

# L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet

## **Participaient au débat :**

Docteur Jacques LUCAS, Vice-Président du Conseil national de l'Ordre des Médecins, chargé des systèmes d'information en santé

Docteur François STEFANI, Vice-Président de la section Ethique et Déontologie du Conseil National de l'Ordre des Médecins

Célia BOYER, Directrice exécutive de la Fondation Health On the Net (HON)

Valérie BROUCHOUD, Présidente de doctissimo.fr

Docteur Marie-Thérèse GIORGIO, Présidente de l'Association des Médecins de Maîtres-toile

Gérard RAYMOND, Président de l'association des diabétiques AFD

Marie-Line SALAMA-BIARD, Directeur Affaires Réglementaires & Qualité et Pharmacien Responsable du laboratoire pharmaceutique Lilly France

*Le débat est animé par Franck GINTRAND, Directeur de Global Conseil.*

En accueillant les participant, le docteur Jacques LUCAS indique que le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) a fait effectuer un sondage auprès du grand public concernant Internet et les Français. Il salue la présence de parlementaires dans l'assistance, ce qui illustre l'importance prise par Internet dans la société civile en général et dans le monde médical en particulier.

Franck GINTRAND indique que sept Français sur dix consultent Internet pour obtenir des informations en matière de santé. Même si le médecin reste la première référence et la première source d'information, il doit aujourd'hui de plus en plus compter avec le développement de ce média. Le débat de ce jour tentera de cerner le phénomène, ses conséquences sur la relation entre les Français et leurs praticiens, les risques mais aussi les opportunités qu'il représente.

## **I. Le développement de l'information santé en ligne**

Franck GINTRAND demande s'il existe une typologie des internautes à la recherche d'informations de santé.

Valérie BROUCHOUD répond que l'internaute est le plus souvent une femme. Celle-ci demeure en effet la gestionnaire de la santé pour elle et sa famille. Elle accompagne les enfants chez le médecin et rappelle à son mari qu'il doit réaliser ses examens médicaux. Elle gère la pharmacie familiale.

Franck GINTRAND demande si les hypochondriaques sont des « accros » d'Internet.

Célia BOYER reconnaît que la consultation d'Internet, où peuvent souvent se trouver des informations dramatiques, a tendance à accentuer l'anxiété de l'internaute.

Franck GINTRAND estime qu'Internet a tendance à faire des internautes des hypocondriaques.

Le docteur Marie-Thérèse GIORGIO précise que l'internaute trouve sur Internet une information d'ordre très général qu'il a du mal à rattacher à son propre cas.

Gérard RAYMOND indique que le malade constitue aussi un des profils types de l'internaute en recherche d'information de santé, de même que la personne à la recherche d'un médecin ou spécialiste compétent. Il faut néanmoins noter qu'une large majorité de Français ne se sert pas d'Internet. Il existe une cassure liée à l'âge. Les internautes âgés de plus de 65 ans sont ainsi minoritaires.

Marie-Line SALAMA-BIARD précise que des études ont montré qu'il existait trois types de patients : les curieux ayant déjà une idée sur leur traitement, ceux qui suivent scrupuleusement les indications de leur médecin et ceux qui se situent entre les deux attitudes. De nombreux patients n'osent pas aborder certains sujets avec leurs médecins, notamment les pathologies taboues ou gênantes qui se prêtent ainsi davantage à un circuit discret.

Valérie BROUCHOUD signale que l'hypochondrie a toujours existé et qu'il convient de ne pas en faire une généralité. La plupart des internautes ne sont pas des hypochondriaques. Par ailleurs, Internet permet de faire tomber les tabous de certaines maladies comme le dysfonctionnement érectile ou l'incontinence féminine. Le fait pour une personne de constater sur Internet que sa

## L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

pathologie est répandue lui permet de se sentir moins seule. L'information disponible sur Internet est de qualité diverse. Les forums d'information permettent de disposer d'approches différentes des pathologies.

Franck GINTRAND demande s'il existe une typologie des sites Internet de santé.

Célia BOYER indique que la Fondation Health On Net (HON), basée à Genève, travaille à l'amélioration des sites de santé sur Internet et délivre une certification aux sites respectant sa Charte. Celle-ci impose le respect d'un certain nombre de contraintes : l'indication de l'origine des sources d'information, l'indication des références scientifiques, la date de rédaction des articles, le but du site, le respect de la confidentialité, le financement et la différenciation entre la politique publicitaire et la politique éditoriale du site. Health On Net évalue le contenu du site et s'assure qu'il ne délivre pas des messages publicitaires déguisés.

Franck GINTRAND demande quand sont apparus les sites de santé sur Internet.

Célia BOYER répond que ces sites ont commencé à émerger en France à partir des années 2005 et 2006 et n'ont cessé de se développer depuis. Il s'agit de sites d'informations générales ou d'informations plus complètes tenus par des associations de patients. Les sites de médecins se développent également.

Jacques LUCAS indique que la loi de 2004 a confié à la Haute autorité la charge de certifier les sites fournissant de l'information de santé au grand public afin de fiabiliser cette information et de la sécuriser en termes de santé publique. Les médecins peuvent aussi être prestataires d'information. D'après un sondage réalisé par le CNOM, les Français considèrent à 90 % que la principale source d'information fiable en la matière reste leur médecin. Il convient donc de relativiser l'impact d'Internet dans la relation médecins-patients. Par ailleurs, les deux tiers des Français interrogés se rendraient sur le site Internet de leurs médecins s'ils en avaient un, prolongeant ainsi le contenu de la consultation et la confiance que leurs patients placent en eux. Enfin, 35 % des Français ne consultant pas sur Internet pour obtenir des informations en matière de santé mais pourraient le faire si leur médecin disposait d'un site. La confiance envers le corps médical est par conséquent massive. Le CNOM ne pouvait ignorer le phénomène de la création de sites personnels par des médecins. Il cherche dès lors à leur apporter une labellisation ordinale qui fera suite à la certification HON. Le médecin devra s'engager à respecter sur son site Internet la déontologie médicale. Ainsi, le site ne devra pas comprendre de publicité ni être racoleur et présenter uniquement des informations fiables. Il convient de bien distinguer les avancées scientifiques non encore stabilisées des données acquises de la science. Internet regorge en effet d'informations instables.

Gérard RAYMOND précise que les patients ne souhaitent pas forcément devenir des experts de santé. Ils veulent pouvoir faire confiance à leur médecin et mieux dialoguer. Lorsque des informations manifestement erronées sont publiées sur Internet, notamment sur les *chats*, elles sont modulées par d'autres par une sorte d'autorégulation de la vérité.

Jacques LUCAS indique que le site Ameli de l'Assurance maladie fournit des informations générales de santé, mais plus exactement des informations sur le système de soins. Le patient qui

L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

s'y rend cherche également des informations relatives à la protection sociale. La démarche n'est pas la même.

Gérard RAYMOND estime qu'il est essentiel pour le patient de savoir ce que la solidarité nationale pourra prendre en charge dans sa pathologie.

Franck GINTRAND demande qui est à l'origine des sites généralistes.

Célia BOYER répond qu'il peut s'agir d'un patient ou d'une société.

Valérie BROUCHOUD indique que la société Doctissimo a été rachetée il y a deux ans par le groupe Lagardère. Il s'agit donc d'un média. Le site a été fondé en 2000 par Laurent Alexandre, chirurgien urologue, et Claude Malhuret, médecin et homme politique, alors que l'information médicale en ligne connaissait une forte croissance aux Etats-Unis. Les fondateurs ont souhaité en faire profiter les Français. L'équipe de Doctissimo est composée de médecins journalistes et de journalistes scientifiques. Un Directeur médical contrôle l'ensemble des contenus publiés sur le site. Enfin des animateurs sont en charge des forums. La partie éditoriale du site a reçu le label HON. Il existe également une partie d'échanges entre patients qui n'est pas labellisée.

Célia BOYER confirme la certification en cours de Doctissimo et précise que des associations, des industriels ou encore des hôpitaux peuvent être à l'origine de sites Internet de santé.

Jacques LUCAS rappelle que la loi Hôpital Patient Santé Territoire porte la création et le développement des ENRS, espaces numériques régionaux de santé. Des portails d'information en santé vont se développer en région. Ils concerneront le système de santé, l'accès aux soins, l'organisation régionale des soins et la télésanté. Une labellisation officielle sera destinée à l'assistance à la santé au travers de la télésanté.

Gérard RAYMOND ajoute que des communautés peuvent également créer des sites de santé, comme c'est le cas des mères diabétiques. Des réseaux sociaux de communautés se créent ainsi et permettent aux internautes d'échanger sur leur vécu.

Franck GINTRAND demande quels sont les points les plus difficiles à certifier.

Célia BOYER répond qu'il s'agit des auteurs de l'information mise en ligne, de même que la date de réalisation des articles et la transparence financière.

Marie-Thérèse GIORGIO signale qu'il existe de nombreux types de sites : les sites d'association, les sites d'échanges entre patients, les sites d'experts : les sites de médecins.

Célia BOYER souligne que de plus en plus de sites disposent d'une partie statique et d'une partie dynamique avec les réseaux sociaux. La rigueur n'y est pas la même.

Franck GINTRAND demande quelles sont les exigences de Health On Net concernant les forums de discussion.

L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

Célia BOYER répond que Health On Net demande au responsable du site de préciser les règles du forum et notamment les personnes qui peuvent y participer, si le site est modéré ou non, etc. L'utilisateur doit comprendre à quel type d'information il va avoir accès.

Jacques LUCAS estime que la certification doit véritablement être de qualité. Les internautes à la recherche d'informations de santé cherchent souvent à quitter le chemin de l'information officielle. Le sondage réalisé par le CNOM montre que 12 % des Français consultent des sites certifiés et 71 % d'entre eux ne savent pas à quoi correspond la certification. Un important travail pédagogique doit être mené concernant la certification. Les sites certifiés doivent quant à eux s'ouvrir aux incertitudes et ne pas asséner une information officielle trop stricte.

Célia BOYER confirme que l'internaute néophyte en matière de santé sur Internet n'est pas conscient de la variabilité de la qualité des informations qu'il y trouve.

Franck GINTRAND indique que 74 % des internautes considèrent l'information sur Internet comme fiable. Il demande comment faire connaître la certification.

Célia BOYER répond qu'il convient de développer des collaborations avec les médecins. D'après un sondage, la grande majorité des professionnels de santé seraient favorables à l'idée de « prescrire » de l'information médicale.

Jacques LUCAS précise que, par une politique de lien, les sites des médecins pourraient renvoyer vers une source fiable d'information.

Franck GINTRAND demande si Doctissimo affiche clairement son label HON.

Valérie BROUCHOUD répond que des problèmes techniques ne permettent pas de le faire apparaître pour le moment.

Célia BOYER précise que le label HON est dynamique. Il est hébergé par la Fondation qui peut le modifier à distance. La vérification de l'information se fait en temps réel, ce qui constitue un travail très important. 7 200 sites sont ainsi surveillés dans 122 pays. En France, 1 600 sites sont surveillés et 900 sont certifiés. Les sites français commencent à demander la certification HON. Le plus souvent, ceux-ci respectent déjà la moitié des principes de la certification HON. Le label Hon peut être retiré à tout moment, le certificat qui atteste de Hon est hébergé sur les serveurs de Hon, ce qui permet à la Fondation de « garder la main » sur le certificat.

Marie-Line SALAMA-BIARD signale l'existence d'une charte pour la communication sur Internet des entreprises pharmaceutiques concernant les sites d'information du grand public et les sites promotionnels. Cette communication est très contrôlée. Le contrôle s'effectue *a posteriori*.

Un participant installé dans la salle demande si la Fondation HON envisage de signaler les sites de contrefaçon ou les sites dangereux.

Célia BOYER répond que la Fondation ne cherche pas à mettre en avant les mauvais sites. Ce n'est en outre pas possible d'un point de vue légal. La Fondation peut créer une liste noire des sites utilisant son label sans avoir reçu de certification. Ce n'est pour l'instant jamais arrivé.

Jacques LUCAS rappelle que, d'après la loi, la démarche de certification repose sur une démarche volontaire et qu'elle n'est pas obligatoire.

Marie-Thérèse GIORGIO fait remarquer que la labellisation ne concerne pas le contenu du site mais la présentation de l'information.

Célia BOYER précise que la Fondation Health On Net s'assure que l'information publiée sur les sites Internet est cohérente avec les publications scientifiques.

Marie-Line SALAMA-BIARD indique que d'importantes sanctions sont prévues pour les sites Internet d'industriels dont le contenu serait de mauvaise qualité.

Jacques LUCAS indique que le médecin ne doit diffuser au grand public que des informations validées et conformes aux données acquises de la science, conformément au Code de la Santé publique portant Code de déontologie médicale. Quand un patient recherche des informations sur Internet, il se trouve dans une situation de vulnérabilité psychologique, ce qui n'est pas le cas de la personne en bonne santé à la recherche d'informations pour sa culture personnelle. Cette vulnérabilité peut être un moyen de recrutement pour des thérapeutiques non éprouvées et des mouvements sectaires. C'est pourquoi il convient de développer le sens critique de l'internaute. Le médecin a un rôle à jouer en la matière, de même que les associations de patients.

## **II. L'évolution de la relation médecins-patients**

Valérie BROUCHOUD estime que la relation médecins-patients sur Internet ne fait que débiter. Certains patients demandent à être amis avec leur médecin sur Facebook. La relation médecins-patients ne se limite plus ni au cabinet ni aux sites Internet.

Le docteur Jacques LUCAS considère qu'il s'agit là d'une sorte de tromperie. Le titre de médecin est protégé et réglementé. Nouer des liens sur Facebook avec ses patients revient à mêler vie privée et vie professionnelle, ce qui n'est pas recommandable.

Gérard RAYMOND se dit très prudent vis-à-vis de Facebook. Des dérives sont possibles, comme celles constatées chez certains nutritionnistes qui deviennent des « marques ». La qualité de l'information et la certification devraient permettre de réguler ces dérives. La relation patients-médecins fait l'objet d'un débat de fond. Des études montrent que, sur 18 médecins interrogés, six considèrent l'utilisation d'Internet est une menace directe envers le statut de sachant du professionnel de santé mais douze estiment que cette utilisation est extrêmement positive et enrichit le débat entre patients et médecins.

Célia BOYER reconnaît qu'Internet constitue une plateforme propice au racolage et aux dérapages.

Valérie BROUCHOUD souligne qu'Internet est en évolution perpétuelle. Facebook ne restera peut-être pas du domaine privé dans un futur proche. Valérie BROUCHOUD rappelle qu'il est possible d'y créer des groupes d'amis sur Facebook. Ainsi, un médecin pourra créer le groupe « mes patients diabétiques » et engager une communication au travers de ce réseau social.

L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

Jacques LUCAS indique que le CNOM s'est engagé dans une démarche d'accompagnement, pédagogique et anticipatrice. Les professions de santé en général sont réglementées notamment au regard des compétences. Il existe en outre des organes disciplinaires qui s'assurent que la profession est exercée dans le cadre de la déontologie intégrée au Code de la Santé publique. Mais il n'existe pas de jurisprudence disciplinaire suffisante pour déterminer ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas sur Internet. Les sites les plus consultés sont ceux qui proposent des méthodes pour maigrir ou rester jeune. Ils sont souvent l'occasion de dérives. Quelques sanctions ont été prononcées en la matière. Les chambres disciplinaires des ordres professionnels doivent s'en préoccuper mais les Conseils nationaux doivent leur fournir un cadre au préalable.

Franck GINTRAND demande si un médecin en tant que tel peut avoir des amis sur Facebook.

François STEFANI estime qu'il convient de distinguer l'activité professionnelle du domaine privé. Considérer ses patients comme ses amis relève d'une dérive professionnelle qui nuit à la qualité de la profession. Une relation d'empathie et non de sympathie doit se mettre en place avec les patients.

Marie-Thérèse GIORGIO indique que l'association des Médecins de Maître Toile regroupe une cinquantaine de médecins qui administrent 110 sites Internet, des blogs et des pages Facebook. Ils sont également présents sur Twitter. Ils y diffusent de l'information scientifique validée dans toutes les spécialités de santé. Depuis l'année dernière, l'association est présente sur les réseaux sociaux que la nouvelle génération consulte de préférence par rapport aux sites Internet classiques. L'association est convaincue de l'intérêt de cette présence sur Facebook. Les amis des Médecins de Maître Toile sont pour l'instant d'autres médecins qui se rendent sur ces pages pour échanger et répondre à certaines questions. Pour autant, n'importe qui peut consulter les pages de l'association.

Valérie BROUCHOUD rappelle que le terme « ami » est une terminologie de Facebook.

François STEFANI considère que, dès lors qu'une relation personnelle s'institue dans la relation Facebook, il existe un risque de subordination.

Marie-Line SALAMA-BIARD estime que les dérives importantes proviennent, d'une part, du potentiel clientélisme et, d'autre part, de la contrefaçon de médicaments.

Denise SILBER considère que les médias sociaux constituent un nouvel Internet dans l'Internet. Depuis deux ans, les internautes passent deux fois plus de temps sur les réseaux sociaux que sur leurs emails. Être absent de Facebook et de Twitter devient rédhibitoire. Pendant la crise de la grippe A, les sites institutionnels ont été dépassés par les médias sociaux. Les sites institutionnels doivent revoir leur ergonomie et intégrer les médias sociaux.

Jacques LUCAS reconnaît qu'il est difficile de trouver rapidement l'information que l'on recherche sur les sites officiels d'information de santé, et qu'il faudrait en améliorer la présentation et l'ergonomie.

Franck GINTRAND demande ce qu'Internet fait mieux qu'un médecin.

Marie-Thérèse GIORGIO répond qu'Internet ne fait pas mieux qu'un médecin mais qu'il permet d'enrichir le débat avec le médecin. Il constitue aussi une source d'information pour les médecins.

L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

Célia BOYER ajoute qu'Internet constitue, depuis son émergence en 1993, une encyclopédie dynamique. Jusqu'alors, pour obtenir une information de santé en dehors de son médecin, le patient devait consulter un dictionnaire médical ou des ouvrages en bibliothèque. Internet lui permet aujourd'hui de s'informer tranquillement, de disposer d'un certain recul et de partager ces informations avec son médecin. Il favorise en définitive l'autonomie du patient mais celle-ci doit être éclairée. Il est nécessaire de développer le sens critique des patients et de mettre en place des outils d'évaluation de l'information. La Fondation Health On Net travaille en ce sens.

Gérard RAYMOND indique qu'Internet permet aux patients de se rendre en consultation mieux informés.

Franck GINTRAND demande si le médecin est préparé pour affronter un patient plus sachant.

Gérard RAYMOND reconnaît que certains médecins se plaignent du fait que leurs patients disposent aujourd'hui de davantage de connaissances. Traditionnellement, le patient s'exprimait très peu au cours d'une consultation. La possibilité de s'informer sur Internet lui permet désormais de préparer sa consultation et ses questions. Le rôle du médecin est de faire le tri dans ces informations. La relation pendant la consultation se trouve ainsi enrichie. Après la consultation, le patient est capable d'interpréter les mots du médecin. Il sera dès lors un patient plus actif et davantage acteur dans sa maladie. Cela constitue un virage majeur dans la relation médecin-patient.

Franck GINTRAND demande s'il existe pour le médecin une obligation de dialogue avec son patient.

François STEFANI se dit convaincu que les médecins doivent écouter attentivement leurs patients. Pour autant, certains n'ont pas l'habitude qu'on les écoute et ne savent quoi répondre quand leur médecin leur dit : « je vous écoute ». Internet constitue un formidable outil pour initier ce dialogue. Il permet que des questions, parfois intimes, soient posées alors que ni médecin ni le patient n'ont osé les aborder. Par ailleurs, la consultation des *chats* entre patients permet au médecin de connaître les questions que ces derniers n'osent pas lui poser.

Franck GINTRAND demande si la contrainte de temps pèse sur la capacité à établir un vrai dialogue avec le patient.

François STEFANI reconnaît que la contrainte de temps est réelle. C'est pourquoi certaines spécialités médicales ne peuvent être exercées dans un cadre libéral.

Jacques LUCAS estime qu'il convient de distinguer les situations d'exercice et ne pas parler du médecin en général. Le médecin hospitalier, le médecin libéral, le médecin généraliste, le médecin spécialiste ont la même déontologie mais des conditions différentes d'exercice qui influent sur leurs relations avec les patients. Dans la pratique de la médecine générale, les salles d'attente bondées ne permettent pas aux médecins de consacrer un temps supérieur à 10 ou 15 minutes à chaque patient. En outre les informations parcourent tous les champs de la pathologie. Il en va un peu différemment dans la pratique spécialisée où le spectre médical est plus restreint et la technicité de prise en charge différente, ce qui conduit à des informations plus ciblées. Il existe par ailleurs une fracture générationnelle dans le corps médical. Les médecins de plus de 55 ans ont moins intégré Internet dans leurs activités professionnelles et privés que les médecins plus jeunes.



Valérie BROUCHOUD souligne que les journalistes adorent mettre en avant les médecins qui ne supportent pas Internet, comme le démontre l'important nombre d'articles publiés récemment sur le sujet. Mais une évolution radicale est intervenue dans ce domaine depuis l'année 2000.

Marie-Thérèse GIORGIO ne pense pas qu'il existe une fracture générationnelle. L'association Médecins des Maître-Toile compte un webmaster âgé de 85 ans. La fracture, si elle existe, est en tout état de cause en train de se réduire.

Franck GINTRAND demande si la formation initiale des médecins les prépare à la révolution qu'introduit Internet dans la relation entre praticiens et patients.

Jacques LUCAS estime indispensable que la formation initiale des médecins et d'une manière plus étendue des praticiens de santé intègre les technologies de l'information et de la communication. Cela commence à être le cas mais demeure imparfait. Néanmoins il arrive que les formations universitaires suivent la réalité sociale. Les étudiants en profession de santé utilisent en outre Internet dans leurs activités extra universitaires. Les études de médecine sont actuellement basées sur des données scientifiques exactes. Or, dans la pratique, les médecins travaillent sur de l'humain. Internet fournit des informations stables qui ne prennent pas en compte l'intérêt du patient qui peut varier considérablement selon les cas. La relation entre le médecin et le patient mais aussi entre le médecin et l'entourage du patient présente à cet égard une importance majeure.

### **III. Les dérives d'Internet**

Franck GINTRAND indique qu'Internet favorise également les dérives. Il s'enquiert de la part des médicaments vendus sur Internet.

Marie-Line SALAMA-BIARD rappelle qu'aujourd'hui en France, la vente de médicaments sur Internet est illégale. Cette interdiction a pour origine l'absence d'une chaîne de distribution pharmaceutique sécurisée sur Internet. D'après l'OMS, un médicament sur deux vendu sur Internet est une contrefaçon. Les produits contrefaits échappent à tous les tests de conformité régis par le Code de la santé publique. De nombreux risques sont associés à l'usage de produits contrefaits, définis par l'OMS comme un médicament dont l'origine et l'identité réelle sont cachées de manière délibérée et frauduleuse. Ces produits peuvent contenir toutes sortes de principes actifs en surdosage ou en sous dosage, mêler des principes actifs ou encore contenir des principes actifs n'ayant rien à voir avec la pathologie du patient. Les matières premières utilisées pour leur fabrication et leurs conditions même de fabrication ne sont pas contrôlées. Ils peuvent contenir de l'arsenic, des impuretés, des colorants d'imprimerie, etc.

Franck GINTRAND demande si une campagne d'information est prévue pour sensibiliser le grand public aux dangers de l'achat de médicaments sur Internet.

Marie-Line SALAMA-BIARD répond que l'Afssaps et les Douanes publient sur leurs sites Internet des informations en ce sens. L'Afssaps a également fourni aux pharmaciens des plaquettes d'information à distribuer à leurs clients. Les laboratoires lancent une campagne de sensibilisation du grand public au cours du premier semestre 2010. Ces derniers travaillent en outre en étroite

L'évolution de la relation médecins-patients à l'heure d'Internet - Conseil National de l'Ordre des Médecins

collaboration avec les tutelles. Chaque fois que c'est possible, ils dénoncent en justice les contrefacteurs.

Jacques LUCAS estime que la contrefaçon et la vente illégale de médicaments sur Internet relèvent de la cybercriminalité sur le plan de la santé publique et du monde industriel. La Commission européenne dispose à cet égard des instruments juridiques adéquats pour lutter contre ces pratiques et agir auprès de pays européens peu scrupuleux en la matière qui laissent entrer ces produits sur le territoire de l'Union européenne.

Marie-Line SALAMA-BIARD indique que le projet de directive « Paquet pharmaceutique » a pour objectif de renforcer le contrôle des flux et la responsabilité des distributeurs. Les industriels et les douanes se mobilisent contre la contrefaçon de médicaments. Le Ministère de l'Economie a récemment signé une charte de lutte contre la contrefaçon.

Célia BOYER indique que le recours à l'achat de médicaments sur Internet relève d'une crainte des patients d'aborder certains sujets, comme le dysfonctionnement érectile, avec leur médecin. Par ailleurs, les médicaments vendus sur Internet peuvent ne pas relever de la contrefaçon au sens juridique du terme et être présentés comme des génériques. Le préjudice pour le patient et pour l'industrie pharmaceutique reste pourtant le même. Enfin, les noms de domaines ne sont aujourd'hui plus sécurisés et un internaute peut se trouver face à un site dont l'extension est « .fr » alors qu'il est hébergé dans un autre pays.

Marie-Line SALAMA-BIARD relève qu'une enquête montre que 12 % des patients avouent acheter des produits sur Internet pour des questions de prix, de confidentialité et de facilité d'accès. Marie-Line SALAMA-BIARD rappelle qu'il est illégal d'acheter des médicaments sur Internet. La détention d'une contrefaçon est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 500 000 euros d'amende. Cet arsenal juridique a été renforcé en 2007. La contrefaçon relève du crime organisé. Les filières sont souvent en collusion avec des trafiquants de drogues et d'armes. Ces trafics, très lucratifs, rapportent dix à quinze fois plus que le trafic de drogue pour un risque moindre.

Franck GINTRAND demande si les médecins constatent une demande croissante de l'achat de médicaments sur Internet.

Marie-Thérèse GIORGIO répond que les patients n'en parlent pas à leur médecin dans la mesure où ils connaissent déjà la position que celui-ci prendra sur le sujet.

Gérard RAYMOND estime qu'il revient au médecin d'aborder le sujet.

Une personne installée dans la salle fait remarquer que des questions de coûts motivent également l'achat sur Internet de médicaments non remboursés.

Valérie BROUCHOUD signale que, dans certains pays européens, comme la Belgique, la vente de médicaments sur Internet est légale. Il n'y a donc pas que des médicaments contrefaits sur Internet. Un dialogue doit s'instaurer sur ce sujet avec le médecin.

Marie-Line SALAMA-BIARD indique que le débat sur l'achat en ligne de médicaments est ouvert en France. Il conviendra de sécuriser les circuits de distribution sur Internet.

#### **IV. Conclusion**

Franck GINTRAND retient quatre enseignements du débat mené ce jour. Il existe, en premier lieu, un véritable effort de certification de la part des sites d'information de santé. Par ailleurs, Internet modifie la relation entre le patient et le praticien, le plus souvent pour le meilleur. En outre, une réflexion doit être menée pour aider le médecin à répondre à des demandes qui ne sont pas strictement médicales mais également psychologiques. Enfin, il existe une face sombre d'Internet avec tous les risques que comporte la vente de médicaments contrefaits et il est nécessaire de prévenir les Français des risques encourus mais aussi de réglementer ces pratiques à l'échelon européen.

Le docteur Jacques LUCAS remercie des participants et l'auditoire pour la richesse du débat et relève qu'un certain nombre de sujets n'ont pas pu être abordés faute de temps, tels que les problèmes des forums, de la médecine 2.0, du conseil en ligne et de la téléconsultation. Un certain nombre de textes règlementaires sont en cours de finalisation sur la télémédecine. L'année prochaine, un débat identique permettra de faire le point sur l'avancée de ces sujets.