

Comment accompagner un groupe à évaluer l'information pour la santé sur le web ?



Au sein du groupe avec lequel vous travaillez, vous observez que certains participants, préoccupés par leur santé, recourent à Internet pour y chercher des informations, trouver des réponses à leurs questions.

Pour renforcer leurs capacités à évaluer la qualité des informations trouvées, nous vous proposons de créer un atelier collectif.

En quelques mots

Sur Internet, il est difficile de réglementer et de contrôler la qualité des informations. N'importe qui peut y publier du contenu. On y trouve des informations de qualité très variable. Les informations incomplètes, trompeuses, contradictoires ou orientées à des fins commerciales sont nombreuses. Il est donc important de pouvoir faire le tri afin d'utiliser des informations fiables mais aussi pertinentes pour sa santé.

À épingler

Si l'on n'est pas familiarisé avec certains principes, rechercher des informations pour la santé sur Internet peut générer de la confusion, voire de l'anxiété. Ces informations peuvent même amener les internautes à prendre des décisions risquées pour leur santé.

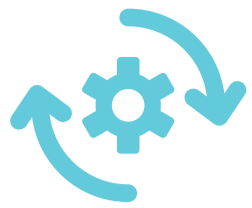
Le petit plus

S'il est utilisé de manière critique, Internet permet de renforcer le pouvoir d'agir de l'internaute sur sa santé⁽¹⁾⁽²⁾. Disponible à tout moment, Internet contribue à augmenter les connaissances, les compétences voire la participation des personnes dans la prise de décisions. Ces recherches peuvent parfois même alimenter les interactions soignant-soigné, « souvent limitées par des contraintes de temps »⁽³⁾.



Chiffres

Solidaris a réalisé une enquête auprès de 670 personnes représentatives de la population belge francophone. Plus d'un répondant sur trois affirme consulter **souvent** ou **très régulièrement** Internet pour rechercher des informations santé. Cependant, seuls 36 % des répondants trouvent qu'il est facile de faire le tri entre les bonnes et les mauvaises informations santé⁽⁴⁾.



Comment s'y prendre ?

Quelques éléments-clés à partager

1. Qu'est-ce qu'une information web fiable ?



Avertissement : dans cette fiche, fiable signifie « en qui ou en quoi on peut avoir confiance ».

Une **information fiable** est une information qui :

- est présentée de manière nuancée et argumentée (ex. présentation des bénéfices et des inconvénients d'un produit ou d'un traitement);
- est présente sur un site dont le financement est identifiable (voir tuto vidéo n°2);
- cite des sources sérieuses et récentes;
- n'est pas influencée par la publicité (le site peut contenir des publicités, mais celles-ci doivent être bien identifiables et distinguées de l'information en question).

3. Quels sont les pièges ?

- L'information donnée est simpliste ou alarmiste (ex. un remède miracle pour guérir plusieurs maladies et pour remplacer les traitements médicamenteux classiques);
- L'absence de sources fiables ou de preuves scientifiques (ex. mentionner « des études » sans en citer les références complètes);
- Une thérapie ou un produit est le fruit du travail d'une seule personne (ex. un médecin a découvert un remède) et cette personne détient à elle seule les preuves de son efficacité.

2. Comment reconnaître une information web fiable ?⁽⁵⁾

Qui est l'auteur de l'information ?

L'auteur a-t-il une formation et/ou une expertise dans le domaine ?

L'auteur provient-il d'une organisation reconnue ?

De quoi est-il question ?

L'information est-elle pertinente pour le sujet de ma recherche ?

L'information est-elle confirmée par au moins deux autres sources ?

De quand date l'information ?

La date de publication est-elle clairement indiquée ?

L'information est-elle récente et régulièrement mise à jour ?

D'où vient l'information ?

Les sources sont-elles clairement citées (rapports, études scientifiques, sites web...)?

Les sources sont-elles sérieuses et récentes ?

Pourquoi l'information est-elle publiée ?

Quel est le but de l'information ? Informer, former, influencer l'opinion, vendre un service ou un produit...

Si le sujet est controversé, les divers points de vue sont-ils expliqués ?

4. Et surtout...

- Il est toujours important de **croiser les informations** obtenues et de ne pas se limiter à une seule source d'information, surtout s'il s'agit d'un site commercial ou de conseils provenant de personnes sans expertise dans un domaine de la santé. Le témoignage d'une personne peut s'avérer utile mais ne doit pas constituer la seule source d'information.
- Rechercher des informations fiables, c'est aussi être capable d'identifier les informations qui sont bonnes pour soi, pour sa situation.

Balises pour un atelier collectif

Matériel nécessaire : soit un ordinateur et un projecteur pour projeter l'image au reste du groupe, soit un ordinateur par personne ou binôme.

Prérequis : les participants doivent savoir lire et écrire, ainsi qu'utiliser un smartphone ou un ordinateur.

1. Pour réaliser une ou plusieurs animations sur ce thème, vous ne devez pas disposer de compétences particulières en informatique, en santé ou en communication. Pour vous sentir à l'aise, faites l'exercice vous-même : surfez sur un ou plusieurs sites web de santé au hasard et tentez d'appliquer la liste de questions précédemment citée. Ce qui compte, c'est la démarche proposée et les questionnements qu'elle suscite.
2. Au début de l'atelier, questionnez les représentations, les habitudes et les préoccupations de votre public : *Vous arrive-t-il de chercher des informations santé sur le web ? Selon vous, qu'est-ce qu'une information pour la santé ? Quels sont les avantages et les désavantages d'une recherche sur internet ? Comment évaluez-vous la qualité d'une information ? Quelles difficultés rencontrez-vous ?* À partir de ces réponses, il sera possible de créer un atelier adapté aux besoins.
3. Il est important de rendre les participants capables de poser un regard critique sur les informations trouvées. Plutôt que de lister directement des sites dont la fiabilité est reconnue, construisez collectivement des clés d'analyse. Amenez le groupe à décrypter plusieurs sites portant sur un même sujet et à les classer selon ces clés d'analyse.
4. Construisez votre animation en partant d'exemples concrets et réels. Par exemple, l'information « cette plante guérit le cancer » est mentionnée sur un site. *Cette information vous paraît-elle réaliste ? Comment en vérifier la fiabilité ? Qu'est-ce qui nous pousse à croire cette information ou au contraire à ne pas s'y fier ?*
5. Pour s'assurer de la fiabilité d'une information, recommandez aux participants de toujours consulter l'avis d'un professionnel de santé et de varier les sources d'information utilisées : Internet, organisations de santé officielles, mutualités...

Cette fiche a été rédigée en collaboration avec Jessica Vandenbosch, assistante de recherche à l'UCL, qui a développé un cours en ligne gratuit « Guide pour les personnes diabétiques » dans le cadre du projet IC-Health financé par le programme de recherche et d'innovation Horizon 2020 de l'Union européenne (ichealth.eu).





Des outils et des ressources



Des tutoriels vidéos, réalisés par Cultures&Santé afin que l'animateur puisse visualiser la démarche d'analyse d'un site d'information santé. Ils sont disponibles sur notre site web (cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa 3).



Le Hon code, label de l'Union européenne garantissant la qualité d'une information santé véhiculée sur le web. Celle-ci doit répondre à 8 principes.
www.hon.ch/fr



3QPOC, grille d'évaluation d'un site web qui permet grâce à un système d'attribution d'étoiles de vérifier la fiabilité d'un site.
Disponible en ligne.



Bibliographie

(1) (4) Solidaris, « L'information santé en Belgique francophone. État des lieux, attentes de la population et impact d'internet », Bruxelles, novembre 2017, p.23,42 et p.65.

(2) KHAZAAL Y., & alii, « Version brève du DISCERN, une voie d'amélioration de la recherche d'information médicale sur le net », in : Revue Médicale Suisse, n°5, septembre 2009, pp.1816-1819.

(3) TONSAKER T., BARTLETT G. et TRPKOV C., « Information sur la santé dans Internet : Mine d'or ou champ de mines ? », in : Le Médecin de famille canadien, Vol 60, mai 2014, pp.419-420.

(5) MOTTET M., « 3QPOC : Pour évaluer un site internet », in : Faire une recherche, ça s'apprend, 2014.



Pourquoi des Fiches Lisa?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder à des informations pour la santé, à les comprendre, à les évaluer et à les appliquer. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela passe aussi par le renforcement de capacités d'évaluation de l'information disponible.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa



En savoir plus sur la littératie en santé

Les Fiches Lisa complètent et accompagnent le guide « Littératie en santé : D'un concept à la pratique », que vous pouvez obtenir gratuitement en nous contactant : cdoc@cultures-sante.be

Remerciements

Arc-Bruxelles, FIJ Molenbeek, BruSurf, Rémi Rondia pour avoir partagé leur expérience.
Arc-Bruxelles et CréACtions pour avoir testé la fiche avec l'un de leurs groupes.
Question Santé asbl pour sa relecture.



Cultures & Santé
148 rue d'Anderlecht
1000 Bruxelles
www.cultures-sante.be

Réalisé en collaboration avec
Jessica Vandenbosch – UCLouvain



Avec le soutien de :

