

Les acteurs de la santé face à Internet

Déborah Wallet-Wodka

Etudes qualitative et quantitative sur la perception de l'internet Santé réalisée entre janvier et mars 2010 par Déborah Wallet-Wodka et les étudiants du Master marketing de la santé de l'UPMC

105 bd Raspail

75006 Paris

Deborah.wallet-wodka@upmc.fr

0153634522

L'Internet santé en France

▶ Internautes santé

- En France: 30% des internautes (INSEE, 2005)^[2]
- En Île de France: 50% des internautes (INSERM, 2007)^[3]

▶ Les thèmes recherchés sur internet^[1]:

1. Maladies ou situations cliniques
2. Traitements
3. Nutrition et forme physique
4. Alternatives Thérapeutiques

▶ Facteurs associés à l'utilisation de l'internet santé en 2007

- Selon l'HAS^[1]
 - Le jeune âge
 - Le sexe féminin
 - Un niveau d'éducation élevé avec un emploi
 - Grande expérience d'internet
- Autres études^[2]
 - Confrontation à un problème de santé
 - Attentes de la relation avec les médecins

▶ La certification des sites santé en France



[1] Internet World Stats. URL: <http://www.internetworldstats.com/> [statistiques du 30 sep 2009]

[2] Frydel Y., Internet au quotidien : un Français sur quatre. Insee Première. Paris : Institut national de la statistique et des études économiques ; 2006

[3] Renahy E., L'utilisation d'Internet pour la recherche d'information en santé. SIRS Infos. Paris : Inserm ; 2007

Les questions posées par l'Internet Santé

- ▶ Comment est perçue et utilisée l'information santé sur le Net par les différents acteurs de la santé (patients, médecins, pharmaciens)?
- ▶ Les professionnels et le grand public partagent-ils une vision commune des sites de santé ?
- ▶ L'Internet santé change-t-il la relation patients / professionnels de santé ?
- ▶ Les internautes font-ils confiance aux sites de santé ?
- ▶ Savent-ils différencier le vrai du faux ? Le sérieux, du loufoque, quand il s'agit de santé ?
- ▶ Comment sont choisis les sites visités par les professionnels et les patients ?
- ▶ Existe-t-il une typologie des internautes de santé ?

51 Entretiens dont...

26 pharmaciens très pragmatiques

- ▶ **Utilisation assez rare d'Internet pour le travail**
- ▶ **Sites utilisés les plus fréquemment :**
 - Grossistes-répartiteurs pour les commandes
 - Les sites d'information pour professionnels (theriaque.org, vidal.com...)
- ▶ **Connaissance des sites grand public qui se limite à Google et Doctissimo**
- ▶ **Avis sur les sites santé :**
 - L'information est à utiliser avec un jugement critique
 - Manque de confiance et de pertinence
 - Très diversifiée
 - Trop d'informations (tout et n'importe quoi)
- ▶ **Modifications des relations liées à l'Internet Santé :**
 - Peu d'interaction avec les patients et autres professionnels sur l'Internet Santé
 - N'entache pas le rôle de conseil du pharmacien au contraire
 - Les patients viennent cependant pour des produits plus précis

51 entretiens dont...

12 médecins: Internet oui, mais pas pour le grand public...

- ▶ **Utilisation fréquente d'Internet dans le cadre médical**
- ▶ **Sites utilisés les plus fréquemment :**
 - Sites des universités ou institutionnels
 - Sites des laboratoires pharmaceutiques
- ▶ **Types d'informations recherchées :**
 - Pathologies, médicaments, actualités
- ▶ **Avis sur les sites santé professionnel:**
 - Moyen facile d'accès aux informations
 - Fiabilité de l'information
 - Informations parfois « orientées »
- ▶ **Aucune connaissance de sites de santé grand public (Google) et perception très négative**
- ▶ **Modifications des relations liées à l'Internet Santé :**
 - Effets délétères sur les rapports médecin/malade
 - « Je suis totalement contre cette vulgarisation, contre le nombre de remarques du patient. »
 - Effets bénéfiques
 - « Cela améliore la prise en charge, le dialogue avec le patient. »

51 entretiens dont...

33 consommateurs: la santé sur Internet, parfois, pour les autres...

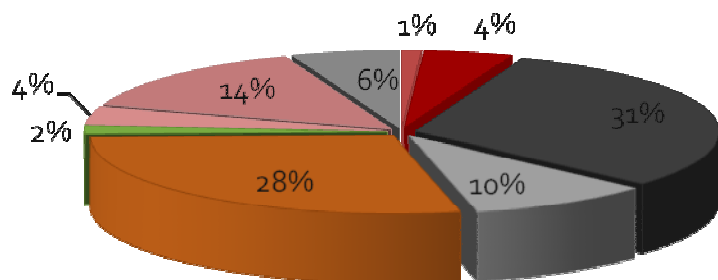
- ▶ **Utilisation ponctuelle des sites de santé**
- ▶ **Sites utilisés les plus fréquemment :**
 - Google et les premières pages référencées
 - Peu de sites connus à part Doctissimo
 - Connaissance des forums
- ▶ **Types d'informations recherchées :**
 1. Pathologies
 2. Médicaments
 3. Actualités (grippe A,...)
 4. Vérification de la consultation voire contre-visite en ligne
- ▶ **Pour qui ?**
 1. Les enfants
 2. Les parents
 3. Moi
- ▶ **Avis sur les sites de santé:**
 - Moyen facile d'accès aux informations
 - Faible confiance dans l'information
 - Information santé souvent génératrice d'angoisse
 - Besoin de la vérifier auprès de proches ou de professionnels
- ▶ **Modifications des relations liées à l'Internet Santé :**
 - Internet sert à vérifier ce que dit le professionnel
 - Ce qui est trouvé sur Internet est vérifié auprès du professionnel (sentiment de rejet du consommateur par le professionnel quand ce dernier refuse le partage)

Deux mondes qui s'opposent...?

- ▶ Les professionnels utilisent des sites professionnels ou institutionnels à des fins informatives
- ▶ Le grand public passe par un moteur de recherche et privilégie les sites de vulgarisation pour se rassurer
- ▶ Les professionnels sont réticents au partage de l'information, trouvée en ligne, avec le patient
- ▶ Les patients ressentent le besoin de vérifier les informations en ligne auprès des professionnels, et inversement
- ▶ Les professionnels ont confiance dans l'information qu'ils consultent
- ▶ Ce n'est pas le cas du grand public

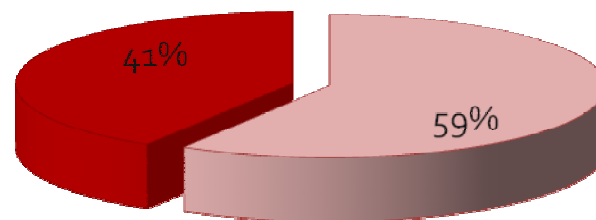
479 répondants-enquête entre janvier et mars 2010

CSP



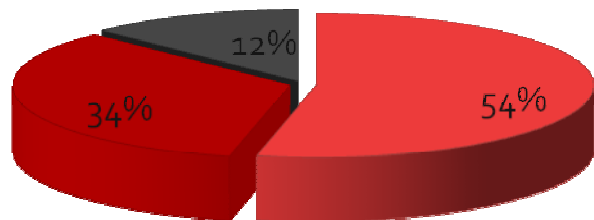
- Agriculteur
- Cadre supérieur et professions intellectuelles
- Employé
- Sans activité professionnelle
- Retraité
- Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise
- Professions intermédiaires
- Ouvrier
- Etudiant

Sexe



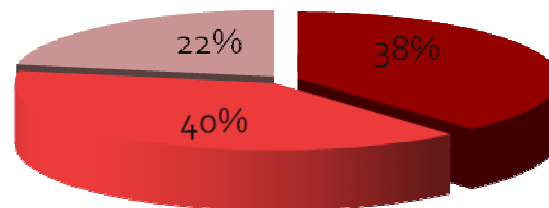
- Femme
- Homme

Age



- Entre 18 et 35 ans
- Entre 36 et 55 ans
- Plus de 56 ans

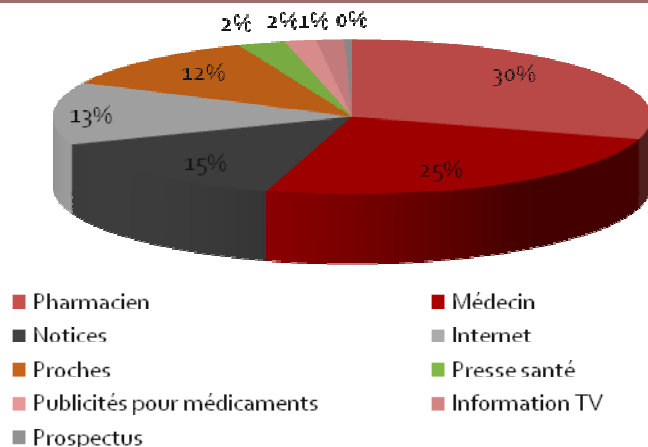
Répartition géographique



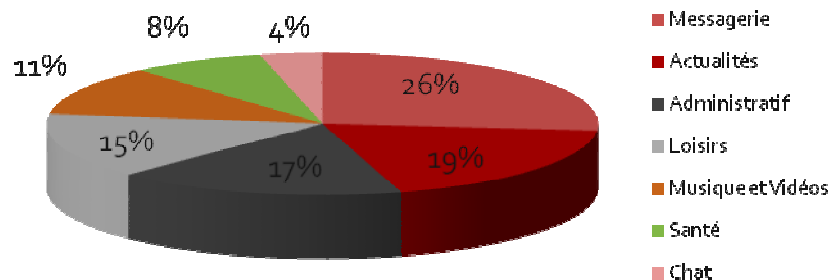
- Ville de plus de 100000 habitants
- Ville Entre 10000 et 100000 habitants
- Ville ou village de moins de 10000 habitants

La place d'Internet dans la santé et de la santé sur Internet...

Quelles sources d'informations sont les plus utiles pour prendre en charge seul les problèmes de santé ?



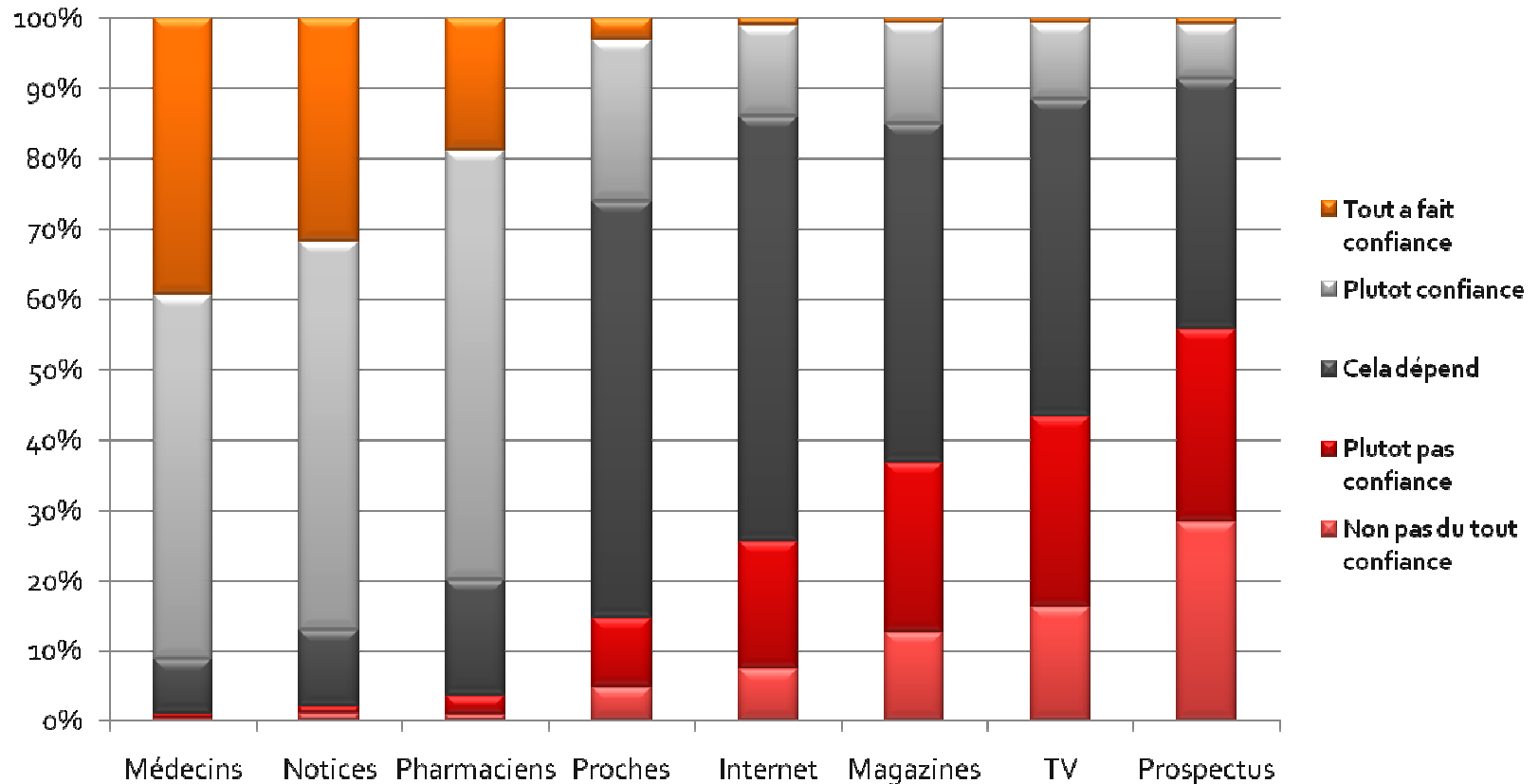
Types de sites consultés en priorité



La santé n'est pas la priorité des internautes....

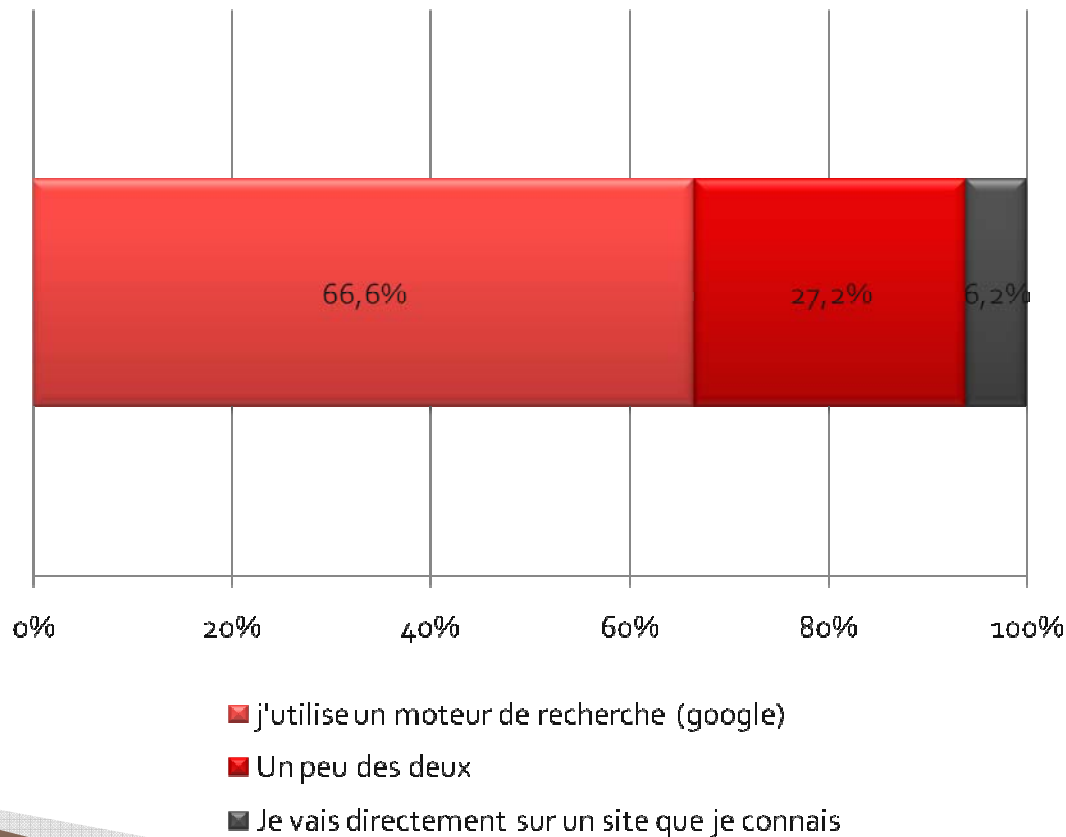
Une confiance instable envers Internet pour la santé

Faites-vous confiance aux sources d'informations suivantes?

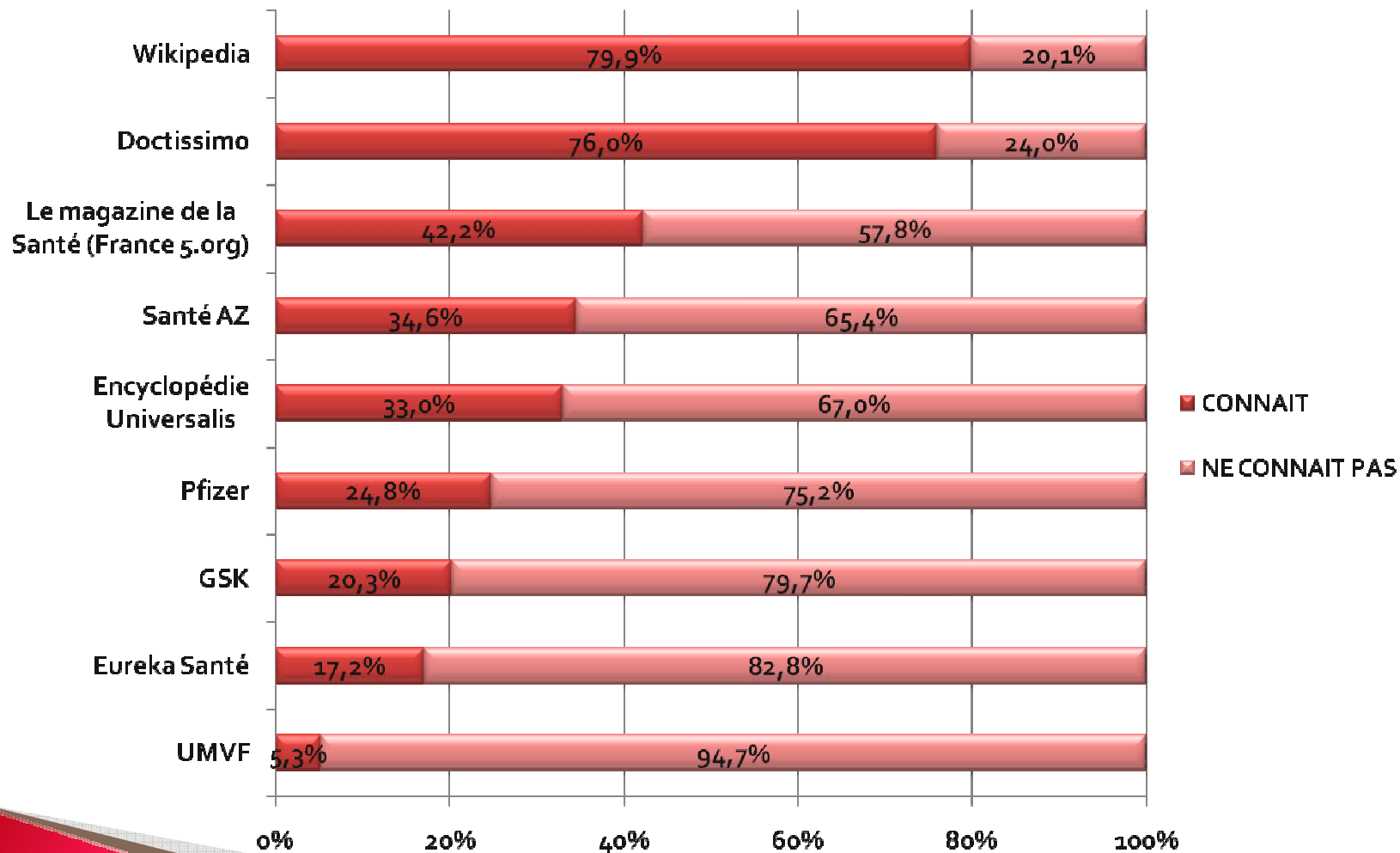


Les sites de santé, oui....mais pas directement

Moyens utilisés pour accéder à l'information santé sur Internet

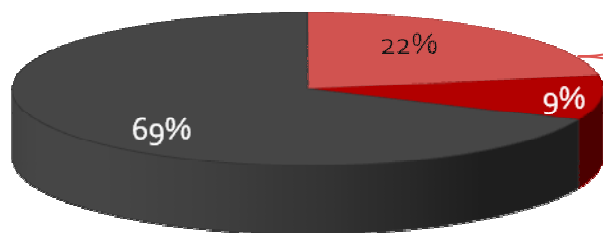


2 sites connus, les autres moins...



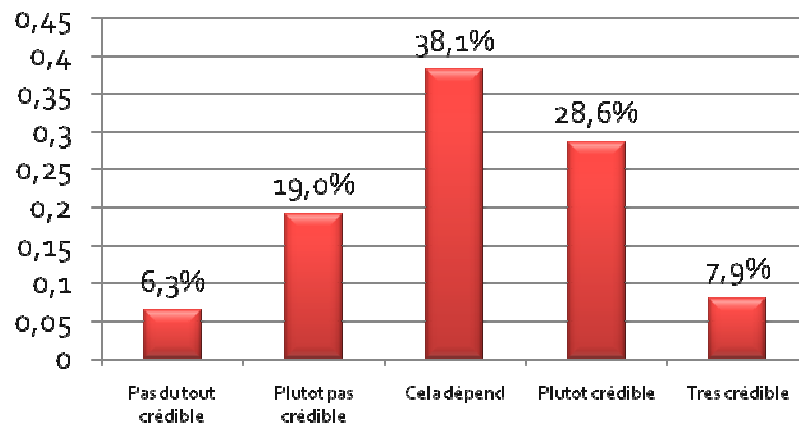
Des labels méconnus...

Existe-t-il, selon vous, des labels pour les sites de santé ?

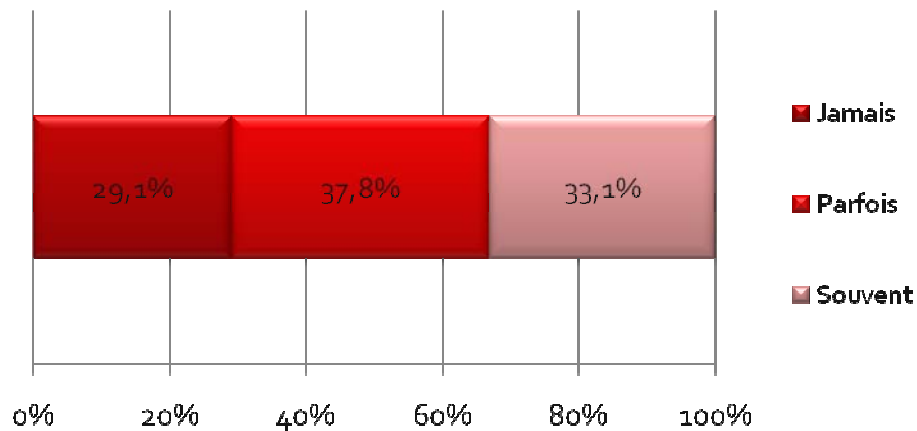


■ oui ■ non ■ Ne sais pas

Les labels sont-ils un gage de crédibilité ?

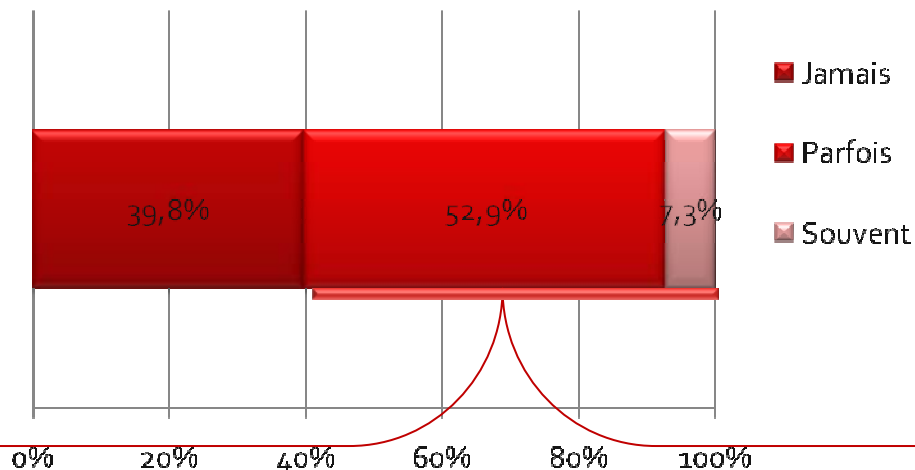


La présence d'un label est-elle un critère de choix ?

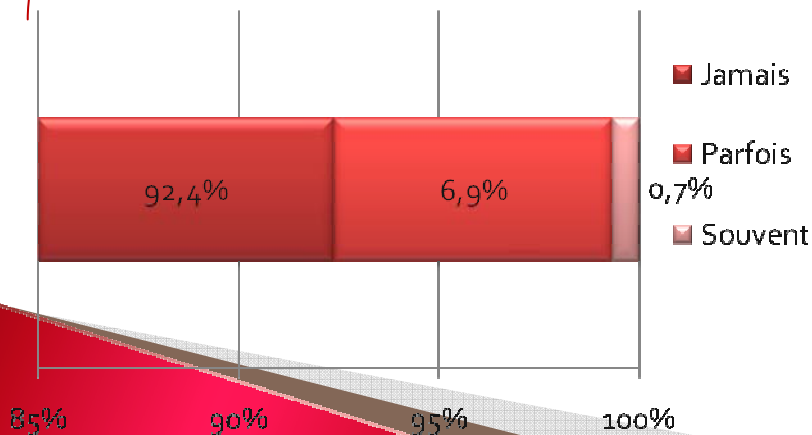


Les forums et les blogs : encore du chemin à parcourir...

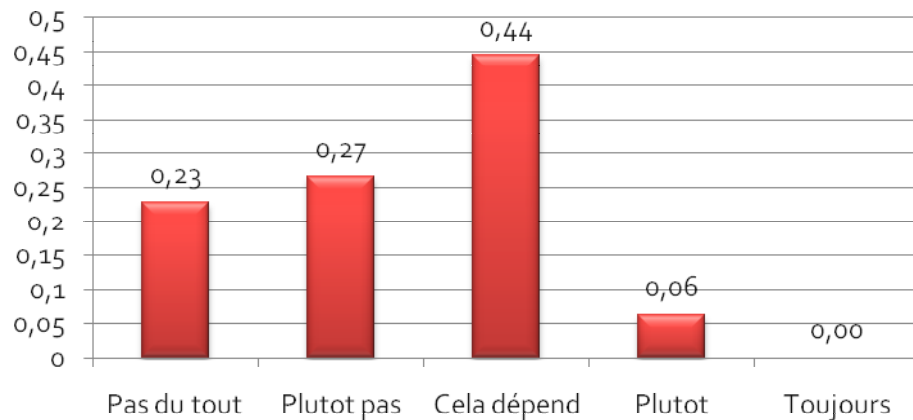
Consultez-vous des blogs ou des forums santé?



Participez-vous aux forums/blogs ?

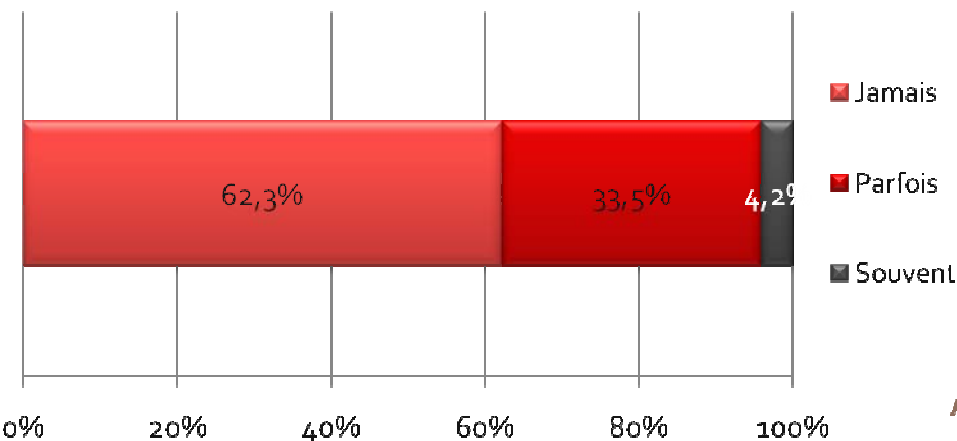


Confiance accordée aux blogs et forums



Que devient l'information trouvée en ligne ?

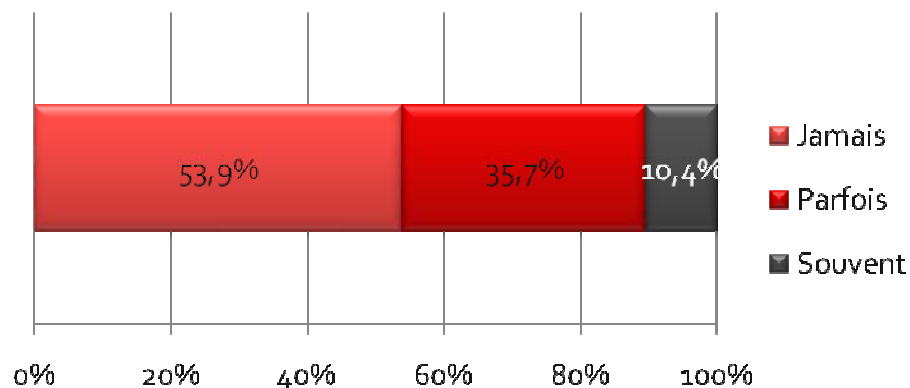
Internet vous aide-t-il à prendre des décisions lors de l'achat de produits de santé ?



Elle n'a pas un but réellement pratique...

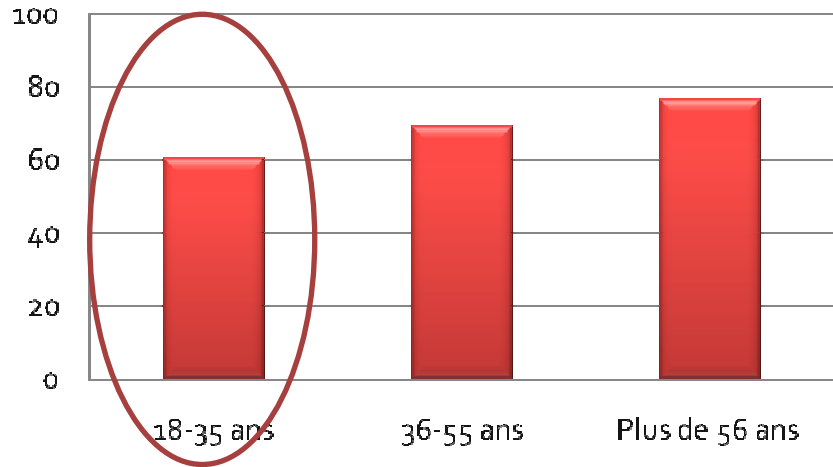
.... et elle reste très peu partagée

Avez-vous déjà parlé de l'information santé trouvée sur Internet avec un professionnel de santé ?

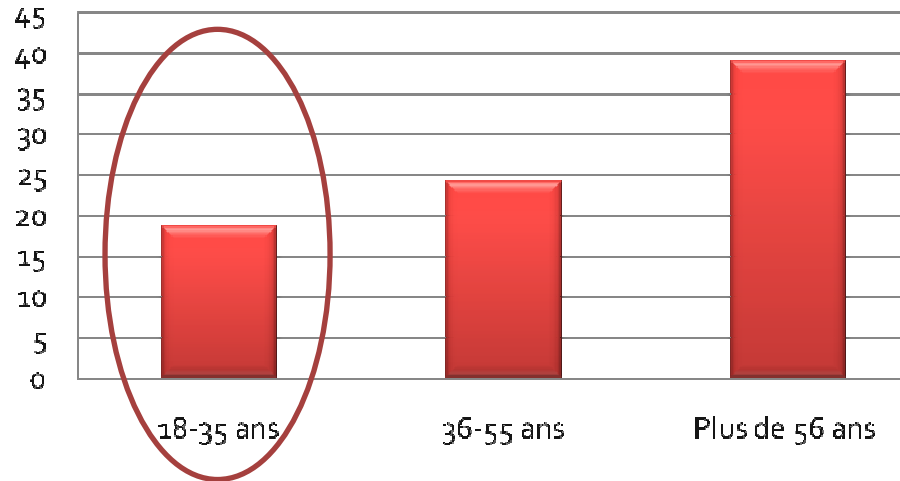


Des différences surtout liées à l'âge...

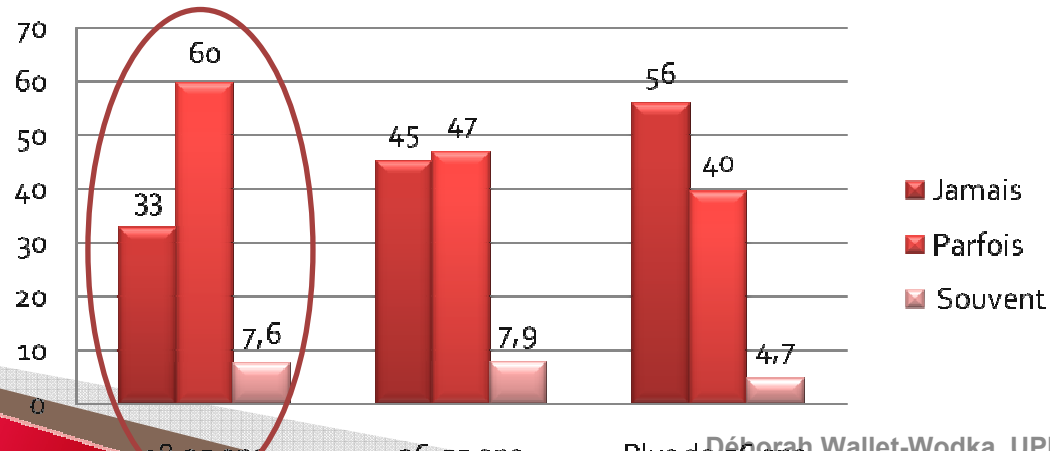
Les médecins une source d'information utile



Consultation de sites de santé en priorité



Utilisation de Blogs

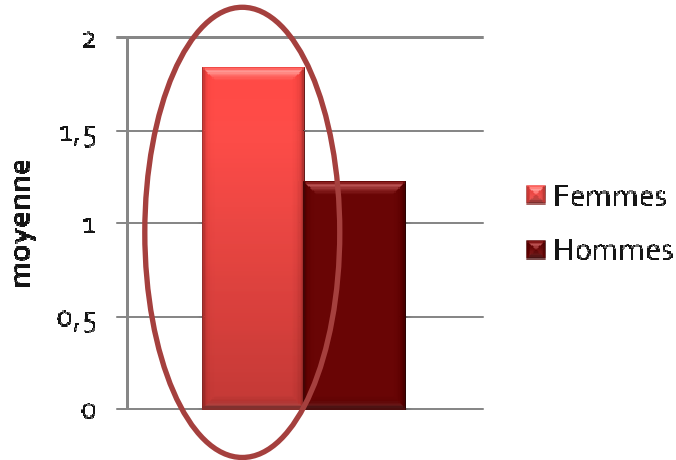


Des jeunes moins soucieux de santé....

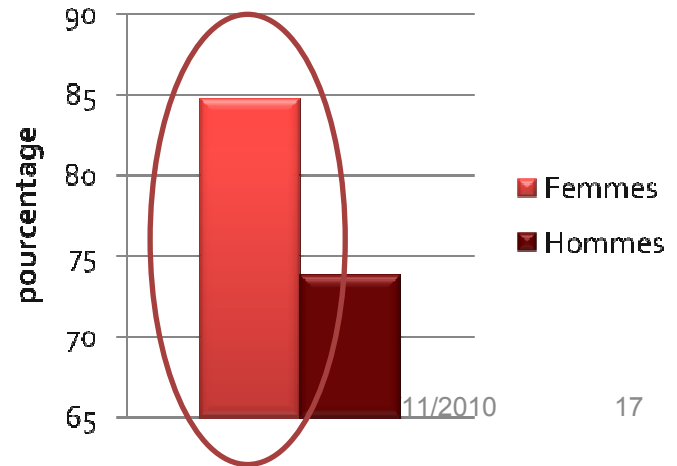
...mais plus bloggeurs !

...et au sexe

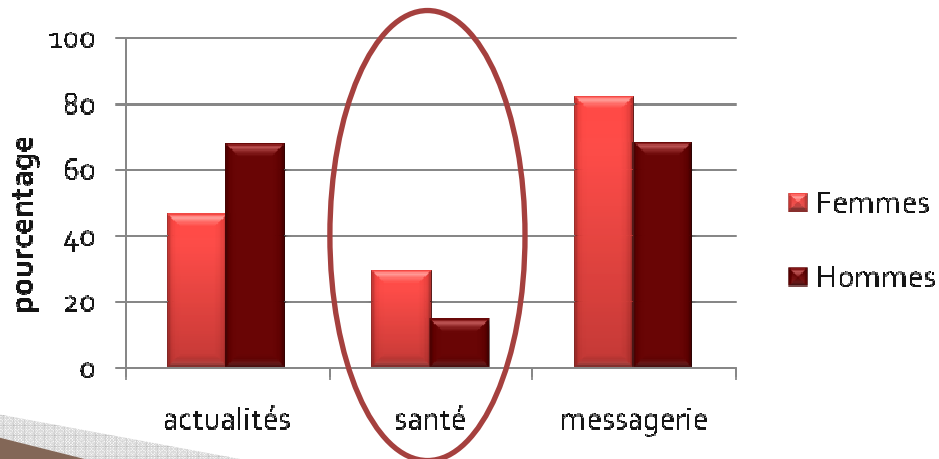
Nombre moyen de médicaments achetés/mois



Utilisation d'internet santé

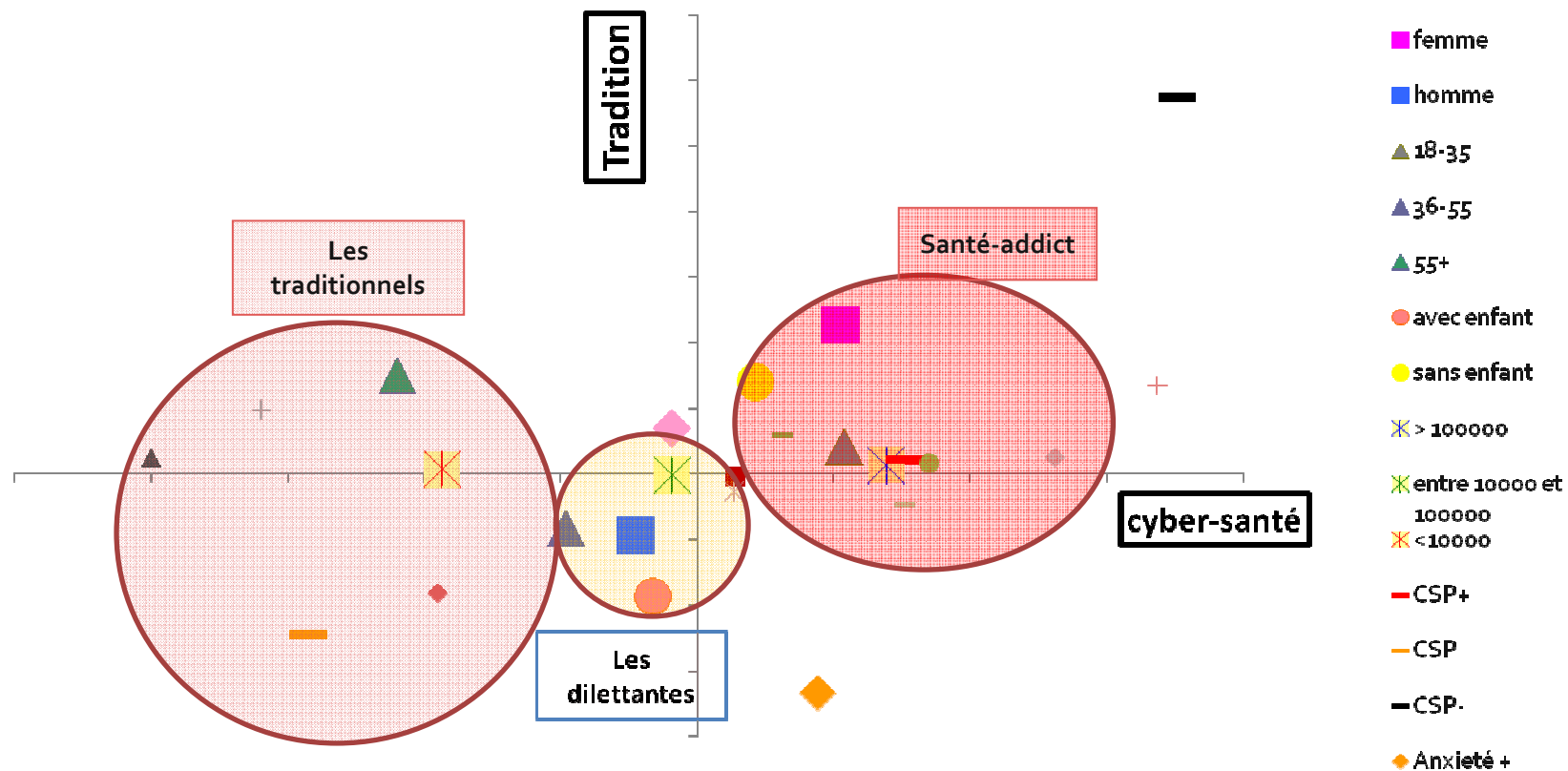


Types de sites consultés en priorité



Des femmes toujours plus « attirées » par la santé...

ACP - Tradition vs Cyber-santé



Une typologie de l'internaute de santé

- ▶ Les séniors, CSP-, milieu rural
- ▶ Information internet peu crédible
- ▶ Peu experts de la santé
- ▶ Gros consommateurs de médicaments
- ▶ Confiance aux médecins et pharmaciens



Les traditionnels

- ▶ Hommes, quadras, ville
- ▶ Peu d'intérêt dans la santé
- ▶ Petits consommateurs de médicaments
- ▶ Pas confiance aux médecins et pharmaciens
- ▶ Pas de consultation internet santé



Les dilettantes

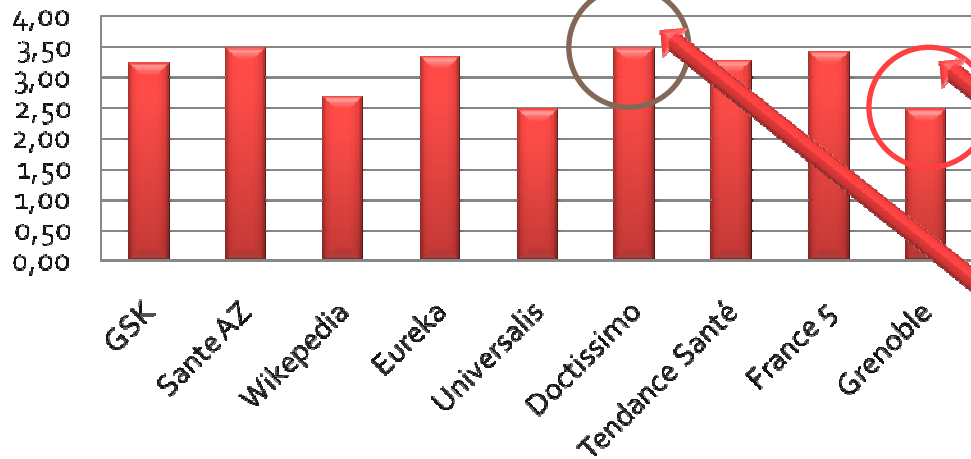
- ▶ Femmes, jeunes, CSP+, Grande ville
- ▶ Information internet crédible
- ▶ Expertes de la santé
- ▶ Intérêt manifeste pour la santé (réelle et virtuelle)
- ▶ Haut niveau d'anxiété
- ▶ Volonté de partager l'information santé



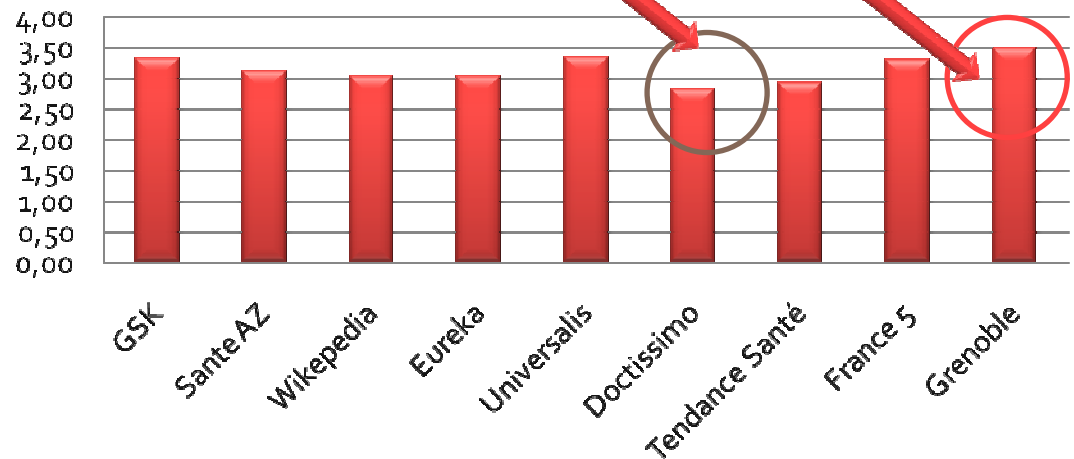
Les santé-addicts

Paradoxe 1

Attrayant



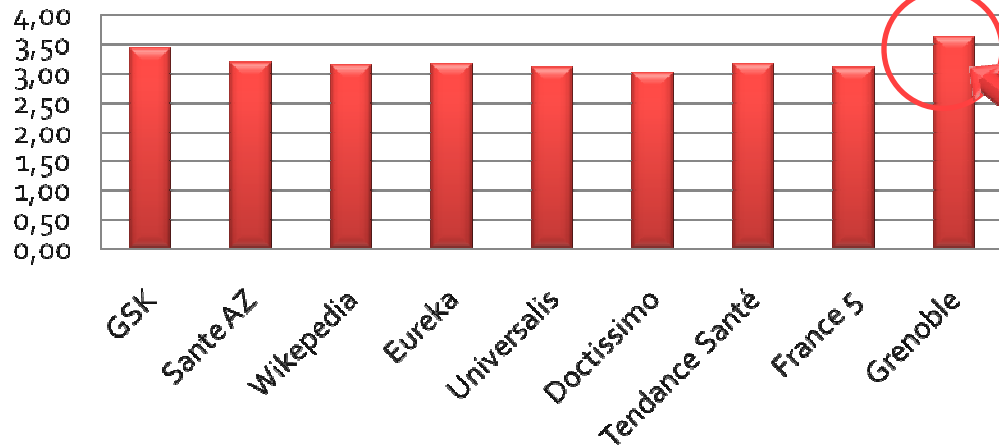
Degré de confiance



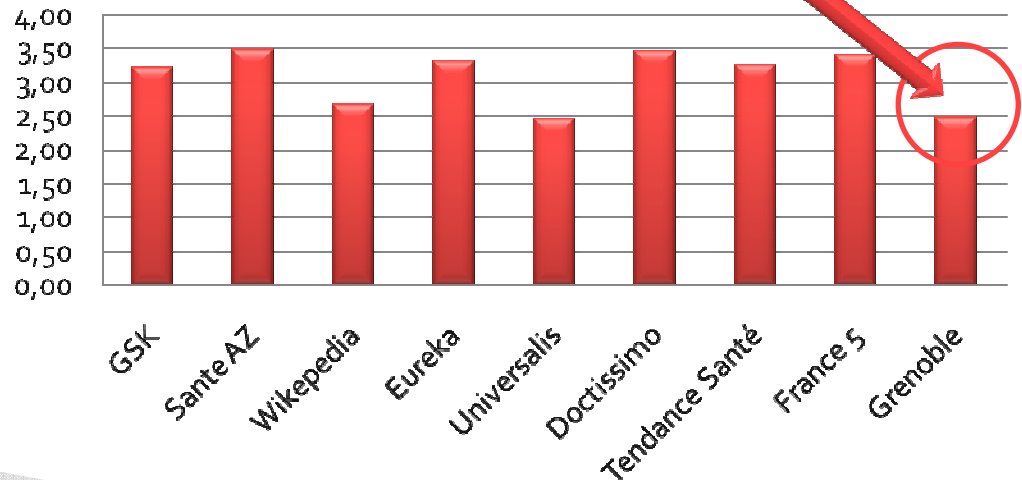
L'attrait n'est pas synonyme de confiance !

Paradoxe 2

Complet



Attrayant



La complétude de l'information n'est pas forcément attrayante !

Les enseignements en matière de sites de santé

- ▶ Une cible assez claire : les santé-addicts
- ▶ Les clés du succès:
 1. Le référencement Google
 2. L'aspect du site
- ▶ Les obstacles :
 - La qualité de l'information, la certification,...à la traîne
 - Les sites de santé n'ont pas encore de « marque » propre
- ▶ La santé en ligne oui, mais pas encore 2.0
 - La confiance accordée à la santé en ligne est moyenne (3/5)
 - Les labels et certifications sont méconnus (76% déclarent ne pas en connaître)
 - Les blogs et forums sont fréquentés mais très peu de participation (7%)
 - L'information est peu partagée avec les professionnels de santé (15%)
Elle n'influence pas les comportement d'achat et de soin