



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

QUESTIONS – REPONSES INTERNET ET SANTÉ

La certification : un moyen d'améliorer la qualité des sites dédiés à la santé

LE CONTEXTE

Dispose-t-on de données relatives à la fréquentation croissante des sites Internet santé ?

Oui, selon les résultats de l'enquête Médiamétrie intitulée « L'audience de l'Internet en France » datée de septembre 2007, 29,6 millions d'internautes en France âgés de 11 ans et plus (soit 56,3 % de la population âgée de 11 ans et plus), se sont connectés à Internet au cours du dernier mois. La population internaute a progressé de 6 % entre septembre 2006 et septembre 2007.

Selon la revue de la littérature « Le patient internaute », élaborée par la HAS, 1 patient sur 5 environ cherche de l'information médicale et de santé sur Internet.

Les résultats de l'enquête Médiamétrie/Net Ratings indiquent par ailleurs que, parmi les 25 sites les plus visités en France au mois de septembre 2007, figurent deux sites Internet santé ou site disposant d'un espace d'information dédiée à l'information santé. .

Autant de données qui témoignent de la montée en puissance du media Internet dans le traitement des sujets médicaux et de santé.

En effet, les patients n'hésitent plus à multiplier leurs sources d'information santé et à les recouper, y compris sur Internet où l'absence de références connues rend difficile la sélection de l'information la plus pertinente.

Les sites Internet santé modifient-ils la relation du patient avec son médecin ?

L'accès facilité à une information santé réduit naturellement l'asymétrie d'information en faveur du patient. Pour autant, l'impact sur la relation médecin patient est difficile à apprécier précisément.

Les médecins déclarent majoritairement que la consultation d'Internet ne modifie pas la relation de confiance médecin malade.

Du côté des patients, seuls 20 % estiment que le médecin pourrait se sentir concurrencé par cette source d'information.



Que recherchent les patients sur les sites santé ?

Les patients vont rechercher de l'information sur Internet pour mieux comprendre leur maladie et leur traitement mais aussi pour échanger avec d'autres malades. Ils estiment ainsi être plus à même de partager une décision concernant leur santé et pouvoir mieux se prendre en charge.

Les thèmes de recherche les plus fréquents portent sur des informations concernant :

- une maladie ou une situation clinique ;
- un traitement ;
- la nutrition et la forme physique ;
- des alternatives thérapeutiques.

Plus globalement, les attentes des internautes à l'égard de l'Internet santé portent sur plus de conseil et plus de dialogue. En effet, les patients internautes souhaiteraient qu'un site leur soit recommandé. Ils sont également dans l'attente d'un dialogue avec un professionnel de santé sur l'information qu'ils viennent de trouver.

De quand datent les premières réflexions concernant la qualité de l'information santé diffusée sur le web ?

La question de la qualité de l'information santé semble s'être posée dès l'apparition des premiers sites Internet santé, au milieu des années 1990. Toutefois avec la multiplication des sites traitant des sujets médicaux et de santé, une démarche permettant d'établir des repères de qualité est devenue nécessaire, telle que la certification.

A la demande de qui ces démarches de certification ont-elles vu le jour ?

La France a légiféré en 2004 sur le sujet en définissant un cadre réglementaire et en désignant une autorité indépendante en charge de la certification des sites Internet santé.

Dans d'autres pays, certains éditeurs s'engagent volontairement dans une procédure de certification de leur site, afin de capitaliser sur les bénéfices qu'une telle démarche peut leur apporter : apport d'un crédit déontologique, possible augmentation du trafic.

Quels sont les facteurs clés de succès d'une démarche de certification ?

Les retours sur expériences menées à l'échelle internationale indiquent que les clés de réussite reposent sur trois éléments :

- la gratuité de la démarche pour l'éditeur ;
- la simplicité de la procédure ;
- la visibilité internationale du logo.

LA HAUTE AUTORITE DE SANTE ET LA CERTIFICATION DES SITES INTERNET SANTE

Pourquoi la Haute Autorité de santé est-elle en charge de la certification des sites santé ?

La mission de certification des sites Internet santé a été confiée à la HAS par le législateur, loi du 13 août 2004, portant sur la réforme de l'assurance maladie.

La HAS a établi une procédure de certification des sites Internet dédiés à la santé. Pour ce faire, elle a accrédité un organisme chargé de la certification .

Le décret n°2004-1139 du 26 octobre 2004 relatif à la Haute Autorité de santé dispose que la **HAS détermine les règles de bonne pratique devant être respectées par les sites Internet santé. La HAS définit les modalités de cette certification.**

Le législateur a tout naturellement confié cette mission à la HAS, **autorité publique indépendante à caractère scientifique**, en charge de la promotion de l'accès de tous à des soins de qualité.

La Haute Autorité de santé a pour vocation **l'amélioration de la qualité en santé.**

Pour mener à bien cette mission fondamentale, la HAS travaille autour de trois axes :

- évaluer, pour éclairer la prise de décision publique,
- recommander, afin d'aider le professionnel de santé dans sa pratique quotidienne
- améliorer la qualité, en contribuant aux changements des pratiques, des professionnels de santé et du grand public, notamment par des actions portant sur la qualité de l'information.

A ce titre, la certification des sites Internet de santé relève pleinement de sa mission d'amélioration de la qualité, menée auprès des éditeurs de sites, des professionnels de santé et du grand public dans le domaine de l'Internet santé.

Quels sont les objectifs de la démarche de certification engagée par la HAS ?

La certification des sites Internet dédiés à la santé répond à trois objectifs principaux :

- aider à l'identification, par l'internaute, des sites santé de qualité et de confiance,
- contribuer à l'amélioration générale de la qualité des sites Internet santé,
- aider à la recherche d'information médicale et de santé sur le web.

Pourquoi la HAS a-t-elle choisi la fondation Health On the Net (HON) comme organisme certificateur ?

Le choix de la Haute Autorité de santé s'est porté sur une démarche de certification qui répond :

- aux critères de qualité applicables aux sites Internet consacrés à la santé, de la commission des communautés européennes dans sa communication « eEurope2002 »,
- à l'exigence du choix d'un organisme certificateur qui soit une référence scientifique dans le domaine de la certification.

La HAS a donc choisi de faire mettre en œuvre la certification des sites Internet santé en France par la **fondation Health On the Net (HON)** dont ses critères de qualité satisfont à ceux édictés par la Commission européenne en 2002 et ceux choisis par la HAS. Cet organisme certificateur est, par ailleurs, reconnu comme référence internationale en matière de certification de sites santé.

La HAS a donc accrédité HON en tant qu'organisme certificateur et a établi une convention de partenariat de trois ans avec cette fondation.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Sur quoi porte la certification des sites Internet santé proposée par la HAS ?

La certification s'applique aux **sites ou à la partie du site** délivrant de l'information en santé y compris les **forums de discussion traitant de questions de santé**. Ainsi, un site d'informations générales pourra voir son « espace santé » certifié, si les critères qualité sont respectés.

La certification porte sur le **respect des huit principes ou critères figurant dans le référentiel** de certification, le HONcode. Ces critères développent des règles de bonnes pratiques éditoriales et de transparence.

Pourquoi les contenus des sites Internet santé, ne font-ils pas partie des critères pris en compte par la procédure de certification choisie par la HAS ?

Il n'est pas possible de garantir les contenus diffusés sur un **media tel que le web, qui nécessiterait un contrôle en ligne continu, mobilisant un nombre considérable d'experts qualifiés, et ceci en temps réel**. La diffusion de contenus sur le web se caractérise par sa capacité d'évolution rapide et l'information peut-être modifiée à tout moment. Pour ces raisons, garantir, en continue, la qualité de l'information sur Internet est totalement illusoire.

Qu'attend la HAS de la certification des sites Internet santé lancée en France ?

La HAS en attend une accélération des démarches de certification des sites Internet santé qui permettra une amélioration du niveau général de la qualité des publications parues sur Internet

Comment la HAS envisage-t-elle de faire connaître son dispositif de certification des sites santé auprès des éditeurs, des professionnels de santé et du grand public ?

La HAS a développé plusieurs outils d'accompagnement de la certification, qu'elle met à disposition sur son site Internet, www.has-sante.fr :

- Une plaquette d'information pour les **éditeurs** (institutionnels, professionnels et généralistes) : La certification des sites dédiés à la santé – information destinés aux éditeurs de sites ».
- Un message de sensibilisation pour les **professionnels de santé**, : « Internet santé et vos patients ».
- Deux documents à destination du **grand public** : « la recherche d'informations médicales sur Internet » et « Internet santé : faites les bons choix ».

AU SUJET DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION HONCODE

Qu'est-ce que la fondation Health On the Net ?

Health On the Net (HON – www.hon.ch) est une association à but non lucratif qui a obtenu le statut d'ONG auprès du Conseil Economique et Social des Nations Unis. Elle a une activité de certification des sites santé depuis 1996. La certification est fondée sur le respect du **HONcode**.

Qu'est-ce que le HONcode ?

Le HONcode comporte huit principes que doivent respecter les sites candidats à la certification :

1. **Autorité** (Indiquer la qualification des rédacteurs)
2. **Complémentarité** (Complémenter et non remplacer la relation patient-médecin)
3. **Confidentialité** (Préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site)
4. **Attribution** (Citer la/les source(s) des informations publiées et dater les pages de santé)
5. **Justification** (Justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements)
6. **Professionnalisme** (Rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre et fournir une adresse de contact)
7. **Transparence du financement** (Présenter les sources de financements)
8. **Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale** (Séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale)

La certification est attribuée lorsque le site est en conformité avec les 8 principes du HONcode.

Aujourd'hui, combien d'éditeurs de sites Internet santé à travers le monde ont-ils reçu la certification HON ? Et en France ?

Plus de 5 500 sites, répartis dans 72 pays, ont été certifiés par HON depuis sa création. Parmi eux, plus de 300 sites Internet santé installés en France ont déjà été certifiés dans le cadre d'une démarche volontaire.

Existe-t-il une liste des sites certifiés et où peut-on se la procurer ?

Les sites certifiés peuvent faire l'objet d'une recherche par nom sur le site HON (www.hon.ch). Une liste sera disponible sur le site de la HAS, à partir de mars 2008, et sera actualisée tous les trois mois.

Un suivi de la certification est-il prévu ?

Un comité de suivi de la certification, associant HAS et HON, a été constitué. Il est en charge notamment de la veille de la communication et des plaintes d'internautes. Ce suivi permettra une amélioration en continue de la démarche de certification.

LES EDITEURS ET LA CERTIFICATION DE LEUR SITE SANTE

Quels sont les éditeurs concernés par la démarche de certification des sites santé ?

Tous les **éditeurs résidant sur le territoire français et diffusant de l'information médicale et de santé. Il peut s'agir de** sites institutionnels, d'information générale santé et/ou spécialisée, sites d'information scientifique, sites des laboratoires pharmaceutiques, sites des associations de patients, traitant des sujets santé, etc.

Les éditeurs de sites santé ont-ils l'obligation de certifier leur site ?

Non, la certification d'un site répond à une **démarche volontaire de la part de l'éditeur** qui souhaite mettre en avant son adhésion aux principes du HONcode que la HAS veut promouvoir.

En cas de non obtention de la certification HONcode par un éditeur, la HAS en fera-t-elle état dans l'une de ses publications ?

Non, la Haute Autorité de santé n'a pas vocation à diffuser la liste des sites en cours de certification ou l'ayant sollicitée mais ne l'ayant pas obtenue.

PROCESSUS DE CERTIFICATION D'UN SITE

Comment fait un éditeur de site santé pour s'engager dans cette démarche de certification ?

La demande de certification se fait *via* Internet, sur le site de HON, www.hon.ch,

4 étapes sont requises :

1/ Demande de certification

Sur la page d'accueil, cliquer sur le lien « demander la certification ». Il suffit de remplir un questionnaire.

2/ Enregistrement du site dans la base de données HON pour pouvoir être évalué.

3/ Visite et évaluation du site par les équipes HON.

Les équipes HON vérifient que les principes du HONcode sont respectés.

4/ Envoi du rapport d'évaluation à l'éditeur

Ce rapport précise ce qui va (les principes respectés) et ce qui ne va pas (les principes qui ne le sont pas) avec les recommandations appropriées pour que l'intégralité du Honcode soit respectée.

5/ Attribution du certificat HON/HAS

Lorsque le site est en conformité avec les huit principes du HONcode, il est certifié. Des instructions sont adressées par mèl à l'éditeur pour qu'il affiche le logo HONcode sur la page d'accueil de son site (ou de la partie consacrée à la santé).

Un certificat HON/HAS attestant de la certification lui est attribué. Il est consultable en ligne, en cliquant sur le logo HON.

Combien de temps prend la procédure de certification d'un site santé ?

Les demandes de certification sont traitées dans les huit jours suivant leur réception par la fondation HON.

La durée du processus de certification dépend du temps nécessaire à l'éditeur du site se mettre en conformité avec les huit principes du HONcode.

Plus un site est proche des principes du HONcode, plus rapide sera le processus de certification.

Le temps passé à la mise en conformité du site n'est pas limité, l'objectif consiste à amener, *in fine*, le site au niveau de qualité exigé par HON. Tant que les huit principes ne sont pas respectés, la procédure de certification est considérée comme étant en cours.

Quelle est la durée de la validité de la certification ?

La certification est valable un an avec réévaluation annuelle systématique.

Les motifs de refus de la certification et la liste des sites non certifiés font-ils l'objet d'une publication ?

Non, les sites en cours de certification ne font l'objet d'**aucune communication** émanant tant de la Haute Autorité de santé que de HON. Ni la demande de certification, ni les motifs de refus de certification en seront rendus publics.

La demande de certification est-elle payante pour l'éditeur ?

La demande de certification est gratuite pour l'éditeur.

Qui prend en charge financièrement la démarche de certification ?

La Haute Autorité de santé et la fondation HON prennent en charge les coûts de la démarche de certification, dans le cadre d'une convention de partenariat.

Quelles sont les modalités de surveillance des sites Internet santé une fois qu'ils sont certifiés ?

Une fois la certification accordée à un site, il existe trois modalités de surveillance :

- un système de plainte en ligne accessible sur le site HON (www.hon.ch) ou sur n'importe quel site certifié en cliquant sur le logo HON, pour signaler d'éventuelles non-conformités au HONcode;
- des automates capables de déceler des modifications significatives apportées à un site certifié ;
- le contrôle aléatoire effectué par les membres de l'équipe HON des sites.

Quelles sont les conditions de non attribution ou de retrait d'une certification d'un site santé ?

Il suffit qu'un site **ne respecte pas ou plus les huit principes** édictés par le HONcode.

Dans les faits, la procédure de retrait d'une certification est rare, les sites certifiés faisant en général le nécessaire pour rester dans le respect des principes édictés par le HONcode.

Concrètement, lorsqu'une non-conformité est décelée, l'organisme de certification demande au site de se remettre en conformité. En cas de persistance d'une non-conformité, l'organisme de certification peut retirer le certificat attestant de la certification.

LES BENEFICES DE LA CERTIFICATION DES SITES SANTE

• POUR L'INTERNAUTE

Comment savoir qu'un site est certifié ?

Premièrement, le site affiche le logo HON sur l'espace concerné par la certification.

Deuxièmement, le nom du site est accessible sur le moteur de recherche du site HON, www.hon.ch.

Troisièmement, le site sera, à partir de mars 2008, mentionné sur la liste des sites certifiés qu'affichera www.has-sante.fr.

Quel est le bénéfice attendu pour l'internaute ?

Il peut identifier facilement les sites respectant des principes de qualité.

Quel est le bénéfice attendu pour la collectivité ?

Le bénéfice principalement attendu est celui d'une amélioration générale de la qualité des sites santé respectant le code de conduite HON.

Au-delà de la démarche de certification des sites santé, quelles recommandations la HAS peut-elle prodiguer aux internautes faisant usage des sites santé ?

La Haute Autorité de santé a produit deux documents d'information afin d'aider le patient à identifier les sites de qualité et à rechercher de l'information médicale et de santé sur Internet. Il s'agit de :

- « Recommandation Internet santé : faites les bons choix », document qui oriente l'internaute vers les sites certifiés HON ;
- « La recherche d'information médicales sur Internet ».

Ces deux documents sont en libre consultation sur le site de la HAS.

• POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTE

Quels sont les bénéfices attendus par les professionnels de santé de cette démarche de certification des sites santé ?

Une aide à l'orientation des patients sur des sites internet santé certifiés.

Il est important pour un médecin de connaître la source d'information de ses patients.

La certification peut permettre l'ouverture d'un dialogue autour de l'information recueillie sur Internet.

• POUR LES ÉDITEURS

Quels sont les bénéfices à attendre par les éditeurs ayant obtenu la certification de leur site ?

En demandant la certification de leur site, les éditeurs s'engagent dans une **démarche d'amélioration de la qualité de l'information de santé qu'ils diffusent**.

Cela leur permet de rendre visible la qualité de leur site au travers de l'affichage du logo HON sur la page d'accueil de leur site ou de l'espace dédié à la santé.