

Les quêtes d'informations de santé

Les personnes âgées utilisant l'internet

Internet prend une place croissante dans le quotidien de la majorité de la population, ce qui modifie le rapport de ces personnes aux informations de santé, devenues bien plus accessibles. Pour les personnes âgées, le recours à internet pour la recherche d'informations de santé apparaît susceptible d'être entravé par des difficultés particulières tant au niveau de l'apprentissage que de l'utilisation. Cet article s'intéresse au rapport des aînés à internet et plus particulièrement au contexte dans lequel ils recourent – ou au contraire cessent de recourir – à internet pour y chercher des informations de santé.

Notre société se dirige actuellement vers un vieillissement de la population. En parallèle, internet, inventée en 1989, prend une place de plus en plus importante. L'engagement numérique des personnes âgées, défini comme une utilisation des technologies numériques et plus particulièrement internet, est un point qui fait le sujet de nombreuses études afin de déterminer dans quelle mesure les seniors arrivent à acquérir des compétences en informatique et à les utiliser dans leur quotidien.

En 2010 en Suisse, 44% des personnes âgées utilisaient internet et le nombre est à la hausse. Les utilisateurs sont majoritairement masculins: 48% des hommes l'utilisent contre le 30% des femmes. La Suisse, ainsi que les pays nordiques, sont des pays où le taux de littératie numérique – autrement dit des compétences nécessaires à l'utilisation d'outils informatiques – est très élevé par rapport aux autres pays européens (1).

Les aînés ont plus de peine à se doter d'une littératie numérique

Pour les personnes âgées, le recours à internet pour la recherche d'informations de santé apparaît susceptible d'être entravé par des difficultés particulières. Les aînés ont en effet souvent de la peine à se doter d'une littératie numérique à un âge relativement avancé, moins propice à ce type d'apprentissage (2,3). Des études nord-américaines montrent que 27 (4) à 34 (5) % des personnes âgées ont déjà été sur internet pour des questions liées à la santé. En comparaison, 53% de la population adulte générale cherche des informations de santé sur internet (6). Des indicateurs suggèrent donc que les personnes âgées ont, globalement, un accès plus limité aux informations disponibles sur internet que la population générale, y compris dans le domaine de la santé (7). Les aînés risquent ainsi d'être privés de connaissances utiles pour mener une vie saine ou pour gérer des maladies alors même qu'ils sont confrontés à davantage de problèmes de santé que les générations plus jeunes. Nous avons réalisé une enquête qualitative afin d'explorer cette problématique. Des entretiens individuels semi-directifs ont été effectués auprès de dix personnes (3 hommes et 7 femmes) de 65



Ludovic de Gottrau
Lausanne

ans ou plus habitant en Suisse romande et ayant déjà consulté internet pour des questions de santé. Ces interviews ont suivi un guide d'entretien préétabli et fait l'objet d'un enregistrement audio, d'une transcription et d'une analyse de contenu avec confrontation interjuge entre le premier et le dernier auteur. Le projet a été accepté par la commission d'éthique.

Des recherches diversifiées sont effectuées sur internet

Toutes les personnes interviewées se rendaient sur internet pour des raisons liées à la santé au moment de l'étude ou avaient effectué des recherches de ce type par le passé.

L'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation d'ordinateurs est apparue comme importante pour les seniors, qui ont montré une certaine fierté de leur littératie numérique. Il est principalement ressorti que les débuts avec l'informatique chez les personnes âgées étaient soit liés à leur profession soit à leurs loisirs. Il est frappant que les personnes ayant découvert l'informatique dans le cadre de leur profession soient également celles qui l'utilisent depuis relativement longtemps, à l'inverse de celles qui y ont recouru pour leurs loisirs uniquement.

Les personnes âgées interviewées ont fréquenté des sites internet dédiées à des sujets de santé à des fréquences très variables c'est-à-dire d'une fois par jour à une fois tous les six mois. Si ces recherches sur internet concernent souvent la personne elle-même, il est à noter qu'il est également des cas où des aînés se renseignent pour des proches en cherchant à s'instruire sur une maladie ou simplement en voulant partager des informations. Les principaux sites visités par les personnes âgées sont :

- ▶ Les sites de type forum où les utilisateurs peuvent lire l'expérience d'autres personnes et faire part de leurs expériences dans le cas d'une personne interrogée
- ▶ Les encyclopédies en ligne comme Wikipédia qui servent à faire une recherche sur une maladie ou un traitement
- ▶ Les sites médicaux vulgarisés pour le grand public, tels « sante-web », « doctissimo », « passeport-santé » et certains sites dans d'autres langues

- Les sites qui renseignent sur des assurances, consultés surtout pour des informations sur les prestations ou sur les coûts et dans le cadre de polices prévoyant une gestion en ligne des factures et remboursements
- Les sites de type annuaire pour trouver les coordonnées de médecins
- Les sites présentant des vidéos en ligne offrant la possibilité de voir avant ou après une opération en quoi celle-ci consiste
- Les sites regroupant des commentaires d'autres patients sur des médecins.

A propos de la dernière catégorie listée, une personne interrogée a expliqué :

« Avant de choisir un médecin, je vais tout regarder sur lui. J'essaie de trouver sa fiche, où est-ce qu'il a étudié et son âge parce que maintenant, le problème c'est d'essayer de trouver des médecins assez jeunes qui vont pas nous lâcher dans deux ans. [...] Il m'arrive même de regarder les fiches docteurs des médecins de mes filles. »

Les proches et les médecins mettent les aînés en garde à propos des recherches liées à la santé sur internet

Les seniors font souvent état d'interactions avec leurs proches au sujet de leurs recherches à propos de la santé sur internet. Ils ne reçoivent pas seulement des conseils relatifs à des sites traitant de la santé, mais il leur arrive également d'en donner à leur entourage. Par ailleurs, les proches semblent mettre les aînés en garde à propos de recherches perçues comme étant à risque de susciter de l'anxiété et / ou de la désinformation. Une personne interrogée dit en parlant de ses proches :

« Ils réagissent très bien, mais en mettant des mises en garde. Mes enfants me disent : "Ne va pas trop sur internet, tu vas te faire peur ! Ne les écoute pas, ils exagèrent toujours. " »

Le rôle des médecins face à l'utilisation d'internet par les seniors en quête d'informations de santé semble plutôt marginal. Leur fonction tient principalement à recevoir les récits de recherches sur internet et à les valider le cas échéant. Parfois, ils mettent également en garde contre la qualité variable des contenus trouvés en ligne, mais ne conseillent pas activement de sites internet qu'ils jugeraient plus fiables. Il est même plutôt rare que les seniors parlent de leur activité sur internet à leur praticien.

Pourquoi certains aînés cessent-ils de rechercher des informations de santé sur la toile ?

Une autre partie de l'étude concernait les causes conduisant certains seniors à cesser de se rendre sur internet alors même qu'ils en auraient encore les capacités et / ou l'envie. Il est apparu que ceux qui arrêtent de consulter internet en lien avec la santé le faisaient en général dans le cadre d'une interruption de toutes recherches sur internet.

Une raison de désengagement d'internet qui est ressortie est par exemple l'indisponibilité soudaine d'une connexion à internet. Ce cas de figure peut se produire lorsque le senior déménage dans une institution comme un home où une résidence protégée ne disposant pas de connexion pour les résidents. Une autre raison de désengagement est le désintérêt pour internet chez des seniors

qui ont commencé à s'y rendre tard et qui « n'ont pas crochés ». Des situations où des mises en garde des proches ou de médecins auraient conduit à un désengagement numérique n'ont pas été documentées dans le cadre de notre étude.

Les aînés recherchent plutôt des compléments d'informations à celles données par leurs médecins

L'étude qualitative réalisée souligne un besoin d'approfondir encore les connaissances disponibles sur la littératie et les pratiques numérique des personnes âgées, tout particulièrement en lien avec leur utilisation d'internet pour des questions de santé. Notre étude suggère que la plupart des personnes âgées utilisent rarement internet pour des autodiagnostic. Elles recherchent plutôt des compléments d'informations à celles données par les médecins et mentionnent des préoccupations par rapport à la fiabilité des sites trouvés. Au vu des connaissances disponibles, le recours des seniors interrogés à internet apparaît largement profitable du point de vue de leur santé et ne semble pas générer d'anxiété importante. De ce point de vue, les interactions entre seniors et proches concernant les recherches sur internet ont certainement une fonction rassurante et permettent parfois même d'affiner la méthode de recherche en se transmettant des sites internet par exemple.

Concernant les liens entre les recherches sur internet des seniors et leurs prises en charge médicales, nos constats rejoignent une autre étude (8), qui a montré que les seniors qui effectuent des recherches sur internet pour leur santé ne sont pas forcément ceux qui veulent décider tout seul de leur prise en charge médicale. On voit également dans la littérature qu'internet n'a pas seulement une force de conseils chez les seniors mais est aussi un élément qui permet de rassurer face à l'étendue du domaine de la santé (9).

Les cliniciens gagneraient sans doute à aborder davantage le sujet d'internet

Dans la promotion de la santé, les médecins ont un grand rôle à jouer. De par la fréquence de leurs contacts avec les seniors et la relation qu'ils nouent, ils ont une grande influence sur leur état physique et mental. Les médecins ne sont pas forcément habitués au fait que les personnes âgées aient de plus en plus tendance

Messages à retenir

- ◆ Certains seniors voient internet comme un outil bénéfique dans la gestion de leur santé.
- ◆ Les recherches effectuées sur la toile modifient le rapport d'une partie des seniors à la santé.
- ◆ Il est rarement trop tard pour que des personnes âgées acquièrent une littératie numérique et franchir le pas peut être très valorisant pour les aînés.
- ◆ Les cliniciens gagneraient sans doute à aborder davantage le sujet d'internet avec leurs patients aînés intéressés pour mieux pouvoir les orienter et informer.
- ◆ Les seniors entrant dans un logement médicalisé ou protégé sont à risque de perdre leur connexion à internet et rejoindre ainsi les laissés pour compte de la fracture numérique.
- ◆ Le désengagement numérique est un aspect encore insuffisamment étudié chez les personnes âgées.

à consulter internet pour des sujets de santé. Ce comportement nouveau va peut-être à l'encontre de la médecine paternaliste qui prédominait par le passé. Or, les données de recherche – les nôtres et celles d'autres équipes (5–11) – suggèrent que l'implication des médecins dans l'accompagnement des aînés les plus motivés dans l'exploration de cette source d'information de santé reste faible, peut-être par faute d'expérience ou manque de formation. Les cliniciens gagneraient sans doute à aborder davantage le sujet d'internet avec leurs patients aînés intéressés et à devenir des interlocuteurs privilégiés sur ces questions au même titre que les proches.

L'accès à des sites internet compréhensibles, fiables et facilement accessibles pourrait également être grandement bénéfique pour les aînés et pour les médecins qui pourraient ainsi y renvoyer les patients. Une marge de progression nous semble encore exister dans ce domaine et certaines actions pourraient être entreprises par des hôpitaux par exemple.

Ludovic de Gottrau¹

Pascal Singy²

Orest Weber²

¹ Université de Lausanne, Faculté de Biologie et de Médecine

² Centre Hospitalier Universitaire Vaudois, Service de Psychiatrie de Liaison
Av. de Beaumont 23, 1011 Lausanne
ludovic.degottrau@unil.ch

Conflic d'intérêts : Les auteurs n'ont déclaré aucun conflit d'intérêts en relation avec cet article.

Références :

- Schelling HR, Seifert A. L'utilisation de l'internet par les personnes âgées. Zurich: UZH/Pro Senectute 2010 http://www.zfg.uzh.ch/pro-jekt/alt/ikt-alter/IKT_Kurzbericht_2010_3_def_f.pdf
- Baker L et al. Use of the Internet and e-mail for health care information: results from a national survey. *JAMA* 2003;289(18):2400-6
- Damodaran L et al. Falling Off the Bandwagon? Exploring the Challenges to Sustained Digital Engagement by Older People. *Gerontol* 2014;60(2): 163-73
- Fox S, Jones S. A Shifting Landscape. Pew Research Center: Internet, Science & Tech 2009 (11 juin 2009); Consulté le 04 novembre 2016. <http://www.pewinternet.org/2009/06/11/a-shifting-landscape/>
- Flynn K et al. When Do Older Adults Turn to the Internet for Health Information? Findings from the Wisconsin Longitudinal Study. *J Genl Int Med* 2006;21(12):1295-1301
- Humphrey T. Harris Poll Shows Number of "Cyberchondriacs" – Adults Who Have Ever Gone Online for Health Information – Increases to an Estimated 160 Million Nationwide ». The Harris Poll 76 (juillet 2007); Consulté le 5 juillet 2015. <http://www.harrisinteractive.com/vault/Harris-Interactive-Poll-Research-Cyberchondriacs-2007-07.pdf>
- Bundorf M et al. Who Searches the Internet for Health Information? . *Health Services Research* 2006;41(3):819-36
- Rains SA. Perceptions of traditional information sources and use of the world wide web to seek health information. *J Health Commun* 2007;12(7):667-80
- Weaver JB et al. Profiling Characteristics of Internet Medical Information Users. *J Am Medical Informatics Association* 2009;16(5):714-22
- Wolf M et al. Health Literacy and Functional Health Status Among Older Adults. *Arch Int Med* 2005;165(17):1946-52
- Redondo-Sendino A et al. Gender differences in the utilization of health-care services among the older adult population of Spain. *BMC Public Health* 2006;6:155