un dialogue. Alors c'est toujours un peu des fois compliqué hein mais euh... j'ai ce côté... j'ai ce côté-là avec les patients en règle générale donc ça me gêne pas particulièrement et sauf ce côté déstabilisant quand on vous sort quelque chose que vous connaissez absolument pas bon ben voilà... faut expliquer, dire : « ben écoutez, je suis désolée, je sais pas... », c'est pas la position qu'on aime le plus en fait.

→ ***Vous leur dites quand vous ne savez pas ?***

Oui... oui je leur dis... ben oui sinon on pas crédible très très longtemps

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Euh fff... je pense qu'ils ont raison. C'est toujours agaçant pour nous mais je pense qu'ils ont raison de le faire hein... c'est ce qu'on demande d'avoir un regard critique, un œil critique donc ouais, ils ont raison de le faire. Nous ça nous agace parce que... on a envie que voilà... que notre parole ait été... été crue et voilà que... on s'inscrit dans une relation de confiance et que voilà... les gens vont vérifier derrière, on aime pas trop mais je pense qu'ils ont raison de le faire oui. Quand il y a une pathologie lourde, chronique, on va demander facilement un 2^{ème} avis à un confrère parce que ça va nous rassurer, le patient aussi, de se dire que voilà, il a bien le même écho et que comme ça, il se sent en confiance. D'aller vérifier les informations, je pense que ça leur permet de se dire : « ah oui, le médecin a quand même raison, c'est exactement ce qu'il m'a dit etc... » donc ça permet voilà de renforcer un petit peu la confiance aussi. S'il voit des choses qui sont pas identiques, pour le coup, il faut qu'on puisse reprendre... c'est un petit peu plus compliqué.

→ ***Reviennent-ils vous le dire dans ce cas-là ?***

Euh... est-ce qu'ils viennent me le dire ? euf... je crois pas, je pense pas... Sur les avis contraires je pense que oui... à l'occasion d'une consultation. Ils arrivent pas d'emblée en disant comme ça...

[Arrivée d'un patient ... blanc...]

→ **Comment réagissez-vous quand ils vous disent qu'ils ont vérifié sur internet ?**

Euh... oui je pense que je suis un peu agacée quand même... on a passé du temps à expliquer des choses... après, si à un moment donné, s'ils ont pas confiance en ce que je peux leur donner comme informations médicales, ils peuvent très bien effectivement aller voir aussi quelqu'un d'autre mais pour qu'on puisse avancer, à un moment donné, il faudra bien qu'ils puissent avoir confiance dans ce que je leur donne comme informations parce que il faut une relation de confiance aussi et qu'il faut qu'on puisse avancer aussi avec cette relation de confiance-là voilà... donc je pense que je leur explique que cette situation-là, au bout d'un moment, on ne peut pas passer notre temps à expliquer que ce qu'on fait c'est bien quoi mais qu'il aille pouvoir vérifier de temps en temps et le faire voilà... je pense qu'ils ont raison de pouvoir le faire parce que si à chaque consultation, ils viennent en expliquant : « j'ai vu ça et vraiment non c'est pas comme ça qu'il faut faire », je pense qu'au bout d'un moment ça agace un petit peu quand même.

→ **Vous pouvez leur dire que ça vous agace ?**

Oui... oui... oui, je leur dis : « ce que je vous ai dit, ben écoutez, c'est très bien que vous avez vérifié, que vous prenez des informations mais on en a discuté la dernière fois, je vous ai expliqué en plus ce qu'il en était et que maintenant, si vous n'avez pas confiance dans la prise en charge, ce qui est tout à fait votre droit, ben à ce moment-là, vous voyez avec un autre médecin et puis moi je vais continuer à travailler comme ça puisque c'est comme ça que j'ai l'habitude de travailler. »

→ **Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?**

Oui, oui, je pense qu'ils nous remettent en question, notre savoir... c'est ce que je vous disais, je pense qu'ils ont raison sur certaines choses puisque... il y a des choses incomplètes et que parfois, ils ont plus au point que nous sur certaines... sur certaines pathologies chroniques. Ça nous oblige à rester aussi performant, savoir ce qu'il y a, d'avoir un savoir au goût du jour donc ça remet en question mais parfois du côté positif.

6. Que signifie le HON Code ?

Non, je connais pas...

7. Quelles sont vos suggestions ?

Euh... dans le fait que ce soit les patients qui aillent recherchés des informations sur internet c'est ce qu'on a vu. Après il y a aussi l'inverse c'est-à-dire que nous aussi on travaille avec internet sur certaines choses notamment avec certains sites et ça nous permet aussi de pouvoir, sur certains patients, leur montrer que... on est dans le protocole. Je pense par exemple, à des sites comme Antibioclic par exemple... j'ai eu un patient l'autre jour qui avait eu une morsure de tique et qui avait sur la maladie de Lyme et qui m'a dit : « oui mais amoxicilline, c'est pas bon, c'est pas ce qu'il faut, j'ai recherché sur internet, amoxicilline, ça va pas être le bon traitement, c'est pas assez fort et c'est peut-être pas la bonne durée... » je tape Antibioclic, on se met sur le site : « Regardez quelles sont les recommandations et vous voyez, on est bien sur amoxicilline, on est bien sur tant de jours de traitement, vous inquiétez pas, vous voyez on est bien sur la bonne prise en charge. » Donc ça peut-être aussi un support positif pour nous, pour pouvoir expliquer un certain nombre de choses aux patients. Euh... d'autres sites... là je pense, on utilise régulièrement sur l'ostéoporose... permet d'expliquer pourquoi on met en place un traitement pour l'ostéoporose ou pas : « vous voyez, on recherche différents critères, vous n'entrez pas dans les critères donc effectivement, ça ne sert à rien qu'on mette un traitement pour le moment. » donc ça peut être quelque chose de positif pour nous avec un outil positif.

Pour l'accessibilité... peut-être que si on avait des sites validés médicalement sur lesquels ils puissent aller naviguer facilement... euh qui voilà... qu'il y ait quelque chose

d'officiel avec une information qui soit bien documentée, bien faite... ça pourrait tout à fait être intéressant sur des... sur des pré-visites, de devenir, ou dans le cas de pathologies chroniques justement pour de l'apprentissage. C'est comme les petits fascicules qu'on peut avoir parfois, qu'ils puissent effectivement récupérer ça sur... voilà sur un site internet bien... bien voilà... validé, validé médicalement puisqu'il y a tellement de demandes... enfin d'offres autour d'informations sans savoir exactement où est-ce qu'il faut aller, qu'on puisse effectivement nous les guider en disant : « ben écoutez, vous avez tel site sur telle pathologie qui est bien fait ». Ça peut être intéressant pour lui, pour le dialogue qu'on peut avoir avec le patient. On aurait moins ce côté désinformation à faire puisqu'on les enverrait tout de suite vers des informations médicalement validées.

ENTRETIEN 10

Au cabinet, le 15/09/2016, 37'22

Femme, 33 ans, semi-rural, année de thèse : 2013, année d'installation : 2013, exercice en groupe (4)

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

La dernière que je me rappelle, c'est hier soir, c'était une amie qui est médecin généraliste et qui m'a appelée parce qu'en fait euh... elle a une RCH et on lui a peut-être diagnostiqué en plus une cholangite sclérosante et donc elle a regardé sur internet tout un tas de statistique... alors c'est pas une patiente mais voilà... et en fait, avec tout ce qui est facteurs pronostiques qui sont pas très bons, elle était un peu en panique donc je lui ai dit : « mais tu sais aussi bien que moi que sur internet, pour les infos... » alors elle me dit : « oui mais c'est quand même Hépatoweb, Orphanet... » voilà et après en patient, je dirai qu'ils le disent pas tous mais euh... on le sens... ou alors, ils le disent après (rire) : « ah ben oui, c'est ce que j'ai vu sur internet ». En général, je dis : « ah bon ben ça va, si je dis comme internet... »

→ Et dans le cas contraire ?

Et ben dans le cas contraire, je leur dis : « vous savez sur internet, il y a tout. Il y a des bons sites comme des sites très mauvais. » et je leur dis que eux, en tant que patients, ils ont pas les compétences pour juger de la qualité... de l'information et que c'est quand même à nous de demander... Alors je les empêche pas de regarder mais euh... je leur dis que s'ils ont un doute, c'est pas internet qu'il faut, c'est nous parce que nous, on les connaît, les pathologies, ça dépend des patients, des facteurs de risque associés et tout ça donc faut pas prendre pour argent comptant ce qu'il y a sur internet quoi. Alors je crois quand même que la dernière consultation où la maman m'a dit « j'ai regardé sur internet », c'était pour des boutons. Un petit garçon, d'ailleurs, je n'ai pas su faire le diagnostic de ces boutons, je pense que c'était une éruption banale associée à une virose, il n'y avait pas de signe associé, pas de fièvre voilà... et ça a pas forcément rassuré la maman que j'ai pas de diagnostic, « écoutez, moi je suis pas inquiète » « oui mais j'ai vu sur internet, machin... ». Je lui ai dit : « non, non, c'est pas une scarlatine, une scarlatine, faut avoir une angine. Non, non, c'est pas une varicelle, ça y ressemble pas du tout... » voilà après je fais : « il y a tout un tas de maladies, il y a l'érythème et tout le tralala... » Saurait pu mais a jamais vraiment de diagnostic de certitude donc euh...

→ ***Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?***

...

Non... je dirai pas qu'il est plus impliqué euh... parce que suivant ce qu'on va lui dire, si ça contredit, confirme ou quoi, il va pas forcément adhérer à ce qu'on lui propose donc euh... non, ça peut être une aide comme un frein. Si on dit comme internet, ça va être une aide et si on dit pas comme internet, ça va être un frein donc euh... non je dirai pas qu'il est plus impliqué. Il est plus curieux, il a peut-être moins confiance en nous (rire)

→ ***Donc c'est un manque de confiance ?***

Oui, oui... ou de la curiosité ou parce qu'ils ont pas eu le rendu-vous tout de suite et du coup ils étaient inquiets donc ils vont chercher l'info pour dédramatiser un peu les choses ou alors, ils s'inquiètent complètement euh... il y a ça aussi, en fait ça dépend sur quoi ils tombent, ça dépend sur quoi ils tombent... donc ouais... je trouve que... alors quand c'est... euh moi ça fait pas très longtemps que je suis installée ici donc euh... du coup, j'ai pas forcément une patientèle mais euh... les patients que je connais bien... il y en a qui m'avoue avoir regardé mais on en discute, on débrieife quoi... et après, je pense qu'il y en a qui regardent et qui me le disent pas. Donc je pense que ça biaise un peu les choses, la confiance ouais je pense. S'ils ont besoin d'aller regarder sur internet, c'est qu'ils ont pas confiance en toi et en ce que t'as dit.

→ ***Comment réagissez-vous par rapport à ça ?***

Ben après, si c'est des choses je dirai bénignes, je veux dire, c'est pas grave. Après, si c'est sur des prises en charge plus complexes, des cancers ou des maladies chroniques, c'est plus embêtant je trouve... sachant que... c'est tellement controversé tout ce qui est cardio-vasculaire, diabète, statines et le tralala euh... ça peut être plus compliqué donc euh... moi ce que je dis c'est que voilà...j'ai quand même fait un petit peu d'études, je pense avoir une meilleure expertise qu'eux pour analyser les choses et voilà... je leur dis ce que je pense. J'exerce avec certaines convictions donc qui sont pas basées comme ça sur des choses... c'est quand même basé sur des choses factuelles, j'essaye au maximum mais... bon voilà, on exerce quand même avec des convictions, notamment pour les vaccins là... internet ne fait pas... internet ne fait pas de cadeaux quoi... donc euh c'est difficile même des fois c'est fatigant de contre-argumenter...

→ ***Ça vous arrive souvent ?***

Ça arrive souvent mais c'est parce qu'en fait c'est une patiente qui est aussi une amie (rire) et du coup euh... voilà, j'essaye au maximum de... de la convaincre de l'innocuité des vaccins mais... mais c'est difficile, c'est très très difficile et puis voilà, elle a des références auxquelles j'adhère pas du tout quoi... Mr J. par exemple... c'est... avec tout ce qu'il peut raconter en conférence, sur internet ou tout ce qui est retransmis... voilà c'est compliqué... c'est compliqué... (rire) je pense que tu vois de quoi je parle...

→ ***Quel était le bénéfice pour le patient ? Et pour vous ?***

Je suis pas sûre qu'il y ait un bénéfice sauf si c'est moi qui lui conseille un site. Par exemple, les mamans enceintes, je leur conseille Le Crat. Alors, je le conseille pas à toutes, je le conseille à ceux où je vois que il y a un certain bon sens euh... voilà, les patients où je vois c'est un peu limité, je vais pas leur proposer parce que j'ai peur qu'il y ait une dérive et qu'ils viennent pas me voir s'il y a quelque chose mais euh... une maman voilà, qui est bien insérée socialement, qu'a un certain ni... mais des fois, ils ont pas forcément un certain niveau mais qui ont un certain bon sens, je leur dis : « ben écoutez, si vous avez internet, que vous avez un doute, vous regardez sur Le Crat vous avez le droit de le prendre... mais si vraiment les symptômes sont trop importants, vous avez le moindre doute, faut venir me voir... » mais voilà, quand on a mal à la tête et qu'on veut prendre un paracétamol, on va

regarder dans Le Crat, c'est marqué quoi donc ça peut... ça peut... être une aide et euh... Rappelles-moi la question ?

→ ***Le bénéfice pour le patient ?***

Après euh... ouais dans ces situations-là ça peut être un bénéfice. C'est pareil, il y a des sites comme Pédiadoc et tout ça... c'est vrai que, il y a certains sites que je conseille aux patients donc je pense que c'est un bénéfice parce que du coup ça appuie ce que j'ai dit en consult, je sais que les sources sont fiables euh... donc je me dis que ça peut favoriser l'observance. Après, s'ils y vont d'eux-mêmes, qui tapent sur Google une recherche et qui tombent sur n'importe quoi, Doctissimo avec des forums où... voilà... il y a tout et n'importe quoi comme commentaires euh... il y a pas de bénéfices. Je dirai même que c'est délétère parce que... il suffit qu'il y ait un commentaire sur telle pathologie avec quelqu'un qui dit : « ah non, non mais c'est catastrophique... » enfin après, on rame... on rame (rire)... on rame pour expliquer les choses, on rame pour rassurer, pour expliquer : « ben oui mais souvent sur les forums, c'est des gens pas contents ou pour lesquels ça s'est mal passé qui parlent quoi ». C'est rare que les gens disent : « Ah oui, j'ai été opéré de ça, ça s'est super bien passé ». Non ce qu'on voit c'est : j'ai eu tant de complications, même pour des choses banales enfin... donc euh... ouais ça dépend. Si les sites sont choisis, conseillés, c'est bénéfique mais après... non. En fait, s'ils sont autonomes dans leur recherche, je pense que c'est délétère. Fin... on a quand même notre rôle à jouer quoi... c'est pas tout mauvais mais... quand ils font leur recherche tout seul sans être conseillés sur les sites non... non, non. C'est pareil, il y a des associations de patients qui ont un fort lobbying et qui des fois... je pense à la fibromyalgie (rire) euh voilà... ils arrivent avec leur diagnostic, leur machin... « j'ai vu sur internet, ah mais non, c'était sur le site de l'association... machin ». Alors comme je dis, j'exerce avec certaines convictions donc il y a certaines pathologies où j'ai un peu de mal sur l'entité en elle-même de la pathologie donc là ouf... et puis ça rend pas service aux gens, ça les enferme dans un truc euh... non. Donc si je conseille, c'est bien, si je conseille pas, c'est pas bien (rire).

→ ***Et le bénéfice pour vous ?***

Ben voilà... le bénéfice pour moi c'est euh... quand je conseille un site, ça appuie ce que j'ai dit, ça peut faire un rappel, ça rassure aussi les patients donc euh... c'est un prolongement de ce que je dis. Ça peut être une sorte d'éducation thérapeutique parce que il y a quand même des choses... tout n'est pas mauvais sur internet mais faut savoir faire le tri donc euh... voilà enfin... après euh... après ça peut être aussi un bénéfice quand ils ont fait des recherches et qu'ils ont trouvé des trucs complètement aberrants parce que ça permet de contre-argumenter, dire : « ben non, voilà, vous voyez bien là... niveau symptômes vous avez trouvé ça, ça colle pas du tout avec ce que vous m'apportez, ce que vous avez regardé... » mais ouais... en fait, ça me dérange pas tant que ça qu'ils aillent regarder sur internet à partir du moment où ils le disent. Ce qui est plus pernicieux c'est quand ils nous l'avouent pas parce que du coup, on sait pas ce qu'ils pensent réellement, on sait pas s'ils ont confiance en ce qu'on leur dit... ceux qui sont honnêtes, qu'ils le disent, même après en disant : « ah ben oui, j'ai vu pareil sur internet » mais ceux qui le disent pas, c'est plus pernicieux parce qu'on sait pas si on... de tout façon on sait pas (rire)

→ ***Tout à l'heure, vous disiez que ça se sentait s'ils regardaient sur internet...***

Oui parce que parfois, ils disent : « eh ben oui... » enfin, ils vont évoquer un symptôme ou utiliser un terme qui est médical alors qu'ils sont pas du tout dans le médical quoi donc euh... c'est là qu'on se dit : « ah... il y a quelque chose... » (rire) « comment vous savez ça ? » Souvent je dis ça, je demande, je leur dis pas : « vous avez été sur internet », je leur demande : « comment vous savez ça ? » Alors c'est pas toujours internet, ça peut être la belle-sœur aide-soignante ou... mais euh... ou la grand-mère parce que des fois, ils arrivent avec leur diagnostic. « Vous avez peut-être besoin de moi ? non ça y est ? vous avez déjà fait votre diagnostic ? Comment vous l'avez fait votre diagnostic ? » Donc parfois, c'est

diagnostic internet effectivement et parfois ils se trompent pas hein (rire). Une fois, il y a un monsieur qui avait fait le diagnostic de pyélonéphrite sur internet, il en avait jamais fait avant alors voilà... Il dit : « oui, j'ai mal là, fosse lombaire » enfin il a pas dit fosse lombaire mais... « j'ai de la fièvre, je pense que je fais une infection urinaire, j'ai regardé sur internet ». Donc effectivement, c'était une pyélo...

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

C'est toujours pareil, s'ils me le disent, ça me pose pas de problème après s'ils me le disent pas, je pense que c'est plus embêtant. Je pense que ça doit enfin... si on n'a pas le même diagnostic qu'internet, l'observance à mon avis va être médiocre parce que... sauf s'ils ont vraiment confiance en nous mais c'est là que... ça peut être difficile. Et puis alors il y en a qui viennent avec un diagnostic, ils se plantent complètement, ils ont le truc catastrophique, qu'ils ont un cancer ou je sais pas quoi parce que ils ont tel symptôme... La patiente qui a appelé tout à l'heure, je suis sûre qu'elle pense qu'elle a un cancer colique alors qu'elle est juste colopathe à mon avis... donc euh... donc voilà enfin... c'est un peu chiant quoi, c'est un peu chiant...

→ Dans la pratique, comment la consultation se passe dans ce cas-là ?

Ben moi je change rien à ce que je fais, enfin je veux dire mon interrogatoire, mon examen clinique et puis je synthétise après. Donc quand je sais ce que c'est, bon ben tant mieux, je leur dis et je dis : « ben voyez, c'est pas ça » et puis quand je sais pas, je leur dis : « bon ben je suis pas d'accord avec ce que vous pensez mais voilà je suis pas inquiète » je donne toujours mon degré... mon degré de confiance et mon degré... enfin voilà si mon examen clinique, mais que je sais pas trop ce qu'ils ont, est rassurant, je leur dis : « Ecoutez, c'est rassurant, non vous n'avez pas de cancer » enfin... c'est souvent ça... regarde sur internet, j'ai ça, ça, ça, j'ai un cancer. Oui, bon on va se détendre... mais ça modifie pas spécialement ma... ma façon de conduire la consult. Ça modifie peut-être la conclusion, la synthèse mais après... non...

→ Et au niveau relationnel ?

Ça m'agace (rire) donc ils favorisent un transfert négatif (rire) c'est vrai, c'est vrai... oui, quand ils sont hyper angoissés parce qu'ils ont vu une info complètement erronée sur internet, ça m'agace. Je leur dis : « ben voilà, il faut pas aller regarder sur internet ». Après ceux qui viennent et voilà, ils ont regardé, ils sont pas spécialement anxieux, que c'est plus histoire de dire bon ben... j'ai pas eu le rendez-vous chez le médecin avant, je regarde sur internet, je vais peut-être voir une info et que finalement, ils se trompent pas ou... ça m'embête moins mais ouais... c'est plus sur les choses où ils vont annoncer quelque chose de catastrophique et en plus souvent ceux qui regardent c'est déjà des gens angoissés et stressés donc eux, je leur déconseille et je leur conseille même pas de sites valables parce que... en fait, ils ont pas la capacité d'interprétation et il y a pas l'échange, ils peuvent pas poser les questions comme ils veulent sur internet, quoi que maintenant il y a des sites où on peut consulter moyennant certaine rémunération. Alors ça, je trouve ça mais... c'est inadmissible, d'ailleurs je ne comprends pas que ce soit autorisé par le Conseil de l'Ordre, les sites où tu payes 200euros pour avoir un 2^{ème} avis fin... éthiquement parlant, je trouve ça scandaleux. Mais il y a tellement de choses scandaleuses aussi, c'est comme on nous note... on est inscrit d'office à partir du moment où on est sur l'annuaire ou je sais pas quoi, on est inscrit d'office sur certains sites et on peut avoir des avis quoi... et moi, ça m'est déjà arrivée de demander à ce que je sois enlevée du truc, et en fait c'est une procédure super compliquée... en fait, il faut leur écrire un courrier, limite leur envoyer en recommandé pour dire... et faut motiver pourquoi on veut s'enlever du truc quoi...

En fait, c'est un site où il répertorie les médecins et où t'es noté et tu sais pas toi. En plus tu sais pas que tu es inscrit. Et je sais pas par quel biais ils ont nos coordonnées, si

c'est les pages jaunes, si c'est l'URSSAF, si c'est le Conseil de l'Ordre je pense pas quand même mais... enfin quoi que... si le Conseil de l'Ordre sur internet... Si tu veux chercher, tu tapes le nom d'un médecin, tu sais ce qu'il fait, tu sais où il est... tu as son numéro ADELI ou RPPS je sais plus mais euh... donc ça c'est une grosse dérive. C'est arrivé aussi à des confrères d'avoir des commentaires négatifs sur Google, et en fait, tu peux pas les enlever quoi, c'est hyper compliqué, c'est enfin... à priori dans les autres pays, ça leur pose pas de problème mais ici, où on a quand même une culture... dans les autres pays c'est peut-être parce que c'est plus privatisé enfin je sais pas, c'est peut-être plus une culture de la concurrence mais nous, on est libéraux mais quand même avec une mission de service public, je trouve ça hyper gênant, d'avoir... d'être noté. Moi ça me... ça ça me déstabilise... je sais plus comment... mais il y a plusieurs sites, ben déjà sur Google, les pages jaunes, tu peux mettre des avis et il y a un site spécialisé là-dedans... moi j'avais regardé s'il y avait des avis, moi j'avais pas d'avis mais même... enfin... euh je sais plus comment il s'appelle le site, il est sur Facebook aussi, tu peux y accéder via Facebook. Et moi, j'avais même des gens qui avaient regardé je sais plus sur Google ou sur quel truc et qui avait dit : « ah ben j'ai vu que vous acceptiez pas la carte vitale » Je fais : « ben non, c'est quoi ce délire ! » « Ben j'ai vu ça sur internet ». Je leur dis : « ben non, sur quel site ?

- Ah ben quand on tape votre nom sur Google, on va sur une page qui répertorie soi-disant les médecins et puis c'est marqué que vous acceptiez pas la carte vitale.
- Ben si... »

Non c'est pas qu'un ami. Après ça peut être un ami parce que, c'est quoi le site... Doctolib où justement les filles elles se sont mis sur Doctolib, elles ont eu leur planning de rempli. En 2 jours, elles ont eu leur planning de rempli de 15 jours... donc euh... mais là du coup c'est contrôlé, c'est elles qui décident des informations qu'elles mettent dessus, si fin... vouais, c'est le médecin qui gère le truc donc ça me pose moins de problème que quand t'es inscrit d'office dans un truc que tu sais même pas quoi. Non mais régulièrement je pense qu'il faut faire Docteur machin sur Google et regarder ce qui... ce qui sort... honnêtement. Oui et en plus, quand on est remplaçant, et ben il y a l'adresse perso, et le numéro de téléphone et parfois l'adresse mail perso, parce que l'adresse administrative est personnelle parce que t'es remplaçant. C'est chaud ! c'est sympa...

Moi une fois, il y en a un qui est venu... oui, oui... il a frappé, frappé chez moi et non, j'ai pas ouvert, il était super tard. Et le lendemain, ma voisine d'en face m'a dit : « oui, il y a quelqu'un qui avait l'air pas bien qui a toqué ». Je fais « oui, j'ai entendu toqué, mais on n'a pas ouvert, il était tard et tout... je sais, c'est sûrement un patient ». C'est sympa, c'est sympa, vive internet... (rire)... non mais il faut qu'il y ait des contrôles, des contrôles sur les informations qui circulent. Après au niveau données médicales, je pense que c'est impossible à faire mais au niveau administratif, il faut qu'il y ait quelque chose de fait enfin... c'est pas possible qu'on puisse avoir accès à nos données personnelles. Donc euh... je sais pas, il y a des choses à travailler avec le Conseil de l'Ordre à mon avis... après je suis pas sûre que si on leur dit qu'on a eu un problème machin avec un patient, je suis pas sûre qu'il fasse quelque chose, je sais pas...

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Les conséquences ? Ben sur ma prise en charge, pas trop...

➔ *Prise en charge diagnostique et thérapeutique ?*

Ben comme je disais pas trop, sur la prise en charge pas trop, c'est plus sur l'observance. Je vais peut-être rajouter plus de conseils, j'aime bien mettre des conseils sur les ordonnances parce que je prescris pas forcément beaucoup de choses quand il y a pas besoin donc peut-être que j'insiste plus sur les conseils du coup quand c'est comme ça mais non sur la prise en charge, ça va être la même. Enfin je veux dire... pas plus d'exams

complémentaires... non, non, non... S'il y a besoin, y'en aura, si y'a pas besoin... non... et puis ça me pose pas de problème de contredire internet non, non...

→ ***A ce moment-là, quel est l'état d'esprit du patient ?***

Ben à partir du moment où je lui explique pourquoi, franchement, je n'ai jamais eu de soucis. Enfin, en tout cas, ils ne s'expriment pas... non mais je pense pas. Je pense qu'à partir du moment où on explique les choses, où voilà, on dit : « ben voilà, votre examen, vous avez bien vu, j'ai rien trouvé machin... ». A partir du moment où on argumente de manière claire et adaptée aux capacités du patient, je pense que ça pose pas de problème même si on contredit ce qu'il a vu sur internet parce qu'au final, il vient quand même nous voir, c'est qu'il a besoin d'une expertise... une vraie (rire). Non, ça ne me pose pas de problème.

4. **Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?**

→ ***Vous m'avez dit précédemment que ça vous agaçait. Comment ça ressort dans la consultation ?***

Faut pas trop le faire ressentir justement (rire). Je pense que je suis assez naturelle, assez directe quand ça... voilà... mais j'essaie de... de garder mon transfert négatif pour moi mais euh... j'ai jamais de personne très revendicatrice de chose qu'ils avaient... je pense que si ça... ça venait à arriver, ça pourrait ouais me conduire à dire : « ben écoutez, si vous pensez qu'internet a raison et pas moi, allez voir un médecin sur internet » je pense que ça pourrait être dans ce genre mais j'ai jamais... j'ai jamais eu trop de gens revendicatifs. Mais je pense aussi que c'est parce que ben voilà, qu'ils aient regardé ou pas sur internet euh... ma consult, elle est assez stéréotypée... je sais pas si c'est très... donc euh... je change pas mon attitude enfin... je fais mon boulot point. C'est plus dans l'argumentaire derrière, non j'ai jamais eu à être hyper incisif mais oui, ça m'agace d'entendre dire : « Ah ben j'ai regardé sur internet ». Alors souvent je dédramatise sur le ton de l'humour, ça passe mieux. Je fais : « ah bon, alors, attention, faut que voir si je dis pareil qu'internet » ou alors : « bon, on va voir si je trouve pareil. » ou voilà... et puis quand ils me disent : « ah ben c'est pareil qu'internet », je fais : « ah bon, ben ça va alors, je suis un bon docteur si je dis comme sur internet ». J'essaie de, par l'humour de leur faire comprendre que bon, internet n'est pas forcément une source sûre quoi.

→ ***En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?***

Un petit peu mais... enfin moi, je vais pas en tout cas la changer exprès euh... parce que il m'a dit qu'il... enfin je vais pas surinvestir les choses ou euh... ou banaliser les choses enfin... ça change pas ce que je fais dans la consultation après, effectivement dans l'argumentaire peut-être que ça... ça influe et dans la relation ça influe oui... je te dis que ça m'agace donc déjà quand ils me disent qu'ils ont regardé sur internet, il y a un petit transfert négatif... non, non, non D. reste à ta place (rire), ne t'énerve pas, c'est plus dans... mais après dans la prise en charge non...

→ ***Et dans le temps de consultation ?***

Non plus. Non, je les remets à leur place assez vite. C'est pareil, quand c'est une consultation simple, un truc infectieux, banal, ça va vite. Après, si c'est plus compliqué, une maladie chronique, par exemple, ça peut m'arriver d'argumenter plus longtemps sur les statines ou sur les traitements de la prise en charge du diabète ou voilà... mais parce que c'est hyper controversé aussi donc c'est normal que ça... on est amené à argumenter plus. Je pense que les gens qui lisent la presse écrite, c'est pareil enfin... il y a tellement de vulgarisation médicale autour de ça... dans le Figaro, tu peux avoir un article sur les statines donc c'est pas tellement internet, c'est l'information. C'est l'information qu'il faut argumenter ou contre-argumenter ou voilà... donc je dirai que dans les pathologies aiguës,

simples, banales, ça allonge pas le temps de consultation, après effectivement, dans les pathologies chroniques où c'est un peu plus controversé, un peu plus litigieux, c'est plus long mais ils l'auraient lu ailleurs que sur internet, dans la presse écrite ou vu à la télé, ça serait pareil enfin... c'est pas le support qui... c'est l'information en elle-même. C'est pas le support internet qui va être gênant quoi.

Voilà, je sais pas si... ça te va comme réponse...

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Ben, je le sais pas forcément, si c'est après. S'ils reviennent pas me voir, je vais pas le savoir. Alors après, ce que j'en pense ? Si ils doutent, c'est qu'il y a pas de relation de confiance, que... ça veut dire que quelque part j'ai merdé s'ils ont pas confiance en ce que... en ce qu'on leur dit. Enfin, moi en tout cas, je vais le prendre comme ça. Je vais le prendre, je vais me dire, ben s'ils ont besoin d'aller vérifier, c'est qu'ils ont pas... c'est que je leur ai pas donné... soit je leur ai pas donné suffisamment d'informations pour qu'ils aient confiance en l'information que je leur ai donné, soit justement, je n'ai pas réussi à créer une relation, une vraie alliance thérapeutique, et après je vais pas forcément le savoir. C'est là que ça peut être frustrant parce que du coup, s'ils le disent pas qu'ils regardent après, ben la relation va être biaisée sans qu'on le sache quoi et ça va être délétère au niveau de l'observance, c'est inévitable, c'est inévitable. Alors après, c'est toujours pareil, si c'est pour une rhino, je m'en fou quoi... l'observance du lavage du nez, voilà c'est pas... mais après si c'est pour des pathologies plus lourdes, ça peut être embêtant quoi... ça peut être embêtant...

→ *Dans quelle mesure ?*

Ben, pour l'observance et puis est-ce qu'ils vont revenir me voir aussi ? parce que si j'ai pas dit la même chose... et puis même pour eux, pour leur propre angoisse personnelle quoi...de ce dire : « elle s'est plantée, c'est pas ce qui est dit sur internet... » voilà. Et c'est pareil, moi je me sers quand même pas mal d'internet en consultation parce que, ça m'arrive souvent que les patients, ils aient des maladies que je connais pas quoi... les syndromes à la mords-moi le nœud voilà, donc je m'en sers aussi. Euh... devant eux, je leur dis : « oulà, attendez, je pense que vous en connaissez plus que moi sur le sujet, je vais regarder » mais c'est pareil, j'ai ma liste de sites, voilà, je vais pas aller sur Doctissimo (rire) entre autre. Ah oui, moi je m'en sers devant eux, ça me pose pas de problème...

→ *Et eux, comment réagissent-ils par rapport à ça ?*

Et ben, je pense qu'ils doivent se dire « elle est jeune, elle sait pas tout », je leur dis : « mais attendez, vous voyez pas le nombre de chose qu'il faut qu'on sache enfin ». La dernièrement, pourquoi j'ai regardé internet ? Ah oui, une patiente avec une hépatite C connue ancienne mais qui avait pas eu de contrôle depuis 10-15 ans et pam... sérologie forcément positive mais aussi un ARN viral circulant avec une unité que je savais pas interpréter. Pour moi, ça faisait beaucoup mais je savais pas interpréter, du coup je suis allée voir sur internet, j'ai eu 2-3 infos et puis là, faut peut-être que je prenne avis auprès d'un spécialiste et effectivement, après j'ai appelé, et ils vont la convoquer. Là c'est pareil, j'ai dit : « écoutez », j'avais pas tous les résultats de prise de sang mais je lui ai dit : « j'attends d'avoir tous les résultats, je fais une petite recherche, et puis je vous recontacte quoi » et ça lui a pas posé de problème hein... je pense que ça les rassure quelque part de se dire qu'on vérifie les prises en charge en sachant que nous on sait où on va chercher l'info ce qui est pas forcément eux leur cas. Voilà...

→ *Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?*

Ben... parfois oui... ben s'ils ont besoin d'aller chercher, c'est que forcément l'information ne les satisfait pas ou le message n'est pas passé ou... ouais... oui c'est gênant,

c'est très gênant, c'est très gênant mais... je pense que c'est parce qu'ils ont pas confiance en nous donc je pense que ça doit arriver au... enfin là... à la maison de santé, il y a 2... 2 médecins quand même assez anciens donc les patients ont vraiment ENORMEMENT confiance en eux et euh... et du coup... enfin... nous quand on arrive avec de nouvelles pratiques parce que les pratique d'il y a 30 ans et celles de maintenant ne sont pas les mêmes, quand on leur dit certaines choses, ils sont là : « ah bon, mais mon médecin, il fait si, il fait ça... ». Je leur dis : « oui, votre médecin, il fait ça mais moi, je vous dis que maintenant c'est comme ça » et... c'est vrai que je pense qu'ils vont vérifier, alors peut-être pas forcément sur internet mais euh... ils pourraient aller redemander à leur médecin... peut-être que... au fur et à mesure que j'aurai une patientèle entre guillemets à moi, je pense que... il y aura moins ce côté... je vérifie ais oui, oui, c'est pas très gratifiant de se dire qu'ils ont pas confiance même si j'essaye d'asseoir pas mon autorité mais ma posture de médecin, mes pratiques... c'est pas toujours facile en début d'installation quoi. Ça met du temps, et puis c'est vrai que là, j'ai, je commence à avoir une petite patientèle quand même mais, je vois quand même pas mal des patients de confrères pour des urgences quoi et donc, j'ai pas forcément la même gestion, je prescris pas forcément la même chose... je prescris pas beaucoup moi, enfin je trouve... parfois, les gens sont amener à revenir. Ils disent : « ben oui, ça a rien fait...

- Ben oui, mais bon, quand vous êtes venu me voir, il y avait rien de vraiment déclaré. »
Je pense notamment aux antibiotiques. « Ah mais oui mais mon médecin, il m'en met tout de suite...

- Ben oui, mais peut-être que il sait que vous, ça se dégrade tout le temps, voilà mais moi, je vous connaît pas, il y avait pas de raison d'en mettre il y a 2 jours. Aujourd'hui, effectivement, il y a peut-être besoin voilà... »

C'est... je pense que ça ira mieux avec la durée... et puis après les patients, ils s'adaptent aussi, il y en a qui sont très contents d'avoir d'autres pratiques et d'autres, ça les bouleversent un peu donc euh... avec ou sans internet de toute façon (rire).

6. Que signifie le HON Code ?

Euh... si c'est pas les trucs de... non, je sais pas... j'aurai tendance à dire que c'est les « hauck », les je sais pas quoi, les hack... les espèces de trucs... non je connais pas... je devrais ? Si j'ai déjà dû le voir... Ben c'est pas le... on l'a pas sur ABECES ? c'est un logo que j'ai déjà vu... ou en bas du site Espace-Pro, il y a pas ça ? Non je sais pas... Ameli peut-être, le site d'Ameli, c'est un truc qu'il y a en bas des sites mais je saurai pas te dire lesquels et je sais pas ce qu'il veut dire.

7. Quelles sont vos suggestions ?

Et en qu'il y ait des sites internet certifiés mais c'est peut-être ça le logo ? (rire) mais après, c'est toujours compliqué parce que par exemple, le site de l'HAS, on peut se dire ben voilà, c'est la Haute Autorité de Santé, on pourrait se dire, tout ce qu'il y a dessus est fiable, mais en pratique, c'est pas toujours fiable. On a vu ça avec les recommandations du diabète par exemple. On a vu ça aussi, avant qu'il y ait les nouvelles recommandations, avec le dépistage du cancer de la prostate donc euh... je sais pas s'il y a vraiment une solution pour euh... avoir une certification fiable, donc je pense que de toute façon, ils ont toujours besoin de l'expertise de leur médecin qui a les compétences et les connaissances pour critiquer dans un sens comme dans l'autre un site quoi. Donc euh... les suggestions : toujours aller voir son médecin (rire), qu'internet ne se substituera jamais... à moins de faire des... et encore de, des genres de consultations de télé-médecine, en vidéo ou... et encore c'est pas applicable à tout, t'as besoin de toucher, t'as besoin d'examiner donc euh... tu peux... pour moi, tu peux... enfin les sites où tu peux avoir un 2^{ème} avis, un 2^{ème} diagnostic sur internet, ça me semble complètement irréaliste hein... c'est ultra cher... ça doit être 200 € pour avis une consultation sur internet. Enfin, il y a des gens qui sont prêts à payer pour ça enfin... c'est non remboursé par la Sécu bien sûr (rire)... moi ça... alors que derrière nous on rame

pour avoir 25 € la consult quoi, il y en a qui sont payés 200 €... ouais, faudrait peut-être réguler plus ce genre de dérive donc les consultations sur internet, les... tout ce qui est annuaire où on est dedans pour être noté alors qu'on le sait pas enfin, faudrait au moins qu'on ait l'information qu'on est mis sur ces sites-là quoi... et puis, au niveau des infos, malheureusement, je pense que c'est impossible à contrôler même en ayant peut-être une certification. Faut savoir qu'est-ce qui certifie enfin... c'est à mon avis, on a une marge de manœuvre serrée... parce que voilà, c'est trop diffus comme, comme outil. Voilà... c'est le mot de la fin (rire), je sais pas...

ENTRETIEN 11

Au Cabinet, le 19/09/2016, 45'19

Homme, 49 ans, semi-rural (zone déficitaire), année de thèse : 1^{ère} thèse (science) : 1992, 2^{ème} thèse (médecine) : 2001, année d'installation : 2001, exercice seul (depuis 3 ans), auparavant exercice en groupe

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

Ça va être facile parce que c'était un retour de..., un retour d'info, une réponse sur des résultats. C'était Vendredi 16/09 où en fait, on a échangé des commentaires de résultats biologiques et la conduite à tenir avec un patient par le biais d'internet, vendredi donc le 16/09, il y a 3 jours.

→ *Donc c'était un patient qui vous a contacté par le biais d'internet ?*

C'est un patient qui m'a contacté par téléphone et plutôt que lui faire les commentaires, donc il avait eu des résultats biologiques, et avec une anomalie et, pour préparer la consultation suivante, je lui ai fait les commentaires et lui expliquant la marche à suivre de... avec le... par le biais d'internet parce que lui comme moi, à ce moment-là, on avait pas la possibilité de s'élargir sur le sujet par le biais du téléphone. Du coup, j'ai reporté et je lui ai dit : « c'est pas grave si vous répondez pas » et puis il m'a demandé un rendez-vous par le biais de la même boîte mail et nous avons convenu d'un rendez-vous en retour après avoir fait les commentaires et évoqué la marche à suivre.

C'est lui qui m'a appelé, il voulait un commentaire de ses résultats. Dans les commentaires, je ne mets pas le diagnostic, je mets juste bon, pas bon, à revoir... des trucs comme ça. Et donc, on a utilisé le mail parce que lui, pour des raisons professionnelles, il ne pouvait pas répondre, il pouvait pas faire durer la discussion, et moi, ça tombait mal car j'étais avec quelqu'un et donc, c'est comme ça qu'on a fait, le langage écrit mais au lieu d'utiliser La Poste, on a écrit sur la boîte mail donc euh... et donc je l'ai revu ce matin ce monsieur. En plus, l'intérêt c'est que, comme il est pas de langue française... ni voilà c'est un dialecte... il parle même mal l'anglais, c'est un japonais mais par contre, il lit bien le français et... et il écrit bien l'anglais donc il m'écrit en anglais donc il me répond en anglais moi je lui... mais là c'est le hasard des choses... ça fait un an qu'il est en France et ça s'est bien passé. Voilà, je l'ai vu ce matin, on se débrouille.

→ *Ça vous arrive souvent de communiquer avec vos patients par internet ?*

Pour prendre des... pour faire des commentaires, c'est bon, c'est pas bon, pour court-circuiter le téléphone, le langage verbal, et puis aussi laisser une trace pour confirmer un

rendez-vous tout ça mais voilà... mais je laisse jamais... je suis très à cheval sur le principe du secret médical ou comment on peut interpréter et il revient me voir ou... je mets jamais de diagnostic ou quoi sur... je me méfie quand même, car on est pas là avec le patient en face qui peut interpréter les choses, ça reste succins. Par contre des courriers... des courriers que le patient oublie, une lettre adressée au médecin spécialiste, ça remplace la boîte aux lettres, j'utilise le mail. Sinon j'aime surtout pas... je fais pas de... de diagnostic au téléphone ni par le biais d'internet. « J'ai telle pathologie, j'ai tel symptôme, qu'est-ce que vous en pensez ?

- Ben prenez un rendez-vous, on verra. »

J'évite. Je me rends compte en pratique que souvent l'essentiel est oublié par le patient.

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Oui, et souvent, ils vont voir le pire... après il faut reprendre les histoires et... voilà, là, ça devient compliqué parce que les patients arrivent en évoquant la possibilité d'un diagnostic mais ils fouillent pas assez large. Ils ont un symptôme, ils vont regarder le pire alors que la démarche clinique, c'est pas du tout celle-là. On va pas au pire... c'est à partir du moment où ils ont un diagnostic, ils imaginent que... ils se font une opinion à partir de... des... un symptôme, un diagnostic, c'est souvent le pire et... voilà... c'est très fréquent, plusieurs fois par jour.

➔ *Plusieurs fois par jours ? Quelle attitude adoptez-vous ?*

Ben je leur dis : « c'est bien mais vous avez oublié que ça pouvait être autre chose, pas nécessairement le pire. » j'essaie de reprendre la démarche clinique. Un symptôme, des questions, un raisonnement... des examens... un diagnostic mais je... on se rend compte qu'en pratique que l'accès internet sur des sites bien faits, bien construits que nous on utilise, soit le patient lui, c'est le forum où monsieur raconte son histoire personnelle et les gens s'attribuent l'histoire de l'autre ; on sait tous que c'est pas toujours le cas, enfin heureusement, c'est pas toujours le pire.

[Sonnerie téléphone]

➔ *Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?*

Pas nécessairement, il y a toute une tranche de la population, par exemple les personnes âgées, le grand âge, n'ont pas le réflexe d'internet, ne sont pas équipés, et souvent... moi je les trouve bien impliqués dans leur prise en charge... avec l'âge, j'ai l'impression que les gens sont plus conscients de... de la nécessité d'une prise en charge qui se fait plus facilement.

Non, j'ai l'impression que internet est mal utilisé par le patient parce que l'accès à des sites référencés ou des informations euh... validées ou une démarche diagnostique validée euh... finalement, peu de gens vont sur des sites que l'on utilise avec des certifications et tout ça... des sites de l'HAS, la plupart des gens ne savent pas ce que c'est donc... il n'y a pas de diagnostic, c'est difficile de trouver quelque chose de bien construit, qui est fait... en fait, ils ne parlent pas jamais de ces trucs-là, ils parlent d'un forum et... l'interprétation individuelle de chacun dans la démarche je dirais : « Symptôme, quel est mon diagnostic ? », j'ai l'impression que les gens vont systématiquement interpréter de la façon la plus péjorative qui soit donc euh... je... j'essaie de recadrer les choses et de rester dans ma démarche diagnostique et ne pas prendre pour argent comptant... j'essaie de reprendre les choses à zéro.

→ ***Vous les guidez dans leur recherche ?***

Alors s'ils demandent des références, des sites où on peut aller, je les invite à aller sur des sites ou des... vers des serveurs qui sont tenus de main de maître qui sont validés... il y a des sites qui ont l'air compliqué comme ça d'accès mais finalement les abstracts sont bien faits et voilà... s'ils ont une question... Maintenant ça dépend aussi du niveau culturel de la personne qu'on a en face. Un enseignant, un chercheur ou tout ça qui a l'habitude de certaines démarches, ils vont plus facilement aller vers un site bien fait comme nous on est censé de les utiliser.

→ ***Comment savoir si un site est bien fait pour une personne lambda ?***

Si vraiment je sens qu'il va y avoir une difficulté, je prends en charge, je fais des commentaires. Ça peut être des consultations qui prennent beaucoup de temps à cause de ça, j'essaie de recadrer et... voilà... les gens qui culturellement sont les moins éduqués euh... ne pensent même plus à aller recourir à ça... les autres qui ont l'habitude de l'outil informatique et tout ça... ou de la validation ou pas des informations, savoir interpréter un commentaire, on le détecte assez facilement leur façon de s'entretenir. C'est souvent... ils sont souvent très anxieux et, voilà... il y a des sources qui sont fiables et où on aura pas de surprise et que les gens vont pouvoir interpréter. Après je réponds assez facilement aux questions par téléphone donc euh... si vraiment il y a un commentaire ou une interrogation, on revoit les choses. On ne maîtrise pas, on ne maîtrise pas l'accès à internet et on voit de tout. Sur les forums...

→ ***Vous allez voir sur les forums les informations ?***

Ça m'est arrivé mais bon, je prends pas le loisir de le faire parce que... je... vois bien, j'entends ce qu'il se passe en salle d'attente et les commentaires que les gens font et la réalité... l'interprétation que moi j'ai fait de leur réalité... il y a un parfois un fossé... il faut essayer de les recadrer c'est tout et de rester dans le raisonnable. C'est la porte ouverte à tous, au vrai, au bienfait, au trop bienfait et puis au délire de certaines personnes qui s'expriment sur internet sur les forums ou quoique ce soit et personne ne contrôle.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Euh... ils sont plus demandeurs d'examens mais d'aller d'emblée... vers euh... au lieu des examens de débrouillage, vers des examens finalisés parce qu'ils ont eu accès à une information où le diagnostic de certitude vient de tel examen donc... il faut court-circuiter les étapes... un besoin de vitesse... comme internet, les gens ont besoin de savoir tout de suite. Après c'est à nous de dire : « ben non, avant d'aller faire ça, il faut faire ça, ça et ça ». D'emblée, on entend : « il faut tel examen, j'ai lu que sur internet... » Voilà, sur internet vous posez une question, vous avez des milliers de réponses et puis, dans le millier de réponses, il y en a beaucoup qui ne sont pas valides. La démarche n'a pas été comprise par celui qui l'a écrite ou alors enfin... donc il y a ... je pense que les gens, il faut qu'on aille plus vite parce qu'ils ont lu que et euh... il y a des demandes d'examens surspécialisés euh... d'emblée... que avant... il y a de ça ne serait-ce qu'il y a 15 ans, on entendait pas, enfin c'était pas des demandes qu'on entendait.

→ ***Par conséquent, y a-t-il des modifications dans votre prise en charge ? Allez-vous plus vite ?***

J'essaie de... toujours de recadrer, d'apprendre, de rester dans une médecine d'abord clinique avant d'être paraclinique. Parce que la demande des examens paracliniques elle se fait d'emblée. Les gens viennent avec une demande précise et quand on leur demande pourquoi et qu'on reprend la démarche, on voit des fois des étonnements après c'est... faut, faut cadrer... il y a pas assez d'IRM en France... (rire)

→ **Comment réagissent les patients ?**

Si c'est bien expliqué, si en fonction des résultats de ça, on verra et on aura peut-être déjà la réponse et peut-être pas pousser trop vite. Aller tout de suite... après ils se heurtent aux... alors maintenant les gens font la démarche de prendre eux-mêmes l'initiative du rendez-vous

[Sonnerie téléphone]

Je disais qu'il y a des gens qui prennent... qui essaient de prendre un rendez-vous pour une IRM et on leur dit : « mais il faut une ordonnance » et puis, quand on leur montre le bordereau où il faut expliquer, ils se rendent bien compte que : « résultats des examens antérieurs », il faut argumenter. S'il y en a pas eu euh... voilà et oui voilà... l'information circule vite, des fois mal et... voilà après le système quand même recadre finalement les gens... ils reviennent vers le médecin traitant parce que : « oh j'ai une douleur thoracique, je vais chez le cardiologue », la secrétaire leur dit : « est-ce que vous avez-vous votre médecin traitant ? » ça arrive et pour les examens complémentaires, c'est direct parce qu'il y a des conditions d'accès à certains examens où les gens ont lu sur internet tout un tas d'examens et ils prennent l'initiative, après le système les renvoi vers nous donc bon... je vis avec, je ne vis pas pour internet...

→ **Et au niveau de votre prise en charge thérapeutique, sont-ils demandeurs ?**

Je pense que je suis en face d'une population plutôt rurale et qui... j'ai pas l'impression qu'il y ait d'effets de mode dans ma patientèle. Et... ils attendent beaucoup de nous de prendre la décision, heureusement mais bon ça c'est pas quelque chose que je ressens ou alors, je suis à la mode sans le savoir (rire)

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ **Que ressentez-vous ?**

→ **Que lui dites-vous ?**

J'essaie de voir quelles informations il a et je vérifie qu'elles sont bonnes mais maintenant, au quotidien, on a internet qui interagit donc euh... je n'ai pas spécialement d'opposition, je suis surpris des fois de ce qu'on... de ce que les gens sont allés chercher et de l'interprétation qu'ils en ont faite après je... je recadre. Finalement, j'ai l'impression, enfin en ce qui concerne ma patientèle, que... ce qui revient c'est qu'ils vont systématiquement au pire. Un ganglion, c'est un cancer et...on recadre, on fait notre métier. Quelque part, ça diversifie un peu l'approche qu'on avait avant, c'est peut-être pas... on se rend compte aussi du vécu des gens plus facilement. Là, ils l'expriment parce qu'ils ont un retour d'info et c'est pas nécessairement une perte de temps, ils ont été explorer dans une voie, on recadre, ça rend... quelque part je pense que ça nous légitimise dans notre métier de clinicien. Ça redonne de la valeur à la pratique clinique parce que... on recontexte... c'est exceptionnel qu'on retombe sur le diagnostic qu'avait fait le patient et donc on se dit : « ben tiens, j'en ai fait une interprétation, lui il en a fait une expérience qui n'est pas nécessairement la bonne » et je pense qu'il y a quelque chose à en tirer. Ça ouvre une autre forme de dialogue mais qui nous relégitimise dans le sens de l'utilité... internet ne peut pas résoudre tous les problèmes de médecine. Voilà, il reste la clinique donc je le vis pas comme un ennemi, c'est quelque chose que fait partie de l'environnement et notre métier c'est aussi de faire avec ce qu'on sait, ce qu'on sait pas encore... ça ne me pose pas de problème en fait...

[Sonnerie de téléphone]

→ **En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?**

[Sonnerie de téléphone]

Oui, elle est probablement un peu plus longue. Elle est finalement plus interactive puisqu'il y a une interaction, le patient est plus interactif mais je pense que ces consultations-là sont plus longues.

→ **Quel est le bénéfice pour vous ?**

Et ben en fait euh.... Je pense qu'à terme... à terme le fait qu'ils aillent fouiller, qu'ils aillent d'emblée voir le pire, finalement ils y pensent avant que nous... nous on y pense et... voilà en tout cas ça me dérange pas. J'ai quand même l'impression que la consultation est plus longue euh... mais ça permet aussi de réexpliquer les choses, d'expliquer une démarche donc du coup peut-être une meilleure adhésion à la démarche donc euh... les patients ne subissent pas. On sait que... une interrogation... dans quelque cas c'est en fonction de la personnalité de l'interlocuteur en face c'est parfois un peu plus... tordu mais rarement parce que des gens qui d'emblée ont envie de... mais c'est pas comme ça qu'on raisonne et que... c'est pas... il faut reprendre la démarche mais ça peut-être aussi intellectuellement bénéfique pour nous... c'est pas nécessairement... c'est pas nécessairement nuisible à la relation médecin-malade et euh... et avec un peu de recul car ça fait quelques années que ça se fait, on voit des gens comme ça qui finalement le... rôle clinicien du médecin de première ligne euh... je trouve... je suis réconforté dans mon rôle. C'est pas... j'ai pas vécu ça comme un... « qu'est-ce que c'est que ces gens-là qui veulent faire à distance de la médecine. Après si les gens viennent me voir avec euh... une démarche clinique, on arrive à recréer quelque chose qu'on savait peut-être plus... ça interagit c'est-à-dire que je suis pas opposé du tout au fait que le patient aille lui se renseigner sur internet, c'est pas plus mal... c'est...

[téléphone]

5. **Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?**

Ils sont... j'aurai tendance à penser que je suis sûr de ce que je leur dis. Pour moi, ma démarche... j'essaie d'être clair dans ma démarche, je pense expliquer beaucoup je trouve, je prends du temps pour expliquer donc ça me... ça me gêne pas du tout...

→ **Et quand ça concerne un confrère, un spécialiste ?**

Ben on en discute calmement... c'est... voilà, souvent... après des fois, il faut réexpliquer, essayer de trouver une explication à dire à propos de ça mais en gros... ça fait partie de notre métier donc moi ça me gêne pas du tout que les gens prennent un 2^e avis... prennent euh... alors après le moyen qu'ils utilisent sur internet toujours, faut vérifier que ça se... ce que est dit a bien été compris ou interprété ou que ce qui est dit est juste, c'est pas parce que c'est écrit sur internet que c'est vrai et... et que... l'autre a raison. On arrive à en discuter... ça me pose aucun problème et tout se passe dans le calme. Après de tout façon, bon ça c'est un autre sujet mais on sait que dans la relation médecin-malade... on sait très vite si ça va accrocher ou pas... c'est comme dans la vie de tous les jours hein... après euh... les commentaires et tout ça, c'est tout... c'est pas toujours fondés... mais le monde est comme ça et c'est pas plus mal que les gens prennent plusieurs avis et... et puis souvent, ils retombent sur l'avis qui a été donné donc ça me conforte... ça peut nous aider, faire accepter quelque chose qui est difficilement acceptable si il retrouve dans la littérature par quelques biais que ce soit que effectivement c'est comme ça que ça se passe... ça nous aide... ça nous aide à gérer des moments difficiles dans la vie. C'est pas nécessairement une mauvaise chose internet... par contre... par contre c'est totalement

archaïque mais j'ai l'impression que les gens essayent de passer outre l'aspect clinique et finalement il se trouve que dans ces cas-là... les gens aujourd'hui ils sont focalisés sur l'IRM et voilà... on ne demande pas des IRM d'emblée pour euh... pour euh... gagner... eux pensent peut-être gagner du temps mais il faut leur expliquer mais souvent ça passe très bien d'autant plus que finalement, l'accès direct à... notamment l'IRM, ils se rendent compte à l'interrogatoire que « résultats des examens antérieurs » ça ça les bloque toujours...

→ ***Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?***

J'espère... j'espère. Ça m'oblige à... à faire peut-être différemment, à expliquer tout ça mais je... j'espère qu'internet sert aussi pour remettre en cause et se rendre compte aussi que finalement la médecine qu'on apprend à la faculté et au cours des stages, ben j'espère que les gens vont mettre un peu de sang nouveau pour qu'on voit les choses différemment parce que on a quand même le sentiment que ... voilà

Mais Doctissimo et tout ça, les gens connaissent et puis ils viennent nous voir parce qu'il y a un petit truc qui manque, qui n'a pas été compris ou qu'il faut prendre en charge différemment. C'est pas nécessairement... voilà mais c'est pas plus mal, ça met certaines attitudes au clair. Je suis pas nécessairement contre parce que a posteriori je me rends bien compte que on a des retours qui vont plus dans notre sens que... enfin dans le sens de la médecine que dans le sens où il n'y pas de raisonnement, sans démarche précise et clinique.

6. Que signifie le HON Code ?

Non... non... c'est quoi ?

7. Quelles sont vos suggestions ?

Si je prends la sociologie de ma patientèle, elle n'a rien à voir avec celle que j'avais il y a 3 ans (quand il était dans une région) et je pense qu'il y a une part géographique car moi je n'ai pas changé dans ma pratique. J'ai 80% de chômeur en moins que j'avais quand j'étais à I. alors que j'étais dans une ville. Paradoxalement, ma patientèle a vieilli mais j'ai beaucoup plus d'actifs... alors est-ce que ça joue sur la pratique et sur l'accès à internet... je pense que si on comparait le revenu moyen de ma patientèle... moi j'ai pleins de critères mais j'ai pas celui-là... mais voilà...

ENTRETIEN 12

Au Cabinet, le 26/09/2016, 25'20

Femme, 59 ans, lieu d'exercice : rural, année de thèse : 1983, année d'installation : 1985, exercice seul

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.

Alors euh... Vendredi dernier, la semaine dernière en fait voilà... et donc en fait euh... c'était pour... ah oui par rapport au poids, c'est une patiente diabétique, hypertendue et qui n'est pas du tout équilibrée, qui est forte, ses enfants sont forts, son mari est fort donc visiblement pas d'effort alimentaire et elle... euh je la tannais un peu pour une éventuelle cure etc... et elle est allée voir un site sur internet où on peut mettre son poids, sa taille et euh... et voilà, on lui donne les conseils alimentaires, ils la suivent... au départ c'est gratuit m'a-t-elle dit pendant 3 semaines et après c'est payant. Où ils la suivent pour lui conseiller les menus. Elle doit dire ce qu'elle a fait à manger et ils lui conseillent autre chose près

voilà... et alors elle m'a détaillé ce qu'ils lui avaient dit, j'étais pas d'accord avec eux et elle m'a dit : « ben si, si, je fais avec internet ».

→ ***Pourquoi n'étiez-vous pas d'accord ?***

Et ben parce que en fait, ils lui faisaient euh... d'emblée supprimer beaucoup de choses et de toute façon c'est impossible pour cette patiente donc je pense qu'elle va tricher un moment ou un autre et que... je lui ai dit que c'était pas le bon plan quoi, qu'il valait mieux se recadrer sur des choses et non pas euh... arrêter pour faire haricots verts machin... un peu de féculents mais très très peu mais pas assez, c'était pas en proportion... ça correspondait pas du tout à cette famille en fait.

→ ***Concrètement, que lui avez-vous dit ?***

Et ben je lui ai dit que les diététiciennes c'était mieux qu'internet parce que les échanges étaient plus le terrain et qu'internet, on sait pas qui il y a à l'autre bout et qu'en fait, il fallait faire attention quand même parce comme elle est diabétique, il fallait un minimum de féculents... etc... qu'il fallait peut-être enlever les sodas et... les choses comme ça et garder quand même le reste légumes, fruits et peut être à bonne dose dans un premier temps pour pas être trop privé des sodas etc... et puis s'adapter petit-à-petit. Elle m'a dit : « mais oui, oui, je vais voir » Elle attendait... elle a pas beaucoup de volonté par rapport à ça donc je pense que ça va pas durer très longtemps.

→ ***Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?***

En parole, je pense que oui, elle a senti qu'elle faisait quelque-chose après sur le terrain... voilà je suis pas sûre, qu'elle trouve pas toujours une excuse pour expliquer qu'il y a eu un truc qui n'a pas été fait comme il faut.

→ ***Donc, pour vous, le fait de regarder sur internet n'augmente pas l'implication ?***

Non, non parce que après, déjà on peut raconter ce qu'on veut et puis euh... en soi, on a pas d'interlocuteur vraiment en face donc, dans des cas comme ça toujours hein... dans des cas comme ça je pense que... pour la personne, moi je suis en face, ça la gêne un peu quand elle... enfin de voir quand elle a pas fait ce qu'on lui a demandé de faire etc... je pense que par internet, ben on a pas fait, l'autre en face, on sait pas qui c'est, c'est moins gênant donc euh... je pense que pour ce cas-là, à mon avis c'est moins serré en suivi... elle va se sentir moins pistée en fait moi je pense.

→ ***Quel était le bénéfice pour le patient ? Et pour vous ?***

Alors dans un premier temps, je me suis dit : « ah ben elle peut être pris enfin conscience qu'il fallait qu'elle fasse quelque-chose ». J'espère que c'est moi qui aura tort et qu'elle aura raison.

→ ***Et pour vous ?***

Alors, si j'étais sûre qu'elle adhère, c'est récent donc j'ai pas de recul par rapport à ça mais si j'étais sûre qu'elle adhère et qu'elle fasse vraiment l'effort qu'on lui demande de faire, je trouve que c'est valable. Moi je ne suis pas opposée mais euh... mais je pense que c'est pas pour tout le monde non plus. C'est des fois faire semblant de faire un effort comme ça ils ont la paix, ils ont adhéré à une demande, au bout, il y a personne qui va leur dire c'est pas bien voilà... et quand ils en ont marre, ils arrêtent alors que chez le docteur, ils sont obligés de revenir et donc à chaque fois, ils sont de nouveau face à ce qu'ils ont pas fait comme il faut même si on leur redis pas, quand on fait l'examen... je pense que pour elle... à mon avis, elle va se dédouaner assez facilement je pense.

→ ***Mais vous êtes quand même toujours là...***

Oui mais, là par exemple quand je lui dis et tout, elle m'a donné un peu de détails et quand je lui ai dit attention, machin... elle m'a dit : « oui, oui, oui mais c'est vu... » donc visiblement, ce que je lui disais moi ne lui convenait moins bien de ce qu'elle avait entendu donc euh bon... si ça marche, ce serait bien...

→ ***Mais vous n'êtes pas convaincu...***

Ah non... pas pour elle (rire)

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

C'est pas mal dans un sens où des fois, ils ont des petites notions donc ça permet un dialogue mais... ça peut pas résumer les 7 ans enfin maintenant les 9 ans de médecine maintenant et 7 de mon temps en voilà... ce serait trop facile de faire de la médecine que en regardant les sites par internet. Je pense que du coup, quand ils ont un avis, qu'ils se sont retrouvés dans le site qu'ils avaient vu et que nous, on explique que c'est pas ça ce qu'ils ont, c'est un peu difficile nous à s'aligner dessus. Ils sont convaincus que c'est internet qui a raison, qu'ils ont tous les signes de la maladie machin... et maintenant... après nous il faut ramer un peu des fois pour expliquer que c'est pas cette maladie-là qu'ils ont quoi. En soi, moi je suis pas opposé à internet, ça leur permet des fois de voir des choses etc... mais si la médecine, ça prenait... si tout le monde pouvait faire son diagnostic simplement en allant sur un site et se traiter de la même façon, ça se saurait je pense. Donc ça a ses limites... mais les gens, quand ils sont convaincus de ce qu'ils ont lu, c'est difficile à nous avec des arguments derrière... il faut être bétonné parce que sinon on fait pas le poids...

→ ***Et en pratique, comment ça se passe en consultation ?***

Ben déjà, voilà : « j'ai vu ça, ça et ça... »... alors une dame typique, elle était contre tous les vaccins sauf qu'elle avait quelques soucis parce qu'il fallait que le petit aille à la crèche et... et... alors je lui dis : « il y en a des biens, des pas biens, il fait voir... »

- Ah, j'étais sûre que vous me diriez ça, donc sur internet... » et elle est arrivé avec un dossier comme ça (épais) de feuilles concernant tous les vaccins. « Lisez... » Je lui ai dit : « ah non c'est pas possible... » je pense que ça m'aurait pris la matinée et elle avait vraiment amené tous les pourcentages de gens qui ont ci, ceux qu'ont autre chose, ceux qu'ont... et elle avait un dossier béton comme ça... qu'elle avait tiré sur internet.

→ ***Que lui avez-vous dit ?***

Ben pareil que ça c'était une généralité, il fallait prendre du recul et que ben quand même, il y avait moins de maladie, moins de... il y avait bien une raison, on voit plus de rougeole, on voit plus de rubéole, on voit plus de coqueluche. C'est une raison. « Oui mais est-ce-que s'il faisait la coqueluche, ça serait mauvais pour lui ? ». Ben je dis : « Si on a fait le vaccin, c'est qu'il y en a quand même qui ont mal vécu le truc... » Alors mais ça les gens voilà... ils sont plus dans l'idée... ils voient pas qu'on en sauve plus qui en meurent, ils voient ceux qui en meurent ou qui sont handicapés, ce qui peut se comprendre aussi. Si ça tombe sur eux, c'est sûr que c'est pas très cool mais voilà.

→ ***Et votre attitude par rapport à ça ?***

Ben je leur dis voilà : « Ecoutez-moi j'ai fait 7 ans d'étude, on m'a appris ça. C'est des preuves, il y a eu des preuves, on a des formations régulières, on évolue avec cette formation, on doit pas pénaliser nos patients sur nos convictions personnelles » même si moi, il y a certains vaccins, je le dis pourquoi effectivement... je suis pas là pour faire passer mes convictions, je suis là pour appliquer des... la médecine, des gens qu'ont fait des études, des gens qu'ont prouvé et on constate effectivement qu'il y a moins d'enfants très malades, moins d'otite, moins de méningite, des choses comme ça mais parce qu'on les vaccine donc

je me dis que ça vaut le coup donc je leur explique ça. Après... j'explique une fois, deux fois, trois fois...

→ ***Ça vous arrive d'expliquer plusieurs fois dans ces cas-là ?***

Ah oui... ah oui pour les vaccins, il faut mettre des couches régulières... mais bon après, les gens, ils ont lu et c'est lu, c'est acquis quoi sur internet, ils ont lu un truc, c'est acquis.

3. **Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?**

Ben c'est plus difficile. En gros, ils viennent nous voir pour qu'on applique ce qu'ils ont lu sur internet en fait donc, si c'est un jour où on est fatigué, ça peut rendre service. On se dit : « bon, on va faire ce qu'il dit »... Non c'est pas vrai ça (rire) mais autrement, ben nous du coup, c'est un peu bon, des fois on peut tourner et amener facilement sur... quand c'est des choses pas trop importantes à rebondir et c'est pas un problème mais quand c'est des gens qui sont déjà ancrés dans une idée qu'ils ont trouvée sur internet qui correspondait à leur idée, c'est plus une consultation... c'est plus... il faut prouver pleins d'arguments et encore, il faut arriver à essayer de leur faire un peu entendre raison quand même.

→ ***Sur la prise en charge diagnostique, y-a-t-il des demandes particulières ?***

Ah oui, oui... par exemple, s'ils ont un dosage de thyroïde perturbé, ils arrivent, ils ont le diagnostic donc on explique qu'il faut faire tel examen ; « oui, oui, j'ai vu sur internet. Il faut que vous me fassiez ça, ça et ça... mais j'ai ça ». Je leur dis : « mais c'est pas sûr du tout parce que compte-tenu de tel truc...

- Oh là, là mais si, si mais temps que ...

Temps qu'on aura pas tout fait et tout expliqué que c'était pas ça... des fois ils sont même passés par le spécialiste hein...

→ ***Avez-vous donc plus souvent recours aux spécialistes à cause d'internet ?***

Pour certaines pathologies... des pathologies euh... euh... par exemple, oui pour la thyroïde... mais c'est pas tous les jours hein mais... quand tu réponds à des gens et qu'ils sont convaincus d'un truc et c'est sûr que c'est pas ça médicalement et avec mes connaissances euh... mordicus hein... le diabète pareil... ils ne prennent pas le traitement parce qu'ils ont vu que ça pouvait donner des hypotensions, des trucs comme ça... et alors moi je leur dis : « je ne comprends pas, votre hémoglobine glyquée est haute malgré les traitements et tout » et c'est le mari qui est venu une seule fois avec la dame, il y a pas très longtemps, il y a 15 jours et qui dit : « ben tu ferais mieux de dire au Docteur que tu prends les médicaments...

- Ben pourquoi vous le dites pas ? » parce que moi, j'augmente les doses mais en fait, c'est qu'elle le prend pas. Le rapport patient-malade euh... patient-docteur, c'est des fois des comportements enfantins... c'est comme des gamins, des fois il faut les recadrer comme des gamins... pourtant on nous dit qu'il faut... ce sont des grandes personnes, il faut les respecter... c'est vrai mais bon... après il faut avoir un peu d'autorité sinon... ils font ce qu'ils veulent quoi... c'est malheureux, c'est un rapport de force.

→ ***Et sur la prise en charge thérapeutique, existe-t-il des demandes particulières ?***

Oui, c'est ça, des nouveaux traitements que j'ai jamais entendu parlés donc je fais comme eux, je vais voir sur internet... qu'est-ce que c'est que ce truc?... et après on en rediscute quoi. En tout cas je ne prescris rien si je sais pas ce que c'est, et puis si je pense que c'est pas du tout adapté au patient non, non... on me laisse pas acheter comme ça tut, tut...

→ ***Comment réagissent-ils quand vous refusez ?***

« Ah ben ça m'étonne pas Docteur... » (rire)

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

De façon banal ? Ah ben pas de problème pour moi... je trouve qu'il a le droit et puis s'il vient et qui dit : « j'ai vu ça, est-ce que c'est vrai ? qu'est-ce que c'est ? » on discute pourquoi pas, des fois il y a pas que des bêtises de dites hein... ben des fois je dis : « oui, oui c'est vrai mais il faut tenir compte d'autres pathologies qui peuvent agir, il faut faire attention... »

Ah non, je suis pas opposée à internet du tout, je suis plus opposée au fait que certaines personnes ont... arrivent et... savent mieux que nous. C'est plus ça qui m'agace. Après qu'ils aient vu, qu'ils se soient informés parce que ça les inquiète, parce que... c'est normal, on ferait la même chose à leur place et là qu'on en discute c'est pas un problème bien au contraire. Ça permet un meilleur dialogue, ils sont déjà un peu dedans, c'est bien... mais moi ce que je critique c'est ceux qui arrivent et si moi je dis pas pareil, alors c'est pas possible, c'est pas bien. C'est comme ils ont vu, c'est ça.

→ *Ont-ils plus confiance en internet qu'en vous ?*

Certains, certains... heureusement pas tous, pas beaucoup mais des... j'allais dire des instits, des profs... ils ont le diagnostic, ils ont le traitement qui va bien et tout et tout... c'est plus ceux-là, les autres on arrive...

C'est plus une catégorie de patients... plutôt intellectuels quelque part...

→ *Plus ils font des études, plus ils remettent votre savoir et votre discours en cause ?*

Alors ils ont... déjà des responsabilités et parce qu'ils vont pouvoir aussi gérer certaines choses parce qu'ils savent dans d'autres domaines quoi... mais non, la santé, c'est particulier quand même... j'allais dire justement, on peut pas être docteur simplement en regardant internet quoi hein... il faut quand même avoir fait des études, des stages, avoir vu des malades, être en contact avec, appris ce que c'était un malade quand même dans sa globalité et euh... et ça c'est pas possible. Mais autrement, je trouve que c'est très bien de pouvoir recevoir rapidement les résultats par internet c'est bien, moi je connais pas car j'ai pas eu l'opportunité de voir mais je pense que la télémédecine c'est, à mon avis, un avenir. Je suis pour les moyens comme ça après voilà, il faut recadrer les gens qui partent dans des délires parce qu'ils ont lu sur internet et qu'ils pensent qu'il ont trouvé ce qu'ils avaient et que c'est la vérité quoi...

→ *Les guidez-vous dans leur démarche de recherche sur internet ?*

Non, non parce qu'en fait mes journées étant bien remplies, je passe pas mon temps sur internet quand je rentre chez moi et donc je serai incapable de leur dire « allez plutôt là que là... » non, non...

→ *En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?*

Oui parce que c'est pas... un rapport de force c'est un grand mot parce que c'est pas un rapport de force patient-médecin mais c'est quand même une discussion euh... moi pour faire passer un message, on est un peu plus... euh... à mon avis ça dépasse la consultation médicale proprement parlée quoi... c'est-à-dire qu'il vient pas me voir, il y a pas de diagnostic à faire, de discuter avec lui de ce diagnostic et de discuter avec lui de son traitement. Il vient et en gros c'est une discussion avec un « autre confrère » euh... et avec lequel je suis pas d'accord donc c'est autre chose, c'est autre chose... ben oui.

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Ça je pense qu'on le sait pas mais à mon avis, il y en a pas mal. Ça c'est sûr. Comme ils me le disent pas parce que j'ai un certain... une certaine personnalité... ceux-là qui ont vérifié... il y en a de temps en temps qui me dit et quand on est pas d'accord... je lui dis : « ben on a pas fait la même fac, désolée » mais c'est tout, ça s'arrête là. Je rentre pas dans la polémique et... je leur dis : « ben écoutez, moi j'ai fait la fac à Clermont, vous étiez à quelle fac vous ? moi on m'a pas appris ça mais peut-être que votre fac à vous elle vous l'a appris... » mais comme ils ont fait de fac de toute façon... voilà... je tourne ça à la dérision mais je rentre pas dans la polémique euh... non, non, il veut contrôler, il a le droit mais après s'il est pas d'accord c'est son problème...

→ *Et contredire un confrère ?*

Moi je suis contre ça donc après, il a le droit de contrôler mais après je suis pas là pour discuter de ce qu'il a trouvé sur internet par rapport à ça. Si c'est par rapport à moi, je lui dis : « ben, écoutez, on a pas dû faire la même fac voilà... soit vous continuez soit... » bon ça les arrête. Après quand ils me parlent pour le confrère, je leur dis : « ben écoutez, vous voyez avec si vous êtes pas d'accord avec lui, moi ça me concerne pas, je pense qu'il a eu raison et voilà... » oui. Oui parce que je pense que si on commence à discuter tout ce qu'ils ont lu ben dis donc, c'est plus une consultation, c'est un salon de lecture donc voilà... après faut pas tomber dans l'excès de rétablir toutes les vérités parce que sinon... on va plus s'en sortir.

→ *Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?*

Ah oui, ça c'est sûr. D'abord parce qu'avec tout ce qu'on entend à la radio et à la télé, ils remettent tout en question. « Vous dites ça mais j'ai entendu à l'émission de machin... vous avez pas regardé ? Ils disaient qu'il fallait faire attention... ; alors maintenant dans le jambon, il y a je sais plus quoi mais moi, j'en donne à mon gamin qui a 2 ans et vous croyez que c'est bon le jambon ? » Qu'est-ce que vous voulez dire à ça vous ? Vous en savez rien si c'est bon le jambon... non mais après on en sors plus quoi hein... on en sors plus... c'est sûr que ça change. Les gens ils arrivent avec des affirmations, des machins... ça change la vie oui, oui... pour un peu qu'on ne soient pas des dieux... c'est pas mal aussi, après ça évite... ça permet de se recadrer tout le temps, de réfléchir tout le temps quand ils parlent d'une super maladie que moi, je me rappelle même plus que ça existe enfin je vais voir aussi ce que c'est que cette fameuse maladie et voilà... donc ça permet aussi des fois de rester au top parce que... c'est évidemment, s'ils nous parlent de choses qu'on se rappelle plus du tout ou qu'on a jamais entendu parler, il faut aussi qu'on puisse avoir un dialogue avec eux quoi donc faut... ça remet un peu en question.

→ *Ça vous permet de vous remettre à niveau ?*

Oui, oui... enfin de pas se laisser aller. Il faut pas se laisser aller parce que sinon on est dépassé par des trucs qu'ils en savent plus long que nous dans un certain domaine... oui oui.

→ *C'est un bénéfice pour vous ?*

C'est une évolution quoi, c'est une évolution. On peut pas passer à côté de cette évolution, c'est pas possible sinon on fait ringard. Ça c'est pas possible, après, je trouve que comme tout début dans l'évolution, on se jette dans le truc et c'est un peu compliqué. Après quand tout le monde fonctionnera de partout, on pourra... l'ancienne génération sera partie, ils vont se tasser un peu les gens et ce sera un autre rapport avec le docteur. Moi quand je me suis installée, il y avait pas ce rapport-là donc du coup, il faut que j'évolue dans mon rapport avec le patient par rapport. Mais je pense que c'est l'évolution de la société donc en soi... internet, on peut pas leur interdire d'aller voir... mais après voilà...

faut... c'est au médecin de mettre les limites par rapport à la santé quand même parce que... les médicaments qu'on trouve plus dans le commerce mais qu'ils trouvent sur internet, c'est qu'il y a un blème donc ça, il faut qu'ils l'intègrent mais c'est pas... c'est pas bien évident encore. Dans ces cas-là, je lui dis qu'il prend des risques parce que si on le trouve plus, ça veut dire que le vrai médicament il n'est plus fabriqué donc euh... ça veut dire que c'est un faux quoi...

« Ah ben non, évidemment, on se doutait que vous alliez dire ça... ça pas parce que vous l'avez pas prescrit... donc c'est pour ça... » Moi je dis : « c'est pas parce que je vous prescris l'un ou l'autre, moi je m'en fou, ça n'a rien à voir... simplement faites-le analyser, vous allez voir ce que c'est... » Un comme ça qui un jour, une petite dame... alors pour les médicaments elle me dit : « ah ben vous savez, c'est mieux, ça m'a aidé, donnez-moi quelque chose pour m'aider maigrir...

- Ben on a plus, il faudrait faire du sport etc... »

Elle voulait pas. Elle a trouvé un médicament, je sais pas sur quelle revue et tout le bazar... elle me disait : « ah ben ça me fait bien maigrir mais... » bien maigrir quoi. Je lui dis : « faites donc analyser votre truc parce que c'est pas normal ». Il y avait le ver solitaire dans le comprimé, dans la gélule... mais bon, il faut faire attention...

6. Que signifie le HON Code ?

Non... j'ai vu ça une fois je sais plus où mais je sais pas ce que c'est...

7. Quelles sont vos suggestions ?

Ben je pense qu'il va falloir que le médecin soit bétonné lui-même sur les sites sur lequel peuvent aller les patients pour qu'il y ait une vraie discussion sinon... ben... c'est un qui affirme des trucs qu'il a lu et l'autre qui ne l'a pas lu donc c'est un peu compliqué et je pense c'est un autre rapport quoi... c'est-à-dire que les gens vont, à mon avis, de plus en plus arriver avec un diagnostic. Alors, on a parlé de la maladie de Lyme, évidemment, ils viennent tous parce qu'ils pensent tous l'avoir... ils ont tous les signes. Bon, heureusement qu'ils ne l'ont pas tous mais voilà après, ça va être ça, ça va être euh... ben c'est plus on vient voir le médecin et on fait ce qu'il dit et... il faut que ce soit une discussion nettement plus patient... mais à la limite, il va falloir que le médecin soit plus béton sur tout ce qui est écrit sur internet je pense.

➔ *Donc il va falloir que les médecins regardent plus sur internet ?*

Et ben au moins qu'il ait notion des sites sur lequel peuvent aller les gens euh... pour savoir si c'est des sites fiables ou pas fiables parce qu'il y a des infos sur internet qui sont pas forcément nulles hein... et euh... pour pouvoir voilà... soit entrer dans la discussion si c'est des sites fiables, soit les arrêter net si c'est pas des sites fiables quoi... et parce que sinon on va pas s'en sortir, ils vont faire que de discuter de ce qu'ils ont vu sur internet au détriment de l'examen clinique dirais-je en tant que vieux médecin... (rire)

➔ *Autre chose sur le sujet ?*

Ben non... je trouve que c'est un gros progrès quand même... déjà travailler nous c'est bien. Par tout ça... maintenant avec l'informatique c'est bien, les dossiers c'est quand même sympa, on reçoit les résultats directement, les courriers des hôpitaux donc ça va plus vite. On n'a pas... on sait pas que le patient est mort un an après, c'est intéressant. Non, moi je trouve que c'est une bonne évolution. Bon quand on est pas dans la génération, il faut se mettre dedans donc ça donne un peu plus de travail que celui qui a tout fait avec quoi... surtout au début mais... je pense que c'est une évolution. Après c'est comme tout, il faut un moment qu'il y ait un petit peu de cadre pour pas... parce que sinon... remarque, c'est peut-être une façon de combler le trou des médecins si les gens vont beaucoup sur internet faire de la médecine de ville.

→ ***Pensez-vous qu'ils vont sur internet parce qu'il y a moins de médecins ?***

Non, non, c'est parce qu'ils sont très à l'aise sur internet, la curiosité et c'est parce qu'ils ont moins confiance avec tout ce qu'on entend... ils ont moins confiance hein... un peu moins de confiance, c'est pas mal. Ça permet au médecin de toujours être vigilant et de pas penser qu'il est loin... mais euh... trop c'est un peu exaspérant au bout d'un moment, il faut pas venir quoi... s'ils vont discuter toutes tes paroles, c'est perdre du temps, ils feraient mieux de s'en aller ailleurs et de faire autre chose... mais euh... je pense que un peu c'est pas mal... mais faut pas tomber dans le ridicule d'en savoir plus long que le médecin quoi... parce qu'au bout d'un moment... il faut lui proposer une association ou l'envoyer ailleurs (rire).

ENTRETIEN 13

Au Cabinet, le 07/10/2016, 50'13

Femme 45 ans, lieu d'exercice : rural, année de thèse : 2003, année d'installation : 2007, exercice : seul

Adresse mail :

Avez-vous une connexion internet dans votre cabinet ? oui

1. **Racontez-moi la dernière fois qu'internet a été abordé par le patient lors d'une consultation.**

Peut-être bien hier ou... par le patient ?

→ ***Oui***

...

Je sais pas... j'ai eu internet là parce que l'hôpital va m'envoyer un mail... là un malade que je vais aller voir tout à l'heure...

Ça doit être dans l'été... dans l'été, un malade qui m'a demandé de lui envoyer... oui c'est ça, qui m'a demandé de lui envoyer une ordonnance parce qu'il est à l'autre bout de la France et parce qu'il a plus de cachets, qu'il est pas venu depuis perpète et qui voudrait une ordonnance par internet pour avoir ses cachets à la pharmacie de vacances, voilà.

→ ***D'accord, et avez-vous déjà eu une consultation où, pour une pathologie x, un patienta été regarder des informations sur la santé ?***

Oui, ce matin... pas plus tard que ce matin.

→ ***Quel était le motif ?***

Le traitement de la syphilis...

[Téléphone]

Oui, sur les traitements, ils vont voir euh... oui pour le traitement de la syphilis parce que il a un traitement qui fait que ça marche pas très bien, enfin il a eu un résultat qui était pas... qui était pas guéri et en fin de compte, il a été voir sur internet et là il m'a dit en fait euh... « j'ai vu que quand ça marchait pas bien, on pouvait faire une cure sur 3 semaines. » Voilà, c'est tout.

→ **Comment avez-vous réagi sur la fait qu'il regarde sur internet ?**

Ça me dérange pas du tout, au contraire c'est bien. C'est bien comme ça ils voient qu'on fait pas n'importe quoi, ça leur permet de, de... enfin moi j'estime qu'on est en partenariat et à partir du moment qu'on est en partenariat, j'estime qu'il faut qu'ils se prennent en charge donc, c'est pas critiquer nos consultations. En général, ils critiquent pas de toute façon, et simplement, ça permet de voir ce qu'il fait, ce qu'on peut faire et des fois, ils ont des idées que toi tu as pas pensé. Moi je trouve que c'est un bon échange ; après, sur des patients normaux c'est-à-dire pas les gens chieurs qui chipotent tout, qui regardent tout, qui vont te... pas des gens qui vont te demander des explications... pas des gens que t'as besoin de te justifier, on va dire ça comme ça. T'as des gens, il faut que tu justifies chaque truc que tu fais donc c'est gens-là avec internet, tu t'en sors pas mais les autres gens avec un échange, en disant : « voilà, j'ai telle maladie, j'ai été voir sur internet, j'ai vu effectivement (ou qu'ils disent pas du reste) j'ai vu que ça pouvait être ça ou ça... » là tu as une vraie relation de discussion quoi je veux dire... en disant : « ben j'ai vu, il y a avait ça, est-ce que vous y pensez ? moi j'y pense... » voilà donc euh... voilà donc du coup, tu te dis qu'il y a une construction comme avec un collègue quoi... en disant : « ben non, moi je pense pas que c'est ça parce que ça, parce que ça... » Tu as un vrai échange en fait parce que eux, ils connaissent pas la maladie mais tu leur dis pourquoi toi tu es pas d'accord et eux, des fois ils y ont pensé et effectivement, tu peux y avoir pensé ; pas pensé des fois spécialement tout de suite ; et eux ils vont le dire alors tu dis : « c'est possible mais on va d'abord éliminer ça ». Tu as un vrai échange en fait, que quand c'est... les gens... qui sont vraiment chipotis à tout justifier, c'est une démarche différente de toute façon mais, à ce moment-là si tu veux c'est : « pourquoi t'as pas fait ça parce que moi j'ai vu ça » donc t'as beau leur expliquer que, de toute façon c'est moi j'ai vu ça donc faut faire ça donc c'est des gens qui sont assez cadrés... assez tac, tac, tac donc t'as pas d'échange dès le départ. C'est : « je viens, j'impose, je veux. » donc à partir du moment où c'est « je veux » il y a pas d'échange donc c'est gens-là, internet, il vaut mieux pas qu'ils y aillent.

→ **Comment vous leur dites et comment vous leur faites comprendre ?**

En général, je les ai pas parce que le contact passe pas très bien et donc ils vont vite voir ailleurs comme en plus c'est en général des gens qui aiment pas trop attendre non plus, ils s'en vont très très vite, ils reviennent pas souvent (rire). En général, je fais comme si je n'avais pas entendu internet... comme ça je rentre pas dans la discussion euh... sur un truc comme ça mais... c'est vraiment si c'est quelqu'un qui chipote déjà sur tout et il va très vite m'agacer euh... à la rigueur je vais... je vais... il va vite m'agacer. S'il me dit : « j'ai vu sur internet ça, ça, ça » mais après je vais lui dire toujours la même chose : « oui mais alors, il y a une logique, on fait pas n'importe quoi, on commence par ça, on commence par ça, on commence par ça » voilà, en général, je vais lui imposer. Je vais lui dire la démarche mais je lui impose. Je ne discute pas avec lui quoi parce que de toute façon, il y a pas de discussion, il a décidé que... et de toute façon, il ira voir quelqu'un d'autre pour avoir le scanner que t'as pas voulu lui prescrire sur internet. Donc je pense que de toute façon, il va se barrer ailleurs (rire)... la discussion c'est pas la peine de l'entamer... c'est un médecin comme ça à Vierzon qui m'avait dit : « de toute façon, si tu vois que le contact passe pas, c'est pas la peine de perdre ton temps, de toute façon il ira voir ailleurs. Si tu vois qu'il veut un truc précis et que tu veux pas lui donner, de toute façon, pas la peine de discuter trop longtemps (enfin tu discutes, tu fais la relation mais...) c'est pas la peine de passer une heure, de toute façon, il l'aura ailleurs. » Quand tu peux pas discuter, tu discutes pas trop... je fais ce que j'ai à faire quoi, je reste plus technique voilà... il y a moins d'échange, on va dire ça comme ça.

→ ***Selon vous, le patient était-il plus impliqué dans la prise en charge de sa pathologie ?***

Oui, moi je trouve que... à part, je te dis vraiment le petit nombre de gens qui sont chipotés comme tout, ils sont pas nombreux, en tout cas dans ma clientèle, j'en ai pas beaucoup peut-être un ou deux. Les autres oui, je pense parce que du coup ils se prennent en charge plus et déjà que j'essaie de les responsabiliser donc je trouve que c'est bien oui.

→ ***Quel était le bénéfice pour le patient ? Et pour vous ?***

Et ben, il connaît les choses. Là, j'ai vu un couple (quand tu es arrivée) qui sont repartis... un monsieur très très âgé, tu étais peut-être pas arrivée encore... un monsieur, c'est la SAMU qui me l'a envoyé parce qu'ils ont pas de médecin sur Vierzon, ils ont trouvé personne... euh qui sont en vacances... et donc en fait, je lui ai expliqué pourquoi, enfin comme je fais d'habitude... les œdèmes : je pense que ça peut être ça, que ça peut être ça, ça peut être ça... donc j'ai fait un cours en fait... enfin un petit cours on va dire... et donc ils m'ont dit : « ben c'est bien de nous avoir tout expliqué parce que on repart... on sait que si la prochaine fois, il y a des œdèmes, on sait qu'il faut peut-être augmenter le Lasilix® » donc en fait, je pense qu'avec internet, ils sont plus renseignés donc ils vont mieux comprendre les choses et à la fin, ils vont peut-être comprendre pourquoi on fait pas certaines choses et pourquoi on en fait d'autres. En fin de compte, il y a une relation qui s'établit, ils sont responsables... responsables de... ils vont essayer de comprendre les choses, ils s'intéressent à leur santé par définition puisqu'ils vont essayer de comprendre les choses. Moi je pense que ça les intéresse parce que... après c'est quand ils vont voir n'importe qui, n'importe quoi euh... là c'est différent...

→ ***Vous les guidez dans leur recherche ?***

Pas du tout... moi je les laisse faire, je vais jamais sur internet donc comme ça c'est pas possible. Moi je suis pas une grande fana d'internet alors (rire)... moi, à l'inverse, c'est pas moi qui y vais, c'est eux qui y vont, c'est beaucoup plus simple comme ça.

→ ***Quel est le bénéfice pour vous ?***

C'est qu'en fait, c'est ce que je disais tout à l'heure, c'est qu'ils s'aperçoivent qu'on fait pas tout et n'importe quoi... que... en fin de compte, ils peuvent penser à une maladie que t'as pas du tout pensé du tout... tu vois par exemple, le malade avec la syphilis, moi j'aurais carrément changé de traitement et effectivement de dire : « ben si ça marche pas bien, on a la possibilité de faire 3 doses » ; moi j'aurais pas fait donc finalement, moi je me dis il a bien supporté le premier, je lui dis : « on fait en 3 doses et après effectivement, si ça marche pas, on change clairement de thérapeutique » donc c'est pas plus mal finalement surtout que le médicament... enfin les 3 injections sont beaucoup moins dangereuses que les cyclines en ce moment je veux dire donc finalement c'est bien. Il m'a donné un autre choix thérapeutique que finalement j'aurais mis en premier puisqu'en cas d'échec, tu mets une cycline quoi alors que lui, il m'a dit que dans les trucs... bon puisque c'est une syphilis qui est secondaire, on est à la limite entre les 2... pourquoi pas ? ça vaut le coup de tenter en tout cas et lui, il est plus partant sur ce traitement-là. Je sais donc qu'il va plus s'impliquer dans le traitement parce que ça lui convient mieux par rapport à ce qu'il a vu quoi...

[Téléphone]

2. A l'heure actuelle, les patients consultent sur internet avant de venir vous voir : qu'en pensez-vous ?

Oh, c'est pas forcément pour nous critiquer, moi je pense pas du tout. Je pense que c'est vraiment pour se renseigner comme ils font pour tout un tas de choses. Oui, je pense que c'est pour se renseigner, pour essayer... pour essayer cette démarche diagnostique, maintenant ils aiment bien Dr House à la télé hein... pour savoir qu'est-ce qu'ils ont... comme

ça ils vont regarder, ils vont essayer de trouver qu'est-ce qu'ils ont. C'est aussi un jeu la médecine aussi d'une certaine façon selon moi en tout cas donc en fait c'est un jeu de dire qu'est-ce que j'ai, qu'est-ce que ça peut être... ça peut être pour leur inquiétude, pour se rassurer parce que... à la fois pour voir si ça peut être grave ou pas grave et à la fois je dirai euh... il y a des gens c'est juste pour trouver... ouais super j'ai trouvé, j'avais vu, je pensais que c'était ça. Donc il y a des gens à la fois c'est pour les 2, ils veulent avoir la même démarche que nous je pense... ouais, je pense à la fois ça peut être pour les 2. Se rassurer, aller voir si c'est pas grave... et puis essayer de trouver ce qu'ils ont quoi... un petit peu de tout, je pense que ça dépendra de la personnalité des gens...

→ ***Internet peut-il les angoisser ?***

Oui... ça c'est sûr... certains ça va les angoisser, c'est sûr parce que il y en a qui disent je pense que c'est ça, c'est ça mais toi tu les désangoisses quand ils t'en parlent... s'ils t'en parlent pas, tu peux pas savoir qu'ils ont été voir mais s'ils t'en parlent...

→ ***Donc vous, vous êtes plutôt pour qu'ils vous en parlent ?***

Ben oui, moi ils me parlent de tout. Ils vont chez l'ostéopathe, ils vont chez le magnétiseur, ils vont prendre des trucs sur internet... des machins pour tout... des pilules à la con... enfin moi, ils me disent tout, je suis assez ouverte. Ils me disent : « je sais pas si vous allez être d'accord ou j'ai pas osé vous le dire... » mais après ils me le disent quoi. En général, ils disent pas tout, tout, tout mais ils disent beaucoup de choses comme je suis assez tolérante, j'ai aucune raison de leur interdire quoi que soit... je me dis de quel droit on serait contre... après c'est plus un échange... on reste plus dans un échange en fait. Moi je suis pas contre qu'ils aillent sur certains trucs mais des fois je leur dis : « vous devriez aller voir l'ostéopathe ou tiens, là ce serait bien d'aller voir l'acupuncteur », moi je suis pas contre mais je leur dis par exemple : « attention, on ne soigne pas un cancer du sein avec l'acupuncture mais maintenant, une aide complémentaire pour la douleur et tout ça pourquoi pas... ». Je suis assez ouverte à tout ça donc je pense que comme je parle bien, je suis assez ouverte, ils hésitent pas à m'en parler. Je pense qu'il faut leur laisser l'ouverture aussi... ils sont plus à l'aise et ils hésitent pas à me le dire. Alors des fois, ils disent : « j'ai mal au dos, j'ai déjà été voir 3 fois l'ostéopathe, ça marche pas maintenant je viens vous voir »... là ça me fâche un peu, en général je dis : « c'est bien de penser un petit peu à moi aussi » (rire)... sur le mal au dos surtout mais le reste non... Des fois, ils t'apprennent même des choses, des trucs que tu connais pas... Il y en a un qui m'a appelé ce matin pour des problèmes d'érection qui m'a appris un médicament homéopathique, il m'a dit : « ça marche très bien ». Je ne le connaissais pas, il l'a acheté sur internet justement et ben j'ai dit : « j'ai appris quelque chose »

→ ***Vous avez vérifié ce qu'il prenait ?***

Oui je suis allée sur internet par la prescription pour voir ce que c'était comme médicament parce qu'il m'a donné que le nom. En fin de compte, c'est marqué médicament homéopathique... à base de plantes naturelles... voilà je suis allée voir sur internet parce que je savais pas ce que c'était. C'était pas un médicament dangereux parce que je lui ai dit de faire attention avec les médicaments en vente sur internet quoi... en fait il ne se trouve pas en pharmacie et effectivement c'est des trucs qu'ils vendent sur internet, c'est marqué plantes... bon... Lui me dit que ça marche donc tant mieux... mais bon, je le conseillerai pas aux autres parce que c'est pas sur prescription... si il y en a qui m'en parle, je saurai ce que c'est mais après, je vais pas aller dire : « allez sur internet, il y a des trucs... » ça par contre je le ferai pas, c'est logique. Du reste, j'apprends des trucs mais je ne vais pas forcément redonner l'info... si ça reste pas dans mon cadre médical à moi je veux dire, tu restes dans le cadre légal... par contre s'il m'en parle, je saurai que ça existe et je leur dirai : « ben j'ai autre patient qui a eu des bons résultats, j'en ai déjà entendu parler » ça s'arrêtera là... je vais pas les inciter à faire des conneries (rire)...

→ **Parce que vous pensez quand même que c'est une bêtise ?**

Non, non mais je veux dire des fois tu as des trucs que tu connais pas du tout quoi... donc du moment que je ne connais pas, je vais pas conseiller un truc que je connais pas, on est bien d'accord donc je connais pas, je connais pas. Par contre, s'il me dit : « j'ai pris ça, qu'est-ce que vous en pensez ? », je dirai : « ben j'ai un malade qui en a pris, et il en était satisfait ». Voilà, je vais donner l'expérience que j'en ai, c'est le malade qui la pris point. Moi je vais pas dire que je connais et tout ça. Il faut rester prudent quand même.

3. Selon vous, quelles sont les conséquences d'internet par rapport à la demande patient sur votre prise en charge diagnostique et thérapeutique ?

Les conséquences internet tout venant ?

→ **Oui**

L'exigence immédiate. Je vais sur internet, j'ai une réponse immédiate, j'ai les informations tout de suite quand je veux donc je prends un rendez-vous, j'appelle au secours et je veux être vu tout de suite, comme internet et toute la société du reste (rire). Le principal écueil c'est ça. Comme ils ont l'info tout de suite et ben ici c'est pareil, ils ont l'impression qu'on est ici comme sur internet, j'appelle, je veux une réponse, je te dérange quand je veux, je fais ce que je veux et... et je fais comme sur internet, c'est tout de suite... voilà c'est surtout ça je pense... après euh... je pense que ça peut avoir des effets négatifs sur certains gens qui vont aller vérifier des tas de trucs et qui en fait vont peut-être pas prendre le traitement parce que ils vont lire sur internet qu'il y a marqué... donc la démarche inverse c'est-à-dire... alors peut-être ceux qui nous le disent pas justement et qui nous en parlent pas euh... qui en fin de compte tu vas leur dire on fait ça, on fait ça et on fait ça et il y en a d'autre qui vont leur dire un autre truc, ils vont vérifier sur internet et ils vont dire : « moi sur internet, il a dit machin ou l'autre que c'était bon... » surtout les traitements en disant alors il faut faire attention ce médicament là il est dangereux et donc ils vont le prendre en fait. Je pense que c'est plutôt ça, pas de prise de traitement. Dans le côté diagnostic, je pense que c'est positif mais dans un côté traitement, ça peut être négatif parce que je pense que s'il y en a un seul sur internet qui a marqué que le médicament était pas bon, c'est fini, il le prendra plus, c'est plutôt dans ce sens-là.

Ensuite, je trouve que justement il y a moins de demande parce que tu as une discussion justement dès le départ. Il va demander peut-être des examens ou... enfin il va peut-être être plus demandeur mais je pense qu'au final, on va peut-être prescrire moins de chose, du fait qu'on aura pu discuter des éléments qu'il aura pensé. Par exemple sur un scanner, en disant j'ai vu qu'il y avait une hernie tout ça, qu'il y avait des IRM, qu'on voyait mieux et tout ça... on va pouvoir dialoguer et dire qu'une IRM, on va la faire mais pour l'instant on fait déjà un traitement médical et justement je vais leur dire : « vous avez dû, à ce moment-là sur le site, vous avez peut-être dû voir aussi qu'on attend de voir les effets des médicaments » donc en fait, on va peut-être pas prescrire tout de suite le scanner parce que on va lui dire : « c'est marqué aussi qu'on doit pas faire les examens tout de suite car ça irradie » donc euh... on aura peut-être moins tendance à le faire tout de suite. On va pouvoir discuter de l'examen à faire justement et se mettre d'accord sur un examen ou sur le traitement.

→ **Donc selon vous, il y a plus de demandes mais moins de prescription ?**

Oui, je pense. Il y a plus une demande de... de, de dire ou « j'ai vu ça », dans l'ensemble je dirai... maintenant il y a peut-être des gens qui sont un petit plus demandeurs en disant : « j'ai vu qu'il fallait faire ça » mais justement comme il a vu qu'il fallait faire ça, je le traite d'égale à égale en disant : « ben ok, tu as l'information médicale maintenant je sais qu'en tant que... en tant que médecin à médecin... ». Je leur dis : « comme vous avez vu ça, donc vous avez dû voir ça... » donc en fait je les prends à leur propre truc, on discute en tant que collègue à collègue puisqu'ils ont été voir l'info...

[Téléphone]

→ **Considérez-vous par conséquent, ce type de patients comme des médecins ?**

Oui et non, c'est-à-dire comme un étudiant, on va dire ça comme ça... comme un étudiant de médecine puisqu'en fait c'est un peu la démarche qu'on fait en disant : tu fais ton truc, qu'est-ce que tu vas faire comme examen ? ... » Et donc de dire : « ok », puisqu'ils veulent savoir, enfin ils veulent savoir... puisqu'ils veulent se mettre d'égal à égal puisqu'ils entament une discussion d'égal à égal puisqu'on est plus toi, tu as le savoir et toi tu exécutes... on est d'accord ? comme on est dans une relation d'égal à égal, on discute d'égal à égal... donc bon, moi j'ai un petit plus d'expérience donc : « je vous propose ça. Ok vous avez dû voir ça donc à ce moment-là, pourquoi vous voulez faire un scanner ? Qu'est-ce qui... pour quel argument ? » donc en fait tu les prends à leur propre piège... on entame une discussion pour leur montrer qu'on fait pas tout et n'importe quoi parce qu'il y en a un qui l'a mis sur internet.

[Téléphone]

Donc oui du coup je disais que c'était un peu comme un étudiant, tu le prends un peu à son... pas à son propre piège mais de se dire bon, c'est pas parce que il y en a un qui fait ça, qui fait ça et qui fait ça, qu'on va le faire. Il faut lui montrer le raisonnement, il y a une logique dans les prescriptions, il y a une logique dans les examens et donc de les faire de... de, de... de, de, enfin pas de jouer avec lui, on va pas dire ça comme ça... mais de leur faire comprendre tout en disant s'il demande un scanner sur quels critères vous allez demander le scanner ? s'il insiste parce que s'il insiste pas, tu discutes gentiment voilà... Si le gars, il insiste et tout, on dit : « mais sur quels critères vous voulez un scanner ? qu'est-ce que vous recherchez ? qu'est-ce que vous voulez faire ? » donc en fait je fais comme un étudiant. Donc en fait, je braque pas les gens, c'est pas dans mon habitude mais je les imbrique dans le truc mais de leur dire : « on ne l'a pas fait parce que tu n'as pas non plus d'arguments à m'opposer, on le fera mais plus tard... »

→ **Comment réagissent-ils par rapport à ça ?**

En général, pas mal après s'ils veulent vraiment leur examen, ils iront voir ailleurs aussi je crois (rire), c'est souvent comme ça. De toute façon celui que j'aurai pas réussi à convaincre... mais après je pense qu'il y en a qui viennent et qui j'arrive à convaincre de certains trucs mais en même temps, c'est un sujet où on peut avoir une porte de sortie en disant : « pour le moment, on a pas de raison de le faire, si ça va pas mieux, si ça s'aggrave tout ça, on le fera » parce que ça reste dans la démarche mais justement c'est pas tout de suite... c'est voilà, c'est ça, ça, ça...

C'est tout, en général, ils reviennent en disant ça va pas mieux et puis après je leur fait le truc après derrière en disant : maintenant, vous avez passé le scanner, maintenant tout va bien ! » sous-entendu il y avait pas besoin de le faire... ou quand ils viennent pour autre chose, « vous avez votre scanner ?

- Ah, ben je l'ai pas amené !

- Ben il était important, important, important... et maintenant que vous l'avez fait tout va bien ! parce que... je dis bien, on fait pas un scanner pour voir, on fait un examen pour une logique constructive ! enfin une logique médicale ! » et donc en fait, une fois qu'ils ont eu le scanner, ils ont plus mal à la patte... la sciatique a disparu parce qu'ils sont rassurés. Ça fait cher en... en coût, en irradiation et tout juste pour être rassuré... mais ça ils ont vu sur l'examen, effectivement il faut faire le scanner ou que les copains en ont parlé parce qu'il y a internet amis parfois il y a aussi tout le reste. Si on leur dit qu'il faut faire de toute façon, ils vont pas être rassurés tant qu'ils auront pas le scanner. Tu peux faire tout ce que tu veux, il y aura rien qui va marcher tant qu'ils auront pas eu leur scanner puis quand ils viennent de le passer, le scanner est passé, ben du coup, ils appellent même pas pour avoir le compte-rendu parce que des fois je l'ai pas. Ça malheureusement pour ces gens-là tu

pourras faire autrement je veux dire. Ils vont t'embêter tant qu'ils auront pas eu leur examen, ça ira pas mieux et puis une fois qu'ils auront eu leur examen, tu les vois pas pendant 6 mois. D'un seul coup, tout va bien, et ils vont pas forcément consulter ailleurs du reste. Mais du coup oui, j'utilise internet un peu comme... mais quelquefois moi je leur montre des livres des fois... par exemple sur la thyroïde, ils sont inquiets euh... donc en fait, c'est pour ça que ça me dérange pas qu'ils aillent sur internet à condition que c'est pas sur des forums, des trucs euh... des gens quoi... c'est vraiment des informations médicales... des fois quand ils me disent un truc, je leur dis : « vous avez vu ça où ? Allez sur des sites qui sont... intéressants... » mais des fois, je sors mon bouquin de médecine et même souvent, au moins une fois dans la semaine... par exemple pour la thyroïde, en disant : « voilà, j'ai un cancer et tout... » alors je leur montre. Il y a marqué cancer thyroïde, dysthyroïdie, hyperthyroïdie euh... inflammation voilà... vous voyez le cancer il est là sur l'échelle et nous, on est là... donc euh... tu leur démontres un peu la démarche en fait parce que c'est flou aussi pour eux, ça fait beaucoup de choses d'un coup... c'est pour ça mais je trouve que j'aime bien les... donc internet me gêne pas dans ce sens-là parce que tu les embarques dans la connaissance quoi et puis, ils connaissent leur maladie, ils savent ce qu'il faut faire... je trouve que c'est bien moi. C'est pas... pas comme un rival du tout, du tout... je trouve que... on pourra pas l'empêcher de toute façon et puis... t'as pas la science infuse non plus donc euh... (rire).

4. Quel comportement adoptez-vous face un patient avouant rechercher sur internet des informations sur la santé ?

→ En pratique, la consultation est-elle différente avec ces patients ?

Non... ben c'est des gens qui vont... qu'il y ait internet ou pas internet... juste les 2 premières minutes pour savoir « qu'est-ce que vous avez vu ? » je dirai, s'il t'en parle... en disant : « j'ai vu sur internet... » donc là, effectivement c'est différent parce que tu vas dire : « qu'est-ce que vous avez vu ? Où vous avez été chercher l'info ? » mais ceux qui te le disent pas, finalement tu le sais pas donc la consultation va pas changer.

Après moi j'ai beaucoup de vieux donc ils vont pas chercher sur internet déjà... (rire)

5. Que pensez-vous des patients qui vérifient vos dires et d'une manière générale, les dires des médecins sur internet après la consultation ?

Pourquoi pas à vrai dire... c'est-à-dire qu'à la fois il y a manque de confiance certainement sur une certaine chose... en tout cas il y a un contact qui est pas passé quoi... c'est-à-dire que t'as pas réussi à... à rassurer ton malade quoi. En fait, je dirai qu'il y a 2 catégories : celui qui vérifie systématiquement ce que tout le monde fait, donc celui, de toute façon... je veux dire des gens chipotis, on va dire ça comme ça il va tout vérifier. Il va vérifier le pharmacien qui met la boîte, il va vérifier tout, donc cette population ben pfff... et puis après l'autre, je pense qu'il y a quelque chose si va vérifier de manière systématique, c'est que manifestement il y a un truc que t'as loupé quoi dans la consultation je pense. C'est-à-dire que t'as une angoisse qu'il a eu que t'as pas vérifié... enfin il y a quelque chose qui est pas passée quoi sinon normalement tu sors, t'as pas besoin... enfin moi perso si j'allais chez le docteur s'il me dit quelque chose, je ressens pas la nécessité d'aller vérifier ou alors, tu cliques un peu par hasard, tu tombes sur ton sujet 2 jours après et en disant : « ah tiens, c'est ce que j'ai eu... » voilà et tu... le hasard quoi, pas la nécessité d'aller chercher je veux dire... sinon là je pense qu'il y a pas de confiance ou il y a un truc qui va pas quoi...

→ Concernant un confrère ou un spécialiste ?

De mémoire... non je crois pas...

→ Pensez-vous que votre savoir et votre discours sont remis en question ?

Pas spécialement non, non... je pense qu'on est complémentaire... moi je pense pas. En tout cas s'ils me font pas du tout confiance comme ça, je pense qu'il faut mieux qu'ils

aillent voir ailleurs... (rire)... je pense pas... personnellement j'aime mieux penser que je ne pense pas (rire)

6. Que signifie le HON Code ?

Euh... ça me dit quelque chose sans me dire quelque chose... c'est pas un truc comme quoi c'est un site sécurisé en fait... voilà, je crois que ça été vérifié, c'est conforme... enfin c'est un truc haut de gamme quoi je dire... tu peux y aller en toute sécurité je crois...

7. Quelles sont vos suggestions ?

Hum... je crois que c'est incontournable, on va y éviter. De toute façon, c'est l'évolution de la société, tu peux pas faire autre chose... La relation avec les gens, je pense qu'il va falloir qu'on aille nous sur les sites qu'ils vont voir pour voir les conneries qu'ils peuvent faire mais je me dis qu'on fait aussi la même chose avec les Voici magazines... magazine santé où on va jamais... les gens ils t'amènent les catalogues et puis là je pense qu'ils t'amèneront... des fois sur leur portables ils te montrent des trucs. Une fois oui, il y a quelqu'un m'a montré sur un site comme ça sur internet et je pense qu'en fin de compte, les gens nous montreront directement sur le site qu'est-ce qu'ils ont vu et je crois que ce sera beaucoup plus simple parce que moi j'ai pas trop envie d'aller sur tous leurs sites pour voir qu'est-ce qu'ils ont vu, qu'est-ce qu'ils ont lu pfff... mais quelquefois, ils découpent les magazines et emmènent la page en disant : « regardez, dans le journal, il y a marqué ça... » des médicaments, des trucs euh... des trucs pour l'arthrose... des machins comme ça... un malade qui m'a emmené tout un article sur la maladie de Lyme en disant : « je sais pas si vous avez-vous ?

- Non
- Bon, je vous le laisse, vous le lirez... »

C'est pour ça qu'il y a un échange qui se fait même sans internet en fait... alors je pense que les collègues c'est pareil... c'est pareil... avec les gens, il y a un vrai partenariat sur ça. C'est pour ça que je pense que la médecine a changé en 10 ans... c'est nous qui sommes le... le patron et toi tu exécutes... maintenant tu dis : « on est plus dans ce monde-là » je veux dire donc je pense qu'il y a plutôt intérêt à intégrer les, les... le mode de vie des gens dans ta façon de travailler tout en restant... tout en sachant que... moi je dis, c'est ce que je t'expliquais tout à l'heure, moi je dis, j'aime bien expliquer aux gens c'est pour ça que les consultations sont un peu longue, quand il y a un peu de problématique et tout, des trucs qui peuvent être euh... limite... par exemple l'insuffisance cardiaque, tu vas leur expliquer pourquoi ils ont les jambes qui gonflent, c'est parce qu'il y a le sel... donc que c'est important de peser et si ils prennent des kilos ben c'est qu'ils ont trop d'eau et donc qu'il faut peut-être augmenter le Lasilix euh voilà... donc des trucs comme ça... Leur apprendre un peu gérer leur traitement, qu'ils soient un peu autonomes sur certaines choses sans qu'ils fassent n'importe quoi... après je sens les gens aussi. Il y a des gens hyper anxieux, tu vas jamais le faire voilà... et si tu sens que c'est des gens qui sont à l'aise euh voilà... ça les fait suer de... sur des trucs... et puis il y a des gens qui sont un peu demandeur du coup, tu vas participer un peu là-dessus. Je pense qu'internet faut faire pareil c'est-à-dire les gens qui veulent intégrer internet, je pense qu'il faut l'intégrer nous avec et voilà. Par contre de... de dire voilà... d'avoir accès à leurs info en disant : « vous avez vu ça, qu'est-ce que vous avez-vous ? racontez-moi parce que moi, je sais pas qu'est-ce que vous avez vu, je sais pas ce que vous avez dans le tête quoi. Je vais peut-être pouvoir raisonner avec vous... » Il faut pas les brusquer ou leur interdire quoi que ce soit, de toute façon c'est impossible... et puis en même temps, nous on va pas les conseiller sur les bons sites mais ça je leur dis déjà en disant : « attention, il y a des sites... » des fois je leur dis : « quand vous avez des trucs, des forums, des murs des lamentations, c'est clair... ». Effectivement sur des gens qui ont vu sur internet des fois des trucs en disant : « personne trouve ce que j'ai ». Une fois sur un Gianotti-Crosti, tu sais une maladie des gamins tu connais ? En fait, c'est des gamins qui ont des petits boutons... comme ça c'est une maladie infantile... il y a plein de maladie infantile

comme ça, c'est vraiment important à connaître... mégalérythème épidermique mais Gianotti-Crosti... des trucs comme ça euh... donc tu vas sur internet, tu tapes Gianotti-Crosti, quand tu vois les photos c'est impressionnant, tu en as pour 6 semaines les gamins, il y a pas de traitement hein donc, les gens viennent, quand tu lis le forum, ils disent : « ouais, il a vu 3 médecins, il y a pas un qui a trouvé qu'est-ce que c'était... et tas, tas, tas... » et en fin de compte c'est ce que je leur dis... il y a que les gens pas contents qui écrivent, ceux qui sont contents, ils écrivent jamais donc euh... enfin ils écrivent pas souvent en tout cas... donc voilà. Donc en fait, moi je leur explique : « en même temps, c'est marqué, quelque fois c'est les urgentistes... c'est les urgentistes, c'est pas les pédiatres... ils connaissent pas, c'est normal, c'est pas leur boulot... on va pas demander à un boucher de faire le boulot d'un boulanger hein voilà... ou sur des trucs comme ça... ou d'un pâtissier d'un boulanger hein... c'est pas la même chose » donc du coup tu leur dis sur les trucs comme ça mais comme ils ont vu des gens qui connaissent pas forcément la maladie mais comme ils ont pas vu les bonnes personnes ben près, ils rouspètent en disant : « personne trouve ce que j'ai ». Ils vont chez SOS médecin mais c'est pas de la médecine classique donc en fait... ou ils ont consulté 4 médecins mais le dernier, il a pas le départ et ils auraient consulté le même il se serait peut-être dit : « Tiens, il évolue et il y a un problème ». Je leur explique un peu tout ça aussi... c'est aussi une démarche dernière et que nous... c'est un peu comme les infos à la télé, on a un ou une vision des choses, on a pas toute l'histoire quoi... on a un petit bout de carreau, et puis en fait tout le monde raconte son avis, tu as toutes les histoires de partout là... tu as tout le monde qui donne ci et qui donne ça en fait, toi tu sais pas la réalité des choses... tu dis ce qu'on te dit c'est tout... voilà toi tu as ton petit bout de carreau... tu fais ton idée sur ce que tu veux mais tu as pas toute la vue, t'as pas toute l'idée... avec internet, je pense que c'est un peu pareil aussi... c'est dire qu'en fin de compte, c'est ce que je leur dis... tu n'as pas la vision de tout, tu as la dame qui rouspète mais tu sais pas si on lui a donné un rendez-vous qu'elle n'a pas été, comment elle a été consultée, dans quelle condition ça c'est passé, si elle est venue pour elle et qu'elle discute du même et puis qui elle a consulté... c'est pareil, c'est toujours pareil... c'est comme tu as plein de gens qui rouspètent mais qui n'ont pas de médecin traitant quoi... il consulte toujours le premier venu quoi je veux dire... comme j'avais vu une fois en garde... elle me dit : « personne trouve mais le gamin ça va pas ». Je regarde le carnet de santé : « oui madame mais dimanche vous êtes venu en garde, vous avez vu quelqu'un, lundi vous avez vu le pédiatre, mardi vous avez vu quelqu'un en garde, mercredi vous avez revu un 2^e pédiatre et le jeudi vous venez me voir moi. Il y en a pas un qui a la vision du départ... personne. Vous avez pas de médecin généraliste ?

- Non. »

Donc voilà et je pense qu'internet c'est un peu pareil... on ne peut pas parler de ce qu'on a pas vu... on parle de ce que l'on voit et puis après tu peux les rassurer, leur dire les choses donc je pense que ouais, ça va s'intégrer à la médecine de demain quoi... par rapport à internet comme ça sur l'information. Maintenant sur l'internet médical, ça va me pomper l'air faut croire parce que le truc des glycémies par internet et tout, non... je crois qu'on va exploser avant... ça me parle pas du tout. Les consultations par internet je disais non au départ voire très très non mais en fin de compte je me dis qu'il y a des trucs qui justifient pas que les gens se déplacent. Tu vois par exemple, les résultats de... de biologie oui les trucs où t'as pas forcément besoin de réexaminer le malade euh... donc tu te dis que là ça peut être intéressant par contre, là, je pense que c'est les gens qui vont se faire avoir parce que ils ont pas pensé que ça va être rendez-vous à heure fixe ou c'est 10 minutes la consultation et ça s'arrête et qu'il va falloir payer la facture. Et ça je pense qu'ils ont pas réalisé là-dessus du tout pour l'instant. Je crois qu'ils ont pas compris, ils confondent comme le forum avec les copines ou les copains donc je pense que là-dessus, ils ont pas vu ce que c'était la télémedecine. C'est-à-dire que tu es à 10h tapante, tu payes d'avance et 7 ou 10 minutes plus tard, bingo, ça coupe et après il faut que tu reprennes un rendez-vous et ça veut dire qu'on sera pas disponible tout le temps, on aura des plages et puis qu'en fait pour eux, internet c'est je passe un message, je réponds tout de suite ou tout à l'heure, je vais

boire mon café... je fais ça quand je veux... tiens, je me suis connecté... je sens qu'ils ont pas réalisé le côté pratique des choses (rire) et je pense qu'ils vont être franchement déçus quand ils vont s'en rendre compte. En même temps, ça peut être intéressant pour gagner du temps sur certaines consult mais là je pense que c'est les gens qui en feront les frais... enfin qui vont... qui vont pleurer parce que je pense qu'ils ont pas du tout réalisés mais bon, c'est normal aussi, ils ont pas les...

Mais bon, ça me fait un peu peur mais je me dis que j'ai encore 25 ans, avec un peu de chance, j'éviterai un peu... là ça fait 17ans que j'exerce... du coup je me dis voilà en 17ans ça bouge mais pas tant que ça quand même... un petit peu mais je me dis qu'avec un peu de chances... ça me poussera jusqu'à la retraite (rire)... mais de toute façon on risque de perdre en qualité, ça c'est clair... c'est pour ça que je reste un peu sur ma médecine traditionnelle un peu c'est-à-dire... mais bon c'est... la société change aussi mais t'as encore des gens qui font de la médecine traditionnelle... et je pense qu'il y en aura d'autres qui le feront mais le fait est c'est qu'on a plus... enfin quand moi j'ai commencé tu avais tous les gens, tout le monde... donc tu avais les gens rapides, les gens lents, des petits trucs rapides... des trucs faciles, des trucs difficiles quoi... et ça faisait un méli-mélo de tout ça... alors que maintenant si tu veux, ça se trie... on est dans une société de rapidité... tous les gens rapides ne veulent pas attendre... donc en fait, ils vont ailleurs et toi tu récupères tous les gens qui sont lents avec les problèmes... (rire) donc tu cibles pas du tout la clientèle... Il y a un médecin à Romorantin quand j'étais en stage chez lui qui me disait : « Tu vois ma petite N... moi je vois 20 malades par jour et je me prends la tête toute la journée avec des consultations de plus d'une demi-heure, avec des gros dossier et des risques de plaintes et mon collègue en voit 50 et il est pas fatigué parce qu'il a vu que des gastro, des nez qui coulent et en plus de ça, il risque pas grand-chose (rire) et en plus il gagne le double de moi » (rire) et il a pas complètement tort en fait...bon aussi c'est pas aussi intéressant je pense... c'est pour ça qu'il y a beaucoup de médecins qui voulaient qu'on tarifé sur le motif des consultations que voilà... de toute façon je suis pas la seule dans ce cas-là de toute façon je pense. Euh... t'as quand même des trucs faciles de temps en temps aussi mais... t'es pas... t'as quand même les certificats de sport, les vaccins etc... mais c'est vrai que du coup j'ai des gens qui sont près à attendre pour avoir cette relation aussi du coup...

Vu, le Directeur de Thèse

**Vu, le Doyen
De la Faculté de Médecine de Tours
Tours, le**

RESUME

Internet a connu ces dernières années un développement considérable. Il constitue une source importante d'informations médicales pour les patients qui deviennent des interlocuteurs informés. Régulièrement confrontés à ce phénomène, quel est le ressenti des médecins sur leur relation avec des patients-internautes ?

Une étude qualitative par entretiens semi-dirigés auprès de treize médecins généralistes du Cher a été réalisée entre Juillet et Octobre 2016. L'échantillon était raisonné en fonction du sexe, de l'âge, des lieux et du mode d'exercice. Une retranscription écrite intégrale et une analyse thématique de contenu ont été réalisées.

Les médecins ont reconnu un usage régulier d'internet dans leur pratique professionnelle via des sites référencés. Ils ont considéré qu'internet était un outil d'information rapide et facile d'accès au point de le banaliser. Le profil des patients à la recherche d'informations n'a pas été modifié avec l'arrivée d'internet. Selon les médecins, les motivations sont multiples : implication dans la démarche de soins, curiosité, effet de société ou par manque de médecins. La communication est devenue plus sincère augmentant la relation de confiance. Le patient est devenu plus autonome. Il est responsabilisé dans son projet de soins par partage du savoir. La diffusion de fausses informations est restée un risque majeur remettant en cause l'autorité médicale. Le rapport de force créé par une justification des prises en charge a entraîné une augmentation du temps de consultation selon les médecins.

Les médecins ont souhaité pouvoir orienter leurs patients vers des sites fiables et contrôlés. La relation médecin-patient serait certainement améliorée si les médecins maîtrisaient davantage l'outil internet et étaient formés à la gestion des patients-internautes.

AIT SLIMANE Pauline

148 pages - 1 tableau

Résumé : Internet a connu ces dernières années un développement considérable. Il constitue une source importante d'informations médicales pour les patients qui deviennent des interlocuteurs informés. Régulièrement confrontés à ce phénomène, quel est le ressenti des médecins sur leur relation avec des patients-internautes ?

Une étude qualitative par entretiens semi-dirigés auprès de treize médecins généralistes du Cher a été réalisée entre Juillet et Octobre 2016. L'échantillon était raisonné en fonction du sexe, de l'âge, des lieux et du mode d'exercice. Une retranscription écrite intégrale et une analyse thématique de contenu ont été réalisées.

Les médecins ont reconnu un usage régulier d'internet dans leur pratique professionnelle via des sites référencés. Ils ont considéré qu'internet était un outil d'information rapide et facile d'accès au point de le banaliser. Le profil des patients à la recherche d'informations n'a pas été modifié avec l'arrivée d'internet. Selon les médecins, les motivations sont multiples : implication dans la démarche de soins, curiosité, effet de société ou par manque de médecins. La communication est devenue plus sincère augmentant la relation de confiance. Le patient est devenu plus autonome. Il est responsabilisé dans son projet de soins par partage du savoir. La diffusion de fausses informations est restée un risque majeur remettant en cause l'autorité médicale. Le rapport de force créé par une justification des prises en charge a entraîné une augmentation du temps de consultation selon les médecins.

Les médecins ont souhaité pouvoir orienter leurs patients vers des sites fiables et contrôlés. La relation médecin-patient serait certainement améliorée si les médecins maîtrisaient davantage l'outil internet et étaient formés à la gestion des patients-internautes.

Mots clés : Internet santé ; relation médecin-patient ; patient-internaute ; médecine générale

Jury :

Président du Jury : Monsieur le Professeur François MAILLOT

Directeur de thèse : Madame le Docteur Julie AUBERT-PHOUPHETLINTHONG

Membres du Jury : Monsieur le Professeur Laurent BRUNEREAU
Monsieur le Professeur Hubert LARDY

Date de soutenance : 22 Juin 2017