

L'information internet santé : de plus en plus interactive

Denise Silber – silber@basilstrategies.com Espace Social Européen N° 665, 16 au 22 janvier, 2004, reproduit avec l'autorisation de la rédaction.

Dix ans après l'introduction du premier navigateur donnant aux consommateurs l'accès au Net, qu'en est-il des deux sons de cloche successifs et contradictoires : «*la Santé va être mise sens dessus dessous par le Net*», «*Le Net ne changera rien*» ?

- *Il y a plus d'internautes qu'on ne l'avait imaginé* : plus de 600 millions dans le monde dont plus de 20 millions en France. La pénétration du Net dans un pays est devenue un indicateur de sa santé économique.
- *Beaucoup d'informations sont fournies aux patients par le Web*. Mais ils déclarent rechercher plus d'un avis, en ligne ou ailleurs, et se méfient des informations à caractère commercial.
- *L'accès à l'information à lui seul, ne suffit pas à modifier les comportements*. L'Internet ne joue pas le rôle qu'il pourrait avoir dans des programmes de prévention ou de bonne observance.
- *Le système de santé n'a pas été mis hors jeu, mais participe largement au « e »*. Les sites Web d'organismes publics ou professionnels sont les plus réputés. Les sites de l'industrie pharmaceutique, rigoureusement contrôlés par les agences publiques, ne peuvent, en Europe, s'adresser directement au consommateur à propos des produits de prescription.
- *La pharmacie en ligne existe*, mais un Français n'a pas intérêt à commander à l'étranger des médicaments qui sont remboursés en France. En revanche, pour un produit non remboursé, la pharmacie en ligne se révèle un canal discret, quasiment incontrôlable par la douane. Par ailleurs, ce canal est utilisé, aux États-Unis et en Europe du Nord, pour le renouvellement d'ordonnances, réduisant le taux d'erreurs.
- *On a vu naître divers mouvements pour la qualité de l'information en santé* : HON à Genève, Net Scoring à Paris, Urac et IHC aux États-Unis. Tous proposent un questionnaire éthique visant à vérifier qu'un site Web de santé respecte : l'authenticité des sources, leur actualité, l'absence de conflit d'intérêts. Parmi eux, un sceau de qualité se distingue : le HonCode. Seul reconnu par l'ONU, HON contrôle plus de 3000 sites, dans 19 langues, mais manque de moyens pour développer son image de marque. Au Royaume-Uni, le site du NHS est très consulté, tout britannique connaissant le NHS.

L'avenir ?

Les moteurs de recherche, notamment Google®, vont encore gagner en importance, vu leur capacité à trouver l'information à l'intérieur des bases de données en ligne.

En l'absence d'un équivalent français du site NHS, les assureurs élargiront encore leur offre d'information et leurs programmes en ligne.

Mieux connaître le comportement des internautes :

silber@basilstrategies.com Espace Social Européen N° 665, 16 au 22 janvier, 2004

- Le consommateur se comporte-t-il différemment s'il a recueilli des informations sur un site de santé officiel ou recommandé par son médecin ?
- Quelle est la valeur ajoutée d'un forum, d'un service de questions-réponses médicales par mail ?
- Dans les pathologies chroniques, associera-t-on télémonitoring et suivi éducatif ?

La « e-Santé » de plus en plus interactive alors ?

De nombreux programmes en ligne de formation initiale ou continue cohabiteront avec l'enseignement physique. Le public réclamera des grilles de comparaison des services médicaux. Les établissements de soins verront qu'un site Web bien pensé est un bon outil promotionnel. Les pharmacies en ligne vont fournir des traitements chroniques, d'abord en Scandinavie et au Royaume-Uni, puis en Espagne. Des sites étrangers continueront à fournir les Français en produits non remboursés. Le dossier électronique, accessible en ligne, deviendra courant pour les personnes qui voyagent, pour les sujets à risque, puis pour tous. Ce dossier électronique partagé sera l'élément central des moyens informatiques visant à améliorer la qualité des soins.

Les mouvements de qualité resteront des guides éthiques dans toutes ces démarches, lesquelles vont dépendre à leur tour de l'évolution rapide – dès 2004 ! – de nos systèmes de santé...