

Remerciements

Doctissimo

Patients & Web et LauMa communication remercient Doctissimo et tout spécialement Valérie Brouchoud, sans qui l'enquête "Maladie chronique et numérique attitude" n'aurait pu être mise en place.

Les Français et l'internet santé

Etude TNS Sofres pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par téléphone entre le 4 et le 6 février 2013 : échantillon de 1 002 individus de 18 ans et plus, représentatif de la population nationale.

Maladie chronique et numérique attitude

Etude Doctissimo pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par internet entre le 4 et le 21 mars 2013, 691 répondants dont 436 personnes touchées par une maladie chronique, dont 278 en ALD (Affection de Longue Durée avec une prise en charge à 100%).

A la recherche du ePatient

Conférence de présentation des résultats, Paris, 9 avril 2013

© LauMa communication et Patients & Web. Avril 2013

A la recherche du ePatient...

Deuxième décennie du 21^{ème} siècle : le système de santé est un paysage en profond changement. Grâce au progrès médical et aux innovations thérapeutiques, nombre de pathologies autrefois létales se transforment en maladies chroniques, les patients quittent les hôpitaux pour poursuivre leur traitement en ville, ils travaillent, ils mènent leur vie affective, professionnelle, familiale dans la société. Cela demande, évidemment, un processus d'adaptation aux nouvelles exigences imposées par la maladie ; processus au sein duquel l'autonomisation des malades tient une place prépondérante.

L'arrivée des Technologies de l'Information a, par ailleurs, non seulement complété le paysage de la santé en France mais renforce cette autonomisation via l'accès à l'information et à la démocratisation du savoir.

L'accès à l'information via internet, les échanges avec les pairs sur les réseaux sociaux, le suivi des actualités de la recherche, la possibilité d'identifier personnellement l'offre de soins et les différentes alternatives thérapeutiques... tous ces éléments font du patient connecté un interlocuteur informé.

En France, méfiance et enthousiasme se croisent dans une population inégalement connectée mais de plus en plus familière avec les usages numériques.

De nombreuses études sur la e-santé voient le jour chaque année afin d'en percer tous les mystères. La plupart du temps, pour ne pas dire toujours, elles sont commanditées par des entreprises, des institutions... et n'ont pas intégré de patient dans leur processus de réalisation. Les sondages se succèdent apportant leur lot de chiffres parfois contradictoires, essayant de décortiquer ce que pense, fait, dit l'internaute santé... mais peu se sont intéressés à l'impact de l'usage de l'internet en santé.

Les deux études présentées ici n'apportent bien évidemment pas toutes les réponses. A travers celles-ci nous vous proposons de dresser le portrait de l'internaute santé en 2013, d'aborder les usages numériques des personnes atteintes de maladies chroniques, d'esquisser le portrait de l'ePatient - cet humain malade, connecté et autonomisé - mais aussi de poser les pistes des réflexions qui doivent guider les usages numériques de demain en santé, en croisant attentes et besoins, ultra-communicants et déconnectés, influence et responsabilité sur le web.

Catherine Cerisey
Patients & Web

Emmanuelle Klein
LauMa communication

Giovanna Marsico
Patients & Web

Laurent Mignon
LauMa communication

Sommaire

I • A la recherche du ePatient...	3
II • Les Français et l'internet santé	6
A. De qui parle-t-on ?	6
B. Que font les internautes santé sur le web ?	8
C. Impact d'internet sur la santé et la relation avec les médecins	11
D. Du non-amour de l'internet santé à l'usage	14
E. Des attentes vis-à-vis des pouvoirs publics et des professionnels de santé	16
F. Les profils des eFrançais en santé	17
III • Internet santé, un espace porteur de responsabilité	23
Christine Balagué	
Titulaire de la Chaire « réseaux sociaux » à l'Institut Mines-Télécom	
Vice-Présidente du Conseil National du Numérique en charge des libertés et droits fondamentaux	
IV • Maladie chronique et numérique attitude	26
A. De qui parle-t-on ?	26
B. Des malades chroniques mobinautes, déconnectés du numérique institutionnel	29
C. Pratiques des malades chroniques sur le web santé	29
D. La relation médecin-malade chronique à l'heure du web	32
E. Des malades chroniques 2.0	32
V • L'internet santé accompagne la modification du processus de décision médicale	37
Pr Franck Chauvin	
Oncologue, Professeur de Santé Publique à Saint-Etienne	
Directeur délégué du centre Hygée	
Président de la commission spécialisée «Évaluation, stratégie et prospective»	
du Haut Conseil de la Santé Publique	
VI • Internet demain, de l'éducation à la santé à la démocratie sanitaire	41
VII • Annexes	42
1. Profil socio-démographique des Français	42
2. Profil internet des Français	43
3. Profil santé des Français	43

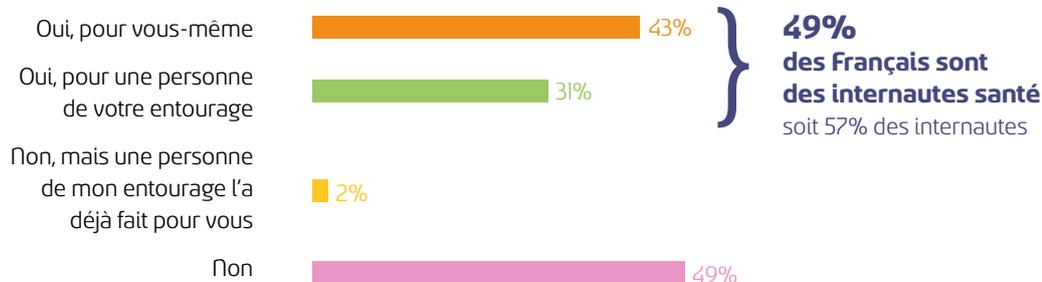
II • Les Français et l'internet santé¹

A. De qui parle-t-on ?

Premier enseignement de cette étude conduite par TNS Sofres, 49% des Français sont des internautes santé, à savoir ont répondu positivement à la question "Avez-vous déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou sur la santé, ou pour échanger autour de la santé ?" (figure 1). Autrement dit, ce sont 57% des internautes français qui utilisent le web pour s'informer et échanger sur la santé.

Figure 1 : Avez-vous déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou sur la santé, ou pour échanger autour de la santé ?

1 Français sur 2 a déjà recherché ou échangé des informations sur la santé via internet



Base : population française de 18 ans et plus (n = 1 002)

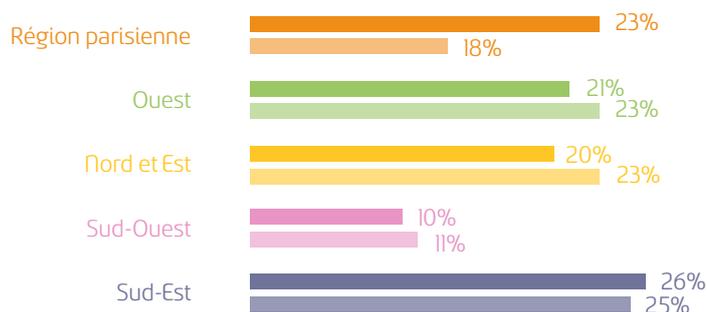
Deuxième enseignement, l'usage de l'internet en santé concerne l'ensemble du territoire national (figure 2), que l'on habite en zone rurale ou dans l'agglomération parisienne, que l'on soit internaute dans le Nord et Est ou dans le Sud-Est de la France, et ce même si les habitants de la région parisienne présentent une consommation légèrement plus répandue de l'internet santé.

Troisième enseignement, la msanté ou santé mobile (mHeath) est aujourd'hui une réalité pour 28% des internautes santé (figure 3). De plus, sur les 22% de mobinautes santé utilisant un smartphone et les 13% utilisant une tablette, ils sont déjà 1 sur 5 à avoir téléchargé au moins 1 application mobile relative à la santé (2,3 applications en moyenne ayant déjà été téléchargées par chaque mobinaute santé).

¹ Les Français et l'internet santé. Etude TNS Sofres pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par téléphone entre le 4 et le 6 février 2013 : échantillon de 1 002 individus de 18 ans et plus, représentatif de la population nationale.

Figure 2 : Répartition des internautes santé en France

% d'internautes santé versus % de Français résidant en région (selon découpage UDA 5) :



Lecture : 26% des internautes santé résident dans le Sud-Est versus 25% de la population française.

% de personnes résidant en ... ayant déjà recherché de l'information médicale ou échangé sur la santé via internet :

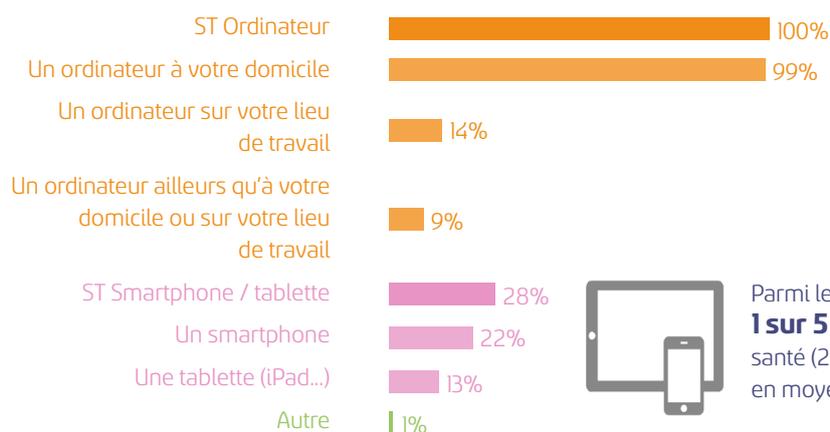


Lecture : 42% des personnes habitant en zone rurale ont déjà recherché des informations médicales ou échangé sur la santé via internet.

Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)

Figure 3 : Pour rechercher des informations ou échanger autour de la santé sur internet, utilisez-vous... ?

1 internaute santé sur 3 est 1 mobinaute santé



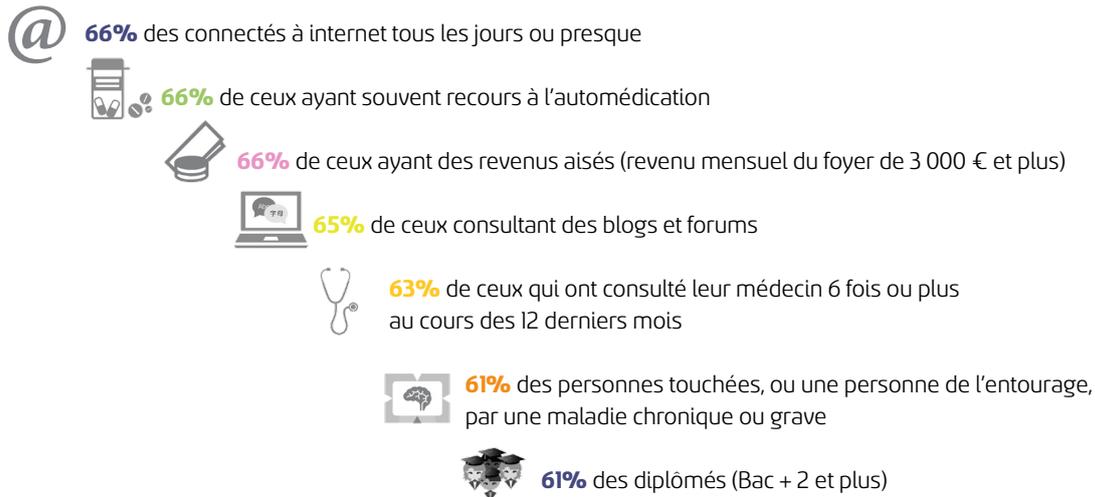
Parmi les mobinautes, **1 sur 5** a déjà téléchargé une app santé (2,3 apps santé téléchargées en moyenne)

Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)

Quatrième enseignement, l'internet en santé fait encore l'objet d'un usage plus fréquent de certaines couches de la population. De fait, si le lieu de résidence n'est plus réellement un marqueur, l'usage d'internet, le recours à l'automédication mais aussi des revenus mensuels du foyer relativement élevés ou le niveau d'éducation permettent de caractériser l'internaute santé type. Ainsi, si 49% des Français ont déjà utilisé l'internet santé en moyenne, ce sont 61% des personnes touchées par une maladie chronique ou grave ou ayant un membre de leur entourage touché (figure 4).

Figure 4 : Profil type des utilisateurs de l'internet santé

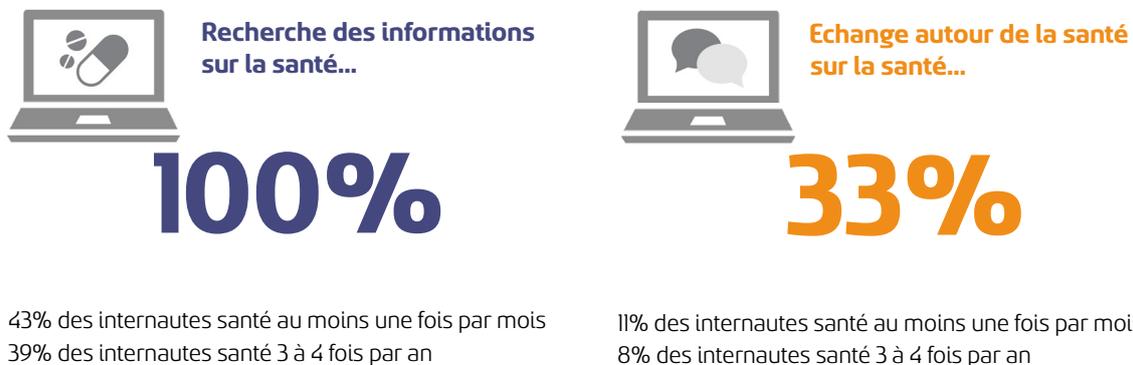
% de personnes utilisant l'internet santé



B. Que font les internautes santé sur le web ?

En parallèle du développement de la msanté, de nouveaux usages se développent au premier rang desquels figure l'échange entre internautes santé. De fait, si 100% des internautes santé recherchent des informations médicales sur le web, ils sont déjà 33% à y échanger et 11% le font régulièrement (figures 5).

Figure 5 : A quelle fréquence utilisez-vous internet pour rechercher des informations médicales ou sur la santé ? Pour échanger autour de la santé, que ce soit pour dialoguer avec des particuliers ou des professionnels de santé ?



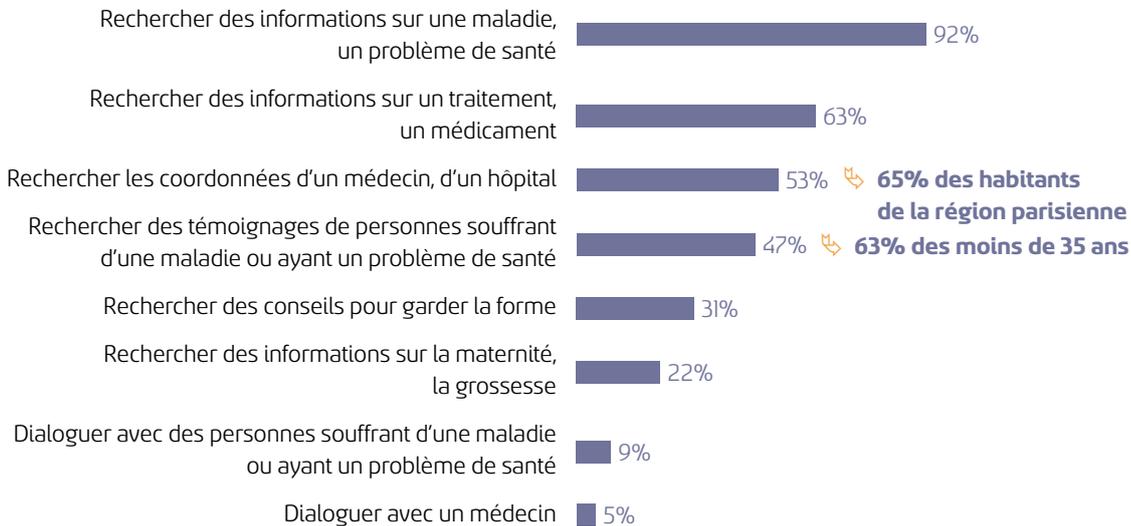
Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (n = 487)

Ces recherches portent principalement sur une maladie ou un problème de santé (92%). Elles s'orientent également vers les traitements et les médicaments pour 63% des utilisateurs du web santé, ou vers les témoignages d'autres personnes pour 1 internaute santé sur 2. À noter, 56% des

surfeurs santé vont également sur le web pour trouver les coordonnées d'un médecin ou d'un hôpital (figure 6).

Figure 6 : En général, lorsque vous recherchez des informations ou échangez autour de la santé sur internet, est-ce pour... ?

Des recherches centrées sur la maladie et les problèmes de santé

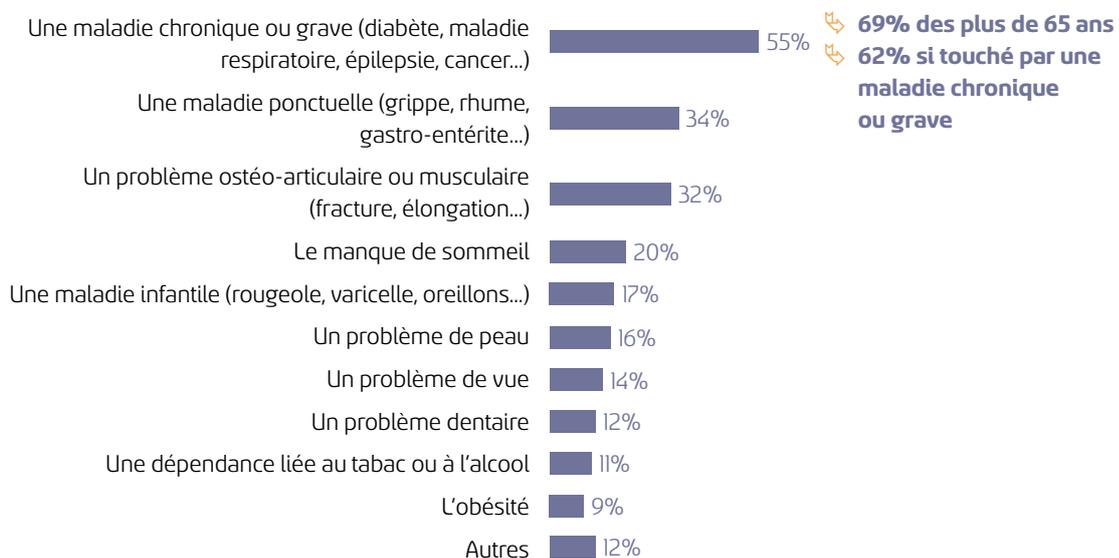


Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)



Figure 7 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous recherché ou échangé des informations sur internet sur... ?

Les informations recherchées sur les maladies ou les problèmes de santé portent principalement sur une maladie grave ou chronique



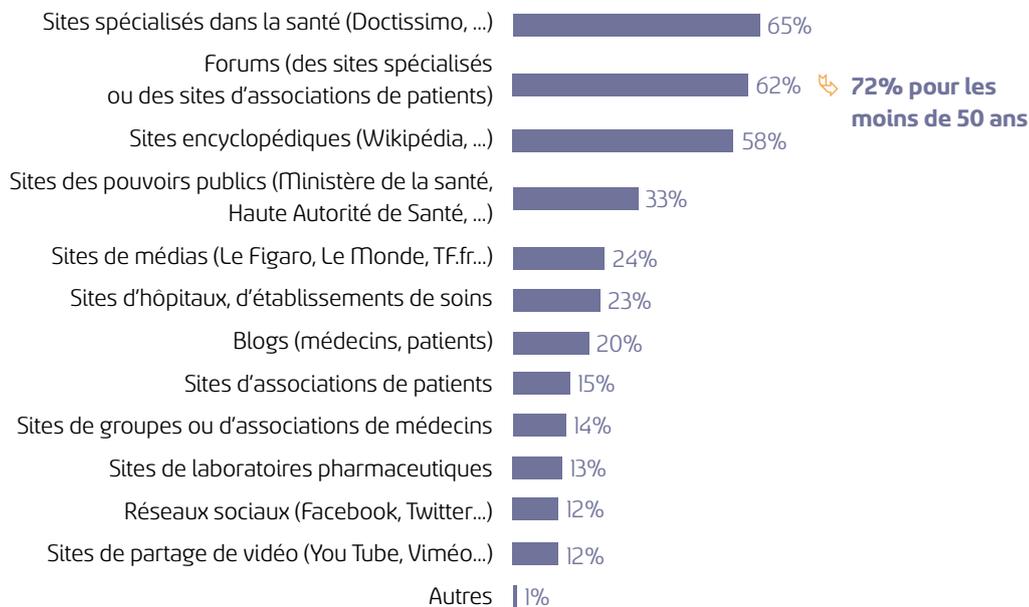
Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)

Si 92% des recherches réalisées par les internautes santé portent principalement sur une maladie ou un problème de santé, une vue plus en détail nous apprend que les recherches réalisées s'orientent principalement autour de thématiques lourdes et importantes, réellement éloignées du bien-être et de la forme. De fait, dans 55% des cas, les internautes ont recherché une information relative à une maladie chronique ou grave telle que le diabète, le cancer... dans les 12 derniers mois. Au court de cette même année écoulée, ils sont 34% à avoir recherché des informations sur une maladie telle que la grippe ou le rhume, 32% sur un problème ostéo-articulaire (figure 7).

En toute logique, les recherches se font d'abord sur les sites internet spécialisés tel que Doctissimo pour 65% des internautes santé, (figure 8). Ce pourcentage monte jusqu'à 72% chez les internautes santé de moins de 50 ans. Les sites des pouvoirs publics (Ministère de la Santé, HAS, ...) se classent au 4^{ème} rang, immédiatement après les sites encyclopédiques. L'usage des forums des sites spécialisés ou de ceux des associations de patients (62%) et des blogs de médecin ou de patient (20%) montre la place croissante de l'échange entre pairs et du témoignage en santé.

Figure 8 : En général, sur quels sites internet allez-vous pour rechercher des informations ou échanger autour de la santé ?

Les forums sont sur fréquentés par les moins de 50 ans



Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (n = 487)

Pour leur part, les sites des laboratoires pharmaceutiques recueillent seulement 13% d'utilisateurs alors que les recherches d'informations ou d'échanges sur les médicaments sont la deuxième cause d'usage de l'internet santé (cf. figure 6). Les réseaux sociaux et les sites de partage de vidéo se développent avec 12% d'utilisation dans les deux cas.



C. Impact d'internet sur la santé et la relation avec les médecins

Jugées claires par 73% des internautes santé (74% des personnes touchées ou dont une personne de l'entourage est touchée par une maladie chronique prise en charge à 100%, en affection de longue durée) et très utiles à 72%, les informations trouvées sur le net sont reconnues comme étant rassurante pour 1 personne sur 2 et 56% les jugent fiables (figure 9). De plus, elles permettent de mieux prendre en charge sa santé ou celle de ses proches pour 61% des utilisateurs voire de mieux supporter la maladie ou le problème de santé pour près d'1 utilisateur de l'internet santé sur 2 (figure 10).

Figure 9 : Les informations médicales ou sur la santé trouvées sur internet...

Les informations trouvées sur le net sont jugées claires et utiles, mais elles manquent de fiabilité pour près d'1 personne sur 2

	ST D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	ST Pas d'accord	NSP
sont claires	73%	17%	56%	18%	8%	26%	1%
sont très utiles	72%	16%	56%	20%	7%	27%	1%
- femmes	75%	16%	59%	19%	5%	24%	1%
- utilisateurs Facebook	79%	15%	64%	15%	6%	21%	-
sont fiables	56%	9%	47%	33%	9%	42%	2%
sont rassurantes	50%	9%	41%	28%	19%	47%	3%

Base : A déjà utilisé internet ou quelqu'un de l'entourage l'a fait à sa place pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 511)

Figure 10 : Les informations médicales ou sur la santé trouvées sur internet...

Les informations trouvées sur le net sont jugées claires et utiles, mais elles manquent de fiabilité pour près d'1 personne sur 2

	ST D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	ST Pas d'accord	NSP
vous permettent de mieux prendre en charge votre santé ou celle de vos proches	61%	17%	45%	22%	15%	27%	9%
- "ALD"	68%	22%	46%	20%	11%	31%	1%
- utilisateurs Google Plus	69%	13%	46%	20%	11%	31%	-
vous permettent de mieux supporter votre maladie ou problème de santé	44%	10%	34%	25%	28%	53%	3%
- "ALD"	47%	10%	37%	26%	24%	50%	3%
- utilisateurs Facebook	47%	10%	37%	26%	24%	50%	3%

Base : A déjà utilisé internet ou quelqu'un de l'entourage l'a fait à sa place pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 511)

Les informations médicales ou sur la santé trouvées sur le net rendent la relation médecin-patient plus positive, grâce à des échanges plus riches (58%) et renforcent la confiance dans les médecins consultés pour l'internaute santé sur 2 (figure 11).

Figure 11 : Les informations médicales ou sur la santé trouvées sur internet...

Les informations trouvées sur le net renforcent la relation avec les médecins

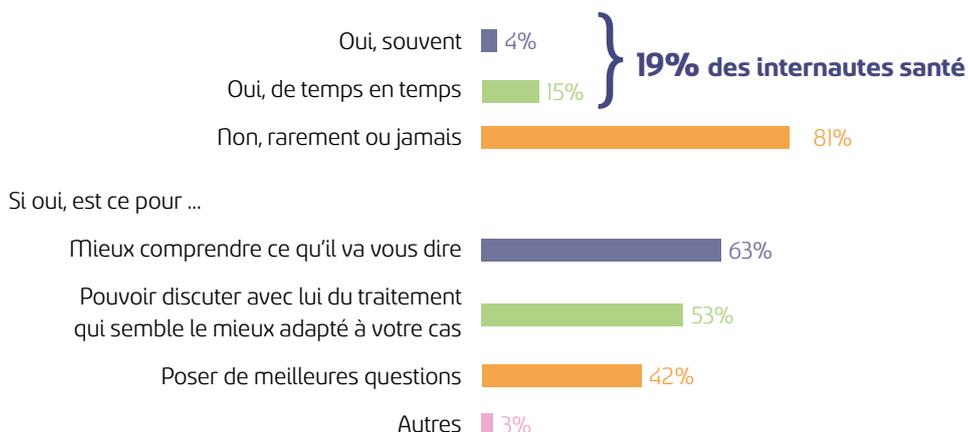
	ST D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	ST Pas d'accord	NSP
vous permettent d'avoir des échanges plus riches avec les médecins que vous consultez	58%	17%	41%	21%	19%	40%	2%
- utilisateurs Facebook	61%	14%	47%	20%	18%	38%	1%
- utilisateurs Twitter	68%	15%	53%	20%	12%	32%	-
vous donnent davantage confiance dans les médecins que vous consultez	50%	15%	35%	23%	24%	47%	3%
- "ALD"	52%	14%	38%	23%	23%	46%	2%
- Les 25-34 ans	54%	10%	44%	22%	24%	46%	-

Base : A déjà utilisé internet ou quelqu'un de l'entourage l'a fait à sa place pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 511)

De plus, les 19% d'internautes santé effectuant des recherches d'information avant une consultation le font pour mieux comprendre ce que le médecin va dire, pour pouvoir discuter avec lui du traitement ou pour poser de meilleures questions (figure 12).

Figure 12 : En général, juste avant une consultation chez un médecin, allez-vous sur internet pour rechercher des informations sur la maladie ou le problème de santé pour lequel vous consultez ?

Peu de personnes font une recherche avant une consultation

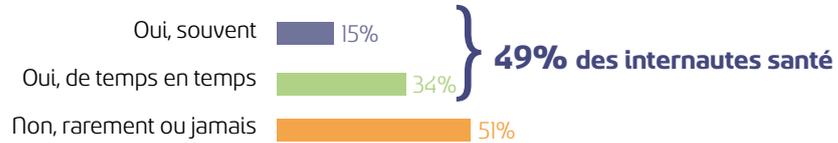


Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)

Pourtant seulement 1 internaute santé sur 2 ayant effectué des recherches avant une consultation l'annoncera à son médecin (figure 13). L'usage de l'internet santé serait-il encore tabou ?

Figure 13 : Lors de la consultation, dites-vous au médecin que vous avez recherché des informations sur internet avant de le consulter ?

Près d'1 personne sur 2 parle avec le médecin de ses recherches d'information sur le web



Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)



Quant aux recherches réalisées après une consultation, si elles sont plus fréquentes que celles réalisées en amont (34% des internautes santé vs 19%), il semblerait qu'elles cherchent à pallier un temps de consultation peut-être trop court aujourd'hui. De fait, les internautes santé réalisent principalement celles-ci pour chercher des informations complémentaires sur la maladie ou sur les médicaments et les traitements. La vérification de ce qu'a dit le médecin n'arrivant qu'en troisième position (figure 14).

Figure 14 : Et juste après une consultation, allez-vous sur internet pour rechercher des informations sur la maladie ou le problème de santé pour lequel vous avez consulté ?

Plus de 3 personnes sur 10 recherchent de l'information sur le web après une consultation



Si oui, est-ce pour ...



Base : A déjà utilisé internet pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 487)

D. Du non-amour à l'usage de l'internet santé

Si internet, jugé très utile par 72% des personnes l'utilisant en santé, enrichit la relation médecin-patient, pourquoi seulement 1 Français sur 2 est-il un internaute santé et pourquoi 4 internautes sur 10 ne l'utilisent pas dans le cadre de la santé ?

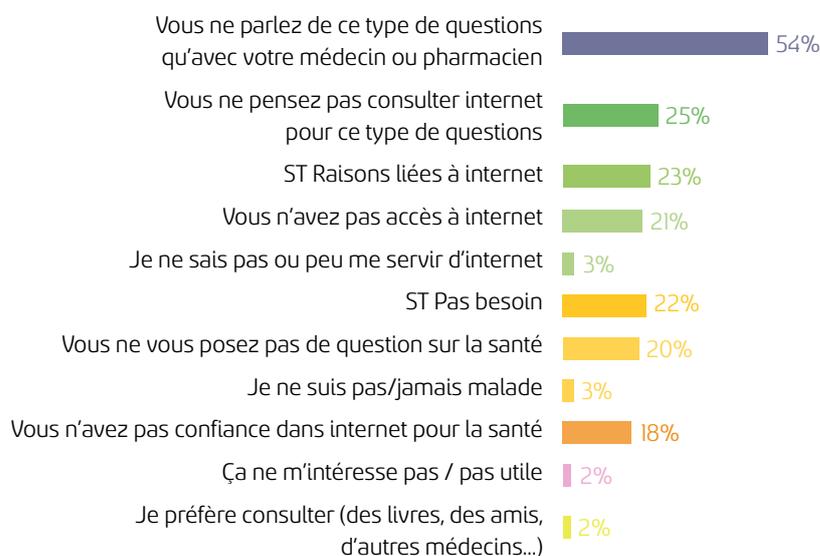
Première raison mise en avant par l'étude "Les Français et l'internet santé", la relation médecin-patient reste extrêmement forte en France, 54% des personnes n'utilisant pas internet en santé préfèrent parler de santé avec leur médecin ou leur pharmacien. L'absence de réflexe internet en santé et l'absence de besoin (pas de question, jamais malade) représentent la deuxième cause de non pratique avec, respectivement, 25% et 22% de citations.

La confiance dans l'internet santé, qui a souvent été citée comme faible et comme étant un facteur devant pousser au non usage, se situe elle au 7^{ème} rang des raisons de non utilisation montrant de fait que la valeur d'internet n'est plus réellement à démontrer aujourd'hui.

Avant cette absence de confiance, les pouvoirs publics et professionnels de santé doivent prendre en compte la fracture numérique qui apparaît comme un élément d'inégalité d'accès à la santé. En effet, aujourd'hui, ce sont encore 21% des Français qui n'utilisent pas internet en santé car ils ne sont tout simplement pas connectés et 3% car ils ne savent pas ou peu se servir d'internet (figure 15).

Figure 15 : Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas vous-même internet pour rechercher des informations ou échanger autour de la santé ?

Le lien avec les professionnels de santé et la fracture numérique, les raisons du non-amour

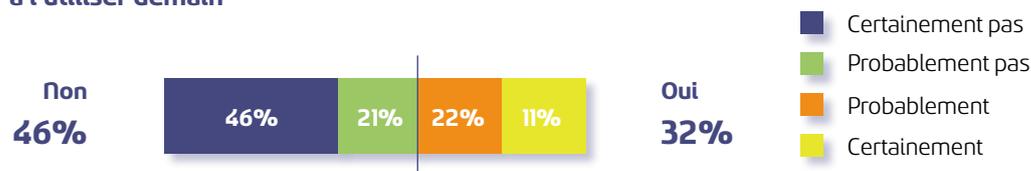


Base : N'a pas utilisé internet ou quelqu'un de l'entourage l'a fait à sa place pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (N = 515)

Au-delà du non-amour ou de la déconnexion, se pose la question de l'usage de demain. Nous nous sommes demandés si il était possible que ces personnes qui n'ont pas le réflexe santé aujourd'hui, qui sont déconnectées ou n'ont pas confiance, changent d'avis dans le futur ? À cette question, la réponse est seulement oui pour 1 personne sur 3 (figure 16). À noter que parmi les réticents, ils pourraient être près d'1 sur 2 à basculer dans le web santé si les informations y étaient garanties par leur médecin, 1 sur 3 si elles l'étaient par des professionnels de santé et seulement 1 sur 4 s'il s'agissait d'une garantie par les pouvoirs publics.

Figure 16 : À l'avenir, seriez-vous prêt(e) à utiliser internet pour rechercher des informations médicales ou sur la santé ?

Parmi les non utilisateurs de l'internet santé, seule 1 personne sur 3 serait prête à l'utiliser demain



Et si les informations étaient garanties par... ? (question posée aux réticents)



Base : N'a pas utilisé internet ou quelqu'un de l'entourage l'a fait à sa place pour rechercher des informations médicales ou pour échanger sur la santé (n = 515)

Cette question, récurrente parmi les acteurs de l'e-santé et de la santé en France, de la garantie des informations sur le net a également été posée à l'ensemble de l'échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Et là, la demande s'exprime fortement : 63% des sondés jugeant la garantie des informations par les professionnels de santé ou leur médecin intéressante. Dans le cadre d'une garantie apportée par les pouvoirs publics, ce sont plus d'1 Français sur 2 qui y serait favorable (figure 17).

Figure 17 : Dans un avenir proche, trouveriez-vous très intéressant, assez, peu ou pas du tout intéressant de pouvoir accéder à des informations sur internet garanties par...

La garantie des informations trouvées sur le net, un service qui intéresse tous les Français, surtout si elle est le fait de leur médecin ou des professionnels de santé

	Les Professionnels de santé	Votre médecin	Les pouvoirs publics
ST Intéressant	63%	63%	56%
- Très intéressant	25%	24%	20%
- Assez intéressant	38%	39%	36%
ST Inintéressant	36%	36%	43%
- Peu intéressant	13%	11%	14%
- Pas du tout intéressant	23%	25%	29%

Base : Population française de 18 ans et plus (n = 1 002)



E. Des attentes vis-à-vis des pouvoirs publics et des professionnels de santé

Qu'ils soient utilisateurs fréquents, réguliers ou occasionnels du web santé, les internautes santé sont également en attente de services en ligne. Parmi les évolutions attendues, figurent celles qui dépendent principalement des pouvoirs publics (ex : le dossier médical en ligne), celles qui relèvent de pratiques simples (ex : la prise de rendez-vous) et enfin celles qui relèvent du dialogue médecin-patient.

En termes d'attente vis-à-vis des pouvoirs publics, les Français restent modérés. De fait, ils sont 55% à juger qu'il serait intéressant d'accéder à leur dossier médical en ligne et seulement 26% trouveraient un intérêt à pouvoir le créer eux-mêmes directement sur le web (figure 18).

Figure 18 : Dans un avenir proche, trouveriez-vous très intéressant, assez, peu ou pas du tout intéressant de pouvoir...

Plus d'1 Français sur 2 souhaite avoir accès à son dossier médical en ligne

	Les Français	Les "ALD"	Les internautes santé utilisateurs de Facebook
accéder à votre dossier médical en ligne ?			
ST Intéressant	55%	56%	65%
- Très intéressant	28%	33%	35%
- Assez intéressant	27%	23%	30%
ST Inintéressant	44%	44%	35%
- Peu intéressant	10%	11%	11%
- Pas du tout intéressant	34%	33%	24%
créer vous-même votre dossier médical en ligne ?			
ST Intéressant	26%	27%	33%
- Très intéressant	9%	10%	9%
- Assez intéressant	17%	17%	24%
ST Inintéressant	74%	72%	66%
- Peu intéressant	18%	17%	21%
- Pas du tout intéressant	55%	55%	45%

Base : Population française de 18 ans et plus (N = 1 002)



Concernant les services pratiques, les taux d'intérêt sont plus marqués. Ainsi, 63% des Français trouveraient intéressant de pouvoir prendre rendez-vous avec leur médecin depuis internet et 61% de pouvoir accéder à leurs résultats d'analyse de biologie médicale en ligne (figure 19).

Ces attentes pratiques se conjuguent pleinement avec des attentes 2.0. Quoi de plus normal sachant que parmi la population étudiée (les Français de 18 ans et plus), 43% des internautes ont un profil Facebook, 16% un compte Google Plus et 8% un compte Twitter (cf. annexe Profil sociodémographiques, profil internet et profil santé des Français).

Figure 19 : Dans un avenir proche, trouveriez-vous très intéressant, assez, peu ou pas du tout intéressant de pouvoir...

Plus de 6 Français sur 10 souhaitent pouvoir prendre rendez-vous avec son médecin via internet

	Les Français	Les "ALD"	Les internautes santé utilisateurs de Facebook
prendre rendez-vous avec votre médecin via internet ?			
ST Intéressant	63%	63%	76%
- Très intéressant	35%	37%	49%
- Assez intéressant	28%	26%	27%
ST Inintéressant	36%	37%	24%
- Peu intéressant	8%	9%	7%
- Pas du tout intéressant	28%	28%	17%
accéder à vos résultats d'analyse médicale en ligne ?			
ST Intéressant	61%	64%	74%
- Très intéressant	33%	37%	44%
- Assez intéressant	28%	27%	30%
ST Inintéressant	39%	36%	26%
- Peu intéressant	8%	8%	6%
- Pas du tout intéressant	31%	28%	20%

Base : Population française de 18 ans et plus (n = 1 002)

Ainsi, ce sont 51% des Français qui jugent intéressant d'échanger par e-mail dans un avenir proche avec leur médecin. Ce taux grimpe rapidement pour les personnes présentes sur les réseaux sociaux (63% des possesseurs de profil Facebook, 70% des présents sur Twitter et 72% des personnes possédant un compte Google Plus). D'autre part, ce sont 36% des Français (55% des possesseurs de compte Twitter) qui trouvent intéressant de pouvoir échanger en visio-conférence ou visio-phonie avec leur médecin dans ce même avenir proche (figure 20).

Figure 20 : Dans un avenir proche, trouveriez-vous très intéressant, assez, peu ou pas du tout intéressant de pouvoir...

Plus de 1 Français sur 2 souhaitent pouvoir échanger par e-mail avec son médecin

	Les Français	Les "ALD"	Les internautes santé utilisateurs de Facebook
échanger par e-mail avec votre médecin ?			
ST Intéressant	51%	51%	63%
- Très intéressant	23%	24%	30%
- Assez intéressant	28%	27%	33%
ST Inintéressant	48%	49%	37%
- Peu intéressant	13%	13%	14%
- Pas du tout intéressant	35%	26%	23%
échanger en visio-conférence avec votre médecin ?			
ST Intéressant	36%	36%	44%
- Très intéressant	14%	19%	20%
- Assez intéressant	21%	17%	24%
ST Inintéressant	64%	64%	56%
- Peu intéressant	18%	17%	22%
- Pas du tout intéressant	46%	47%	34%

Base : Population française de 18 ans et plus (n = 1 002)

Pour entrer pleinement dans le monde 2.0, ils sont déjà 37% à estimer intéressant de pouvoir consulter le blog ou le site de leur médecin dans un avenir proche (48% des personnes ayant un compte Twitter) et 16% (22% des possesseurs de compte Google Plus) en ce qui concerne la possibilité de dialoguer avec lui via les réseaux sociaux (figure 21).

Figure 21 : Dans un avenir proche, trouveriez-vous très intéressant, assez, peu ou pas du tout intéressant de pouvoir...

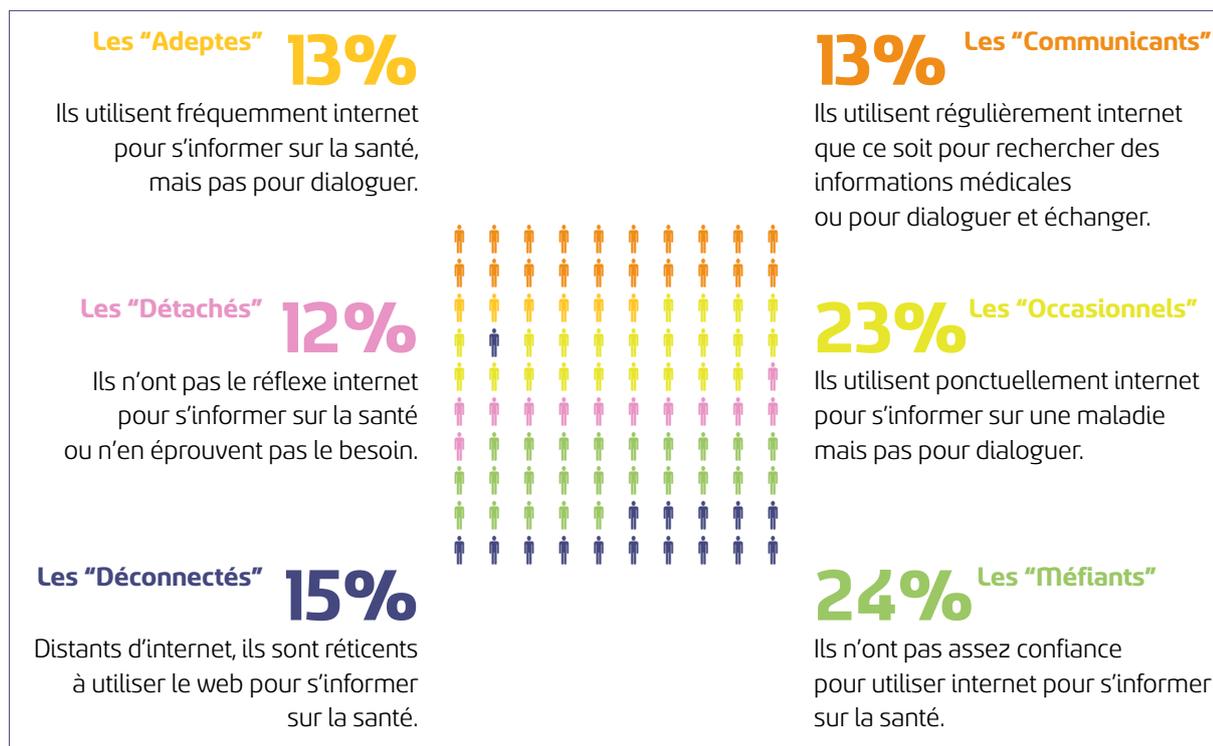
Plus d'1 Français sur 10 souhaite dialoguer sur les réseaux sociaux avec son médecin

	Les Français	Les "ALD"	Les internautes santé utilisateurs de Facebook
consulter le blog ou le site de votre médecin ?			
ST Intéressant	37%	38%	47%
- Très intéressant	12%	14%	16%
- Assez intéressant	25%	24%	31%
ST Inintéressant	62%	61%	53%
- Peu intéressant	17%	15%	20%
- Pas du tout intéressant	45%	46%	33%
dialoguer avec votre médecin sur des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) ?			
ST Intéressant	16%	16%	22%
- Très intéressant	6%	5%	9%
- Assez intéressant	10%	11%	13%
ST Inintéressant	83%	83%	79%
- Peu intéressant	15%	15%	21%
- Pas du tout intéressant	68%	46%	58%

Base : Population française de 18 ans et plus (N = 1 002)

F. Les profils des eFrançais en santé

Les Français peuvent se classer en 6 groupes selon leur pratique de l'internet santé.



15% Les "Déconnectés". Distants d'internet, ils sont réticents à utiliser le web pour s'informer sur la santé. Il s'agit principalement de femmes (62%), de seniors (58% de 65 ans et plus), peu diplômés (43% niveau collège ou moins), ayant des revenus mensuels inférieurs à la moyenne (61% moins de 2 000 €) et étant sans enfant à leur domicile (83%).

Elles vont assez souvent chez le médecin (6 fois en moyenne durant les 12 derniers mois), sont moins atteintes (ou leur entourage) par une maladie grave ou chronique. Elles pratiquent peu l'automédication et considèrent qu'il est facile d'obtenir un rendez-vous chez le médecin.

Elles font plus confiance à leur médecin pour aborder les sujets de santé et seront plus réticentes à utiliser internet pour la santé à l'avenir (79%). Parmi ces dernières, seulement 1 sur 3 serait prête à utiliser internet si les informations étaient garanties par les pouvoirs publics, des professionnels de santé ou leur médecin.

En toute logique, leurs attentes sont faibles. Seule la garantie des informations présentes sur le web par leur médecin (37%) ou les professionnels de santé (39%) les intéresse un peu.

24% Les "Méfiantes". Ils n'ont pas assez confiance pour utiliser internet pour s'informer sur la santé. Ce sont essentiellement des hommes (54%), plus jeunes que la moyenne (34% de moins de 35 ans), de professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) employé ou ouvrier (40%), avec des revenus mensuels moins élevés (36% moins de 2 000 €).

Ils vont moins souvent chez le médecin (5 fois lors des 12 derniers mois) et sont peu souvent atteints (ou leur entourage) d'une maladie grave ou chronique (26%).

Connectés à internet, ils ne l'utilisent pas en santé car ils font davantage confiance à leur médecin pour aborder ces sujets, puis n'en ont ni le réflexe, ni le besoin. Ils sont plutôt réticents à utiliser internet en santé dans le futur (70%).

Parmi ces derniers, seulement 1 sur 3 serait prêt à utiliser internet si les informations étaient garanties par les pouvoirs publics mais 1 sur 2 si elles l'étaient par leur médecin.

Au-delà de la garantie des informations par leur médecin (55%), leurs attentes s'orientent sur des aspects pratiques : la prise de rendez-vous via internet (66%) et l'accès aux résultats d'analyse médicale en ligne (52%).

12% Les "Détachés". Ils n'ont pas le réflexe internet pour s'informer ou n'en éprouvent pas le besoin. 61% sont des hommes, moins diplômés (51% niveau lycée), de PCS- (39%).

Ils vont moins souvent chez le médecin (4 fois lors des 12 derniers mois) que la moyenne et sont peu souvent atteints (ou leur entourage) d'une maladie grave ou chronique (25%).

Connectés à internet, ils ne l'utilisent pas en santé (pas de réflexe ni de besoin) mais sont favorables à son usage futur pour s'informer (53%). Parmi les réticents, seulement 1 sur 3 serait prêt à utiliser internet si les informations étaient garanties par les pouvoirs publics mais 1 sur 2 si elles l'étaient par leur médecin.

Leurs attentes s'expriment plus fortement que celles des précédents profils. Ainsi, ils sont 58% à être intéressés par des informations garanties par leur médecin, 53% par les professionnels de santé. La prise de rendez-vous via internet séduit 65% d'entre eux et l'accès aux résultats d'analyse médicale en ligne 63%.

23% Les "Occasionnels". Ils utilisent ponctuellement internet pour s'informer sur une maladie mais pas pour dialoguer. Ils s'agit d'un profil légèrement plus féminin (56% de femmes), plus diplômé (33% Bac + 3 et plus), avec des revenus net mensuels par foyer plus élevés que la moyenne (40% 3 000 € et plus) et provenant pour une large part de la région parisienne (30%).

Ils / elles vont souvent chez le médecin (7 fois lors des 12 derniers mois) et sont plus souvent atteint(e)s, ou une personne de leur entourage, d'une maladie grave ou chronique (46%).

64% recherchent des informations sur internet 3 à 4 fois par an. Celles-ci portent essentiellement sur les maladies et les traitements. Ils/elles utilisent peu ou pas internet pour dialoguer autour de la santé. Pour eux, l'internet santé est plutôt utile. Il permet une meilleure prise en charge de la santé, mais pas de la maladie, et rend les échanges plus riches avec les médecins.

Leurs attentes sont très fortes : 78% souhaiteraient que les informations médicales présentes sur le web soient garanties par les professionnels de santé. 7 sur 10 aimeraient pouvoir avoir accès aux résultats d'analyse médicale et à leur dossier médical en ligne ou pouvoir prendre rendez-vous avec leur médecin via internet. De plus, 6 sur 10 aimeraient, dans un avenir proche, pouvoir échanger par e-mail avec leur médecin.

13% Les "Adeptes". Utilisant fréquemment internet pour s'informer sur la santé, mais pas pour dialoguer, il s'agit essentiellement de femmes (61%), plus diplômés (33% Bac + 3 et plus), avec des revenus mensuels plus élevés que la moyenne (35% 3 000 € et plus).

Elles vont très souvent chez le médecin (11 fois lors des 12 derniers mois) et sont plus souvent atteintes (ou une personne de leur entourage) d'une maladie grave ou chronique (47%).

Toutes recherchent des informations sur internet au moins 1 fois par mois (55% plusieurs fois), mais très peu dialoguent autour de la santé sur le net. Elles font plus de recherches que la moyenne avant (27%) et après (39%) la consultation, pour comprendre et pouvoir dialoguer avec leur médecin. Pour elles, internet permet de mieux prendre en charge sa santé et renforce la relation avec les médecins.

Elles sont en attente d'une plus grande fiabilité des informations (garanties par les professionnels, 86%), d'un accès aux résultats d'analyse médicale (76%) et à leur dossier médical (71%) en ligne. Près de 7 sur 10 aimeraient prendre rendez-vous via internet et 65% trouvent intéressant de pouvoir échanger par e-mail avec leur médecin dans un avenir proche.

13% Les "Communicants". Ils utilisent régulièrement internet, que ce soit pour rechercher des informations médicales ou pour dialoguer et échanger. Plus diplômés (32% Bac + 3 et plus), ils ont également des revenus mensuels plus élevés que la moyenne (34% 3 000 € et plus).

Ils vont plus souvent chez le médecin (8 fois lors des 12 derniers mois) et sont plus souvent atteints (ou leur entourage) d'une maladie grave ou chronique (53%) que la moyenne des Français de 18 ans et plus.

64% recherchent des informations sur internet au moins 1 fois par mois (41% plusieurs fois). 41% dialoguent sur le net au moins 1 fois par mois. Ils sont 25% à faire plus de recherches avant la consultation, 47% après la consultation, pour comprendre et pouvoir dialoguer avec le médecin.

Pour eux, internet permet de mieux faire face à la maladie et renforce la relation avec les médecins.

Leurs attentes sont les plus élevées sur l'ensemble des items étudiés. Ainsi, ils sont 90% à plébisciter la garantie des informations présentes sur le net par les professionnels de santé, 77% à trouver intéressant l'accès en ligne aux résultats d'analyse médicale et 70% à leur dossier médical. La prise de rendez-vous via internet et l'échange par e-mail avec leur médecin recueillent également de fort taux d'intérêt (respectivement 77% et 69%). Connectés et communicants, ils sont même 51% à trouver intéressant de pouvoir échanger avec leur médecin en visioconférence dans un futur proche.

C'est au sein de cette population de Français, les "Communicants", que se trouvent les ePatients. Des patients équipés, capables, responsables et impliqués (equipped, enabled, empowered, engaged) dans leur état de santé et dans les décisions qui leur affèrent si on en croit la définition élaborée par Tom Ferguson et reprise dans le livre blanc : "e-patients: how they can help us heal healthcare"².

² e-Patients: how they can help us heal healthcare. Tom Ferguson, MD and the e-Patients Scholars Working Group. http://www.e-patients.net/e-Patients_White_Paper.pdf

III • Internet santé, un espace porteur de responsabilité



Christine Balagué
Titulaire de la Chaire « réseaux sociaux » à l'Institut Mines-Télécom
Vice-Présidente du Conseil National du Numérique
en charge des libertés et droits fondamentaux

À travers l'étude TNS Sofres "Les Français et l'internet santé", 3 grandes observations qui traduisent le comportement des individus sur le web peuvent être mises en avant : la généralisation de l'usage d'internet en santé, des profils d'utilisateurs très spécifiques et enfin le rôle croissant des pairs dans l'internet santé.

La généralisation de l'usage d'internet en santé

La première observation est que la santé est devenue un vrai sujet de conversation sur internet, au même titre que d'autres sujets qui concernent la vie quotidienne des individus, comme le sport ou la cuisine ; pourtant, on n'en parle encore pas assez. De fait, peu de médias s'en font l'écho et trop peu de travaux de recherche ou d'étude portent sur ce domaine et ses spécificités.

Les individus qui consultent des informations sur la santé le font selon deux usages : la recherche d'information d'une part, le partage de l'information d'autre part.

La recherche d'information est un comportement classique des internautes. De nombreux marchés ont été modifiés par le fait que l'internaute aujourd'hui, avant de consommer un service, va effectuer une recherche d'information sur Internet avant l'achat. On retrouve ce phénomène dans le domaine de la santé : les personnes se renseignent car elles perçoivent le médical comme un service à consommer. Ce type d'usage se fait sur tous les supports, sites web, blogs, médias sociaux, et via tous les "devices", c'est-à-dire ordinateurs et tablettes. N'oublions pas qu'aujourd'hui, en 2013, il faut penser mobilité, c'est là que les usages explosent.

Le deuxième usage, le partage de l'information, se fait principalement sur les médias sociaux, quand les personnes cherchent à trouver un accompagnement de leur maladie. Plus la pathologie est grave, plus le besoin d'un accompagnement santé est grand. Dans ce cadre, on trouve la pratique de l'"information sharing" : on partage des informations qui sont de l'ordre du personnel, du sensible. L'innovation dans les usages est qu'on fait cela sur Internet aussi aujourd'hui.

Pourtant, la recherche d'information et l'accompagnement ne remplacent pas la visite médicale ni le médecin ; il s'agit juste de s'informer davantage, de partager de l'information régulièrement avec ses pairs et de répondre à un besoin non pourvu par la visite médicale à date.

La recherche d'information s'explique par la nature asymétrique de la relation patient médecin : en caricaturant les choses, on peut dire que, quand on va voir un médecin, il sait tout et le patient ne sait rien. Il y a donc une asymétrie d'information, que l'internet permet de réduire, comme sur beaucoup de marchés, en même temps qu'il permet aux gens de mieux maîtriser leur santé grâce aux échanges avec leurs pairs.

Pour ce qui est de l'accompagnement, le choix des médias sociaux s'explique par leur caractère permanent, quotidien, à la différence de la consultation médicale qui est ponctuelle. De ce fait, chacun peut aller chercher via les réseaux sociaux l'accompagnement dont il a besoin tous les jours et parler de sa maladie.

Des profils bien identifiés et opposés

La deuxième grande observation issue de cette étude concerne les profils des utilisateurs d'internet. Aux deux extrêmes des pratiques, on identifie les hyper-connectés et les exclus.

Concernant les hyper-connectés, cette étude révèle un constat connu depuis des années sur le fonctionnement des communautés virtuelles et des médias sociaux : l'existence de contributeurs qui produisent le contenu, et qui représentent en général 5-10% des utilisateurs. Tous les autres ne font que lire le contenu, ou le commenter de temps en temps. Il y a donc bien un cœur d'hyper-connectés, puis un ensemble de personnes qui consultent ces informations sans être très actifs.

À l'opposé se trouvent les exclus, qui représentent environ 20-25% de la population, et qui révèlent encore une fois l'existence de la fracture numérique, encore trop forte, même en France. Cette question ne concerne pas uniquement l'accès à internet, c'est-à-dire la situation où une personne n'a pas d'argent pour s'acheter un ordinateur. La fracture numérique traduit aussi le fait que les gens ne vont pas forcément consulter les informations de santé alors que cela pourrait les aider, parce que même s'ils sont équipés et connectés à l'Internet, ils ne maîtrisent pas ces usages.

La question de l'e-inclusion en santé est donc réellement portée.



L'influence sociale des pairs, la tendance croissante dans le web santé

Le troisième enseignement, qui soulève également un phénomène profond sur internet, est le fait que les gens s'emparent du sujet sur le web, influençant ainsi l'opinion de leurs pairs. C'est la question de l'influence sociale sur les médias sociaux, qu'on retrouve bien dans le domaine de la santé.

Aujourd'hui, les internautes peuvent être plus influencés par ce que disent leurs pairs, que par un discours officiel, qu'il vienne d'institutions ou d'entreprises. L'internaute est influencé par l'expérience vécue par un pair, et parfois même davantage que par une information officielle.

Dans le cadre de la maladie, les personnes cherchent à partager des expériences vécues de pathologies, et plus la maladie est grave, plus les échanges sont importants et les liens entre les e-patients forts. On retrouve ce phénomène dans toutes les communautés virtuelles autour de l'expérience vécue (par exemple dans les sports extrêmes). Plus les gens vivent la même chose et en témoignent, plus ils vont être liés.



On entre donc dans un nouveau type d'information, basée sur l'expérience vécue, en opposition à l'information technique, l'expertise médicale et scientifique. La valeur de l'expérience vécue est forte aujourd'hui.

Cela pose plusieurs questions. Tout d'abord, comment va se construire dans le futur l'opinion et le choix des individus par rapport à la santé ? De nouveaux comportements émergent, comme l'auto-diagnostic, l'auto-médication. L'expérience vécue et son partage sur les médias sociaux va-t-elle accroître ce phénomène ?

À titre d'illustration, le film "Contagion", qui traite d'une pandémie qui se répand de manière extrêmement rapide dans le monde entier, que personne n'arrive à maîtriser, nous rappelle les peurs qu'on a pu avoir avec la grippe aviaire ou autre. Dans ce film, les scientifiques et experts mondiaux sont réquisitionnés dans tous les pays, et donnent des conseils qui ne sont pas suivis. En leur place, les gens suivent un blogueur qui préconise de se soigner avec une plante. Ce blogueur cherche juste à être reconnu, c'est la course à l'audience. Cet exemple, certes caricatural, illustre l'influence des individus non experts en médecine sur internet. Il est évident que ce type de situation pose de graves questions et peut entraîner de lourdes conséquences.

Le rôle des ePatients, patients informés, éclairés et engagés sur le web, est donc tout aussi primordial qu'il est indispensable que les institutions du monde médical s'emparent du web aujourd'hui. À défaut, les usages, et l'influence sociale qui en découle, ne peuvent que s'étendre et à terme leur échapper totalement. Internet est un espace dans lequel les rapports peuvent et doivent s'équilibrer et c'est de cet équilibre dont il est question entre le discours médical scientifique sur le web, le discours éclairé sur la maladie porté par les ePatients et la parole profane grand public.

Il est aussi absolument nécessaire que chaque contributeur sur la santé dans les médias sociaux et sur Internet prenne en compte une notion primordiale : celle de la responsabilité du contenu. Sur ces sujets très sensibles, liés à la maladie, aux médicaments et traitements, à la santé, cette responsabilité incombe aux blogueurs, aux utilisateurs de Facebook et Twitter, et aux contributeurs sur Doctissimo, le plus gros forum sur la santé en France aujourd'hui. Leur responsabilité est énorme, car si l'influence sociale est une réalité qu'on retrouve de manière générale sur internet, en santé cette réalité est d'autant plus forte qu'elle peut tout aussi bien conduire un internaute à suivre son traitement qu'à l'abandonner prématurément.

IV • Maladie chronique et numérique attitude³

A. De qui parle-t-on ?

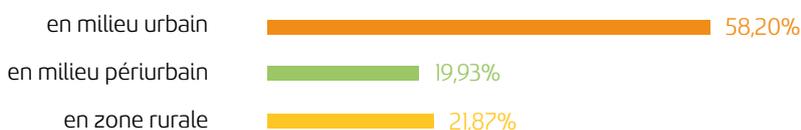
Sur la base des enseignements de l'étude "Les Français et l'internet santé"⁴, la seconde étude, "Maladie chronique et numérique attitude", s'est focalisée sur les personnes se déclarant touchées par une maladie chronique et présentes sur le web et deux profils particuliers de surfeurs malades chroniques :

- Les personnes en affection de longue durée (donc prise en charge pour leur maladie à 100%) dénommées "ALD" dans le texte. Elles représentent 63,76% de la population étudiée,
- et, au sein de ces personnes en ALD, un groupe particulier : les "Communicants+". Ils s'agit de personnes touchées par une maladie chronique, prises en charge en ALD et utilisant internet très fréquemment (au moins 2 à 3 fois par semaine) pour dialoguer, échanger autour de la santé avec des particuliers ou des professionnels de santé. Ce groupe des "Communicants+" représente 19,46% de la population étudiée ou 33,45% des ALD.

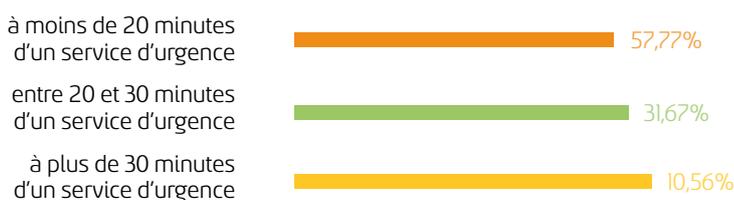
Premier enseignement, le web santé concerne les malades chroniques habitant en zone urbaine, périurbaine ou rurale au même titre que l'ensemble des Français étudié dans "Les Français et l'internet santé". De plus, cette répartition correspond de façon assez proche à la répartition de l'habitat des Français tel que décrit par l'INSEE : 75% des Français résidant en zone urbaine ou périurbaine⁵, versus 78,13% de la population étudiée (figure 22).

Figure 22 : Vous habitez...

L'habitat des malades chroniques présents sur le web est représentatif de celui des Français



6 malades chroniques présents sur le web sur 10 habitent à moins de 20 minutes des urgences



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (n = 436)

Deuxième enseignement, les malades chroniques présents sur le web sont, dans près de 8 cas sur 10, des femmes et, 6 fois sur 10, leur âge est entre 36 et 65 ans. À noter, les "Communicants+" sont légèrement plus jeunes que la moyenne, 35,48% se situant entre 26 et 50 ans (figure 23).

³ Maladie chronique et numérique attitude. Etude Doctissimo pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par internet entre le 4 et le 21 mars 2013, 691 répondants dont 436 personnes touchées par une maladie chronique, dont 278 en ALD (Affection de Longue Durée avec une prise en charge à 100%).

⁴ Les Français et l'internet santé. Etude TNS Sofres pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par téléphone entre le 4 et le 6 février 2013 : échantillon de 1 002 individus de 18 ans et plus, représentatif de la population nationale

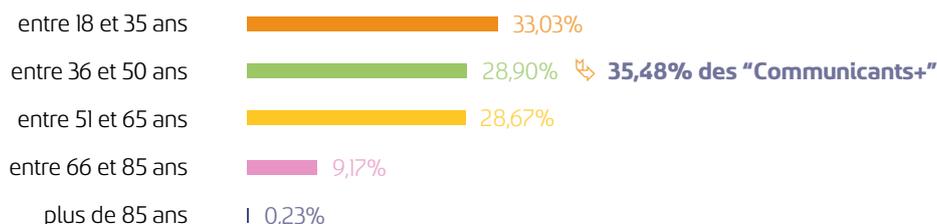
⁵ Mélanie Bigard, Éric Durieux. Dossier - Occupation du territoire et mobilités : une typologie des aires urbaines et du rural. La France et ses régions, édition 2010. INSEE

Figure 23 : Vous êtes... ? Et vous avez... ?

Près de 8 malades chroniques présents sur le web sur 10 sont des femmes



6 malades chroniques présents sur le web sur 10 ont entre 36 et 65 ans



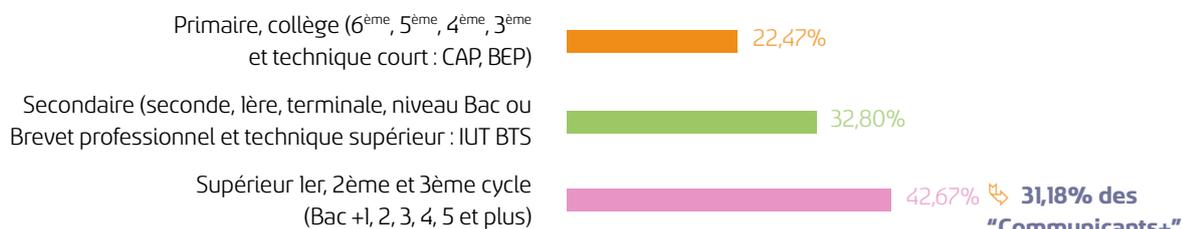
Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)



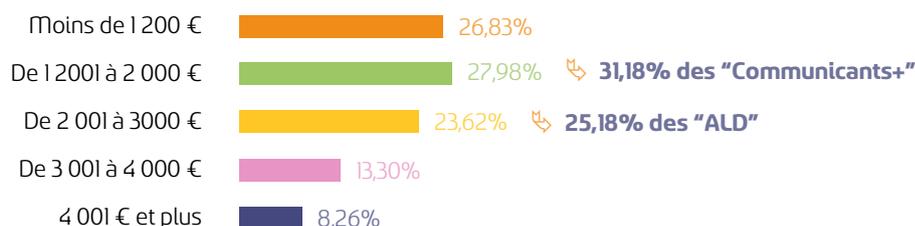
Les critères prédominants semblent être le niveau d'éducation plus que le niveau de revenu net mensuel par foyer pour basculer de l'une à l'autre des catégories (malades chroniques sur le web, "ALD", "Communicants+"). De fait, près d'1 "Communicant+" sur 2 est titulaire d'un diplôme du supérieur alors que seulement 1 malade chronique sur 4 l'est et que les "Communicants+" se retrouvent principalement parmi les personnes ayant un revenu net mensuel par foyer de 1 200 à 2 000 € alors que les "ALD" se retrouvent principalement dans la tranche de 2 001 à 3 000 € (figure 24).

Figure 24 : Quel est votre niveau d'études ? Dans quelle tranche se situe le revenu net mensuel de votre foyer ?

4 malades chroniques présents sur le web sur 10 sont diplômés du supérieur



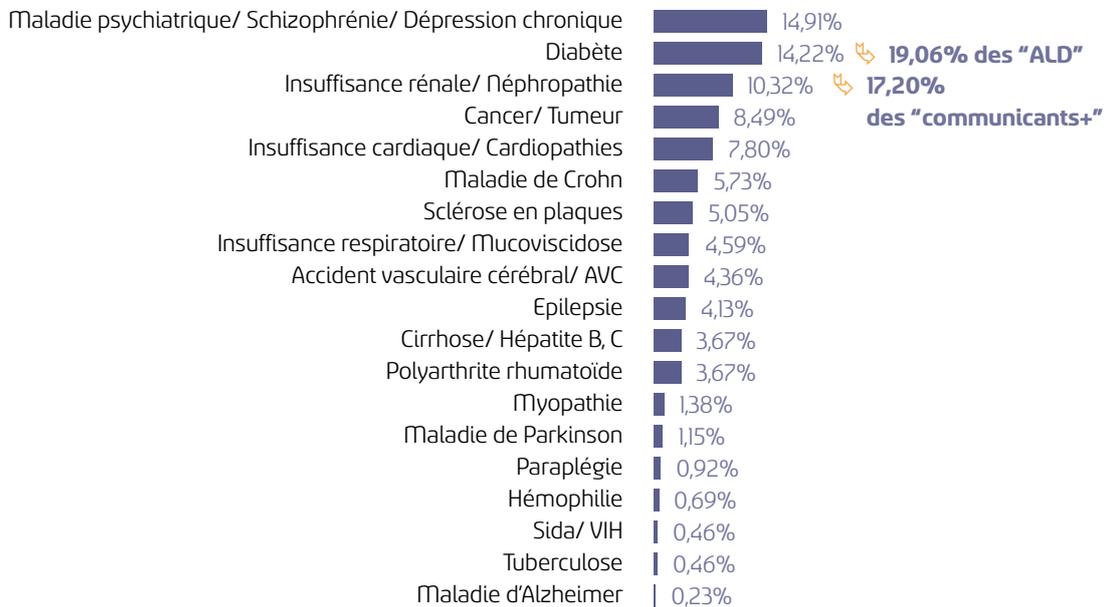
Plus de 4 malades chroniques présents ont des revenus supérieurs à 2 001 €



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

Si le classement des maladies chroniques selon leur prévalence n'est pas bouleversé par rapport aux données de l'Assurance maladie⁶, il est quelque peu modifié. Ainsi, parmi l'ensemble de la population étudiée, les maladies psychiatriques sont les plus présentes (14,91%), suivies par le diabète puis l'insuffisance rénale et les néphropathies.

Figure 25 : De quelle maladie chronique êtes-vous atteint(e) ?



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

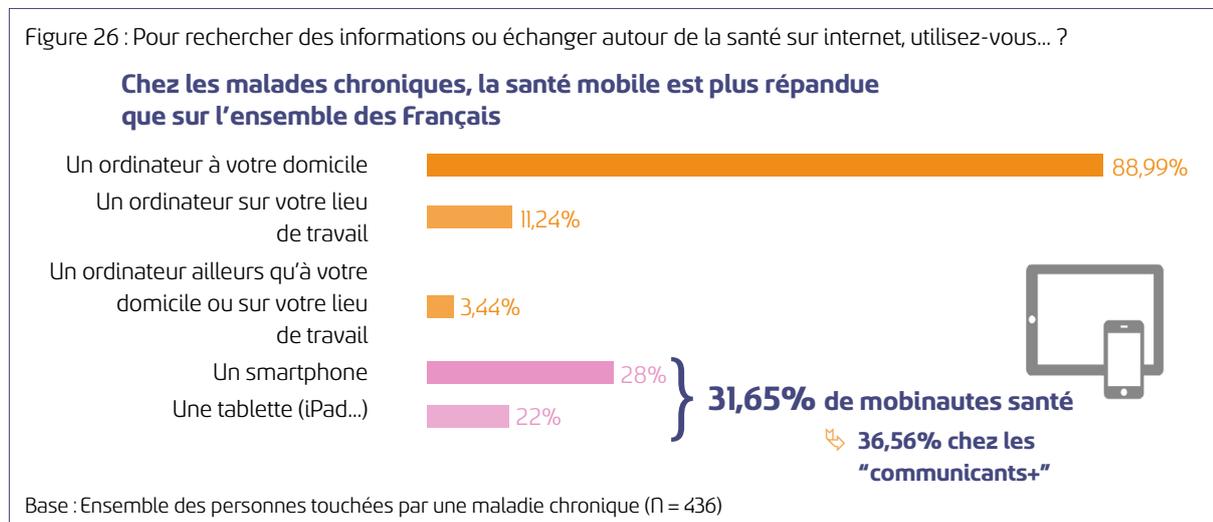
Si on ne prend en compte que les "ALD", le diabète reprend la première place alors que chez les "Communicants+", il s'agit de l'insuffisance rénale et des néphropathies. Peut-être faut-il voir dans cette forte présence des personnes touchées par les maladies rénales, tant dans la population générale étudiée que parmi les "Communicants+", un biais dû à la forte présence de l'association Renaloo et de sa communauté qui sont nées et œuvrent principalement sur le web (figure 25).



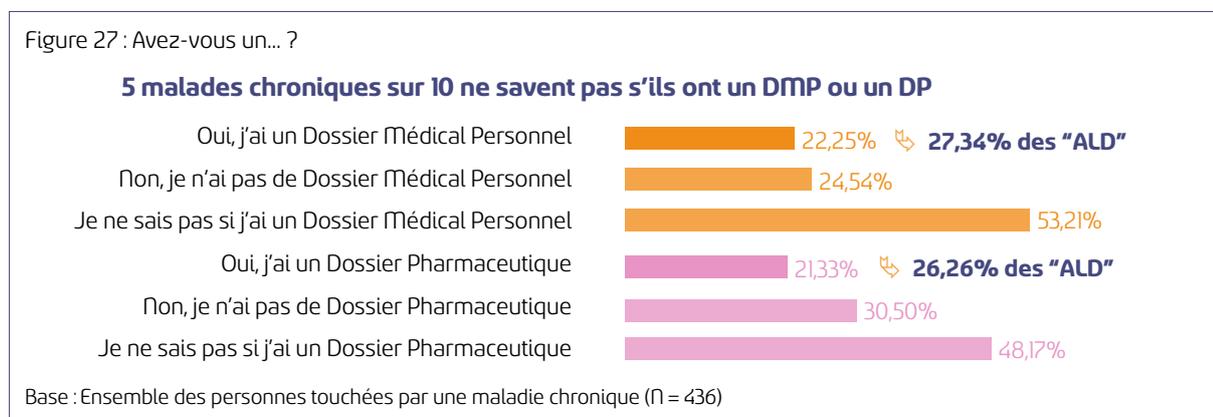
⁶ Prévalences des ALD 2011. Ameli.

B. Des malades chroniques mobinautes, déconnectés du numérique institutionnel

Utilisant principalement un ordinateur fixe pour surfer sur le web santé, les malades chroniques sont 31,65% à utiliser une tablette ou un smartphone (près de 37% des "Communicants+"), soit un usage largement plus fréquent que les 28% de mobinautes santé français⁷ (figure 26).



Fait surprenant pour des malades chroniques présents sur le web, ils sont 53,21% à ne pas savoir s'ils ont un DMP (Dossier Médical Personnel) et 48,17% à ne pas savoir s'ils ont un DP (Dossier Pharmaceutique). Dans le cas des "ALD", ils sont tout de même près de 3 sur 10 à indiquer avoir un DMP et plus d'1 sur 4 un DP (figure 27).



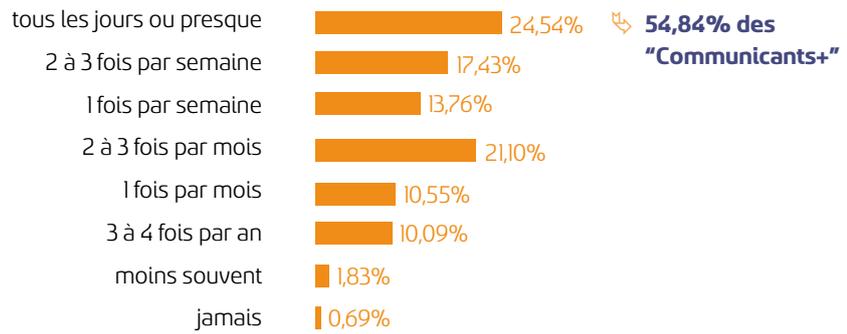
C. Pratiques des malades chroniques sur le web santé

Utilisateurs fréquents du web santé pour rechercher des informations (41,97% 2 à 3 fois par semaine, près de 55% pour les "Communicants+"), les personnes touchées par une maladie chronique présentes sur le web le sont également pour échanger et dialoguer autour de la santé. Ainsi, se sont près de 3 malades chroniques sur 10 qui l'utilisent en ce sens au moins 2 à 3 fois par semaine (figures 28 et 29).

⁷ Les Français et l'internet santé. Etude TNS Sofres pour LauMa communication et Patients & Web, réalisée par téléphone entre le 4 et le 6 février 2013 : échantillon de 1 002 individus de 18 ans et plus, représentatif de la population nationale

Figure 28 : À quelle fréquence utilisez-vous internet pour rechercher des informations médicales ou sur la santé ?

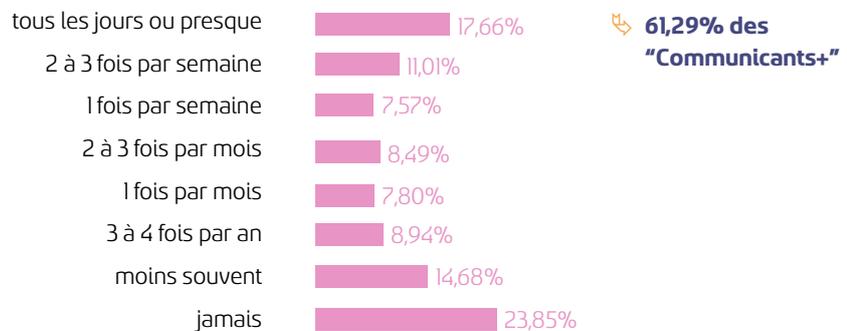
4 malades chroniques sur 10 surfent 2 à 3 fois par semaine ou plus en quête d'informations



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

Figure 29 : À quelle fréquence utilisez-vous internet pour échanger autour de la santé, que ce soit pour dialoguer avec des particuliers ou des professionnels de santé ?

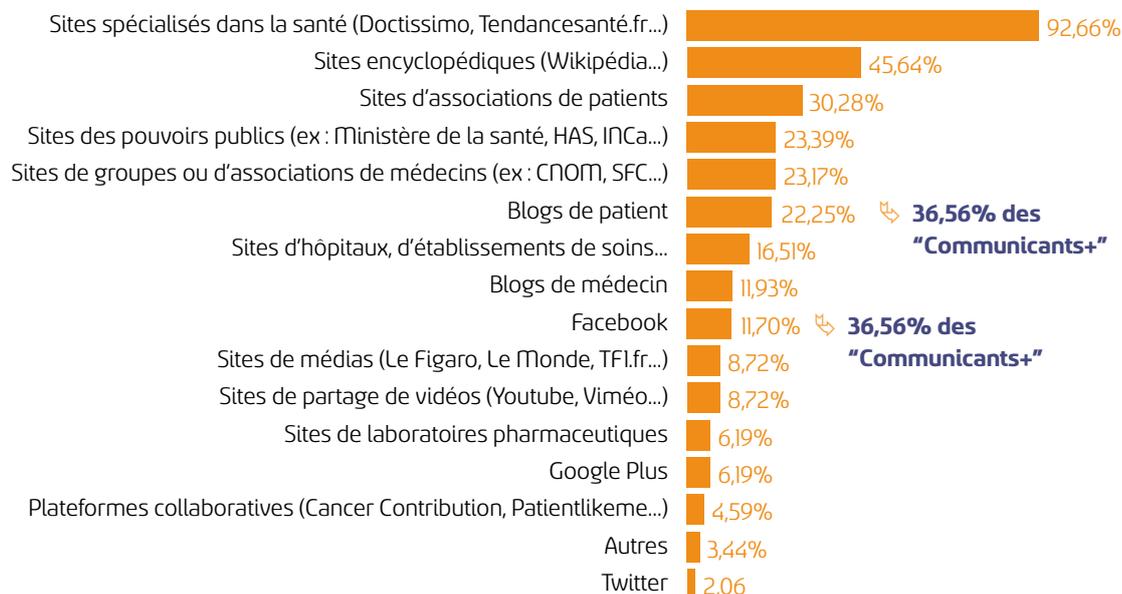
Près de 3 malades chroniques sur 10 échangent sur le web 2 à 3 fois par semaine



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

Si, pour leur recherche d'information, ils utilisent majoritairement (92,66%) les sites spécialisés comme Doctissimo, ils n'en sont pas moins éclectiques : près d'1 sur 2 utilisant les sites encyclopédiques, près d'1 sur 3 ceux des associations et près d'1 sur 4 les sites des pouvoirs publics (Ministère, Haute Autorité de Santé...). Parmi les "Communicants+", les médias sociaux recueillent des taux d'usage largement au-dessus de la moyenne. Ainsi, près de 4 sur 10 surfent sur des blogs de patients, près de 2 sur 10 sur un blog de médecin et plus d'1 sur 4 recherche des informations ou échange sur la santé via Facebook (figure 30).

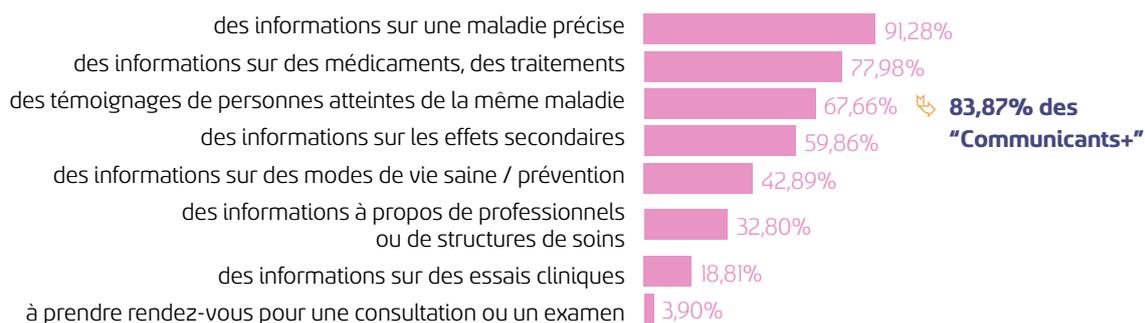
Figure 30 : En général, sur quel(s) site(s) internet allez-vous pour rechercher des informations ou échanger autour de la santé ?

Les "Communicants+" sur fréquentent les médias sociaux (blogs, Facebook)

Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

À l'instar de la majorité des Français surfant sur le web santé, les malades chroniques y recherchent principalement des informations sur une maladie précise (91,28%), sur les médicaments et les traitements (77,98%) mais également des témoignages de personnes atteintes de la même maladie (67,66% pour les maladies chroniques et 83,87% pour les "Communicants+"). De plus, près de 6 sur 10 y recherchent également des informations sur les effets secondaires des médicaments. Une voie à explorer pour la pharmacovigilance ? (figure 31).

Figure 31 : Dans votre recherche sur internet avez-vous cherché... ?

Les malades chroniques recherchent fréquemment des témoignages d'autres personnes

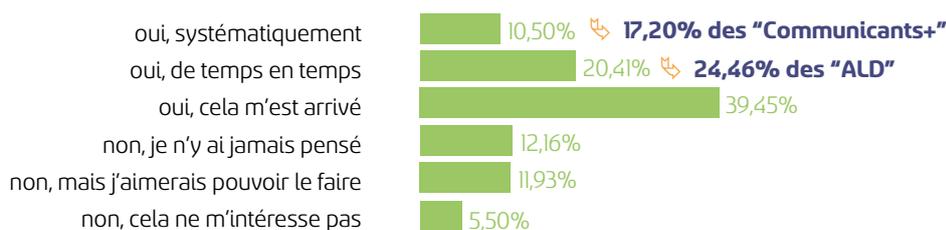
Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

D. La relation médecin-malade chronique à l'heure du web

7 malades chroniques sur 10 ont déjà parlé des informations trouvées sur le web avec leur médecin alors qu'ils ne sont qu'1 sur 2 parmi l'ensemble des internautes santé Français⁷. Les personnes en ALD parlent d'ailleurs plus fréquemment de ces informations avec leur médecin (1 sur 4 déclarant le faire de temps en temps, versus 1 sur 5 parmi l'ensemble des malades chroniques). Parmi les "Communicants+", l'échange médecin-patient, autour des informations trouvées sur le net, est encore plus présent puisqu'ils sont près d'1 sur 2 à déclarer le faire systématiquement (figure 32).

Figure 32 : Discutez-vous avec votre médecin des informations trouvées sur internet ?

7 malades chroniques sur 10 ont échangé des informations trouvées sur le web avec leur médecin

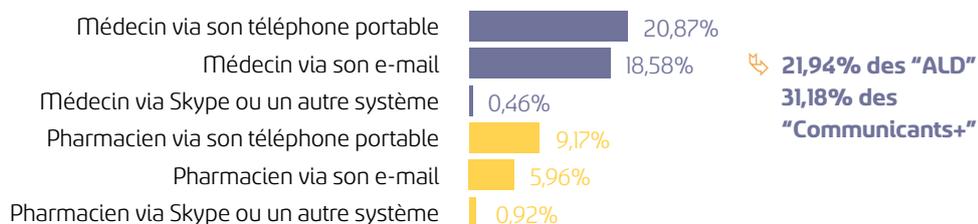


Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

Mais cette nouvelle relation médecin-patient ne s'arrête pas au dialogue autour des informations trouvées sur le web ; elle se traduit également par de nouvelles pratiques. Ainsi, plus de 20% des malades chroniques présents sur le web disposent du numéro de portable de leur médecin, près de 19% de leur e-mail. Parmi les "ALD", ils sont plus de 2 sur 10 et ces échanges par e-mail avec leur médecin concernent même plus de 3 "Communicants+" sur 10 (figure 33).

Figure 33 : Avez-vous accès à votre... ?

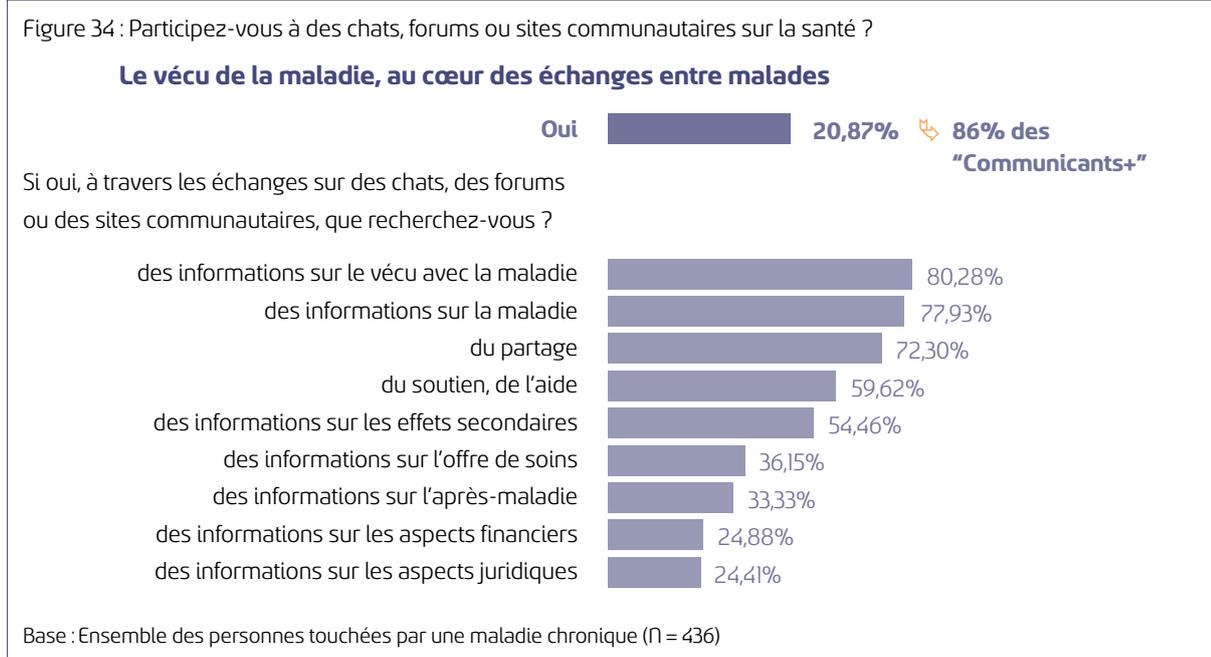
Portable et e-mail sont des outils de la relation médecin-malade en 2013



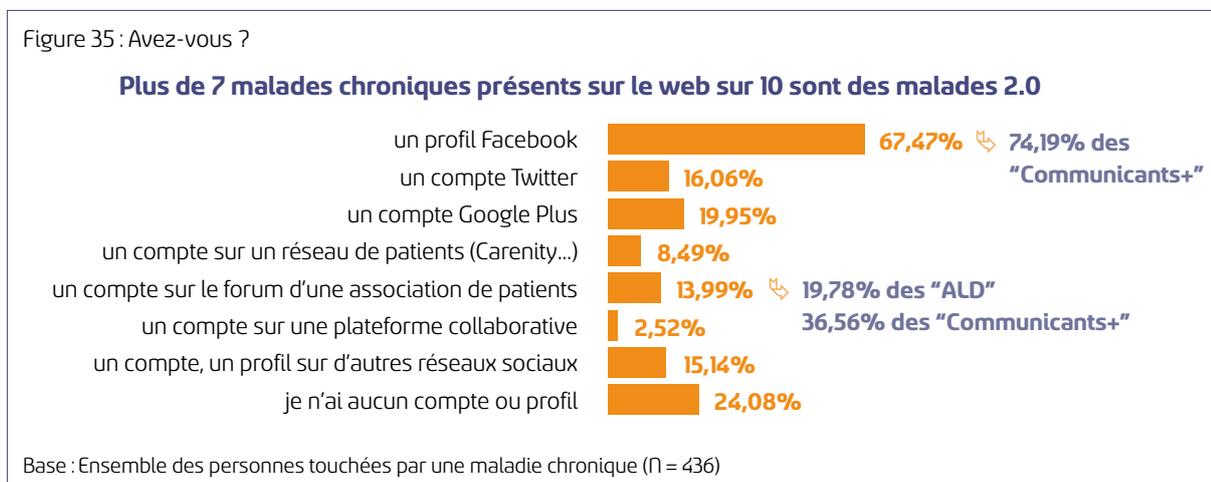
Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

E. Des malades chroniques 2.0

Connectés au web santé, les malades chroniques pratiquent également la santé 2.0. Ainsi près d'1 sur 2 participe à des chats, des forums ou des sites communautaires et parmi les "Communicants+", ils sont même près de 9 sur 10. Ils y recherchent prioritairement des informations sur le vécu avec la maladie (80,28%), puis sur la maladie en temps que telle (77,93%). À noter, que si la notion d'accompagnement est également très forte (72,30% recherchent du partage et près de 6 sur 10 du soutien et de l'aide), les informations concernant les effets secondaires des médicaments et des traitements sont également des informations recherchées sur les forums par plus d'1 malade chronique sur 2 (figure 34).



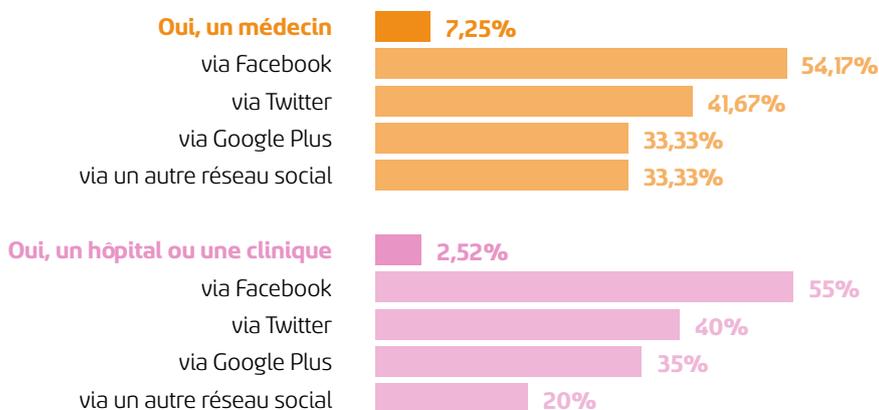
Malades chroniques 2.0, ils sont largement présents sur les réseaux sociaux. Près de 7 sur 10 sont sur Facebook, 20% possèdent un compte Google Plus et 16% disposent d'un compte Twitter. Les forums des associations de patients sont également bien représentés, 2 personnes sur 10 en Affection de Longue Durée y possédant un compte. Les nouveaux espaces communautaires 2.0 (Carenity, Bepatient, PatientsWorld...), s'ils n'ont pas encore rencontré un très large public (8,49% des malades chroniques présents sur le web), semblent séduire les "Communicants+", plus de 2 sur 10 étant déjà convertis à leurs usages (figure 35).



S'ils sont présents et utilisent les médias sociaux, très peu des malades chroniques y suivent un médecin (7,25%) ou un hôpital (6,04%), recherchant avant tout un échange entre pairs (figure 36).

Figure 36 : Suivez-vous un médecin, un hôpital ou une clinique via un réseau social ?

Peu de malades chroniques suivent un médecin ou hôpital via les réseaux sociaux

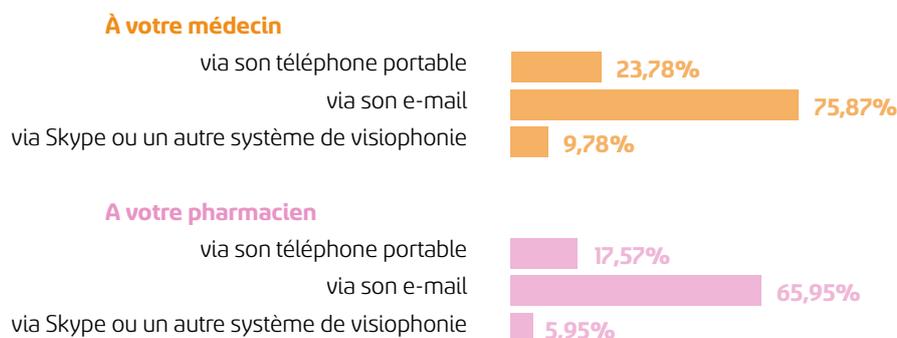


Base : Ensemble des personnes possédant au moins un profil ou un compte sur un réseau social (N = 33)

De fait, ils sont plus nombreux à rechercher un lien numérique direct avec leur médecin et non via une plateforme sociale. Ainsi, pour ceux qui n'ont pas encore accès à leur médecin ou leur pharmacien via leur téléphone portable, leur email ou un système de visioconférence, ils sont près de 8 sur 10 à souhaiter pouvoir communiquer avec leur médecin par e-mail (23,78% via son portable) et près de 66% à pouvoir en faire de même avec leur pharmacien (figure 37).

Figure 37 : Aimeriez-vous avoir accès... ?

Plus de 7 malades chroniques sur 10 aimeraient avoir accès à leur médecin et plus de 6 sur 10 à leur pharmacien via e-mail

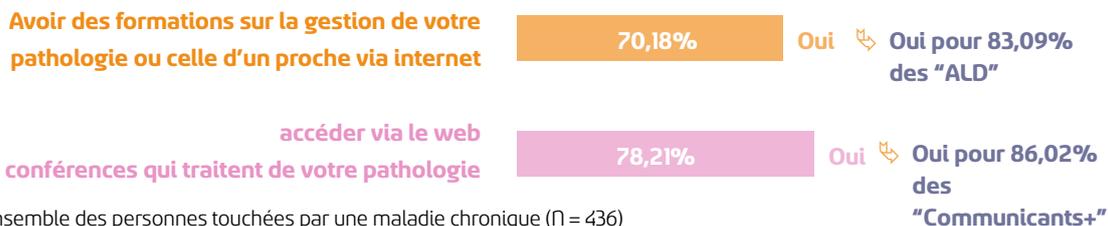


Base : Ensemble des personnes n'ayant pas accès à leur médecin ou leur pharmacien (N = 286)

L'e-ETP (Education Thérapeutique des Patients via le numérique) est également une attente très forte des malades chroniques sur le web. 70,18% souhaitent avoir des formations sur la gestion de leur pathologie ou celle d'un proche via internet (83,09% des personnes en ALD) et plus de 78% souhaiteraient y suivre des conférences traitant de leur pathologie (figure 38). Un phénomène à rapprocher des 34 000 vues déjà enregistrées par les vidéo-conférences mises en ligne par l'association Vivre sans thyroïde sur sa chaîne YouTube

Figure 38 : Ameriez-vous... ?

L'e-Education Thérapeutique, une demande forte exprimée par plus de 7 malades chroniques présents sur le web sur 10



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

Un autre message fort à destination des pouvoirs publics est la demande de partage d'informations entre internautes sur la qualité des prestations de santé émanant de plus de 4 malades chroniques sur 10 (plus de 8 sur 10 pour le "Communicants+"). Echanger (voire noter ?) les établissements de soins leur semble naturel comme ils le font déjà pour d'autres services pour près de 8 sur 10 d'entre eux (figure 39).

Figure 39 : Ameriez-vous... ?

Qualité des prestations et des établissements de santé, une attente d'échanges et d'informations fiables



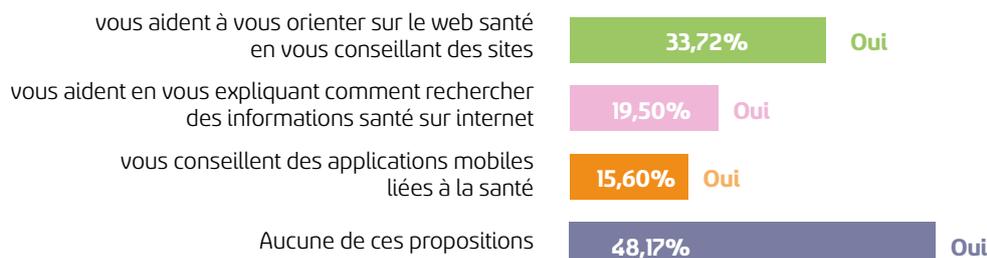
Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)



Dernier enseignement de cette étude, 1 malade chronique présent sur le web sur 2 aimerait avoir l'aide de son médecin pour naviguer sur l'e-santé. De fait, 1 sur 3 souhaite que son médecin lui conseille des sites internet, près de 2 sur 10 qu'il leur explique comment rechercher des informations sur le net et près de 16% sont d'ores et déjà en attente d'orientation quant à l'usage des applications mobiles de santé (figure 40).

Figure 40 : Ameriez-vous que votre médecin... ?

Plus d'1 malade chronique présent sur le web sur 2 aimerait avoir l'aide de son médecin pour naviguer sur l'e-santé



Base : Ensemble des personnes touchées par une maladie chronique (N = 436)

V • L'internet santé accompagne la modification du processus de décision médicale



Pr Franck Chauvin

Oncologue, Professeur de Santé Publique à Saint-Etienne,

Directeur délégué du centre Hygée

Président de la commission spécialisée « Evaluation, stratégie et prospective »
du Haut Conseil de la Santé Publique

A travers les études menées par TNS Sofres et Doctissimo, 3 grands axes de questionnement se dégagent. Tout d'abord concernant la nature de l'information médicale : est-ce une information comme une autre ou implique-t-elle des spécificités ? Ensuite, le développement de l'internet santé est-il un facteur de réduction ou d'accroissement des inégalités de santé ? Enfin, internet modifie-t-il la relation médecin-patient ? Et en conclusion une réflexion sur l'engagement des patients dans le processus de soins.

L'information médicale est-elle une information comme une autre ?

L'enquête présentée aujourd'hui donne un certain nombre de réponses sur ce premier point. Devant le souhait de nombreux répondants de disposer d'une information valide, se pose la question de la validation de l'information médicale. Il faut également noter que certains répondants souhaiteraient une validation émanant des pouvoirs publics, et ce malgré une remise en question de plus en plus fréquente des avis des pouvoirs publics. Rappelons que lors de la crise de la grippe aviaire, la recommandation officielle de la vaccination a abouti à un taux de vaccination de 8,5% dans la population.

Ainsi même une information entièrement validée, n'est pas retenue de façon certaine par la population. Cette situation s'explique par une crise actuelle de l'expertise : les experts, comme les pouvoirs publics, ne sont plus crus ni entendus par la population.

C'est là que réside le paradoxe : d'un côté, la population attend une information validée, mais de l'autre, cette information n'est prise en compte que lorsqu'elle correspond aux opinions de ceux à qui elle s'adresse. Ce résultat, qui laisse perplexe, se traduit dans les enquêtes par l'identification de profils dits "méfiants" (24%).



A côté de cette information « validée » officiellement, l'enquête montre que 86% des répondants sont à la recherche d'informations données par les autres patients. Cela pose la question : est-ce que l'information délivrée par les patients pour les autres patients est valide ? Visiblement, les patients répondent oui à cette question, tandis que, le plus souvent, les professionnels de santé pensent ou affirment que non. Il s'agit en fait d'informations de nature différente.

L'information disponible sur internet, sur les blogs de patients ou à travers les commentaires sur les forums est ce que nous, professionnels de santé, appelons de l'information profane. Cette information est issue de l'expérience alors que l'information médicale est issue du savoir et donc de l'expérimentation. Sous un même terme se cachent donc des données totalement différentes.

L'information profane, portée par ceux que l'on nomme désormais les patients experts, est en fait très riche et valide. Elle échappe le plus souvent aux médecins. A titre anecdotique, un médecin qui suit le parcours des patients à l'occasion d'une maladie grave, éprouve souvent le besoin d'écrire un livre pour témoigner. Ainsi, le passage de « l'autre côté de la barrière », amène à une réflexion sur la différence entre expertise d'expérience et expertise de savoir.

C'est internet qui a rendu possible le développement et la diffusion de cette expertise profane, acquérant une réelle dimension dans les systèmes de santé.

Accès à la santé et à l'internet santé : quelles inégalités ?

L'étude TNS Sofres montre que ces outils profitent essentiellement à ceux qui en ont le moins besoin, à savoir les couches les plus aisées de la population. Dans l'absolu, cela ne serait pas gênant si la France n'était pas l'un des pays les plus inégalitaires d'Europe en termes de soins et de santé. A titre d'exemple, la France connaît la plus grande différence de mortalité liée au cancer chez l'homme, entre les couches les plus défavorisées et les plus favorisées de la population.

Pour utiliser l'outil internet, et pour se préoccuper de sa santé, il faut présenter un certain nombre de conditions, comme une perspective de sa vie à long terme, ou encore un niveau suffisant de ce que les anglo-saxons appellent la "health literacy" (culture de la santé). Ces 2 conditions sont nécessaires pour que la santé apparaisse comme un problème que l'on peut résoudre en ayant accès à internet, en recherchant des informations et, bien évidemment, en échangeant avec d'autres patients sur le web.

Ainsi, l'accès à l'e-santé n'est pas uniquement le problème de l'appropriation de l'outil.

Cette question de l'accès à l'e-santé, si elle peut probablement être résolue par l'internet, doit prendre en compte les inégalités sociales face à la santé.

Internet modifie-t-il la relation médecin-malade ?

Internet permet de réduire l'asymétrie d'information, ce qui explique pourquoi une large majorité de personnes s'accorde à dire qu'il modifie la relation médecin-malade. Mais est-ce le bon raisonnement ?

Si l'internet santé se développe, c'est probablement parce qu'il accompagne un mouvement plus général de modification du processus de décision médicale. Comme l'a très bien décrit Giovanna Marsico dans un récent article⁸, le processus de décision médicale, qui reposait sur une relation extrêmement paternaliste et fondée sur l'asymétrie d'information, est en train de s'équilibrer pour évoluer vers un nouveau type de relation. Cette évolution soulève différents points.

Tout d'abord une question, loin d'être anodine : le médecin donne-t-il un avis ou délivre-t-il une opinion ? En fait, beaucoup d'informations données par les médecins sont davantage des opinions, issues de leur expérience que des avis fondés sur le savoir ou l'analyse de la littérature.

La nouvelle relation médecin-malade qui se construit s'appuie donc sur l'association du savoir profane et du savoir expert, autrement dit la confrontation de l'expérience et de l'expertise. Cette nouvelle relation implique que l'expertise médicale soit réellement développée et identifiée d'une part et que d'autre part l'expérience des patients soient reconnues.

8 À la recherche du ePatient. Marsico G., www.huffingtonpost.fr, 7 avril 2013



De fait, est-il réellement important d'avoir des patients formés et informés ? C'est l'objet du deuxième point soulevé.

Un récent éditorial de Novembre 2012 paru dans le British Medical Journal⁹, attirait l'attention sur le fait que l'erreur médicale la plus silencieuse était l'absence de prise en compte de la préférence des patients dans le processus de décision médicale. En Janvier, une tribune parue dans le New England Journal of Medicine¹⁰ rappelait que les patients impliqués dans leur traitement et dans la prise de décision présentaient de meilleurs résultats que les autres, avec moins de complications et des coûts moindres. Enfin, Health Affairs, dans son numéro spécial de février, synthétise ces observations et les confirme : lorsque les patients participent à la décision thérapeutique, les coûts sont réduits et les résultats des traitements améliorés.

Internet est-il utile dans cette évolution ?

L'enjeu de ce nouveau type de relation est le passage de la prescription à la négociation ? L'enquête sur l'internet santé et les attentes des malades chroniques sur le web apporte quelques éléments de réponse sur le rôle d'internet dans cette évolution.

Tout d'abord, prendre en compte le point de vue du patient dans la négociation est une nécessité. Les échanges entre patient et médecin concernant les traitements ou les effets secondaires via les réseaux sociaux, que ce soit sur smartphone, ordinateur, Twitter ou Facebook, ne correspondent probablement pas à une attente des patients ce que confirme cette étude. En revanche, l'accès des patients à l'information via internet et les réseaux sociaux permet d'initier ce processus de négociation. Car il est plus facile de négocier avec des gens formés et informés qu'avec des personnes qui ne le sont pas.

D'autre part, il est nécessaire de former les médecins à la négociation, leurs connaissances théoriques et pratiques dans ce domaine étant très faibles. Ceci explique pourquoi les patients ressentent une certaine frustration, qui se retrouve d'ailleurs dans certains résultats des deux enquêtes, quand ils ne peuvent pas faire valoir leur savoir profane ni l'expérience de leurs pairs dans la décision.

De plus, il existe une réelle demande de la part des patients à être formés, comme le montre ce résultat de 70% des répondants qui souhaitent des programmes de formation sur Internet. Il est donc nécessaire d'y répondre.

En conclusion, pour mettre ces résultats en perspective, il faut évoquer le mouvement qui se développe autour du principe d'engagement des patients dans le processus de soins. Ce principe, se retrouve dans beaucoup d'articles et publications principalement aux Etats-Unis, Canada et Angleterre.

9 Stop the silent misdiagnosis: patients' preferences matter. Mulley AG, Trimble C, Elwyn G. BMJ. 2012 Nov 8

10 Shared decision making to improve care and reduce costs. Oshima Lee E, Emanuel EJ. N Engl J Med. 2013 Jan 3;368(1):6-8

Il s'agit d'un enjeu fort dans le champ des maladies chroniques si l'on prend en compte la fragilité de nos systèmes de santé et de soins devant l'émergence de ces maladies. La question est effectivement de trouver le ou les moyens permettant d'impliquer les patients dans la gestion de leur maladie et des effets secondaires des traitements.

L'enjeu est aussi d'impliquer les patients dans le fonctionnement du système de santé, aussi bien sur le plan individuel que sur le plan sociétal. Et Internet est un formidable outil dans ce domaine.

Ces enquêtes permettent donc de répondre à plusieurs points, à commencer par le fait que les médecins n'ont rien à redouter de l'usage de l'internet santé par les malades. En effet, nombreux sont les professionnels à redouter que leurs patients en sachent plus qu'eux. Il est incontestable que les patients en savent plus qu'eux ! Mais la connaissance dont ils disposent concerne leur maladie, et non la médecine ou les traitements.

Le nouveau système qui se construit repose donc sur une relation plus équilibrée, basée sur la reconnaissance des savoirs, aussi bien le savoir profane des malades, issu de l'expérience, que le savoir médical des professionnels de santé, issu de l'expertise. Il a à sa disposition un outil, l'Internet santé, que les patients et les professionnels de santé doivent apprendre à maîtriser pour profiter au maximum de ses ressources.

Internet demain, de l'éducation à la santé à la démocratie sanitaire

Les sondages TNS Sofres et Doctissimo montrent des pratiques en évolution profonde : 1 Français sur 2 intègre désormais l'accès à internet comme outil de recherche et de gestion de son état de santé.

Les réserves traditionnellement soulevées sur le potentiel anxiogène de la Toile sont dépassées par le lien réaffirmé avec les professionnels de santé et leur capacité d'orienter et d'accompagner le patient. Loin de représenter un concurrent, le web est vécu comme un dispositif facilitateur de la consultation médicale. Par ailleurs, l'intérêt pour les services en ligne et les applications mobiles révèle une population prête à adopter des nouveaux usages, à condition qu'ils répondent à des besoins évidents.

Les habitudes des patients chroniques apparaissent différentes, bien plus enclins à des démarches d'empowerment (autonomisation). Ces derniers vivent internet comme un lieu d'éducation, de formation et d'échange. Le patient, voyageur dans l'univers initialement inconnu de la maladie, se dote des cartes et des boussoles qui lui permettent de choisir et d'assurer l'itinéraire. Le voyage devient un parcours partagé avec les pairs et les membres de la communauté. Au final, les internautes santé sont une population en mouvement qui met en place de nouvelles pratiques.

Parmi les nombreuses questions soulevées par ces études figurent celle, centrale et clairement posée, de l'accessibilité du web santé au plus grand nombre afin que la fracture numérique ne provoque pas d'inégalité d'accès aux soins et à la santé. Une autre question, sous-jacente cette fois-ci, est celle de la démocratie sanitaire et de l'éducation à la santé.

Ces deux points ne peuvent se concevoir séparément. De fait, permettre à chacun de mieux se former à sa maladie, c'est non seulement lui permettre une meilleure prise en charge en qualité d'acteur de santé mais aussi lui donner les outils pour acquérir un rôle plein et entier d'acteur du système de santé. Parallèlement au travail de représentation du monde associatif, le ePatient, citoyen averti du monde de la santé, exprime ses orientations sur les enjeux sensibles qui touchent les patients d'aujourd'hui et ceux de demain.

Les "nouveaux patients", les ePatients sont donc non seulement porteurs d'une évolution dans la relation médecin-malade mais également expression d'une nouvelle relation usager-système de santé. Seront-ils reconnus, écoutés et entendus en tant que tels par l'ensemble des parties-prenantes, non seulement en tant que contributeurs mais également en tant que co-constructeurs du système de santé ? Tel est l'un des principaux enjeux de la démocratie sanitaire de demain.

En définitive, l'ère du ePatient, de la santé 2.0 et de la médecine 2.0 ne vient que de débiter et son histoire reste encore à bâtir avant d'être contée. Rendez-vous en 2014 pour, nous l'espérons, la deuxième édition de ces études et des éléments de réponses aux questions posées.

Catherine Cerisey
Patients & Web

Emmanuelle Klein
LauMa communication

Giovanna Marsico
Patients & Web

Laurent Mignon
LauMa communication

VII • Annexes

I. Profil socio-démographique de l'échantillon TNS Sofres représentatif des Français de 18 ans et plus (N = 1002)

<u>Sexe</u>		<u>Habitat</u>	
Homme	48%	Rural	23%
Femme	52%	2000 à 20000 habitants	18%
		20000 à 100000 habitants	13%
		Plus de 100000 habitants	30%
<u>Age</u>		Agglomération Parisienne	16%
Moins de 25 ans	11%	<u>Nombre d'enfants à charge dans le foyer</u>	
25-34 ans	16%	Aucun	56%
35-49 ans	26%	1	14%
50-64 ans	25%	2	18%
65 ans et +	23%	3 et plus	12%
<u>Profession</u>		<u>Revenu net mensuel du foyer</u>	
PCS+	28%	Moins de 1 200 euros	13%
-Agriculteurs	1%	De 1 200 à moins de 2 000 euros	22%
-Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	4%	De 2 000 à moins de 3 000 euros	20%
-Cadres, professions libérales	9%	De 3 000 à moins de 4 000 euros	14%
-Professions intermédiaires	14%	De 4 000 à moins de 5 000 euros	7%
PCS-	30%	De 5 000 à moins de 6 000 euros	3%
-Employés	17%	6 000 euros ou plus	3%
-Ouvriers	13%	NSP/ Refus	17%
Inactifs/ Retraités	42%	<u>Niveau d'études</u>	
<u>Région UDA 5</u>		Niveau collège	
Région Parisienne	18%	- Primaire	
Ouest	23%	- Collège (6ème, 5ème, 4ème, 3ème)	
Nord et Est	23%	Niveau lycée	
Sud-Ouest	11%	- Technique court (CAP, BEP)	
Sud-Est	25%	- Secondaire : seconde, 1ère, Terminale, niveau Bac ou Brevet professionnel	
		Niveau supérieur	
		- Technique supérieur (IUT, BTS)	
		- Supérieur 1er cycle (Bac + 1 ou 2)	
		- Supérieur 2ème cycle (Bac + 3 ou 4)	
		- Supérieur 3ème cycle (Bac + 5 et plus)	

2. Profil internet de l'échantillon TNS Sofres représentatif des Français de 18 ans et plus (N = 1002)

En général, à quelle fréquence vous connectez-vous à Internet à titre personnel y compris depuis une connexion mobile et quel que soit le lieu?	Avez-vous un profil Facebook ? (base : internautes)
	Oui 43%
	Non 56%
Internautes 84%	
- Connexion au moins une fois par mois 82%	Avez-vous un compte Twitter ? (base : internautes)
- Tous les jours ou presque 66%	Oui 8%
- 2 à 3 fois par semaine 7%	Non 92%
- Une fois par semaine 5%	
- 2 à 3 fois par mois 1%	Avez-vous un compte sur Google Plus ?
- Une fois par mois 2%	(base : internautes)
- Moins souvent 2%	Oui 16%
- Jamais 16%	Non 84%
A quelle fréquence consultez-vous des blogs ou des forums? (base : internautes)	
Consulte 71%	
- Tous les jours ou presque 13%	
- 2 à 3 fois par semaine 11%	
- Une fois par semaine 8%	
- 2 à 3 fois par mois 10%	
- Une fois par mois 11%	
- Moins souvent 18%	
- Jamais 29%	

3. Profil santé de l'échantillon TNS Sofres représentatif des Français de 18 ans et plus (N = 1002)

Vous-même, ou quelqu'un de votre entourage, est-il atteint d'une maladie chronique ou d'une maladie grave?	Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous consulté un médecin, pour vous-même ou quelqu'un de votre entourage?
Comme par exemple diabète, maladie respiratoire, maladie cardio vasculaire, épilepsie, cancer, maladie psychiatrique, insuffisance rénale chronique...	Entre 0 et 2 fois 33%
Oui 39%	Entre 3 et 5 fois 32%
Non 61%	6 fois ou plus 34%
NSP/ Refus 1%	NSP/ Refus 1%
	Nombre moyen 6,6
Cette maladie est-elle prise en charge à 100% (ALD)?	Avez-vous recours à l'automédication, c'est-à-dire prendre des médicaments sans prescription médicale pour vous-même ou pour vos enfants?
Base : maladie chronique ou maladie grave	Oui, souvent 15%
Oui 77%	Oui, de temps en temps 35%
Non 13%	Non, rarement ou jamais 49%
NSP/ Refus 10%	
Vous-même, ou quelqu'un de votre entourage, est-il membre d'une association de patients?	
Oui 4%	
Non 95%	
NSP/ Refus 1%	

A la recherche du ePatient

Les Français et l'internet santé • Maladie chronique et numérique attitude



www.patientsandweb.com

54 rue Henri Kleynhoff
94250 Gentilly

Catherine Cerisey
Mobile : +33 6 60 87 31 32
Mail : catherine.cerisey@patientsandweb.com
Twitter : @cathcerisey

Giovanna Marsico
Mobile : +33 6 21 31 84 52
Mail : giovanna.marsico@patientsandweb.com
Twitter : @giomarsi



www.lauma-communication.com

35 rue d'Hauteville
75010 Paris

Emmanuelle Klein
Mobile : +33 6 70 98 68 20
Mail : emmanuelle.klein@lauma-communication.com

Laurent Mignon
Mobile : +33 6 10 17 54 84
Mail : laurent.mignon@lauma-communication.com
Twitter : @laumacom