



Institut national
de la santé et de la recherche médicale

Paris, le 27 novembre 2007

Information presse

Qui sont les internautes en quête d'informations en santé ?

En janvier 2007, l'équipe de recherche DS3 (Déterminants sociaux de la santé et du recours aux soins) de l'Inserm lançait une grande enquête sur Internet¹ pour identifier et mieux connaître les internautes cherchant des informations relatives à la santé. En 2005, entre 54 et 77% des internautes avaient déjà fait ce type de recherche en Europe. En France, les premières estimations de l'Insee montrent que 30% des utilisateurs du web ont déjà cherché des informations concernant la santé sur Internet. Qui sont ces « internautes santé » ? Que cherchent ils ? Voici les conclusions de l'étude :

« L'internaute santé » est une femme...ou un professionnel de santé

Selon les résultats de l'enquête menée par l'Inserm auprès de 4500 personnes, si l'on exclut les professionnels de santé, l'internaute « santé » est une femme, d'âge moyen (50% ont entre 29 et 53 ans), avec un niveau d'étude élevé, en activité, vivant en couple, ayant une grande expérience de l'Internet et confrontée à un problème de santé (personnel ou dans son entourage proche). Globalement, ces internautes se sentent plus concernés par les questions de santé que la plupart des gens.

Premier constat, les recherches qu'ils effectuent sont conduites dans 80% des cas pour eux même ou pour un proche. Les personnes ont recours à Internet en premier lieu pour mieux comprendre les informations données par les médecins ou pour trouver d'autres informations que celles qu'ils leur ont fournies.

Les thématiques de recherche varient avec l'âge. Ainsi, si les plus jeunes sont nombreux à s'informer sur les démarches liées au système de protection sociale ou aux centres de soins, l'actualité médicale est beaucoup plus suivie par les personnes plus âgées. Une différence notoire est également observée pour les recherches portant sur les médecines douces et alternatives : près de deux fois plus de recherches sont faites par les femmes sur ce sujet.

Les médecins et pharmaciens sont les professionnels de santé qui s'informent le plus *via* Internet. Leurs recherches concernent diversement l'actualité médicale, les maladies, les symptômes ou les traitements et les associations de malades.

Des utilisateurs d'Internet peu vigilants sur leurs sources

Malgré une augmentation et une multiplication constante des sources d'information sur Internet (sites, blogs, forum de discussion etc), à peine plus de 40% des internautes déclarent vérifier l'origine des informations qu'ils obtiennent. Pour les chercheurs de l'Inserm, il apparaît donc primordial d'offrir aux internautes des sites dédiés à la santé de confiance et de grande qualité. Dans le même temps, il semblerait nécessaire aussi de développer et poursuivre les actions de formation à l'utilisation d'Internet pour rechercher des informations, d'autant plus lorsqu'il s'agit de questions liées à la santé. « *Les médias d'information « classiques » comme la radio, la télévision ou la presse apparaissent comme de bons*

¹ http://www.inserm.fr/fr/presse/CP_institutionnels/2007/att00004483/whistdef.pdf

vecteurs pour diffuser des informations liées à la santé et conseiller des sites fiables et reconnus par les professionnels » ajoute Emilie Renahy allocataire de recherche, qui réalise cette étude dans l'équipe DS3.

Enfin quel que soit le thème ou le bénéficiaire de l'information, plus de $\frac{3}{4}$ des requêtes se font *via* un moteur de recherche.

L'utilisation d'Internet ne remplace pas la consultation médicale

Dans la majorité des cas, l'utilisation d'Internet comme source d'information en santé ne semble pas modifier les autres comportements de recherche d'information (information par d'autres sources telles que la presse, la télévision, le personnel soignant...). Une grande majorité des personnes interrogées (84%) affirme que cela n'a pas modifié leurs comportements de recours aux soins et consultent leur médecin à la même fréquence.

En revanche, les internautes « santé » sont souvent insatisfaits de leur relation avec les médecins, dont ils attendent beaucoup en terme de communication notamment. Entre la moitié et les $\frac{3}{4}$ d'entre eux souhaiteraient notamment que les médecins les écoutent davantage et leur donnent plus d'explications sur leur état de santé ou sur les traitements existants.

D'autres travaux restent à conduire pour établir des estimations plus précises de l'ampleur de ces comportements en population générale. Mais, l'étude permet d'ores et déjà de dégager des points importants pour mieux comprendre l'impact d'Internet sur les relations entre patients et médecins, sur la façon de se soigner ou de percevoir le système de soins de manière plus générale.

➤ **Pour en savoir plus**

Site Internet de l'équipe : <http://www.u707.jussieu.fr/ds3/>

Résultats complets de l'enquête disponibles sur :

http://www.inserm.fr/fr/questionsdesante/rapports/att00003484/enquete_whist_2007.pdf

➤ **Contacts chercheurs :**

Pierre Chauvin

Responsable de l'équipe DS3 au sein de l'Unité Inserm 707 « Epidémiologie, systèmes d'information, modélisation »

27 rue Chaligny

75571 Paris Cedex 12

Tel : 01 44 73 84 60

Email : chauvin@u707.jussieu.fr

Emilie Renahy

Unité Inserm707

Equipe de recherche sur les déterminants sociaux de la santé et du recours aux soins

27 rue Chaligny

75571 Paris Cedex 12

Tel : 01 44 73 84 67

Email : renahy@u707.jussieu.fr