

# Internet : un rôle croissant dans l'information et l'intervention en santé publique

**Au cours de la dernière décennie, l'Internet est devenu un vecteur majeur de l'information en santé publique. La toile ne se contente pas d'informer, elle est aussi un outil de prévention et de promotion de la santé, donnant des conseils en ligne qui peuvent être dispensés par des professionnels mais aussi par des industriels. L'un des problèmes majeurs est d'identifier l'émetteur d'une information. Ainsi, par exemple, certains forums sont instrumentalisés par des intervenants qui profitent de l'anonymat – et de l'absence de véritables modérateurs – pour défendre des intérêts masqués. L'outil n'en est pas moins irremplaçable et d'une très grande utilité, à condition de l'aborder avec prudence et recul.**

Depuis plusieurs années, l'Internet a investi le champ de la santé, transformant les processus de construction et de circulation des savoirs, les relations entre les acteurs et les pratiques de santé<sup>1</sup>. L'Internet comme source d'information du public, sur les maladies, les traitements, les facteurs de risques, les ressources professionnelles et les établissements, d'une part, et, d'autre part, l'Internet comme outil de travail collaboratif pour les différents professionnels de santé, engendrant une réorganisation de certaines pratiques professionnelles, figurent parmi les deux principaux axes de transformation, connus et reconnus par les professionnels et les chercheurs du champ de la santé publique.

L'Internet dédié à la santé s'est ainsi constitué, au cours de la dernière décennie, comme un objet de recherche à part entière. Une recherche rapide sur les principales bases de données bibliographiques génère des milliers de références discutant de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), plus particulièrement de l'Internet, en lien avec la santé. La spécificité de la recherche sur l'Internet et la santé est d'être multidisciplinaire ; médecine, sociologie, psychologie, géographie, sciences de l'éducation, sciences de l'information,

etc., figurent parmi les principaux champs de recherche. Il est ainsi tentant de voir apparaître un nouveau champ de recherche que l'on peut étiqueter de *e-health studies* (1). Selon le portail de la Commission européenne dédié à la Société de l'information, *e-health* – ou santé en ligne, ou encore « e-santé » – renvoie à l'application des TIC à l'ensemble des fonctionnalités qui touchent à la santé des citoyens et des patients.

## **Outil d'information... et de communication**

Cette définition de la santé en ligne reflète le souci d'innovation dans l'organisation des services de santé, incluant les possibilités des technologies de l'information et de la communication et ce, pour un large panel de professionnels de la santé et des soins, mais aussi pour les décideurs politiques, les gestionnaires de santé et, plus généralement, pour les patients et le public. Ce qui est plus particulièrement en jeu et qui a le plus mobilisé les chercheurs en sciences sociales, c'est l'utilisation de l'Internet et des médias électroniques dans la communication des services de santé et dans l'information en lien avec la santé (2). Actuellement, l'Internet apparaît en effet comme un élément incontournable des services de santé, notamment dans les

relations des administrations en charge de la santé avec le public et, plus généralement, de la gestion personnelle de la santé.

## **Support pour les interventions de santé publique**

L'utilisation de l'Internet en tant que support pour des interventions de santé publique à visée essentiellement préventive constitue un troisième axe de transformation, qui a été moins exploré. Les pratiques et les expériences de l'Internet en santé publique restent ainsi assez peu documentées dans la littérature scientifique, notamment francophone. Et ce, alors même que l'outil suscite un intérêt manifeste chez les professionnels développant des interventions de prévention et de promotion de la santé. Cet intérêt des professionnels découle tout d'abord de la popularité de l'Internet auprès du public pour la recherche d'informations sur la santé et de son potentiel de diffusion rapide et à grande échelle. Les propriétés interactives de l'outil rendent par ailleurs possible l'instauration de communications personnalisées avec les publics cibles, qui semblent plus efficaces que les interventions médiatiques à large diffusion pour amener des changements de comportements (3-5). De plus, la recherche d'informations en ligne

constitue généralement une démarche active de l'utilisateur, ce qui a pour conséquence d'en améliorer la réception. Enfin, l'outil offre une certaine garantie d'anonymat, caractéristique valorisée par certaines populations qui peuvent craindre de faire l'objet de discrimination, et pour certaines problématiques de santé comme, par exemple, la santé sexuelle, la toxicomanie et la santé mentale.

### **Internet, vecteur de prévention et de promotion de la santé**

Les interventions en ligne peuvent prendre différentes formes : actions d'éducation à la santé, programmes de prévention, promotion de la santé et sensibilisation aux risques de santé, dispositifs d'accompagnement mais aussi d'intervention dans la prise en charge d'une maladie chronique ou « simples » relais d'information pour des populations isolées ou marginalisées. Les interventions qui visent la promotion de saines habitudes de vie, parmi les plus documentées, concernent notamment l'arrêt du tabac, l'engagement dans l'activité physique, la saine alimentation et la prévention des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) (6-9). Ces interventions, qui ont largement ciblé les jeunes publics, misent de plus en plus sur le potentiel qu'offrent les médias sociaux, notamment les activités de réseautage, dont les usages se développent dans tous les pays et semblent traverser les barrières sociales.

Toutefois, de manière générale, les actions utilisant l'Internet comme outil de prévention et de promotion de la santé restent malgré tout assez peu relayées et insuffisamment documentées. Il serait important de recenser l'ensemble des domaines et des populations ciblés mais aussi de mieux répertorier les objectifs visés, de cerner les processus de développement des interventions (qui sont les professionnels concernés ? S'appuient-ils sur des modèles d'intervention ?) et les activités de l'Internet qui sont privilégiées. Il serait également utile de mieux identifier les interventions les plus efficaces pour changer les comportements et les plus attractives pour les populations, et de voir aussi comment elles se comparent et s'articulent aux modes plus traditionnels d'action (10). Enfin, il importe de savoir si les interventions de santé publique en

ligne ne risquent pas de creuser l'écart entre les utilisateurs, tant les usages et les capacités d'appropriation de l'information relative à la santé semblent varier selon le niveau de scolarité (11).

### **Panorama des usages de l'Internet santé**

La seconde partie de cet article dresse un panorama des usages de l'Internet santé. L'Internet comme source d'information en santé n'est plus une nouveauté. Objet du quotidien, tant dans la sphère professionnelle que privée, l'Internet est omniprésent et ses usages en tant qu'outil d'information dans le champ de la santé et de la maladie sont aujourd'hui devenus routiniers. Cette routine n'est cependant pas sans poser certaines questions. D'une part, la place prédominante qu'occupe le médium interroge les manières dont la santé et/ou la maladie se vivent aujourd'hui : la diffusion rapide d'informations auprès du plus grand nombre crée à la fois l'émergence de nouvelles pratiques – que ce soit du point de vue du public et des patients que des professionnels mais également des pouvoirs publics, des associatifs, etc. – et de nouvelles zones d'incertitudes.

Certes, les travaux de recherche – principalement anglo-saxons, plus récemment francophones – sont nombreux à analyser l'usage de l'Internet dans le champ de la santé et de la maladie. Progressivement démystifié et considéré comme facteur de progrès tant par les patients/usagers que par les professionnels du soin et de la santé, il n'en reste pas moins que ses usages sont multiples, voire complexes, touchant des populations très différentes. Ses développements sont rapides, ses impacts encore difficilement mesurables, l'information qu'il véhicule semble parfois hors contrôle, etc. Dans ce contexte, il est important de mieux comprendre les usages de l'Internet santé.

Études et enquêtes montrent que les usages de l'Internet sont variés et que le chercheur d'information santé-maladie sur l'Internet ne correspond pas à un profil unique. Si la survenue d'une maladie est souvent le déclencheur d'une recherche sur Internet, les motivations et les raisons de consulter des sites proposant de l'information

santé-maladie sont aussi variées que les parcours de santé ou de maladie des internautes. Il est possible cependant de distinguer trois types d'usages : recherche d'informations, échange d'expériences, participation à la construction des savoirs.

### **Recherche d'information**

On peut distinguer premièrement la recherche d'information pure : il s'agit de se documenter, de mieux comprendre une pathologie, une maladie, un problème de santé récemment diagnostiqué chez soi ou chez un proche. Le problème peut être plus ou moins grave et engendrer une recherche d'information occasionnelle ou plus régulière. Ces recherches d'information sont rarement isolées et émanent d'une démarche plus large : autres médias, réseaux familiaux et amicaux mais surtout rencontres avec des professionnels viennent compléter des recherches sur Internet.

La recherche d'information concerne également les services : une adresse d'un spécialiste à proximité, un établissement pouvant accueillir un proche, etc. La démocratisation de l'Internet pousse en effet les établissements de soins et de santé à disposer d'un site Internet diffusant l'information nécessaire à l'utilisateur.

La recherche d'information peut enfin relever d'un intérêt personnel pour les questions de santé et de bien-être. Dans un contexte où est promue une meilleure alimentation (par les professionnels de santé, par les pouvoirs publics, etc.) et où le corps sain – actif, voire productif – devient la norme et est sans cesse valorisé, les individus abordent la santé comme un aspect essentiel du quotidien à préserver, notamment *via* l'alimentation. La recherche d'information sur l'Internet peut alors être distincte d'un problème avéré. Il est ainsi erroné de voir cette recherche comme étant le fait unique de patients, de malades ou de leurs proches. Cependant, la frontière est mince : à partir de quel moment une information sur l'alimentation relève-t-elle du seul bien-être ou de la médecine ? Ce flou est un enjeu important, nombre d'acteurs en jouant, notamment les industriels produisant de l'information à caractère scientifique, afin de promouvoir et vendre des produits santé et bien-être.

## Échange d'expériences

L'usage longtemps décrié sur l'Internet est celui de l'échange d'expériences entre non-professionnels sur des questions de santé et de maladie. Les forums toujours très actifs, rejoints par les blogues et plus récemment par les réseaux sociaux, permettent une facilité et une multiplication des échanges. Si l'échange d'expériences en matière de santé et de maladie est une pratique traditionnelle dans l'espace domestique, l'Internet change quelque peu la donne :

- on échange avec des personnes rencontrées sur l'Internet et non intégrées à un réseau familial ou amical ; certes, l'échange peut créer de nouveaux liens et réseaux, mais il sera nécessairement de nature nouvelle ;
- on échange rapidement et de manière contradictoire. Les forums se veulent des espaces libres d'expression (dans la limite du respect d'autrui, les modérateurs de forums s'en tenant souvent à la simple exclusion de messages racistes, etc.) où chacun peut s'exprimer et donner son opinion. Bien que certaines études montrent une construction de discours assez uniforme et proche du discours biomédical, le principe d'échange reste celui du débat ;
- ces espaces sont ouverts et ne demandent qu'une identification *a minima*. Il est démontré aujourd'hui que sont présents dans les forums les producteurs de biens et services en santé (dont les médicaments) sous le masque de participants lambda aux forums.

## Participation à la construction des savoirs

Enfin, il est essentiel de reconnaître aujourd'hui un usage particulier de l'Internet santé, celui de la participation à la construction des savoirs. Cet usage peut revêtir plusieurs formes, une des premières étant la participation aux forums. Le web 2.0. a accéléré cette tendance : web participatif, il permet la contribution directe de l'internaute au contenu, l'exemple par excellence étant *Wikipédia*.

En matière de santé, deux usages font maintenant autorité :

- les sites Internet permettant d'évaluer un établissement de santé, un professionnel, etc. ;
- les sites communautaires de patients tels que [www.patientslikeme.com](http://www.patientslikeme.com)

permettant aux patients d'échanger leurs expériences et ainsi de proposer un contenu structuré autour de pathologies ou de traitements.

Au-delà, il convient de considérer les logiques de ces usages. À partir d'une enquête menée au Québec, Marc Lemire distingue trois logiques, qu'il qualifie de logiques de responsabilisation et qui ne sont pas exclusives. La première est la logique professionnelle : il s'agit de mieux comprendre, d'être mieux informé en lien avec ce que les spécialistes médicaux et de la santé apportent. La deuxième est une logique consumériste où le jugement personnel prime, la consultation des sites Internet permettant de se forger une opinion personnelle sur tel sujet ou tel aspect d'un problème. Enfin, une logique communautaire est identifiée où le partage d'expériences et l'entraide au sein de certains forums sont

privilegiés. Chacun des usages peut se comprendre et doit être compris, au travers de ces trois logiques, montrant ainsi la complexité des pratiques.

**Joëlle Kivits**

Rédactrice en chef adjointe,  
Revue *Santé publique*,  
Société française de santé publique,  
Vandœuvre-lès-Nancy.

1. La première partie de cet article reprend des extraits d'un article publié dans la revue *Santé publique*. Kivits J., Lavielle C., Thoër C. *Internet et santé publique : comprendre les pratiques, partager les expériences, discuter les enjeux*. Santé Publique, 2009, vol. 21, hors-série n° 2 : p. 5-12.  
En ligne : [www.cairn.info/revue-sante-publique-2009-bs2-page-5.htm](http://www.cairn.info/revue-sante-publique-2009-bs2-page-5.htm)

## ► Références bibliographiques

- (1) Kivits J. E-health and renewed sociological approaches of health and illness. In : Prior N., Orton-Johnson K. (Eds.) *Rethinking Sociology in the Digital Age*. Palgrave, (à paraître).
- (2) Gustafson D.H., Wyatt J.C. Evaluation of Ehealth Systems and Services. *British medical journal*, 2004, vol. 328, n° 7449 : p. 1150.
- (3) Lustria M.L.A., Cortese J., Noar S.M., Glueckauf R. Computer-tailored health interventions delivered over the web: Review and analysis of key components. *Patient education & counseling*, 2009, vol. 74, n° 2 : p. 156-173.
- (4) Neuhauser L., Krepes G.L. Rethinking communication in the e-health era. *Journal of health psychology*, 2003, vol. 8, n° 1 : p. 7-23.
- (5) Norman G.J., Zabinski M.F., Adams M.A., Rosenberg D.E., Yaroch A.L., Atienza A.A. A review of eHealth interventions for physical activity and dietary behavior change. *American journal of preventive medicine*, 2007, vol. 33, n° 4 : p. 336-345.
- (6) Bailey J.V., Murray E., Rait G., Mercer C., Morris R.W., Peacock R., et al. Interactive computer-based interventions for sexual health promotion. *Cochrane Database of Systematic Reviews* 2007, Issue 2. Art. N° CD006483 (doi :10.1002/14651858.CD006483).
- (7) Tate D.F., Wing R.R., Winett R.A. Using Internet technology to deliver a behavioral weight loss program. *Journal of the American medical association*, 2001, vol. 285, n° 9 : p. 1172-1177.
- (8) Wantland D.J., Portillo C.J., Holzemer W.L., Slaughter R., McGhee E.M. The Effectiveness of Web-Based vs. Non-Web-Based Interventions: A Meta-Analysis of Behavioral Change Outcomes. *Journal of medical Internet research*, 2004, vol. 6, n° 4 : e40.
- (9) Woodruff S.I., Conway T.L., Edwards C.C., Elliott S.P., Crittenden J. Evaluation of an Internet virtual world chat room for adolescent smoking cessation. *Addictive behaviors*, 2007, vol. 32, n° 9 : p. 1769-1786.
- (10) Noar S. A 10 year retrospective of research in health mass media campaigns: where do we go from here? *Journal of health communication*, 2006, vol. 11, n° 1 : p. 21-42.
- (11) Korp P. Health on the Internet: implications for health promotion. *Health education research*, 2006, vol. 21, n° 1 : p. 78-86.  
En ligne : <http://her.oxfordjournals.org/content/21/1/78.full>