

QUELLE ÉPOQUE! SANTÉ

27 MILLIARDS D'EUROS : LA SOMME QUE LES FRANÇAIS ONT DÉPENSÉE EN 2012

MON TOUBIB S'APPELLE GOOGLE

Mémé et ses remèdes pleins de bon sens peuvent aller se rhabiller. Patraque, un Français sur deux se met à farfouiller sur le Web. Il y trouve une mine d'infos médicales, des forums où échanger ses malheurs, un stock d'images monstrueuses. **Disponible nuit et jour, sans rendez-vous ni honoraires, Internet a complètement changé notre façon de nous soigner.** PAR CLOTILDE CADU



EN MÉDICAMENTS - 34,50 € : LEUR BUDGET ANNUEL EN AUTOMÉDICATION.

IL M'INFORME SUR LES MALADIES ET LES TRAITEMENTS

C'est la première motivation des e-consultants : en savoir plus sur une pathologie ou un traitement. Par simple curiosité, parce qu'un proche souffre, parce qu'on est ou se pense malade. « Il existe trois cas de figure, indique le Dr Jacques Lucas, vice-président du Conseil national de l'ordre des médecins (Cnom). *Les personnes qui vont sur Internet indépendamment de tout motif médical immédiat. Celles qui y vont avant une consultation, ou qui consultent justement parce qu'elles ont lu des choses sur le Net. Enfin, celles qui y vont après la consultation.* » Selon une étude publiée en 2013 (1) les internautes picorent en priorité (65 %) sur les sites spécialisés comme Doctissimo (5 millions de pages vues par jour), sur les forums de ces sites ou des associations de patients (62 %) et sur les encyclopédies en ligne comme Wikipédia (58 %), loin devant les pages officielles des pouvoirs publics (33 %) et les blogs de médecins et patients (20 %). Toutes les pathologies y passent : des plus graves (cancer, diabète) aux saisonnières (grippe, rhume), en passant par les problèmes de peau et les douleurs dentaires. L'information récoltée apparaît « claire et utile » à plus de 70 % des Internautes et « fiable » pour 56 %. La fondation La santé sur Internet a créé un logo, le HON Code, pour certifier les sites qui respectent une charte de bonnes pratiques et de transparence. « Il faut recouper les sources, vérifier l'information sur plusieurs sites, préconise Célia Boyer, la directrice exécutive de la fondation. Et, surtout, ne jamais changer son traitement après avoir cherché sur Internet. Ce n'est pas parce qu'on lit de l'information santé qu'on est médecin ! »

IL POSE DES DIAGNOSTICS PARFOIS MIEUX QUE MON MÉDECIN DE LA VRAIE VIE

Quel « indigestible » n'a pas rêvé de voir débarquer à son chevet un Dr House avec sa blouse blanche ? Sur CrowdMed, des centaines de « détectives médicaux » se creusent la tête pour résoudre des « cas ». Les malades qui ont écumé, en vain, salles d'attente et d'examen, ont ainsi à leur disposition 500 spécialistes de tous pays, toubibs, étudiants en médecine, scientifiques, patients. Pour éviter l'afflux d'hypocondriaques, les patients s'engagent à offrir une récompense financière à leur(s) sauveur(s). Un débrief est ensuite envoyé au



QUELQUES SITES BIEN UTILES

1. Gouvernemental : pour connaître la liste des pharmacies autorisées à délivrer des médicaments en ligne.
- 2 et 3. Epidémiologiques : pour traquer le virus de la grippe ou les moustiques tigres.
4. Dénicheur de rendez-vous rapide chez un spécialiste.

médecin traitant. « Les docteurs sont toujours sceptiques quand un patient arrive avec un diagnostic établi grâce à Internet. CrowdMed, c'est différent : il s'agit de conclusions d'experts médicaux, pas d'une recherche Google », note Jared Heyman, le fondateur du site CrowdMed.

IL TWEETTE AVEC MOI

C'est certainement le médecin le plus connu de France. Sur Twitter, le Dr Michel Cymes est suivi par plus de 142 000 adeptes. Très présent sur le réseau social, le présentateur du « Magazine de la santé », chirurgien ORL de son état, multiplie petites blagues, énigmes médicales et photos sur son compte. Pas aussi médiatiques, de plus en plus de toubibs étendent leur toile sur Internet. Si la consultation par tweets interposés n'existe pas encore, le Cnom incite les praticiens à avoir leur propre blog pour y produire de l'information ou renvoyer vers des sites fiables. En revanche, ne comptez pas trop être « ami » avec votre toubib et lui demander conseil via son « mur » : l'amitié virtuelle entre un médecin et son patient est formellement déconseillée.

IL ME DISPENSE DE LIRE LES CLASSEMENTS DES HÔPITAUX DANS LES MAGAZINES

Malades ou pas, les Français adorent parcourir les palmarès des hôpitaux et y découvrir le score de celui de leur patelin. Moins encombrant que la collection complète des classements du *Point* ou du *Nouvel Obs*, Scope Santé décortique les indicateurs de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé : lutte contre les infections nosocomiales, nombre de lits en réanimation, risque d'escarres... Pour les inconditionnels des hit-parades, le site officiel géré par la Haute Autorité de santé (HAS) offre même l'option « comparaison ».

scopesante.fr

IL M'EXPLIQUE COMMENT ÉCHAPPER AUX ÉPIDÉMIES

Ne zappez surtout pas vos « amis » qui détaillent les aléas de leur petite santé sur Facebook ou Twitter. Ils pourraient vous sauver la vie. Cet exhibitionnisme en ligne permet aux autorités sanitaires de cartographier les épidémies de grippe, rougeole ou gale en analysant des mots-clés, et de localiser, grâce aux adresses IP, où sont les virus. Selon la

– Food Standard Agency, l'agence britannique des aliments, quand les twittos commencent à raconter à la terre entière qu'ils ont la tête dans la cuvette, un pic de gastro est à prévoir dans les jours suivants. « *Les épidémies de varicelle, je les vois arriver, quand le nombre de requêtes sur la maladie augmente sur le site* », confie Valérie Brochoud, directrice générale de Doctissimo. Depuis 2008, Google surveille les termes entrés dans son moteur de recherche et décrit en temps réel l'évolution d'une épidémie de grippe. Moins intrusif, le site GrippeNet, mis en place par l'Inserm et l'Institut de veille sanitaire (INVS), propose aux volontaires de décrire chaque semaine leurs symptômes. Le système peut se décliner à l'infini et pour toutes les nuisances.

Google suivi de la grippe : google.org/flutrends/intl/fr/fr/#FR

GrippeNet : grippenet.fr

Pour ceux qui veulent cafarder les moustiques : vigilance-moustiques.com

IL ME FAIT RENCONTRER D'AUTRES MALADES

Comment gérer l'annonce de la maladie ? Quelle chirurgie réparatrice du sein après un cancer ? Quand les médecins n'ont de réponses que sur le côté technique, que les proches font de leur mieux mais ne vous comprennent pas, c'est auprès d'autres malades que l'on trouve les meilleures infos et le meilleur réconfort. Le premier réseau de femmes atteintes de cancer du sein, les Impatientes, met ainsi en relation des centaines de patientes qui échangent conseils, services, encouragements, et surtout s'appuient l'insupportable soutien affectif qui parfois fait brutalement défaut (cas fréquent du mari qui se carapate à l'annonce de votre maladie ou des amis qui désertent). Selon une enquête de 2013 sur les patients et le Web (1), la recherche de témoignages est le quatrième motif de « consultation », que ce soit sur les sites spécialisés comme celui-ci ou sur les forums. « *Internet a comblé un manque : il a permis à des personnes atteintes de pathologies identiques d'échanger entre elles* », souligne Marie-Thérèse Giorgio, des Médecins Maîtres-Toile. Les patients deviennent experts, s'accueillent, s'épaulent. « *Sur les réseaux, ce qui s'échange, c'est tout le savoir non technique, et non reconnu par l'institution, sur la maladie*, note le sociologue Gérard Dubey. *L'expérience de la maladie au sens existentiel du terme : ce que ça change dans ses relations quotidiennes, avec les proches, au travail... ainsi que tout ce que ça transforme dans son rapport à l'environnement,*

LES PERLES DES FORUMS

Glanées sur aufeminin.com, doctissimo.fr, sante-medecine.net...

« Je ne porte pas de sous-vêtement sous mon pantalon, je voudrais savoir quels sont les risques à long terme ? »

« Depuis quelques mois, je me réveille la nuit parce que j'ai les mains qui sont endormies. »

« J'ai acheté de nouvelles boules Ouiès et mes oreilles sont toutes irritées. Malheureusement, je ne peux plus dormir sans. Mon mal va-t-il passer avec le temps ou au contraire s'aggraver ? »

« Depuis quelque temps, j'ai remarqué que je tousse, presque à cracher mon estomac. Mais ceci qu'au collège. »

« J'ai froid tout le temps à partir de la troisième phalange de mon index droit. D'où cela peut venir ? »

un savoir intime aussi sur son propre corps, que l'on apprend à déchiffrer et écouter. C'est un savoir qui participe aussi de la guérison et qui attend d'être reconnu comme tel. »
lesimpatientes.com

IL ME LIVRE DES MÉDICAMENTS

Un grand besoin de paracétamol alors que la pharmacie de garde la plus proche est à 10 km ? Il suffit d'un clic (et de quarante-huit heures de patience, le temps de recevoir la livraison). Depuis juillet 2013, 4 000 médicaments d'automédication (vendus sans ordonnance) peuvent être achetés en ligne. Pour éviter arnaques et contrefaçons, il est indispensable de faire ses emplettes sur les sites de pharmacies qui existent physiquement. Le nom du pharmacien, son numéro professionnel, les coordonnées et le numéro de licence de son officine ainsi que les coordonnées de l'hébergeur du site doivent y être indiqués. Si les rayons de la pharmacie en ligne sont particulièrement bien garnis en stimulants sexuels à des prix défiant toute concurrence, passez votre tour. La liste des sites autorisés est disponible auprès du ministère de la Santé : sante.gouv.fr/sites-autorises-pour-la-vente-de-medicaments-sur-internet.13563.html

IL BALANCE SUR SES CONFRÈRES

Incompétent », « sermonneur », « concerné ». Qualité d'écoute : 1/5. Inspire confiance : 5/5. Comme le prof de plongée de Ko Phi Phi ou le personnel d'un hôtel à La Baule, les médecins font aussi les frais des avis impitoyables des internautes. Avec des sites comme Yelp ou Notetondoc.com, le bouche-à-oreille d'autrefois est désormais viral, sans qu'on sache bien qui recommande ou flingue : les avis d'un dénommé Chouchou sont-ils plus valables que ceux de la voisine ou de sa belle-sœur ?

IL ME DONNE RENDEZ-VOUS EN UN TEMPS RECORD

Dans tous les calendriers familiaux figure au moins un jour marqué d'une pierre blanche : la date de consultation chez l'ophtalmo. En moyenne, il faut 77 jours pour décrocher un rendez-vous chez le spécialiste des yeux (2). Les délais à rallonge sont l'une des principales causes de renoncement aux soins. Pourtant, même les spécialistes les plus débordés ont des créneaux disponibles dans les quarante-huit ou même vingt-quatre heures. « *Environ 15 % des rendez-vous sont "perdus" à cause d'annulations de dernière minute* », estime Thibault



delphine ghosrossian / itv

TWITTOS COMPULSIF
Le très cathodique Michel Cymes, chirurgien ORL de son état.

ÊTES-VOUS UN HYPOCONDRIQUE 2.0 ?

13% des Français ont peur d'être atteints d'une maladie grave, malgré l'absence de tout symptôme.

74 % d'entre eux tentent de se rassurer en cherchant des informations sur Internet.

64 % ont encore plus peur d'être malades après avoir fait une recherche d'informations sur Internet.

48 % sont inquiets après avoir entendu parler d'une maladie dans les médias.

44 % consultent plusieurs médecins.

Source : « Les Français, l'information santé et la peur de la maladie », Ifop-Capital Image, février 2014.

TOP 10 DES MAUX LES PLUS CLIQUÉS

1. Cancer, diabète, maladie respiratoire
2. Grippe, rhume, gastro-entérite
3. Problème ostéo-articulaire ou musculaire (fracture, élongation...)
4. Manque de sommeil
5. Maladie infantile (rougeole, varicelle, oreillons...)
6. Problème de peau
7. Problème de vue
8. Problème dentaire
9. Dépendance au tabac ou à l'alcool
10. Obésité

Source : « A la recherche du e-patient », LauMa Communication Patients & Web, avril 2013.



Lanthier, fondateur de mondocteur.fr. Pour éviter le gâchis, le site, informé en temps quasi réel des créneaux qui se libèrent, remet sur le marché les cases vides. Résultat : des rendez-vous chez le gynéco, l'ophtalmo ou le dentiste en moins d'une semaine ! Mondocteur.fr, créé en juin 2013, offre ainsi quelque 2 000 créneaux de rendez-vous chez plus de 300 médecins parisiens. Fort de son succès, le service devrait bientôt s'élargir à d'autres régions françaises. ■ c.c. mondocteur.fr. Aussi le site keldoc.com

(1) « A la recherche du e-patient », LauMa Communication/Patients & Web (avril 2013).

(2) Etude Yssup Research pour le groupe Point Vision.

ENTRETIEN

LA BOBOLOGIE EST UN MAL DE VIVRE

PAR GÉRARD DUBEY

Internet nous rend-il plus malades que nous ne le sommes ? Sociologue à Télécom école de management et auteur, avec Sylvie Craipeau, d'une enquête sur les sites Internet de santé (septembre 2011), Gérard Dubey relativise.

Qu'est-ce qu'Internet a changé à la relation soignant/soigné ?

Gérard Dubey : En donnant accès à certaines connaissances autrefois exclusivement détenues par les spécialistes, Internet a contribué à rééquilibrer l'échange entre patient et médecin. Reste qu'une connaissance technique n'est rien si on ne sait pas la mettre en contexte, la personnaliser. Quand le patient arrive avec un prédiagnostic élaboré à partir de connaissances standard décontextualisées et glanées sur le Web, il se transforme en consommateur exigeant et croyant savoir, mais il ne fait la plupart du temps que reproduire les messages de l'industrie pharmaceutique. Dans ce cas, la relation n'existe plus et l'expérience du médecin est totalement dévalorisée. C'est la direction prise aujourd'hui avec les succès du *self quantified*, l'auto-diagnostic depuis son Smartphone.

Les informations glanées sur le Net sont vite anxiogènes. Pourtant, on ne peut pas s'empêcher de « consulter », quitte à s'autodiagnostiquer un cancer au premier mal de gorge...

G.B. : Le souci de s'autoconserver exige de se surveiller en permanence, de guetter le moindre signe anormal et de l'interpréter, d'anticiper la maladie... Cela fait de nous des malades potentiels, obsédés par la finitude. La « bobologie » reflète la difficulté qu'il y a à dépasser le côté fonctionnel et biologique de l'existence. Et c'est angoissant, puisque cela nous ramène inexorablement dans l'horizon inévitable de la mort, même si celle-ci est en même temps refoulée, déniée... C'est un cercle vicieux !

Internet nous a-t-il rendu hypocondriaques ?

G.B. : Le Web joue plutôt le rôle de caisse de résonance d'angoisses et d'attentes diffuses dans la société. Il les propage, les amplifie, accélère leur circulation, mais ne les crée pas. En l'absence de grandes causes, de projets collectifs, lorsque nous avons le sentiment de ne pas pouvoir agir sur notre environnement et de le transformer, il reste le souci de soi, celui de l'auto-conservation. Hypocondriaques, nous le sommes par absence de pensée de la mort, parce que nous ne savons plus comment mourir et qu'il nous faut donc durer indéfiniment, tout en sachant que c'est impossible. Donc on cherche des solutions pratiques, techniques, et le Web est un peu comme la grande foire où l'on vient discuter, comparer l'efficacité de telle ou telle potion, et faire ses achats. ■