



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La certification des sites de santé en France

Rapport d'activité (Novembre 2007 – Novembre 2008)

Service Qualité de l'Information Médicale

Décembre 2008

Table des Matières

1. Le contexte	4
1.1. Dispositions réglementaires	4
1.2. Domaine d'application de la certification	4
2. La démarche suivie - le choix de l'organisme de certification et du référentiel de certification.....	4
3. Les actions d'accompagnement de la certification des sites de santé.....	6
4. La procédure de certification	6
5. Bilan d'activité de la certification.....	7
5.1. Nombre de sites certifiés.....	7
5.2. Évolution du nombre de sites certifié HONcode de novo	8
5.3. Typologie des sites certifiés selon le type d'éditeur	9
5.4. Les retraits de certificat.....	10
6. Apport de la certification	10
6.1. La certification et l'amélioration de la qualité des sites de santé.....	10
6.2. Apport de la certification : le point de vue de l'éditeur de site	11
7. Plaintes et réclamations	15
7.1. Plaintes des internautes	15
7.2. Réclamations des éditeurs de sites.....	15
8. Le comité de suivi de la certification	15
9. Les actions de communications	16
9.1. Conférence de Presse.....	16
9.2. Les interventions conjointes HON-HAS	16
9.3. Interventions HAS	16
10. Les « retombées » presse	16
10.1. Synthèse	17

10.2. Méthodologie.....	17
10.3. Ventilation par types de presse.....	18
11. Perspectives	23
11.1. Axes de réflexion	23
11.2. Étude sur la certification et son impact sur les sites	24
Annexe 1 Le référentiel HONcode	25
Références.....	27

1. Le contexte

1.1. Dispositions réglementaires

La certification des sites de santé en France résulte d'une disposition réglementaire :

Article L 161-38 de la loi n°2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie

La Haute Autorité de Santé est chargée d'établir une procédure de certification des sites informatiques dédiés à la santé, et des logiciels d'aide à la prescription médicale ayant respecté un ensemble de bonnes pratiques.

A compter du 1^{er} janvier 2006, cette certification est mise en œuvre et délivrée par un organisme accrédité attestant du respect des règles de bonne pratique édictées par la Haute Autorité de santé.

Décret n°2004-1139 du 26 octobre 2004 relatif à la Haute Autorité de Santé

Article R 161-75

La Haute Autorité de santé détermine les règles de bonne pratique devant être respectées par les sites informatiques dédiés à la santé et les logiciels d'aide à la prescription médicale pour lesquels la certification mentionnée à l'article L. 161-38 est demandée. Elle définit les modalités de cette certification.

1.2. Domaine d'application de la certification

Sont considérés comme des sites informatiques dédiés à la santé faisant l'objet d'une procédure de certification, les services de communication au public en ligne dont l'activité principale est la diffusion d'informations dans le domaine médical ou de la santé. Sont également inclus les forums de discussion traitant de questions du domaine de la santé.

La procédure de certification concerne :

- les éditeurs de services de communication au public en ligne établis en France, au sens de l'article 14 alinéa 3 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique :

« Une personne est regardée comme étant établie en France [...] lorsqu'elle s'y est installée d'une manière stable et durable pour exercer effectivement son activité, quel que soit, s'agissant d'une personne morale, le lieu d'implantation de son siège social ».

2. La démarche suivie - le choix de l'organisme de certification et du référentiel de certification

La Haute Autorité de Santé (HAS), pour établir les règles de bonne pratique devant être respectées par les sites informatiques dédiés à la santé, a étudié les systèmes de certification existant et les outils d'évaluations des sites internet de santé par le biais d'une revue de la littérature (1). Cette revue et les spécificités du média internet ont abouti aux conclusions suivantes :

- Il n'existe pas actuellement d'outil validé permettant d'évaluer un site de santé.
- Le média internet se caractérise par le côté potentiellement éphémère de l'information diffusée : en un clic, l'information diffusée peut être modifiée ou supprimée, un contrôle continu de l'information est de fait impossible à réaliser.
- L'hypothèse d'un contrôle de l'information de santé se heurterait également rapidement à son infaisabilité. Elle mobiliserait une « armée » de vérificateurs, elle supposerait l'existence d'une information de référence qui n'existe pas dans tous les domaines, enfin elle risquerait de restreindre la diffusion de points de vue différents notamment sur les questions médicales ou de santé innovantes, ou dont les réponses sont incertaines ou inconnues.

Ces constatations ont conduit la HAS à privilégier les codes de bonne conduite pour établir les règles de bonne pratique devant être respectées par les sites de santé. Il s'agit d'amener

l'éditeur de site à adhérer à des principes d'éthique et de transparence et à appliquer des règles de bonnes pratiques éditoriales. Pour cela, elle s'est appuyée, sur les critères de qualité des sites Web consacrés à la santé (eEurope 2002) proposés par la commission des communautés européennes (2). Elle a choisi le référentiel HONcode (annexe 1) de la Fondation Health On the Net qui est cité dans cette communication comme exemple de mise en œuvre de ces critères de qualité.

L'étude des systèmes de certification des sites de santé (1) montre que cette activité est peu développée dans le monde. Aux États-Unis, deux organismes de certification ont été identifiés (URAC, TRUSTe). Leur activité peut être qualifiée de faible (en 2007, environ 50 sites certifiés par l'URAC à titre d'exemple). La certification est payante pour l'éditeur de site qui la demande. En Europe deux organismes de certification ont été identifiés : Web Medica acreditada (WMA) en Espagne, la fondation Health On the Net (HON) en Suisse. Ces deux organismes certifient gratuitement les sites de santé postulant à la certification. WMA certifie uniquement les sites de santé édités en langue espagnole, environ 500 sites sont certifiés par WMA. HON a une activité de certification dans 118 pays dont la France. Plus de 6 000 sites sont certifiés HON.

L'étude de ces systèmes de certification a permis d'identifier les facteurs à prendre en considération pour établir la procédure de certification des sites de santé :

- Simplicité : la procédure de certification doit être simple pour amener les éditeurs de site à y adhérer. Les systèmes de certification appliquant des procédures complexes n'ont pratiquement pas d'activité (1).
- Gratuité : le coût de la certification pourrait constituer un réel obstacle à la demande de certification notamment pour les éditeurs de site disposant de peu de ressources. Les systèmes de certification payant ont peu de sites certifiés (1).
- Visibilité internationale du logo affiché par les sites certifiés et permettant leur reconnaissance visuelle par l'internaute. L'internet ne connaît pas les frontières. Une multiplication de logos propres à chaque pays ne permettrait probablement pas aux internautes d'identifier les sites certifiés car la littérature (3) montre que l'internaute méconnaît généralement les logos existant dans le domaine.

À l'issue de cette réflexion, la HAS a choisi la Fondation Health On the Net (HON) pour certifier en France les sites de santé car cette fondation répondait à tous ces facteurs. En effet, la Fondation HON est un organisme de certification de renommée internationale. Elle a une activité de certification des sites de santé depuis 1996. Elle est présente dans 118 pays dont la France. Plus de 6 000 sites sont certifiés HON. La certification est gratuite pour le site postulant. C'est une fondation à but non lucratif dont le siège social est à Genève. Elle a un statut d'organisation non gouvernementale, elle est présidée par Monsieur le Professeur Antoine Geissbühler et dirigée par Madame Célia Boyer. Ce choix permet également de s'appuyer sur l'expérience indéniable de cette fondation en matière de certification des sites de santé et sur sa notoriété, la collaboration HON-HAS visant à la renforcer.

La certification HON porte sur le respect, par les sites de santé la demandant, des huit principes du HONcode (annexe 1). Ces principes développent des règles de bonnes pratiques éditoriales et de transparence.

La HAS a accrédité HON comme organisme de certification des sites de santé français à l'issue d'une procédure d'accréditation comportant un audit réalisé par deux qualitatifs certifiés.

La certification est opérationnelle depuis novembre 2007. Elle est gratuite pour l'éditeur de site et repose sur une démarche volontaire de ce dernier. Les frais de la certification sont pris en charge par la HAS et la Fondation Health On the Net dans le cadre d'une convention de partenariat.

3. Les actions d'accompagnement de la certification des sites de santé

La certification ne peut garantir le contenu du site. Elle traduit l'engagement de l'éditeur du site à respecter des principes de transparence et à diffuser de l'information de santé répondant à des critères de qualité.

La HAS a, dans ce contexte, réalisé et diffusé, par le biais de son site, plusieurs documents d'information et d'accompagnement de la certification des sites santé :

- Document destiné au grand public :
 - Internet santé : faites les bons choix (document destiné à mettre en garde l'internaute vis à vis des pièges d'Internet et à aiguïser son esprit critique). Cette recommandation s'est appuyée sur une revue de littérature concernant « le patient internaute » (3)
 - La recherche d'informations médicales sur Internet (document visant à aider l'internaute à effectuer des recherches d'information sur Internet)
- Document destiné aux médecins : Internet santé et vos patients
- Document d'information concernant la certification et ses modalités destiné aux éditeurs de site

4. La procédure de certification

Toute la procédure de certification se réalise via Internet. La demande de certification se fait directement auprès de la fondation HON depuis son site internet (http://www.hon.ch/index_f.html). La procédure de certification comporte une évaluation du site postulant, par un membre de l'équipe HON, pour en vérifier la conformité aux 8 principes du HONcode (annexe 1). Un rapport d'évaluation est adressé au responsable du site mentionnant les éventuelles non conformités et les actions correctives. HON s'assure, par une seconde évaluation, de la mise en conformité du site, puis délivre le sceau HONcode et le certificat attestant de la certification du site. La procédure est détaillée sur le site de HON à l'adresse URL suivante : https://www.hon.ch/HONcode/HONcode_membership_f.html .

Le sceau HONcode doit être affiché sur la page d'accueil de l'espace dédié à l'information de santé. Ce sceau est dynamique, il est stocké sur le serveur de HON ce qui permet à HON d'en contrôler le statut et d'en limiter l'utilisation frauduleuse. L'aspect visuel du sceau peut changer selon le statut du site vis à vis de la certification (certifié, en cours de réévaluation, invalide) (confère tableau 1).

Le sceau HONcode est lié au certificat attestant de la certification également stocké sur le serveur de HON. Il est accessible à l'internaute via un lien hypertexte (Tableau 1 : la mention « vérifiez ici » correspond à un lien hypertexte). Il permet aussi à l'internaute de signaler à la fondation HON ce qu'il estimerait être une non conformité par le biais d'un lien hypertexte (Tableau 1 : « signaler une non conformité pour ce site ? »).

Exemple de certificat attestant de la certification

Adresse https://www.hon.ch/HONcode/Conduct_f.html?HONConduct910367

Statut de la demande de certification:

 **Catalogue et Index des Sites Médicaux Francophones (CISMef) en conformité avec le HONcode**

Site santé certifié le "06 Jun 2008" par la fondation Health On the Net en collaboration avec la Haute Autorité de Santé selon la loi n° 2004-810 du 13 août 2004

 HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CERTIFIÉ




Nom du site:	Catalogue et Index des Sites Médicaux Francophones (CISMef)
Adresse Web:	http://www.cismef.org/
Numéro d'identification HONcode:	HONConduct910367
Date de revue initiale:	12 Feb 1998
Date de dernière revue:	06 Jun 2008
Durée de validité du certificat	1 an avec réévaluation systématique
	Voir le logo HONcode sur le site

Ce certificat atteste la révision du site par l'équipe HONcode et confirme son respect des **8 principes* du Code de Conduite de HON** (HONcode).

* 1. Autorité 2. Complémentarité 3. Confidentialité 4. Attribution 5. Justification 6. Professionnalisme 7. Transparence du financement 8. Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale

[Signaler une non-conformité de ce site?](#)

Tableau 1 : Sceau HONcode dynamique délivré par la fondation HON

Site certifié	Site en cours de réévaluation	Site ne répondant plus aux exigences de la certification
		
Nous adhérons aux principes de la charte HONcode. Vérifiez ici		

La certification est délivrée pour un an avec une réévaluation annuelle systématique du site. Une surveillance est exercée par HON de trois manières :

- Par la pratique de contrôle aléatoire
- Par l'intermédiaire du système de plainte en ligne qui permet à tout internaute de signaler ce qu'il estimerait être une non conformité. HON instruit la plainte ce qui peut conduire à une suspension voire un retrait de la certification
- Par des automates qui « visitent » les sites et qui sont capables de déceler certaines modifications significatives d'un site.

5. Bilan d'activité de la certification

5.1. Nombre de sites certifiés

Au 19 novembre 2008, 552 sites de santé français sont certifiés dont 342 ont obtenu la certification de novo.

La liste des sites certifiés est consultable soit depuis le site de la HAS à l'adresse URL suivante : http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_334538/la-certification-des-sites-internet-sante, soit directement sur le site de HON à l'adresse URL suivante : http://www.hon.ch/HONcode/Search/HAS/index_f.html (figure 1).

Un moteur de recherche (figure 1) permet de trouver une information de santé au sein de la base des sites certifiés dans le cadre de la collaboration HAS-HON : http://www.hon.ch/HONcode/Search/HAS/index_f.html .

La barre d'outils HONcode (figure 1) permet l'identification des sites certifiés au cours d'une navigation sur Internet à la recherche d'une information de santé. Elle est téléchargeable depuis le site de HON (http://www.hon.ch/HONcode/Search/HAS/index_f.html). Elle s'intègre au navigateur. Lorsque l'internaute visite un site de santé, la barre indique visuellement si ce site est certifié HONcode ou non.

Figure 1 : moteur de recherche –accès sécurisé à la liste des sites certifiés – barre d'outils HONcode (capture d'écran du site de HON le 26 novembre 2008)



5.2. Évolution du nombre de sites certifié HONcode de novo

Figure 2 : évolution mensuelle du nombre de sites français certifiés HONcode de novo (novembre 2007 à novembre 2008 : 342 sites)

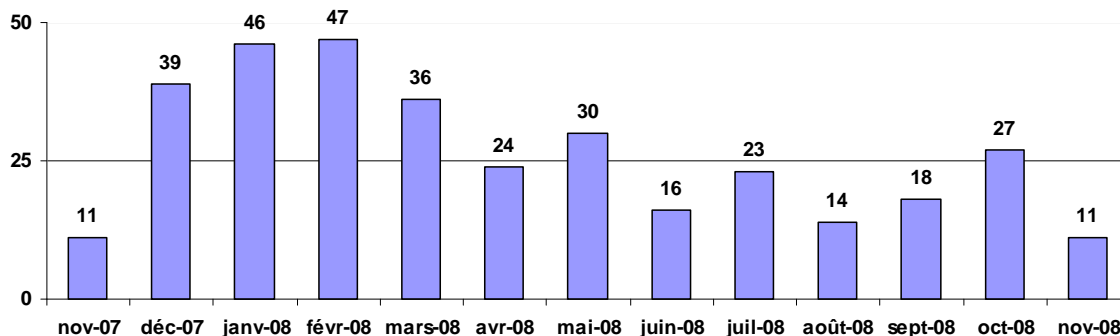


Figure 3. Évolution du nombre de sites français certifiés de novo par périodes de 3 mois (mois de novembre 2008 exclu -11 sites certifiés)

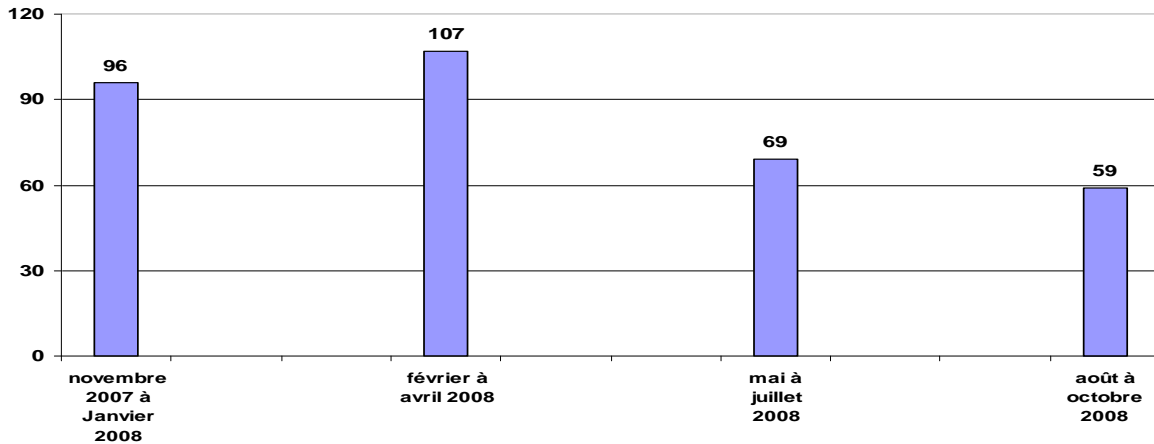
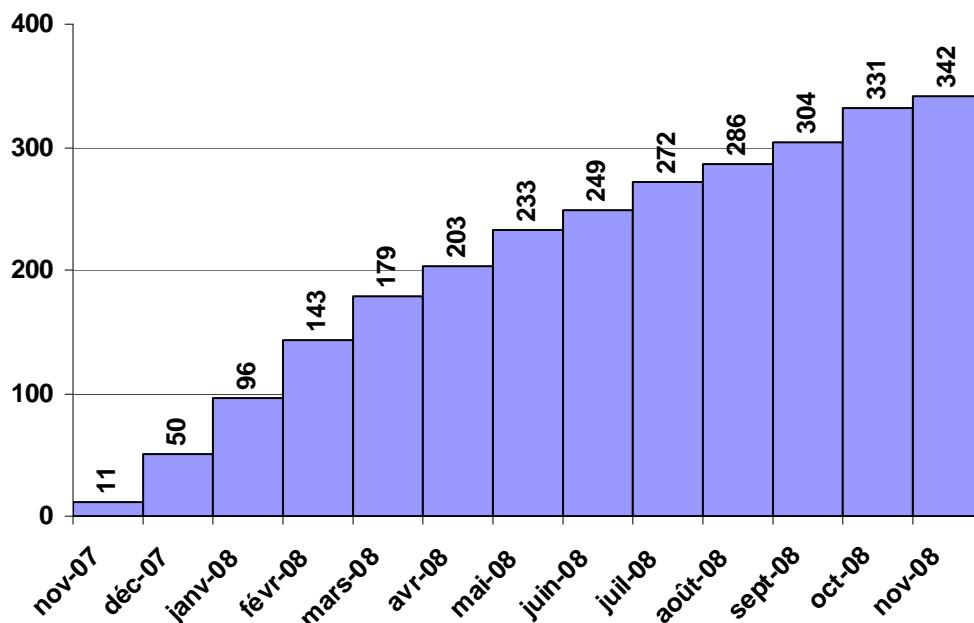


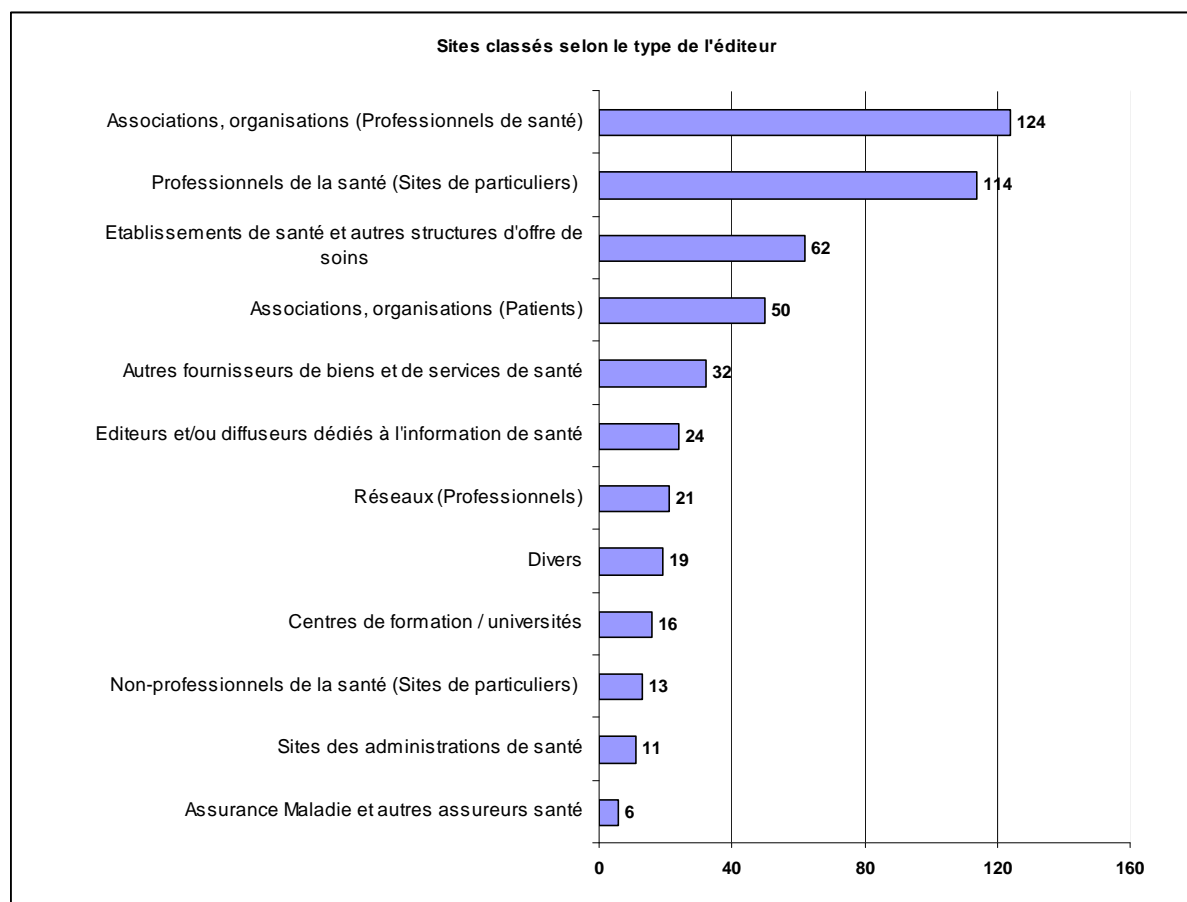
Figure 4. Évolution du nombre de sites français certifiés de novo (données cumulées de novembre 2007 à novembre 2008)



5.3. Typologie des sites certifiés selon le type d'éditeur

La typologie des sites certifiés est présentée dans la figure 5. Celle-ci montre que tous les types de sites ne sont pas également représentés. Ce constat ne doit pas conduire à conclure que tel ou tel type d'éditeur de sites est moins enclin à faire certifier son site, dans la mesure où la « population » des sites non certifiés est inconnue.

Figure 5 : Typologie sites certifiés novembre 2008



5.4. Les retraits de certificat

Un site de santé a vu sa certification retirée par la fondation Health On the Net.

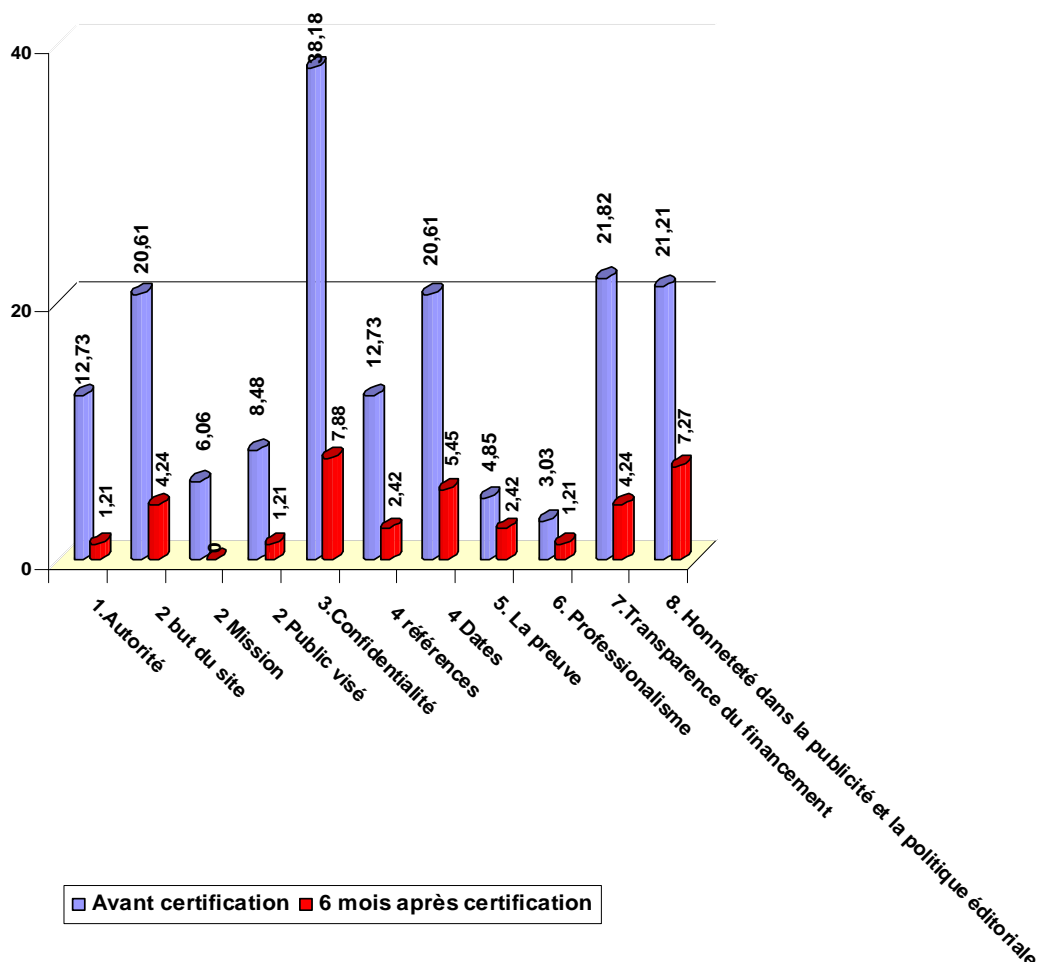
6. Apport de la certification

6.1. La certification et l'amélioration de la qualité des sites de santé

L'amélioration de la qualité des sites est objectivée dans une étude longitudinale menée par HON avec la HAS dans le cadre du partenariat. 165 sites ont été évalués lors de la demande initiale de certification puis 6 à 8 mois après l'obtention de la certification. Le pourcentage de sites ne respectant pas les principes a été relevé, par principe non respecté, à l'inclusion dans l'étude puis 6 à 8 mois après obtention du certificat. Lors de l'évaluation initiale, 56 % des 165 sites n'étaient pas conformes car ils ne respectaient pas un ou plusieurs principes du HONcode. Les non conformités les plus fréquemment observées étaient les suivantes : non conformités aux principes: 2 but du site-complémentarité, 3 confidentialité, 4 datation, 7 transparence du financement, 8 honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale (version détaillée des principes en annexe 1). Chacun de ces principes n'était pas respecté par 20 % ou plus des sites.

6 à 8 mois après l'obtention de la certification, le % de sites non-conformes aux principes a diminué (confère figure 6). Ces données permettent d'objectiver l'amélioration de la qualité des sites induite par la certification. Elles la sous-estiment même probablement car il n'est pas exclu que certains sites postulant à la certification essaient de se mettre en conformité avec le HONcode préalablement à la demande de certification.

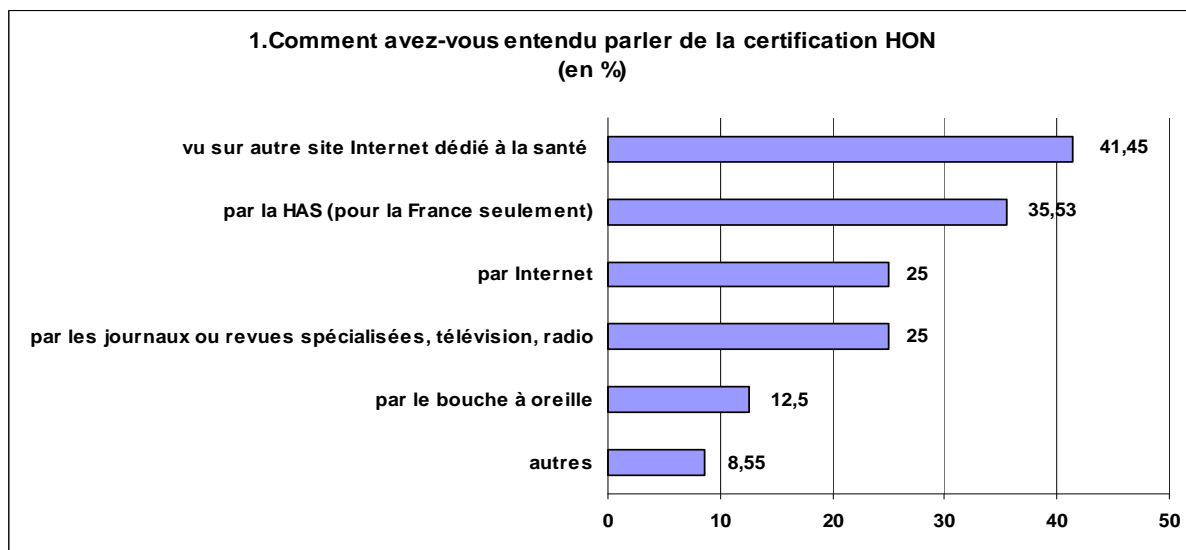
Figure 6. Par principes du HONcode, % de sites non-conformes



6.2. Apport de la certification : le point de vue de l'éditeur de site

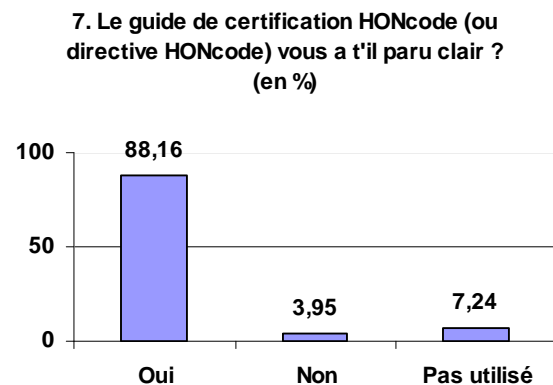
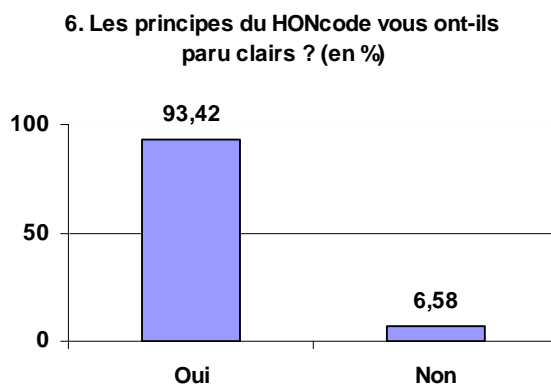
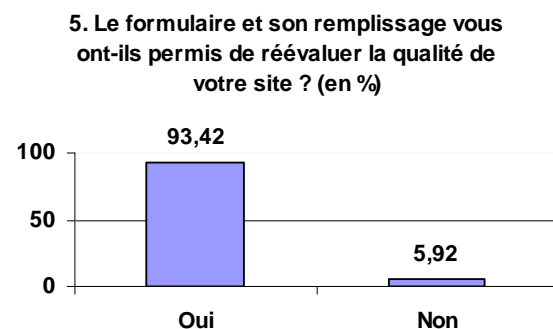
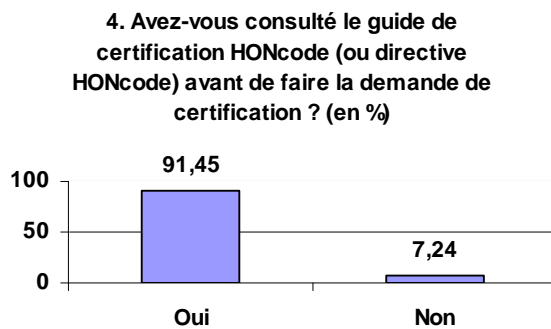
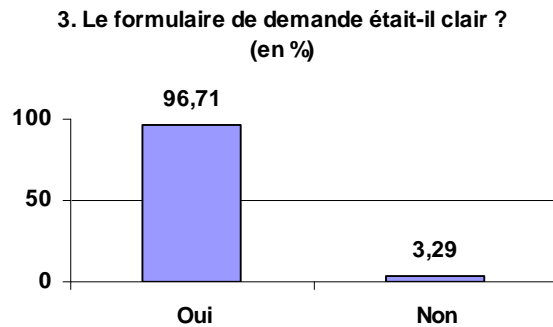
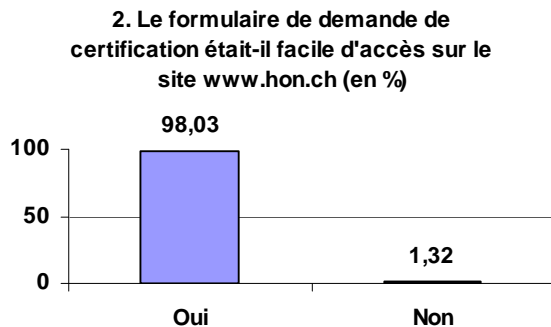
La fondation Health On the Net a mené, du 23 juillet au 25 novembre 2008, une enquête de satisfaction auprès des éditeurs de sites de santé français certifiés HONcode. 152 éditeurs sur les 305 enquêtés ont répondu au questionnaire.

Les résultats étaient les suivants :



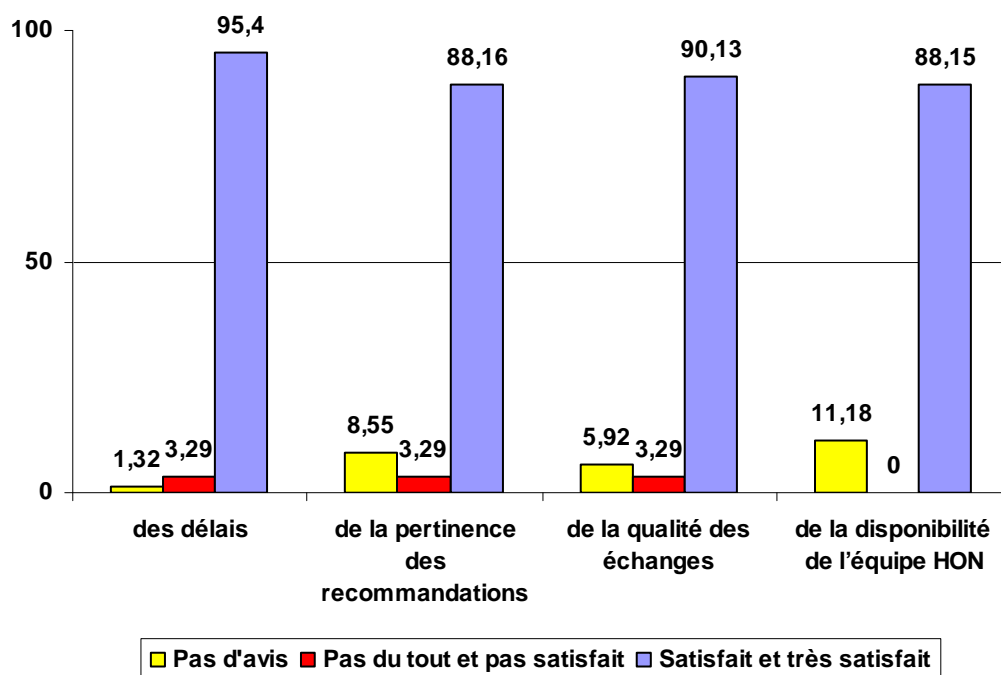
Les éditeurs de sites ont eu connaissance de la certification des sites de santé essentiellement par le biais de deux sources d'information (76,98 % des répondeurs) : la consultation d'un autre site de santé certifié (41,45 %), la Haute Autorité de Santé (35,53 %).

Lors de la demande de certification, 98,03 % des éditeurs de sites ont déclaré que le formulaire de demande de certification était facile d'accès et 96,71 % qu'il était clair. Le guide de certification HONcode a été consulté par 91,45 % des éditeurs postulant à la certification, 88,16 % l'ont jugé clair et 93,42 % ont estimé que les principes du HONcode étaient clairs. Le formulaire de demande de certification a permis à 93,42 % des éditeurs de réévaluer leurs sites. Les résultats sont détaillés ci-dessous.



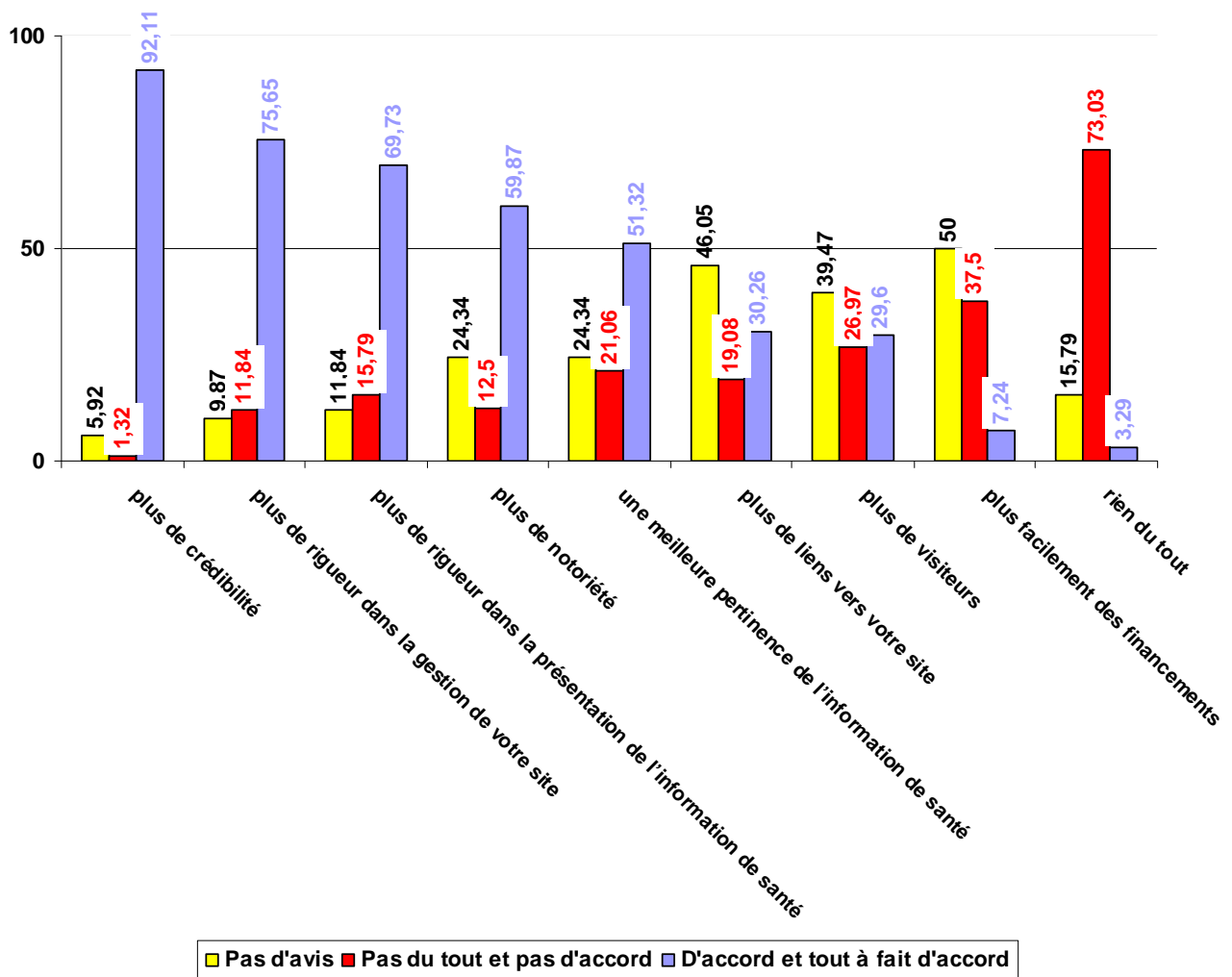
Les éditeurs ont été invités à évaluer sur une échelle à 5 occurrences (pas du tout satisfait, pas satisfait, pas d'avis, satisfait, très satisfait) la relation qu'ils avaient avec l'organisme de certification pendant le processus de certification. 95,4 % étaient « satisfait à très satisfait » des délais, 90,13 % de la qualité des échanges, 88,16 % de la pertinence des recommandations, et 88,15 % de la disponibilité de l'équipe HON.

8. Pendant le processus de certification, avez-vous été satisfait (en %) :



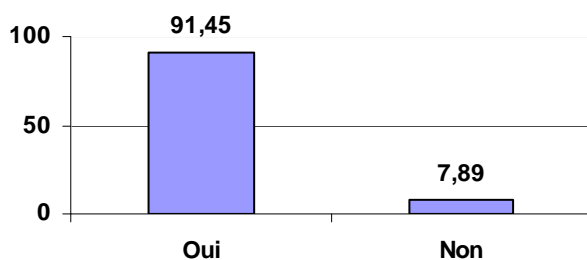
Les éditeurs de sites ont également été interrogés sur ce que la certification était susceptible d'apporter à leurs sites sur une échelle à 5 occurrences (pas du tout d'accord, pas d'accord, pas d'avis, d'accord, tout à fait d'accord). Les éditeurs pouvaient choisir parmi plusieurs réponses proposées, le total des réponses par proposition n'atteint pas 100 % de ce fait. Les réponses ont été regroupées comme suit : d'accord et tout à fait d'accord – pas du tout d'accord et pas d'accord - pas d'avis. Les principaux apports de la certification, perçus par les éditeurs de site de santé, étaient d'une part la perception d'une meilleure reconnaissance : plus de crédibilité (92,11 %) et plus de notoriété (59,87 %) et d'autre part un apport dans la rigueur tant pour la gestion du site (75,65 %) que pour la présentation de l'information de santé (69,73 %). À l'inverse, les éditeurs n'ont majoritairement pas d'avis concernant l'éventuel effet de la certification sur une augmentation du nombre de liens vers leur site (46,05 %), une augmentation du nombre de visiteurs (39,47 %) ou encore sur une plus grande facilité à trouver des financements (50 %). Enfin, à la proposition : la certification n'apporte rien du tout, seuls 3,29 % répondent tout à fait d'accord ou d'accord.

9. Que pensez-vous que la certification HONcode va vous apporter ? (en %)

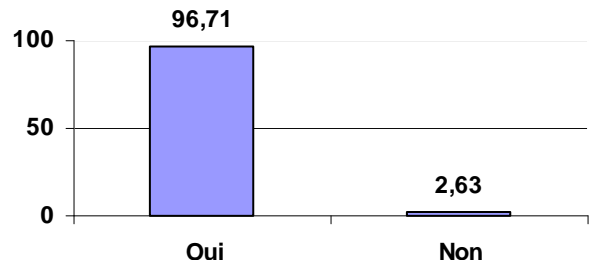


91,45 % des répondants considèrent que la certification HONcode est un critère de qualité, 96,71 % que la certification vaut les efforts déployés pour l'obtenir et 98,03 % recommanderaient à d'autres éditeurs de site de santé de se faire certifier HONcode.

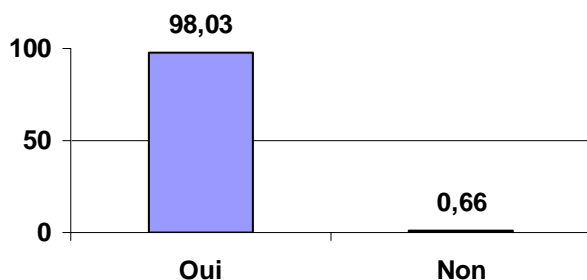
10. Selon vous, la certification HONcode est-elle un critère de qualité ? (en %)



11. Selon vous, la certification vaut-elle les efforts engagés ? (en %)



12. Recommanderiez-vous, à d'autres éditeurs de site de santé, de se faire certifier HONcode ? (en %)



Les résultats de cette enquête traduisent la satisfaction des éditeurs de site vis-à-vis de la démarche de certification mise en place par la fondation HON ainsi que leur adhésion à la certification qu'ils perçoivent comme un critère de qualité. Les éditeurs soulignent cependant dans les commentaires libres la nécessité de faire mieux connaître la certification auprès du grand public et d'en expliquer l'intérêt.

7. Plaintes et réclamations

7.1. Plaintes des internautes

La fondation Health On the Net met à disposition des internautes un système de plainte en ligne. Tout internaute peut, par son intermédiaire, signaler à HON ce qu'il estimerait être une non-conformité. HON instruit la plainte ce qui peut conduire, en cas de non-conformité avérée, à suspendre voire retirer le certificat lorsque le site ne procède pas aux actions correctives.

Sur la période novembre 2007 à novembre 2008, 41 plaintes ont été traitées et résolues par HON : 24 étaient injustifiées, 11 étaient justifiées, 2 étaient des spam et 3 étaient des doublons.

7.2. Réclamations des éditeurs de sites

La HAS a reçu 6 réclamations de la part des éditeurs de site : 2 pour refus d'attribution du certificat, non motivé selon l'éditeur du site ; 2 en raison de l'attribution du certificat HON et non du certificat HON-HAS (l'attribution du certificat HON-HAS a débuté au mois de novembre 2007, les demandes ou renouvellement de certification antérieurs à cette date ont, lorsque les exigences étaient satisfaites, obtenu le certificat HON seul) ; 2 demandes de certification qui n'ont pas été traitées en raison pour l'une de l'absence de validation via Internet de la demande et pour l'autre d'un non suivi de la démarche proposée, à savoir renseigner le formulaire de demande disponible en ligne. Ces réclamations ont été transmises à la fondation HON qui en assure le traitement en toute indépendance.

8. Le comité de suivi de la certification

Dans le cadre de la convention de partenariat HON-HAS, un comité de suivi de la certification a été mis en place. Il est composé des membres suivants :

- Dr Jacques Lucas, désigné par le Conseil National de l'Ordre des Médecins, vice-président du CNOM, en charge des questions éthique et déontologique
- Pr Raymond Ardaillou désigné par l'Académie Nationale de Médecine, en charge des questions touchant à l'expertise médicale
- Mme Célia Boyer, Directrice de la Fondation Health On the Net
- M Hervé Nabarette HAS (Chef du service qualité de l'information médicale)
- Dr Sabine Laversin HAS (service qualité de l'information médicale)

Il a pour mission :

- Le suivi administratif, financier et des actions de communication concernant la certification des sites santé en France

- Le suivi de l'analyse des plaintes
- La conduite d'une réflexion à partir de l'analyse des plaintes et des avis des éditeurs de site pouvant conduire à une éventuelle évolution du HONcode.
- Le suivi des aspects éthique et déontologique de la certification
- Le développement d'une réflexion sur la notion de site informatique dédié à la santé pour mieux définir le périmètre de la certification

En 2008, ce comité s'est réuni en mars. Il a abordé la notion de site informatique dédié à la santé pour mieux définir le périmètre de la certification et la problématique du médecin éditeur de site. Ce dernier peut éditer un site simplement pour présenter son activité : dans cette hypothèse, le site ne relève pas de la certification. A l'inverse, il peut éditer un site qui diffuse de l'information de santé, site qui peut alors être certifié. Des situations sont parfois difficiles à apprécier selon la quantité d'information de santé diffusée par le site du médecin.

9. Les actions de communications

9.1. Conférence de Presse

Une conférence de presse s'est tenue à la HAS le 27 novembre 2007 officialisant le lancement de la procédure de certification des sites de santé en France.

La stratégie de communication est fondée d'une part sur des interventions HON et/ou HAS dans le but de promouvoir la démarche de certification, et d'autre part sur des actions de communication tournées vers les éditeurs de sites, les professionnels de santé et le grand public.

9.2. Les interventions conjointes HON-HAS

Colloque AQIS (Association pour la qualité de l'Internet santé) (Février 2008)

MEDEC (mars 2008)

Association des Pharmaciens de l'industrie (juin 2008)

9.3. Interventions HAS

Direction générale de la Santé (décembre 2007)

Journées de la HAS (décembre 2007)

Formatic santé (février 2008)

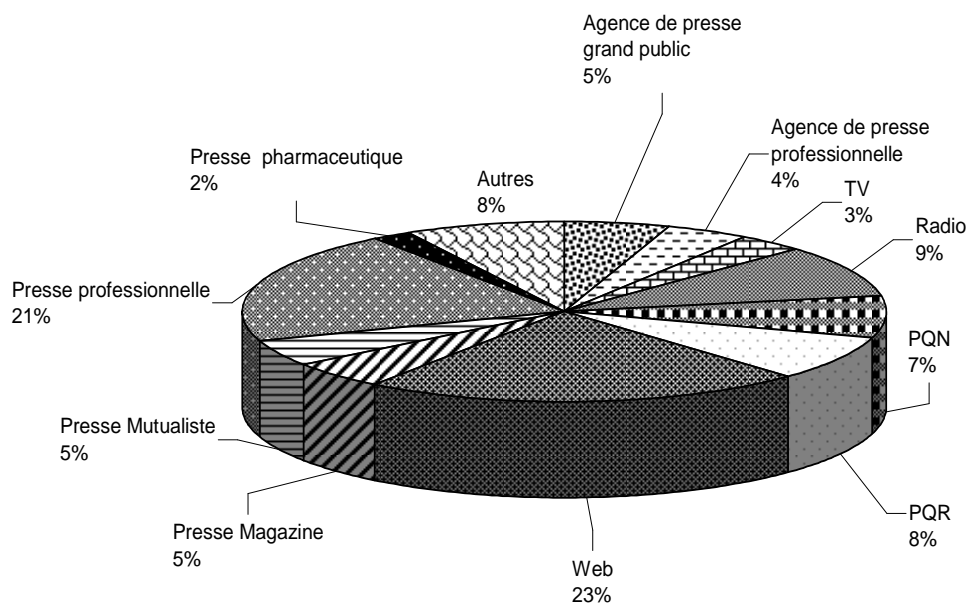
Collectif inter associatif sur la santé (CISS) (juin 2008)

Assises du numérique (juin 2008)

10. Les « retombées » presse

La couverture médiatique et audiovisuelle a été importante dans la presse grand public et spécialisée. Les retombées presse du 27/11/07 au 27/11/08 sont représentés dans la figure 7 : 148 dépêches, articles et passages TV et radio ont été recensés.

Figure 7. Répartition des retombées presse



PQR = presse quotidienne régionale, PQN = Presse quotidienne nationale

10.1. Synthèse

La certification de sites Internet santé est un thème qui intéresse tout particulièrement le grand public, comme le montre l'analyse quantitative des retombées presse. En effet, la presse nationale, régionale, télé, radio, la presse magazine et les agences de presse grand public représentent 37 % du volume des articles citant la HAS sur la thématique « certification des sites santé ». Si l'on ajoute la presse Web qui est majoritairement une presse adressée à la cible « grand public », on atteint 60 % de la visibilité. Si on considère que la presse mutualiste est une presse « usager du système de santé », on évalue que 65% de la visibilité de cette thématique a touché le grand public.

La presse professionnelle (comprenant la presse médicale généraliste, spécialisée, hospitalière, pharmaceutique et agence de presse professionnelle) représente quant à elle 27% de la visibilité sur cette thématique.

Les 8% restant, qualifiés de « autres », représentent des articles ou citations issus de la presse sociale, de lettres et de débats à l'Assemblée Nationale.

Il est intéressant de noter qu'il y a eu deux grandes périodes de parution d'articles, la première lors de la conférence de presse et la seconde à la veille de la publication de la liste des sites certifiés HON en mars 2008. Les sites certifiés ont également saisi l'occasion de communiquer sur ce sujet. « Qualité » est le qualificatif qui revient le plus souvent dans les titres tant en presse grand public que professionnelle.

10.2. Méthodologie

Les retombées presse ont été fournies par le service documentation de la HAS et compilées depuis la conférence de presse du 27 novembre 2007. Elles ne peuvent être considérées comme entièrement exhaustives. Les articles ont été ventilés par type de presse (professionnelle, presse quotidienne nationale, etc.). La date de parution de l'article et le titre sont ici repris.

10.3. Ventilation par types de presse

Agences de presse grand public : 8 dépêches

28/11/2007	AFP	Santé-internet. Permettre aux patients d'identifier les sites internet santé de qualité
28/11/2007	News Press	Internet et santé, la certification : un moyen d'améliorer la qualité des sites dédiés à la santé
28/11/2007	RelaxNews	Les sites Internet santé bientôt certifiés
05/12/2007	RelaxNews	La liste des sites Internet santé certifiés disponible dès mars 2008
29/02/2008	Relax News	La liste des sites Internet santé "sérieux" rendue publique au mois de mars
04/04/2008	RelaxNews	188 sites Internet français sur la santé obtiennent une certification
30/05/2008	RelaxNews	Internet devient un vecteur d'information important en matière de santé
15/09/2008	RelaxNews	Internet devient un outil majeur d'information santé, d'après une étude

Agences de presse professionnelle : 6 dépêches

28/11/2007	APM	La HAS lance la certification des sites internet dédiés à la santé
28/11/2007	Hospimedia	Certification des sites santé
29/11/2007	Hospimedia	La HAS lance une procédure de certification des sites Internet dédiés à la santé
05/03/2008	APM	30 000 visites en un an sur le site internet Platines consacré aux établissements de santé
11/04/2008	APM	Le ministère de la santé ouvre un forum internet sur l'offre de soins
10/06/2008	APM	Le Cnom encadre la participation des médecins aux sites internet de santé

Presse quotidienne nationale 10 articles

28/11/2007	Le Figaro	Un label pour l'information santé sur Internet
28/11/2007	Les Echos	La Haute Autorité de santé propose une certification aux sites Internet santé
29/11/2007	La Tribune	Permettre aux patients d'identifier les sites Internet santé de qualité
29/11/2007	Le Parisien	Santé : les meilleurs sites plus faciles à repérer
03/12/2007	Le Monde	Un site, encadré par des médecins, pour prendre le pouls de sa santé
03/12/2007	Libération	Certificat médical pour le Net
05/12/2007	Le Monde	Un logo pour certifier les sites Internet consacrés à la santé. La Fondation Health on the Net (HON) vient d'être choisie, en France, comme organisme de labellisation
11/12/2007	La Croix	Une certification pour aider les patients internautes
07/08/2008	Le Figaro	Le dépistage contesté du cancer de la prostate
21/11/2008	Le Monde	Les soins psychiatriques se dégradent en France
30/11/2007	Matin Plus	Des sites de santé certifiés

Presse quotidienne régionale 12 articles

28/11/2007	Le Progrès	Surfer sur Internet : promouvoir les bons sites
04/12/2007	Le Télégramme	Santé sur internet. C'est grave, docteur ?
04/12/2007	Le	Rien ne remplace la consultation

La Certification des sites de santé en France : rapport d'activité (novembre 2007-novembre2008)

	Télégramme	
04/12/2007	Ouest France	Un logo pour identifier les sites santé de qualité
07/12/2007	La Montagne	Internet et santé. Des sites certifiés. Aujourd'hui, une personne sur cinq environ, consulte un site Internet
25/01/2008	Ouest France	La santé sur Internet en cours de validation. Les internautes à la recherche d'une information santé
30/06/2008	Le Télégramme de Brest et de l'Ouest	Pour surfer sans risque
01/07/2008	Le Progrès	Santé : un site Internet pour manger sainement
02/07/2008	Nord Éclair	Des sites pour bien surfés
03/07/2008	Le Journal de Millau	Pour surfer sans vague, choisissez les sites certifiés
04/09/2008	L'Union	Web / Des sites de confiance
18/09/2008	Paris Normandie	La Haute autorité de Santé, et son équivalent suisse, labellisent les sites de qualité

Télévision : 5 passages

30/11/2007	France 5	Certification des sites Internet santé
05/12/2007	M6	La Haute Autorité de la Santé vient de lancer un label accordé aux sites les plus sérieux
11/12/2007	LCI	Un label pour certifier les sites internet sur la santé
12/06/2008	France 5	Evocation du site du ministère de la santé, de l'HAS, de l'Afssaps
10/11/2008	France 2	Label HON

Radio : 14 passages

28/11/2007	Europe 1	Internet : la fiabilité des sites "santé" mise en cause
28/11/2007	Europe 1	La haute autorité de santé a présenté des mesures pour mettre de l'ordre dans les sites internet de santé
28/11/2007	Europe 1	Bientôt un label de qualité pour les sites Internet liés à la santé.
28/11/2007	RTL	Un français sur cinq surfe sur internet et cherche des informations sur la santé
30/11/2007	RMC	Sites Internet santé
05/12/2007	France Info	La Haute Autorité en Santé lance un logo HON destiné à labelliser les sites Internet dédiés à la santé
05/12/2007	Europe 1	La Haute Autorité de Santé a demandé à des sites de santé d'être agréés par la HON
05/12/2007	France Info	La Haute Autorité en Santé lance un logo HON destiné à labelliser les sites Internet dédiés à la santé
06/12/2007	France Bleu Ile de France	Label site internet santé
06/12/2007	France Bleu Ile de France	Label site internet santé

07/12/2007	France Info	Un logo va désormais certifier les sites Internet consacrés à la santé
07/12/2007	France Info	Un label qualité pour les sites Internet de santé
07/12/2007	France Info	Un logo va désormais certifier les sites Internet consacrés à la santé
07/12/2007	France Info	Un label qualité pour les sites Internet de santé

Presse magazine, presse féminine, presse TV : 7 articles

30/11/2007	Que choisir	L'info santé labélisée
05/12/2007	Santé Magazine	Un label pour les sites de santé
08/12/2007	Télérama	Quoi de neuf, doc ?
28/12/2007	France Dimanche	Internet : soignez-vous avec une souris
05/02/2008	Télé Star	Un label qualité pour les sites santé
11/03/2008	L'Express	Comment Internet veut prendre en main votre santé
27/11/2008	Le Nouvel Observateur	L'information est un droit. La pratique laisse à désirer - «Les malades sont devenus des clients»

Presse professionnelle : 30 articles

28/11/2007	Quotidien du Médecin	Sites Internet Santé. La HAS veut faire le tri
01/12/2007	La Lettre de l'ordre des chirurgiens-dentistes	L'ordre et la HAS pour la certification des sites web
01/12/2007	Objectifs soins	La certification en santé
03/12/2007	Panorama du Médecin	Les médecins doivent-ils avoir peur des sites santé ?
10/12/2007	Panorama du Médecin	Les médecins favorables aux sites santé
11/12/2007	Le Quotidien du médecin	Plus de 5 500 sites web médicaux dans le monde certifiés HON
20/12/2007	Décision Santé	Les sites santé certifiés par la Has
21/12/2007	Le Généraliste	La HAS labellise les sites santé
25/01/2008	Le Généraliste	Association qualité internet santé (Aqis) organise le 1er grand colloque : certification des sites Web santé en France
31/01/2008	Techniques Hospitalières	Certification des sites santé
01/02/2008	Actualités innovations Médecine	Un site dédié aux rhumatismes inflammatoires
18/02/2008	Stérilisation Magazine	La HAS en charge de la certification des sites internet dédiés à la santé
21/02/2008	Impact Médecine Hebdo	Un site Internet sur les maladies rhumatismales chroniques

10/03/2008	Bulletin de l'Ordre des Médecins	Internet santé: une certification pour l'information de qualité
11/03/2008	Revue du praticien	Une alternative au HON code ?
25/04/2008	Le Généraliste	231 sites Internet santé
01/05/2008	Actualités innovations Médecine	Les sites santé, un outil pour promouvoir la qualité de l'information
01/05/2008	Actualités innovations Médecine	Les 8 critères de bonne conduite
09/05/2008	Revue de l'Ophtalmologie française	Certification des sites dédiés à la santé
28/05/2008	Impact Pharmacien	Le site Giphar certifié HON
11/06/2008	Impact Pharmacien	Abott met les anti-TNF& en ligne
12/06/2008	Revue d'Epidémiologie en Santé Publique	Internet et santé : les enseignements de l'enquête permanente sur les conditions de vie des ménages, France, 2005
05/08/2008	Soins	Recommandations aux auteurs
18/09/2008	Objectif Soins	Cadre formateur et recherche documentaire sur internet
25/09/2008	La revue sage-femme	Vécu et attentes des usagers d'une maternité francilienne
03/10/2008	Oxymag	Recommandations aux auteurs
03/10/2008	Soins Gériatrie	Recommandations aux auteurs
13/10/2008	La lettre de l'ordre des chirurgiens-dentistes	Le site de l'ordre certifié Health on the Net
23/10/2008	Impact Médecine Hebdo	Les sites santé, un outil pour promouvoir la qualité de l'information
29/11/2008	Impact Médecine Hebdo	La certification de sites santé est en marche

Presse pharmaceutique : 3 articles

06/12/2007	Industrie Pharmaceutique Hebdo	Certification des sites Santé : la HAS choisit la Fondation HON
10/12/2007	Le moniteur des pharmacies	HON, le label de certification pour les sites santé
30/12/2008	Les Nouvelles pharmaceutiques	Accréditation de la fondation HON

Presse mutualiste : 7 articles

30/11/2007	AFIM	HAS : certification des sites santé
03/12/2007	AFIM	Santé sur internet : un label qualité

06/12/2007	Essentiel Santé Magazine	Santé sur Internet : surfer bien informé
07/12/2007	Mutualité Française	Santé sur Internet : un label qualité
21/12/2007	MGEN FILIA	Internet et la santé, faites le tri !
04/02/2008	Valeurs Mutualistes	Santé et Internet : des repères pour les usagers
08/10/2008	FMP mutualité	Prendre sa santé en main grâce à l'éducation thérapeutique

Presse Web : 33 articles

23/11/2007	leblogbebe.com	La Haute Autorité de Santé labellise les sites sur la santé
28/11/2007	egora.fr	Sites internet sur la santé : la procédure de certification est en route
28/11/2007	01net.com	La France se dote d'un label de qualité des sites médicaux
28/11/2007	news.fr	Internet, nouvel espace de consultation médicale
29/11/2007	infirmiers.com	Certification des sites de santé
03/12/2007	annuaire-secu.com	La HAS lance sa démarche de certification des sites dédiés à la santé
05/12/2007	bretagne.tm.fr	Sites internet santé : vers la certification
05/12/2007	actualites-news-environnement.com	Label pour l'information santé sur Internet
05/12/2007	rtl.fr	Prudence sur les sites de santé sur Internet
05/12/2007	femmes-sans-complexes.fr	Les sites de santé sérieux pourront être labellisés
05/12/2007	dslvalley.com	Qualité éditoriale : les sites « santé » vont montrer l'exemple
07/12/2007	sante-az.aufeminin.com	Certification des sites internet santé
07/12/2007	foruminternet.org	La Haute Autorité de santé choisit Health On the Net pour certifier les sites de santé
07/12/2007	sante-az.aufeminin.com	Certification des sites internet santé
11/12/2007	Zone-numérique	Logo et label HON pour les sites traitant de la santé
11/12/2007	Spectrosciences	Certifier les sites Internet de santé
03/01/2008	Orphanews	La HAS confie à la fondation HON la certification des sites Internet Santé.
07/01/2008	Net Iris	Accréditation de la fondation HON par la HAS
17/01/2008	univadis.fr	Sites de santé - intérêt et limites de la certification HAS/HON
21/01/2008	annuaire Sécu	Premier grand colloque sur la certification des sites santé le 28 janvier
22/01/2008	Les Echos.fr	Etienne Caniard (HAS) : "Favoriser la lecture critique des informations santé qu'on trouve sur Internet"
08/02/2008	Lyon-communiques.com	certification HON pour le site www.dentalyon.com
29/02/2008	commentcamarche.net	La liste des sites Internet santé "sérieux" rendue publique au mois de mars

09/04/2008	annuaire-secu.com	348 sites Internet français traitant du thème de la santé ont obtenu la certification HONcode/ HAS
10/04/2008	service-public.fr	Droits et démarches : santé, internet
14/04/2008	categorynet.com	AXA santé obtient la certification HON de son site Internet AXAsante.fr
17/04/2008	biendansmavie.fr	Les sites de santé sous haute surveillance
02/06/2008	arep.com	La santé passe aussi par internet
27/06/2008	destinationsante.com	Santé : pour surfer sans vagues, choisissez les sites certifiés
01/08/2008	destinationsante.com	Information santé : reconnaissez les sites de confiance
04/08/2008	sante.canoe.com	Valable l'information santé sur le Web ?
11/09/2008	zebulon.fr	Internet devient un outil majeur d'information santé, d'après une étude
20/11/2008	Agora Vox	Faut-il interdire les accouchements sans péridurale ?

Autre type de presse : 12 articles

23/11/2007	Tableau de Bord	Certifier les sites santé
30/11/2007	Eclairage	Qualité de l'information santé sur Internet : la HAS use de pédagogie
07/12/2007	Espace Social Européen	Internet et santé
21/12/2007	UBIMSA	Qualité des sites dédiés à la santé
16/01/2008	Assemblée Nationale Débats Parlementaires	Santé (contrôle sites Internet médicaux)
24/01/2008	Alternative Santé	Internet et santé
25/01/2008	Espace Social Européen	Colloque sur la certification des sites Internet santé
25/01/2008	Santé UE	Un nouveau label de qualité pour les sites français consacrés à la santé
25/01/2008	Espace Social Européen	Colloque sur la certification des sites Internet santé
01/04/2008	Qualité références	AXA santé obtient la certification HON de son site Internet AXAsante.fr
11/04/2008	Espace Social Européen	Sites santé labellisés
03/09/2008	Assemblée Nationale Débats Parlementaires	Santé (contrôle - sites Internet médicaux)

11. Perspectives

11.1. Axes de réflexion

Pour certains types de sites de santé, comme les forums de discussion, les sites des bases de données, les sites de recherche biomédicale, une réflexion sera menée afin d'étudier l'adéquation de la certification HONcode.

La problématique des médecins éditeurs de site présentant leur activité sans diffuser d'information de santé continuera d'être discutée en concertation avec le conseil national de l'ordre des médecins. Ces sites ne relèvent pas actuellement de la certification HONcode.

11.2. Étude sur la certification et son impact sur les sites

Dans le cadre de la collaboration HON-HAS, une étude est menée pour évaluer l'effet de la certification sur les sites de santé. Une première étude longitudinale a eu pour objectif principal de montrer que les sites de santé postulant à la certification ne respectaient pas spontanément les principes du HONcode. Cette étude a évalué les sites lors de leur demande de certification puis 6 à 8 mois après l'obtention de la certification. Le % de sites ne respectant pas les principes du HONcode, observé lors de ces deux évaluations a été estimé (figure 6). Une deuxième étude cas-témoins, menée en parallèle, compare le respect du HONcode observé chez les sites certifiés HONcode depuis 6 à 8 mois (sites cas) au respect de ces principes par des sites de santé français non certifiés (sites témoins). Cette deuxième étude devrait confirmer le non respect des principes du HONcode en dehors d'un processus de certification.

Annexe 1 Le référentiel HONcode (http://www.hon.ch/HONcode/Conduct_f.html visité le 3 décembre 2008)

1. Autorité

Indiquer la qualification des rédacteurs

> [version complète](#)

Tout avis médical fourni sur le site sera donné uniquement par du personnel spécialisé (diplômé) du domaine médical et des professionnels qualifiés, à moins qu'une déclaration explicite ne précise que certains avis proviennent de personnes ou d'organisations non médicales.

> [directives pour ce principe](#)

2. Complémentarité

Compléter et non remplacer la relation patient-médecin

> [version complète](#)

L'information diffusée sur le site est destinée à encourager, et non à remplacer, les relations existantes entre patient et médecin.

> [directives pour ce principe](#)

3. Confidentialité

Préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site

> [version complète](#)

Les informations personnelles concernant les patients et les visiteurs d'un site médical, y compris leur identité, sont confidentielles. Le responsable du site s'engage sur l'honneur à respecter les conditions légales de confidentialité des informations médicales applicables dans le pays dans lequel le serveur (ainsi que les éventuels sites- miroir) est situé.

> [directives pour ce principe](#)

4. Attribution

Citer la/les source(s) des informations publiées et dater les pages de santé

> [version complète](#)

La source des données diffusées sur le site est explicitement citée avec, si possible, un hyperlien vers cette source. La date de la dernière modification doit apparaître clairement sur la page Web (par exemple: en bas de chaque page).

> [directives pour ce principe](#)

5. Justification

Justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements

> [version complète](#)

Toute affirmation relative au bénéfice ou à la performance d'un traitement donné, d'un produit ou d'un service commercial, sera associée à des éléments de preuve appropriés et pondérés selon le principe 4. ci-dessus.

> [directives pour ce principe](#)

6. Professionnalisme

Rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre, et fournir une adresse de contact

> [version complète](#)

Les créateurs du site s'efforceront de fournir l'information de la façon la plus claire possible, et fourniront une adresse de contact pour les utilisateurs qui désireraient obtenir des détails ou du soutien. Cette adresse (e-mail) doit être clairement affichée sur les pages du site.

> [directives pour ce principe](#)

7. Transparence du financement

Présenter les sources de financements

> [version complète](#)

Le support d'un site doit être clairement identifié, y compris les identités d'organisations commerciales et non-commerciales qui contribuent au financement, services ou matériel du site.

[> directives pour ce principe](#)

8. Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale

Séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale

[> version complète](#)

Si la publicité est une source de revenu du site, cela sera clairement établie. Le propriétaire du site fournira une brève description de la règle publicitaire adoptée. Tout apport promotionnel ou publicitaire sera présenté à l'utilisateur de façon claire afin de le différencier de l'apport uniquement créé par l'institution gérant le site.

[> directives pour ce principe](#)

Références

1. Évaluation de la qualité des sites e-santé et de la qualité de l'information de santé diffusée sur Internet. Haute Autorité de santé, Saint-Denis-La Plaine. Mai 2007. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/evaluation_qualite_site_sante_internet.pdf
2. Communication de la commission au conseil, au parlement européen, au comité économique et social et au comité des régions - eEurope 2002: Critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé. Novembre 2002. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/ehealth/doc/communication_acte_fr_fin.pdf
3. Le patient internaute. Haute Autorité de santé, Saint-Denis-La Plaine. Mai 2007. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf