

Aux médecins, le monopole de l'info santé sur Internet? Oui

● La Fondation contre le cancer lance une nouvelle plate-forme d'information sur le cancer, Cancerinfo, composée d'un site Internet (www.cancer.be/info) et d'un numéro de téléphone gratuit (0800.15.801).

● La priorité : offrir la "bonne info". Y aurait-il donc danger avec ce qui circule ?

■ Tout le monde n'a pas assez de sens critique pour prendre la mesure de ce qui circule sur Internet. Il est donc essentiel de proposer des endroits certifiés où l'info est donnée par du personnel soignant qualifié. Le risque, c'est que quelqu'un se rassure ou se mette à paniquer à tort. Et pas question que cette communication à distance n'évoque diagnostic ou remèdes car rien ne peut remplacer une consultation.

*"Au bout du fil,
ce sont des médecins,
des infirmières spécialisées
et des oncopsychologues
(spécialisés
dans l'accompagnement
du cancer) qui vont
répondre."*

ISABELLE ANDRÉ

Responsable du projet Cancerinfo
à la Fondation contre le cancer.

La Fondation contre le cancer vient de lancer une toute nouvelle ligne téléphonique baptisée Cancerinfo. Au téléphone, des professionnels de la santé sont là pour répondre à toutes les questions sur cette maladie. A l'heure où tant d'informations circulent déjà, notamment sur Internet, quelle est l'utilité de ce service supplémentaire ?

Le problème d'Internet, c'est qu'on y trouve tout et n'importe quoi. Le danger est de croire en une information qui n'est pas vérifiée scientifiquement. On va donc se retrouver avec des personnes qui vont penser qu'elles souffrent de telle ou telle maladie, d'autres qui se procureront tel ou tel remède miracle ou, encore, certains qui seront rassurés peut-être à tort. Il faut absolument permettre aux gens d'accéder à la bonne information.

Quel type d'information ?

Pas question en tout cas de se substituer au médecin traitant. Par téléphone, nous ne donnerons jamais un diagnostic ni ne nous prononcerons jamais sur la pertinence de tel ou tel remède. Ces informations-là doivent être réservées à des rencontres en face-à-face où le médecin, qui a fait les études ad hoc, ausculte son patient. On ne peut pas faire de consultation derrière un écran ! Il faut aussi savoir que, concernant le cancer en particulier, les diagnostics ne peuvent être posés qu'après une analyse microscopique des tissus.

Des diagnostics en ligne existent pourtant. Les condamnez-vous systématiquement ou peut-on imaginer que ces outils

soient intéressants dans certains cas ?

Je dirai simplement que ceux qui veulent les utiliser doivent le faire avec le maximum de précaution possible et à leurs risques et périls. Personnellement, comme patiente, j'aurais quand même tendance à me demander ce qui se cache derrière ces sites quand ce ne sont pas des professionnels de la santé.

Pensez-vous que tout le monde puisse avoir ce recul ?

Non. Il suffit de voir le nombre de personnes qui se font arnaquer sur Internet : cela montre que tout le monde n'a pas suffisamment de sens critique. C'est d'autant plus important à retenir que chacun est évidemment attiré par des informations gratuites et faciles d'accès.

Ce qui peut se comprendre. Et pas seulement pour des raisons de budget. N'est-il pas parfois plus simple de taper tranquillement sur son clavier que d'aller se mettre à nu devant quelqu'un ?

Oui, mais cela pose plusieurs problèmes. D'abord, la personne va encoder des renseignements qu'elle pense justes et elle risque d'être rassurée à tort ou alors prise de panique en déduisant des conclusions erronées (d'autant qu'à ce moment-là elle sera, comme vous le dites, seule devant son ordinateur). L'info ne peut être donnée que par quelqu'un de neutre et de compétent. Et par ailleurs, il est capital de pouvoir avoir confiance dans l'information reçue. Notre rôle au Cancerinfo, c'est de communiquer des renseignements certifiés. Au bout du fil, ce sont des médecins, des infirmières spécialisées et des oncopsychologues (spécialisés dans l'accompagnement du cancer) qui vont répondre, ce qui permettra ensuite aux patients de poser les bonnes questions à leur médecin ou à l'oncologue qui les suit. C'est la même équipe de spécialistes qui répond aux questions qui peuvent également être posées sur notre site.

Pourquoi cette possibilité supplémentaire ?

Parce qu'on sait que les gens se tournent beaucoup vers Internet. Il est donc très important de leur y offrir des endroits sûrs où ils peuvent avoir confiance dans le contenu de l'information donnée.

Comment voir la différence entre ce qui est sûr et ce qui ne l'est pas ?

Notamment en regardant qui donne l'information. Ici, comme je l'ai dit, ce sont des professionnels de la santé et tout ce qui est sur le site de la Fondation contre le cancer est scientifiquement validé.

En conservant le monopole de la communication au sujet de la santé, les médecins ne veulent-ils pas protéger leur fonds de commerce ?

Je peux vous certifier qu'il ne s'agit pas de cela, mais bien de la santé des gens.

Entretien : Monique Baus

Non

■ Il faut rester méfiant par rapport aux sources d'information trouvées sur Internet. L'autodiagnostic et l'automédication ne sont pas des bonnes idées. Cependant les patients peuvent développer une expertise de leur maladie que les médecins ne pourront jamais avoir. Grâce aux interactions sur les sites Internet et les réseaux sociaux, notre médecine pourrait être plus moderne et plus efficace.

“Il est donc évident que toute une partie du savoir médical échappe complètement aux professionnels de la santé. Et la meilleure source d'information pour un patient atteint d'une maladie grave ou d'une maladie chronique, ce sont les autres malades.”

JEAN GABRIEL JEANNOT

Spécialiste FMH en médecine interne, médecin agréé à la Policlinique médicale universitaire de Lausanne, Suisse. Fondateur du site www.medicalinfo.ch

Santé et Internet font-ils faire bon ménage ?

Les médecins sont bien formés et font bien leur travail, mais les outils à notre disposition nous permettraient de faire une médecine plus dynamique et plus interactive, notamment grâce à une meilleure intégration de nos patients dans les décisions. La médecine 2.0 nous permettrait d'exercer une médecine plus moderne et plus efficace que celle pratiquée au siècle dernier.

Qu'est-ce que la médecine 2.0 ?

Il s'agit de la médecine interactive, c'est-à-dire tous les sites Internet et les réseaux sociaux qui permettent un échange soit entre les professionnels de la santé, soit entre un professionnel de la santé et un patient, soit entre les patients eux-mêmes. Ces sources d'information permettent non seulement de publier, mais aussi d'interagir.

Vous évoquez les relations des patients entre eux. Peut-on faire leur confiance sur les questions de santé ?

Les médecins ont une expertise médicale que les patients, même en lisant et en surfant beaucoup sur Internet, n'auront jamais. En revanche, les patients peuvent développer une expertise de leur maladie qui sera meilleure que celle que n'importe quel professionnel de la santé pourra jamais connaître. Personnellement, les effets secondaires d'un médicament ou d'une chimiothérapie, je les connais un peu en théorie, mais je ne les ai jamais testés. Il est donc évident que toute une partie du savoir médical échappe complètement aux professionnels de la santé. Et la meilleure source d'information pour un patient atteint d'une maladie grave ou d'une maladie chronique, ce sont les autres mala-

des.

C'est un discours peu habituel...

Oui, mais par ignorance. Je ne dis bien sûr pas que tout est parfait. Sur les forums, on remarque surtout les patients qui ont la maladie la plus grave, ceux qui ont vu les plus mauvais médecins, etc. Il y a cependant toute une série de communautés – souvent organisées autour d'une pathologie – qui constituent des sources d'informations très précieuses.

Comment faire le tri entre les bonnes et les mauvaises informations ?

La qualité de l'information médicale sur Internet et sur les réseaux sociaux est un problème important. Il y a du bon et du nettement moins bon, sans oublier les enjeux commerciaux dont il faut aussi se méfier. Il existe des labels de qualité. “Health on the Net” (HON) est le plus souvent cité, mais il n'est pas connu des patients et des internautes et donc pas très utile. Il ne faut pas hésiter à comparer plusieurs sources d'information et se connecter sur des sites d'organisations que l'on connaît, par exemple le centre hospitalo-universitaire voisin.

Vous avez vous-même développé un site Internet consacré à la santé, non ?

Nous avons tous mal été formés par rapport à la puissance potentielle de ces sources d'information. On doit mieux se former et c'est ce que je tente de faire à travers le site www.medicalinfo.ch. Au départ, je l'ai développé pour dire aux médecins comment utiliser Internet. Mais il y a un an, je me suis dit qu'il n'était pas logique de ne pas aussi sensibiliser le grand public.

Cette médecine 2.0 ne risque-t-elle pas de conduire les gens vers l'autodiagnostic et l'automédication ?

Le risque existe. Il est évident que des gens s'autotraient, ce qui n'est pas une bonne idée. C'est pourquoi il faut dire et répéter qu'Internet doit être une source d'information et pas autre chose. Les études montrent qu'Internet augmente le recours aux médecins. Ce sont les patients qui sont en train de tirer tout le monde sur Internet. Les médecins y vont à reculons parce qu'ils ont peur de perdre le contrôle du savoir médical. Mais le mouvement me semble irréversible. En Belgique comme en Suisse, environ 85 % des gens sont connectés. Les études montrent que 40 à 45 % de ces internautes vont de temps en temps chercher des informations médicales et 25 % le font régulièrement. Les professionnels de la santé ne sont pas conscients de ça.

Entretien : Charles Van Dievoort