

2016-2017

**THÈSE**  
pour le  
**DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE**  
**Qualification en Médecine Générale**

**PARTAGE D'UNE RECHERCHE FAITE SUR INTERNET  
PAR LE MÉDECIN GÉNÉRALISTE  
PENDANT LA CONSULTATION :**  
**LE VÉCU DES PATIENTS.**

**STOPIN Mélissa**

Née le 29 Juillet 1988 à Montluçon (03)

**Sous la direction de M. MARAIS Patrick**

Membres du jury

Monsieur le Professeur CONNAN Laurent	Président
Monsieur le Docteur MARAIS Patrick	Directeur
Madame le Professeur BARON-HAURY Céline	Membre
Monsieur le Professeur URBAN Thierry	Membre

Soutenue publiquement le :  
31 Aout 2017





# ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) .....STOPIN Mélissa.....  
déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une  
partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet,  
constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.  
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées  
pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant(e) le 23/03/2017

# LISTE DES ENSEIGNANTS DE L'UFR SANTÉ D'ANGERS

**Directeur de l'UFR** : Pr Isabelle RICHARD

**Directeur adjoint de l'UFR et directeur du département de pharmacie** : Pr Frédéric LAGARCE

**Directeur du département de médecine** : Pr Nicolas LEROLLE

## PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS

ABRAHAM Pierre	Physiologie	Médecine
ASFAR Pierre	Réanimation	Médecine
AUBE Christophe	Radiologie et imagerie médicale	Médecine
AUDRAN Maurice	Rhumatologie	Médecine
AZZOUZI Abdel Rahmène	Urologie	Médecine
BARON-HAURY Céline	Médecine générale	Médecine
BARTHELAIX Annick	Biologie cellulaire	Médecine
BATAILLE François-Régis	Hématologie ; transfusion	Médecine
BAUFRETON Christophe	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire	Médecine
BEAUCHET Olivier	Gériatrie et biologie du vieillissement	Médecine
BENOIT Jean-Pierre	Pharmacotechnie	Pharmacie
BEYDON Laurent	Anesthésiologie-réanimation	Médecine
BIZOT Pascal	Chirurgie orthopédique et traumatologique	Médecine
BONNEAU Dominique	Génétique	Médecine
BOUCHARA Jean-Philippe	Parasitologie et mycologie	Médecine
BRIET Marie	Pharmacologie	Médecine
CAILLIEZ Eric	Médecine générale	Médecine
CALES Paul	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
CAMPONE Mario	Cancérologie ; radiothérapie	Médecine
CAROLI-BOSC François-Xavier	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
CHABASSE Dominique	Parasitologie et mycologie	Médecine
CHAPPARD Daniel	Cytologie et histologie	Médecine
CONNAN Laurent	Médecine générale	Médecine
COUTANT Régis	Pédiatrie	Médecine
COUTURIER Olivier	Biophysique et médecine nucléaire	Médecine
CUSTAUD Marc-Antoine	Physiologie	Médecine
DARSONVAL Vincent	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	Médecine
DE BRUX Jean-Louis	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire	Médecine
DESCAMPS Philippe	Gynécologie-obstétrique	Médecine
DIQUET Bertrand	Pharmacologie	Médecine
DUVAL Olivier	Chimie thérapeutique	Pharmacie
DUVERGER Philippe	Pédopsychiatrie	Médecine
ENON Bernard	Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire	Médecine
EVEILLARD Mathieu	Bactériologie-virologie	Pharmacie
FANELLO Serge	Épidémiologie ; économie de la santé et prévention	Médecine
FAURE Sébastien	Pharmacologie physiologie	Pharmacie
FOURNIER Henri-Dominique	Anatomie	Médecine
FURBER Alain	Cardiologie	Médecine
GAGNADOUX Frédéric	Pneumologie	Médecine

GARNIER François	Médecine générale	Médecine
GARRE Jean-Bernard	Psychiatrie d'adultes	Médecine
GOHIER Bénédicte	Psychiatrie d'adultes	Médecine
GRANRY Jean-Claude	Anesthésiologie-réanimation	Médecine
GUARDIOLA Philippe	Hématologie ; transfusion	Médecine
GUILET David	Chimie analytique	Pharmacie
HAMY Antoine	Chirurgie générale	Médecine
HUEZ Jean-François	Médecine générale	Médecine
HUNAUT-BERGER Mathilde	Hématologie ; transfusion	Médecine
IFRAH Norbert	Hématologie ; transfusion	Médecine
JARDEL Alain	Physiologie	Pharmacie
JEANNIN Pascale	Immunologie	Médecine
JOLY-GUILLOU Marie-Laure	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
LACCOURREYE Laurent	Oto-rhino-laryngologie	Médecine
LAGARCE Frédéric	Biopharmacie	Pharmacie
LARCHER Gérald	Biochimie et biologie moléculaires	Pharmacie
LASOCKI Sigismond	Anesthésiologie-réanimation	Médecine
LAUMONIER Frédéric	Chirurgie infantile	Médecine
LEFTHERIOTIS Georges	Physiologie	Médecine
LEGRAND Erick	Rhumatologie	Médecine
LERMITE Emilie	Chirurgie générale	Médecine
LEROLLE Nicolas	Réanimation	Médecine
LUNEL-FABIANI Françoise	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
MARCHAIS Véronique	Bactériologie-virologie	Pharmacie
MARTIN Ludovic	Dermato-vénéréologie	Médecine
MENEI Philippe	Neurochirurgie	Médecine
MERCAT Alain	Réanimation	Médecine
MERCIER Philippe	Anatomie	Médecine
MILEA Dan	Ophtalmologie	Médecine
PAPON Nicolas	Parasitologie mycologie	Pharmacie
PASSIRANI Catherine	Chimie générale	Pharmacie
PELLIER Isabelle	Pédiatrie	Médecine
PICHARD Eric	Maladies infectieuses ; maladies tropicales	Médecine
PICQUET Jean	Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire	Médecine
PODEVIN Guillaume	Chirurgie infantile	Médecine
PROCACCIO Vincent	Génétique	Médecine
PRUNIER Fabrice	Cardiologie	Médecine
REYNIER Pascal	Biochimie et biologie moléculaire	Médecine
RICHARD Isabelle	Médecine physique et de réadaptation	Médecine
RICHOMME Pascal	Pharmacognosie	Pharmacie
RODIEN Patrice	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques	Médecine
ROHMER Vincent	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques	Médecine
ROQUELAURE Yves	Médecine et santé au travail	Médecine
ROUGE-MAILLART Clotilde	Médecine légale et droit de la santé	Médecine
ROUSSEAU Audrey	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine
ROUSSEAU Pascal	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	Médecine
ROUSSELET M.-Christine	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine
ROY Pierre-Marie	Thérapeutique ; médecine d'urgence	Médecine
SAINT-ANDRE Jean-Paul	Anatomie et cytologie pathologiques	Médecine

SAULNIER Patrick	Biophysique pharmaceutique et biostatistique	Pharmacie
SENTILHES Loïc	Gynécologie-obstétrique	Médecine
SERAPHIN Denis	Chimie organique	Pharmacie
SUBRA Jean-François	Néphrologie	Médecine
UGO Valérie	Hématologie ; transfusion	Médecine
URBAN Thierry	Pneumologie	Médecine
VENIER Marie-Claire	Pharmacotechnie	Pharmacie
VERNY Christophe	Neurologie	Médecine
WILLOTEAUX Serge	Radiologie et imagerie médicale	Médecine
ZAHAR Jean-Ralph	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
ZANDECKI Marc	Hématologie ; transfusion	Médecine

#### MAÎTRES DE CONFÉRENCES

ANNAIX Véronique	Biochimie et biologie moléculaires	Pharmacie
ANNWEILER Cédric	Gériatrie et biologie du vieillissement	Médecine
AUGUSTO Jean-François	Néphrologie	Médecine
BAGLIN Isabelle	Pharmaco-chimie	Pharmacie
BASTIAT Guillaume	Biophysique et biostatistique	Pharmacie
BEAUVILLAIN Céline	Immunologie	Médecine
BELIZNA Cristina	Médecine interne	Médecine
BELLANGER William	Médecine générale	Médecine
BENOIT Jacqueline	Pharmacologie et pharmacocinétique	Pharmacie
BIGOT Pierre	Urologie	Médecine
BLANCHET Odile	Hématologie ; transfusion	Médecine
BOISARD Séverine	Chimie analytique	Pharmacie
BOURSIER Jérôme	Gastroentérologie ; hépatologie	Médecine
CAPITAIN Olivier	Cancérologie ; radiothérapie	Médecine
CASSEREAU Julien	Neurologie	Médecine
CHEVAILLER Alain	Immunologie	Médecine
CHEVALIER Sylvie	Biologie cellulaire	Médecine
CLERE Nicolas	Pharmacologie	Pharmacie
CRONIER Patrick	Chirurgie orthopédique et traumatologique	Médecine
DE CASABIANCA Catherine	Médecine générale	Médecine
DERBRE Séverine	Pharmacognosie	Pharmacie
DESHAYES Caroline	Bactériologie virologie	Pharmacie
DINOMAS Mickaël	Médecine physique et de réadaptation	Médecine
DUCANCELLE Alexandra	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
FERRE Marc	Biologie moléculaire	Médecine
FLEURY Maxime	Immunologie	Pharmacie
FORTRAT Jacques-Olivier	Physiologie	Médecine
HELESBEUX Jean-Jacques	Chimie organique	Pharmacie
HINDRE François	Biophysique	Médecine
JEANGUILLAUME Christian	Biophysique et médecine nucléaire	Médecine
JOUSSET-THULLIER Nathalie	Médecine légale et droit de la santé	Médecine
KEMPF Marie	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière	Médecine
LACOEUILLE Franck	Biophysique et médecine nucléaire	Médecine
LANDREAU Anne	Botanique	Pharmacie

LE RAY-RICHOMME Anne-Marie	Valorisation des substances naturelles	Pharmacie
LEPELTIER Elise	Chimie générale Nanovectorisation	Pharmacie
LETOURNEL Franck	Biologie cellulaire	Médecine
LIBOUBAN Hélène	Histologie	Médecine
MALLET Sabine	Chimie Analytique et bromatologie	Pharmacie
MAROT Agnès	Parasitologie et mycologie médicale	Pharmacie
MAY-PANLOUP Pascale	Biologie et médecine du développement et de la reproduction	Médecine
MESLIER Nicole	Physiologie	Médecine
MOUILLIE Jean-Marc	Philosophie	Médecine
NAIL BILLAUD Sandrine	Immunologie	Pharmacie
PAPON Xavier	Anatomie	Médecine
PASCO-PAPON Anne	Radiologie et imagerie médicale	Médecine
PECH Brigitte	Pharmacotechnie	Pharmacie
PENCHAUD Anne-Laurence	Sociologie	Médecine
PETIT Audrey	Médecine et santé au travail	Médecine
PIHET Marc	Parasitologie et mycologie	Médecine
PRUNIER Delphine	Biochimie et biologie moléculaire	Médecine
RIOU Jérémie	Biostatistique	Pharmacie
ROGER Emilie	Pharmacotechnie	Pharmacie
SCHINKOWITZ Andréas	Pharmacognosie	Pharmacie
SIMARD Gilles	Biochimie et biologie moléculaire	Médecine
TANGUY-SCHMIDT Aline	Hématologie ; transfusion	Médecine
TRICAUD Anne	Biologie cellulaire	Pharmacie
TURCANT Alain	Pharmacologie	Médecine
<u>AUTRES ENSEIGNANTS</u>		
AMIARD Stéphane	Informatique	Médecine
AUTRET Erwan	Anglais	Médecine
BRUNOIS-DEBU Isabelle	Anglais	Pharmacie
CAVAILLON Pascal	Pharmacie Industrielle	Pharmacie
CHIKH Yamina	Économie-Gestion	Médecine
FISBACH Martine	Anglais	Médecine
LAFFILHE Jean-Louis	Officine	Pharmacie
LETERTRE Elisabeth	Coordination ingénierie de formation	Médecine
O'SULLIVAN Kayleigh	Anglais	Médecine

# REMERCIEMENTS

À Monsieur le Docteur MARAIS qui a dirigé ce travail. J'ai été ravie de travailler avec un médecin humaniste et positif. Merci pour votre aide, votre patience et vos conseils pleins de bon sens.

Aux membres du jury :

Monsieur le Professeur CONNAN, merci pour l'intérêt que vous avez porté à ce travail, dès les cours de Module B. Je suis honorée par votre présidence de ce jury. Veuillez croire en ma sincère reconnaissance.

Madame le Professeur BARON-HAURY, merci d'avoir accepté de faire partie de ce jury et pour l'intérêt que vous portez sur ce sujet. Soyez assurée de ma sincère reconnaissance.

Monsieur le Professeur URBAN, je vous remercie d'avoir accepté de participer à ce jury de thèse.  
Veuillez trouver ici l'expression de ma gratitude et de ma reconnaissance.

Merci à mes mentors qui s'ignorent : Docteur Michèle LAIZET, Docteur Luc FIERFOL et Docteur Didier SABOUREAULT ; mon trio de stage « Prat ».

Mais aussi : le Docteur Yves CAUVIN, le Docteur Damien SAUBESTRE, Mme ADRIEN, Mme BERA et bien d'autres...

À tous les patients et médecins qui ont accepté de participer à ce travail.



# REMERCIEMENTS

À ma famille : mère, père, grands parents et sœur : ça y-est, c'est fini !

Merci pour votre soutien inconditionnel, de l'impression des cours de P1 aux colis de victuailles.

Merci pour le réconfort lors des moments de doute et les rigolades des histoires improbables qu'offre cette profession.

Merci pour vos efforts de relecture.

À Thérèse ;

Ton cri de joie dans le haut parleur du téléphone ce fameux 21 juin 2007 (jour des résultats du concours) résonne encore dans ma tête et me rappelle ce dont je suis capable.

Et à mon « Tonton Nicolas » aussi !

*Petite dédicace pour Lætitia ;*

Au moment où je finis, tu prends le relais. Fais-toi confiance, ce n'est que pour ton bonheur. Je ne doute à aucun moment de ta réussite.

# REMERCIEMENTS

À Nicolas et à la famille CHARPENTIER :

Merci pour votre patience, votre soutien et votre adaptation aux aléas de ces longues études que vous n'aviez pas prévu de vivre !

Toutes vos attentions à mon égard m'ont apportée autant de force et de motivation sur ce long chemin.

C'est un plaisir pour moi de vous faire découvrir ce monde dont vous ne connaissiez que la face visible.

Maintenant, c'est pour le meilleur !

À la famille SERRÉ et au petit havre de paix de Mersantes :

Difficile de trouver les mots pour vous transmettre mon amitié et mes profonds remerciements pour ce que vous avez pu m'apporter.

À mes amis de toujours : Mathias et Benjamin, leurs compagnes et leurs petits bouts : Noan, Lenzo et Aëla.

Je ne t'oublie pas Adeline, merci à toi également.

Merci aux Parents CAZAC qui ont participé à mon éveil culturel enfant et ado ...et ça n'a pas dû toujours être simple!

À mes amis des premiers bancs de la Faculté de Tours:

Lise et Céline... le trio de choc !

Et puis les mecs : Simon, Maxime et Clément B.

À mes amies du premier stage Lavallois : Pauline, Marine et Hélène.

Merci d'avoir adouci cet Internat !

À ceux du dernier stage de Saint Barthélémy : Gauthier, Manon, Mathilde, Candice, Marc et Naomi. Nous avons tous progressés ensemble sur ces 6 mois, c'était chouette.

Enfin, à mon eL!Team et plus particulièrement : Cheuveulu, DuconD, Llondon, KMA et Socio; sans vous pour me faire changer de monde, je n'y serais pas arrivée.

## Liste des abréviations

[illegible]

# Table des matières

<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS</b>	<b>11</b>
<b>RÉSUMÉ :</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCTION :</b>	<b>15</b>
<b>MATÉRIELS ET MÉTHODES :</b>	<b>17</b>
<b>RÉSULTATS :</b>	<b>18</b>
<b>I) CARACTÉRISTIQUES DES PATIENTS :</b>	<b>18</b>
<b>II) CARACTÉRISTIQUES DES ENTRETIENS :</b>	<b>19</b>
<b>III) THÉMATIQUES :</b>	<b>20</b>
➤ 1) Les objectifs du médecin quant à la recherche sur Internet :	20
➤ 2) Représentations des patients sur l'information de santé trouvée sur Internet :	21
- La fiabilité :	21
- La temporalité :	22
- L'accessibilité :	22
➤ 3) L'émergence et l'intégration d'un nouvel outil en consultation :	22
- Le médium Internet versus les autres médias.	22
- Un cadre pour l'utilisation d'Internet :	23
- Acceptation de l'utilisation d'Internet en consultation :	24
➤ 4) Les ressentis lors du partage de l'information	25
- Sur la qualité de l'échange :	25
- Sur la confiance :	26
- Sur l'autorité du médecin :	27
- La réassurance:	27
➤ 5) L'évaluation du médecin par son patient:	28
- Sur son savoir médical :	28
- Sur sa capacité de recherche sur Internet :	29
- Sur ses valeurs morales et éthiques :	29
➤ 6) Une hiérarchisation des différents rôles du médecin.	30
- Le soignant avant tout :	30
- Le pédagogue :	30
- Un professionnel à jour :	30
- Le temps du médecin :	30
➤ 7) Effets de l'utilisation pour l'autonomie du patient :	31

➤ 8) Les hypothèses des patients pour une bonne utilisation d'Internet en consultation:	32
- Plus adaptée pour certains types de patients :	32
- Nouvelles idées pour le cadre :	32
- Un outil obligatoire ?	32
<b>DISCUSSION</b>	<b>34</b>
<b>I) PRINCIPAUX RÉSULTATS :</b>	<b>34</b>
<b>II) FORCES ET LIMITES DE L'ÉTUDE:</b>	<b>35</b>
- Le recrutement	35
- Le guide d'entretien	36
- Les entretiens :	36
- Les résultats :	36
<b>III) IMPACTS SUR LA RELATION</b>	<b>37</b>
- L'essoufflement du modèle « paternaliste »	37
- Vers des échanges avec un patient informé et actif :	38
- Les rôles du médecin généraliste :	40
<b>IV) PISTES POUR UNE BONNE INTÉGRATION DE L'OUTIL INTERNET DANS LE TEMPS DE LA CONSULTATION MÉDICALE.</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>43</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXES :</b>	<b>46</b>
<b>AVIS DU COMITÉ D'ÉTHIQUE :</b>	<b>46</b>
➤ Affiche de recrutement :	46
➤ Lettre d'information :	47
➤ Formulaire de consentement :	48
➤ Guide d'entretien :	49
➤ Verbatim :	51

## RÉSUMÉ :

### PARTAGE D'UNE RECHERCHE FAITE SUR INTERNET PAR LE MÉDECIN GÉNÉRALISTE PENDANT LA CONSULTATION : LE VÉCU DES PATIENTS.

La consultation médicale s'oriente progressivement d'une rencontre asymétrique vers une rencontre entre deux individus informés. Plusieurs études analysent l'impact d'Internet sur la relation médecin-patient mais peu sont centrées sur l'utilisation d'Internet pendant la consultation.

Quelle est l'influence de cette utilisation sur la relation médecin-patient?

Cette étude qualitative a exploré, par entretiens semi-dirigés enregistrés entre juin et octobre 2016 dans le Maine-et-Loire, le vécu de 14 patients, recrutés en variation maximale, concernant une consultation au cours de laquelle une recherche sur Internet a été effectuée avec le médecin.

L'analyse déductive a mis en évidence une amélioration de la qualité de l'échange avec le médecin conduisant à un sentiment de réassurance du patient. Ceci via une modification de la confiance du patient envers son médecin. Cette confiance n'est pas diminuée mais elle se retrouve déplacée dans les nouvelles attentes du patient : celle d'un discours plus libre. Un sentiment de fiabilité pour l'information reçue apparaît alors face à ce médecin qui s'informe en temps réel. Grâce à ce discours plus détendu, plus proche et plus ouvert, l'adhésion et la participation du patient à ses soins sont renforcées.

A travers cette utilisation d'Internet, l'autorité du médecin est dans la plupart des cas inchangée ; mais il est évalué sur son savoir et ses valeurs éthiques. Enfin, ses rôles ont été hiérarchisés : il doit rester un soignant avant tout.

L'évolution d'un patient passif vers un patient actif qui s'informe seul sur Internet va de pair avec l'obligation du médecin de l'informer sur sa situation et ses choix possibles. La relation médicale s'oriente désormais vers un partenariat où les décisions sont prises ensemble, par le patient et son médecin. Le partage pendant la consultation d'informations issues d'Internet ne semble plus chronophage surtout face à la nécessité de ce nouveau mode de dialogue. Si l'utilisation d'Internet pendant la consultation est bien cadrée, le médecin devient alors, en plus d'un soignant, un « guide » et permet ainsi une meilleure autonomie du patient.

MOTS CLEF :      -Relation Médecin-Patient      -Internet      -Consultation

## **INTRODUCTION :**

Internet est un outil dont l'utilisation s'est diversifiée dans le champ de la médecine. Perçu par les médecins comme une immense bibliothèque, il leur permet aussi de communiquer avec des confrères, voire avec des patients et de réaliser certaines tâches administratives (1).

Selon une enquête IPSOS de 2010, Internet est la 2ème source d'informations médicales pour le patient après son médecin (2).

Dans une revue de littérature sur le patient internaute publiée par l'HAS en 2007; il apparaît qu'environ 1 patient consultant sur 5 a recherché de l'information en santé sur Internet (3). Les buts de cette recherche sont variés : préparation pour mieux comprendre ce que va dire le médecin, pour pouvoir discuter du traitement avec lui ou poser de meilleures questions (4). Le patient a besoin de parler de cette information car il a besoin d'aide pour l'interpréter (5).

Dans *Sociologie de la maladie et de la médecine*, les auteurs concluent que « les formes de la relation médecin-patient vont de la domination active du médecin sur un patient passif à diverses formes de négociation entre deux partenaires ayant chacun son point de vue à faire valoir et disposant de ressources pour cela » (6).

La consultation médicale est passée d'une rencontre asymétrique à une rencontre entre deux individus informés, de plus en plus via Internet.

De nombreuses études analysent l'impact d'Internet sur la relation patient-médecin ; dans sa thèse de 2007, F. GONOD évoque la possibilité que cette relation soit améliorée (7). Elle conclut sur le fait que le patient pourrait être un « catalyseur », déclenchant de nouveaux comportements chez les médecins.

Beaucoup de médecins sont gênés par l'utilisation que les patients font d'Internet et l'expriment : « sentiment d'être dépassés » « contestation de leur diagnostic ou de leur autorité » (8).

Certains patients préfèrent « vérifier » sur Internet afin de ne pas mettre en danger la relation patient-médecin asymétrique traditionnelle. On assiste à une sorte de « paternalisme inversé » développé par le patient (9).

Quelques médecins proposent à leurs patients des sites intéressants pour une problématique. Cette démarche serait, encore, assez rare (10).

Enfin, il se trouve que l'utilisation d'Internet pendant la consultation, ensemble (médecin et patient), est un élément peu étudié.

On note néanmoins que « 56 % des médecins utilisent Internet pendant la consultation » dans le but de trouver des informations pour leurs patients (8), (11).

Une étude qualitative de 2009 définit le cadre théorique du concept de Web triangulation (WT) soit le rapport entre le médecin, le patient et Internet (12).

Il apparaît que « l'impact de la présence d'Internet dans la relation entre le patient et le médecin ne peut donc pas se réduire à l'alternative perturbation-valorisation »(10). La relation devient plus complexe avec ce « tiers nébuleux » et ses effets sont très différents et imprévisibles selon les cas (10).

Quelle est l'influence de cette utilisation d'Internet **pendant** la consultation sur la relation médecin-patient ?

L'objectif de cette étude qualitative est d'explorer le vécu des patients quant au partage de cette information trouvée sur Internet par le médecin au cours de la consultation. L'objectif secondaire serait de développer des critères d'une bonne utilisation d'Internet en consultation.



## **MATÉRIELS ET MÉTHODES :**

La méthode qualitative s'est imposée devant la volonté de recueillir le vécu du patient. Il a été choisi de réaliser des entretiens individuels, semi-dirigés.

Le recrutement des patients voulu en échantillonnage en variation maximale fut délicat à organiser :

Le premier temps consistait à recruter des médecins « internautes ». Un questionnaire a été envoyé par e-mail via le secrétariat du DMG à tous les MSU de Maine-et-Loire.

Le recrutement même des patients, s'est ensuite déroulé de deux façons :

-façon «spontanée» : Le médecin participant informait ses patients à l'aide d'une affiche dans sa salle d'attente, leur proposant de contacter directement l'investigateur.

-façon «sélective» : Le médecin recrutait directement un patient, à l'issue d'une consultation où il avait utilisé Internet. Avec l'accord du patient, le médecin envoyait ses coordonnées à l'investigateur. Ce dernier contactait le patient recruté en vue d'un entretien.

Le médecin participant pouvait choisir d'utiliser une des deux façons de recruter ou les deux façons en même temps.

Le guide d'entretien a été élaboré sur le plan méthodologique après lecture de « L'entretien » d'Alain Blanchet et Anne Gotman et du guide « Initiation à la recherche » de Paul Frappé. Les lectures bibliographiques ont permis de dégager les thèmes à explorer.

Les entretiens étaient enregistrés puis anonymisés après recueil écrit du consentement de l'interviewé. Ils ont été retranscrits intégralement par écrit puis analysés avec une grille de type déductif et par triangulation avec le directeur de thèse.

L'avis du comité d'éthique a été favorable au projet lors de la sous-commission d'éthique du 11 mai 2016.

## RÉSULTATS :

### I) Caractéristiques des patients :

14 entretiens ont été réalisés entre le 09 Juin 2016 et le 04 Octobre 2016.

11 patients ont été recrutés via 4 médecins ayant répondu au questionnaire.

Les 3 autres patients ont été recrutés par sollicitation directe sur le lieu de stage de l'investigateur (n=1), via une collègue remplaçante sollicitée directement (n=1) et lors d'une rencontre pendant un covoiturage de l'investigateur (n=1).

Aucun patient ne s'est manifesté à la suite des affichages dans les salles d'attente.

Tous les patients avaient accès à Internet au domicile. Les autres caractéristiques sont détaillées dans le tableau 1.

Tableau 1 : Échantillonnage des patients.

Patient	Age	Sexe	Niveau d'études	Fréquence de consultation sur Internet	Jugement sur l'état de santé	Méthode de recrutement
<b>N°1</b>	32	F	Licence Professionnelle	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°2</b>	60	H	CAP	4-5h hebdomadaire	Limité sur le plan fonctionnel	Médecin du questionnaire.
<b>N°3</b>	42	F	Baccalauréat	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°4</b>	29	F	Master	Quotidienne	Bon	Médecin recruté personnellement
<b>N°5</b>	27	F	Doctorat	Quotidienne	Sensible	Via une rencontre aléatoire (Covoiturage)
<b>N°6</b>	12	F	5ème (collège)	Occasionnelle	Bon	Médecin du questionnaire.
<b>N°7</b>	47	F	BTS	Occasionnelle	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°8</b>	51	H	CAP	Ponctuelle	Inquiétant	Médecin du questionnaire
<b>N°9</b>	50	F	Master 2	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°10</b>	19	H	Bac Technologique	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°11</b>	17	H	Bac Pro (en cours)	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°12</b>	36	H	Brevet Professionnel	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°13</b>	30	F	Infirmière	Quotidienne	Bon	Médecin du questionnaire
<b>N°14</b>	27	F	Infirmière	Quotidienne	Bon	Recrutement sur le terrain de stage.

## II) Caractéristiques des entretiens :

Tableau 2 : Caractéristiques des entretiens :

Entretiens :	Durée (en minutes)	Lieu
<b>N°1</b>	9	Domicile du patient
<b>N°2</b>	23	Domicile du patient
<b>N°3</b>	18	Domicile du patient
<b>N°4</b>	17	Domicile du patient
<b>N°5</b>	16	Lieu de travail du patient
<b>N°6</b>	6	Domicile du patient
<b>N°7</b>	10	Domicile du patient
<b>N°8</b>	12	Domicile du patient
<b>N°9</b>	15	Domicile du patient
<b>N°10</b>	8	Domicile du patient
<b>N°11</b>	8	Domicile du patient
<b>N°12</b>	11	Domicile du patient
<b>N°13</b>	8	Domicile du patient
<b>N°14</b>	9	Lieu de travail du patient

Concernant les motifs des consultations abordés par les patients ; 3 ont questionné les traitements possibles pendant la grossesse ; une famille de 4 patients a consulté pour des piqûres de tique et une famille de 2 patients pour une suspicion de gale. Les autres motifs étaient l'entrée dans un diabète, la surveillance biologique d'une dyslipidémie, le résultat d'une coproculture, une douleur de jambe et des vertiges.

### III) Thématiques :

#### 1) Les objectifs du médecin quant à la recherche sur Internet :

Les patients ont vu des nuances à l'objectif principal qui était la communication d'une information.

Pour certains patients, cette recherche était un complément d'information :

*« pendant qu'il nous expliquait (...) la maladie de Lyme et ce qu'il fallait faire il était en même temps sur Internet pour rechercher des informations complémentaires » (E11)*

Cette information avait parfois pour but de vérifier ou justifier ce que le médecin venait de dire :

*« On a été vérifier ensemble que je pouvais bien continuer à prendre le médicament. » (E1)*

Cela pouvait aussi départager les avis différents entre le médecin et le patient :

*« ...moi je pensais que (mon médecin) ne voulait pas me donner d'antibiotiques, (...) quand j'ai vu qu'il étayait la raison par rapport à ce qu'on a lu sur Internet ; j'ai compris que ce n'était pas le manque d'envie de donner mais que y'avait pas forcément besoin. » (E3)*

Certains d'entre eux ont jugé le format de l'information comme particulièrement adapté et démonstratif. Par exemple, lorsqu'il s'agissait d'iconographie ou de vidéo :

*« On n'est pas médecin, on entend d'un côté, on entend de l'autre, et de visualiser les éléments ; c'est très parlant. » (E7)*

Pour le patient N°8, l'objectif de son médecin en utilisant Internet était de marquer son esprit : *« Je pense que son but c'était aussi de marquer le coup quoi »* ; pour le N°11 *« c'est plus pour rassurer le patient »*.

Enfin, certains patients ont pensé que le médecin se renseignait lui-même pendant cette recherche ou remettait à jour une information qu'il avait oubliée :

*« Avec tout ce qu'il a en tête je pense qu'on peut les oublier assez facilement.*

*-Ça lui permettait de « revoir » aussi ?*

*-Oui pour lui aussi c'était important pour ça » (E13)*

## 2) Représentations des patients sur l'information de santé trouvée sur Internet :

Les avis étaient très divergents concernant l'information trouvée sur Internet, les patients ont pu relater ici des événements qui se sont déroulés en dehors de la consultation médicale :

### **- La fiabilité :**

Certains patients ont trouvé qu'Internet permettait l'accès à des informations fiables :

*« c'est vrai que...Internet là dessus ils sont (... ) bien ouverts pour faire comprendre les choses. La réalité, la réalité surtout (...) » (E8)*

Pour d'autres la grande variabilité des contenus disponibles était trop perturbante :

*« je pense que y'a tout et le reste sur Internet (...) et que l'on peut se faire très peur en allant voir certains sites » (E7)*

Quelques patients nuancèrent leurs propos :

*« sur Internet (...) faut se méfier de tout ! Peut y avoir (...) du vrai comme du moins vrai ! » (E2)*

### - La temporalité :

Il est apparu pour les patients que la temporalité intervenait dans l'accès à cette information. Elle était immédiatement disponible, récente et mise à jour.

*« Internet c'est quelque chose qui est mis à jour régulièrement » « vraiment à l'instant T le plus à jour possible » (E1)*

*« Donc là y'a juste à taper et il y a tout de suite ce qu'il faut » (E11)*

### - L'accessibilité :

Mais si cette *«ressource d'information qui est non négligeable » (E5)* paraissait facile d'accès, certains ont déjà éprouvé des difficultés :

*« En fait je navigue sur pleins de sites et je n'arrive pas à trouver les informations. » (E4)*

et parfois même ils n'ont pas été en capacité d'y accéder : *« Parce que moi je ne touche pas trop à ça ! » (E2).*

## 3) L'émergence et l'intégration d'un nouvel outil en consultation :

Pour la patiente N°3, cette expérience était une première fois et elle en a été surprise :

*« ça m'a un peu surprise sur le coup »*

Pour d'autres, sans être une généralité, l'effet de surprise était passé :

*« c'était pas la première fois en fait qu'elle faisait des recherches comme ça » (E1)*

### - Le médium Internet versus les autres médias.

Internet a pu être perçu comme un outil de recherche comme un autre, faisant suite aux autres supports déjà utilisés :

*« Mais après bon c'est un outil de recherche comme un autre pour moi, (...) c'est comme si elle regardait un bouquin ou dictionnaire ou n'importe quoi, une encyclopédie. » (E5)*

*« Avant, elle regardait pas mal, elle avait un gros Vidal et puis elle l'a remplacé petit à petit pour plus utiliser l'ordinateur donc voilà. » (E14)*

La question d'un « Internet médical », réservé au médecin, s'est aussi posée :

*« Je ne sais pas si c'est un site « spécial médecin » ou quelque chose auquel on a tous accès » (E5)*

*« Il faudrait que ça soit une base de registres qui ne soit accessible qu'aux médecins pour ne permettre qu'aux médecins d'avoir une base sur laquelle s'appuyer et à montrer au patient mais que le patient ne puisse pas y aller de lui-même. » (E12)*

### - Un cadre pour l'utilisation d'Internet :

La notion d'un cadre pour l'utilisation d'Internet a émergé dans les discours.

Sa présence a été exprimée comme un élément important :

*« ça ne m'a absolument pas dérangé à partir du moment où ... » et « on a cet outil qui est là, (...) autant l'utiliser ça serait dommage de s'en priver mais il faut que ça soit bien cadré » (E4)*

Ce cadre faisait intervenir plusieurs notions :

- La fiabilité de la source de l'information fut évoquée plusieurs fois :

*« à partir du moment où on s'assure de la fiabilité des sites, des sources » (E4)*

- Le respect de l'interrogatoire et de l'examen clinique :

*« ça n'empêchera pas que je souhaite quand même (...) qu'il y ait auscultation » (E3)*

- Un moment précis pour la recherche : après que le médecin ait émis ses hypothèses ou donné ses explications :

*« faut d'abord que le praticien donne le diagnostic et ensuite vienne montrer par la base de données qu'il a fait le bon diagnostic. »*

- Une utilisation adaptée au motif de la consultation et non systématique :

*« bah ça dépend vraiment de quoi ; pour les petits bobos « courants » , je suis pas sûre que ça apporte quelque chose en plus. » (E7)*

- Enfin, une utilisation qui devait être rapide :

*« si c'est pendant un quart d'heure, en train de chercher l'information, y'a plus de ... » (E5)*

### - Acceptation de l'utilisation d'Internet en consultation :

A partir de ce cadre, les patients interrogés ont globalement accepté cet outil contemporain, moderne et habituel :

*« Utilisant moi même les ordinateurs dans mon travail à longueur de journée ! (...) je trouve que dans l'entretien médical, ça se place bien. » (E7)*

*«Parce que bon on est tous habitués maintenant à aller chercher l'information directement sur Internet donc euh... » (E11)*

Cette intégration passait par la place de l'écran. Pour certains patients, cela a pu apporter un confort et un changement dans la dynamique de la consultation :

*« bon sur écran moi ça me paraissait très très bien, j'ai apprécié. » (E2)*

*« je l'ai vu tourner son écran avec Internet j'ai dit « ouwouuuuh ! » qu'est-ce qu'il fait ?! » (E3)*

*« je trouve que c'est plus interactif l'écran. » (E14)*

Pour d'autres, l'écran pouvait être assimilé à un « mur » et cette séparation était moins acceptée :

*« bah voilà être derrière un écran c'est pas toujours non plus...(...) Moi j'ai besoin de communiquer avec le médecin. » (E4)*

Ceci rendait le plus souvent le partage de l'écran nécessaire :

*« Je trouve ça (...) normal qu'elle nous montre plutôt que de garder (...) son écran de son côté. » (E6)*



Une exception sur l'échantillonnage ; la patiente N°9 a avoué préférer ne pas regarder l'écran. Elle a aussi admis une déception face à l'utilisation d'Internet pendant la consultation : *« Et là en utilisant Internet je me suis dit : bah mince, moi je peux faire « presque » la même chose. »* (E9)

#### 4) Les ressentis lors du partage de l'information

##### **- Sur la qualité de l'échange :**

Le premier effet était le sentiment d'une meilleure compréhension :

*« Ça aide vraiment à bien comprendre ! »* (E8).

Ce sentiment apprécié était renforcé par l'interactivité et la participation à la recherche :

*« Et puis elle m'a fait participer donc c'est ça que j'ai bien aimé ! J'ai trouvé ça bien ! »* (E13).

L'échange a été vécu comme agréable et détendu pour la patiente N°7, avec l'impression d'avoir eu un lien « *humain* » en plus :

*« ça permet d'échanger et de mettre une sorte de détente dans la relation...dans l'échange qu'on a pu avoir »* et *« je trouve que ça met un lien complémentaire. »*

Dans ce sens aussi, le patient N°10 s'est senti plus proche de son médecin. Et pour certains, le discours était même plus ouvert :

*« C'est plus facile pour poser des questions. Parce que là (on est) sûr de pouvoir avoir une réponse (...) et qu'on (ne nous) dise (pas) « je ne sais pas ». »* (E11)

Alors que la patiente N°5 trouvait que la discussion était mise en difficulté :

*« c'est à dire que de toute manière, la question il va la poser à Internet et je pense que ça facilite pas forcément la conversation. »*

Enfin, pour quelques patients, cela a permis une meilleure adhésion au discours et aux conseils du médecin :

*« Et ça aurait eu des répercussions sur la manière dont vous avez suivi le régime ?*

*-Oui, (...) parce que c'est vrai que je fais quand même beaucoup plus attention à ce que je prends. » (E8)*

### **- Sur la confiance :**

Les patients ayant confiance en leur médecin, accordaient cette confiance à l'information que ce dernier leur donnait. En retour, l'information pouvait aussi renforcer la confiance envers le médecin:

*« J'avais déjà une relation de confiance avec mon médecin mais c'est vrai que ça augmente encore plus cette relation de confiance. Je sais que quand elle a un doute, elle n'hésite pas à vérifier. » (E1)*

La notion du partage renforçait également la confiance, en la rendant réciproque:

*« En tout cas il m'avait bien tourné l'écran pour que je puisse voir les pays et en tout cas la répartition des maladies.*

*-Et là du coup, l'impact sur la confiance?*

*-C'est plus rassurant.*

*-Est-ce qu'il y a le fait que quand lui vous le montre, il vous fait confiance pour vous le montrer ?*

*-Voilà c'est ça !*

*-C'est ça que vous ressentez ?*

*-Ouais exactement ! » (E5)*

Une patiente est restée septique : « *Elle ne fait que retranscrire des informations, (...) j'ai un peu de mal à m'y faire !* » (E9) Pour cette patiente c'était la crédibilité du médecin qui était remise en question .

Mais la plupart du temps, la confiance était inchangée par cette recherche effectuée sur Internet:

« *Moi j'ai toujours fait confiance au médecin donc y'a pas particulièrement de changement.* » (E12)

### - Sur l'autorité du médecin :

Mentionnée à plusieurs reprises, elle intervenait également sur la fiabilité de l'information :

« *je n'aurais pas remis en question en plus ce qu'elle me disait elle ou les informations qu'elle avait pu trouver.* » (E4)

« *C'est le médecin qui me dit ce qu'il faut faire ou ce qu'il ne faut pas faire.* » (E12)

### - La réassurance:

« *... encore une fois c'est rassurant.* » (E1)

« *Donc finalement c'est bien parce que nous, ça nous a rassuré.* » (E3)

« *Je trouve ça beaucoup plus rassurant d'avoir eu cette démarche là.* » (E7 )

Cette notion de « réassurance » a été retrouvée chez près de la moitié des patients interrogés. Cela est même apparu comme un besoin : « *Bah oui, en tant que patiente, j'ai besoin d'être rassurée.* » (E4)

Mais une mise en garde a été émise sur la fragilité de cette réassurance:

« *Bah justement le fait d'aller tout le temps sur Internet comme si on était pas sûr de soi, ou pas sûr du diagnostic (...) je trouve qu'après (...) ça pourrait engendrer un manque de confiance sur la capacité et les connaissances du médecin je trouve.* » (E5)

## 5) L'évaluation du médecin par son patient:

### - Sur son savoir médical :

*« C'est vrai que pour être sincère, au départ je me suis dit « bon si elle a besoin de consulter Internet, c'est peut-être parce qu'il y a une faille ». » (E4)*

Cette recherche sur internet pouvait donc révéler un « défaut » dans le savoir du médecin et les réactions des patients furent variées.

La situation paraissait normale pour certains :

*« J'ai bien compris aussi qu'elle était assez jeune finalement dans le métier donc elle apprend, elle se forme, c'est normal (...) ça me semble tout à fait logique ! » (E4)*

D'autres n'étaient pas à l'aise avec cette situation :

*« Je considère que le médecin que j'ai en face de moi doit tout savoir, ce qui n'est pas du tout le cas (...) Il me montre qu'il ne connaît pas tout, ce qui est une réalité (...) même si (...) ça laisse une petite fêlure dans l'idée que j'avais du médecin, (...) c'est quelque chose que j'accepte. » (E9)*

Et certains ont un peu plus nuancé leurs propos, s'il s'agissait d'une recherche pour un cas grave ou particulier:

*« C'est plus pour le diagnostic primaire où je me dirais c'est un peu bizarre qu'elle ne sache pas ça, après si c'est un cancer très rare, je peux comprendre que.... » (E5)*

Par son savoir, le médecin a la compétence pour faire le tri dans les informations trouvées sur Internet. Cela a été pointé par les patients :

*« moi j'ai pas les compétences pour faire le tri des informations qu'on peut trouver sur Internet. » (E9)*

## - Sur sa capacité de recherche sur Internet :

S'est posée ensuite la question d'une bonne utilisation d'Internet par le médecin, sans déterminer de critères d'évaluation :

*« Les médecins effectivement utilisent ces ressources là à partir du moment où ils savent les utiliser correctement. »(E4)*

*« Je ne sais pas sur quel site ils sont ou quelle technique ils utilisent en particulier ! »(E5)*

## - Sur ses valeurs morales et éthiques :

L'honnêteté du médecin, qui ne cache pas son utilisation d'Internet au patient, a été nommée plusieurs fois:

*« Elle a eu l'honnêteté de le faire devant moi et puis de me le dire. » (E4)*

Sa volonté de bien faire a été reconnue :

*« (Il) va répondre au mieux aux besoins de son patient voilà. » (E1)*

*« On a l'impression, d'ailleurs c'est pas qu'une impression, qu'il veut nous aider, au quotidien quoi. » (E10)*

Ainsi que sa capacité à se remettre en question :

*« Il se remet en question, il est capable d'aller voir d'autres appuis pour pouvoir travailler. » (E13)*

Le fait qu'il prenne son temps a également été apprécié : *« Il prend plus son temps, donc (...) ça permet d'avoir un meilleur ....un lien plus... c'est pas je fais ma consultation, c'est 23 euros, au revoir ! » (E7)*

Le patient N°2 a évoqué l'écoute de son médecin, en précisant qu'elle n'était pas modifiée lorsqu'il recherchait sur Internet.

Enfin, pour les patients qui ont émis un jugement plus général sur leur médecin, celui-ci était toujours positif : *« je trouve déjà que c'est un médecin très compétent. » (E13)*

## 6) Une hiérarchisation des différents rôles du médecin.

### - Le soignant avant tout :

Les patients allaient consulter pour un problème médical, nécessitant un soin :

« *Le médecin c'est là avant tout pour soigner, on va le voir quand on est malade.* » (E12)

### - Le pédagogue :

Le complément d'information apporté par la recherche sur Internet apparaissait comme un « plus » :

« *dans le cadre d'une consultation normale je vais poser une question complémentaire mais je ne vais pas y aller que pour ça.* » (E7)

### - Un professionnel à jour :

Les patients ont reconnu un rôle au médecin, en plus de ceux tenus pendant la consultation, comme étant celui de se tenir à jour des dernières données scientifiques.

« *Le médecin a dû faire comme moi j'imagine en amont; vérifier la fiabilité de ses sources, vérifier la fiabilité des sites.* » (E4)

### - Le temps du médecin :

Cette hiérarchisation était sous tendue par le manque de disponibilité des médecins ressenti par les patients ; il fallait aller à l'essentiel, être efficace:

« *parce que du coup ça va engorger encore plus les médecins ! J pense qu'ils ne sont pas là pour faire que du renseignement ! C'est pas le but hein !* » (E12)

## 7) Effets de l'utilisation pour l'autonomie du patient :

Pour la patiente N°5, cela s'est traduit par le fait de repartir de la consultation avec la référence de l'information fournie par son médecin :

*« du coup je peux aussi être un peu plus autonome par rapport à ça » (E5)*

Pour la patiente N°6, une jeune collégienne, c'était en lien avec le rôle de pédagogue du médecin :

*« Si on ne m'explique pas (...), après je pourrais avoir la même chose et je ne le saurais pas. »*

Pour le patient N°8, il s'est produit un éveil enthousiaste et un réel intérêt aux informations médicales :

*« Ah oui oui, c'est très important (...) Je pense sur n'importe quel sujet, ça peut être cette maladie là comme d'autres maladies, ça peut ouvrir (...) te rendre plus à la réalité des choses. Ah oui oui. » (E8)*

Enfin, le patient N°10 a pris conscience de la possibilité d'un accès plus fréquent à l'information suite à cet encadrement pendant la consultation :

*« Si elle ne l'avait pas fait (= consulter Internet) ça aurait changé quoi ?*

*-Ça m'aurait moins aidé [à trouver un site intéressant, pas un site d'amateurs]...ça nous aurait fait passer à côté du site ou une fois devant ne pas le comprendre exactement.»*

*et « on a l'impression aussi qu'on peut avoir accès à lui tous les jours en quelque sorte avec ça ! ».*

## 8) Les hypothèses des patients pour une bonne utilisation d'Internet en consultation:

En plus du cadre qu'ils ont défini en s'appuyant sur leur vécu, certains patients ont émis des hypothèses pour l'utilisation d'Internet en consultation :

### - Plus adaptée pour certains types de patients :

Pour le couple (E3) et (E12), l'utilisation conviendrait plus à des patients jugés hypocondriaques ou ayant un rapport mitigé avec la médecine ou le corps médical :

*« Pour les gens qui ont tendance à être réticents enfin septiques ou méfiants envers la médecine, je pense ça apporte plus de poids, ça valide les dires du médecin. Je pense que pour certaines personnes ça peut être important. » (E12)*

### - Nouvelles idées pour le cadre :

Du fait de sa surprise lors de la découverte de cette utilisation, la patiente N°3 pensait qu'il faudrait annoncer cette situation: *« Ça serait bien que ça soit noté quelque part : « savez-vous que vous pouvez consulter Internet avec votre médecin? » »* et la patiente N°9 a rejoint cette idée en souhaitant que son médecin la prévienne avant l'utilisation d'Internet : *« Moi je pense que le médecin aurait pu, (...) peut être demander au patient si ça le gêne qu'il utilise Internet. (...) ou expliquer que bah il prend Internet pour avoir confirmation ».*

### - Un outil obligatoire ?

Cette dernière patiente a émis aussi, très tôt dans son entretien, le fait que ce serait au patient de s'adapter à l'utilisation d'Internet en consultation :

*« Je pense que c'est au malade de s'adapter et d'accepter l'idée que le médecin n'a pas tout le savoir, lui aussi se pose des questions ; ce qui est plutôt très bien au contraire. ( ...) Soit le médecin fait la recherche sans nous montrer (et...) fait une sélection d'info avant de nous les redire, soit il (...) nous accompagne pour nous donner les infos (...)*



*Dans les deux cas, j'en reviens à l'idée que c'est au patient de s'adapter et d'évoluer. »*

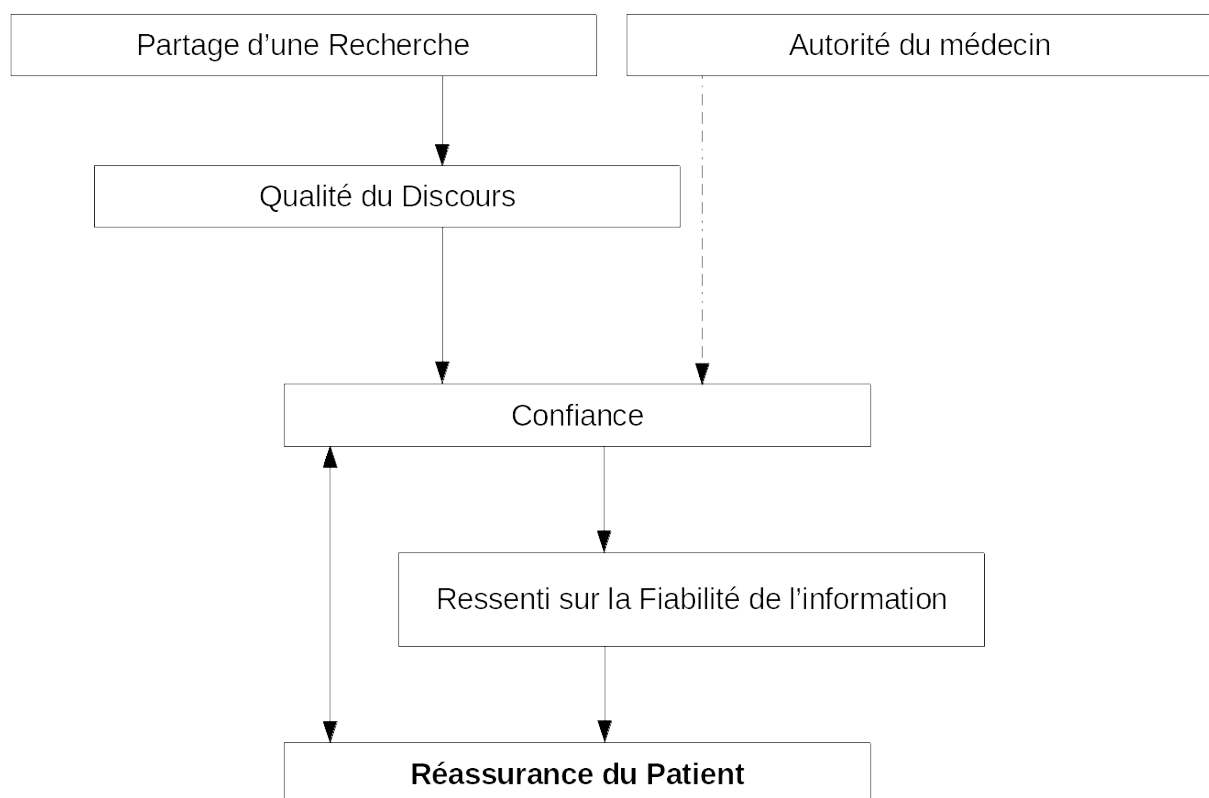
La patiente N°13 posait alors la question d'un avenir où certains médecins utiliseront Internet et d'autres moins : *« si demain tous les médecins utilisent Internet sauf un, on se dira « bah non ; lui il n'est pas bien parce qu'il n'utilise pas Internet » ; alors qu'il n'a pas envie ou il n'en ressent pas le besoin. »*

## DISCUSSION

### **I) Principaux résultats :**

L'analyse du vécu par les patients de l'utilisation d'Internet pendant la consultation a permis de mettre en avant l'amélioration de la qualité du discours et l'émergence d'une réassurance dans la relation médecin-malade. Ceci grâce à un sentiment de fiabilité pour l'information trouvée par le médecin sur Internet.

Cette fiabilité naît de la confiance que le patient a spontanément instauré avec son médecin ; confiance qui est elle-même sous tendue par l'autorité « naturelle » du médecin. Via cette réassurance, l'utilisation d'Internet en consultation peut aussi apporter un renforcement de la confiance. Il peut se créer ainsi un cercle vertueux (Figure 1).



*Figure 1 : Le cercle vertueux de la réassurance du patient.*

Néanmoins, des patients fragilisés face à l'abondance de l'information émettent quelques réserves face à cette utilisation. Ils peuvent remettre en cause la confiance en leur médecin qui « vérifie » sur Internet. Mais cet effet néfaste sur la relation est à contre-balancer avec ceux possibles lorsque le patient consulte seul Internet : sentiment de confusion augmentant l'anxiété, risque d'auto-diagnostic ou d'automédication, crédulité en de faux témoignages (8).

Pour limiter ces possibles effets « néfastes », les patients souhaitent un cadre pour une bonne utilisation d'Internet en consultation. Ce cadre doit s'articuler autour du respect du temps de la consultation et ne doit servir qu'à un apport d'informations complémentaires.

## II) Forces et limites de l'étude:

L'utilisation d'Internet pendant la consultation est un sujet très peu exploré. Il a été difficile de mettre en place une méthode d'exploration et d'analyse de l'impact de cette utilisation sur la relation médecin-malade.

### - Le recrutement

Il fut limité dans sa géographie : 5 cabinets du Maine-et-Loire seulement ont pu participer. Les contraintes temporelles de notre étude ont limité également la durée du recrutement qui fut de 20 semaines.

Ayant plusieurs patients recrutés en une fois (une famille de quatre membres et une de deux membres) les motifs de consultation sont moins nombreux que voulu initialement. On observe tout de même une certaine variété : de la consultation de la femme enceinte à la suspicion de gale, en passant par le résultat d'une coproculture ou l'explication de la manœuvre libératoire d'un vertige paroxystique.

De plus, chaque vécu étant différent, il n'y avait pas de contre indication à inclure les patients issus d'une même consultation.

### - Le guide d'entretien

Le choix de partir du souvenir d'une consultation permettait de fixer l'exploration dans ce temps de la consultation. Les questions étaient ouvertes pour permettre l'émergence de plusieurs thématiques.

Il est arrivé que les patients sortent de leur exemple de consultation vécue pour en citer ou en imaginer d'autres. Parfois ils sont même sortis du cadre strict de l'étude pour s'exprimer sur leurs propres utilisations d'Internet sur des sujets médicaux.

Les éléments qui sont ressortis lors de ces « digressions » nous ont parfois paru pertinents et ont pu être intégrés aux résultats.

### - Les entretiens :

Les entretiens sont de courte durée et peu nombreux mais il est apparu un nombre de thématiques suffisant pour ce travail, malgré une saturation des données non atteinte.

Les patients de l'étude étaient amenés à parler de leur relation avec leur médecin, tous ont avoué en être très satisfaits. Il est possible que l'intervention de leur médecin traitant pour leur recrutement constitue un biais de sélection. Le médecin aurait choisi un patient avec lequel il entretient une bonne relation.

### - Les résultats :

Les résultats semblent difficilement généralisables à l'ensemble de la population : en effet, ces patients recrutés avaient une bonne relation de confiance avec leur médecin ou n'étaient pas « en froid » avec le corps médical.

Cependant, l'originalité de ces résultats est d'être similaires à ceux d'études sur l'impact d'une utilisation globale d'Internet (hors consultation, patients seuls, médecins seuls) sur la relation médecin-patient.

### III) Impacts sur la relation

Notre étude questionne de façon générale la communication entre le médecin et son patient où Internet n'est pas le support de cette communication mais la source d'une information.

#### - L'essoufflement du modèle « paternaliste »

La loi « Kouchner » du 04 mars 2002 ancre le passage d'une médecine dite « paternaliste » vers une médecine délibérative où l'information du patient est un de ses droits et un devoir du médecin (13). Le médecin ne doit plus décider seul pour son patient.

L'accès généralisé aux informations, via Internet par exemple, pourrait remettre en cause l'autorité des médecins et de leur savoir. Cependant, il ne faudrait pas que le patient se sente abandonné face aux informations qu'il reçoit ou qu'il trouve seul.

Avec cette loi, il faut aussi prendre en compte le droit du malade de refuser des informations le concernant. Dans le même ordre d'idée, certains patients de notre étude ont estimé ne pas avoir les capacités d'accéder aux informations médicales. Parfois pour des raisons personnelles et cela se traduisait par la préférence pour ne pas regarder l'écran du médecin. Et parfois pour des raisons plus « sociétales », certains patients ont souhaité que des bases de données sur Internet ne soient réservées qu'aux médecins.

Aussi, certains patients voyant leur médecin faire une recherche sont déstabilisés : par la découverte d'un manque de connaissances du médecin ou par des à priori négatifs sur l'utilisation des informations issues d'Internet. L'autorité « naturelle » du médecin est ébranlée, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur la relation du patient avec son médecin.

On voit donc ici que le partage d'une information médicale, entre le médecin et son patient est un phénomène encore en cours d'installation. Son importation dans la relation médecin-patient s'est accélérée depuis l'injonction faite au médecin par cette loi de 2002.

Au delà de la relation médecin-malade, notre société est saturée d'informations : son omniprésence semble être une nouvelle règle.

Or l'article « Internet, Tiers nébuleux » nous met en garde : ce n'est pas la disponibilité de l'information qui en fait une obligation (10). Cela reste une décision dans la consultation, un partage issu d'un commun accord entre le médecin et le patient.

Les points de vue des patients de notre étude révèlent aussi la transition inachevée d'une médecine paternaliste vers une médecine délibérative : à plusieurs reprises, la notion de l'autorité du médecin est mentionnée dans la relation pour appuyer la confiance qu'il « faut » avoir en l'information qu'il délivre. Cette autorité, stigmate du modèle paternaliste, renforce la confiance dans la relation.

### - Vers des échanges avec un patient informé et actif :

Le patient qui consulte en médecine générale est un patient informé qui a également un savoir subjectif : son vécu de la maladie.

Dans l'article de J-C Weber de 2012, le déplacement de l'équilibre savoir/pouvoir demanderait de la part des médecins une adaptation (8). Notre étude montre que les patients ont eux aussi eu un cheminement d'adaptation face à l'accès à ce savoir.

En effet, devant le risque cité plus haut de se retrouver seul face à des informations, le patient éprouve le besoin d'une nouvelle relation avec son médecin, cette fois ci basée sur la rencontre des savoirs.

Auparavant le patient avait tout confiance en son médecin pour lui laisser le choix de la thérapeutique à appliquer. Cette confiance s'est déplacée et se retrouve maintenant dans un discours non plus vertical mais horizontal. Le patient est à la demande d'une sollicitude et d'une écoute bienveillante de la part de son soignant (14). De ce discours émergera ensuite la possibilité d'un soin pour lequel le consentement du patient sera éclairé.

Ce qui est important ici n'est plus l'information en elle-même, ni sa source, mais ce qui se construit autour de son échange: le partenariat entre le patient et son médecin pour une décision médicale partagée.

Comme l'explique l'article « Internet : un facteur de transformation de la relation médecin-patient »; de nombreuses études concluent à un impact positif quant à l'utilisation d'Internet sur la relation médecin-patient (15).

Dans cet article de sociologie s'appuyant sur une revue de la littérature, il apparaît entre autre que la confiance resterait stable voire serait renforcée.

L'originalité de notre étude est de trouver des résultats similaires pour une utilisation d'Internet avec le médecin pendant la consultation. Il apparaît en effet que, par la confiance instaurée avec son patient, le médecin est le garant de la fiabilité de l'information qu'il sélectionne sur Internet. Le doute pour le patient d'être mésinformé est alors limité, ce qui améliore sa participation active.

## - Les rôles du médecin généraliste :

Face à ces patients actifs et informés, la relation médecin-patient s'est modifiée créant de nouveaux rôles pour le médecin.

Pourtant, il apparaît que pour les patients de notre étude, le rôle du médecin généraliste reste sensiblement le même : soigner et ce, de façon efficiente.

Le cas particulier des malades chroniques n'a pas été exploré ici. Il permettrait de révéler l'importance du rôle de pédagogue du médecin généraliste et de l'éducation thérapeutique. Ce rôle est largement développé par Philippe Barrier, philosophe et malade chronique, dans son livre « Le patient autonome » :

*« L'ajustement rationnel que permet l'apport de connaissances scientifiques, peut prolonger l'effort réflexif que le patient avait pu entamer à partir de sa propre expérience »*  
(16). Ici, on peut alors entrevoir ce que l'utilisation d'Internet avec le médecin pourrait offrir à ces patients. « L'enseignement est un soin », le médecin deviendrait un guide pour la réflexion du patient en l'agrémentant d'informations scientifiquement valides.

Mais cette nouvelle relation médecin-patient, où la communication a plus de place, est chronophage. Ce problème du « temps du médecin » a été soulevé par les patients de notre étude, il est également abordé comme un frein à l'utilisation d'Internet dans la thèse de 2010 d'Anne Sellier (17).

Le nouveau défi du médecin généraliste serait alors de parvenir à un compromis entre ces différents rôles. Soigner et guider dans l'information. Ce rôle de guide du patient dans sa quête d'informations nous a semblé facilement intégrable dans le temps de la consultation médicale au travers une rapide recherche sur Internet.



## IV) Pistes pour une bonne intégration de l'outil Internet dans le temps de la consultation médicale.

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins, dans son livre blanc de décembre 2011 sur la déontologie médicale sur le WEB édité en première préconisation de : « Mettre le WEB au service de la relation médecins-patients » (18).

Mais, il ne parle pas de ce service pendant la consultation médicale :

*« C'est pourquoi l'Ordre considère que le médecin doit jouer un rôle prépondérant dans l'orientation du grand public vers des sites pertinents et fiables : soit en donnant simplement son avis critique sur ce que le patient aura lu sur le web, soit en conseillant des sites de références, soit en adoptant une démarche de publication en ligne de marque-pages des sites qu'il conseille, lorsqu'il en publie un. »*

Considérant que ces informations sont disponibles hors consultation, elles doivent être certifiées par le médecin pour assurer un « Service Après Vente » de la consultation. Cette notion avait été révélée par certains de nos patients, afin d'économiser le temps de la consultation médicale.

Dans sa recommandation de bonne pratique de 2012 sur « La délivrance de l'information à la personne sur son état de santé », l'HAS explicite que « l'utilisation de supports multimédias peut éventuellement compléter l'information orale et écrite, sans s'y substituer. Des adresses de sites Internet sont communiquées à la personne qui souhaite s'y référer » (19).

Il apparaît ici que le CNOM et l'HAS sont plutôt pour l'intégration d'Internet pendant la consultation médicale mais ce, de façon indirecte. Un exemple avec le site de l'HAS qui propose une rubrique ([http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1497143/fr/accueil-informations-grand-public-portail](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1497143/fr/accueil-informations-grand-public-portail)) avec des articles destinés au grand public. Cette rubrique

serait à adresser aux patients par le médecin. Il est intéressant de noter l'existence d'un article « Oser parler avec son médecin ».

Dans sa thèse de 2010, A. Faric étudie à travers le point de vue des médecins, les facteurs facilitateurs et freinateurs influençant la relation Médecins-Malades et détermine des moyens d'amélioration de la gestion d'Internet dans la consultation (20). Les médecins étaient alors demandeurs de sites valides destinés au patient internaute. Ils ont aussi cité la contrainte du temps comme un frein pour l'utilisation d'Internet avec le patient pendant la consultation et le nouveau rôle de guide dans les recherches Internet des patients mais ce rôle a été vécu comme une contrainte.

Une étude américaine observationnelle réalisée entre 2011 et 2013 analyse le lien entre la satisfaction du patient et l'utilisation de l'ordinateur en consultation (21). Si cette utilisation était trop importante, les patients considéraient leur prise en charge comme mauvaise. En discussion de cet article, les auteurs évoquent la possibilité de partager les informations et d'utiliser l'ordinateur comme outil éducatif.

Il est temps de voir dans l'utilisation d'Internet pendant la consultation un outil utile. Les sites valides sont maintenant de plus en plus identifiés par les médecins et rendent possible une recherche sur Internet effectuée rapidement, avec le patient, pendant la consultation médicale. L'effet ressenti comme chronophage serait contre-balancé par les effets bénéfiques qu'apporte ce partage d'information à la relation médecin-patient et au patient lui-même.

Cet outil désormais intégré dans nos vies, trouvera une place dans la consultation du médecin généraliste. L'éthique de notre profession garantira un cadre pour son utilisation. Cadre qui s'harmonisera avec le souhait des patients.

## **CONCLUSION**

L'étude du vécu des patients quant au partage d'une recherche Internet effectuée pendant la consultation met en évidence des impacts sur la relation médecin-patient. Ces résultats rejoignent ceux des études s'intéressant à l'impact d'Internet en général (avec une utilisation en dehors de la consultation médicale) sur la relation médecin-patient.

En effet, la simplicité et la sincérité de cette recherche en temps réel d'une information complémentaire améliore le discours avec le médecin. Associée avec le stigmate de l'autorité naturelle du médecin, cette amélioration du discours renforce la confiance au sein de la relation et crée un sentiment de fiabilité pour l'information reçue. Le point fort de cette utilisation d'Internet pendant la consultation est alors la possibilité d'une réassurance du patient.

Dans le cadre d'une utilisation maîtrisée par le médecin, il n'existe plus de ressenti négatif vis à vis de l'intrusion du Tiers Internet.

L'évolution du patient passif vers le patient actif qui s'informe seul sur Internet est à prendre en compte avec nos propres obligations d'information du patient. Le déplacement des savoirs a demandé une adaptation des médecins et des patients. Ensemble, ces derniers élaborent de nouveaux ajustements afin de retrouver une stabilité dans la relation.

Le patient a déplacé la confiance qu'il avait dans le médecin paternaliste pour la placer dans un médecin partenaire. Ce médecin deviendrait alors un guide dans ses recherches d'informations et un garant de leur fiabilité.

Le temps de la consultation, dans le respect de son but primaire de l'examen et du soin, offre la possibilité d'un nouveau dialogue. L'échange d'information pendant la consultation permettrait véritablement une décision médicale partagée et une meilleure autonomie du patient.

La contrainte chronophage de l'utilisation d'Internet pendant la consultation est à contrebalancer avec les effets bénéfiques que cette utilisation pourrait offrir. Il paraît plus

plausible d'imaginer dans l'avenir l'intégration d'Internet pendant la consultation médicale. Nous pouvons supposer que cette utilisation devra tenir compte des profils des patients et de leur attentes. Ces caractéristiques restent à déterminer, via par exemple une nouvelle étude analysant de façon conjointe les ressentis des médecins et des patients sur une consultation où Internet a été utilisé.

## **BIBLIOGRAPHIE**

1. IPSOS. Perception et usages des NTIC dans la santé, en France et en Europe - Ipsos Public Affairs [Internet]. [cité 7 août 2014]. Disponible sur: <http://www.ipsos.fr/ipsos-public-affairs/actualites/2007-10-04-perception-et-usages-ntic-dans-sante-en-france-et-en-europe>
2. Les principaux enseignements de l'enquête - Synthèse des résultats du sondage 2010.pdf [Internet]. [cité 26 mai 2016]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/Synth%C3%A8se%20des%20r%C3%A9sultats%20du%20sondage%202010.pdf>
3. HAS. Le patient Internaute (Revue de la littérature) [Internet]. 2007 mai [cité 26 juin 2014]. Disponible sur: [http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient\\_internaute\\_revue\\_litterature.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf)
4. Jeannot JG. Médecine 2.0: Internet, le médecin et son patient. Disponible sur: <http://www.primary-care.ch/docs/primarycare/2013/22/fr/pc-f-00519.pdf>
5. Hesse BW. The patient, the physician, and Dr. Google. Virtual Mentor VM. mai 2012;14(5):398-402.
6. Adam P, Herzlich C. Sociologie de la maladie et de la médecine. Armand Colin;
7. Boissin F, Chartron G. L'usage de l'information numérique en médecine générale: étude exploratoire en Rhône-Alpes. [Lyon, France]; 2007.
8. Weber J-C. L'impact de l'Internet sur la relation médecin-malade. Éthique Santé. sept 2012;9(3):101-6.
9. Akrich M. Internet : intrus ou médiateur dans la relation patient/médecin ? [Internet]. [cité 27 févr 2016]. Disponible sur: [about:reader?url=http%3A%2F%2Fwww.persee.fr%2Fdoc%2Ffoss\\_1634-8176\\_2009\\_num\\_8\\_2\\_1362](http://about:reader?url=http%3A%2F%2Fwww.persee.fr%2Fdoc%2Ffoss_1634-8176_2009_num_8_2_1362)
10. Méadel C, Akrich M. Internet, tiers nébuleux de la relation patient-médecin. Trib Santé. 24 janv 2011;n° 29(4):41-8.
11. Sim MG, Khong E, Jiwa M. Does general practice Google? Aust Fam Physician. juin 2008;37(6):471-4.
12. Hennebo N. Le cadre théorique du concept de web triangulation: une analyse par théorisation ancrée du dialogue médecin-patient lié à l'Internet durant la consultation [Thèse d'exercice]. [Lille, France]: Université du droit et de la santé; 2009.
13. LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Journal Officiel;
14. Pierron J-P. Une nouvelle figure du patient ? Les transformations contemporaines de la relation de soins. Sci Soc Santé. 25(2):43-66.
15. Thoër C. Internet : un facteur de transformation de la relation médecin-patient ? Commun Rev Commun Soc Publique. 1 déc 2013;(10):1-24.
16. Phillippe Barrier. Le patient Autonome. Puf.

17. IMPACT D'INTERNET DANS LA RELATION MÉDECIN PATIENT : UNE ETUDE EN LIGNE À DESTINATION DES PATIENTS [Internet]. [cité 29 avr 2016]. Disponible sur: [http://docnum.univ-lorraine.fr/public/SCDMED\\_T\\_2010\\_SELLIER\\_DE\\_GUIS\\_ANNE.pdf](http://docnum.univ-lorraine.fr/public/SCDMED_T_2010_SELLIER_DE_GUIS_ANNE.pdf)
18. Ordre National des médecins. Déontologie Médicale sur le web, Le Livre blanc du Conseil national de l'Ordre des médecins. 2011 déc.
19. HAS. Recommandation de bonne pratique. Délivrance de l'information à la personne sur son état de santé. 2012 mai.
20. Anne Faric. Étude des facteurs facilitateurs et freinateurs influençant la relation médecin-malade lors de l'évocation par le patient d'informations de santé prises sur Internet : étude qualitative réalisée en Charente auprès de 13 médecins généralistes. Poitiers; 2010.
21. Ratanawongsa N. Association Between Clinician Computer Use and Communication With Patients in Safety-Net Clinics. *Jama Intern Med* 2016. 176.
22. Alain Blanchet AG. L'entretien. Armand Colin.
23. Paul Frappé. Initiation à la recherche. CNGE et GMSanté.
24. Pr Hervé Maisonneuve. Guide pratique du thésard.

## ANNEXES :

### Avis du comité d'éthique :



## COMITE D'ETHIQUE

**Pr Christophe Baufreton**

**Dr Aurore Armand**  
Département de Médecine d'Urgence  
aumarmand@chu-angers.fr

Angers, le 20 mai 2016

A Mme Mélissa Stopin

Chère Collègue,

Le Comité d'Ethique du Centre Hospitalier Universitaire d'Angers a examiné dans sa séance du 11 mai votre étude « Le vécu des patients suite au partage de l'information issue d'Internet pendant la consultation », enregistrée sous le numéro **2016/60**.

Après examen des documents transmis, audition des rapports et discussion, votre projet ne soulève pas d'interrogation éthique.

Je vous prie de croire, Madame, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Professeur Christophe Baufreton

# Madame, Monsieur,

Vous avez vécu une consultation médicale au cours de laquelle **vous avez consulté Internet avec votre médecin** à la recherche d'une information.



Votre avis sur ce vécu fait l'objet de mon travail de thèse de médecine.

Merci de lire la notice d'information ci dessous et n'hésitez pas à me contacter pour échanger.

Mélissa Stopin,  
Interne en médecine générale à Angers.





## Lettre d'information :

Département de médecine générale  
Faculté de médecine d'Angers  
Rue Haute de Reculée  
49045 Angers CEDEX 01

Angers, le 22/04/2016

Madame, Monsieur,

Je suis Interne en médecine générale . Dans le cadre de mon travail de thèse, je mène une étude qui vise à explorer votre vécu quand à l'utilisation d'Internet par votre Médecin pendant la consultation.

L'objectif de ce travail est de permettre d'adapter nos pratiques sur l'utilisation de cet outil pendant les consultations.

***Vous avez reçu une information trouvée avec votre médecin généraliste sur Internet pendant une consultation. C'est votre vécu de cette consultation qui nous intéresse.***

Je souhaiterais donc échanger avec vous sur ce sujet pour une durée de 30 minutes maximum, dans le lieu de votre choix.

Cet entretien, qui sera enregistré, sera ensuite rendu anonyme.  
Nous vous en adresserons une retranscription par courrier si vous le souhaitez et nous vous inviterons à signer un consentement avant de l'utiliser pour notre travail de recherche.

Ce travail a été validé lors de la sous commission d'éthique du 11 mai 2016.

Si vous acceptez de participer à ce projet, merci de me contacter :

- Par téléphone au **06 72 90 31 33**
- Par email : ***melissa.stopin@gmail.com***

En vous remerciant par avance pour votre aide,

Mélissa STOPIN  
Interne en Médecine Générale



UFR SANTÉ

Travaux de recherche Département de Médecine Générale d'Angers.  
Lettre d'information



## Formulaire de consentement :

Département de Médecine Générale  
UFR Santé d'Angers  
Rue Haute de Reculée  
49045 Angers CEDEX 01

*Titre du travail :* Le vécu des patients suite au partage de l'information issue d'Internet pendant la consultation.

*Nom du thésard :* Mme STOPIN Mélissa.

### DÉCLARATION DE CONSENTEMENT POUR ENREGISTREMENT AUDIO A DES FINS D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_  
Né(e) le \_\_\_\_\_

Confirme avoir été informé(e) des éléments suivants :

- l'entretien fera l'objet d'un enregistrement audio,
- les objectifs de l'enregistrement et de son utilisation m'ont été expliqués
- j'aurai la possibilité de lire la retranscription (écriture intégrale de l'entretien sur ordinateur)
- à ma demande, l'enregistrement et sa retranscription pourront être effacés\*

Je consens à ce que cet enregistrement soit utilisé pour la formation et la recherche au sein de l'UFR Santé de l'Université d'Angers.

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature:

---

\*Déclaration de révocation:

M., Mme, Melle \_\_\_\_\_

Déclare révoquer le consentement susmentionné

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature:



■ UFR SANTÉ

Travaux de recherche Département de Médecine Générale d'Angers  
Formulaire de consentement



## Guide d'entretien :

### 1) Présentation :

- de l'interviewer
- remerciements
- du déroulement de l'entretien : enregistrement, anonymisation, information sur l'objet de la recherche.
- Information sur le droit d'accès et de rectification des données, ainsi que d'un droit d'opposition.
- Signature par l'interviewé de la fiche de consentement.

### 2) Début de l'enregistrement : Entretien semi dirigé :

-Présentation de l'interviewé : Nom Prénom Age

-Consigne initiale :

« Pouvez-vous me raconter une consultation où votre médecin vous a apporté une information qu'il a trouvé, avec vous pendant cette consultation, sur Internet ? »

-Thèmes à explorer :

*La visite sur Internet et l'impact sur la consultation:*

« Qu'avez vous pensé en voyant votre médecin faire la recherche ? »

« D'après vous, pourquoi votre médecin a-t-il fait une recherche sur Internet ? »

*Le vécu du patient vis à vis de la relation patient-médecin:*

« Qu'avez vous pensé de votre médecin quand vous avez reçu l'information qu'il venait de trouver sur Internet? »

« Comment cette information a-t-elle modifiée :

-votre relation avec le médecin ?

-votre idée du/des rôle(s) de votre médecin ? »

*Le vécu du patient vis à vis du rôle informatif du médecin « internaute »:*

« Comment souhaiteriez vous que votre médecin utilise Internet? »

ou « Pourquoi ne souhaitez vous pas que votre médecin utilise Internet pendant la consultation ? »

« Êtes vous retourné sur le site que vous aviez regardé ensemble ? »

« Par la suite, avez vous consulté seul Internet pour un problème médical? »

« Pourquoi? »

*Pour conclure :*

« Avez-vous autre chose à ajouter et qui vous semble important ?

« Pourrais-je vous recontacter si lors de l'analyse de cet entretien j'avais des questions ? »

3) Fin de l'entretien :

-Recueil des variables : niveau d'étude et catégorie socio-professionnelle, état de santé, accès à internet à domicile, fréquence d'utilisation.

-Ultime remerciement, arrêt de l'enregistrement.

## Verbatim :

1

Est-ce que vous pouvez me raconter une consultation où votre médecin vous a apporté une information que vous êtes allée chercher ensemble sur Internet, pendant cette consultation ?

**Euhh.. oui donc récemment, enfin je suis enceinte, là la période de pollens vient de démarrer, j'ai des allergies donc euh.... On a été vérifier ensemble que je pouvais bien continuer à prendre le médicament que je prenais d'habitude, donc euh l'anti-histaminique, le « pschiit » pour le nez .., enfin on a vérifié tout ça, pour vérifier que c'était bien euh .. ; qu'il n'y avait pas de danger vis à vis de la grossesse, qu'on pouvait bien utiliser ces produits là.**

D'accord. Donc c'étaient les traitements que vous aviez l'habitude de prendre déjà avant ? **Oui tout à fait.**

Vous vous étiez informée sur ces traitements avant ou pas particulièrement ?

**Je connaissais leurs effets après je ne savais pas si c'était compatible avec la grossesse parce que je sais qu'il y a peu de médicament qui sont compatibles et puis même d'instinct on a pas envie de prendre .. ; enfin on voudrait prendre le moins de choses possibles donc c'est rassurant voilà d'avoir eu l'information et d'avoir eu une confirmation en direct bah comme quoi y'avait pas de danger pour le bébé.**

C'était le motif de votre consultation d'avoir cette information ? **Oui.**

Et en direct ? **Oui.**

C'était important pour vous que ça soit en direct ?

**Bah disons que c'est rassurant parce que ben pour moi, Internet c'est quelque chose qui est mis à jour régulièrement, je pense que la base qui est utilisé par le médecin est quelque chose de fiable et vraiment à l'instant T le plus à jour possible, donc forcément de savoir que le médicament été validé à ce moment et qu'il n'y avait pas de problème, c'est rassurant.**

D'accord. Qu'est-ce que vous avez pensé en voyant votre médecin faire la recherche sur Internet ?

**.... Bin encore une fois c'est rassurant parce que encore une fois tout évolue en permanence donc euh le fait que d'instinct le médecin ait directement cherché sur Internet pour vérifier, pas forcément ses connaissances, mais pour être sur que bah**

**voilà le médicament est bien validé et qu'il n'y a pas de problème ; c'est très rassurant.**

Et d'après vous pourquoi est-ce qu'il a fait cette recherche sur Internet avec vous ?

**Euh... bah je pense pour être sûre aussi de sa prescription et puis pour ne pas être induit en erreur par je sais pas, par d'anciennes croyances, enfin je sais pas comment dire... rires**

hummm ...informations ? **Oui voilà !**

Est-ce que cette information elle a modifié votre relation avec votre médecin ?

**Bah ...pfuuu...Ça ....J'avais déjà une relation de confiance avec mon médecin mais c'est vrai que du coup ça augmente encore plus cette relation de confiance. Je sais que quand elle a un doute euh bah elle hésite pas à vérifier... après on est tous humains donc euh, moi la première ! Rires donc c'est toujours bien quand voilà on peut avoir une double source d'information et puis être sûre comme ça que y'a pas de souci, surtout dans le cas d'une grossesse qui peut être déjà angoissante à la base donc euh voilà.**

D'accord, ça vous a encore plus rassurée, du fait de votre grossesse, qu'elle « double vérifie » entre ses connaissances et Internet. **Oui oui tout à fait.**

Et qu'elle le fasse avec vous en plus ? **Oui voilà.**

C'était vraiment une question de réassurance pour vous ? **Oui, tout à fait.**

Ok. Et est-ce que ça a modifié votre idée du rôle du médecin généraliste ?

*silence ...euuh, non, enfin, pas l'idée du rôle du médecin mais l'image du médecin, c'est à dire qu'on peut avoir une image d'un médecin assez ancien qui reste avec leurs connaissances, avec voilà leurs acquis, et là on passe plus dans une génération enfin c'est vraiment l'effet que ça m'a fait ; on passe plus dans une génération « Internet » « connectée » euuh en permanence connectée aux bonnes informations aux nouvelles informations, donc euuh ça change ... pour moi ça n'a pas changé le rôle du médecin mais plus son image quoi.*

Et dans quel sens ? Vous pouvez m'en dire plus ?

**Bah positivement, positivement bien sûr parce que voilà ça devient ... c'est un médecin qui est connecté, qui ... est 2.0 quoi ! Rires Comme on dit souvent !**

C'est quoi pour vous 2.0 ?

**Bah vraiment voilà, qui est connecté, qui va chercher l'information la plus fiable possible, la plus récente possible, qui va répondre au mieux au besoin de son patient voilà tout en essayant d'être le plus sûr possible de donner le meilleur à son patient.**

Le meilleur au moment de la consultation ? **Tout à fait.**

Il y a une idée d'immédiateté ? **Oui exactement.**

Bon très bien. Donc pour vous c'est comme ça que vous souhaiteriez que votre médecin utilise Internet ou est-ce que vous avez une autre idée de comment est-ce qu'un médecin peut utiliser Internet pendant la consultation ?

**J'ai pas d'autres idées, enfin je trouve que c'est venu assez naturellement, donc pour moi maintenant c'est vrai que quand on parle d'utiliser Internet avec le médecin pour moi c'est ça, c'est aller vérifier que les médicaments peuvent bien être prescrits. Euh...après j'ai pas d'autres ... enfin là d'instinct...j'ai pas d'autres idées. Non j'ai pas d'autres idées.**

Il n'y a pas d'autre idée qui vous vient sur l'utilisation qu'il pourrait avoir pendant la consultation d'Internet ?

**Non... ; si après ça peut être dans le cas, je sais pas peut-être on parlait de prescription de médicament, peut être plus aller chercher des informations, je sais pas, sur des associations ou des choses comme ça, pour des gens qui ont besoin de, bah de parler ou euuh je sais pas on parle souvent, enfin j'ai des amis assez proches qui étaient dans ce genre d'association, des difficultés de reconnaître quand on est homosexuel et le médecin a aussi un rôle à jouer en orientant éventuellement ses patients vers des associations et cetera. Donc Internet peut, dans ce cadre là, servir pour récupérer les noms, les contacts les noms des associations et cetera pour orienter le patient. Je pense que ça peut servir aussi dans ce cadre là.**

Ok, est-ce que vous êtes retournée sur le site que vous aviez regardé ensemble ? **Non**

Est-ce que c'est quelque chose que vous allez faire régulièrement regarder des informations sur la santé ? **Non non, ça je laisse le soin à mon médecin de le faire ! Rires**

Pourquoi vous ne vous renseignez vous pas toute seule ?

**Parce que je sais que sur Internet on trouve beaucoup de choses, des choses biens, des choses pas forcément bonnes non plus, donc je préfère, enfin, je préfère laisser**

**mon médecin piloter les recherches et aller sur les sites qu'elle connaît et qui sont validés, sécurisés quoi. C'est pas mon domaine, je suis pas médecin donc je lui fais confiance pour ça.**

Très bien. Est-ce que vous avez autre chose à ajouter qui vous semble important euh, sur cette consultation, sur une autre ... ? **euuh non....pas plus que ça !**

Donc il y avait juste cet exemple de consultation que vous aviez en tête ?

**Oui alors ça c'est le dernier exemple que j'ai, mais y'en a eu d'autres, c'était pas la première fois en fait qu'elle faisait des recherches comme ça, euh, oui y'a eu plusieurs cas, pour différentes raisons.**

D'accord, et à chaque fois vous avez ce sentiment « positif » ? **Ah oui toujours !**

Ça vous rassure ? **Oui**

Et il y a la fiabilité ? **Oui.**

---

## 2

Est-ce vous pouvez me raconter une consultation où votre médecin vous a apporté une information qu'il a trouvé sur Internet, avec vous pendant cette consultation ?

**Oui, euuuh au sujet des régimes concernant le cholestérol donc euuuuh bah c'était... c'était plus parlant, j'veux dire sur Internet que d'expliquer ...de m'expliquer autrement quelquefois on comprendrait un peu moins. Et que là, sur l'écran c'était facile à comprendre. Par exemple, aux nombres de petits bonhommes de couleurs, par rapport au régime euuuh régime donc euuuh méditerranéen avec euuh des petits bonhommes verts en plus ou un seul, j'me souviens plus, peut être bien deux et puis autrement le régime normal et puis autrement en fonction du sport aussi, bon y'avait plus ou moins de petits bonhommes à s'allumer soit en vert soit en rouge.**

D'accord, suivant si on faisait ou si on faisait pas c'était bien ou pas bien c'est ça ?

Voilà exactement

**Là-dessus c'est tout ce que j'ai vu moi sur Internet, après si j'ai vu mes différentes mesures de tension, les mesures précédentes, bon ça apparaît sur l'écran, donc on a pu faire les différences entre les autres quoi pour voir et là le docteur m'a prêté son tensiomètre pour vérifier à la maison sur trois jours.**



D'accord,

**Donc ça permet de faire les différences, de faire un traitement ou pas, pour ça.**

Donc, à la base vous étiez allé à votre consultation, c'était avec, j'imagine, les résultats de votre prise de sang peut être ?

**Oui résultats de prise de sang et résultats de l'IRSA aussi, c'était tout un ensemble.**

D'accord, vous aviez des inquiétudes particulières ou vous attendiez quelque chose de particulier de cette consultation ?

**Bah c'est toujours de d'avoir des renseignements euuh de la part du docteur pour euuh pour bon bin se rassurer des examens quoi, parce que nous on sait pas lire forcément tous les documents.**

Et est-ce que vous aviez essayé de vous renseigner pour interpréter le résultat de prise de sang ou pas plus que ça ?

*Silence* **euuh comment vous dites ?**

Est ce que vous avez essayé de vous renseigner pour interpréter votre résultat de prise de sang ?

**Oui oui, complètement donc euuh le docteur m'a renseigné sur ce document là, et puis bon c'est rassurant quoi.**

Non, avant cette consultation, avant d'aller voir votre médecin, quand vous avez reçu vos résultats est ce que vous, vous avez essayé de vous renseigner, tout seul ?

*Silence...*

Sur les résultats de votre prise de sang ?

**Bah déjà sur le document, on a des tolérances, donc euuh on peut voir approximativement, mais bon le médecin est plus compétent en la matière pour euuh..., puisqu'il nous connaît bien de nous dire ce qu'il faut faire exactement.**

D'accord, et donc rapidement pendant la consultation il a utilisé Internet avec vous, ou il a déjà essayé de vous expliquer des choses d'abord et ensuite vous avez été sur Internet ?

**Bah il m'a d'abord expliqué par rapport aux documents d'IRSA et après on est allé voir sur Internet là, par rapport à mon dernier bilan, pour voir de plus près.**

Pour vous, vous pensez que votre médecin a été sur Internet pour « voir de plus près » c'est à dire ?

**Bééh ... moi je confonds là... je suis en train de confondre avec la tension et puis euuuh ...bah oui je confonds évidemment ! Je confonds la tension et le cholestérol, la prise de sang. Ça n'a pas de rapport !**

**Ça n'a pas de rapport, mais on a vu les deux sur Internet.**

D'accord, il vous a montré deux informations différentes ?

**Voilà !**

Une pour le cholestérol ? Les facteurs de risques cardiovasculaires avec les petits bonhommes là ?

**Oui voilà !**

**Et les régimes à faire, au cas où, c'est mon cas ! et puis après la tension.**

Mais la tension c'était sur Internet ou c'était votre courbe personnelle ?

**Ah bah c'est ma courbe personnelle non autrement y'avait pas...y'avait rien comme avec le cholestérol.**

Humm, c'était pas sur un SITE Internet ?

**Non non, ça figurait euuuh...il avait mon dernier tableau de tension.**

Votre historique en quelque sorte ?

**Mon historique, oui oui, que j'ai pu voir avec lui, sur l'écran.**

Huum hum d'accord, et qu'avez vous pensez, quand vous avez vu votre médecin aller faire une recherche sur Internet et vous la montrer ?

**Biiin, moi j'ai trouvé ça, bah de sa part ça ne m'a pas étonné, mais moi j'ai trouvé ça ...j'ai trouvé ça très bien de ... c'était clair ! Pas d'ambiguïté...**

Plus claire que les explications qu'il vous avez donné au début de la consultation?

**Bah des explications euuuh, des visites d'avant, enfin « moins claire » c'est quand même quelqu'un qui est très clair, mais euuuh bon sur écran moi ça me paraissait très très bien, j'ai apprécié.**

D'accord, vous m'avez dit que ça ne vous a pas étonné qu'il fasse ça, pourquoi ?

**Parce que... ça m'a pas étonné parce que, bon bah déjà lors des précédentes visites il avait tendance à tourner son écran vers le ... le patient on va dire et puis de suivre en même temps... déjà rien que pour les résultats de tension par exemple.**

D'accord, c'est déjà arrivé qu'il utilise l'ordinateur avec vous, avec ou sans internet ?

**Bah justement pour la tension en particulier !**

Ok, et qu'est ce que vous avez pensé de votre médecin, au moment précis où il vous a expliqué les régimes et montré les petits bonhommes sur l'écran ; qu'est ce vous avez pensé de lui ?

**Ce que j'ai pensé de lui, bin bon, au début je pensais que bin mes résultats étaient bons et que de mine de mine le docteur m'a parlé de, moi j'y croyais pas trop, mais de commencer un traitement. Et je pensais pas qu'il en serait arrivé à me dire ça quoi. Alors bon ce qui m'ennuie quand même parce que quand on prend un traitement après euuh... je pense qu'on ne peut plus l'arrêter, et puis c'est pas sans contraintes. Alors je pensais pas que...., de la manière que ça été abordé au début, je pensais pas qu'il m'aurait parlé de faire un traitement par la suite, parce que là je pense que dans quelques mois, faudra en commencer un, si j'ai bien compris ! Alors bon euuh.... mais bon ceci dit, on s'est très bien compris, je suis pas trop étonné quand même.**

Humhum , donc petit à petit, avec l'utilisation des informations que votre médecin vous a donné...

**Ça été très bien amené !**

Voilà, et avec l'outil informatique ? Et le site ? Ça vous a aidé à voire les choses arriver petit à petit?

**Oui ! Ça aide, même que ça aurait été peut être un peu plus grave, la façon dont c'est amené euuuh j'allais dire, ça passerait mieux quoi, ça passerait mieux parce qu'on est préparé quelque part, de par l'illustration d'Internet là. Peut être que ça passe mieux. Bon bah là c'est pas méchant on va dire mais peut être que ça serait un peu plus grave euuuuh ça permettrait peut être mieux d'être euuuh comment on va dire, de moins appréhender quoi...peut être... vous voyez ce que je veux dire ?**

Non, pas vraiment, c'est à dire que j'ai l'impression que ça a permit d'amener en douceur un petit peu les informations et de façon claire...

**Oui, c'est ça.**

Mais j'ai l'impression que vous parlez aussi que comme là c'était pour une histoire de cholestérol, finalement on peut faire comme ça, mais y'a peut être des fois où on ne peut pas le faire comme ça ?

**Non, non non pas du tout hein ! Au contraire, d'amener les choses comme ça gentiment, en s'aidant d'Internet c'est pas plus mal.**

D'accord, pour vous on peut le faire dans n'importe quelle situation ? On pourrait s'aider d'Internet pour expliquer les choses au patient ?

**Oui, bah pour ma part hein je pense que ça peut être une bonne solution.**

Et du coup, est-ce que vous avez eu l'impression que ça a... que l'utilisation de cet outil pendant la consultation à modifier la relation que vous avez avec votre médecin ?

*Silence...* **non pas du tout, pas du tout .... ça ne me surprend pas de sa part et vu comme ça, c'est plus intéressant ... enfin c'est plus intéressant façon de parler parce que... mais bon quand faut y aller, faut y aller !**

C'est à dire ?

**Bah chez le docteur, parce que bon d'aller voir quand quelque chose ne ...enfin on va dire pas quelque chose de ... c'est pas méchant quoi ....Mais j'y suis allé aussi pour autre chose hein...euuh...d'où le rendez-vous que j'avais pris. C'était parce que j'avais une douleur dans le bras gauche et c'était plus pour ça donc là on s'est pas aidé d'Internet, il m'a dit les choses et bon il a préféré d'aller voir plus loin et de me faire, comment qu'on appelle ça.... Un doppler ! Pour voir plus loin...**

D'accord, donc ça c'était pendant la même consultation ?

**La même consultation !**

Et pour ce motif là, il n'a pas été sur Internet ?

**Non non. Non non.**

Et justement, pendant la même consultation, pour un motif il a été sur Internet et pour l'autre motif il n'a pas été sur Internet, et ça, pour vous, ça change quelque chose ou pas ?

**Non non non, ça ne me soucis pas parce que bon, faut bien un début, peut être qu'on peut pas aller dès le départ tout faire sur Internet hein...et je sais pas peut être que par la suite ça changera sûrement comme je vois ça...enfin bon. Moi ça me dérange pas.**

Vous n'avez pas d'à priori par rapport à l'utilisation d'Internet ?

**Non non pas du tout.**

Est-ce que vous avez l'impression que l'arrivée d'Internet dans le cabinet médical, puisque vous me disiez l'avoir remarquée, est-ce que vous avez l'impression que ça modifie le rôle du médecin généraliste ?

**Non.**

Pourquoi?

**Ça n'a pas du tout modifié son rôle, moi j'ai pas trouvé en tous les cas, comme d'habitude.**

Il est comme d'habitude ? **Oui .**

C'est à dire qu'est-ce que vous attendez de lui, la plupart du temps ?

*Sourires,* **je ne sais pas moi, qu'il me ...qu'il soit... qu'il soit bien à l'écoute parce que tous les docteurs ne sont malheureusement pas tous à l'écoute, parce qu'au début peut être qu'ils le sont et que de mine de mine ils le sont moins. Non, vous croyez pas ?**

C'est votre avis qui compte ici

**Alors là que bon moi depuis que je connais ce docteur euuh, à mon avis, alors ça, il est toujours à l'écoute. C'est important !**

Et quand vous le voyez utiliser Internet en consultation, vous avez l'impression par rapport à son écoute ça modifie des choses ou ....?

*Silence....* **Hummm non ... non non... c'est un docteur qui ... ça modifie en rien...parce que c'est quand même un docteur qui doit..., forcément dans les plus anciens je pense que c'est différent, mais dans les jeunes docteurs bon... là moi je le trouve ce docteur super !**

Bon, c'est super alors ?! *Rires*

**Pourvu que ça dure !**

Oui !

**Mais c'est ça, on sent bien un docteur qui est à l'écoute et un autre qui ne le serait pas je pense parce que ça se ressent. C'est très important.**

Ok.

Est-ce que vous vous avez l'habitude d'utiliser Internet pour rechercher des informations sur vos problèmes médicaux ?

**Pas moi, mais ma femme oui ! Parce que moi je ne touche pas trop à ça !**

D'accord.

**Mais c'est vrai que ça aide beaucoup mais après faut se méfier de sur Internet je pense de ...faut se méfier de tout ! Peut y avoir de tout, du vrai comme du moins vrai !**

Oui, et ça vous n'y pensez pas quand vous voyez votre médecin le faire ?

**Non !**

Pourquoi ?

**Bah parce que je me sens entre de bonnes mains ! Non non quand on fait confiance à son docteur, euuuh on , on est bien quoi !**

Mais le fait qu'il utilise Internet ne modifie pas la confiance que vous avez ? Ou que vous n'auriez pas ?

**Euh non non pas du tout, j'appréhende pas du tout !**

Vous aviez déjà confiance en lui avant, et vous avez toujours confiance en lui après ?

**Bah oui, parce que sinon, ça serait même pas la peine de continuer, on irait voir ailleurs !**

D'accord.

Est-ce que vous avez autre chose à ajouter et qui vous semble important ?

**Bah là euuuh bon.... moi il me semble que les visites sont, quoique là j'ai pas trop à me plaindre quand même, mais quand même malgré tout assez limité en temps parce que là je vois à chaque fois, j'oublie pas mal de petits bobos, on oublie des choses parce qu'on sait très bien qu'après derrière ;...hein y'a les autres hein, on n'est quand même pas tout seul alors on ne pense pas qu'à soi mais euuuh voilà moi y'avait des trucs...après je me dis « mince j'ai oublié » ... faut y retourner !**

Humhum ... là vous avez quand même traité de trois points...

**Oui c'est pareil après si on en amène de trop, ça fait beaucoup... on mélange tout.**

Sur ces trois points il a plus insisté sur un en particulier ? La tension, le cholestérol, le bras ou il a fait les trois même temps, il est passé de l'un à l'autre ?

**Non pas en même temps, de l'un à l'autre plutôt mais bien hein ! Bien comme il faut mais bon .... après j'ai oublié, on verra ça plus tard , en espérant que rien ne se passe entre temps !**

*Je souris et touche la table :*

**Voilà, c'est du bois !**

---

### 3

Bien, pour commencer, je vais vous demander de me raconter une consultation où avec votre médecin, vous êtes allés ensemble sur Internet chercher une information.

**Euuhh.... Rires ... Trou noir ... rires euhhh bah nous avons été en consultation avec mes deux grands enfants et mon conjoint parce que nous avons été victimes en fait de piqûres de tiques. Donc moi j'avais déjà consulté un peu Internet chez moi à mon domicile. Euh ....quand nous sommes arrivés, M. F (le médecin) a regardé mes deux garçons. Euuuuh il s'est avéré que j'avais bien enlevé avec le tire-tiques les têtes en fait des tiques donc en fait après il a amené le sujet sur le fait que l'on pouvait consulter ensemble ce qui était préconisé sur le site euuh j'ai pas retenu le nom du site, enfin sur le site qu'il consultait par rapport euuh à l'injection d'euuh d'antibiotique euuh en une seule dose euuh suite à une piqûre de tique si y'avait des rougeurs qui commençaient à venir un peu partout.**

D'accord, donc c'est votre médecin qui a décidé d'aller sur Internet, ou c'est vous qui avez amené le sujet ?

**Non c'est lui en fait parce que nous, enfin moi je lui ai dit que j'avais regardé sur Internet euuh et puis en fait, moi la veille, j'avais été emmené ma fille euuh justement chez un autre médecin, puisque comme y'a plusieurs médecins, et euuh du coup en fait moi je lui ai dit que M. D (l'autre médecin) m'avait donné de l'amoxicilline par rapport à ma fille donc je comprenais pas qu'il donnait pas d'antibiotique et c'est de là qu'est venu le fait en fait qu'il soit venu sur Internet pour voir en fait les préconisations par rapport à tout ça.**

D'accord, donc ce n'était pas le site que vous aviez consulté ? **Non**

C'était un site qu'il connaissait lui? **Oui**

Ok, et qu'est-ce que vous avez pensé en voyant votre médecin aller sur ce site ?

**Bah euuuh en fait finalement c'est bien d'avoir l'avis... enfin parce que moi je vais sur Internet très régulièrement pour voir des forums. Euh... on peut y trouver un peu de tout je pense sur les forums, donc après faut faire le tri, c'est pas toujours évident. Bon après j'ai été sur des sites quand même relativement enfin euuuuhh enfin....« Doctissimo » c'est quand même un site euuuh assez bien par rapport aux informations qu'on peut y trouver mais euuuuh c'est vrai que j'avais pas forcément vu toutes les informations. Je savais qu'il fallait prendre des antibiotiques mais je savais pas qu'il fallait attendre s'il y avait une migration ou pas en fait des taches et du coup là sur le site que M F nous a fait voir, on voit bien qu'il faut attendre vraiment les migrations pour pouvoir avoir besoin de cet antibiotique.**

D'accord...

**Donc finalement c'est bien parce que nous, ça nous a rassuré, parce que moi j'étais un petit peu en panique (*rires*). Euuuh, ma nourrice ayant eu un AVC suite justement à une piqûre de tique donc euh bah moi j'avais un petit peu les ... (*fais les signes « des chocottes »*).. voilà ! Euuuh du coup ça m'a un petit peu rassuré parce qu'en fait ce qu'il m'a dit c'est qu'elle devait avoir une prédisposition par rapport à ça euuuh que c'est peut être suite à la tique que y'a eu des problèmes neurologiques mais que bon, c'était pas ça qu'avait amené l'AVC en soit donc euh moi ça m'a un peu rassuré donc voilà donc c'est pour ça il a été sur le site on a bien lu ensemble en fait bah euh ce qui était préconisé dessus et puis que bah normalement c'est une piqûre, enfin une injection ou un piqûre d'un médicament antibiotique en une seule ou deux doses et puis voilà normalement c'est bon après. Donc nous ça nous a rassuré.**

D'accord, et d'après vous, est-ce que, enfin pourquoi est-ce que votre médecin il a fait cette recherche sur Internet ?

**Bah déjà pour nous rassurer et puis pour en fait, parce que moi je comprenais pas qu'il donne pas d'antibiotique, j pense que c'était plus aussi pour euh... bah pour justifier le fait qu'il ne donne pas d'antibiotiques par rapport à ça. Parce que moi c'est vrai que sur Internet, sur certains forums, on voit faut prendre antibio obligatoirement...donc du coup euuh sur un site vraiment spécialisé que ce soit noté que c'est par rapport à des migrations seulement, quelque part ça rassure.**

Hum hum oui, ça a appuyé un petit peu sa décision à lui ; **oui voila** ; et ça vous permis de mieux la comprendre ? **Voilà.**



D'accord, ok. Et du coup, donc ça c'était quand vous avez vu votre médecin faire la recherche, et qu'est-ce que vous avez pensé quand il vous a justement, expliqué les choses avec l'aide du site ?

**Bah en fait avant, il nous a expliqué que euuh en fait ... ça faisait moins de 48h que les tiques, enfin elles étaient restées moins de 48h sur euuh... enfin à l'intérieur du corps ; donc c'était pas dangereux normalement devait pas y avoir de produits, de bactéries nocives donc euuh il a dit que y'avait pas besoin d'antibiotique. Et je pense que justement, suite à ça pour étayer euuh...en fait l'information, il venu nous faire voir, que on pouvait aller sur Internet ensemble parce que moi c'était la première fois que personnellement avec mon médecin que j'allais comme ça sur Internet et finalement c'est bien parce que quelque part on voit .. ; enfin certains médecins enfin les médecins sont toujours différents les uns des autres ; moi M. F. je le connaissais pas, c'était la première fois que je le voyais et euuh bon après je me réservais un peu un avis et quelque part bah je me dis c'est bien aussi parce que il se pose avec des supports, mais des supports qui sont sérieux quoi en fait, c'est pas des supports comme nous on peut voir en tant que particulier. Là, c'est vraiment un support, bah professionnel. Donc euh c'est rassurant en fait.**

Quand vous avez reçu l'information qu'il avait trouvé avec vous sur Internet, vous vous êtes dit que c'était professionnel ?

**Bah ... oui quelque part, oui voilà, oui. Bah moi je connaissais pas, je savais pas que ça ce faisait déjà à la base (rires) donc ça m'a un peu surprise sur le coup mais euuh quelque part c'est vrai que c'est intéressant. C'est une démarche différente en fait euuh parce que c'est vrai que nous quand on va voir le médecin on se base sur ce que la personne nous dit donc euh après on sait que y'a des médecins qui sont plus ou moins tolérants sur les antibiotiques donc moi je pensais que M. F. voulait pas donner d'antibiotiques tout simplement, et en fait quand j'ai vu qu'il étayait bah la raison en fait par rapport à ce qu'on a lu après sur Internet j'ai compris que c'était pas forcément le manque d'avoir envie de donner mais c'était le fait que y'avait pas forcément besoin.**

D'accord.

**C'était bien ! Rires !**

Est-ce que, alors du coup c'était un médecin que vous ne connaissiez pas, mais est-ce que vous avez l'impression que ça a eu un impact sur la relation que vous pouvez avoir avec le médecin ? Cette utilisation d'Internet, pendant la consultation ?

**Je sais pas, franchement je peux pas dire parce que comme c'est la première fois que j'utilisais Internet, je peux pas dire si ça a eu un impact. Je l'ai trouvé sympathique à première vue, mais euuh bon moi c'est vrai que j'aime bien les médecins femmes donc euuh à la base (rires) y'a toujours un petit euuh recul voilà. Mais autrement non, ça m'a pas ....enfin euuh, ça ne l'a pas forcément rendu plus sympathique qu'il aille sur Internet, ça la rendu peut être un peu plus professionnel dans le sens où il veut nous faire comprendre que les raisons qu'il a justifié étaient réellement professionnelles et pas personnelles, pour son ;.. enfin de son point de vue personnel à lui.**

**Donc voilà moi c'était plus ce ressenti là.**

**Après euh si j'ai pas d'autre choix, je retournerai sans doute le voir, rires, parce que je l'ai trouvé gentil et puis bon euuh voilà mais moi j'aime pas .. enfin c'est pas que j'aime pas mais pour moi, pour un contact, il me faut un contact féminin en général pour une consultation médical en fait.**

D'accord, c'est pas le fait qu'il est utilisé ou pas utilisé internet qui fait que ...

**Ah non ça n'a rien à voir non !**

D'accord, et justement, si c'est votre médecin habituel qui utilisait Internet comment est-ce que vous envisageriez la chose ?

**Je sais pas parce que ça fait 20 ans que je consulte avec mon médecin généraliste, c'est vrai qu'on a jamais consulté Internet ; j'ai jamais de souci en même temps. Voilà après je ... enfin c'est l'approche en soi hummm on est pas informé que ça peut se faire. A la base.**

Et ça, ça vous a ...perturbé ? Ça vous a surprise ?

**Non ça m'a surprise, ça m'a pas perturbé parce que je trouve que c'est intéressant, on vit sur l'ère d'Internet. Donc je trouve que c'est intéressant aussi d'avoir des avis professionnels sur Internet mais euuh le fait est que nous en tant que patients on est pas du tout euuh enfin personne ne nous dit qu'on peut aller avec un médecin sur Internet donc euh bah sur le coup, quand je l'ai vu tourner son écran avec Internet j'ai dit « ouwouuuh ! » (rires) « qu'est-ce qu'il fait ?! » donc c'est un peu surprenant sur le coup, après je trouve que c'est intéressant là... le faire à tous les coup, je vois pas l'intérêt parce que voilà ça dépend après de l'échange qu'il y a euuh si c'est pour faire un renouvellement de pilule je vois pas l'intérêt d'aller sur Internet voilà, bon là c'était un cas spécial, c'était quand même des piqûres de tiques, c'est**

**pas forcément anodin, et euuh je trouve que c'est intéressant qu'un professionnel médical nous donne des informations que nous on peut pas forcément avoir en fait, en tant que personne particulière ; c'est euuh voilà moi mon médecin traitant je vais très rarement la voir déjà à la base donc (*rires*) pi, par rapport à ce que j'ai besoin j'ai pas forcément besoin d'Internet en fait euuh si bah ça pourrait m'arriver parce que là j'ai des problèmes de tendinite mais euh les problèmes de tendinites je connais donc j'ai pas forcément besoin qu'elle me fasse voir sur Internet euuh.**

C'est peut être utile quand il y a euuh « un conflit » entre ce que vous pensez et ce que le médecin pense ?

**Voilà ouais ça ça pourrait aider ouais ; mais euuh .. après en général quand il y a conflit euuh, enfin moi personnellement, je me fais ma propre opinion à la base ; et le médecin s'il me dit que y'a pas besoin, enfin comme là c'étaient des antibiotiques mais bon ça pouvait être autre chose , s'il me dit « y'a pas besoin d'antibios » je me reporte quand même à son jugement qui est quand même un jugement professionnel, moi j'ai pas fait d'études médicales donc euuh je me vois pas le remplacer (*rires*) !**

**Donc si lui il juge que y'a pas besoin, voilà hein, y'a pas besoin . Après euuh c'est vrai que c'est bien d'avoir le support qui nous dit que : 'y'a besoin', 'y'a pas besoin', est ce que c'est préconisé', 'est-ce que c'est pas préconisé' et ça c'est vrai que hormis leurs gros bouquins qu'il faudrait qu'ils sortent à la page je sais pas, euh Internet c'est quand même beaucoup plus rapide du coup donc c'est quelque chose de bien finalement.**

Et hormis vous rassurer, ça a ... est-ce que ça provoque en vous d'autres sentiments, d'autres idées ?

**Non pas particulièrement, c'était le fait que ça m'a rassurée parce que moi sur toutes les forums que j'avais vu, fallait quand même euuh l'usage d'antibiotique pour être sur que après il n'y ait pas de migrations euuh ou de problèmes euuh bah neurologiques, pathologiques, céphalées et cetera quoi. Et du coup sur les forums que j'ai vu, j'avais bien vu qu'il fallait 48h de contact sur le corps en fait ça là-dessus j'avais bien vu mais c'était marqué aussi qu'il fallait absolument un antibiotique derrière donc quelque part euuh (*rires*) ! Moi quand j'ai amené ma fille, euuh le 1<sup>er</sup> médecin me donne un antibio, le lendemain j'emmène mes deux enfants : « non y'a pas besoin d'antibio», c'était un peuuuu contradictoire donc euuh j'ai eu un peu de mal je pense à faire la transition et je pense que c'est pour ça aussi qu'il a été voir**

**sur Internet donc euh voilà mais autrement moi le seul fait est que ça m'a rassuré autrement le reste non c'est pas....**

Le fait de comprendre un petit peu les choses ?

**Voui ...mais comprendre dans le sens de rassurer parce qu'après je savais ce que ça pouvait produire une tique quand on garde sur le corps et puis qu'en fait... on retire pas en fait la tique ! Donc ça, les conséquences à long terme je les connaissais mais euuh c'était plus le fait de me rassurer que de bah y'avait pas forcément besoin de .. ;allez on pompe les antibiotiques !! (*rires*) voilà c'est surtout ça, pour moi c'était plus quelque chose de rassurant qu'autre chose.**

Donc, on a dit : utilisation rassurante d'Internet quand on est pas forcément d'accord avec son médecin, pas forcément besoin d'utiliser Internet quand c'est, par exemple le renouvellement . Et est-ce que à votre avis, il peut y avoir des moments dans une consultation où il ne faut pas utiliser Internet avec le patient ?

Vous disiez que ça vous surprenez, mais est-ce que y'a même des fois où vous n'auriez même pas envie qu'il utilise Internet ?

**Hummm non...enfin moi personnellement je ne vais pas très souvent chez le médecin donc déjà à la base (*rires*) ! Et quand j'ai besoin en fait, bah comme j'ai internet à la maison bah je consulte déjà à la base pour savoir si j'ai des symptômes ou les enfants ont des symptômes, savoir si ça peut correspondre à ce que j'imagine ou pas, déjà pour me faire une première idée puis après le médecin confirme, il infirme enfin, c'est lui qui juge à la fin exactement ce qu'il en ai quoi mais euuh... Enfin moi je pense que j'ai pas forcément besoin en fait d'aller voir tellement le médecin souvent que je me pose même pas la question en fait.**

D'accord.

Donc quand vous allez voir le médecin, c'est que vous n'avez pas forcément eu de réponse sur Internet, si vous avez déjà cherché, mais vous n'attendez pas spécialement que lui cherche sur Internet ?

**Non bah puisqu'en fait je ne connaissais pas cet usage là en fait ! Euuh moi enfin depuis...enfin depuis même toute petite enfin à cette époque là ça n'existait pas Internet rires mais depuis toute petite y'a jamais eu d'usage Internet de fait entre patient et médecin donc moi c'est vrai que sur le coup j'ai vu qu'il tournait son écran, j'vous dis j'ai été surprise parce que quelque part, même au niveau du cabinet médical qui est tout nouveau en fait, c'est même pas noté. Ça serait bien en fait que ça soit noté quelque part : « vous...savez vous que vous pouvez consulter avec votre médecin sur Internet ? » euuh quelque part ça serait une idée à émettre !**

Pourquoi ?

**Bah parce qu'en fait, nous on est pas au courant que euuh on peut voir sur Internet avec le médecin, comparez nos points de vue finalement parce que c'est un peu ça aussi, bon après sachant que le médecin il est quand même médecin et... pas nous ! Et que y'a plus un coup d'œil professionnel et que nous on a plus un coup d'œil ..émotionnel je pense en général. Mais autrement c'est vrai je trouve que c'est intéressant de faire savoir aux gens que finalement y'a cette possibilité là, enfin moi personnellement j'ai apprécié d'apprendre ça. Je dis pas que je l'utiliserai régulièrement parce que j'en ai pas forcément l'utilité, mais euh je pense que y'a des patients qu'on, enfin...moi dans mon entourage je connais des personnes qui sont hypocondriaques, j pense que ça leur feraient du bien finalement de savoir ça.**

Vous pensez qu'après, dans un avenir euuh ...voilà, que le patient pourrait venir voir son médecin pour aller sur Internet ?

**Bah pourquoi pas oui ! Pour justement euuuh, enfin moi je pense à une copine en particulier qui est bah qui est ...elle l'est pas vraiment hypocondriaque, mais bon en général, dès qu'elle a un symptôme : « oh j'ai un cancer ! » ou : « oh là ça va pas ! » enfin bref, nous on l'a considère un peu comme hypocondriaque *pires* et je pense que euuuh c'est vrai que euuuh pour une personne de ce style là avoir en fait la vue du médecin avec un support en plus professionnel qui étaye en fait, ça peut faire du bien. Moi personnellement, j'ai pas forcément besoin parce que quand j'y vais c'est vraiment ...euh c'est renouvellement de pilule, ça va être enfin des choses basiques même mes enfants quand ils y vont c'est des rhumes, bon voilà c'est pas quelque chose qu'on a besoin d'aller voir sur Internet. Mais euh quelqu'un qui a vraiment un mal être en soi, j pense que quelque part, ça pourrait être bien parce que ça peut justement contrebalancer certaines choses.**

Quoi comme choses ?

**Bah le mal être des patients déjà à la base euuh bon euuh ... se dire que bon le médecin que j'ai il est pas bon finalement il me donne pas les médicaments que je veux j'vais aller voir ailleurs, enfin voilà après euuh l'automédication aussi. Bon y'a des médicaments qui sont quand même mis sur ordonnance donc ceux là on peut pas les avoir mais bon y'a des gens qui s'automédiquent autrement donc euh après quelque part ça pourrait contrebalancer un peu ce genre de chose. Voilà .**

**Enfin c'est mon opinion personnelle, ça n'engage que moi ! *Rires***

C'est parfait ! Est-ce que vous êtes retournée sur le site que vous aviez regardé avec le médecin ?

**Non !**

Pourquoi ?

**Parce que j'ai pas eu le temps, j'ai pas cherché... enfin pi même j'ai pas sorti les papiers donc j'ai pas forcément regardé les papiers non plus donc euuh...voilà !**

Ça vous a suffi pendant le temps de la consultation ?

**Oui voilà !**

Est-ce que vous avez autre chose à ajouter qui vous semble important sur le sujet ? **Non**

Sur l'effet que l'utilisation d'Internet en la consultation peut avoir ?

**Euh, le site que, enfin je me rappelle plus du nom du site et je sais pas où j'ai mis les papiers, ce qui serait bien c'est que ce site là il soit accessible, enfin apparemment il est accessible à tous, mais si on se rappelle pas...ça devait être « passeportsanté.net » euuh c'est vrai qu'en fait ça serait bien que les gens soient informés qu'on puisse aller directement déjà soit même sur ce site là quoi. Comme ça déjà, voir que c'est quand même quelque chose de professionnel.**

Oui vous aimeriez avoir des références qui soient données par les médecins ?

**Voilà ouais.**

**Mais autrement non, j'ai pas grand-chose de particulier en plus à dire on va dire!**

*Rires*

---

#### **4**

Donc, pour commencer, je vais vous demander de me raconter s'il vous plaît, une consultation où avec votre médecin vous avez consulté ensemble Internet.

**Alors c'était à l'occasion euuh, d'un rendez vous médical qui s'est déroulé la semaine dernière, mardi matin, avec donc la collègue que vous connaissez mais dont je n'ai plus le nom en tête!**

**Euuuuh, on a eu l'occasion d'utiliser Internet tout simplement parce que j'attends un deuxième enfant, je suis enceinte d'à peu près 4 mois et demi, et euuuh elle voulait s'assurer qu'elle puisse me donner un traitement pour mes allergies donc de l'Aérior® et de la Ventoline® et aussi parce qu'avec les moustiques qui traînent en ce moment, j'ai quelques craintes par rapport notamment aux moustiques tigres,**

**donc je voulais savoir s'il était possible de mettre des crèmes ou des répulsifs...donc voilà, elle a, là aussi, consulté un site Internet sur lequel sont répertoriés tous les médicaments j'ai l'impression qu'une femme enceinte peut mettre ou pas, peut utiliser ou pas, et euuh voilà ! Donc c'est dans ce contexte là qu'on a été amené à utiliser Internet.**

D'accord, qu'est-ce que vous avez pensé en la voyant faire la recherche ?

*silence*

**Euuh bah c'est vrai qu'étant donné qu'elle m'avait expliqué qu'elle était remplaçante, j'ai bien compris les raisons pour lesquelles elle préférait utiliser cette ressource là avant de me donner des informations sûres et certaines, je pense qu'elle avait besoin de se rassurer elle aussi qu'elle part, ça je comprenais tout à fait et j'ai apprécié d'ailleurs ! Après moi je ne suis absolument pas contre, quand ça a l'air d'être un site euuh fiable, euuh ...enfin... on l'a consulté ensemble, on a regardé ensemble en plus, elle m'a vraiment fait partagé son expérience donc euh bah voilà ça ne m'a absolument pas dérangé à partir du moment où la source est fiable, à partir du moment où le médecin prends la peine de bien s'assurer que les médicaments qu'il me prescrit sont bons pour moi... pas de problème quoi ! Y'a pas de souci pour moi. Tant que tout est fiable après ... je lui fais confiance.**

D'accord, ça ne vous a pas gêné qu'elle ne sache pas et qu'elle aille chercher avec vous...

**Bah non parce qu'elle m'avait bien expliqué qu'elle était remplaçante, j'ai bien compris aussi qu'elle était assez jeune finalement dans le métier donc elle apprend, elle se forme, c'est normal donc euuh bah non moi ça me semble tout à fait logique !**

*Rires*

D'accord, et si elle n'avait pas été jeune, si c'était un médecin plus expérimenté ?

**Baaah la même chose non ça ne m'aurait pas particulièrement gêné, je l'ai mieux compris là parce que j'ai bien sentie que c'était un jeune docteur et puis, bah voilà qu'elle avait envie d'être sûre d'elle et puis bah quelque part elle apprenait d'ailleurs elle me l'a dit hein : « vous voyez, j'ai découvert des choses en même temps que vous » donc je trouve ça tout à fait logique. Après si ça avait été un médecin plus expérimenté bah il aurait peut être eu besoin de s'assurer que ... non non ça ne m'aurait absolument pas déranger non plus! Non non.**

D'accord, très bien . Et donc là c'est euh quand vous l'avez vue chercher la recherche et quand elle vous a donné l'information, quand vous avez trouvé l'information ensemble ; quel effet ça a eu sur vous, qu'est-ce que vous avez pensé, comment vous avez vécu ça ?

**Bah ; elle ça l'a conforté dans ses choix, c'est à dire qu'elle a bien effectivement confirmer le fait que je pouvais utiliser de l'Aérior® et de la Ventoline® ça l'a conforté dans ses choix. Dans les miens aussi parce que je me doutais bien qu'elle me proposerait ce type de traitement puisque que mon mari est déjà allergique, ma fille l'est aussi, donc je connais très bien le fonctionnement de l'Aérior® et de la Ventoline®. Donc euh voilà, après en ce qui concerne les répulsifs, bon bah de toute façon c'était plus une recherche anodine, disons qu'on voulait juste s'assurer que je pouvais me mettre ce que je voulais. Après elle m'avait bien dit, voilà vous redemander à votre pharmacienne, vous revoyez avec elle ce qu'elle en pense mais théoriquement y'a rien qui pourrait justifier le fait que vous ne puissiez par mettre de répulsif ou de crème pour éviter les démangeaisons par exemple. Donc après pour avoir confirmation auprès la pharmacienne je lui ai demandé, bon bah elle m'a conseillé deux crèmes qui étaient quand même plus adaptées aux femmes enceintes et euh voilà d'ailleurs la médecin que j'ai vu la semaine dernière m'avait donné une petite feuille sur laquelle.... En fait elle a imprimé, elle a fait une impression de la page qu'on a consulté ensemble, elle m'a dit « comme ça vous pourrez donner ça aussi au pharmacien et puis vous l'aurez sous le coude au cas où... » Donc euh nan j'ai trouvé que les informations étaient plutôt pertinentes et m'avaient bien éclairée, bien orientée quand même donc euh voilà ça m'avait confortée moi, ça l'avait confortée elle, donc impeccable !**

Quand vous avez trouvé l'information ensemble, vous étiez d'accord avec l'information ? **Oui oui**

Qui vous a conforté dans l'hypothèse que vous aviez toutes les deux ? **Ah oui oui, tout à fait et je n'aurais pas remis en question en plus ce qu'elle me disait elle ou les informations qu'elle avait pu trouvées, je lui faisais confiance, donc euh ;.. non non y'avait pas de souci, j'ai parfaitement bien réceptionné les informations rires !**

D'accord, est-ce que vous pensez que cette démarche peut avoir un impact sur la relation que vous pourriez avoir avec le médecin ?

*Silence...* **bah .... j'ai tendance quand même à faire confiance au médecin que je consulte... non ça n'a pas eu un impact particulier...c'est vrai que pour être sincère, au départ je me suis dis « bon si elle a besoin de consulter Internet, c'est peut être**



**parce qu'il y a une faille ou un manque », euuuuh maintenant elle a eu l'honnêteté de le faire devant moi et puis de me le dire donc à la rigueur j'ai vraiment bien apprécié la démarche et puis comme je vous disais, compte tenu des circonstances je trouvais ça tout à fait normal, Après moi ça ne me dérange pas particulièrement ...enfin ça n'expliquera pas le fait que je ne souhaite plus la rencontrer ou pas, absolument pas non non. Au contraire euh .... non ça ne me dérange pas. D'ailleurs quand je vais à la pharmacie, ça m'est déjà arrivé aussi que la pharmacienne consulte devant moi ce fameux site je ne sais plus à quelle occasion, euh ....pourquoi elle m'avait conseillée....c'était à quel sujet.....silence....c'était peut être pour une mycose, voilà, une gène vaginale elle voulait pas me donner n'importe quoi et la même chose elle a été amené à consulter ce site là, on a bien passé 15-20 minutes avant d'avoir une réponse (*rires*) donc non non ça ne me dérange pas et ça ne va pas venir perturber mes relations avec le corps médical. Absolument pas non non.**

D'accord, et est-ce que vous pensez, à ce moment là, qu'on peut l'utiliser en toutes circonstances ?

**Bah je ne vois pas pourquoi ! A partir du moment où on s'assure de la fiabilité des sites, des sources, des informations ; à partir du moment où on maîtrise bien l'outil Internet . On maîtrise bien par contre cet outil là, c'est vrai que moi j'en ai pas une très très bonne maîtrise euuuuh j'espère au moins que les médecins, les pharmaciens qui utilisent l'outil Internet en ont une bonne maîtrise et savent parfaitement, connaissent parfaitement les ressources qu'il faut aller consulter à partir de ce moment là ; moi je n'y vois aucune contre indication, au contraire on a cet outil là qui est là quand même autant l'utiliser ça serait dommage de s'en priver mais il faut que ça soit bien cadré, enfin, voilà.**

Et comment vous avez cet impression que l'outil est maîtrisé ?

**Bah moi je l'ai senti tout de suite, parce qu'elle a su tout de suite vers quel site aller, même chose pour la pharmacienne d'ailleurs, elle m'a tout de suite donné la ressource, d'ailleurs j'ai imprimé le petit papier avec la ressource ; ce qui est bien aussi pour moi c'est que je l'ai ; du coup je peux aussi être un peu plus autonome par rapport à ça. Euh....voilà ! Je l'ai vraiment sentie très sûre d'elle quant à la fiabilité des informations, donc bah à partir de ce moment là y'a pas de souci, c'est comme quand on pose un diagnostic ; je fais confiance, donc voilà... non non elle m'a ... j'avais l'impression que c'était une ressource qu'elle connaissait très bien et puis vers laquelle elle a été très spontanément ouais.**

## **Impeccable pour moi ! Rires**

Est-ce que du coup, euuh, ça vous donne une autre idée du rôle du médecin généraliste ?

**Bah disons que ça m'a permis de constater qu'il y a quand même un effet de modernisation . On sent bien que les médecins ... oui se modernisent de plus en plus et utilisent les moyens qui sont mis à leur disposition et je trouve ça plutôt bien, je pense qu'il faut aller dans ce sens là aussi, on ne peut plus je pense pratiquer la médecine, enfin j'y connais rien, comme on pratiquait la médecine il y a 20 ou 30 ans ! Aujourd'hui, il y a de nombreuses innovations qui nous le prouvent d'ailleurs, donc euuuuh. Moi je trouve ça plutôt bien que les médecins effectivement utilisent ces ressources là à partir du moment où ils savent les utiliser correctement, au contraire je pense qu'ils ont tout intérêt à le faire. Effectivement, moi en tant que patiente ça ne m'a pas dérangée, pas du tout.**

D'accord, vous êtes retournée sur le site du coup ?

**Non, alors pas depuis parce que y'a pas eu de petits couacs, problèmes, quoique ce soit ! Pourvu que ça dure ! Mais c'est vrai que si je devais, enfin si j'étais amenée à me poser d'autres questions bah je verrai, effectivement. Demain je vais voir ma gynéco pour mon suivi de grossesse je lui en parlerai aussi d'ailleurs, voir ce qu'elle pense de ce site là. Mais euh.... Mais euh oui si je dois être amenée à le reconsulter je le ferais oui.**

Tout à l'heure, vous disiez que vous vous sentez plus autonome, c'est quelque chose qui est important pour vous ?

**Bah étant donné que c'est ma deuxième grossesse c'est vrai que, autant pour la première grossesse on s'inquiète de tout, on se soucie de tout euuh j'appelais systématiquement mon médecin ou ma gynéco, là j'aimerais bien prendre un petit plus d'autonomie. J'ai pu constater à l'occasion d'une première grossesse qu'il fallait peut être pas s'inquiéter autant donc pour la deuxième grossesse, effectivement, j'aimerais bien ne pas avoir appeler ma gynéco ou mon médecin traitant systématiquement ; si je peux me débrouiller avec cet outil là bah autant le faire quoi ! Effectivement donc euh oui oui ça me plaît bien de pouvoir , d'avoir des ressources comme ça pour utiliser, pour moi...pour gérer mon quotidien sans jamais à avoir besoin à appeler le corps médical, tout de suite quoi !**

Et du coup ça serait extrapolable avec d'autres situations que la grossesse ?

**Oh bah par exemple oui tout à fait, je pense à des situations en liens avec l'homéopathie par exemple, je sais que ma fille en a eu petite, j'ai pas de site là**

**encore ! Parce que j'ai plein de billes, pleins de petits tubes à la maison mais je ne sais même plus à quoi ça sert, j'ai pas forcément garder les ordonnances et je me dis que c'est que quand elle n'est pas bien j'ai peut être moi à la maison des petits tubes que je pourrais lui donner, qui en plus ne la mettrai pas en danger, et comme j'ai pas de site, j'ai pas de ressources, pas de livres, bah euuuh j'ose pas parce que j'avais pas la mettre non plus plus mal donc euh c'est vrai que si j'avais ces ressources là ça me permettrait d'être un peu plus autonome mais même pour des bobos basiques. Enfin ça m'est arrivé d'appeler le médecin un samedi matin parce que... bah parce qu'elle n'était pas bien, alors que si j'avais eu des ressources sur Internet qui m'aurait aidé à lui donner le bon médicament, ça m'aurait évité de me déplacer pour un petit rhume ou ... voilà je suis pas fan, enfin j'ai pas envie d'aller chez le médecin régulièrement, c'est quand même pas ... une partie de plaisir ! Et puis parfois j'ai vraiment l'impression, pas d'embêter le médecin parce que le médecin ne me le fait pas sentir mais d'être là un petit peu pour rien donc euh si je pouvais, moi, être un peu plus autonome effectivement....en ayant évidemment, l'accord de mon médecin, mais euuh.... Oui j'aimerais mieux !**

Et du coup alors est-ce que vous envisageriez d'aller voir le médecin pour justement avoir des séances d'informations un peu comme ça, où vous iriez sur Internet ensemble ... ?

**Aaaaaah ça me plairait bien oui ! Oui oui ! Je pense que ça nous responsabiliserez un petit peu et puis ça nous permettrait d'avoir une meilleure connaissance aussi euuuh de tout ça parce que je pense par exemple aux génériques. Pendant longtemps on a fait toute une histoire sur les génériques mais c'est vrai qu'au final on est très peu informé en tant que patient sur ce qu'est le générique. Bah voilà il suffit juste d'avoir un peu plus d'infos pour qu'on puisse faire les choses correctement et puis ne pas donner n'importe quoi à n'importe quel moment. Oui, je pense que ça pourrait être intéressant oui, moi j'aime bien l'idée d'échanger et de dialoguer donc c'est vrai que si je peux le faire avec mon médecin traitant en dehors d'une séance de consultation oui ça pourrait être pas mal !**

En dehors d'une séance de consultation ? Vous n'iriez pas en consultation pour ça ?

**Bah pfuuuuuuuuuuu, bah disons que non enfin, euuuuh j'avais chez le médecin parce que ça ne va pas, je n'irais pas chez le médecin parce que tout vas bien et que j'ai envie d'échanger (*rires*). Parce que vu aussi les plannings qu'ils ont, et les emplois du temps qu'ils ont je trouve quand même qu'il y a plus urgent quoi !**

**Mais c'est vrai que si parfois certains d'entre eux étaient disposés à faire, peut être des petites réunions d'informations, oui ça me plairait bien d'y aller effectivement. Mais sur tout un tas de domaines différents hein : l'utilisation d'Internet mais ça**

**peut être d'autres choses aussi ; l'alimentation enfin... ça peut être intéressant je trouve. Et puis c'est un autre rapport avec le médecin aussi quelque part donc oui : ça peut... ça peut être bien !**

Donc là vous me parlez d'un autre rapport avec le médecin, on partez à la base de l'utilisation d'Internet pendant la consultation, donc c'était pour rechercher des informations euuuh : Est-ce que vous avez déjà imaginé une autre utilisation d'Internet avec le médecin ?

**Pas du tout par contre non c'est vrai que c'était vraiment la prem ... à part à la pharmacie mais bon, ça m'a pas tellement bouleversée dans le sens où le fait que la pharmacienne utilise un site internet ça ne me dérange pas, elle n'est pas médecin quelque part la pharmacienne ; là effectivement, bah c'était la nouveauté avec le docteur la semaine dernière mais j'avais pas imaginé que lors d'une consultation on puisse utiliser Internet c'est vrai que.... Ça ne m'a pas choqué mais euuuh ça ne m'est pas arrivée souvent !**

Donc y'avait pas d'autre idée parce que c'était la première fois ?

**Voilà c'était la première fois, ça ne m'a pas choqué pour autant mais je n'avais pas dans l'idée effectivement de consulter Internet avec mon médecin traitant lors d'une consultation pas du tout non. Mais bon ... c'était bien ! Rires**

Et vous vous le faites des fois, consulter Internet, pour des problèmes médicaux ?

**Oui, mais je ne devrais pas ! Parce que du coup euuuuh bah du coup je n'ai pas de bonnes connaissances de ces sites là et euh, nombres de fois où j'ai dû consulter des sites vous voyez comme 'Doctissimo' enfin des sites un peu... bah nuls quoi j'en ai parfaitement conscience, mais parce que je m'inquiétais, notamment pour ma grossesse ou pour ma fille et en fait les informations étaient complètement erronées. Donc moi ça m'arrive de le faire mais en fait je le fais moins maintenant parce que je m'aperçois que les informations ne sont pas fiables et puis les sites ne sont pas sérieux, ça se voit même dans la mise en forme : les commentaires sont bourrés d'erreurs d'orthographe, enfin tout ça me ... (lève les yeux) voilà donc c'est pour moi avoir des clefs ça m'aiderait aussi à pouvoir consulter les bons sites. Quand ma fille par exemple était bébé, elle avait des intolérances au lait, bah voilà : « quel(s) site(s) on peut consulter pour lui donner les bons aliments ? » euuuh quand elle faisait des gastros aussi, parfois je savais que c'était une gastro hein bon bah j'avais bien ma petite suspension buvable à lui donner mais j'aurais aimé avoir un site vers lequel me tourner pour être bien sur que ça soit bien la gastro, quoi lui donner pour varier un peu les aliments et en fait je navigue sur pleins de site et je n'arrive pas à trouver les informations. Surtout sur ça, des petits cas concrets de la vie quotidienne**

**qui parfois seraient résolus plus facilement si j'avais eu les bons sites aux bons moments quoi !**

D'accord, ok, est-ce que vous avez autre chose à ajouter sur le sujet, est-ce que vous aviez pensé à d'autres chose savant que l'on fasse cet entretien ?

**Non, je n'avais pas forcément réfléchi au sujet en tant que tel mais en tout cas moi je n'y suis absolument pas fermé, je trouve que c'est plutôt une bonne chose que les médecins se modernisent et utilisent cet outil et nous apprennent à l'utiliser aussi correctement je pense que c'est bien. Je vois bien même moi dans mon travail, je suis enseignante, c'est ... voilà on utilise Internet pas quotidiennement mais presque, et on se bat tous les jours avec nos élèves pour qu'ils aillent vers les bons sites, les bonnes sources, qu'ils vérifient la fiabilité de leurs sources, qu'ils ne fassent pas un copier-coller de ce qu'ils trouvent sur Internet ; c'est une bataille quotidienne donc c'est vrai que si nous dans notre quotidien on maîtrisait mieux cet outil là ne serait-ce que pour des problèmes médicaux bah euuh ça pourrait être une bonne chose.**

Alors après là... ça ... c'est sur l'information, mais après sur la relation avec le médecin, vous êtes partie dans l'idée que de toute manière vous faisiez confiance au médecin et dans l'utilisation qu'il avait avec vous de cet outil ?

**Bah à partir du moment où il en maîtrise toutes les fonctions, oui je pense que je peux lui faire confiance !**

Oui, alors que quand vous êtes toute seule vous remettez en doute les informations?

**Bah oui ! Parce que moi je n'ai pas .... dans mon travail je connais les sites Internet vers lesquels je vais diriger mes élèves. Je les connais par cœur, je les ai consultés, j'en ai vérifié la fiabilité, mais sur tout ce qui touche au médical ;...j'en connais pas un donc euuh bah je vais voir mais je ne me fais pas confiance parce que je ne sais pas vers quels sites aller. Le médecin a dû faire comme moi j'imagine en amont ; vérifier la fiabilité de ses sources, vérifier la fiabilité des sites ; donc quand il m'en parle, j'imagine qu'il les connaît, je lui fais confiance après donc euh voilà. Après ça ne changera pas par contre mon rapport avec le médecin et ça ne n'empêchera pas le fait que je souhaite quand même rencontrer le médecin, qu'il y ait auscultation, qu'il y ait un échange, pour moi c'est un outil supplémentaire, ça ne doit pas venir remplacer la consultation et le rôle du médecin au près de son patient quand même. C'est un plus dans la relation avec le patient mais ça ne doit pas venir ... voilà tout chambouler non plus je trouve dans dans .. ; le rôle du médecin quelque part. Mais comme nous dans notre métier, on est enseignants, on travaille avec nos élèves,**

**bon Internet je l'utilise, l'outil informatique je l'utilise malheureusement enfin malheureusement pas de plus en plus parce que les élèves sont demandeurs de ça et en ont besoin mais ça ne vient pas remplacer mon rôle d'enseignante et je travaille toujours avec mes cahiers, mes crayons, mes craies enfin ça ne change rien, c'est un plus dans la façon de faire le cours quoi.**

Donc pour vous, le rôle de base du médecin, avec ou sans Internet, qu'est-ce que c'est ?

**Bin ... j'ai besoin de communication ! De dialogue. Ça c'est vraiment, j'ai vraiment besoin qu'il y ait échange, qu'il y ait communication, qu'il y ait explication parce que comme j'y connais rien, j'ai besoin qu'on m'explique les choses avec des mots simples ;euuuuh... j'aime bien voilà quand le médecin parle, quand qu'il m'explique. Je vois avec ma grossesse, j'ai un monsieur qui s'occupe des échos, qui est super mais c'est vrai qu'il parle très peu alors bah euuuuh : « tout va bien ? » « oui » ! rires mais voilà j'ai pas plus d'infos que ça, après je me dis que s'il ne m'en donne pas plus, c'est que tout va bien effectivement mais j'ai besoin qu'on m'explique, j'ai besoin voilà donc ça je pense que c'est important que les médecins continuent à le faire ! Parce que ... bah voilà être derrière un écran c'est pas toujours non plus... et y'a des spécialistes qui ont tendance à être un petit peu comme ça et c'est un peu ce qu'il manque je trouve. Moi j'ai besoin de communiquer avec le médecin.**

D'accord, donc il peut utiliser Internet mais...

**Bééh il doit pas oublier qu'on est là quand même et qu'il y a quelqu'un derrière son écran quoi !**

*Rires ! Voilà, c'est ça !*

**Après c'est mon point de vue, moi je suis comme ça oui j'ai besoin d'échanger ! Ça me rassure quelque part quoi.**

Oui !

**Bah oui, en tant que patiente, j'ai besoin d'être rassurée.** *Rires*

Ok, très bien.

---

Alors, pour commencer je vais vous demander de me raconter une consultation où avec votre médecin, vous avez été sur Internet, à la recherche d'une information.

**D'accord. Alors du coup quand je suis revenue d'Inde en mars, de cette année, j'ai eu euuh des problèmes gastriques. Et du coup en fait j'ai fait beaucoup d'analyses et on arrivait pas à trouver ce que j'avais, donc sur un des résultats d'analyses, mon médecin a vu le nom euuh alors du coup c'était un protozoaire ! Ce qu'on ne savait pas au début, et du coup elle a été regardé sur Internet ce que l'on pouvait trouver comme information sur cet organisme.**

D'accord, et donc du coup, c'est elle qui a fait la recherche ? **Oui**

Et vous ne l'avez pas vue ? **Non c'est ça, elle était derrière son écran et euuh...enfin après un autre médecin m'avez fait exactement la même chose, mais pareil à chaque fois, par écran interposé.**

D'accord, il vous dit qu'il est sur Internet et qu'il est en train de faire la recherche ? **Voilà mais ça s'arrête là après il me dit : « bon bah voilà, apparemment c'est un protozoaire et puis apparemment ça peut faire ça » mais y'a pas de ... je ne sais pas sur quel site ils sont ou quelle technique ils utilisent en particulier !**

Quelle technique ? De recherche ?

**Voilà c'est ça !**

D'accord ok ! Qu'est-ce que vous avez pensé quand vous avez vu, le ou les médecin(s) donc faire la recherche sur Internet ?

**Alors sur le coup on se dit « ah, il ne sait pas tout ! » rires ! Puis après on se dit « c'est normal » rires! Donc c'est vrai que c'est pas forcément dérangent en fait, après c'est juste effectivement pas forcément rassurant de se dire qu'on a quelque chose que le médecin ne connaît pas. Mais après bon c'est un outil de recherche comme un autre pour moi.**

Et du coup, comme il ne vous montre pas qu'il est en train de faire la recherche, il parle, comment il fait ?

**Alors non là...euuh.. elle parle pas, euh..pfuuu ; un mot de temps en temps pour je pense sa propre réflexion mais pas forcément non, elle m'a juste donné le résultat et ce qu'elle avait trouvé. Après ça n'a pas duré longtemps, au bout de deux minutes**

**elle avait quelque chose donc ça n'a pas...mais non y'avait pas de conversation pendant le temps de la recherche.**

Et vous, vous vous êtes dit « mince, il ne sait pas ce qu'il fait » ? **Ouais rires !**

Mais il y a eu d'autres sentiments ? **Non pas forcément, parce que de toutes manières, enfin c'est vrai que je ne savais pas, enfin on ne savait vraiment pas ou on allait, ça faisait au moins trois semaines que je faisais des analyses. J'étais plus dans l'espoir de trouver quelque chose qu'autre chose donc après si c'est par Internet, c'est par Internet, mais après par forcément non. Juste la mini inquiétude de se dire que même le médecin ne sait pas vraiment à quoi ça correspond et comment traiter le symptôme, le problème.**

Mais ça ne vous a pas surprise qu'il aille sur Internet plus que ça ?

**Non pas fo... bah pfuuuu ! Non après je pense que c'est une question de génération aussi. Mais euuh, non après c'est vrai que ça ne m'a pas dérangé.**

C'est à dire c'est une question de génération ?

**Bah euh moi je sais que le réflexe c'est d'aller regarder sur Internet, si il y a quelque chose que je ne sais pas. Donc c'est vrai que le fait de voir le médecin ne sachant pas, ça choc un peu parce que c'est pas dans les habitudes, mais en même temps, c'est comme si elle regardait un bouquin ou dictionnaire ou n'importe quoi, une encyclopédie.**

Elle cherchait une information ?

**Voilà pour moi c'est ça. Après bon, je ne sais pas sur quel site... si c'est wikipédia, c'est dommage ! Rires ! Mais sinon non**

D'accord, y'avait l'histoire de la source qui vous a un peu traversé l'esprit quand même ?

**Bah, j'y ai pensé mais après enfin... c'est vrai que c'est une question de confiance avec le médecin aussi. Je me doute que ... après je ne connais absolument pas les moyens de recherche par Internet qui sont à la disposition des médecins donc euh ...mais je suppose qu'ils font bien leur travail ! Rires**

D'accord, donc vous disiez justement que vous leur faisiez confiance pour ça ?

**Ouais ; c'est ça y'a pas de souci !**

D'accord, donc au final le fait qu'il ne vous montre pas, est-ce que ça vous a dérangé ou pas ?



*Silence...* **non. Alors c'est vrai que je n'y avais pas du tout pensé en plus ! Maintenant que vous le dites, rires, c'est vrai que je me dis que ça aurait pu être sympa de me montrer l'écran ! Mais euuuh c'est vrai que sur le coup ça ne m'a pas, ça ne m'a pas choqué. C'est vraiment, pour moi c'est comme si c'était une encyclopédie qu'elle avait regardé tel mot et enfin vraiment non ; pas de problème.**

D'accord, ok. Et quand elle vous a, après, transmis les informations, qu'est-ce que vous avez pensé dans la manière dont elle vous les a transmis et qu'est-ce que ça a apporté ?

**Bah donc c'était très bref, parce qu'elle m'a juste dit : « bah c'est un protozoaire, ça peut faire ça, bon ; on ne sait pas ...euuuh : on peut faire l'antibiotique ! » Donc c'est vrai que y'a pas eu beaucoup de discussion, bah y'avait pas de doute en fait c'est vrai que c'était une fiche d'analyse ; y'avait le nom de marqué et après les symptômes potentiels, c'était pile ce que j'avais, y'a pas eu de grande conversation derrière après ça été une prescription d'antibiotique, du coup spécifique, mais pas plus de grande discussion autour de la recherche et des résultats eux mêmes.**

D'accord, est-ce que vous auriez voulu avoir une discussion ?

**Non pas forcément ! En fait, je crois que de savoir que de toute façon elle ne savait pas, ça fait que je n'avais pas forcément plus de questions parce que je savais qu'elle ne pourrait pas répondre derrière donc c'est pas... je voyais bien qu'elle était aussi perdue que moi ! Rires donc pas forcément non c'est vrai. Après chez le médecin je pose rarement beaucoup de questions, j'ai pas tendance à vouloir en savoir beaucoup plus, donc après une fois que je sais ce que j'ai, bon bah je prends le traitement et on voit quoi.**

D'accord, vous faites ce que dit le médecin ?

**Voilà c'est ça, je cherche rarement plus loin en fait !**

D'accord et le fait de la voir justement ne pas chercher ça ne vous a pas incité à poser plus de questions ou à dévoiler un peu vos inquiétudes ou la voir justement ouvrir Internet et faire des recherches et en profiter : « bah en plus je me suis posé ça comme question » etc ?

**Bah par forcément c'est vrai, c'est vrai que c'est un médecin qui est très ... brut de décoffrage ! Rires donc euh...enfin elle...je vois quand je pose une question elle me répond direct ou des fois elle me fait : « boauf ; ça je sais pas ! » enfin ... donc là vu que.... En gros dans les analyses y'avait rien, à part ce petit truc là qui était en quantité infime, donc de toute manière c'était soit ça soit on ne savait pas, donc euuuh .. y'avait pas vraiment de questions voilà après cet antibio, ça a marché plus ou moins mais euh rires ...mais c'est vrai que .. y'a pas eu grande discussion ouais.**

D'accord, ok et du coup le fait qu'elle utilise Internet et qu'elle vous dévoile des informations qu'elle vient d'avoir ; est-ce que vous pensez que ça peut avoir un impact sur votre relation avec elle ?

**Bah ... je ne pense pas après le soupfuuu... après c'est un peu ..après c'est pareil mais ce qui m'inquiéterait un peu c'est si elle le faisait à chaque consultation ; ce qui montrerait quand même que derrière euuuh ....après je viendrais à chaque fois avec quelque chose de différent (*rires*) peut être que ça ne m'inquiéterez pas là je me dis quand c'est, on va dire des maladies typiquement françaises, ça m'inquiéterait un peu qu'elle aille tout le temps sur Internet, là je me dis bon bah c'est quelque chose qu'elle ne connaît pas, ils ne peuvent pas tout savoir de toute manière donc euh là pour l'instant j'ai pas moins confiance en elle qu'avant ou après et pas plus confiance non plus c'est pas ....**

Ça n'a pas affecté ?

**Non c'est ça !**

Par contre si elle l'utilisait pour des choses que vous estimez qu'elle doit savoir... ?

**Bah là j'aurais plus de doutes ouais, j'aurais plus de mal à me dire, si c'est pour une angine ou... même quelque chose à peine plus rare mais euh je me dirais « bon... » Après la recherche de compléments d'information ça ne me dérangerait pas. C'est plus pour le diagnostic primaire ou je me dirais c'est un peu bizarre qu'elle ne sache pas ça, après si c'est un cancer très rare, je peux comprendre que....**

Oui on revient sur quelques chose de plus rare mais pour quelque chose de plus routinier, ça vous gênerait un petit peu plus, ça vous poserait un petit plus de questions ?

**J'aurais plus de doute quant à la fiabilité de ses connaissances et du coup du diagnostic et des choses prescrites derrière, en médicaments ou autres d'ailleurs.**

Et est-ce que vous pensez qu'on peut utiliser Internet autrement, pendant la consultation avec le médecin ?

**Bah à part sur la planification des prochains rendez vous, *rires* !**

Ah oui, d'accord !

**Mais euuuuuh et encore ça elles ne le font pas ! Non je vois pas trop à part diagnostic ... ouais je sais pas, je vois pas !**

Pour donner des informations ? Ou chercher des choses, expliquer quand on est pas d'accord avec le médecin... ?

**Bah c'est vrai que je n'ai jamais été confronté à la situation, après euuuh pfuuu, non je vois pas trop à part peut être sinon quelque chose pour expliquer mieux la prise des médicaments quelque chose comme ça mais sinon je vois pas trop... j'ai pas trop d'idées là !**

D'accord ok, est-ce que l'utilisation de cet outil pourrait vous montrer d'autres rôles du médecin généraliste ? Ou vous conforter dans les idées de rôles que vous aviez du médecin généraliste ?

**Pas spécialement, après je pense que c'est plutôt enfin ... c'est plutôt bien je trouve qu'ils s'y mettent ; parce que c'est vrai que c'est quand même une ressource d'informations qui est non négligeable, qui est soit gratuite soit en tout cas, quand même moins chère. Après c'est son travail de tous les jours mais.... Donc non je pense que c'est l'accès aux nouvelles informations aussi ; des choses, enfin ça permet de généraliser et de diffuser aussi plus largement des informations donc euh pourquoi s'en...j'veux dire on dépasse l'obstacle de la discussion entre médecins dans un même cabinet ou entre collègues à des réunions plus ou moins privées. Donc non je trouve ça plutôt bien, après voilà faudrait pas un excès de l'usage mais en tout cas je trouve ça bien de... d'avoir ce complément d'information.**

Quand vous parlez de l'excès de l'usage, vous pensez à quoi ?

**Bah justement le fait d'aller tout le temps sur Internet pour euuuh...comme si on était pas sûr de soi, ou pas sûr du diagnostic ou euh...j'trouve qu'après y'a un voilà ça serait un manque de confiance derrière, enfin que ça pourrait engendrer un manque de confiance sur la capacité et les connaissances du médecin je trouve.**

Un manque de confiance ?

**Sur le diagnostic ! Si par exemple d'aller trop souvent sur Internet pour confirmer ce qu'il dit ou pour ...**

Mais ressenti par le patient alors ?

**Par le patient oui oui, bien sur ouais !**

**Enfin de mon point de vue c'est ça que j'aurais un peu peur de ...**

Ok oui c'est ce que l'on disait tout à l'heure ?!

**Oui voilà !**

Ok, et le fait qu'il y ait cette ouverture sur l'information généralisée, ça pourrait augmenter ce sentiment de manque de confiance ?

**Bah si c'est trop souvent oui, après je trouve que voilà c'est bien de temps en temps pour un usage ponctuel sur certaines choses voilà je trouve que c'est pas mal que ça apporte plus d'informations forcément que si on reste tout seul dans son cabinet, à traiter toujours les mêmes choses.**

Ok, et comment on fait pour savoir euuh si on a la bonne fréquence !?

*Rires, là .... !!!* **Bah disons je pense si c'est à chaque consultation c'est euuh ça ferait bizarre après pfuu .. j'ai du mal à dire c'est vrai, je pense ça dépend déjà de la manière dont c'est utilisé, si c'est euuh pendant toute la consultation ou si c'est euuh.. là bon sur une consultation de 2 min on sent que c'est une recherche d'informations complémentaires, en tout cas assez rapide et que le reste le médecin peut le gérer. Si c'est pendant un quart d'heure, en train de chercher l'information, déjà ça ... y'a plus de ... soit c'est qu'il ne sait pas naviguer sur Internet (*rires*) soit il manque beaucoup d'informations ! Mais après j'ai du mal à donner un ... euuh un ordre d'idée.**

D'accord, donc ça peut être bien, si c'est pas trop envahissant à la fois d'une consultation à l'autre et dans le temps de la consultation aussi ?

**C'est ça, exactement. Ouais.**

D'accord, parce qu'il faut laisser de la place à quoi ?

**Mais je pense qu'il faut... bah déjà la discussion, parce que je pense qu'avec un écran interposé déjà ça limite, c'est vrai qu'enfin comme vous disiez, je pense que ça limite aussi le fait que le patient puisse poser des questions. Parce que finalement vu que le médecin montre qu'il n'a pas l'information de toute manière en lui même, c'est à dire que de toute manière, la question il va la poser à Internet et je pense que ça facilite pas forcément la conversation et euuh la prise d'information, à ce niveau là au niveau de la discussion entre patient et médecin. Donc voilà après pour moi quand c'est pendant un temps assez restreint et que c'est pour un complément d'information je pense que ....**

Donc là j'vais expliquer : vous avez mis votre main pour mimer comme si l'écran était entre le patient et le médecin et c'est ce que vous avez vécu. Mais alors maintenant, si on mettait l'écran en face des deux ?

**Ça serait moins dérangeant !**

Ça serait moins dérangeant ?

**C'est ça !**

Oui ?

**D'ailleurs oui j'y pense quand j'avais été euuh c'était où ... au CHU ! Quand j'avais fait des vaccins pour euuh pareil, partir à l'étranger. On avait regarder justement les vaccins qu'il fallait pour les pays et je souviens effectivement, après bon est-ce que c'était internet ou un serveur interne j'en sais rien, mais en tout cas il m'avait bien tourné l'écran pour que je puisse voir les pays et en tout cas la répartition des maladies.**

D'accord.

**Voilà mais après je peux pas savoir si c'était Internet ou pas. Mais effectivement là, il m'a montré l'écran.**

Et là du coup, l'impact sur la confiance et sur l'information ?

**C'est plus rassurant. C'est ouais, après je sais pas, c'est plus un sentiment diffus et pas forcément posé sur un argumentaire mais c'est plus intéressant de voir ce qu'il regarde et euuh d'où il tire l'information qu'après il nous donne.**

Y'a l'histoire de la source qui intervient ?

**Bah voilà c'est ça.**

Et comment vous avez ; en voyant, l'impression que la source est fiable ?

**Bah déjà...c'est très bête, mais c'est par le graphisme du site Internet déjà, c'est vrai que ça joue beaucoup, après c'est vrai que j'ai pas du tout regardé, après je savais pas si c'était internet ou pas, mais si y'avait une adresse ; après c'est vrai que c'est plus par rapport à la cohérence entre euuh...c'est vrai c'est nul en fait (*rires*) entre le texte, les graphiques et cetera. Et vrai en fait aussi que je trouvais ça plus sympa qu'il partage l'information avec moi directement plutôt qu'il me la relais juste où je pouvais voir moi même en plus, c'est vrai des fois, enfin moi je suis quelqu'un de plus « visuel » donc je préfère voir la chose plutôt qu'on me la raconte. Mais pareil ça n'a pas duré longtemps, c'était 30 secondes, mais juste de voir la carte des répartition c'était plus sympa qu'il me dise « oui dans ce pays là c'est ça »**

D'accord, est-ce qu'il y a le fait que quand lui vous le montre, il vous fait confiance pour vous le montrer ?

**Voilà c'est ça !**

C'est ça que vous ressentez ?

**Ouais exactement !**

D'accord ok. Donc vous n'avez pas pu retourner sur les sites Internet consultés puisque qu'il ne vous les a pas transmis ?

**Non**

Et si il l'avais fait ?

**Je pense que j'aurais, ouais, j'aurais été après c'est vrai pas forcément par manque de confiance mais juste pour voir ce qu'il avait vu !**

D'accord.

**Parce que vu du coup que je n'avais pas vu ! C'est vrai que juste pour voir voilà l'information et si il y avait autre chose ou une autre euuh.. c'est vrai que vu que je ne pose pas beaucoup de questions avec le médecin, ça aurait pu me permettre de... mais bon après vu que je savais qu'il avait tapé le nom du protozoaire sur Internet, après j'ai été le refaire et euuh j'avais pas le site exact, je pas si c'est un site « spécial médecin » ou euuh quelque chose auquel on a tous accès donc après j'ai pris les informations comme elles venaient aussi.**

Et alors, ça a toujours été le fait que vous ne parliez pas beaucoup chez le médecin ?

**Hum hum ...**

Est-ce que vous pensez qu'il peut y avoir des choses qui pourraient « débloquer » ça ou vous êtes comme ça et c'est tout ?

**Ouais, non je pense qu'il n'y aurait pas ... à part c'est vrai si c'est quelque chose de vraiment très grave, là je pense que effectivement, j'en parlerais mais là c'est vrai que j'ai plus tendance à me dire « ah ok bon d'accord » et bah du coup je ....fais ça. Enfin c'est vrai que je ne pose pas beaucoup de questions et je ne pense pas que ni Internet ni un autre outils ne permettrait de...**

Ça changerait rien ?

**Ouais non.**

D'accord.

Est ce vous avez quelque chose à ajouter sur le sujet ?

**Non avant que vous ne me contactiez, je ne m'étais pas posé la question. Mais après c'est vrai que du coup, enfin, en y repensant bah j'ai quand même finalement, trois fois où, au moins ils ont utilisé leur ordinateur, réseau ou Internet, mais euuh pour avoir les informations...après euuh...**

Est-ce que c'est quelque chose qui vous surprend encore, qui vous a surprise ?

**Non pas spécialement, voilà...après s'il me le faisait voilà toutes les deux minutes pendant une consultation. Mais sinon non, c'est pas dérangeant.**

---

6

Alors, j'aimerais s'il te plaît que tu me racontes une consultation ou avec le médecin, vous avez été ensemble sur Internet ?

**Alors euh quand on est revenu de notre camp de la semaine dernière en fait, je ne savais pas si j'avais la gale parce qu'il y avait des garçons dans notre camp qui l'avaient donc du coup, on a regardé sur Internet si c'étaient soit des boutons de puces de sable ou si c'était la gale.**

D'accord,

**Donc du coup, on a remarqué que ce n'était pas la gale mais des puces de sable. Et euuh ... et voilà !**

D'accord, et toi tu étais inquiète avant d'aller à cette consultation ou pas ?

**Euuh non parce que je m'inquiétais pas parce que je savais pas trop ce que c'était en fait ! Après j'ai su ce que c'était en allant chez le médecin.**

Et qu'est-ce que tu as pensé quand tu as vu le médecin aller sur Internet ?

**Bah euuh je pense que c'est normal de regarder plutôt que de dire que c'est ça alors qu'au final c'est pas forcément ça parce que une copine, ça m'est arrivé, le médecin lui a dit que c'était la gale et que le lendemain elle y est retournée, au final elle avait rien du tout. Il s'est trompé, donc du coup je pense qu'il vaut y aller plutôt que de dire ....de juger sans savoir.**

D'accord, ok. Et du coup, quand le médecin vous a expliqué, comment il a fait ? Il vous a montré des photos ou ... ?

**Euuh ...oui elle regardait et elle nous montrait ce qu'elle voyait et elle nous expliquait son point de vue.**

D'accord, et qu'est ce que tu as pensé quand elle faisait ça ?

**Bah que c'était normal et que ...enfin c'était normal de montrer pour que si ça nous ré-arrivait ...pour savoir vraiment si c'était soit de la gale soit des puces de sable.**

D'accord, c'est la médecin que tu connais bien, c'est la médecin que tu vois d'habitude ?

**Euuh non, j'ai été voir Mme V mais d'habitude je vois Mme C, mais on y a été sans prendre vraiment de rendez vous parce que c'était vraiment précipité. Donc euh... voilà.**

Et du coup est-ce que tu as l'impression que ça eu un effet sur la relation que tu peux avoir avec ce médecin ?

**Euuuh ... je saurais pas trop quoi vous répondre la dessus parce que c'était vraiment la première fois qu'on voyait des...qu'elle nous montrait sur Internet un peu les différentes choses.**

C'est la première fois que tu voyais un médecin aller sur Internet ?

**Nan, mais vraiment nous montrer comment ça se passait et tout ça.**

??

**Nan mais nous montrer vraiment les différences ou les .... enfin par rapport à moi ce que j'avais ; les différences de boutons on va dire.**

Elle t'a montré différentes photos de boutons ? **Oui.**

D'accord, et vous avez conclu que c'étaient des puces parce que c'est celle qui ressemblait le plus à ce que tu avais ? **Oui.**

D'accord !

Est-ce que pour toi, c'est le rôle du médecin de faire ça ?

**Oui.**

C'est à dire ?

**Bah euh... bah euh, comme je vous l'ai dit tout à l'heure, il vaut mieux regarder parce que je trouve ça plus logique qu'elle nous montre plutôt que de garder pour elle pour que .... euuh je vais reformuler !**

**Je trouve ça plus normal qu'elle nous montre plutôt que de garder ça pour elle, enfin de garder son écran de son côté plutôt que de nous montrer.**

D'accord, si elle fait une recherche, tu préfères qu'elle te montre ?

**Euh bah oui pour savoir après si on a la même chose, de savoir vraiment la différence.**

D'accord, tu aimes bien qu'on t'explique les choses ?

**Voilà.**



Pourquoi ? Qu'est-ce que ça fait pour toi qu'on t'explique les choses ?

**Bah euh si on ne m'explique pas et qu'après je pourrais avoir la même chose, je ne saurais pas .... voir la différence.**

Et qu'elle elle ne savait peut être pas, qu'elle ai besoin de regarder, ça t'a fait quoi ? de la voir faire ça ?

**De.... ? Excusez moi vous pouvez ... ?**

A ton avis, elle a regardé pour te montrer ou c'était parce qu'elle aussi elle ne savait pas ?

**Je pense que c'était plutôt pour nous montrer que ce qu'elle disait c'était avancé on va dire, que c'était bien ça.**

D'accord, c'était pour confirmer ce qu'elle disait ?

**Ouais.**

Est-ce que tu penses que le médecin il peut utiliser Internet en consultation ? **Oui.**

Pour d'autres exemples que celui là ? **Oui.**

Pour n'importe quel souci de santé ? **Oui.**

D'accord, ça ne te gêne pas ? **Non.**

D'accord, est-ce que toi tu fais des recherches sur Internet ?

**Euh...hummm... pas trop.**

Non ?

**Non !**

Pas sur les problèmes de santé ?

**Non, parce qu'on va dire que j'en ai pas tant que ça ! Donc après (rires)**

D'accord, est-ce que tu as autre chose à ajouter ?

**Euh...non !**

Voilà, sur le fait qu'un médecin puisse utiliser Internet en consultation et sur ce que ça pourrais faire sur ...sur toi ?

**Bah après c'est ... c'est normal pour moi, euuuh... bah voilà ! Je pense que je n'ai rien d'autre à ajouter !**

Pouvez vous s'il vous plaît, me raconter une consultation où vous avez avec votre médecin vous êtes allés ensemble sur Internet ?

**Oui tout à fait, donc Ch. avait une « suspicion » de gale, et nous sommes arrivées, un peu sans rendez-vous et nous avons ensuite discuter de comment la gale se propageait, quels étaient les boutons ; elle a regardé Ch, sa peau, enfin les différentes origines, elle était assez intriguée par le fait que la gale ait pu se propager en si peu de temps, puisque c'était du lundi au vendredi et elle a été voir effectivement sur Internet les délais de propagation, un petit peu tous les éléments et elle m'a montré les boutons, ainsi qu'à Ch, qui euuh ...de la gale, ensuite comme Ch était au bord de la mer, nous on était partit sur des piqûres des ...euuh ... puces des sables ! Et elle a demandé à Ch si effectivement elle s'était bien assise, donc ça correspondait en haut des cuisses, en haut du corps. Elle m'a montré les piqûres sur Internet des puces des sables, et effectivement, ça correspondait beaucoup plus que l'éventualité de gale.**

D'accord, donc le fait d'aller sur Internet, c'était vraiment pour l'utilisation des photos ?

**L'utilisation des photos et puis ça été aussi sur la particularité euuh.... des délais de propagation, qui pour elle ne collaient pas donc elle a vérifié sur Internet.**

D'accord, qu'est-ce que vous avez pensé en la voyant faire la recherche ?

**Silence... Bah je trouve ça assez naturel, utilisant moi même les ordinateurs dans mon travail à longueur de journée ! Et je trouve ça plutôt intéressant parce qu'elle euuh ... ça apporte un plus. Je trouve d'avoir les photos... on nous dit des choses : c'est vrai, on est pas médecins, on entend d'un côté, on entend de l'autre, et de visualiser les éléments ; c'est très parlant.**

D'accord, donc ça c'est quand vous l'avez vue, et puis finalement quand vous avez reçu l'information, ça a un peu éclairé l'information, c'était plus parlant ? **Oui voilà c'est ça, c'est plus parlant, c'est visuel et puis même après, la voir dire : « bah non je regarde, c'est pas normal, logiquement c'est 20 jours, là ça me semble bizarre ! » voilà ça... je trouve que dans l'entretien médical, ça se place bien.**

Vous avez vu sa démarche ? **Oui, ça se place très bien.**

D'accord, et vous ça vous a fait adhérer à cette démarche ?

**Ah oui totalement, ça me semble très naturel.**

D'accord, et est-ce que pour vous, est-ce que ça a un impact sur le rôle du médecin ? Cette utilisation d'Internet ?

**Ah oui euuuh oui, je pense que le médecin doit en voir de toutes les couleurs** *(rires)* **et c'est vrai que... moi je trouve ça rassurant, donc ça s'intègre bien dans le discours parce que c'est en plus d'avoir.... Moi je fais toujours confiance après chacun son métier, si elle me dit que c'est pas la gale, c'est pas la gale voilà, je remets pas en cause mais d'avoir en plus le visuel, ça apporte quelque chose.**

Vous pouvez précisez ce quelque chose ?

**Euuuh ...bahhh y'a plus de doutes possible en l'occurrence, là par rapport à Ch, une fois qu'on a vu les deux visuels bah effectivement, au delà du fait que j'avais toute confiance en Mme V, voilà on est pleinement rassurées. Même pour elle je pense, de voir les choses pour elle, elle s'est dit : « bah oui effectivement, j'ai pas la gale ! C'est bon, c'est bien ce qu'on avait pensé au départ. »**

D'accord, est-ce que l'utilisation d'internet pendant la consultation avec le médecin a pour vous un impact sur la relation que vous avez avec votre médecin ?

**Automatiquement, il prend plus son temps, donc je trouve qu'au contraire ça permet d'avoir un meilleur ....un lien plus... enfin il ...voilà c'est pas « je fais ma consultation, c'est pas ça, c'est 23-24 euros, au revoir quoi ». C'est « on va prendre le temps de regarder ensemble » euuuh « qu'est-ce que vous en pensez ? » enfin voilà je trouve que ça mets un lien complémentaire et puis ça crée une relation supplémentaire d'avoir Internet je trouve.**

C'est un lien supplémentaire ? **Oui !** Dans quel sens ?

**Humain...de se dire qu'elle a pris le temps d'aller voir, de me montrer, de nous rassurer euuuh au-delà du fait qu'on avait confiance dans son diagnostic. Elle a pris le temps de nous expliquer quelque chose en plus.**

C'était un « bonus » ?

**Un bonus, oui tout à fait. Elle n'était pas pressée à se dire « aller, rendez vous suivant »** *(tapote sur le cadran de sa montre), rires.*

D'accord, ok très bien. Est-ce que pour vous, on peut avoir cette utilisation d'Internet, quelque soit le motif de consultation ?

**Ahhh... pas forcément, après quand on vient pour une angine, ou des choses comme ça je vois pas très bien ce qu'on pourrait voir sur Internet. Là le visuel apportait vraiment quelque chose en plus. Pas forcément dans tout les cas, non.**

Pour vous il ne peut pas y avoir d'autres utilisations que le visuel ?

**Ah oui dans ce sens là...**

**Bah ça dépend vraiment de quoi ; pour les petits bobos « courants » , je suis pas sûre que ça apporte quelque chose en plus, pour quelque chose qui sort un peu de l'ordinaire où effectivement il y a besoin de plus d'explications, nous qui ne sommes pas du tout de la partie, ça apporte un complément oui.**

Et si c'est quelque chose que le médecin ne sait pas, le patient vient avec un motif quel qu'il soit et le médecin n'a pas la réponse.

**Bah moi, ça ne me pose pas de problème qu'il aille voir sur Internet. On peut...enfin voilà ça fait partie, tous dans notre travail, on ne sait pas tout on peut avoir un doute sur euh.. sur un diagnostic donc se conforter par Internet ça me semble plutôt... rassurant.**

Est-ce que par la suite vous êtes retournée sur le site que vous aviez regardé ensemble ?

**Ah non, non non. Enfin je suis assez comme ça moi, une fois qu'on m'a convaincu c'est bon, c'est pas la peine d'y revenir : je fais confiance et donc voilà. Et, pour la petite anecdote, donc Ch n'est pas la seule à avoir consulté, et une de ses amies le médecin a dit dans un premier temps « si si c'est la gale » et puis après « bah finalement non c'est plus ça » dans une deuxième consultation et là clairement : dès le départ on m'a dit « non non vous voyez bien c'est pas possible » ...voilà ! Je trouve ça beaucoup plus rassurant euuuuuh d'avoir eu cette démarche là.**

Et est-ce que vous vous avez l'habitude de consulter Internet seule pour un problème médical?

**Non !**

Pourquoi ?

**Euh parce que je pense que y'a tout et le reste sur Internet et qu'on ne va pas forcément voir les bons sites et que l'on peut se faire très peur en allant voir certains sites donc non.**

D'accord, vous arrivez à ne pas y aller ?

**Ah oui mais j'ai même pas l'idée d'y aller, c'est surtout ça ! Je pars du principe que on va trouver tout et le reste sur Internet, donc sur quelque chose que je ne connais absolument pas, je ne saurais pas dénouer le vrai du faux. Donc si j'ai besoin d'un renseignement médical, je vais voir le médecin.**

Est-ce que vous pouvez imaginer une consultation... enfin prendre un rendez vous chez le médecin, pour faire une recherche sur Internet ?

**Dans quel cadre ?**

Vous vous posez une question, et vous iriez chercher des informations avec votre médecin sur Internet ? La consultation serait vraiment axée sur ça en fait.

**Ah oui .... je.... Bah moi j'vais chez le médecin quand j'ai quelque chose, on essaye de ne pas s'inventer des maladies ou des problèmes ou des symptômes ! Donc quand j'y vais c'est qu'il y a vraiment quelque chose donc je ne vois pas ...aller pour me rassurer ou alors dans le cadre d'une consultation normale je vais poser une question complémentaire mais je ne vais pas y aller que pour ça.**

D'accord ok.

Est-ce que vous avez autre chose à ajouter sur ce thème : « l'utilisation d'Internet dans la consultation » et sur l'effet que ça peut avoir dans la relation avec le médecin ?

**Je crois que c'est la première fois qu'on fait une consultation avec l'aide d'Internet, et où on me fait participer comme ça et je trouve ça plutôt très agréable et très rassurant !**

Rassurant ?

**Parce que c'est vrai que quand une maman m'a téléphoné en me disant « olàlà y'a la gale » bon on ne sait pas trop ce que c'est ..euuuuh... allez sur Internet c'est bien, on y a été pour savoir comment laver les affaires mais sur le côté purement médical, diagnostique, voilà c'est vraiment pour moi le médecin ...**

Et le côté agréable ? Qu'est-ce qui était agréable ?

**Euuuh ... bah c'est plus parlant. Quand on ne connaît pas, on a beau vous dire « bah non les boutons sont comme ci ou comme ça », le visuel apporte forcément un plus. Dans ce cadre là moi je trouve ça beaucoup plus parlant et très intéressant et ça permet d'échanger et de mettre une sorte de détente dans la .. ; le diag..pas dans le diagnostic mais dans la relation...dans l'échange qu'on a pu avoir.**

Alors, je vais vous demander s'il vous plaît de me raconter une consultation médicale ou avec votre médecin, vous avez été ensemble sur Internet.

**Silence....sur Internet c'est à dire ?**

Et bien du coup, pendant la consultation, elle a utilisé son ordinateur pour aller sur Internet et vous montrez ce qu'elle a cherché.

**Ah oui au niveau du ...du ... ah comment qu'on appelle ça, au niveau du régime à faire, au niveau du sucre !**

Oui ?

**Voilà, donc on a..elle m'a fait voir tout ce qui était à base sucrée comme le .. ; le Coca-Cola®.. ; le Nutella® qui ... tous ça c'est énormément sucré donc qu'il faut éviter de consommer. Aux niveau des cerises euuh ... on a vu niveau alimentaire aussi, au niveau de .... euuh...d'éviter de manger bah les cerises en conserves par exemple ça je ... on rajoute du sucre dedans donc éviter tout ces trucs là ! Faut mieux manger du fruit naturel à faible quantité !**

D'accord...

**Voilà !**

Donc en fait, elle a été sur un ou plusieurs sites ?

**Sur un site, pour m'expliquer à peu près où c'était beaucoup euuh.. ; tout ce qui était sucré quoi ! On a découvert un petit peu ensemble parce que...**

D'accord les aliments qui étaient sucrés et ceux qui l'étaient moins ? **Voilà..faire attention !**

Dans le but de faire un régime ?**Voilà au niveau de mon diabète !**

D'accord !

Qu'est-ce que vous avez pensé quand vous l'avez vu faire cette recherche sur Internet ?

**Bah que c'était intéressant parce que ...comme dans le Nutella®, les truc comme ça, enfin je pensais pas qu'il y avait autant de sucre, après j'en prenais pas beaucoup mais quand même je pensais pas qu'il pouvait y en avoir dans autant d'alimentation d'ailleurs ! Non parce que c'est dans la nourriture ou dans les fruits ...voilà !**

Donc ça c'est en voyant les informations, mais quand vous l'avez vue aller sur Internet, utiliser l'outil Internet, qu'est-ce que vous vous êtes dit ?

**Silence...hummm... je ne me suis pas dit grand chose, je ne l'ai pas trop vu faire, elle m'a fait voir après quoi directement ce que c'était !**

Oui oui et qu'est ce que vous avez pensé sur ce fait ?

**Bah c'était super intéressant quoi !**

Pourquoi?

**Bah parce que euuuuuh...pi tout façon au niveau du ...bah de savoir vraiment tout ce qu'il pouvait y avoir ...même au niveau du pain ! Savoir qu'il y avait du sucre dedans...**

D'accord, vous avez été surpris par la quantité d'information ? **Voilà sur la quantité d'information ! Et la quantité du sucre surtout !**

Oui...

**Comme dans le Coca-Cola®, c'est 60 % de sucre dedans. Ouais.... Donc ça c'était ....**

**Bah c'était très intéressant à voir !**

C'est ce qui vous a marqué ?

**Voilà c'est ce qui marque le plus !**

Parce que si elle vous l'avait dit simplement, ça aurait été ...moins marquant ?

**Peut être beaucoup moins marquant, ouais c'est vrai.**

Parce que, du coup, comment ça se présentait ?

**Et bien elle a tapé je crois que c'est ... « émi ? » oh non je ne sais plus...je ne sais plus ce que c'était le nom du site. Mais euh....enfin... j'ai trouvé ça un peu... parce qu'elle m'a dit de voir la dessus tout ce qui pouvait avoir comme chiffre à l'intérieur.**

D'accord... et vous étiez venu à cette consultation dans ce but là ou il y avait autre chose ?

**Euh....non non bah c'était au niveau de mes gamma que j'avais beaucoup trop.. voilà ouais.**

**Faut que je fasse absolument une deuxième prise de sang pour savoir si j'étais à la limite de me piquer ou pas !**

D'accord !

**Bon ma foi, on n'en est pas rendu là !**

D'accord, donc là y'a le régime en attendant ?

**Voilà y'a un régime en attendant, par contre que j'ai du mal à supporter. Pour moi ils sont trop forts et donc ... Va falloir que je revoie avec Mme V pour ça !**

D'accord, et vous n'êtes pas retourner sur le site qu'elle vous a montré ?

**Nan, je suis pas retourné voir nan parce qu'après ça nous sommes partis (en vacances) et l'occasion ne s'est pas présentée encore.**

Et le fait de la voir utiliser Internet, ça ne vous a pas vraiment surpris ? Ça vous a même plutôt bien aidé à voir ce qu'elle voulait dire ?

**Ah oui ! Ça aide vraiment à bien comprendre !**

Vous avez bien retenu les aliments avec leur taux de sucre...

**Oui voilà, c'est très très impressionnant ! Tout ce qu'il peut y avoir...**

D'accord, et est-ce que vous avez l'impression du coup que sur la relation que vous avez avec Dr V, est-ce que ça a un impact le fait fait qu'elle ait utilisé l'outil : l'ordinateur et Internet ?

**Ah oui oui ... Oui ... c'est quand même un gros impact !**

Dans quel sens ?

**Bah dans le sens euuh ... bah c'est vrai que ça te mets vraiment devant les faits réels voilà ...là t'as du mal à y croire ...ah moi j'étais surpris de voir ce qu'il pouvait y avoir de sucre partout !**

**C'est super !**

**C'est la première chose que j'ai dit en arrivant d'ailleurs : « c'est vraiment ... c'est impressionnant quoi ! »**

Et si elle ne l'avait pas utilisé ?

**J pense que je me serais moins... oui , certainement beaucoup moins... j'aurais pas ... on peut pas s'imaginer... ça m'aurait moins choqué quoi !**

Et ça aurait eu des répercussions sur la manière dont vous avez suivi le régime ?

**Oui, aujourd'hui oui oui ...parce que c'est vrai que je fais quand même beaucoup plus attention à ce que je prends. Comme le sirop et les boissons sucrées les trucs comme ça, j'y fais beaucoup plus attention qu'avant. Ouais. J'en prends pratiquement plus d'ailleurs !**

Bon, c'est bien !

**Ouais ! Rires**

Est-ce que le fait qu'elle utilise Internet, ça a modifié l'image que vous aviez du rôle du médecin généraliste ?

**Noon, non je pense quand même qu'elle savait ce qu'elle faisait aussi. Je pense son but c'était aussi de marquer le coup quoi, vraiment, ouais. Je trouve que c'était vraiment bien.**

Elle a réussi son coup ?

**Ah ouais elle a bien réussi son coup ! Très bien !**



Pour vous elle connaissait déjà le site ?

**Nan, elle ne ... enfin peut être un petit peu mais pas ...parce qu'elle m'a dit « on en découvre un petit peu ensemble » ! Voilà, ouais !**

Qu'est-ce que vous avez pensé quand elle a dit ça ?

**Bah euuuh , je pensais qu'elle savait vraiment ce qu'elle faisait au départ mais en vrai non ! Elle était... on a découvert ensemble le site elle m'a dit « je suis un peu surprise moi aussi »...surtout au niveau du Coca-Cola® quoi.... C'est énorme ! Énorme énorme la quantité de sucre qu'il peut y avoir, quand tu vois les pierres de sucre qui montent en ... et ça c'est ... c'est un peu choquant c'est vrai.**

Hum hum.

Et du coup, qu'elle découvre ça en même temps, ça ne vous a pas gêné ? Ça ne vous a pas surpris ?

**Ah non pas du tout, non non ...**

Ça vous a... ?

**Et c'est vrai qu'après dans la semaine là, j'ai pris un petit peu de Nutella®, et on sent bien le goût du sucre !**

Hum hum ...

**Ouais, on voit bien que y'a du sucre, qu'autrement si on n'avait pas été sur ce site, et bien je n'aurais pas su que dans du Nutella® qu'il pouvait y avoir autant de sucre dedans.**

Vous ne faisiez pas autant attention au goût du sucre ?

**Ouais... ça c'est... c'est impressionnant ouais !**

Ça vous a vraiment marqué cette image !?

**Ah oui oui, ouais...cette image...ouais...ah oui oui hum.**

Et du coup, est-ce que vous pensez qu'on peut utiliser Internet en consultation comme ça, pour d'autres sujets ?

**Euuuh, oui...oh oui oui parce que y'a c'est vrai que...Internet la dessus ils sont bien... bien ouverts pour bien faire comprendre les choses quoi. La réalité, la réalité surtout ouais.**

**Ah oui oui, c'est très important.**

Et pour n'importe quel sujet ?

**Je pense sur n'importe quel sujet, ça peut être cette maladie là comme d'autres maladies, ça peut ouvrir...enfin faire plus...plus euuuh comment dire.... Bah te rendre plus à la réalité quoi, des choses ouais. Ah oui oui ouais.**

D'accord, et à l'inverse, est-ce que vous pensez qu'il y a des situations où il ne faudrait pas l'utiliser ?

**Sur certaines maladies ?**

Hum ?

**Peut-être que ça peut, peut être « vraiment » choquer oui. Des maladies qu'on t'annonce et puis que quand tu vois dessus c'est peut être trop évolué, trop choquant ! Tu vois ce que je veux dire ?**

Nooooon, c'est à dire ?

**C'est à dire euuuh pfuuu... comment expliquer...y'a une maladie ...pfu fu fu... euuuh... oh je sais plus comment on appelle ça ! Sur un des oncles ... enfin j'vois qu'était je sais plus comme ça s'appelle sa maladie et c'était .. choquant. Tu voyais que ... qu'il pouvait mourir de ça, alors qu'il s'en est très bien remis !**

D'accord, c'est choquant parce que c'était grave ?

**Parce que c'était grave, voilà. Et quand tu regardais le nom sur Internet de cette maladie là, c'était vraiment tellement choquant que oui ça faisait peur à beaucoup de gens, alors que il s'en est très bien remis quand même !**

C'était un peu trop « fataliste » d'aller sur Internet ?

**Voilà !! Là oui, là ça fait ... oui ! Là ça vraiment été trop fataliste, ouais.**

D'accord.

Est-ce que vous vous avez autre chose à ajouter sur ce sujet ; donc c'est à dire vraiment, l'impact que peut avoir l'utilisation d'Internet en consultation, notamment sur la relation avec le médecin ?

**Hummm noon non, je trouve que c'était bien.**

Oui c'était quelque chose de positif pour vous ? Ça vous a vraiment aidé à comprendre ?

**Ah oui, voilà, a bien comprendre euh ouais ...ce que ...bah où j'en étais et que fallait ;..bon il était temps de faire très très attention ! Malgré que je faisais attention un petit peu mais pas ...pas autant que maintenant. Ouais.**

D'accord et vous seriez prêt à ce qu'il y est d'autres situations comme ça ?

**Ah oui, oui, oui, oui oui voilà.**

**Même au niveau des régimes, si tu veux faire un régime un truc comme ça, c'est plutôt très très bien ouais.**

**Ça aide beaucoup !**

---

## **9**

Je vais vous demander s'il vous plaît de me raconter une consultation où avec votre médecin vous avez utilisé ensemble Internet, pendant la consultation.

**Juste le moment où on utilise Internet ?**

La consultation...

**Le contexte !?**

Oui !

**D'accord. Euuuh, alors y'a eu... J'veais faire la dernière fois, celle dont je me souviens le mieux je pense. Donc je venais pour un problème de douleur à la jambe pour laquelle le médecin pensait à une périostite je crois ça s'appelle. Du coup, afin de mieux m'expliquer ce que c'était, que je visualise bien ce que c'était, où ça se situer et cetera ; euuuh donc le médecin a utilisé Internet euuuuh, et m'a montré sur l'écran donc où ça se situait au niveau de la jambe, quels organes ou quels membres étaient en lien avec cette pathologie et en même temps donc le médecin ça lui permettait aussi lui même d'après moi ce que j'ai perçu ,d'avoir aussi des informations sur quelque chose que ...euuuh bah qu'elle ne connaissait pas plus que ça et ce qui m'a été confirmé après puisque après elle m'a envoyé vers un médecin du sport. Voilà.**

**Donc l'objectif, à mon avis, de l'utilisation d'Internet, c'était en tout cas de mon côté de bien voir ce que c'était avec donc euh des images tout simplement et puis d'avoir des informations complémentaires sur l'origine du problème je dirais, sa résolution et je pense que pour le médecin, alors ça c'est mon avis personnel, je pense que c'était aussi pour elle un complément d'information, un soutien au propos qu'elle me donnait.**

D'accord, très bien. Qu'est-ce que vous avez pensé quand vous l'avez vu faire cette recherche ?

**Alors..euh ... c'était la deuxième fois que ça se passait parce que y'avait déjà eu une fois avant, je sais plus trop pour quoi c'était mais bref le contexte c'était un peu la**

même chose. Et bien, ça m'a .. ça m'a surprise, euuh moi qui ... je dirais aime bien avoir des réponses à toutes mes questions. Je suis assez exigeante par rapport à ça, et parce que je considère que le médecin que j'ai en face de moi doit tout savoir, ce qui n'est pas du tout le cas ! Mais voilà..c'est quand même mon côté théorique, euuh j'étais un peu ..... déçue je dirais, parce que la confiance que j'accorde au médecin, pour moi il sait tout ; il doit répondre à tout ! Et là en utilisant Internet je me suis dis : « bah mince, moi je peux faire « presque » la même chose » donc une déception, une déception je dirais. Voilà, et puis je dirais, le fait de mettre le médecin quand même sur un piédestal enfin moi je suis quand même encore comme ça ; bah ça le fait « redescendre » si je peux me permettre voilà ça m'a fait ça sur le moment. Après coup, j'y ai réfléchi parce que je me suis dit, je sais pas pourquoi j'ai été amenée à y réfléchir, et je me suis dis faut que j'évolue aussi parce qu'effectivement ça.... Finalement lui il me montre bah qu'il ne connaît pas tout, ce qui est une réalité, et euuh qu'il utilise aussi des modes de communications actuels, tout simplement, au lieu de sortir son livre. Donc je me suis dit « finalement c'est pas plus mal » et voilà il a l'honnêteté au moins de le faire devant moi quoi. Donc je me suis requestionnée sur le sujet, et même si effectivement voilà ça laisse je dirais une petite fêlure dans l'idée que j'avais du médecin, euuh c'est quelque chose que j'accepte.

D'accord, ça va évoluer cette idée de déception et de fêlure ?

**Oui, complètement, oui oui tout à fait.**

Quand vous avez dit : « finalement je peux presque faire la même chose » ?

**Bah oui, parce que une fois, j'avais eu un autre truc au doigt, je me souviens c'étaient des espèces de petits boutons qui venaient et qui démangeaient énormément ; et c'était pareil elle m'avait dit ce que c'était, elle avait été voir sur Internet, elle ne m'avait pas montré à l'époque, et elle m'avait dit « au retour surtout vous n'allez pas voir sur Internet ! » parce que qu'elle m'a dit vous allez voir tout et n'importe quoi !**

**Je suis allée voir sur Internet évidemment, et j'ai vu tout et n'importe quoi la dessus ! Donc euuh finalement, une autre fois j'étais aussi allée la voir, bah l'autre fois où elle avait utilisé Internet c'était pour ma colopathie et du coup, pour voir quels aliments je ...étaient à conseiller ou à déconseiller, elle avait aussi été voir sur Internet et j'avais été surprise et finalement c'est assez naturel mais je m'étais dit : « bah moi je peux faire pareil »... mais bon...euuh la réponse elle est assez simple ; moi j'ai pas les compétences pour faire le tri des informations qu'on peut trouver sur Internet. Donc c'est évident qu'on a pas du tout le même travail par**

**rapport aux informations que l'on peut trouver. Mais voilà la réflexion que je me suis faite.**

D'accord !

**Parce que c'est vrai aussi !**

Oui... ?

Donc du coup y'a une différence entre ce que vous ressentez quand vous la voyez faire la recherche de quand après vous avez les informations de cette recherche que vous avez faites presque ensemble en faite ?

**Oui.**

**On ne l'a pas faite ensemble la recherche ; c'est elle qui l'a fait et moi j'écoute...non non**

Mais après elle vous montre les résultats ?

**Oui complètement ! Complètement.**

D'accord, et donc à ce moment là dans quel « état » vous êtes, quand finalement y'a eu la surprise de la voir faire la recherche et puis après y'a l'explication qu'elle vous donne ; là qu'est-ce que vous vous dites quand elle vous donne l'explication qu'elle vient de voir sur Internet ?

**Bah elle ne fait que retranscrire des...des informations, me redonner des informations qu'elle a elle-même. Alors, effectivement je pense qu'il faut penser à la phase euh « y'a des informations » mais elle les traite je pense, c'est ça, d'où ses compétences à elle qu'elle apporte, que moi je ne serais pas capable de faire. Néanmoins, néanmoins voilà, j'ai un peu de mal à m'y faire !**

Et pourquoi ?

**Bah pour ce que je vous disais : parce que j'ai ... pour moi le médecin c'est pas un dictionnaire, c'est pas une encyclopédie mais presque ! C'est à dire ; il a le savoir et là.... C'est... il a plus le savoir quoi !**

Et du coup, est-ce que vous pensez que l'on peut faire cette utilisation dans certains cas, dans certains cas faut éviter ?

**... Je pense que c'est au malade de s'adapter et d'accepter l'idée que ...éh bin le médecin n'a pas tout le savoir, lui aussi se pose des questions ; ce qui est plutôt très bien au contraire. C'est plutôt au patient de s'adapter...euh parce que même si ... y'a deux cas de figure : soit le médecin effectivement fait la recherche sans nous**

**montrer, ce qui est un peu différent je trouve. Et du coup bah de toute façon lui fait une sélection d'info avant de nous les redire. Soit il fait comme ce que Mme V a fait ; c'est à dire, nous accompagner pour nous donner les infos ce qui est quand même un peu différent je trouve.**

Oui ?

**Euuuh... dans les deux cas, dans les deux cas je crois qu'il ne faut pas ...j'en reviens à l'idée que c'est au patient de s'adapter et d'évoluer.**

D'accord, entre les deux situations est-ce qu'il y a une situation ...on va dire mieux ?

**Quand je ne regarde pas l'écran !**

Vous préférez quand vous ne voyez pas l'écran ?

**Oui oui...complètement !**

Alors que vous me parliez d'accompagnement dans l'information quand on vous montre l'écran ?

**Tout à fait, c'est complètement paradoxale ! Moi même qui suis enseignante, j'utilise aussi... c'est complètement paradoxal, je pense que c'est plus moi qui est des ..... des freins par rapport à ça.**

C'est votre conception d'une consultation médicale ?

**Oui.**

Du coup l'utilisation d'Internet pourrais modifier le rôle du médecin pour vous ?

**Silence..... oui ça le modifie, après Internet c'est tellement, tellement d'informations très diverses, dont certaines pas fiables, dont certaines fiables.....c'est difficile ! C'est difficile, y'a effectivement des sites plus conseillés, plus fiables que d'autres certainement, donc je pense que le médecin effectivement ne va pas sur n'importe lesquels c'est sur, néanmoins voilà le problème aussi peut être réside dans le fait que pour moi, l'information qui vient d'Internet elle n'est pas 100 % fiable. C'est ça le problème aussi.**

Même quand c'est le médecin après qui vous la retranscrit ?

**Oui parce que moi je vois que même dans mon travail je l'utilise et que même si je fais attention à tout ça ; je ne peux pas garantir une information 100 % fiable malgré tout. Enfin je ne crois pas en tout cas.**

Donc vous êtes toujours méfiante ?

**...Disons que l'information que j'ai sous les yeux je la recoupe plusieurs fois avant de la .. ; avant de penser que ça peut être possible. Pas de croire à 100 % non plus.**

Je reviens sur ma question du rôle du médecin généraliste ? Le fait qu'il utilise Internet pendant la consultation, est-ce que ça modifie le rôle que vous avez vous du médecin généraliste ?

**Ça le modifie, parce qu'il est modifié justement dans sa façon de travailler.**

Vous n'aviez pas imaginé cette utilisation d'Internet avant ?

**Bah je pensais qu'il pouvait l'utiliser mais en dehors de la consultation. Oui parce que je pense qu'ils vont à des formations à des colloques...au contraire, oui ...mais vous voyez, à nouveau, pas par le biais d'Internet. Parce que pour moi Internet c'est pas un outil de communication, euuuh fiable, c'est ça ; voyez entre un colloque, des informations qu'on aura lors d'un colloque et des informations qu'on aura par Internet ; c'est pas la même crédibilité pour moi.**

Donc, vous ne souhaitez par forcément que le médecin utilise Internet pendant la consultation ?

**Si, parce que je pense qu'il faut que je m'adapte !**

D'accord !

**Je pense qu'il faut que je m'adapte moi !**

Et il n'y a pas vraiment de situations où « il faut l'utiliser » ou « il ne faut pas l'utiliser » ?

**Non parce que je pense que je ne suis pas compétente pour savoir quant-est-ce qu'elle a à l'utiliser ou pas.**

D'accord, ok, est-ce qu'ensuite vous avez consulté le site ou les sites qu'elle vous avez montré ?

**...est-ce que je suis allée voir pour la périostite ? Je ... je suis peut être retournée voir pour la durée de guérison. Parce que je suis tellement impatiente que ça soit guérie.. ; puis finalement c'est pas ça, en plus ! Mais je suis retournée voir oui effectivement je crois pour la durée mais je suis pas allée voir beaucoup parce que l'erreur que j'avais faite une fois d'aller voir contrairement à ce qu'elle me disais..;euuuh, du coup, j'évite ce genre de chose, j'écoute ce qu'on me conseille par rapport à ça.**

D'accord...

**Et puis parce que je lui fais confiance aussi ; c'est ça le truc. Elle a regardé avec moi, je lui fais confiance !**

Est-ce que du coup, l'utilisation d'internet modifie votre relation que vous avez avec elle ?

**Je pense un petit peu quand même....silence...après ma confiance ...je lui ... elle est la même, elle est peut être quasiment la même je pense.**

Quasiment ?

**Béhhh y'a quelque chose quand même qui est différent.**

A quel niveau alors ?

**Si c'est pas la confiance, ça pourrait être quoi ? Sa crédibilité ? Peut être... oui y'a un peu ça qui est remis en cause. Elle a fait quand même un nombre d'année énorme d'étude avec des compétences qui vont là mais finalement toutes ces années là, où on emmagasine du savoir, des compétences, y'avait que ça avant, pour moi y'avait un bloc (mime un bloc) c'était ça ces années d'études et puis l'expérience qui vient avec. Mais y'a ces années d'études, et un petit bloc (mime un nouveau bloc) qui est Internet à côté, donc vous voyez, y'a quelque chose en plus ?**

D'accord, alors le bloc des années d'études est effectivement beaucoup plus gros que le petit bloc d'Internet pour vous c'est ça ?

**Complètement, ouais.**

Comment je pourrais vous demander alors, .... le fait que l'évolution de la médecine euuuh... du coup vous parliez de l'expérience, de la formation initiale.... Pendant ce temps là la médecine évolue, et ça vous le prenez en compte ?

**Complètement, mais moi je le prenais en cause de part, bah par sa formation qu'elle peut faire en parallèle...**

Avec les colloques ?

**Voilà, exactement ! Je pense que ... c'est évident que forcément la médecine évolue tellement vite, la santé évolue, qu'effectivement, il faut connaître tout ça. Mais je pensais que c'était par ce biais là plus que par Internet.**

**Parce que pour moi Internet, c'est pas de confiance, c'est je pense le problème. C'est que Internet on sait bien que n'importe qui peut mettre n'importe quoi, alors que des colloques, pour moi, j'ai encore dans l'idée que les gens qui vont à des colloques c'est des gens compétents, triés, et cetera donc l'information y est fiable.**



Ok, très bien, c'est clair !

Est-ce que vous avez autre chose à ajouter sur euh voilà, l'utilisation d'Internet pendant la consultation et l'impact que ça peut avoir sur la relation ?

**Moi je pense que le médecin aurait pu, alors est-ce qu'elle l'a fait et est-ce que j'ai oublié, j'ai pas mémoire mais ça pourrait ; euh peut être demander au patient si ça le gêne qu'elle utilise Internet. Peut-être qu'elle a fait mais je ne me souviens pas. Mais je trouve que en tout cas que le demander ... ouais.**

L'introduire ?

**Ou expliquer, oui, parce que je crois pas qu'elle l'ai fait, ou expliquer que bah elle prend Internet pour avoir confirmation et euh ...mais ça c'est de la forme, parce que sur le fond ça change rien à ma difficulté je crois.**

Sur la forme ; d'expliquer pourquoi on va sur Internet ?

**Oui, peut être que si elle l'expliquer, peut être que... mais ...**

**J pense que c'est plus un problème de génération, je pense que si ma fille , elle va chez le médecin et qu'elle utilise Internet je pense qu'elle sera moins gênée que moi. Je pense que l'âge joue.**

Humhum, en plus ce n'est pas la première fois, vous avez au moins trois exemples de consultations...

**Deux sûrs ; peut être trois, mais deux sûrs oui.**

Oui hum hum et entre le premier et les suivants il n'y a pas eu de différence pour vous ?

**Bah non parce que c'est le dernier qui m'a le plus ...., finalement j'ai pas tilté au premier, mais je crois pas que j'avais regardé l'écran. Au deuxième, j'ai pas tilté mais comme j'étais pas en forme c'est possible. Et c'est là, là le dernier que j'ai tilté.**

Silence.

**Mais au moins elle avait l'honnêteté de me dire que voilà c'était quelque chose qu'elle ne maîtrisait pas, et euh... c'est très bien.**

---

Alors est-ce que s'il te plaît, tu pourrais me raconter une consultation où avec le médecin généraliste vous êtes allé ensemble sur Internet ?

**Bien juste le dernier coup, juste on revenait d'une ballade en forêt et on s'est rendu compte qu'on avait des tiques sur nous du coup on est allés voir le médecin, le lendemain je crois. Pi du coup après qu'il nous ai examiné pour nous dire ça...**

Pour vous dire quoi ?

**Enfin pour nous dire si c'était grave ou non quoi, j'veux dire. Du coup il nous a montré un peu comment on se sert du site Internet, ce genre de choses, il a dit aussi qu'il y avait des sites qu'il valait mieux éviter quand même.**

D'accord,

**Tous les sites amateurs quand même en général, c'est un peu la foirefouille quoi.**

*Rires.*

**Et puis, et puis, et puis, c'est tout !**

Alors, je n'ai pas très bien compris pourquoi il a été sur Internet ?

**Au début pour nous expliquer un petit peu bah pour ce genre d'urgences, comme avec des tiques, c'est disons que si c'est des tiques assez récents bon bah c'est pas trop trop grave mais il nous a dit justement d'aller se renseigner sur certains sites Internet gérés par la médecine euuh... je sais pas comment expliquer, la médecine légale on va dire. Il nous a expliquer un peu comment on fait, enfin ce genre de choses.**

D'accord, la conduite à tenir quand on a été piqué par un tique, si ça vous arrive à nouveau, il vous a montré un site pour savoir quoi faire ?

**Oui et puis pour d'autres choses aussi, tout ce qui est petites maladies ce genre de chose.**

D'accord, tu as retenu le nom du site ?

**Non ! Rires ! J'avoue que là sur ce coup là....**

D'accord, et qu'est-ce que tu as pensé quand tu as vu le médecin faire la recherche sur Internet ?

**Bin pfuuuu, là dessus rien de plus, si ; juste que ça peut nous aider quoi. Bah disons que ça permet de savoir qu'on peut accéder à des informations de professionnel, en tout temps mais bon après ça me paraissait normal quoi.**

Et pourquoi ?

**Parce que...bah disons que y'a pas besoin d'aller chez un médecin pour avoir accès à des informations dans ce genre là. Par exemple des tiques...enfin y'a pas besoin de prendre rendez vous ; par exemple si ça fait un jour et puis savoir ce genre de choses. C'est un peu bête de tout le temps prendre rendez vous ; les pauvres médecins !** *Rires*

D'accord, tu as trouvé ça « pratique » du coup ?

**Oui. Ça permet d'avoir un bon accès aux informations.**

Mais du coup, qu'est-ce que tu t'es dit quand tu as vu que ton médecin te donnait une information que vous regardiez ensemble ?

**Que c'était bien !**

Pourquoi ?

**Ah ! J'aime pas les devinettes ! Rires, euuuuhhh** *silence* **parce que ça ..... je ne me suis jamais posé la question au final.**

*Silence*

On peut essayer de demander : si elle n'avait pas fait ça aurait changer quoi ?

**Ça m'aurait moins aider quoi ça...ça nous aurait permit de passer à côté du site ou de...une fois devant de ne pas comprendre exactement.**

Une fois devant ? Devant le site tout seul chez toi ?

**Oui par exemple.**

**Ouais bah je sais pas à essayer de trouver un site intéressant quoi, pas un site d'amateur.**

**Mais bon j'ai pas plus de ...**

Pour toi est-ce que l'on peut avoir cette utilisation d'Internet pendant la consultation avec le médecin ?

**Oui, je serais pour. C'est pas parce que c'est un médecin qu'il n'a pas a consulté sur Internet en même temps, enfin même si il connaît un peu son job hein mais voilà, ça peut aider toujours un peu. A se rappeler ou même juste en même temps en profiter pour aider le patient voilà à trouver quelque chose voilà.**

Et est-ce qu'il y aurait des situations dans lesquelles il faudrait éviter d'utiliser Internet pendant la consultation ?

*Silence*

**Là tout de suite j'ai pas d'idée. J'y vais pas assez en fait, on a pas trop l'habitude d'y aller, en tout cas moi personnellement.**

Est-ce que tu penses que ça peut avoir un impact sur la relation que l'on peut avoir avec le médecin,

quand il utilise Internet pendant la consultation ?

**Vous allez trop loin là ! Non je ne me pose pas autant de questions quoi, je suis quelqu'un qui en général ne se pose pas trop de questions donc là... ! Je sèche !**

D'accord...

**Euh... ça change la relation avec le médecin ?**

*Silence*

**Euuh à la rigueur ça fait une relation un peu plus proche dans le sens où il nous explique quoi, dans le sens on a l'impression, d'ailleurs c'est pas qu'une impression, qu'il veut nous aider, au quotidien quoi. Euuuh mais à part ça, à part ça, si qu'on a l'impression aussi qu'on peut avoir accès à lui tous les jours en quelque sorte avec ça ! Enfin sinon à part ça je ne vois pas.**

Ça fait une relation plus proche ? Donc ça serait quelque chose de positif ou de négatif ?

**Positif ! Négatif je ne vois pas...**

Pour toi ça ne peut pas être négatif ? **Non**

Et est-ce que tu penses que ça peut s'intégrer dans le rôle du médecin généraliste ?

**Et bien, oui, ça pourrait toujours aider quoi ! Rires et regard interrogateur ;**

Non, est-ce que pour toi...enfin tu l'as déjà dit tout à l'heure tu trouves ça normal que le médecin utilise Internet ...

**Oui**

Donc en quoi c'est normal dans son rôle ?

**Bah par exemple parce qu'il ne peut pas avoir forcément tout en mémoire ! C'est pas possible quoi, il ne peut pas avoir de la tique jusqu'à la maladie euuuh mais bon. Et puis en plus oui voilà ça peut l'aider à retrouver la mémoire, enfin voilà quoi, ça peut aider en même temps le patient, ça peut rapprocher un peu au médecin ; enfin je sais pas trop quoi dire !**

Non c'est très bien, des bonnes idées !

Donc tu n'es pas retourné sur le site ensuite, est-ce que tu consultes parfois Internet pour des soucis médicaux ?

**Bah comme j'en ai pas beaucoup, non mais je suis sûr qu'à l'avenir : oui.**

Tu fais beaucoup de recherches Internet ?

**Disons que comme une personne normale, je vais sur Internet. Mais bon pour l'instant j'ai pas eu à me servir des sites de médecine, mais ça arrivera bien un jour !**

*Rires*

Est-ce que tu as autre chose à ajouter sur le sujet ?

**Non, personnellement non.**

---

## 11

Est-ce que tu peux me raconter une consultation où avec le médecin vous avez été sur Internet ?

**Bah la dernière fois, c'était bah justement avec tout le monde pour les piqûres de tiques. Donc bah pendant qu'il nous expliquait c'était quoi la maladie de Lyme et ce qu'il fallait faire il était en même temps sur Internet pour rechercher des informations complémentaires et nous expliquer plus en détails avec des définitions officielles. Euuuh par exemple euuh le temps quand est-ce que ça devient dangereux, quand est-ce que ...enfin le délais qu'on a pour les enlever ou alors bah d'autres trucs comme ça.**

D'accord, des informations complémentaires et plus officielles ?

**Oui.**

D'accord.

Qu'est-ce que tu as pensé quand tu as vu le médecin faire la recherche sur Internet ?

**Bah vu que j'ai toujours été habitué à ça j'ai pas vraiment pensé grand-chose mais après avec le recul je me dis qu'avant il ne faisait pas ça donc c'est plus pratique parce qu'il peut vraiment confirmer ce qu'il nous dit au cas où si il se trompe.**

Donc ce n'est pas la première fois que tu le vois faire ça c'est ça ? **Bah euh non ?**

Pour toi il l'a toujours fait ? **Bah oui !**

Mais alors tu dis ; avant il ne le faisait pas, tu dis ça parce qu'avant il n'y avait pas d'ordinateurs c'est ça ? **Ouais avant y'avait pas Internet !**

Oui, donc tu fais la différence avant Internet et avec Internet ? Mais tu les as toujours vu faire ça depuis qu'il y a Internet ? C'est ça ? **Oui**

Et du coup tu dis que c'est plus pratique ? **Oui c'est plus pratique**

D'accord, mais par rapport à toi, est-ce que tu penses que ça peut avoir un impact ? Par exemple sur la relation que tu peux avoir avec lui, le fait de le voir faire ça ?

**Bah ça peut aider à poser plus de questions parce qu'on est sûr que là il peut vraiment y répondre, là même si lui il ne sait pas il peut rechercher pour après nous répondre.**

Et qu'est-ce ça te fait comme sentiment ?

**Bah c'est plus pratique, dans le sens où là, on a vraiment des réponses à nos questions, on est vraiment sûr que c'est bon, qu'il ne s'est pas trompé.**

D'accord, et quand du coup il t'a donné l'information, parce que d'abord il a fait la recherche et tu te dis que c'est pratique mais quand après il dit l'information, et là quand tu as reçu l'information qu'est-ce que tu t'as dit de plus que « c'est sûr » ?

**Bah j'ai appris ce que je savais pas sur les tiques, c'était une prise d'information en plus !**

Tu étais attentif à l'information qu'il te donnait ?

**Oui surtout que la maladie de Lyme c'est assez dangereux donc il vaut mieux écouter !**

Tu avais un petit peu peur en allant à cette consultation ? **Bah non il ne me font pas peur les médecins ! Rires**

Non pas les médecins mais la maladie de Lyme ?

**Ahhh peut être ça mais je ne la connaissais pas, bah je sais pas vraiment en fait ! Mais je savais bien qu'il allait pas me couper un morceau, il allait juste m'ausculter. Non j'ai pas eu peur.**

D'accord, et quand tu es sorti de la consultation, dans quel état tu étais ?

**Bah rassuré que ...oui y'avait pas assez de...que c'était pas depuis assez longtemps les tiques pour euh que ça pose de problème.**

Donc ça c'est par rapport à l'information que tu as reçu, tu étais rassuré ? **Oui**

Est-ce que pour toi le médecin il peut utiliser Internet en consultation ? **Bah oui.**

Est-ce que y'a des consultations ou des situations où il faudrait éviter d'utiliser Internet ?

**Bah moi je pense pas. Je pense que c'est toujours un outil en plus. Puis ça ne coûte rien !**

**Donc oui bah c'est mieux parce que avant ils avaient des livres des encyclopédies dans leurs étagères comme ça si ils ne savaient pas ils recherchaient mais ça prenait beaucoup plus de temps. Donc là y'a juste à taper et il y a tout de suite ce qu'il faut.**

On revient sur le côté « pratique » ? **Oui c'est ça.**

Je repose ma question de tout à l'heure : est-ce que tu penses que ça peut avoir un impact sur la relation que tu as avec lui quand tu le vois chercher quelque chose sur Internet ?

**Oui c'est plus pratique, ce que je disais, c'est plus facile pour poser des questions. Ça nous aide à parler pour ceux qui ne veulent pas trop...Parce que là ils sont sûrs de pouvoir vraiment avoir une réponse et pas poser une question et juste qu'on leur dise « je sais pas ».**

Oui quand le médecin il fait ça, toi tu n'as plus envie de parler c'est ça ?

**Bah c'est plus attrayant en fait, parce que là on est vraiment sûr d'avoir une réponse.**

Est-ce que ensuite, tu es retourné sur le site qu'il vous avez montré ?

**Non.**

Pourquoi ?

**Bah euh ..... pfu ça ne me disait pas plus que ça, il avait répondu aux questions donc après j'avais pas trop envie d'aller voir. Mais je sais que je pourrais aller voir plus tard. Après je ne sais plus trop le nom du site mais ... enfin je redemanderai !**

D'accord. Est-ce que tu as autre chose à ajouter sur le sujet ?

**Bah ça devrait être plus répandu.**

Pourquoi ?

**Bah comme ça tout le monde aurait vraiment réponse à leur question et que ça soit plus rapidement et aussi plus sûr. Parce que là on est vraiment sûr, en plus sur le site officiel de médecin donc là ça été vérifié donc c'est sûr et puis bah ce n'est pas**

**l'avis que d'un médecin là c'est l'avis vraiment de plusieurs médecins ; ça été vérifié tout ça et puis même, on peut nous même aller le voir donc ça nous donne aussi à nous accès, y'a pas que les médecins qui peuvent y aller. Comme ça nous aussi on y a accès, donc on peut aller voir par nous même si on a des questions.**

D'accord, et pour toi, c'était quelque chose de positif ?

**Oui !**

Et tu ne penses pas que ça puisse être « négatif » ?

**Bah je ne pense pas que ça a un impact négatif.**

---

## 12

Alors, pour commencer je vais vous demander de me raconter s'il vous plait une consultation médicale où avec le médecin vous avez été ensemble sur Internet :

**Alors en fait c'était suite à une ballade en forêt, on s'est aperçu qu'on avait des tiques, tous plus ou moins donc on a été voir le médecin, et euuh le médecin a recherché sur Internet directement l'information sur euuh concernant les tiques pour nous montrer ce qui était préconisé comme traitement.**

D'accord, la conduite à tenir quand on a une piqûre de tique ?

**Voilà.**

Et il vous a d'abord fait l'explication et après il a été sur Internet ou il...

**Non d'abord l'explication et après sur Internet.**

D'accord, qu'est-ce que vous avez pensé quand vous avez vu le médecin faire la recherche ?

**Bah c'est bien parce que ça permet de montrer au patient qu'en fait il ne s'appuie pas sur rien.**

Ouais... ?

**Donc euh c'est vrai que c'est appréciable parce que la médecine c'est quand même quelque chose d'assez obscure pour la majorité des personnes. D'avoir une base sur laquelle on peut s'appuyer, sans non plus que ça soit .... je pense que ce qui est dommage c'est que ça soit accessible en fait à tous le monde ! Il faudrait que ça soit une base de registre qui soit accessible qu'aux médecins pour ne permettre qu'aux médecins d'avoir une base sur laquelle s'appuyer et à montrer au patient mais que le patient ne puisse pas y aller de lui même.**



Pourquoi ?

**Parce que dans mon milieu professionnel je vois ce que ça donne quand les gens vont sur Internet, on trouve tout et n'importe quoi, et je pense que le patient puisse y aller de lui même, sans avoir le recul nécessaire et la formation pour pouvoir apprécier correctement l'information c'est pas ... je pense pas que ça soit judicieux.**

Donc il vaut mieux qu'il y aille au moins avec le médecin ?

**Voilà ! Avec le médecin mais que le patient ne puisse pas y aller de lui même ; tout seul de chez lui.**

**Je pense pas que ça soit une bonne idée parce que je le vois dans mon milieu professionnel, bah je construis des piscines, et en fait on trouve tout et n'importe quoi sur les forums et les gens en fait ont l'impression de tout savoir parce qu'ils ont vu sur les forums alors que ça n'a rien à voir.**

Pour un problème médical ou de piscine ?

**Pour un problème de piscine mais c'est de manière générale ! C'est pour tous les domaines et je pense qu'au niveau de la médecine c'est pareil.**

Et donc de la même manière que j'imagine vous vous aimeriez qu'ils n'aillent pas regarder sur Internet, vous vous dites que le médecin... ?

**Bah je pense que si il est médecin, les études sont quand même suffisamment longues c'est que y'a bien une raison, y'a bien une nécessité d'avoir des études aussi longues (*rires*) dans ce domaine pour pouvoir bien appréhender correctement toutes les ...**

**Je pense que ouais quelqu'un qui n'est pas averti euuuh se retrouver comme ça avec l'information de but en blanc... on pense avoir certains symptômes, on recherche les symptômes et puis en fait, on s'aperçoit que c'est pas ça, je pense pas que ça ...**

Ça ne remplace pas le fait d'aller voir le médecin ?

**Nan, ça remplacera jamais le fait d'aller voir le médecin.**

Mais pour vous on peut utiliser Internet pendant la consultation ?

**Oui parce que ça permet de légitimer encore plus la parole du médecin. Surtout dans les périodes où on a tendance à tout judiciaireiser, à tout remettre en cause, je pense que d'avoir, de pouvoir montrer au patient qu'on s'appuie sur quelque chose, c'est une bonne chose.**

Du coup est-ce que vous pensez que ça a un impact sur la relation qu'on a avec le médecin ?

**Euuuh pfuuu personnellement non parce que moi j'ai toujours fait confiance au médecin mais je sais que y'a certaines personnes qui peuvent avoir tendance à remettre en cause la médecine je pense que ça peut être une bonne chose de pouvoir s'appuyer sur une base de données où le patient peut lire directement de lui même.**

Et a ce moment là, l'impact ça serait quoi ?

**Je pense que l'impact ça ne peut être que bénéfique en fait, parce qu'en fait ça ;... mais faut d'abord que le praticien donne le diagnostic et ensuite vienne montrer par la base de données qu'il a fait le bon diagnostic au moins comme ça ça légitime sa vision ou sa parole.**

D'accord, un peu l'arbitre quoi ?

**Ouais, non ! C'est pas une question d'arbitre c'est que ça, pour les gens qui ont tendance à être réticents enfin septiques ou méfiants envers la médecine, je pense ça apporte plus de poids, ça valide les dires du médecin. Je pense que pour certaines personnes ça peut être important.**

D'accord ! Et pour d'autres personnes ça pourrait être une réaction différente ?

**Boooooh non je pense pas...arrppfff ... y'en a qui pourraient se poser la question de savoir si le médecin est vraiment compétent ou s'il est obligé de l'utiliser...mais bon...à l'heure actuelle avec maintenant toutes les nouvelles technologies qu'on emploie au quotidien je pense que c'est....peut être avec les anciens mais maintenant ça va avoir tendance à s'estomper de plus en plus. Parce que bon on est tous habitués maintenant à aller chercher l'information directement sur Internet donc euh...**

**Puis bon c'est vrai que ...nan je trouve vraiment que c'est une bonne idée.**

Pour vous on peut utiliser Internet dans n'importe quelle situation en consultation médicale?

**Euuuh dans n'importe quelle situation euuh... pfuuu en consultation médicale chez un médecin généraliste oui ; dans n'importe quelle situation peut être pas ; je vois pas utiliser ça en médecine d'urgence ou quand y'a une urgence vitale où là « on va prendre le temps d'aller chercher sur Internet? » c'est pas ... (rires) je pense que c'est pas judicieux !**

Du coup ça s'intégrerait plus dans le rôle du médecin généraliste ?

**Oui, plus, je pense que c'est plus...destiné à un généraliste oui. Ou alors en consultation chez le spécialiste, voilà. Un oncologue ou ...**

Et ça apporterait quelque chose ?

**Bah c'est comme tout, c'est une explication supplémentaire au client. Le client voit de lui-même, c'est plus ça. Enfin c'est pour que le patient voit de lui-même ce dont il est question. C'est plus dans ce sens là je crois que ça peut vraiment apporter une aide. Je dirais aussi une aide de compréhension.**

Une aide de compréhension ?

**Ouais, plus qu'une aide en tant que telle, je pense euuh que le médecin est suffisamment à même d'avoir l'information de part son expérience et puis sa formation mais c'est plus pour rassurer le patient.**

Et ça c'était quand même un rôle du médecin généraliste avant ? Pour vous, avant qu'on utilise Internet ?

**Moi j'ai toujours fait confiance au médecin donc y'a pas particulièrement de changement. Non je me dis juste que c'est quelque chose de bien pour justement les gens qui peuvent être septiques envers la médecine.**

D'accord ok, est-ce que vous êtes retourné sur le site ?

**Non !**

Pourquoi ?

**Nan parce que j'ai pas besoin d'y aller, déjà je suis pas de nature hypocondriaque ! Je suis plutôt dur au mal et j'ai tendance, oui je fais confiance au médecin donc si j'ai besoin je vais voir le médecin et puis c'est le médecin qui me dit ce qu'il faut faire ou ce qu'il ne faut pas faire.**

Est-ce que vous pensez qu'on pourrait avoir des consultations où l'on va chez le médecin juste pour avoir des informations et on va regarder ensemble sur Internet ?

*Silence...*

Des consultations d'informations un petit peu ?

**Alors je pense que c'est un effet pervers, parce que du coup ça va engorger encore plus les médecins ! J pense qu'ils ne sont pas là pour faire que du renseignement ! C'est pas le but hein !**

**Le médecin c'est là avant tout pour soigner, on va le voir quand on est malade pas quand on ....**

Et le renseignement c'est en plus ?

**Le renseignement oui c'est en plus. Avoir un renseignement pour un renseignement, je vois pas trop l'intérêt d'aller se renseigner juste pour le plaisir de se renseigner c'est pas... rires... c'est pas quelque chose qui me paraît logique.**

**Après je sais que y'a des gens qui sont hypocondriaques, qui ont besoin de tout savoir sur tout... à ce moment là.... Qu'ils fassent des études de médecine ! Rires !**

Ok ! Est-ce que vous avez autre chose à ajouter auquel vous auriez penser sur le sujet de l'utilisation d'Internet en consultation et particulièrement l'impact sur la relation que ça pourrait avoir ?

**Non non je pense que j'ai fais le tour de ce que je pensais de ça.**

J'ai retenu que pour vous c'était quelque chose de normal et positif ?

**Oui je pense que ça va dans le sens de l'évolution, de manière à rassurer encore plus le patient en consultation. De montrer que le médecin s'appuie sur une base de données, oui ça ne peut être que positif de toute façon !**

---

**13**

Pour commencer je vais vous demander de me raconter s'il vous plaît une consultation médicale où avec votre médecin vous avez été ensemble sur Internet.

**D'accord, en fait c'est suite à des vertiges paroxystiques bénins que j'ai fait, j'ai été voir mon médecin, et pour euuh... donc on m'a fait des manœuvres quoi suite à ce vertige. Et pour pouvoir le faire moi même, il m'a montré les manœuvres sur Internet pour pouvoir euuh... bah que je me les mettent en tête et me montrer quelles types de manœuvres je pouvais faire pour euuuh palier à ces vertiges.**

Donc pour vous, le but qu'il aille sur Internet c'était pour vous montrer une vidéo ?

**Oui**

Qu'est-ce que vous avez pensé quand vous avez vu le médecin faire cette recherche sur Internet ?

**Bah...ça ne me dérange pas, après moi dans ma génération j'utilise beaucoup Internet. Pour moi ça fait partie...enfin si ça peut permettre de visualiser plus la chose parce que, étant donné que j'avais plus le vertige, il ne pouvait pas me faire la manœuvre donc euuuuh ... et moi qui ai une mémoire plus visuelle qu'auditive, pour moi c'était mieux.**

C'était plus clair pour vous ?

**Oui.**

Vous êtes retourné voir la manœuvre après ? Chez vous ?

**Sur euuh ... les vidéos ?**

Oui !

**Oui oui j'y suis retournée oui..après voilà... (rires) de là à les faire en cas de crises si y'a besoin (rires)**

D'accord, donc pour vous c'était quelque chose de... Enfin comment vous avez ressenti le fait de le voir faire cette recherche et vous transmettre cette information ?

**Oh bah positif ! C'est un plus, même si les médecins... voilà il a découvert cette vidéo là suite à une personne qui a une crise, il connaissait pas, donc euuh, voilà ça peut lui permettre de savoir aussi parce que ...**

Il ne savait pas... ?

**Il ne connaissait pas les manœuvres, bah il les avait apprises mais euh si on ne les pratique pas je pense euuh assez régulièrement les manœuvres, enfin avec tout ce qu'il y a en tête je pense qu'on peut les oublier assez facilement.**

Ça lui permettait de « revoir » aussi ?

**Oui pour lui aussi c'était important pour ça, et pour moi euuh..enfin non moi je suis pour !**

D'accord ; est-ce que vous pensez que ça a eu un impact ou que ça pourrait avoir un impact sur la relation que vous pourriez avoir avec lui ?

**Oh bah je trouve déjà que c'est un médecin très compétent. Le fait de faire ça, enfin il travaille avec sa génération enfin avec la génération... Internet y'a des mauvaises choses mais y'a aussi des très bonnes choses et pour moi, ça ça fait partie des bonnes choses.**

Donc sur la relation ?

**Ah très bien, au contraire !**

C'est à dire, au contraire ?

**Bah je... pour moi c'est le gage de ... enfin voilà, il se remet en question, il est capable d'aller voir d'autres appuis pour pouvoir travailler et je pense que ça améliore sa qualité de travail.**

D'accord, est-ce que pour vous ça modifie l'idée que vous aviez du rôle du médecin généraliste ?

**Non ça le modifie pas ...enfin c'est assez vaste le rôle d'un médecin généraliste...**

C'est vrai ! (*rires*)

**Ça, c'est un champs en plus.**

Donc c'est du plus ?

**Oui c'est du plus**

Donc ça modifie un petit peu.... En plus ?

**Oui ça modifie un petit peu !**

D'accord ! Et vous seriez pour que le médecin utilise comme ça Internet en consultation ?

**Oui**

Est-ce vous pensez qu'il peut y avoir d'autres utilisations d'Internet en consultation ?

**Euuuh bah par exemple pour trouver le numéro d'un confrère... on l'a déjà fait ça, une précédente consultation. C'était pas lui c'était sa remplaçante, et pour trouver les coordonnées d'un confrère qu'elle connaissait bah elle a cherché sur Internet.**

**Après d'autres moyens... bah plus de renseignements sur une pathologie en particulier, une pathologie qui est assez rare. Euuh moi personnellement je travaille avec des médecins généralistes dans mon travail et parfois on va voir sur Internet et même les médecins généralistes me montrent, me montrent : « on se sert d'Internet pour ... » me montrer des choses, des manoeuvres ou autres...**

Donc c'était déjà arrivé ? **Oui.**

Vous aviez déjà vu le médecin utiliser Internet mais pas pour vous !

**Pas pour moi mais pour un patient au travail.**

Et est-ce que, à l'inverse, vous pensez qu'il y a des moments où il ne faudrait pas utiliser Internet ?

**Baaaah ....si à terme on va vers des consultations Internet par webcam, pour moi ça aura été trop loin parce que même si on voit la personne, il faut qu'on ai un ressenti, il faut qu'on ai.... y'a des choses qui passent par l'entretien, qu'on ne peut pas avoir par webcam et qu'on verra en réalité comme la façon d'être de la personne. Donc pour moi ça ça serait une chose à ne pas dépasser.**

Ça serait une dérive ? **Oui.**

Faut que ça reste un plus ? **Voilà c'est ça.**

Ok, est-ce que vous vous avez autre chose à ajouter qui vous semble important, voilà, sur l'impact que peut avoir l'utilisation d'Internet, sur ce « plus », dans la relation avec le médecin, que ça soit en bien ou en mal ?

**Euuuh autre chose ... non au contraire, après malheureusement tout le monde ne s'intéresse pas à Internet. Les médecins de demain, est-ce qu'ils vont tous être formés ? Même si notre génération on est plus une génération à utiliser cette méthode, est-ce que tous les médecins vont être formés , et dans ce cas là, tous le monde ne sera pas au même niveau et ça pour moi ça peut être un peu plus compliqué pour ... si demain tous les médecins utilisent Internet sauf un on se dira « bah non ; lui il est pas bien parce qu'il utilise pas Internet » alors qu'il a plus pas envie ou il ne ressent pas le besoin.**

Donc pour vous, il faudrait que les médecins soient formés à l'utilisation d'Internet en consultation ?

**Oui ou à l'utilisation de l'informatique mais ça il faudrait le généraliser, pas que pour les médecins ! (Rires) Pour tout le monde, parce que l'utilisation de l'informatique c'est un peu dans tout ! L'informatique on s'en sert quotidiennement. Donc pour moi ça devrait faire parti des formations.**

---

## **14**

Pour commencer je vais vous demander s'il vous plaît de me raconter une consultation où avec votre médecin, vous avez été ensemble sur Internet.

**Alors, euuh c'était quand j'étais enceinte on.... C'était pour un problème de constipation pendant la grossesse et on a regardé les effets indésirables des laxatifs pour voir ce qu'on pouvait mettre et ce que je pouvais le mieux tolérer. Donc on a regardé, elle a regardé sur le Vidal et elle regardé un peu les indications sur Internet.**

D'accord, du coup ça s'est passé tout de suite, dans le premier temps de la consultation ?

**Non c'est venu après, j'ai parlé de mon problème, elle m'a ausculté, et après on a regardé un petit peu ce qu'elle pouvait, ce qui pouvait être mis en place pour le problème.**

**Mais c'était après.**

Donc au début elle vous avait d'abord expliqué les traitements qui pouvait être mis ou elle vous a dit qu'elle ne savait pas et a été voir sur Internet ?

**Euuh, non bah on savait déjà à peu près, je connaissais un peu les traitements et puis elle m'avait parlé bah des traitements qui étaient possibles mais après c'était plus pour vérifier les indications et puis pour qu'on regarde ce qui était possible. Elle était pas sûre d'elle par rapport à la grossesse et elle voulait vérifier et puis elle m'a fait participer en fait aux traitements qu'elle voulait mettre en place. Mais elle m'avait déjà donné les grandes lignes de ce qui était possible et puis on a regardé un peu, elle hésitait sur euuh entre le Duphalac®, le Movicol® et puis sur le Lansoyl® elle savait pas si c'était possible pendant la grossesse. C'est ça qu'on a regardé.**

Qu'est-ce que vous avez pensé quand vous l'avez vu faire la recherche sur Internet ?

**J'ai pensé que c'était bien qu'elle me fasse participer, qu'elle me montre et elle m'a tout expliqué. Voilà, ça m'a paru naturel en fait qu'elle cherche. Avant, elle regardait pas mal, elle avait un gros Vidal et puis elle a remplacé petit à petit pour plus utiliser l'ordinateur donc voilà.**

Donc pour vous c'est la suite logique de l'utilisation du livre ?

**Oui, oui oui.**

Et ça ne vous choque pas ?

**Non, pas du tout ! Et puis elle m'a fait participer donc c'est ça que j'ai bien aimé ! J'ai trouvé ça bien !**

Par rapport au livre ?

**Ouais, elle regardait vraiment, mais là elle m'a fait participer, elle m'a fait regarder, elle m'a expliquer et euuh c'est un nouvel outil qui euuh qui moi je trouve normal maintenant.**

D'accord, et du coup ça change quelque chose sur la consultation ou sur la relation que vous pouvez avoir avec elle ?

**...hum.... Pas forcément, enfin je sais que c'est mon médecin traitant que j'ai depuis que je suis vraiment toute jeune donc euuh ça m'a fait plus peut être bizarre que elle elle utilise cet outil alors que je l'ai toujours vue avec les bouquins mais euh, j'ai**



**trouvé ça plus interactif peut être, enfin je trouvais qu'elle me montrait plus depuis qu'elle utilise l'ordinateur ce qu'elle veut faire, même quand elle fait les feuilles de soins elle me montre ; que à l'époque où elle faisait peut être plus ça dans son coin et je ne voyais pas ce qu'elle faisait. Voilà.**

D'accord, et du coup sur la relation avec elle, est-ce que ça change quelque chose ?

**Hummmm...Bah non pas forcément, enfin moi c'est toujours une relation de confiance que j'ai avec elle et le fait qu'elle utilise Internet non j'ai pas trouvé que ça changer plus. J'ai pas trouvé que ça engendrer plus de confiance ou moins de confiance.**

Ça reste la même chose ?

**Oui ça reste la même chose.**

Et est-ce que à votre avis, il y a des circonstances dans lesquelles il ne faudrait pas utiliser Internet ?

**Je pense que dans mon cas c'était un cas qui était assez bénin et voilà, après dans le cadre des maladies peut être un peu plus lourdes ou d'effets indésirables peut être que ça peut un peu plus heurter après du moment que y'a de l'explication derrière par le médecin traitant. A la limite c'est peut être mieux qu'elle regarde ça avec nous et qu'on ne soit pas devant l'ordinateur tout seul à regarder tous les effets indésirables. A partir du moment où on peut en discuter avec elle et revoir avec elle ou lui... hummm...je ne trouve pas que .....il n'y ai pas de mauvaises utilisations !**

Du moment que c'est bien cadré ?

**Du moment que c'est bien cadré, et qu'elle ne nous laisse pas avec des questionnements.**

Il faut que l'information soit reprise par le médecin ?

**Ouais, et que le document soit bien officiel quoi, que ça ne soit pas quelque chose qui sorte de nul part.**

La fiabilité de la source c'est important quand même ?

**Ouais.**

Mais ce n'est pas ce qui vient en premier lieu? C'est plus les explications qu'elle va apporter ?

**Ouais, je fais plus confiance en mon médecin et en ses explications que en un site Internet après euuuh voilà ! J'ai besoin d'explications derrière !**

Ok, donc les deux ensemble, ça se combine bien ?

**Ouais je trouve. Je trouve que ça peut être un outil mais oui du moment qu'il y a de l'information derrière. Ça peut être un outil en plus.**

Est-ce que vous êtes retourné voir l'information qu'elle vous avez montré sur Internet toute seule ? **Non .**

Ça vous avez suffi le temps de la consultation ? **Oui.**

Est-ce que ça peut modifier l'image du rôle du médecin généraliste que vous aviez avant?

**Comment ça ? ... Bah je trouve que ça les.... Non pas forcément, j'trouve pas que ça les ...je sais pas comment dire, .....**

Tout à l'heure vous en parliez et j'ai l'impression que quand elle avait les livres, du coup elle faisait plutôt les choses dans son coin ; et que depuis qu'il y a l'écran, là on est autour d'un bureau et vous me montrez l'écran et vous vous penchez vers l'écran mais je pense qu'en consultation elle le tourne ? Y'a des choses comme ça ?

**Avant souvent elle m'auscultait et pendant que je me rhabillais ; elle préparait tout ça et euuuh bah elle m'expliquait mais... je trouve que c'est plus interactif l'écran parce qu'elle m'expliquait qu'après coup, après avoir fait ses vérifications, regardé des choses que là, avant de faire ses papiers, elle me montre avant.**

Il y a plus de temps pour l'explication ?

**Oui je trouve, ouais.**

Et c'est quelque chose de bien ?

**Oui.**

Vous aimez avoir des explications ?

**Ouais et puis je suis peut être dans une génération aussi où l'ordinateur c'est dans nos mœurs peut-être plus que les gens plus âgés. C'est sûr que les personnes plus âgées doivent moins comprendre mais moi c'est dans nos mœurs et vu qu'on travaille avec ici aussi.**

Ça ne choque pas ?

**Non !**

Est-ce que vous avez autre chose à ajouter qui vous semble important sur le sujet et sur l'impact que pourrez avoir Internet pendant la consultation avec le médecin ?

**Hummm non, après comme je disais, pour moi je trouve que le plus important c'est les explications données après Internet ça peut être un outil et je trouve ça bien. J'ai été confronté qu'une fois à ça et si y'a besoin de recommencer, je suis pas réfractaire au sujet, ouais. L'ordinateur c'est rentré dans nos mœurs à nous donc : pourquoi pas ?**

# STOPIN Mélissa

Partage d'une recherche faite sur Internet par le médecin généraliste pendant la consultation :  
Le vécu des patients.

## RÉSUMÉ

La consultation médicale s'oriente progressivement d'une rencontre asymétrique vers une rencontre entre deux individus informés. Plusieurs études analysent l'impact d'Internet sur la relation médecin-patient mais peu sont centrées sur l'utilisation d'Internet pendant la consultation.

Quelle est l'influence de cette utilisation sur la relation médecin-patient?

Cette étude qualitative a exploré, par entretiens semi-dirigés enregistrés entre juin et octobre 2016 dans le Maine-et-Loire, le vécu de 14 patients, recrutés en variation maximale, concernant une consultation au cours de laquelle une recherche sur Internet a été effectuée avec le médecin.

L'analyse déductive a mis en évidence une amélioration de la qualité de l'échange avec le médecin conduisant à un sentiment de réassurance du patient. Ceci via une modification de la confiance du patient envers son médecin. Cette confiance n'est pas diminuée mais elle se retrouve déplacée dans les nouvelles attentes du patient : celle d'un discours plus libre. Un sentiment de fiabilité pour l'information reçue apparaît alors face à ce médecin qui s'informe en temps réel. Grâce à ce discours plus détendu, plus proche et plus ouvert, l'adhésion et la participation du patient à ses soins sont renforcées.

A travers cette utilisation d'Internet, l'autorité du médecin est dans la plupart des cas inchangée ; mais il est évalué sur son savoir et ses valeurs éthiques. Enfin, ses rôles ont été hiérarchisés : il doit rester un soignant avant tout.

L'évolution d'un patient passif vers un patient actif qui s'informe seul sur Internet va de pair avec l'obligation du médecin de l'informer sur sa situation et ses choix possibles. La relation médicale s'oriente désormais vers un partenariat où les décisions sont prises ensemble, par le patient et son médecin. Le partage pendant la consultation d'informations issues d'Internet ne semble plus chronophage surtout face à la nécessité de ce nouveau mode de dialogue. Si l'utilisation d'Internet pendant la consultation est bien cadrée, le médecin devient alors, en plus d'un soignant, un « guide » et permet ainsi une meilleure autonomie du patient.

**Mots-clés : Relation Médecin-Patient, Internet, Consultation Médicale.**

Sharing of Internet research made by the general practitioner during the medical consultation:  
The patient experience.

## ABSTRACT

The medical consultation is progressively moving from an asymmetrical meeting to a gathering between two informed persons. Several studies analyze the impact of the Internet on the doctor-patient relationship but few focus on Internet use during the medical consultation. What is the influence of this use on the doctor-patient relationship ?

This qualitative study explored, with recorded interviews between June and October 2016 in Maine-et-Loire, the experience of 14 patients, recruited in maximum variation. The interviews was about a consultation during which an Internet search was made by the doctor and shared with the patient.

The deductive analysis revealed an improvement in the quality of the exchange with the practitioner leading to a feeling of patient's reassurance. This changes the patient's confidence in the doctor. This confidence is not diminished, but it's displaced in the new expectations of the patient: a freer speech. A reliable feeling of the information received appears when the doctor informs himself in real time. Thanks to this more relaxed, closer and more open speech, the patient's adherence and participation in his care are reinforced.

Through this use of the Internet, the doctor's authority is in most cases unchanged; but he's evaluated on his knowledge and his ethical values. Finally, his roles have been prioritized: he must remain a caregiver.

The evolution from a passive patient to an active patient who informs himself on Internet reinforces the practitioner's duty to properly communicate on the situation and possible choices. The medical relationship is now moving towards a partnership where decisions are made jointly by the patient and his doctor. The sharing of information from the Internet during the medical consultation seems no longer time-consuming, especially facing the necessity for this new mode of dialogue. If the use of the Internet during the medical consultation is well calibrated, the practitioner becomes, in addition to a healer, a "guide" and thus allows a better autonomy of the patient.

**Keywords : Physician-Patient Relations, Internet, Medical consultation**