



## Les Belges en manque d'information santé fiable et pertinente : 16% des Belges remplaceraient une visite chez le médecin par un recherche sur le web !

Solidaris a dévoilé ce mardi l'entièreté de son enquête « L'information santé en Belgique francophone ». La Mutuelle Solidaris a interrogé, dans le courant des mois de juillet et d'août 2017, par internet et par téléphone, 670 personnes belges francophones de 18 ans et plus sur leur manière de s'informer sur leur santé. Même si internet devient une source d'information de plus en plus importante, le médecin (généraliste ou spécialiste) reste l'interlocuteur privilégié du citoyen.

Comme nous l'avions déjà constaté lors de notre étude « La confiance des Belges dans les médias » (Juillet 2017), les résultats de notre nouvelle enquête démontrent que le citoyen belge est toujours aussi en demande (et parfois en manque) d'une information de qualité en matière de santé et ce, quel que soit son fournisseur (professionnels de la santé, média, autres). Un citoyen certes, en recherche d'information de qualité, mais également méfiant et critique vis-à-vis de ceux qui pourront lui fournir des informations santé.

L'étude montre très clairement que ce sont les médecins (généralistes ou spécialistes) qui offrent aux citoyens belges francophones des informations santé jugées pertinentes et fiables. **Le médecin est, pour 92% de répondants, LA personne de référence dans ce domaine.**

Plus étonnant et problématique, la confiance du citoyen dans les organismes officiels de santé est assez faible. En effet, 30% des personnes interrogées déclarent ne pas avoir confiance dans les autorités de santé européennes pas plus que fédérales ni régionales (ministres de la santé).

Même si le Belge peut être assez critique envers les forums en ligne (Doctissimo en tête – 50% n'ont pas confiance), l'impact d'internet dans les informations santé reste très fort. 16% des Belges francophones vont jusqu'à penser qu'une prise de renseignement sur internet peut les dispenser d'une visite chez leur généraliste. Rappelons ici qu'en aucun cas une visite sur internet ne peut remplacer une consultation médicale. Dans la pratique, le web peut, en revanche, jouer le rôle de déclencheur d'une visite chez son généraliste.

En effet, selon notre étude, 28% des personnes interrogées déclarent avoir déjà consulté un médecin suite à des informations santé trouvées sur internet. **Internet est donc plus fortement un stimulateur qu'un frein à la consultation.**

Compte tenu de la relation triangulaire qui semble s'établir entre le médecin, le patient et l'outil internet, il serait judicieux que le médecin puisse bénéficier de la sphère digitale, en partant par exemple des recherches du patient, de ses représentations, de ses craintes, afin de pouvoir éventuellement opérer un processus de déconstruction de celles-ci. Internet intervenant alors ici comme matériau à cette rencontre entre un patient et son médecin généraliste. Quoiqu'il en soit, le patient ne veut pas que son médecin le freine dans son utilisation d'internet qui doit donc être considéré, par le généraliste, comme une opportunité afin d'améliorer la consultation. Encore faut-il que le généraliste puisse avoir le temps !

Notons également que l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information santé chez le citoyen n'est pas optimale. En effet, seulement 36,1% des belges francophones affirment qu'il est facile de faire le tri entre les bonnes et les mauvaises informations santé. Rappelons d'ailleurs que ces résultats varient fortement en fonction des groupes sociaux et sont représentatives des

inégalités sociales existantes en termes d'accès à l'éducation. Si par exemple 74,3% déclarent comprendre facilement les informations écrites sur la santé dans la catégorie la plus favorisée, ils ne sont plus que 63,5% dans la catégorie la plus défavorisée.

Les résultats de cette enquête montrent clairement qu'internet est un outil puissant qui pourrait donner un accès à l'information santé à tout le monde. Encore faut-il que ces informations soient fondées et indépendantes d'objectifs prioritairement commerciaux. Car il faut plus que jamais le rappeler : la santé n'est pas une marchandise. Par ailleurs, comme l'enquête le montre, tous ne sont pas égaux devant cette information car tous ne sont pas armés de la même capacité de sens critique. Les inégalités, principalement de niveaux d'instruction, risquent d'aboutir à un renforcement encore plus dramatique des inégalités sociales en matière de santé.

Solidaris recommande donc de renforcer l'esprit critique du citoyen via des actions et des outils de promotion de la santé. Cette promotion de la santé peut être prise en charge par les mutuelles et les médecins qui restent aujourd'hui des figures de référence plébiscitées par les citoyens. En effet, ces deux « partenaires santé » sont considérés comme parfaitement légitimes pour faire ce travail de sensibilisation et d'empowerment (renforcer les ressources des gens pour prendre en charge leur santé). Mais la mise en place de tels services nécessitent d'importants investissements difficilement assumables sans une extension des budgets consacrés à la prévention et à la promotion de la santé, parents (de plus en plus) pauvres de nos systèmes de santé. Enfin, Solidaris insiste une nouvelle fois : rien ne peut et ne doit remplacer un vrai contact avec un professionnel de santé !

**Vous trouverez les résultats complets ainsi que toutes nos recommandations de l'enquête réalisée par l'Institut Solidararis en cliquant sur ce lien : [http://www.institut-solidaris.be/index.php/information\\_sante/](http://www.institut-solidaris.be/index.php/information_sante/)**

---

***Pour plus d'informations :***

***Bruno Deblander, Directeur communication Solidararis, [bruno.deblander@solidaris.be](mailto:bruno.deblander@solidaris.be) - 0475 80 21 28***

***Simon Vandamme, Attaché de presse Solidararis, [simon.vandamme@solidaris.be](mailto:simon.vandamme@solidaris.be) - 0479 66 03 23***

*Tous les communiqués de presse de Solidararis sont accessibles en cliquant ici.*

*Retrouvez-nous sur **Facebook**, **Twitter** et **Instagram***