

UNIVERSITE DE NANTES

FACULTE DE MEDECINE

Année 2012

N°070

THESE

pour le

DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE

(DES de médecine générale)

par

Charlotte BATARD

née le 31 mai 1982 à Nantes

Présentée et soutenue publiquement le 5 juillet 2012

**La communication par courriel entre le médecin et son patient :
expériences de 13 médecins généralistes.**

JURY :

Président du jury : Monsieur le Professeur Jacques BARRIER
Directeur de thèse : Monsieur le Docteur Lionel GORONFLOT
Membre du jury : Monsieur le Professeur Gilles POTEL
Membre du jury : Monsieur le Professeur Rémy SENAND

Liste des abréviations

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

CNOM : Conseil national de l'Ordre des médecins

AMA : American Medical Association

CPE : Comité Permanent Européen

URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

AVK : Anti-vitamine K

HTA : Hypertension artérielle

Sommaire

AVANT-PROPOS	7
INTRODUCTION	8
METHODES	10
A- Choix de la méthode	10
B- Conception de l'enquête	10
C- Les entretiens individuels semi-directifs	12
D- L'analyse	13
RESULTATS	14
A- Présentation de la population	14
B- Modalités d'utilisation du courriel	15
<i>B.1- Adresse électronique</i>	<i>15</i>
<i>B.2- Règles d'utilisation expliquées au patient</i>	<i>16</i>
<i>B.3- Délai de réponse donné</i>	<i>16</i>
<i>B.4- Accusé de réception</i>	<i>17</i>
<i>B.5- Règles d'écriture</i>	<i>17</i>
<i>B.6- Intégration du courriel dans le quotidien du médecin</i>	<i>17</i>
C- Type de patients	18
D- Situations cliniques gérées par courriel	19
<i>D.1- Communications entrantes</i>	<i>19</i>
<i>D.2- Problèmes administratifs, travail de secrétariat</i>	<i>21</i>
<i>D.3- Courriel, outil de travail de l'omnipraticien</i>	<i>22</i>
E- Problèmes rencontrés	25
<i>E.1- Problèmes d'ordre technique et d'organisation au quotidien</i>	<i>25</i>
<i>E.2- Problèmes d'ordre médico-légal</i>	<i>27</i>
<i>E.3- Limites de l'exercice médical en ligne</i>	<i>28</i>
<i>E.4- Relation médecin-patient rendue « familière »</i>	<i>30</i>
<i>E.5- Surcharge</i>	<i>31</i>
<i>E.6- Absence de rémunération</i>	<i>32</i>
F- Avantages perçus	32
<i>F.1- Avantages d'une communication asynchrone</i>	<i>32</i>
<i>F.2- Avantages d'une communication écrite</i>	<i>33</i>
<i>F.3- Avantages pour la gestion du dossier médical</i>	<i>35</i>
<i>F.4- Avantages de la disponibilité illimitée</i>	<i>36</i>
<i>F.5- Le courriel est « pratique »</i>	<i>37</i>
<i>F.6- Amélioration du travail du médecin</i>	<i>38</i>

<i>F.7- Amélioration de l'échange médecin-patient</i>	39
G- Impact sur la relation médecin-patient	40
<i>G.1- Relation renforcée</i>	40
<i>G.2- Pas de changement de la relation</i>	41
<i>G.3- Relation détériorée</i>	41
H- Rapport aux autres moyens de communication	42
<i>H.1- Le téléphone</i>	42
<i>H.2- Le fax</i>	42
I- Modernisation de la médecine	45
DISCUSSION	47
Partie 1- Discussion de la méthode	47
A- Choix de la méthode	47
B- Limites de l'enquête	47
Partie 2- Discussion des résultats	48
A- La population	48
B- Modalités d'utilisation du courriel	48
C- Type de patients	49
D- Situations cliniques gérées par courriel	49
E- Problèmes rencontrés	51
<i>E.1- Problèmes d'ordre technique et d'organisation au quotidien</i>	51
<i>E.2- Problèmes d'ordre médico-légal</i>	51
<i>E.3- Limites de l'exercice médical en ligne</i>	53
<i>E.4- Absence de rémunération</i>	53
F- Avantages perçus	54
G- Impact sur la relation médecin-patient	55
H- Rapport aux autres moyens de communication	56
I- Modernisation de la médecine	57
CONCLUSION	58
GLOSSAIRE	59
BIBLIOGRAPHIE	61
ANNEXES	64
<i>Annexe 1 : Guide d'entretien</i>	64
<i>Annexe 2 : Courrier aux médecins</i>	66
<i>Annexe 3 : Entretiens retranscrits</i>	67

Avant-propos : Naissance du sujet

Cette question de recherche est le fruit de réflexions et d'expériences survenues au cours de mon parcours d'interne.

Lors du stage chez le praticien au cours de mon 3^{ème} semestre, plusieurs patients m'ont fait la demande de communiquer par courriel, pour l'envoi de documents ou pour donner des résultats d'examens.

La réflexion s'est poursuivie lorsque j'ai rencontré une jeune patiente qui consultait pour une prescription de contraception. Je lui ai remis un document papier résumant les principes d'utilisation et la conduite à tenir en cas d'oubli. Elle l'a plié rapidement dans son sac. J'ai hésité à lui envoyer ce document par voie électronique, pour qu'elle puisse le conserver et le consulter n'importe où si besoin.

Lors de mon dernier stage d'interne, dans un service de psychiatrie, le chef de service a reçu un courriel d'un patient qui était « sorti du circuit » depuis plusieurs années, et qui souhaitait reprendre un suivi régulier. Le médecin était dérouté par cette demande atypique, et une réflexion en équipe s'est alors organisée.

J'ai aussi été interpellée par l'attitude de mon entourage, amis et famille, qui n'osant pas déranger leur médecin de famille pour une simple question, préférait rester avec leur interrogation ou aller s'informer sur Internet.

Ce travail a également un objectif personnel. Je souhaitais m'imprégner de l'expérience de mes aînés pour alimenter ma réflexion sur l'utilisation, ou non, du courriel dans ma pratique future de médecin généraliste.

Introduction

De sa naissance fin des années 60 jusqu'aux années 80, Internet était réservé à quelques scientifiques tant les procédures informatiques étaient complexes. Ce n'est qu'au milieu des années 90, grâce à une navigation simplifiée qu'Internet se démocratise et connaît une croissance exponentielle à l'échelle mondiale [1]. Il fait aujourd'hui partie du quotidien de la majorité des français. Selon Médiamétrie, le nombre d'internautes français s'élève à 38,23 millions en février 2011, soit 71% des plus de 11 ans. Et parmi eux, 92% se rendent tous les jours sur Internet : recherche d'informations en rapport avec les actualités, consultations bancaires, messagerie électronique et réseaux sociaux, achats en ligne, loisirs [2].

Le domaine de la Santé n'échappe pas à la « Révolution Internet », créant ainsi un nouvel espace d'informations pour médecins et patients [3].

Selon une étude Ipsos (*menée pour le Conseil national de l'Ordre des médecins en avril 2010 sur le territoire français*), les patients consultent Internet en priorité pour obtenir des informations concernant une maladie, un symptôme (65%) ou un traitement (42%). Mais ils se connectent également pour échanger des témoignages avec d'autres patients (37%) ou même avoir un avis médical (15%) [3].

Les médecins eux aussi utilisent Internet dans leur pratique quotidienne, pour se tenir informés des publications, enrichir leurs connaissances dans le cadre de la Formation Médicale Continue, communiquer entre professionnels de Santé (*enquête Ipsos au près de médecins généralistes et spécialistes français, en 2007*) [4].

Aux Etats-Unis [5,6] et chez nos voisins européens (Danemark, Pays-Bas, Suède) les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont un rôle croissant dans la pratique médicale et sont intégrées au quotidien [7]. Par exemple au Danemark, un portail Web (Sundhed.dk) offre la possibilité de consulter des informations médicales et de communiquer entre médecin traitant et patient par échanges de mails. Ce portail Web a été mis en place par l'Etat et est régi par un cadre juridique strict [8,9].

En France, la réflexion est lancée. Le Conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM) organise des débats et publie de (très) nombreux rapports [10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 31]. Il souhaite guider l'apparition des nouvelles pratiques (comme la Télémédecine par exemple) et des nouveaux comportements, pour que notre profession ne subisse pas ces changements inéluctables, mais les accompagne, afin de garantir une Médecine moderne de qualité, dans le respect de la Déontologie et de l'Ethique [10].

En ce qui concerne la communication médecin-patient par Internet, elle ne fait que débiter en France, mais le CNOM l'encourage. Il incite notamment les médecins à créer leur site internet professionnel [11, 15] et à utiliser les services de messagerie entre médecin et patient [10,17]. Selon lui, « le suivi à distance grâce au téléphone et au courriel est appelé à s'intensifier et doit continuer de s'inscrire dans la relation de confiance établie entre un

médecin et un patient qui se connaissent » [17]. Le développement des messageries fait naître des attentes vis-à-vis de l'utilisation du courrier électronique dans ce cadre [17].

Quelques études sur ce sujet ont été réalisées, essentiellement aux Etats-Unis, et souvent centrées sur l'expérience des patients. Il nous a paru intéressant de mener une enquête auprès de médecins généralistes, sur l'usage du courriel dans la communication médecin-patient.

L'objectif de ce travail est d'étudier leur expérience de l'outil : comment l'utilisent-ils ? Dans quelles situations cliniques ? Quels avantages perçoivent-ils ? Quels problèmes rencontrent-ils ?

Méthode

A- Choix de la méthode

Pour répondre à nos questions, nous avons fait le choix d'une enquête qualitative par entretiens individuels semi-directifs.

L'objectif d'une enquête qualitative est de décrire l'expérience d'individus, en fournissant des pistes pour interpréter les comportements. L'étude ciblait un groupe restreint d'individus (des médecins généralistes qui utilisent le courriel avec des patients) afin de faire apparaître les « comment », et de révéler les principes de ce fonctionnement.

L'entretien individuel est approprié pour une enquête sur les pratiques. L'interviewé est interrogé sur son vécu et non sur ses croyances. Il est considéré comme informateur. Les entretiens étaient semi-directifs, en s'efforçant de laisser l'interviewé discourir spontanément, et de n'intervenir que ponctuellement, à l'aide d'un guide d'entretien (annexe 1). Treize entretiens ont été réalisés, en sachant que les informations recueillies sont arrivées « à saturation » au bout de dix entretiens.

B- Conception de l'enquête

B.1- Population et corpus

La population étudiée était des médecins généralistes de Loire-Atlantique et Vendée, qui utilisent le courriel, occasionnellement ou régulièrement, pour communiquer avec leurs patients.

Le corpus est diversifié, avec des entretiens d'hommes et de femmes, d'âge différent, de lieux d'exercice variés, travaillant seuls ou en groupe, avec ou sans secrétariat.

B.2- Mode d'accès

B.2.1- Mode d'accès direct

Afin d'approcher la population recherchée, dans un premier temps, il a été prévu un mode d'accès direct, se voulant le plus neutre possible. Parmi les 677 médecins généralistes de Nantes et ses arrondissements, 100 courriers ont été envoyés (annexe 2). (40 à Nantes, 2 à Aigrefeuille-sur-Maisne, 2 à Bouaye, 5 à Carquefou, 5 à Orvault, 9 à Rezé, 2 à Vallet, 4 à Vertou, 3 à Vertou vignoble, 3 à Clisson, 4 à la Chapelle-sur-Erdre, 1 à Legé, 2 au Loroux-Bottereau, 7 à Saint-Herblain, 4 à Saint Etienne-de-Montluc, 1 à Saint Philbert de Grand-Lieu, 1 à Machecoul, 4 au Pellerin).

Il y a eu 11 réponses sur ces 100 courriers, 7 négatives et 4 positives.

- Les 7 réponses négatives se sont faites par courrier (1), courriel (3), et téléphone (3). Les médecins n'utilisaient pas le courriel avec leurs patients. L'un des médecins a tenu les propos suivants :

« Ce petit mot pour vous dire que je ne communique JAMAIS par email avec mes patients. En effet, je n'ai pas de mail professionnel et pour l'instant je ne souhaite pas en avoir ! Car si en plus des consultations, des appels téléphoniques, des résultats sanguins, des courriers il fallait lire les nombreux mails de patient IL FAUDRAIT Y PASSER LA SOIREE pour l'instant je n'ai pas cette disponibilité. »

- Les 4 réponses positives se sont faites par courriel, **trois** ont abouti à un rendez-vous pour un entretien ; une n'a pas abouti (manque de temps du médecin pour répondre à un entretien face à face).

B.2.2- Mode d'accès indirect

Par la suite, il a été employé un mode d'accès indirect par la méthode de proche en proche. L'interviewé fournissant, en fin d'entretien, d'éventuelles connaissances pouvant répondre à notre enquête. Cette méthode permet d'accéder à une population spécifique, et augmente les chances d'acceptation.

Huit contacts ont été obtenus. Il leur a été envoyé un courrier similaire. Il y a eu **quatre** réponses positives, par courriel, aboutissant toutes à un entretien et une négative car le médecin n'utilisait pas le mail par crainte de rupture de confidentialité.

« J'ai lu attentivement votre courrier concernant l'utilisation de l'outil internet dans la communication avec le patient. Malheureusement, je n'échange pas encore avec mes patients par des mails essentiellement pour des problèmes de confidentialité, Mais je me tiens à votre disposition en cas d'informations complémentaires. »

Deux entretiens ont été réalisés avec des médecins rencontrés lors de remplacements.

Pour les autres entretiens, les internes de médecine générale actuels ont été sollicités afin de fournir des contacts de maitres de stage ou médecins remplacés pouvant répondre à l'étude. Par ce biais, **quatre** contacts ont été obtenus. Ils ont tous acceptés de participer à un entretien.

C- Les entretiens individuels semi-directifs

C.1- Guide d'entretien

Les entretiens étaient individuels et semi-directifs.

Des hypothèses ont été dégagées de la revue de littérature et ont permis d'élaborer un guide d'entretien (annexe 1). Ce guide débutait par une consigne de départ constante : « Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients ». Cinq thèmes étaient abordés avec les médecins :

- Modalités d'utilisation du courriel
- Types de patients concernés
- Situations cliniques traitées
- Problèmes rencontrés
- Avantages perçus

Ce guide d'entretien permettait de laisser parler les individus librement, tout en gardant à l'esprit la nécessité de produire des données répondant aux objectifs de départ. L'interviewé était encouragé à s'exprimer par des relances et questions courtes, en adaptant l'ordre des questions à chaque entretien afin de ne pas rompre la spontanéité du discours. L'important était d'orienter les interviewés vers les thèmes qui n'avaient pas été abordés spontanément, en s'efforçant d'avoir une attitude la plus neutre possible, avec empathie et écoute active

C.2- Conduite des entretiens

Les treize entretiens se sont déroulés de décembre 2011 à mars 2012. Ils ont duré de 15 à 45 minutes.

Le choix des lieux, dates et horaires a été laissé aux médecins sollicités afin d'être le moins perturbateur possible.

Ces entretiens ont été enregistrés avec accord des interviewés. L'anonymat et la confidentialité étaient assurés. Avant de poser la première question, les médecins étaient remerciés de leur participation, et incités à parler librement.

D- L'analyse

D.1- La retranscription

Les entretiens ont été retranscrits de manière littérale au fur et à mesure de leur réalisation. Aucune modification n'a été faite, et des annotations ont été ajoutées pour signifier les messages non verbaux.

Une retranscription rapide après chaque rencontre a permis de repérer les erreurs de conduite des entretiens et d'améliorer les techniques d'écoute et d'interventions pour les interviews suivantes.

La retranscription permet de débiter l'analyse des verbatims.

D.2- L'analyse

Dans un premier temps, chaque entretien a été étudié attentivement, en donnant une signification à chaque fragment de discours, et en relevant les singularités de chaque médecin.

Dans un deuxième temps, des thèmes et sous-thèmes ont été identifiés, et une grille d'analyse a été construite, à partir des hypothèses de départ et de la lecture des entretiens.

La cohérence entre chaque entretien est recherchée, il s'agit d'une analyse thématique transversale.

Résultats

A- Présentation de la population

Treize entretiens ont été réalisés, durant de 15 à 45 minutes.

La rencontre a eu lieu sur le lieu de travail du médecin interrogé (M1, M2, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M12, M13), à son domicile (M3), au sein de la Faculté de Médecine de Nantes (M11).

Médecin	Sexe	Age	Milieu	Seul/Groupe	Secrétariat	Nbre mails	Date début	Utilisation	Durée entretien
M1	M	62 ans	semi-rural	groupe	oui	2/semaine	NP	sélective	17 min
M2	M	52 ans	rural	seul	non	2/jour	2008	encouragée	25 min
M3	F	50 ans	semi-rural	groupe	oui	2/semaine	NP	sélective	18 min
M4	F	54 ans	semi-rural	groupe	oui	2/jour	2010	encouragée	18 min
M5	M	41 ans	semi-rural	groupe	oui	2 à 6/jour	NP	encouragée	26 min
M6	F	49 ans	semi-rural	groupe	oui	1 à 3/mois	NP	Très restreinte	18 min
M7	F	53 ans	rural	seule	téléphonique	1 à 10/jour	1999	large	45 min
M8	M	55 ans	semi-rural	groupe	oui	3/mois	2001	restreinte	15 min
M9	M	44 ans	urbain	groupe	oui	1/jour	1999	moyenne	16 min
M10	M	64 ans	semi-rural	groupe	oui	1/semaine	2000	prudente	20 min
M11	F	31 ans	semi-rural	groupe	oui	1/semaine	2009	sélective	28 min
M12	M	58 ans	urbain	groupe	téléphonique	2/semaine	2007	sélective	28 min
M13	F	46 ans	semi-rural	groupe	oui	5 à 10/jour	2008	large	22 min

Liste des abréviations :

M : Médecin (classé selon l'ordre de réalisation des entretiens)

NP : non précisé lors des entretiens

Nbre : nombre

Min : minutes

La colonne « *Utilisation* » qualifie le mode d'usage du courriel. Il s'agit de la caractéristique principale qui résulte de l'analyse de chaque entretien.

B- Modalités d'utilisation du courriel

B.1- Adresse électronique

B.1.1- Type d'adresse

On retrouve deux types d'adresse électronique.

Adresse personnelle : M1, M6, M8, M12. Les messages des patients sont réceptionnés au même endroit que les messages personnels du médecin.

Adresse professionnelle : M2, M3, M4, M5, M7, M9, M10, M11, M13. Le médecin a choisi de créer une adresse dédiée aux patients exclusivement.

On note qu'elles soient personnelles ou professionnelles, ce sont toutes des adresses non sécurisées, appartenant aux messageries classiques. Certains médecins sont opposés à l'utilisation d'une messagerie sécurisée (M5, M7, M10) :

« Le Conseil de l'Ordre est en train de développer une boîte mail, et j'étais inscrit à Planet Santé, mais je trouvais cela long, dur à se connecter, il faut rentrer un code. J'ai abandonné. [...] Avec les patients, ce n'est pas si facile à instaurer. Il faut essayer de simplifier les choses au maximum. S'ils doivent eux aussi rentrer un code, on ne s'en sortira pas. » M5

« Je pense que c'est trop compliqué pour le médecin, trop compliqué pour le patient. » M7

« Le mail sécurisé, c'est une vraie catastrophe. » M10

D'autres apprécieraient la mise en place d'une messagerie sécurisée (M1, M2, M11)

« Il faudrait peut-être que ce soit plus formalisé, plus encadré, avec l'utilisation d'une boîte type urml ou urps, dont j'oublie systématiquement le mot de passe. » M1

« Il faudrait sécuriser cela mieux que ça. » M2

« Dans la mesure où c'est aussi simple d'utilisation que l'adresse mail classique je ne vois pas pourquoi cela ne marcherait pas. » M11

B.1.2- Obtention de l'adresse

On retrouve deux modes de diffusion de l'adresse auprès des patients.

Sélection des patients : M1, M3, M6, M11, M12. Certains médecins ont choisi de donner leur adresse au cas par cas, de sélectionner les patients avec qui la communication pourra se faire par courriel.

Ouvert à tous. L'adresse est inscrite sur l'ordonnance : M2, M4, M5, M7, M8, M9, M10, M11 (adresse du cabinet), M13. Parfois, les médecins utilisent en plus une affiche dans la salle d'attente : M4, M5.

Certains médecins incitent les patients à l'utilisation du courriel : M2, M4, M5, M7. D'autres au contraire, ne font pas de « pub » et attendent que la demande émane du patient : M6, M8, M9, M10.

B.2- Règles d'utilisation expliquées au patient

Certains médecins ne fournissent aucune explication au patient sur les principes de fonctionnement du courriel, ou très peu : M6, M8, M10, M12, M13.

« Non, pas de contrat. [...] J'ai dit ok, mais je leur ai dit tout de suite que ce n'était pas pour des demandes de rendez-vous. » M8

« Je leur dis qu'on est joignable par internet et ils ont l'adresse sur l'ordonnance, on ne va pas leur expliquer ! » M10

« Je n'ai pas eu besoin. Tout de suite ils sont contents, et je n'ai pas eu de problème. » M12

Certains médecins fournissent des explications orales : M1, M2, M3, M5, M7, M11

« Si vous avez besoin d'un conseil, au lieu de m'appeler, j'ai mis mon adresse internet pour vous sur mes ordonnances, et je vous réponds dans les 24 ou 48 heures, sauf urgence vous m'appellez. Systématiquement en fin de consultation je leur explique cela. » M2

D'autres fournissent des explications écrites : M4, M9

« J'ai un mémo écrit que je leur remets. Il explique le fonctionnement du cabinet, et qu'ils peuvent nous joindre par mail, en précisant bien que ce n'est pas pour des consultations, c'est pour des demandes ponctuelles. » M4

B.3- Délai de réponse donné

Un délai de réponse est donné parfois : M2, M3, M7, allant de 24 heures à 4 jours. Souvent, les médecins préfèrent ne pas en donner :

« Non. Ils savent en gros que je réponds normalement si ce n'est pas le soir même, dans les 2 à 3 jours maximum. Mais c'est venu automatiquement. » M5

« Non, on ne s'engage pas » M10

« Non, ils savent que je réponds assez vite, et si je ne réponds pas, ils savent que je suis en vacances. » M13

B.4- Accusé de réception : M1

Seul le médecin 1 utilise l'accusé de réception.

B.5- Règles d'écriture : M2, M7

Les médecins 2 et 7 ont mis en place des règles de bonne rédaction des courriels, avec intitulé de l'objet, signature pour identifier correctement l'expéditeur, et numéro de téléphone pour joindre le patient si besoin.

B.6- Intégration du courriel dans le quotidien du médecin

Réception par le secrétariat : M4, M10, M11. Ces médecins ne reçoivent pas directement les messages, ce sont les secrétaires qui trient les demandes et leur transmettent par la suite si besoin. Le médecin 11 a deux adresses, une pour le cabinet et une pour elle-même.

Connexion permanente du médecin : M2, M3, M7, M11, M13. Ces médecins restent connectés continuellement dans la journée, leur permettant de vérifier tout au long de la journée les nouveaux messages.

Plage horaire dédiée à la lecture des courriels : M2, M9. Ces médecins ont choisi de bloquer une plage horaire dans leur planning pour lire les messages.

« Je réserve ce temps-là maintenant, c'est-à-dire entre midi et 15H00, je lis. » M2

Entre 2 consultations : M2, M3, M7, M9, M11, M13. Parfois, les médecins répondent aux messages entre deux consultations.

« [...] dans la journée si j'ai un trou. » M9

« Je le regarde comme ça, le temps qu'un patient se rhabille. » M13

Au domicile du médecin : M5, M7, M11. Certains médecins consultent leur messagerie sur leur jour de repos, ou le soir au domicile.

« Je rentre chez moi, je mange et je m'y remets à onze heure et demi-minuit. Je les lis rapidement. » M5

« Le soir, la nuit quelques fois, ou au moins le dimanche. » M7

C- Type de patients

C.1- Tranche d'âges :

Variable : M4, M7, M8, M9, M10, M12. Plusieurs médecins évoquent la diversité des patients utilisant ce mode de communication.

« Tous les âges et tous les milieux. » M4

Sujets jeunes : M1, M5, M6, M11, M13. Certains médecins estiment que ce mode de communication est plus utilisé par des sujets jeunes.

« Ce sont des sujets plutôt jeunes quand même. » M1

Sujets âgés : M7, M9, M10. Quelques médecins ont remarqué que leur patientèle âgée était intéressée et apte à utiliser le courriel.

« Je suis très étonnée, même les très âgées communiquent. [...] j'ai un monsieur de 80 ans. » M7

« J'ai des personnes âgées qui utilisent internet, quand je dis âgées ça peut aller jusqu'à 80 ans. » M9

C.2- Type de patients

Les médecins interrogés ont évoqué plusieurs types de patient pour lesquels l'utilisation du courriel est particulièrement pratique et adaptée :

Patients éloignés du cabinet ou avec des difficultés de déplacement : M1, M5, M6, M11, M12, M13

« Je l'utilise surtout avec des gens qui ne peuvent pas venir. » M6

« Comme on a des patients qui habitent à 15 ou 20 km cela peut être utile. » M11

Patients non disponibles aux heures d'ouverture du secrétariat : M4, M5, M7

« La Chapelle-sur-Erdre est une ville dortoir, les gens rentrent tard et le secrétariat ferme à 18H30. » M4

Patients modernes, à l'aise avec l'informatique : M1, M3, M7, M8, M9, M11, M12

« Ce sont des gens qui ont été tout de suite intéressés par l'informatique. » M8

« Ce sont des gens qui utilisent facilement les mails. » M11

Patients en qui le médecin a confiance : M1, M3, M11, M13

« Je donne aux gens que je connais bien, que je connais vraiment bien, tant sur le plan de leur pathologie que des gens que j'ai l'habitude de voir au cabinet. » M3

« J'évite peut-être de la donner à des patients qui sont vraiment très demandeurs. » M11

Patients avec des pathologies particulières :

- patients sourds : M6, M11
- traitement lourd (chimiothérapie, diabète) : M3, M11
- difficultés psychologiques : M6, M7, M11

« Ce sont des patients sourds, donc c'est le seul moyen que nous ayons de communiquer. » M6

« Les cancers sous chimio ou radiothérapie [...] j'essaie au maximum d'éviter leur venue au cabinet lorsqu'ils sont neutropéniques pour éviter le risque de contamination. » M3

« J'en ai une autre qui souffrait d'une dépression sévère. » M6

Patients voyageurs : M3, M4, M5, M6, M7, M9, M10, M11

« Je donne mon adresse aux gens qui voyagent loin ou longtemps, baroudeurs ou non. » M3

Patients en structures médicalisées (maison de retraite) : M9

D- Situations cliniques gérées par courriel

D.1- Communications entrantes : du patient vers le médecin

D.1.1- Des questions

Questions médicales simples : M2, M4, M5, M6, M7, M9, M12, M13

Souvent, l'objet des courriels est une question médicale simple, pouvant porter sur les vaccinations, une symptomatologie simple (l'infection urinaire par exemple), ou des conseils sur la nécessité d'une consultation.

« Des renseignements sur les vaccins : mon dernier DTP date de 15 ans, que faut-il que je fasse et qu'est-ce que je prends à la pharmacie ? » M4

« C'est par exemple la maman pour sa fille qui a une infection urinaire et qui demande un ECBU et son renouvellement de MONURIL*. » M6

« C'est plus des questions : voilà mes symptômes est-ce qu'il faut que je vienne ? »
M9

« Autrement, il y a des conseils, sur la pilule par exemple. Il y a aussi tous les bébés. Tous les conseils de nutrition, il régurgite etc... » M2

Question d'automédication : M3, M6, M7

Le courriel est un moyen pour les patients de questionner le médecin sur les possibilités de s'automédiquer.

« Ils ont besoin d'un conseil s'ils peuvent prendre ou non tel médicament » M3

« [...] sur des avis sur de l'automédication éventuelle. » M6

D.1.2- Des demandes

Demandes d'ordonnances :

- de médicaments :

Tout comme par téléphone, les médecins choisissent ou non de renouveler une ordonnance sans revoir le patient. Le choix dépend du type de médicaments délivrés, de la date de la dernière consultation, de l'urgence de la demande. Elle est soit déposée au secrétariat : M1, M3, M4, M7, M10, M11. Soit les médecins utilisent la e-prescription, et l'ordonnance est transférée par courriel : M5, M9 (maison de retraite).

« C'est l'ordonnance que j'ai faite déjà [...] que je n'ai pas besoin de revoir le patient, que ce ne sont pas des somnifères [...] » M1

« Uniquement en dépannage, de la même façon qu'au téléphone [...] Mais du coup, là je ne l'envoie pas par mail, ils passent la chercher, ou éventuellement je faxe à la pharmacie. » M11

« Il m'arrive de faire une ordonnance et de leur transmettre en pièce jointe. Je la signe, je la scanne chez moi et je leur envoie comme ça. » M5

« C'était avec une maison de retraite, pour l'envoi d'une ordonnance. C'est l'infirmière qui a appelé pour que je transfère une ordonnance de somnifères. » M9

- de kiné, orthophonie, semelles orthopédiques : M2, M7, M12, M13

Plus facilement, les médecins répondent aux demandes de prescription d'actes paramédicaux : les séances de kiné, d'orthophonie ou la prescription de semelles orthopédiques.

« Un papa qui me demande une prescription d'orthophonie pour son fils. » M13

- d'examens biologiques : M7, M8

« En vue de la consultation, pouvez-vous préparer l'ordonnance pour la prise de sang annuelle ? » M8

Demandes de certificats médicaux : M4, M5, M7, M10, M12, M13

Pour des certificats médicaux simples, les médecins répondent aux demandes des patients faites par courriel.

« Pour les ados, cela peut être qu'elles l'ont gardé à la maison car il avait une gastro, est-ce que je peux faxer à l'école ou au lycée un certificat d'absence. » M7

D.2- Problèmes administratifs, travail de secrétariat

Prise de rendez-vous : M2 (parfois), M10, M13

Certains médecins peuvent convenir d'un rendez-vous avec leurs patients par courriel.

Réception de comptes-rendus envoyés par les patients : M5, M10, M11, M12

« Cela leur arrive de scanner le courrier du spécialiste et de me l'envoyer, ou les gens qui vont à l'hôpital, qui scannent le courrier de sortie. » M5

Envoi de courriers pour consultation spécialiste : M4, M5, M11 (parfois)

Parfois, les médecins font parvenir par courriel le courrier nécessaire au patient pour consulter un confrère spécialiste.

« Essentiellement pour nous signaler la date d'un rendez-vous avec un spécialiste, afin que je prépare un courrier en temps et en heure. » M4

Informé le médecin d'une situation : M10, M11, M12, M13

Plusieurs médecins ont évoqué l'utilité du courriel pour être tenu au courant de l'évolution de la situation clinique : évolution des symptômes, date d'intervention, date d'examens.

« Un patient qui m'envoie un mail, il a 80 ans, pour me dire qu'il venait de recevoir un courrier du CHU et qu'il était opéré de sa valve aortique tel jour, pour m'informer. » M10

Fournir une adresse, des coordonnées : M7

Un médecin a évoqué l'intérêt du courriel pour transmettre des informations nécessitant d'être écrites.

« On a beaucoup communiqué par mail au début, parce que je n'avais pas l'adresse du centre MSA pour envoyer les papiers, du coup elle m'a envoyé l'adresse comme cela. » M7

D.3- Courriel, outil de travail de l'omnipraticien

D.3.1- Gérer des situations particulières

Le courriel permet aux médecins de gérer des situations particulières : patients voyageurs, patients sourds, patients aux traitements lourds, patients nécessitant un soutien psychologique.

Voyageurs : M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M11, M13

« Ce qui me vient à l'esprit sont les échanges avec mes patients qui voyagent beaucoup, notamment dans les pays d'Afrique, et qui m'envoient des mails quand ils ont des problèmes de santé particulier, parce qu'ils ne peuvent pas consulter de médecin là-bas. » M3

« J'ai eu des questions de patients qui étaient en Asie, en Afrique, qui voulaient avoir une réponse par rapport à une situation clinique. » M9

« Pour les gens qui voyagent [...] c'est relativement facile, avec les problèmes de décalage horaire c'est plus simple par mail que par téléphone, et on est toujours là, ils sont sûrs d'avoir un médecin dans les 24heures, une réponse dans les 24 heures [...] un médecin qui les connaît. » M10

Patients sourds : M6, M11

« Et pour les patients sourds, c'est très compliqué de prendre des rendez-vous, et de demander des conseils. Avant, il y avait le minitel. Et maintenant, ils utilisent les mails. » M6

Patients ayant des traitements lourds : M3, M11

« Et je donne mon adresse mail aux gens qui ont des pathologies sévères, comme des cancers, qui sont en cours de traitement. Ce sont des gens avec qui j'échange quand ils ont besoin d'un conseil [...] ils ont des effets secondaires ou des choses particulières, qui n'ont pas besoin de consultation, mais qui méritent d'avoir un renseignement, un conseil ou savoir s'ils doivent consulter. Je préfère échanger par mail plutôt qu'ils me téléphonent ou viennent au cabinet. » M3

« J'ai une patiente avec un diabète de type 1, une jeune de 18 ans, qui a énormément de mal à faire ses dextros, à suivre tout ça, et on avait fait ça pendant un moment, je lui avais dit tu m'envoies tes dextros tous les jours et comme cela on refait le point. » M11

Soutien psychologique : M6, M7, M11

« Et une fois avec une patiente souffrant d'une dépression sévère, cela m'a permis de garder le contact, et d'éviter d'être dérangée tous les jours par téléphone. Elle ne l'utilise plus d'ailleurs. » M6

« Une patiente qui fait de grosses crises d'anxiété, et qui à un moment a envoyé un mail « *il faut que je revienne et qu'on refasse le point* », et il y a des moments que rien que d'envoyer un mail « *je ne pense pas qu'il y ait grand-chose, on peut continuer comme ça* » cela permet de rassurer. Après cela n'empêche pas de la revoir régulièrement pour refaire le point. » M11

D.3.2- Assurer un suivi

Le courriel est également utilisé comme instrument de prolongation de la présence du médecin auprès du patient avant ou après un contact direct. Que ce soit pour des résultats d'examens, un suivi de consultation ou de traitement, ou dans la gestion des pathologies chroniques. Ces utilisations sont moins fréquentes.

Suivi de consultations : M4, M5, M7, M11, M13

« [...] des questions sur une consultation déjà effectuée, une pathologie vue récemment. » M4

« Je lui avais demandé de me tenir au courant de l'évolution de ses céphalées suite à la consultation. » M5

Suivi de pathologies chroniques : M3, M5, M11, M13

Le courriel est peu utilisé dans le suivi des maladies chroniques, essentiellement pour l'envoi d'auto-mesures tensionnelles, et éventuellement de surveillances glycémiques ponctuelles.

« Les gens envoient en pièce jointe leurs résultats d'auto-mesure. Je peux réfléchir dessus, et leur répondre *venez en consultation, les chiffres sont mauvais* ou *c'est bon, on continue comme ça*. » M3

« Notamment pour les auto-mesures, les diabètes, les diabètes gestationnels, je leur prête un appareil et elles m'envoient les résultats. » M5

Suivi de traitement : M5, M7, M11

« Par exemple, si j'instaure un nouveau traitement, je veux savoir comment c'est, je leur demande de me tenir au courant par mail dans les 5 jours. » M5

Résultats d'examens complémentaires : M1, M4, M5, M7, M8, M9, M11, M13

Si les résultats ne sont pas urgents, ou pour certains si le patient est non joignable au téléphone, les médecins utilisent le courriel pour rendre résultats d'examens complémentaires.

« Cela peut arriver, quand ce n'est pas urgent, quand c'est une surveillance, comme par exemple une thyroïde. » M4

« Ils me scannent leurs résultats, je les ai reçus bien sûr, et du coup je mets la réponse à côté. » M7

« Je vais recevoir les résultats, et puis les patients vont m'envoyer un mail pour me demander ce qu'il en est, et je vais leur répondre tout va bien ou au contraire, venez cela ne va pas. » M13

D.3.3- Education : M1, M5, M7, M8, M9, M11

Les médecins utilisent très rarement le courriel comme support éducatif, mais certains l'ont testé.

« Quand je voulais donner une explication correcte de la pathologie, ou d'un régime, je préfère faire un copier-coller et envoyer en pièce jointe. Ce n'est pas ce qu'il y a de plus fréquent, mais cela est arrivé. [...] dans les suites de diverticulite par exemple [...] ou les patients traité pour le cholestérol. » M5

« C'est au cours de la consultation, on peut consulter internet avec le patient, je montre un site intéressant, et je propose de lui envoyer le lien par la suite. » M8

Certains médecins ont préféré développer un site internet professionnel, où les patients peuvent bénéficier de conseils, d'informations santé de qualité : M2, M3, M4, M5

« J'ai un site internet chez docvadis, un site professionnel sécurisé. Donc ils ont tous l'adresse de mon site et ils vont naviguer dedans pour chercher des informations. Et je leur précise : vous pouvez aller chercher, il n'y a aucun problème, Internet c'est bien, mais aller sur mon site, il est sécurisé. » M2

D.3.4- Utiliser des photos : M5, M7

Certains médecins ont évoqué l'utilité du courriel pour transmettre des photos. Ce sont les patients qui transmettent une photo, d'une pathologie dermatologique, pour demander un avis ou enrichir le dossier médical du patient.

« Un petit enfant qui s'est fait opéré pour une circoncision. Dans la semaine qui a suivi, la cicatrisation n'était pas très belle. La maman était inquiète, elle a pris des photos et me les a envoyées. Je lui ai répondu que je les transmettais au CHU, au

chirurgien qui l'a opéré. Il m'a appelé une heure après, il a dit que l'on pouvait temporiser. » M5

« Quand il y a une crise de peau, un flush, la crise d'urticaire ou d'eczéma, les mamans me prennent une photo et elles me l'envoient par internet, je la colle dans le dossier. » M7

E- Problèmes rencontrés

E.1- Problèmes d'ordre technique et d'organisation au quotidien

E.1.1- Panne informatique : M9

Un médecin est réticent à l'utilisation intégrale de l'informatique, dans l'hypothèse d'une panne, qui bloquerait alors tout le système.

« Il ne faut pas non plus devenir dépendant de ce genre d'outil, parce que le jour où on a une panne, c'est galère ! » M9

Au contraire, d'autres médecins ne sont pas inquiets : M2, M7

« De toute façon s'il y a une panne informatique là [il montre l'ordinateur] les mails arrivent là [il montre une tablette tactile] ou autrement ils arrivent là [il montre son téléphone]. » M2

E.1.2- Documents mal formatés : M10

Un médecin a évoqué les difficultés qu'il rencontre lorsque les patients lui envoient des documents qui sont mal formatés et donc inutilisables.

« Cela devient très vite compliqué, car on a du mal à les récupérer. Il suffit qu'ils fassent des images qui ne sont pas intégrables au dossier. » M10

E.1.3- Absence de filtre par le secrétariat : M6, M8

Le fait d'avoir un accès direct au médecin dérange certains, par peur d'être débordés en l'absence de triage par la secrétaire.

« Moi, je préfère que ce soit filtré. Les coups de fil sont filtrés par les secrétaires, et autrement, je choisis les patients. » M6

E.1.4- Oubli de traiter un mail : M1, M7, M13

Certains médecins ont parfois omis de répondre aux patients.

« Parfois on le visualise, et on peut être pris par autre chose, et on n'y répond pas de suite, il y a un risque d'oubli. » M1

« Ca m'arrive des fois d'en laisser trainer, quand je suis un peu embêtée pour la réponse, alors souvent les gens relancent quelques jours après, et puis je finis par traiter. » M13

E.1.5- Manque de temps, difficulté à intégrer au quotidien : M1, M6, M8

Plusieurs médecins ont du mal à intégrer cette pratique dans leur planning.

« De toute façon, ce n'est pas possible au cabinet. Donc après, cela veut dire qu'il faut répondre pendant les consultations, ce qui est plus délicat, ou alors quand on a fini le soir ? Non, il y a assez de « bazar » à faire. » M6

E.1.6- Vacances / absences du médecin ou des secrétaires : M8, M10

L'impossibilité de répondre lors des absences ou vacances pose problème à certains médecins.

« Si on devenait plus automatique là-dessus (utilisation du mail avec les patients), l'idée que chaque personne attend une réponse, et par exemple il y a les vacances. Donc les vacances, qu'est-ce que l'on fait ? » M8

« Le problème étant quand la secrétaire est en congé, l'organisation est différente. » M10

Pour d'autres médecins cela ne pose pas de problèmes lors de leurs absences.

Soit les patients sont au courant des dates d'absence : M7

« Ils savent en général quand je suis en vacances. » M7

Soit ils répondent à leur retour : M11, M13

« Et bien ça s'accumule ! Et quand je reviens, je fais le tri. » M13

Soit ils répondent pendant leurs vacances : M5, M6, M11

« Je réponds je suis en vacances, essayer de contacter mon secrétariat. » M6

Soit ils mettent en place une réponse automatique : M5, M9

« [...] j'instaure un système de non réponse de telle date à telle date. » M5

E.2- Problèmes d'ordre médico-légal

E.2.1- Responsabilité médicale engagée : M5, M10

« Je leur ai expliqué que le mail ne sert pas à demander une ordonnance tous les mois et ne plus venir. J'engage quand même ma responsabilité. » M5

« Il faut être prudent parce qu'on est engagé, on écrit. » M10

E.2.2- Confidentialité non garantie : M1, M2, M5, M10

« Comme ce ne sont pas des mails sécurisés, je me méfie, parce qu'il est possible de capter n'importe quel mail [...] Il y a quand même des limites.» M2

« Le seul bémol que j'ai et j'y pense de temps en temps, c'est la confidentialité, avec le risque d'intrusion sur la boîte mail. » M5

Même si le risque de rupture de confidentialité existe, les médecins 5 et 10 n'envisagent pas l'utilisation d'une messagerie sécurisée, trop compliquée.

« Le mail sécurisé, c'est une vraie catastrophe. » M10

D'autres médecins ne s'inquiètent pas d'enfreindre le secret médical : M4, M6, M7, M9, M11

« Je pense que pour le mail il y a certainement plus de confidentialité que pour un fax. [...] Tandis qu'une adresse mail, si le nom et prénom de la personne sont bien distincts, cela ne me pose pas de problème. Je n'ai pas cette peur que les boîtes mail puissent être piratées. [...] c'est de la paranoïa excessive. Je me trompe peut-être. Mais pour moi, cela ne pose pas de soucis. » M4

« C'est complètement confidentiel de moi à mon patient [...] je ne vois pas qui aurait l'idée de venir pirater ça ! » M7

E.2.3- Absence de cadre légal : M1, M7, M8, M11

Certains médecins regrettent l'absence d'encadrement législatif, de règles d'utilisation.

« [...] au terme de la loi, ce n'est pas passé encore d'avoir cette « télémédecine ». Pourtant ce serait bien. [...] en Allemagne c'est considéré comme un acte [...]. » M7

« On n'a peu de recul sur cet outil là. [...] j'ai l'impression que pour l'instant chacun fait un peu à sa sauce [...] Sachant que ce n'est pas du tout encadré au niveau réglementaire [...]. » M11

Au contraire, un médecin ne voit pas l'intérêt de légaliser cette pratique : M12

« Ca ne me gêne pas, parce que c'est normal. Qu'est-ce que l'on pourrait encadrer ? » M12

E.3- Limites de l'exercice médical en ligne

E.3.1- Situations urgentes : M11

Seul un médecin a été confronté au problème de gérer une situation urgente par courriel.

« Ma jeune diabétique, qui m'avait envoyé un mail un dimanche en disant qu'elle était à 4,5g et qu'elle avait de l'acétone, et qu'est-ce qu'elle devait faire ! [...] Heureusement que j'ai vu le mail sur le moment, parce qu'elle n'avait pas l'air très décidée à appeler le 15. Et potentiellement cela aurait pu poser problème quand même. » M11

D'autres médecins n'ont pas eu en pratique d'urgence par courriel, mais s'en inquiètent et utilisent des moyens pour l'éviter, notamment des explications préalables au patient : M2, M3, M5, M13

« Pour l'instant, je n'ai jamais eu d'urgence au niveau des mails. Donc ça c'est positif. [...] Je leur ai bien spécifié de m'appeler pour une urgence [...] ils mettent leur numéro de téléphone, ils ne sont pas bêtes ! » M2

« Jamais. De mémoire, en deux ans, jamais eu de problèmes. » M5

Tous estiment que le courriel n'est pas adapté pour gérer des situations urgentes.

E.3.2- Absence d'interactivité : M1, M4, M10, M11

Certains médecins sont dérangés par l'absence d'interactivité. Pour certaines situations : prise de rendez-vous, réévaluation d'une situation clinique, il est nécessaire d'avoir un échange direct et un jeu de questions-réponses immédiates.

« Je trouve que ce n'est pas pratique, parce que vous allez fixer une heure de rendez-vous avec le patient, il ne va pas forcément avoir la réponse tout de suite. [...] il risque d'y répondre tardivement. Mais entre temps le rendez-vous a été pris, ou bloqué alors qu'on aurait pu le donner à quelqu'un d'autre. » M4

« C'est vrai que réévaluer un petit qui vomissait et qui avait la diarrhée, j'avais besoin d'un peu plus d'infos, donc c'était plus par téléphone que par mail. » M11

E.3.3- Doute sur la compréhension : M1, M4

Des médecins soulèvent le problème du risque de mauvaise compréhension ; que ce soit mauvaise compréhension de la consigne par le patient, ou mauvaise compréhension de la demande par le médecin.

« On ne sait pas qui l'a reçu, on ne sait pas si il a bien compris la consigne. » M1

E.3.4- Absence d'examen clinique : M1, M2, M6, M7, M9, M10

Il est évident que l'examen clinique est impossible à distance. Et cela pose problème pour la gestion de certaines situations cliniques.

Un médecin trouve cela dangereux : M6

« Quand on n'a pas les personnes de visu, ce n'est pas sécurisant. » M6

Plusieurs sont bloqués pour résoudre les problèmes dermatologiques : M2, M7

« Par contre, quand ils me disent « J'ai des éruptions de boutons », je leur dis directement « Prenez rendez-vous ! » Parce que je ne vois pas par mail ! » M2

Un médecin trouve que l'examen clinique devient rapidement nécessaire : M9

« A partir du moment où j'estime qu'il faut examiner, et bien c'est fini, on arrête là. Et cela vient très vite en fait. » M9

E.3.5- Substitution à une véritable consultation : M1, M8

Ce sont plutôt des craintes que le courriel puisse se substituer à une consultation, sans avoir vécu ce problème en pratique.

« On va bientôt voir les patients qui ne vont plus venir, et consulter que par mail, on ne les verra pas. » M1

« On va avoir des consultations par mail qui vont arriver, et je ne veux pas rentrer là-dedans. » M8

De nombreux médecins ne craignent pas ce problème, car ils mettent des limites à l'utilisation du courriel, et donnent des explications au patient : M2, M3, M4, M6, M9, M11, M12, M13.

« Non, pas à la façon dont je le pratique. Parce que je mets un frein tout de suite. » M4

Tous les médecins interrogés demandent au patient de consulter au cabinet, s'ils estiment que cela devient nécessaire. Les limites posées sont variables et dépendent de la pratique de chacun.

E.3.6- Ordonnances dupliquées

Un médecin a évoqué le risque de duplication des ordonnances s'il est effectué une prescription électronique : M11.

« Mais cela ne passe pas par le mail, parce que après ils peuvent en imprimer 12000 et derrière je suis un peu embêtée. » M11

E.3.7- Inadapté à tous les patients

Un médecin a évoqué le problème de ne pouvoir l'utiliser avec tous ses patients : M3.

« Cela ne s'adapte pas à tout le monde. » M3

E.4- Relation médecin-patient rendue « familière »

Un médecin a expliqué que ce mode de communication a entraîné une modification de la perception du rôle du médecin, le rendant trop « amical », dans deux cas : M13.

« J'ai mis un frein parce que justement ils me demandaient de m'inscrire sur Facebook. Il y avait une limite qui était franchie, et je leur ai répondu gentiment que ce n'était pas d'ordre professionnel et que je restais justement dans ce cadre professionnel. [...] Que je ne me substitue pas justement à quelque chose d'amical auquel elle pourrait se raccrocher qui n'est pas mon rôle. » M13

E.5- Surcharge

E.5.1- Surcharge de travail : M1, M6, M8

Certains médecins craignent une surcharge de travail s'ils venaient à augmenter leur utilisation du courriel avec leurs patients.

« Je trouve déjà que les mails professionnels pour ci pour ça...On peut se dire que si on ne souhaite pas être saturé de coups de téléphone, on peut utiliser le mail, mais on va être saturé de mails. » M6

« Si tout le monde utilise cela beaucoup trop, on va être surchargé de mails. » M8

D'autres ne ressentent pas de surcharge de travail avec ce mode de communication : M2, M4, M5, M9, M10, M11, M12, M13.

« Non, parce que de toute façon ce que je fais par mail je le ferai autrement par téléphone ou en consultation, plutôt probablement par téléphone, donc cela représenterai le même temps. » M11

E.5.2- Abus ou demandes inadaptées : M4, M5, M6, M7, M8, M11, M13

Certains médecins trouvent que les demandes sont plus « faciles » à faire par courriel, sans pour autant avoir d'abus : M5, M13.

« Le mail est assez facile pour demander. » M5

D'autres médecins ont été confrontés (M4, M7, M8) ou craignent (M6, M11) des demandes abusives.

« Des patients parfois insistent pour avoir un renseignement médical par mail. Il y en a qui ont du mal à comprendre. Mais c'est comme pour tout, une consultation ce fait de visu, pas par téléphone, ni par mail. C'est le principal problème. » M4

E.5.3- Contraintes supplémentaires : M6

« Cela me fait du bazar en plus. » M6

E.5.4- Courriel trop long : M7

« Cela pourrait être interprété comme un problème les gens qui me racontent leur vie, qui vont m'envoyer une immense page de texte. » M7

E.6- Absence de rémunération

Pour certains médecins l'absence de rémunération est un frein au développement de l'utilisation du courriel pour communiquer avec leurs patients. Ils apprécieraient une rémunération adaptée à cette pratique : M1, M2, M7, M8.

« En Allemagne, c'est facturé 15 euros, c'est considéré comme un acte, avec du temps passé. Quand j'estime que j'ai passé beaucoup de temps, je facture quand même 24 euros. » M7

« Parce que ce n'est pas rémunéré, je ne veux pas le développer. » M8

D'autres au contraire estiment que cela fait partie de l'activité médicale et ne justifie pas de rémunération : M3, M4, M5, M6, M9, M10, M11, M12, M13.

« Le jour où on fonctionnera comme les avocats, à décompter le temps, 5 minutes donc ça vous fait 15 euros, j'arrêtera le métier. » M4

« Je ne suis vraiment pas à courir après les sous. Cela fait partie de la prise en charge globale du patient. » M11

F- Avantages perçus

F.1- Avantages d'une communication asynchrone

F.1.1- Ne pas déranger

Communiquer par courriel évite les interruptions lors des consultations : M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M9, M10, M11, M13

« Je suis surtout moins dérangé en consultation. Et j'avais horreur de ça. Même si je dois prendre un peu plus de temps pour gérer l'à côté, l'essentiel c'est de ne pas être dérangé en consultation. » M5

« Des fois la secrétaire, au lieu de me déranger, parce que je suis en train de faire un geste ou une consultation délicate, elle va leur proposer de m'envoyer un mail. Donc cela c'est utile. » M13

Communiquer par courriel évite de déranger le patient à des heures tardives : M5, M9, M11

« C'est vrai que souvent je fais ça à la fin de mes consultations, et de temps en temps il est tard et rappeler les gens à cette heure là ce n'est pas toujours évident. Leur envoyer un mail ça ne pose pas de problème, ils le lisent quand ils peuvent, quand ce n'est pas quelque chose d'urgent, cela peut être intéressant. » M11

F.1.2- Répondre après réflexion : M3, M5, M9, M11

Plusieurs médecins apprécient de pouvoir rendre réponse au patient après avoir pris le temps de réfléchir, de consulter le dossier.

« Cela me permet de revoir le dossier avant d'avoir le patient, parce que lorsqu'il vous appelle on est souvent embêté, on n'a plus en tête ce que l'on a fait. [...] moi j'y trouve un avantage [...] c'est fait tranquillement, sans énervement, après avoir revu le dossier. » M5

F.1.3- Répondre à un moment opportun : M2, M3, M4, M5, M7, M9, M11

Utiliser le courriel avec les patients permet de répondre aux demandes à un moment adapté pour le médecin.

« Et quand j'ai à répondre à des mails, je peux faire ça le soir, ou à un moment opportun, entre deux consultations. » M4

« C'est vraiment le côté gestion de l'emploi du temps plus facile. » M11

F.2- Avantages d'une communication écrite

F.2.1- Simplifier les explications : M5, M6

Certains médecins estiment que le courriel par sa forme écrite, permet de simplifier et d'améliorer les explications données au patient.

« Quand on veut donner des explications, c'est plus simple de l'écrire. » M5

« Par contre, l'intérêt quand même c'est que c'est écrit. Contrairement à ce que l'on dit aux patients, parce que entre ce que l'on dit et ce qu'ils font... » M6

F.2.2- Assurer plus de confidentialité pendant une consultation :

M5

Un médecin évoque l'avantage d'être plus discret par courriel que par téléphone, lors d'une consultation avec un autre patient.

« J'aime bien travailler avec l'informatique. [...] parce que lorsqu'il vous appelle, on est souvent embêté [...] Et je trouve que le secret professionnel n'est pas toujours bien tenu, lorsqu'on est obligé d'ouvrir un autre dossier et qu'un patient est en train d'être examiné, je ne trouve pas ça très bien. » M5

F.2.3- Eviter les changements d'humeur du médecin : M5

Un médecin est satisfait de l'écriture qui permet de garder un ton neutre, plus agréable pour le patient.

« On peut être sympathique, ou au contraire désagréable à d'autres moments. Cela dépend de la journée que l'on vit. Les gens nous le disent aussi : « *Tiens aujourd'hui il était désagréable* » [...] Alors que quand je réponds par mail, ma journée est finie, je suis tranquille, j'ai mangé, je suis décontracté. Et je pense que je serai plus régulier dans mes réponses. [...] je suis plus satisfait dans mes réponses, elles ne sont pas fonction de mon humeur.» M5

F.2.4- Prendre le temps d'écrire : M2, M7

Certains médecins ont remarqué que les patients étaient plus clairs en écrivant, car ils prennent plus le temps de réfléchir avant d'écrire.

« Par mail, ils prennent leur temps, ils décrivent, et on a une anamnèse beaucoup plus complète que par téléphone. » M2

F.2.5- Evacuer le stress du patient : M4, M7

Certains médecins ont constaté que l'écriture permet une mise à plat et une mise à distance, libérant le stress et les angoisses.

« Donc du coup, de l'écrire, cela permet de libérer l'angoisse. » M4

« Je me suis aperçue au fil du temps, et de l'usage de ce mode de communication que c'était pour eux un mode d'évacuation du stress en fait. » M7

F.2.6- Libérer la parole du patient : M2, M5, M6, M7

Plusieurs médecins se sont aperçus que sans face à face, par l'écriture d'un courriel, les patients sont moins réticents à se dévoiler. Cela permet d'engager le dialogue sur des sujets délicats.

« J'ai 2 ou 3 exemples en tête. Ils ne m'en parlaient pas, et ils ont fini par m'en parler par mail. Cela permet d'engager le dialogue, après ils en parlent. Mais, pour 2 ou 3 personnes, alors que je les connaissais bien, le mail a permis de débloquent la parole. » M5

« [...] une verbalisation qu'ils n'arrivent pas à faire là (*en consultation*) à chaud, parce que cela va relativement vite quand même. » M7

« [...] une femme en larmes, incapable de dire ce qu'elle voulait dire. Emotionnellement débordée, donc souvent ce sont des trucs violents, des viols, des agressions dans l'enfance, et du coup elle passe à l'acte de l'écrire. » M7

F.2.7- Permettre au patient de prendre conscience de la situation : M7

Un médecin a remarqué que l'écriture permet de prendre du recul, le patient prend conscience de la situation.

« Quand c'est par exemple la surveillance d'un diabète, on avait mis en place un régime, et cela leur permet en écrivant de prendre conscience. « *Vous m'aviez dit d'arrêter telle chose et je ne l'ai pas fait.* » » M7

F.3- Avantages pour la gestion du dossier médical

F.3.1- Courriel enregistrable : M1, M3, M5, M7

Certains médecins apprécient la possibilité d'enregistrer le courriel dans le dossier patient, pour garder une trace et assurer le suivi.

« Cela est enregistré directement dans le dossier, c'est bien. » M1

« Ensuite je trouve important de les enregistrer dans le dossier, pour avoir une trace écrite, pour moi, ou les médecins remplaçants qui ont accès au dossier. » M3

Par contre, d'autres ne conservent pas les messages : M2, M13.

« Non, j'estime que cela ne fait pas partie de la consultation. Je pourrais...faire un copier-coller...mais non, je n'en vois pas l'utilité. » M2

F.3.2- Eviter la « paperasse » : M3, M5, M7

« Cela ne fait pas un papier qui se ballade et que l'on perd » M3

« Moi, ça me fait moins de paperasse au secrétariat » M5

F.3.3- Envoyer une pièce jointe : M11

Un médecin évoque l'avantage de joindre un fichier, un document en pièce jointe.

« Par mail, il y a une certaine souplesse que j'apprécie. Beaucoup pour l'emploi du temps, et la possibilité d'envoyer des pièces jointes. » M11

F.4- Avantages de la disponibilité illimitée

F.4.1- Disponibilité horaire : M4, M5, M7, M11

Plusieurs médecins évoquent l'avantage pour le patient de pouvoir écrire en dehors des heures d'ouverture du cabinet médical, l'avantage d'une accessibilité 24h/24.

« Je pense que les patients sont satisfaits de cette façon de communiquer, parce que s'ils pensent à quelque chose à 19H30, 20H00 ou 22H00, ils peuvent envoyer un mail, et je pourrais y répondre le lendemain. » M4

« Le fait que ce soit disponible 24h/24, 7jours/7. La Chapelle-sur-Erdre est une ville dortoir, les gens rentrent tard et le secrétariat ferme à 18H30. » M4

« Les mamans sont elles-mêmes débordées, elles travaillent toutes, et finissent tard.» M7

F.4.2- Disponibilité spatiale : M2, M5, M7, M11

Plusieurs médecins apprécient la possibilité de consulter leur messagerie en dehors du cabinet médical. Que ce soit pour le médecin ou pour le patient, les messages sont accessibles en tous lieux.

« Je lis mes courriers tard le soir, et de chez moi je prends la main sur mon ordinateur du cabinet. » M5

« C'est assez nouveau. Depuis qu'il y a internet sur les téléphones portables, [...] la patiente m'a envoyé son mail par texto ! » M7

« Le fait d'avoir une messagerie que je peux consulter de chez moi, ça me permet de temps en temps de suivre des choses. » M11

F.4.3- Accès direct au médecin : M1, M8, M13

Le courriel permet un contact direct entre médecin et patient, et certains pensent que c'est un bénéfice pour le patient.

« Les patients qui l'utilisent se disent que le mail est un instrument privilégié, [...] qui leur permet d'entretenir un rapport avec leur médecin et un accès direct au médecin, sans le passage par la secrétaire. » M1

« [...] pour les patients aussi, je pense que cela les tranquillise quelque part de savoir que je suis accessible, alors que la secrétaire peut parfois faire barrage. » M13

F.5- Le courriel est « pratique »

F.5.1- Rapide, gain de temps : M2, M3, M4, M5, M7, M13

Certains médecins interrogés évoquent la rapidité d'utilisation et le gain de temps pour le médecin, pour les secrétaires et pour les patients.

« [...] je réponds à tout le monde [...] Je n'en ai pas pour longtemps, ça va vite. » M2

« Je les lis rapidement, cela ne me prend pas beaucoup de temps. » M5

« Un gain de temps pour tout le monde, cela permet de désencombrer le secrétariat, [...] et pour les patients aussi. » M13

F.5.2- Efficace, réponse assurée : M2, M3, M4, M5

Plusieurs médecins estiment être efficaces et rigoureux dans leur réponse par courriel.

« Ca les intéresse, parce qu'ils savent qu'ils vont avoir une réponse. » M2

« Les gens le savent que je réponds assez vite, voire même plus vite que par le téléphone. Je me trouve plus efficace par mail. » M5

F.5.3- Evite un déplacement du patient au cabinet médical : M3, M5, M7, M11

« Mais c'est vrai que du coup là encore, cela leur évite de se déplacer. » M11

F.5.4- Pratique pour les voyageurs, pour les patients sourds, pour les patients éloignés : M3, M5, M6, M8, M9, M10, M11, M13

« Pour eux, cela les aide vraiment parce qu'ils peuvent être un peu perdus dans le fond d'un pays. Et moi ce n'est rien que de leur répondre. » M5

« C'est quelque chose de pratique pour des gens qui s'en vont à l'étranger, loin, on utilise beaucoup le mail. » M10

« J'ai une patiente qui est malentendante, ses enfants entendent, mais comme le plus grand pour l'instant a 4 ans, ça va être un peu compliqué à gérer, donc le téléphone ce n'est pas possible, et du coup par mail c'est plus pratique. » M11

F.6- Amélioration du travail du médecin généraliste

F.6.1- Améliore le suivi des patients : M2, M3, M7, M11, M13

Le courriel est un instrument qui prolonge la présence du médecin auprès du patient. Pour certains médecins, c'est une aide dans la surveillance des patients, permettant d'améliorer leur travail.

« Cela enrichit et sélectionne les consultations. » M3

« Je ne travaille que à temps partiel [...] Mes collègues prennent en charge mes patients les jours où je ne suis pas là, mais il y a des situations où c'est quand même plus confortable d'avoir le suivi en direct. » M11

« Cela m'apporte un meilleur suivi avec les patients. » M13

F.6.2- Permet d'éviter des consultations parfois : M2, M5, M7

« [...] pouvoir gérer des situations qui ne nécessitent pas de consultation. On peut éviter des consultations qui ne servent à rien. Souvent, ça c'est intéressant. » M2

« Pour des certificats, des bricoles, on les a vus un mois avant, ce n'est pas la peine qu'ils reviennent. » M5

Et le courriel dans ce cas est notamment utile pour faire face à la surcharge de consultation : M2, M7.

M7 « On peut éviter des consultations [...] Ca c'est intéressant. On a assez de boulot ! »

« C'est utile dans le contexte de pénurie médicale, bien sûr. » M7

F.6.3- Satisfaction personnelle du médecin : M2, M5, M9

Il est important de souligner que plusieurs témoignages sont empreints de contentement.

« Parce que c'est agréable, ça change tout. C'est plus du tout pareil. » M2

« Moi, je suis content de le faire. » M5

« Et même pour nous, c'est intéressant, parce qu'on se plonge dans des situations un peu différentes, cela nous fait réfléchir, c'est sympa. Cela change un peu du quotidien. J'aime bien. » M9

F.7- Amélioration de l'échange médecin-patient

F.7.1- Améliorer la communication : M2, M5, M6, M7, M13

Certains médecins estiment que l'utilisation du courriel permet d'enrichir la communication avec leur patient.

« Ils écrivent des choses des fois qu'ils n'oseraient pas dire. » M2

M7 « Dans la communication, l'amélioration des témoignages au quotidien du patient. »

« Cela m'apporte un meilleur suivi avec les patients, un meilleur lien. » M13

F.7.2- Pouvoir de réassurance du courriel : M2, M3, M4, M5, M7, M9, M13

Plusieurs médecins ont remarqué que pour certaines situations, la communication par courriel avec leur patient permettait de rassurer celui-ci.

« Cela rassure. [...] Quand il y a des patients un peu inquiets, je leur dis « votre bilan est bien », cela permet de les soulager rapidement. » M5

« Pour les patients en tout cas, c'est rassurant d'avoir affaire directement à leur médecin. » M9

F.7.3- Favoriser l'autonomie du patient : M7

« C'est plus éducatif dans le sens, dans tel cas de figure, il faudra prendre telle ordonnance. Il (*le patient*) apprend son autonomie, la gestion de sa santé. » M7

G- Impact sur la relation médecin-patient

G.1- Relation renforcée

G.1.1- Augmente la confiance mutuelle : M2, M3, M7

Certains interviewés ont remarqué que depuis l'utilisation du courriel, les patients avaient plus confiance en leur médecin, et inversement, les médecins ont plus confiance en leur patient.

« Ils ont plus confiance. » M2

« C'est une histoire de confiance et je sais que je peux compter sur eux. » M7

G.1.2- Augmente le lien avec le patient : M1, M7, M13

Pour certains médecins, le courriel permet de renforcer la relation, en augmentant le lien.

« Une discussion avec certains patients qui permet un rapprochement. » M1

« [...] je renvoie un mail un peu après pour savoir si cela va mieux. » M7

« C'est un plus pour le relationnel. » M13

G.1.3- Augmente l'accessibilité du médecin, relation plus directe : M1, M8, M13

« Si cela change quelque chose, c'est que la relation est plus directe. » M1

« Ils ont l'impression qu'il y a un lien et une accessibilité, une disponibilité. » M13

G.1.4- Augmente le respect envers le médecin : M7, M13

Certains médecins ont remarqué que les patients, avec l'utilisation du courriel sont plus respectueux du travail du médecin.

« C'est plus un respect du temps du médecin, en remerciant du temps consacré en plus. » M7

« Ils sont plus respectueux, parce que justement, ils savent que si je mets ce lien, ils ne vont pas s'en servir pour n'importe quoi. » M13

G.1.5- Relation plus conviviale : M3, M6

« Je trouve que les relations sont plus conviviales, beaucoup plus agréables. » M3

G.1.6- Satisfaction du patient : M1, M2, M4, M5, M6, M8, M11, M13

Les médecins ont des retours positifs des patients, qui apprécient ce mode de communication.

« Un changement ? Oui, ils aiment bien ! » M2

« Oui, beaucoup me le disent, ils sont satisfaits. » M5

« Ceux qui en ont eu besoin ont apprécié. » M8

G.2- Pas de changement de la relation : M10, M11, M12

Certains médecins ne perçoivent aucun changement au sein de la relation médecin-patient depuis qu'ils communiquent par courriel.

« Généralement les retours sont plutôt positifs. Maintenant est-ce que cela change quelque chose...je ne crois pas. » M11

« Non, cela ne change rien. » M12

G.3- Relation détériorée

G.3.1- Exigence d'une réponse immédiate : M9

Un médecin pense que ce mode de communication renforce la tendance actuelle des patients à exiger des réponses immédiates.

« Oui, les gens veulent tout, tout de suite. De plus en plus. Il faut répondre. Si on attend le lendemain pour répondre, les gens sont impatients. » M9

G.3.2- Familiarités : M6, M13

Certains médecins ont évoqué des échanges plus « familiers » avec leur patient.

« Et j'en ai un autre sur Facebook. On s'envoie des photos, c'est rigolo. » M6

« [...] elle m'envoie depuis peut-être un mois tout un tas de messages avec des photos, des messages comme on peut faire par internet « amitié » et tout ça. » M13

H- Rapport aux autres moyens de communications

H.1- Le téléphone

H.1.1- Avantages du téléphone :

Plus direct : M1, M5, M11

« C'est vrai que réévaluer un petit qui vomissait et qui avait la diarrhée, j'avais besoin d'un peu plus d'infos, donc c'était plus par téléphone que par mail. » M11

Nécessaire pour les situations urgentes : M2, M3, M4, M5, M10, M11, M13

« Je leur ai bien spécifié de m'appeler pour une urgence. » M2

« Par contre pour tout ce qui est urgent, c'est sûr, il faut le téléphone. » M3

Utile pour adapter un traitement AVK (suivi INR) : M2, M4, M5, M8, M9

« Pas de gestion des INR par mail, parce que je veux absolument une réponse directe. » M5

« C'est vrai que un INR c'est vite fait par téléphone aussi. » M9

Filtre par le secrétariat : M6, M8

« Je préfère que cela se fasse par téléphone, comme cela c'est la secrétaire qui le gère. » M8

Bonne compréhension assurée : M1, M10

« Le téléphone permet de savoir que le patient a bien eu la consigne. [...] si le patient n'a pas perçu la consigne, on peut la répéter. » M1

Communication par la parole privilégiée : M10

Un médecin a souligné l'importance de conserver le mode de communication prioritaire par la parole, qui est au cœur de la relation médecin-patient.

« S'ils veulent vraiment nous joindre c'est le téléphone. Nous on reste vraiment sur la parole. [...] Je râle tout le temps contre les structures qui ne communiquent plus que par des machines, des mails, des robots. Non, je pense la médecine générale, et la prise en charge de la Santé en général, c'est fondamental. » M10

H.1.2- Inconvénients du téléphone :

Interruption des consultations : M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M9, M10, M11, M13

« Moi, je ne veux pas être dérangée par le téléphone, parce que le téléphone s'introduit brutalement, on n'est pas dans des conditions d'écoute. » M3

« Le téléphone interrompt les consultations. » M4

Dérange le patient : M5, M9, M11

« Le problème c'est que je ne pouvais pas rappeler les gens tôt le soir, donc j'étais bloqué [...] Je ne vais pas les appeler à minuit ! » M5

« [...] le téléphone, où on dérange tout le temps, ou alors on est dérangé tout le temps. » M9

Chronophage : M1, M4, M9

« Le téléphone qui est chronophage pour les résultats d'examens. » M1

« J'aimerais bien que les patients l'utilisent plus, pour libérer les secrétaires du téléphone. » M4

« J'ai fixé un créneau horaire où ils peuvent me joindre [...] entre 18H00 et 19H00, c'est le seul moment de la journée où ils peuvent tomber directement sur moi. Et s'ils appellent tous pour prendre rendez-vous, c'est ingérable. C'est pour ça que je donne le code pour prendre rendez-vous sur internet, de façon à ce qu'ils m'appellent à ce moment-là seulement pour des raisons valables. » M9

Nécessité de réponse immédiate : M3, M5, M9

« Le téléphone oblige à une réaction immédiate, donc cela ne permet pas de réfléchir, donc je n'aime pas. » M3

« [...] comme le téléphone, où les gens veulent une réponse. » M9

Pas de consultation par téléphone : M4, M6, M9

« Mais, c'est comme pour tout, une consultation se fait de visu, pas par téléphone, ni par mail. » M4

« Je ne fais pas de consultations au téléphone. Des boutons, ou j'ai mal à la gorge par téléphone, non ! Je ne fonctionne pas comme ça, je n'ai pas envie. » M6

L'activité médicale par téléphone non reconnue : M10, M11

« Les conseils par téléphone, j'aimerais bien que ce soit reconnu d'une façon ou d'une autre, mais enfin, ça c'est autre chose ! » M10

« Le téléphone, oui clairement, il y a des moments où j'ai l'impression de faire des consultations, et puis du coup voilà, on a fait la consultation ils ne sont pas venus et puis c'était gratuit. » M11

Manque de confidentialité : M5

« Au téléphone, [...] on a quelqu'un à côté, on ne sait pas quoi dire [...] On ne fait pas à mon goût les choses très bien. » M5

Humeur du médecin variable : M5

« Je n'ai pas toujours la même humeur au téléphone [...] Cela dépend de la journée que l'on vit. » M5

H.2- Le fax

H.2.1- Avantages du fax :

Réception des résultats biologiques : M8, M11, M12

« Le fax quand même a un intérêt, pour l'instant, au niveau des résultats d'INR qui tombent tous les jours, avoir une feuille qui tombe, qui est visuelle et qui arrive dans un bac, et que le bac est près des secrétaires, c'est dispatché tout de suite, on sait qu'on a nos feuilles à voir. » M8

Envoi d'ordonnances aux pharmacies : M11, M12

« Et puis pour adresser des prescriptions, parfois aux pharmacies, parfois aux maisons de retraite. » M12

Envoi de documents aux structures médicales et hospitalières : M11, M12, M13

« Très peu pour les patients, beaucoup pour faxer les courriers à l'hôpital. » M11

H.2.2- Inconvénients du fax :

Obsolète : M2, M9, M10

« Non, je n'ai pas de fax. D'ailleurs tout le monde me donne un numéro de fax, mais je leur réponds qu'il me faut une adresse mail. [...] On est encore à l'âge de pierre. » M9

« On trouve que c'est un moyen de communication complètement désuet [...] c'est dramatique [...] Mais bon, il faudrait que cela s'arrête ce truc. » M10

Pannes fréquentes : M1, M6, M8

« On a moins de problèmes techniques qu'avec le fax qui nécessite obligatoirement une impression, avec des appareils qui sont loin d'être performant. » M1

« On a un fax, qui ne marche pas très bien en ce moment, on va peut-être l'abandonner. » M8

Manque de confidentialité : M4

« Je pense que par mail il y a certainement plus de confidentialité que par fax. [...] au point de vue sécurité c'est nul. » M4

Plusieurs médecins ne disposent pas de fax : M4, M9, M10.

I- Modernisation de la médecine

I.1- Le courriel est un nouvel outil : M1, M2, M3, M7, M8, M10, M11, M12, M13

Les entretiens reflètent l'idée que le courriel est un outil moderne, un nouveau moyen de communication mis à la disposition de la relation médecin-patient.

« Je pense que de toute façon, c'est un moyen qui sera inéluctable un jour ou l'autre, comme le téléphone l'est devenu. » M1

« Je trouve que cela fait partie de l'activité médicale actuelle et dans l'avenir. » M3

« Je dirai que cela fait partie des nouveaux outils que l'on peut avoir. » M8

I.2- Modification de la médecine en parallèle des changements de la Société

I.2.1- Démocratisation de la Médecine : M4, M7, M11

Certains médecins font le lien entre l'émergence de la médecine dans le quotidien des patients, et le développement de ce nouveau mode de communication.

« Il y a beaucoup d'émissions de télé sur la santé, les patients qui ont des problèmes de santé particuliers se posent des questions. » M4

« J'ai vu les patients [...] encore plus passionnés, pour aller chercher des réponses à leur questionnement médical, à leur mal-être et trouver grâce à leur chat qu'ils ont consulté, ou grâce à des sites médicaux, des outils modernes que je ne connaissais pas. » M7

I.2.2- Démocratisation d'Internet : M1, M7, M11

Plusieurs médecins évoquent la facilité actuelle des patients à utiliser le courriel, devant l'avancée des nouvelles technologies et leur démocratisation.

« Et j'ai vu la communication changée. Depuis Internet, depuis qu'il rentre dans les familles, même les plus âgés, par exemple pour les grands-pères ou les grands-mères, les enfants offrent internet pour Noël. » M7

« Quand on voit les gamins de 2 ou 3 ans être à l'aise avec les iPhones. Et ça je pense que de toute façon on y va, alors autant s'y mettre dès maintenant tant qu'à faire. » M11

I.3- Pratique individuelle : M3, M11, M12, M13

Certains médecins ont exprimé l'importance d'adapter ce nouvel outil à sa propre pratique. Les façons d'exercer sont différentes, propres à chaque individualité, et chaque praticien peut utiliser, ou non, ce nouvel outil, et l'utiliser à des degrés variés, et de manière différente.

« C'est vraiment chacun sa pratique sur ce genre de chose là. » M11

« Je pense que c'est un moyen de communication encore récent, et cela dépend de chaque personne. » M12

« Maintenant je pense que c'est à chacun de voir comment il a envie de travailler. »

M13

Discussion

Partie 1- Discussion de la méthode

A- Choix de la méthode

Une enquête par entretiens semblait la plus adaptée à l'objet de cette recherche, permettant d'étudier à la fois les pratiques et les représentations. Grâce au guide d'entretien, le discours était orienté d'une part sur la description des pratiques et d'autre part sur les conceptions des médecins.

Les interviewés ont souvent consulté, lors des entretiens, les courriels récemment reçus, donnant ainsi des exemples concrets de situations cliniques traitées. Cela permet de limiter l'écart qu'il peut exister avec cette méthode d'enquête, entre le discours d'un individu sur ses pratiques et la réalité des pratiques décrites.

B- Limites de l'enquête

Il faut prendre en compte le **mode d'accès indirect** (proche en proche ou connaissances), pour approcher la population recherchée. Il a l'inconvénient d'être « non neutre », car médiatisé par une tierce personne pouvant influencer sur le discours. A noter que pour l'accès direct, nous n'avons reçu que 11 réponses sur 100 courriers envoyés, dont seulement 4 positives. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses : manque de temps des médecins généralistes, oublis de réponse, non utilisation du courriel.

Lors de certains entretiens, des **relances** ont plus fréquemment été nécessaires, parfois par des questions fermées, ce qui a pu réduire le discours de l'interviewé.

Au cours de deux entretiens (1 et 13), l'interviewé a été interrompu par la nécessité d'une communication téléphonique.

L'ensemble des entretiens et l'analyse des résultats ont été réalisés par **un enquêteur unique**, ce qui peut naturellement avoir orienté leur réalisation et leur interprétation. L'absence de triangulation ne donne pas la validité interne. De plus, le statut de l'investigateur pouvait induire un biais en soi. Etant moi-même médecin remplaçant, certains interviewés s'interrogeaient sur mon opinion, et pouvaient être influencés par mon attitude, mon ton ou mes réactions.

Il faut prendre en compte qu'en tant qu'investigateur débutant, la réalisation des premiers entretiens a été moins pertinente que les suivants. Mais, la retranscription rapide après

chaque rencontre a permis de repérer les erreurs de conduite des entretiens et de les corriger pour les suivants.

Partie 2- Discussion des résultats

A- La population

Le corpus était diversifié, ce qui a permis de découvrir des modes d'utilisation variés, et des divergences d'opinion, enrichissant ainsi les résultats.

On remarque que de nombreux interviewés ont la passion commune des nouvelles technologies. Il serait intéressant de réaliser une enquête décrivant le profil et les caractéristiques des médecins généralistes déjà utilisateurs de cet outil.

B- Modalités d'utilisation du courriel

B.1- Adresse électronique

Certains médecins utilisent une **adresse personnelle**, qu'elle soit donnée au cas par cas ou inscrite sur l'ordonnance. Ces médecins n'ont pas exprimé d'inquiétude vis-à-vis du risque de rupture de confidentialité, sauf un. On peut rappeler les recommandations de l'AMA (American Medical Association) à ce sujet [19], reprises par le CNOM [15] et le CPE (Comité Permanent Européen) [18]. Elles préconisent l'utilisation d'une adresse électronique professionnelle réservée, pour limiter les risques de rupture de confidentialité, d'erreurs de destinataires.

L'inscription de l'adresse électronique **sur l'ordonnance** ne suffit pas pour développer ce mode de communication. Les médecins 8, 9, et 10 ont inscrit depuis plus de 10 ans l'adresse sur leurs ordonnances, et n'ont qu'une utilisation restreinte (quelques courriels par mois). Les médecins recevant le plus de courriels (plusieurs par jour) sont les médecins qui ont utilisé des moyens supplémentaires pour « faire de la pub » (affiche dans la salle d'attente, dialogue avec les patients). Le Comité Permanent Européen conseille d'ailleurs que chaque médecin réfléchisse à la manière de diffuser l'information. [18]

B.2- Règles d'utilisation

L'AMA et le CPE conseillent tous deux d'obtenir le **consentement écrit** du patient après explications sur les modalités d'utilisation et d'écriture, le délai de réponse, les situations les plus adaptées, les limites posées pour chaque médecin et les risques encourus [19,18].

Les médecins interrogés ont des avis divergents à ce sujet. Certains médecins ont des explications plus ou moins complètes, d'autres les estiment inutiles. On peut néanmoins constater qu'aucun des interviewés n'exprime d'inquiétude au sujet du manque d'explications.

Une étude américaine [5], basée sur des entretiens téléphoniques semi-dirigés auprès de 45 médecins utilisateurs du courriel avec leurs patients, retrouve des résultats similaires. Les médecins interrogés n'ont pas instauré de véritable contrat sur les modalités d'utilisation. Souvent, ils ont une discussion informelle avec leurs patients et une approbation implicite. Beaucoup pensent que les patients comprennent d'eux-mêmes les règles d'utilisation, et peu suivent les recommandations de l'AMA.

C- Type de patients

L'âge des patients ne semble pas être un facteur limitant à l'utilisation du courriel. Plusieurs médecins évoquent l'enthousiasme de leur patientèle âgée pour ce mode de communication. On peut penser que les avantages d'un déplacement évité ou d'explications écrites surpassent les difficultés éventuelles d'accès à Internet. Ce d'autant que les médecins soulignent que le critère essentiel d'une communication réussie est le fait que le patient soit à l'aise avec l'outil informatique, quelque soit l'âge !

Tout comme dans l'enquête qualitative américaine [5], les **critères de sélection** des patients ne sont pas bien définis. Lorsque les médecins interrogés ont une utilisation sélective du courriel, ils s'appuient sur des « impressions », des critères subjectifs pour choisir les patients. L'accès à Internet n'est pas le seul critère de sélection. On note que les médecins ont remarqué le bénéfice de cette e-communication avec certains patients : sourds, voyageurs, éloignés du cabinet, sous chimiothérapie. Il serait intéressant d'étudier plus précisément les critères de sélection des patients qui obtiennent l'adresse électronique du médecin afin de limiter au maximum le risque d'inégalité d'accès au soin.

D- Outil de travail dans certaines situations

Le courriel est utilisé dans diverses situations cliniques ou administratives. Tous les médecins interviewés ont des utilisations sensiblement identiques.

L'attitude en général est positive, et tous trouvent l'utilité du courriel pour des **questions simples** pouvant être réglées sans rencontre en face-à-face. Mais dès lors que les situations

deviennent complexes, et que les médecins estiment une consultation nécessaire, l'échange par Internet s'arrête, et le patient est convoqué en consultation. Les limites sont variables en fonction de la pratique et de l'expérience de chaque praticien. A la lumière de ces entretiens, il ne semble pas exister de solution unique à un problème posé, pas une pratique meilleure qu'une autre. Le médecin a un panel de possibilités, et le choix se fait avec le patient, avec les circonstances et les possibilités données à un instant T. On peut rappeler à ce sujet les articles 69 et 70 du code de Déontologie médical [20].

Article 69 : « L'exercice de la médecine est personnel ; chaque médecin est responsable de ses décisions et de ses actes. »

Article 70 : « Tout médecin est en principe habilité à pratiquer tous les actes de diagnostic, de prévention et de traitement. Mais il ne doit pas, sauf circonstances exceptionnelles, entreprendre ou poursuivre des soins, ni formuler des prescriptions dans des domaines qui dépassent ses connaissances, son expérience et les moyens dont il dispose. »

On peut remarquer que les médecins interrogés utilisent peu le courriel pour le suivi des maladies chroniques, pour l'éducation du patient, ou le renouvellement d'ordonnance, contrairement aux médecins américains, pour qui ce sont les utilisations essentielles [5, 21]. Il est possible que cette différence s'explique par la réduction du temps de consultation chez nos voisins d'Outre-Atlantique. En effet, la durée moyenne d'une consultation aux Etats-Unis est de 7 minutes, contre 16 minutes en France [10]. Il est possible que les médecins américains utilisent le courriel pour prolonger leur présence auprès du patient. Il devient un outil de surveillance et d'éducation, impossibles à réaliser sur une rencontre si ponctuelle. Il en est de même en Europe. On note que le Comité Permanent Européen a listé les sujets les plus adaptés au courriel : communiquer des résultats, le suivi de maladies chroniques : asthme-diabète-HTA, conseils et promotion de la santé [18]. Cela deviendra-t-il nécessaire en France avec la pénurie médicale ?

On remarque que les interviewés sont réticents à l'utilisation du courriel comme **support éducatif**. Il est souvent évoqué la nécessité de lire les documents avec le patient en consultation, pour assurer une meilleure compréhension. De même, les médecins sont inquiets du risque d'errance du patient sur des sites internet, s'ils transmettent un lien par courriel. D'ailleurs, pour remédier à ce risque, plusieurs médecins proposent leur propre site web professionnel contenant des informations sélectionnées de qualité. Le CNOM soutient et encourage cette démarche [15] estimant que le médecin est la source d'information la plus fiable aux yeux des patients et qu'il a un devoir d'information [17].

Seuls deux interviewés utilisent la **prescription électronique**. Les médecins ont-ils connaissance de la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie (article 34), autorisant la formulation d'une ordonnance par courriel ? [22]. Ils n'ont pas été interrogés à ce sujet. On note que le CNOM a récemment publié des propositions concrètes, s'appuyant sur l'observation de plusieurs pays européens déjà utilisateurs, afin de tester cette pratique à grande échelle, prochainement en France [23]. Les médecins et autres acteurs de Santé sont-ils prêts ?

D'autre part, il est intéressant de souligner que les médecins utilisent le courriel également pour gérer des **questions administratives**, qu'ils soient assistés ou non d'un secrétariat.

E- Problèmes rencontrés

E.1- Problèmes d'ordre technique et d'organisation au quotidien

Contrairement à ce qu'évoque le Comité Permanent Européen dans son rapport sur les lignes directrices pour la correspondance par e-mail entre un médecin et un patient [18], **la panne informatique** n'est pas un problème rencontré par les médecins interrogés. Même si un médecin évoque la pénibilité engendrée par une panne informatique, il ne s'agit pas d'un frein au développement.

Certains médecins ont évoqué **la difficulté d'intégrer le traitement des courriels dans le quotidien chargé**. On peut remarquer que ces médecins sont aussi les moins utilisateurs (M1 : 2/semaine ; M6 : 1 à 3/mois ; M8 : 3/mois). En fait, il s'agit plutôt d'une crainte de surcharge s'ils développent ce mode de communication et surtout s'il n'existe pas de filtre par les secrétaires. Des résultats similaires sont retrouvés dans l'enquête qualitative auprès des médecins américains [5].

Mais cette crainte n'est-elle pas confirmée lorsque notre étude révèle le fait que certains médecins, plus utilisateurs, lisent leurs messages au domicile tardivement le soir ou sur leur jour de congé ? Ces médecins ne s'imposent-ils pas des contraintes supplémentaires en proposant ce service au patient ? N'est-il pas difficile d'intégrer cette pratique dans le quotidien du médecin généraliste ?

Les pratiques des médecins interrogés lors de leurs **absences** diffèrent. Il est important de rappeler les conseils donnés par le CNOM [15], le CPE [18] et l'AMA [19] : « En cas d'absence, une réponse automatisée indiquant la non consultation du message devrait être envoyée. » [15].

E.2- Problèmes d'ordre médico-légal

Certains médecins interrogés s'inquiètent de l'absence de **cadre légal**. Il semble important de souligner les propos du CNOM dans le rapport « L'exercice de la médecine et Internet » [10]. Il est expliqué que « le recours à Internet n'enlève rien aux obligations et aux responsabilités juridiques et déontologiques des médecins. » La législation actuelle, et notamment le Code de Santé Publique et le Code de Déontologie, sont applicables et régissent la communication par courriel entre le médecin et son patient, tout comme ils régissent la communication par téléphone [12].

Les médecins interrogés ne semblent pas au courant de ces législations, ni des nombreuses publications du CNOM. Il serait intéressant d'en comprendre les raisons. Existe-t-il un manque de diffusion de l'information ? Les textes sont-ils trop nombreux ? Ou insuffisamment intelligibles ? Les médecins ont-ils le temps de s'informer ? Néanmoins, il semble important que les autorités adoptent une communication simplifiée et une diffusion efficace pour atteindre les médecins concernés. Outre-Atlantique, il existe des lignes

directrices pour l'utilisation du courriel avec les patients, qui sont clairement définies. Aux Etats-Unis, l'AMA a publié des règles de bonne pratique concises [19]. Au Canada, l'Association Canadienne de Protection Médicale a publié un article résumant les conseils d'utilisation et a fourni un modèle type de formulaire de consentement pour les patients [24]. Chez nos voisins européens, on peut citer le guide établi par le CPE, moins complet, mais offrant aux médecins des conseils pratiques.

La **confidentialité** est une notion importante soulevée par les médecins interrogés. Si certains sont inquiets de l'absence de garantie de confidentialité avec les systèmes de messagerie classiques, d'autres n'imaginent pas le risque de piratage des données. Il s'agit cependant d'une problématique importante. D'un point de vue juridique, les courriers électroniques bénéficient des règles de confidentialité qui s'attachent à une correspondance postale. Et donc dès lors que l'expéditeur et le destinataire sont clairement identifiés, intercepter ces correspondances privées, divulguer leur contenu constituent des délits punis par le Code Pénal (article 226-15) [25]. De plus, le responsable du traitement des informations médicales, en l'occurrence le médecin, commet une faute lourdement sanctionnée s'il y a altération, divulgation ou accès non autorisé. Le médecin a l'obligation, de mettre en œuvre des mesures pour assurer un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par le traitement et de la nature des données à protéger (article 17 de la directive européenne de 1995). [16]

Justement, dans cette étude, les avis des médecins sur le risque d'intrusion des courriels divergent. Il semble donc important, pour encadrer de façon claire cette pratique, de définir le risque véritable de piratage d'une messagerie de médecin généraliste, et de fixer les mesures techniques à prendre pour assurer un niveau de sécurité suffisant. Est-il nécessaire d'installer un système de cryptage ? Une signature électronique ?

Le niveau de sécurité doit être adapté à la nature des données transmises. C'est ce que notre étude révèle. Les médecins ont évoqué l'impossibilité et le refus de traiter par courriel des sujets trop « sensibles » ou considérés comme trop confidentiels (VIH, maladie grave etc...) du fait de l'utilisation d'une messagerie non sécurisée. Mais ce n'est pas pour autant qu'ils souhaiteraient utiliser une messagerie sécurisée. En effet, ils sont rebutés par la complexité de l'utilisation d'un tel système. Ces résultats sont retrouvés dans une étude qualitative menée en Norvège auprès de 15 patients utilisant une base sécurisée (MedAxess). Elle révèle les difficultés de connexion rencontrées par les patients, qui finalement préfèrent utiliser la messagerie classique en faisant attention aux données transmises. D'autant que les patients estiment ce mode de communication suffisamment sûr pour le type de demandes qu'ils font par courriel à leur médecin traitant (résultats d'examens, demande de certificat ou renouvellement d'ordonnance, informer le médecin de l'évolution) [26].

De son côté, le CNOM propose depuis peu une messagerie sécurisée (@médecin.fr) mais appliquée uniquement pour le moment, entre professionnels de santé. L'ordre se dit « conscient que la mise en place d'une messagerie sécurisée entre médecin et patient est peu envisageable » [10]. Du fait de la facilité d'utilisation des messageries classiques, il semble non concevable d'instaurer ce système sécurisé auprès des patients. Il est alors intéressant de lister les moyens simples de sécurité recommandés par l'AMA et le CPE, dans la mesure où il est impossible de transmettre sur une base totalement sûre. On peut

citer la vérification du champ des destinataires avant l'envoi, la prudence pour la transmission dans les lieux publics ou sur le lieu de travail du patient, l'utilisation d'une mise en veille de l'écran et l'information du patient sur les risques encourus [18, 19]. Les médecins interrogés n'ont jamais évoqué ces moyens simples, sont-ils informés ?

E.3- Limites de l'exercice médical en ligne

L'enquête montre les limites de l'exercice médical en ligne : absence d'interactivité, doute sur la compréhension, **absence d'examen clinique** (mise à part l'échange entre deux professionnels de télémédecine). Classiquement, il est établi que l'acte médical complet doit comporter une anamnèse, un examen clinique et d'éventuels examens complémentaires afin d'établir un diagnostic, pouvant aboutir à une prescription ou un acte technique.

Dans notre étude, il est évident pour les interviewés, que l'utilisation du courriel avec leurs patients se limite à une partie seulement de l'acte médical. Elle ne doit et ne peut pas se substituer à la globalité de la relation. Les médecins posent des limites tout comme avec l'utilisation du téléphone. Mais ces limites sont personnelles et varient d'un praticien à l'autre. L'appréciation de la nécessité d'une consultation, du degré d'urgence, ou des sujets adaptés, dépend de l'expérience de chaque praticien. Toute la difficulté réside dans l'établissement de ces limites. Ou placer cette frontière ? Comment la définir ? Il semble important de guider les praticiens pour une utilisation sécurisée.

Il est important aussi de préciser que le courriel est inadapté pour la gestion des **situations urgentes**. Un médecin lors de l'entretien a partagé son expérience d'une demande urgente avec pronostic vital engagé, arrivée par courriel. La situation a été réglée rapidement, mais il s'agit d'un véritable problème. A ce sujet, une étude américaine par questionnaire de 311 patients utilisant le courriel, révèle que 21% des patients l'auraient utilisé pour des problèmes dits « urgents » [6].

Il semble donc important que les praticiens aient conscience de ces limites, et en informent explicitement les patients afin d'assurer la qualité des soins et leur sécurité.

E.4- Absence de rémunération

En ce qui concerne l'**absence de rémunération** les avis divergent. Certains médecins déplorent l'absence de rétribution, freinant même le développement de cette pratique. Ils mettent en avant le temps passé, les actes réalisés et les problèmes réglés, tout comme pour l'activité téléphonique. D'autres médecins estiment au contraire que cela fait partie de leur activité médicale et n'attendent pas d'honoraires spécifiques.

Le CNOM, dans son livre blanc sur la Déontologie médicale sur le Web [17], remet en cause l'article 53 du Code de Déontologie : « Les avis ou conseils dispensés à un patient par téléphone ou correspondance ne peut donner lieu à aucun honoraire » [20]. Il prend l'exemple de certains pays européens, où la rétribution est acceptée, et trouve indispensable que cela soit reconnu en France également. Plusieurs études américaines montrent que

l'absence de rémunération est un facteur freinant le développement de cette pratique [5, 21]. Qu'en est-il en France ? Les médecins français seraient-ils plus utilisateurs s'il existait des honoraires pour cette pratique ?

F- Avantages perçus

F.1- Avantages d'une communication asynchrone

L'avantage essentiel d'une communication par courriel est la possibilité de **répondre au moment choisi et opportun**. Cela limite les interruptions lors des consultations, permet d'étudier la question attentivement, et d'y répondre après réflexion. Beaucoup de médecins ont estimé être plus satisfaits dans leurs réponses et de mieux faire leur travail, qu'ils aient ou non un secrétariat.

Il est difficile d'évaluer l'impact de l'utilisation du courriel sur le nombre de coups de téléphone quotidiens. Quelques études évoquent la baisse du nombre d'interruptions téléphoniques [21, 27], mais sans mesure exacte [21], et avec un échantillon de petite taille non significatif [27]. Il serait intéressant de mener une enquête quantitative à ce sujet, d'autant qu'une étude récente menée par l'URPS (union régionale des professionnels de santé) des médecins d'Ile de France montre que les médecins passent en moyenne 7 heures par semaine au téléphone, répondant directement à 15 appels quotidiens de patients, qu'ils aient ou non un secrétariat [28].

F.2- Avantages d'une communication écrite

Le courriel est un hybride entre la lettre et la conversation. Il est plus spontané qu'une lettre. Les mots utilisés peuvent être choisis plus précisément que lors d'une conversation, et ces mots sont une trace écrite.

Les médecins interrogés ont soulevé l'intérêt de l'écriture pour **clarifier des explications** et simplifier la transmission d'informations nécessitant d'être écrites (numéro de téléphone, adresse, conseils alimentaires ou post-chirurgie). L'efficacité d'une communication par courriel n'est pas évaluée dans cette étude.

Un élément intéressant, non retrouvé dans la littérature, est le fait que le courriel accorde plus de confidentialité au cours d'une consultation. Effectivement, quel médecin n'a jamais été gêné en dialoguant au téléphone avec un patient, en présence d'un autre patient dans le bureau de consultation ?

Dans cette enquête, les interviewés évoquent le **bénéfice de l'écriture** pour le patient. Ces résultats sont retrouvés dans l'étude américaine interrogeant les patients utilisateurs [6]. Pour 40% des 311 patients interrogés, le courriel permet de prendre le temps d'écrire, et d'aborder plus facilement des sujets intimidants. Un médecin dans notre étude, souligne

même le **potentiel thérapeutique** de l'écriture, avec prise de conscience de la situation (non respect d'un régime alimentaire et ses conséquences).

F.3- Avantages de la disponibilité illimitée

Les commentaires des médecins reflètent l'idée que le courriel améliore la communication entre médecin et patient, dans la mesure où il existe une **disponibilité** permanente de cet outil, et un **accès direct** au médecin. Ces résultats sont retrouvés dans une étude menée auprès des médecins utilisateurs américains [5], mais aussi dans une étude menée auprès de patients utilisateurs norvégiens [26].

F.4- Le courriel est « pratique »

Même si certains médecins craignent que cela puisse devenir débordant, surtout si le médecin est seul responsable du traitement des courriels, plusieurs interviewés estiment ce moyen de communication **pratique**, efficace et permettant un gain de temps. Il s'agit d'une impression générale, cette étude ne mesure pas le temps passé ou l'efficacité d'un tel outil. Aucune étude proposant des données mesurables n'a été retrouvée.

F.5- Amélioration du travail du médecin généraliste

Il émane de l'analyse des entretiens l'idée que l'utilisation du courriel **améliore le travail au quotidien du médecin** : gain de temps, consultations non interrompues, satisfaction du médecin dans ses réponses.

Il est intéressant de remarquer que certains médecins sont satisfaits de pouvoir répondre aux besoins du patient par courriel, car leur planning trop chargé ne leur permettrait pas de proposer un rendez-vous. Il ne s'agit pas de remplacer une consultation, mais d'éviter une consultation inutile, tout en restant disponible et en lien avec le patient. La communication est maintenue, le patient et le médecin sont satisfaits.

G- Impact sur la relation médecin-patient

Les avis divergent sur l'impact de l'utilisation du courriel sur la relation médecin-patient.

Certains médecins ne perçoivent aucun changement.

D'autres soulignent quelques aspects négatifs. Notamment le risque de rendre plus **familière** la relation. Un médecin a été obligé de recadrer certains patients pour ne pas

mêler vie privée et vie professionnelle. Dans cette étude, il est évoqué l'amalgame pouvant être fait dans certaines situations entre une relation d'empathie et une relation de sympathie. Peut-être que l'utilisation du courriel, et l'émergence des réseaux sociaux au sein de la relation médecin-patient rend cette distinction difficile pour le médecin et pour le patient ? Afin de préparer le médecin à la révolution qu'Internet introduit au sein de la relation, ne serait-il pas important d'intégrer les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la formation initiale ?

Cependant, dans cette enquête, l'avis des médecins est en général positif. Utiliser le courriel augmente l'accessibilité du médecin, et favorise les contacts. La relation est ainsi **renforcée**, et surtout améliorée avec plus de confiance et de respect.

H- Rapports aux autres moyens de communication

H.1- Le téléphone

Nous remarquons dans cette étude que les médecins les plus enthousiastes à utiliser le courriel sont aussi ceux qui n'apprécient pas l'usage du téléphone dans leur pratique.

Il n'y a pas de lien avec la présence ou l'absence d'un secrétariat. C'est surtout la manière de pratiquer la médecine par téléphone qui ne correspond pas à leur personnalité.

Tous considèrent le téléphone indispensable pour les situations urgentes.

Il est intéressant de remarquer qu'un des médecins interrogés privilégie les contacts téléphoniques, les considérant plus « humains ». Pour aller plus loin, cela pose la question de l'intégration des TIC dans l'activité médicale, et le risque de déshumanisation de notre profession. Il ressort de cette étude que, au contraire, l'utilisation du courriel avec le patient permet un rapprochement, malgré l'absence de contact direct. Dans une période de pénurie médicale, où les salles d'attente bondées ne permettent pas de consacrer beaucoup de temps à un patient, n'est-il pas judicieux de proposer une nouvelle interface qui permettrait de maintenir le lien et de conserver une activité médicale centrée sur la relation médecin-patient, et non sur l'objectif de résultats ?

H.2- Le fax

Il ressort de l'étude que le fax est utile pour communiquer avec les grandes structures. Mais qu'il n'est pas efficace et devrait être abandonné. Tout comme le stipule le CNOM dans son rapport sur la sécurité des échanges électroniques [16].

I- Modernisation de la médecine

Dans cette enquête, le courriel est considéré comme un outil nouveau et moderne au service de l'activité médicale. Les médecins interrogés semblent prêts à moderniser leur pratique pour répondre aux changements de la Société. En effet, ils font face à des patients plus informés sur leur santé et plus informatisés dans la vie quotidienne. Le courriel semble répondre à cette demande, favorisant l'autonomie du patient, tout en permettant au médecin de conserver un rôle central.

Conclusion

Les médecins interrogés, qu'ils sélectionnent ou non les patients avec lesquels ils utilisent le courriel, perçoivent des bénéfices à l'utilisation de ce nouvel outil. Le travail au quotidien apparaît amélioré. Utile pour répondre aux questions médicales simples, pour gérer des problèmes administratifs, ou pour des patients particuliers, notamment les voyageurs, le courriel permet aux médecins de rester disponibles pour les patients, malgré leur planning de consultations chargé. La relation médecin-patient semble renforcée, malgré l'absence de contact direct, le dialogue est libéré et la confiance amplifiée.

Cependant, la crainte d'une surcharge de travail, les risques de rupture de confidentialité et de mésusage par les patients sont très présents, et freinent le développement de ce mode de communication.

Les recommandations du Conseil national de l'Ordre des médecins ne semblent pas être connues des praticiens. Il serait intéressant d'en comprendre les raisons. Toutefois, la communication efficace de lignes directrices simplifiées, comme chez nos voisins, pourraient guider les praticiens dans l'usage de l'outil afin de garantir la qualité des soins et la sécurité des patients et des médecins.

L'avenir du courriel dans la communication médecin-patient reste incertain. Quelle place les médecins vont lui accorder ? Sera-t-il un véritable outil de travail, de suivi et d'éducation ? Ou une contrainte supplémentaire ? Il serait intéressant d'évaluer les envies et le degré d'investissement des médecins généralistes en France, mais également les attentes de leurs patients vis-à-vis de l'utilisation du courriel dans la relation médecin-patient.

Glossaire

Courriel ou courrier électronique ou mail : Service de transmission de messages, envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement Internet), dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.

Portail Web : Site internet centré sur un domaine particulier, dont la page d'accueil propose de nombreuses ressources et de nombreux services : messagerie électronique, forum de discussion, moteur de recherche.

TIC ou Technologies de l'Information et de la Communication : Désignent l'ensemble des technologies utilisées dans le traitement et la transmission des informations. Les TIC correspondent aux innovations issues de l'informatique, de l'électronique, des Télécommunications, notamment : Internet et la téléphonie mobile.

Cryptage ou chiffrement : Processus consistant à convertir des données de texte simple en texte crypté, à l'aide d'une clé de transformation. L'opération inverse nécessite cette même clé, sinon les informations restent incompréhensibles. De nombreux logiciels sont disponibles depuis la libération du cryptage en 1999, auparavant interdit car l'état français craignait le terrorisme.

Signature électronique : Combinaison chiffrée qui permet d'authentifier l'émetteur d'un message. La signature électronique est le résultat du cryptage des informations transmises par l'expéditeur. L'émetteur est identifié par une clé privée, connue de lui seul. Et il fournit au destinataire une clé publique permettant de traduire en clair et de vérifier la signature. La loi française du 13 mars 2000 reconnaît la validité de la signature électronique qui devient l'équivalent de la signature manuscrite au niveau juridique.

Réseau social : Site internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle, appelée « profil ». Le réseau permet d'interagir avec les autres membres inscrits, et d'ajouter des « amis » pour gérer ainsi une liste de contacts. Les réseaux sociaux les plus connus sont Facebook, Twitter (réseaux généralistes) LinkedIn, Viadéo (réseaux professionnels).

Télémédecine [29, 30, 31] : Selon le décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 (article L6316-1), la télémédecine correspond aux actes médicaux réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication. Le champ de la télémédecine est couvert par les actes principaux que sont la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance et la téléassistance.

La Téléconsultation a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. La régulation médicale est le cas le plus répandu. Un autre type de téléconsultation est appelé à se développer : un médecin (médecin requis) est consulté à distance par le patient, auprès duquel se trouve un autre médecin (médecin requérant).

La Télé expertise correspond à l'échange entre deux ou plusieurs médecins qui arrêtent ensemble un diagnostic et/ou une thérapeutique sur la base des données cliniques, radiologiques ou biologiques qui figurent dans le dossier médical d'un patient. Le plus souvent, il s'agit d'un deuxième avis, sans déplacement du patient ou du médecin requis.

La Télésurveillance est un acte médical qui découle de la transmission et de l'interprétation par un médecin d'un indicateur clinique, radiologique ou biologique, recueilli par le patient lui-même ou par un professionnel de santé. L'interprétation peut conduire à la décision d'une intervention auprès du patient.

La Téléassistance peut-être un acte médical lorsqu'un médecin assiste à distance un autre médecin en train de réaliser un acte médical ou chirurgical.

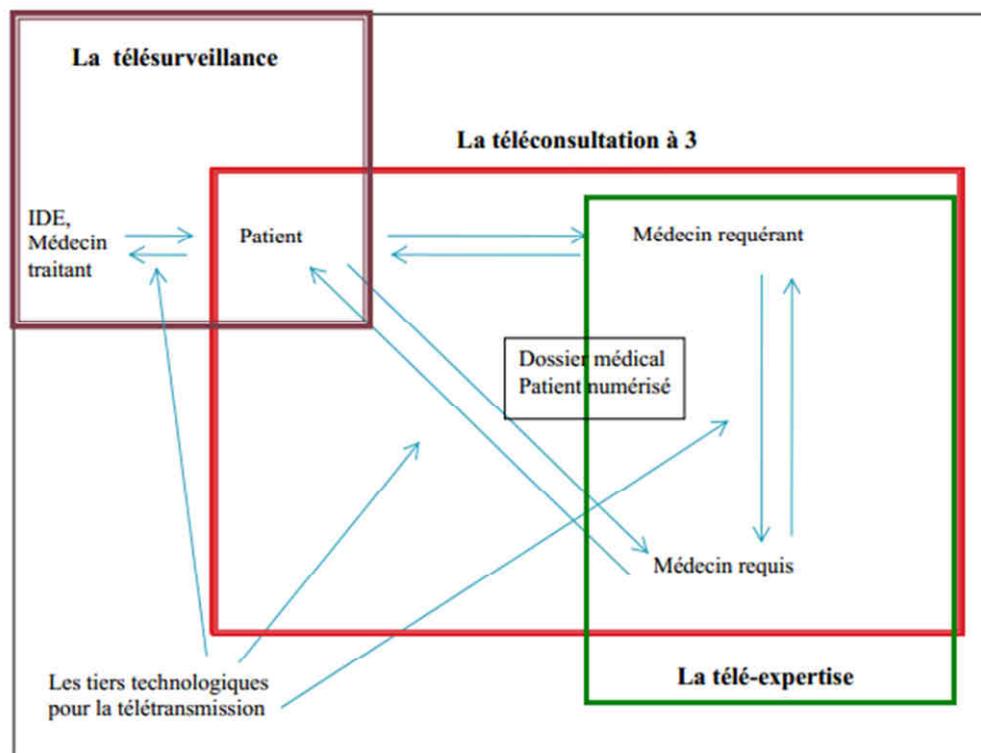


Figure 1 : Résumé des obligations qui unissent les différents acteurs intervenant au cours des trois principaux actes médicaux de télémédecine (cadre marron pour la télésurveillance, cadre rouge pour la téléconsultation, cadre vert pour la télé-expertise).

Source : Ministère de la Santé et des Sports. Rapport : La place de la télémédecine dans l'organisation des soins. Pierre Simon, Dominique Acker. Novembre 2008. Page 16. [30]

Bibliographie

1. Eveillard Philippe. Ethique de l'Internet santé. Ellipses, 2002. Chapitre 1 De la science au commerce, p. 9-21. Chapitre 3 Le cyberdocteur, le médecin traitant et la communication médecin-patient, p. 41-62.
2. Le Journal du Net. Les chiffres clés de l'Internet. Mis à jour 28 mars 2011.
<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/nombre-internautes-france.shtml>
3. Ipsos Public Affairs. Les conséquences des usages d'internet sur les relations patients-médecins. Avril 2010.
https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.conseil-national.medecin.fr%2Fsystem%2Ffiles%2Fsondage%2520internet%2520CNOM%25202010_0.pdf%3Fdownload%3D1
4. Ipsos Public Affairs. Perception et usage des NTIC dans la santé, en France et en Europe. Octobre 2007.
<http://www.ipsos.fr/ipsos-public-affairs/actualites/perception-et-usages-ntic-dans-sante-en-france-et-en-europe>
5. Patt MR, Houston TK, Jenckes MW, Sands DZ, Ford DE. Doctors who are using e-mail with their patients: a qualitative exploration. J Med Internet Res. April-June 2003 ; 5(2) : E9.
6. Houston TK, Sands DZ, Jenckes MW, Ford DE. Experiences of patients who were early adopters of electronic communication with their physician: satisfaction, benefits, and concerns. Am J Manag Care. 2004 Sep ; 10(9) : 601-8.
7. Empirica, Ipsos, European commission. Benchmarking ICT use among General Practitioners in Europe. Avril 2008.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/gp_survey_final_report.pdf
8. Santana S, Lauren B, Bujnowska-Fedak M, Chronaki C, Kummervold PE, Rasmusen J, et al. Online communication between doctors and patients in Europe : status and perspectives. J Med Internet Res 2010 ; 12(2) : e20.
9. Sundhed.dk
<https://www.sundhed.dk>
10. Conseil national de l'Ordre des médecins. Exercice de la médecine et Internet. Rapport adopté lors de la session du 30 juin 2000. Dr André Chassort.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/exercice-de-la-medecine-et-internet-685>
11. Conseil national de l'Ordre des médecins. Vers une meilleure intégration d'Internet à la relation médecins-patients. Communiqué de presse du 3^{ème} débat du CNOM du 6 mai 2010. Evelyne Acchiardi.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/vers-une-meilleure-integration-d%20internet-la-relation-medecins-patients-982>
12. Conseil national de l'Ordre des médecins. L'activité médicale téléphonique auprès du patient : peut-on admettre la prescription téléphonique et à quelles conditions ? Rapport adopté lors de la session d'octobre 2004. Dr Xavier Deau.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/l-activite-medecale-telephonique-aupres-du-patient-peut-admettre-la-prescription-telephonique-et-que-724>

13. Conseil national de l'Ordre des médecins. Qualité et déontologie sur Internet. Charte adoptée lors de la session d'avril 2000. Dr André Chassort.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/qualite-et-deontologie-sur-internet-690>
14. Conseil national de l'Ordre des médecins. Exercice médical et Internet : principes généraux. Rapport adopté lors de la session d'octobre 2000. Dr André Chassort.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/exercice-medical-et-internet-principes-generaux-682>
15. Conseil national de l'Ordre des médecins. La Déontologie médicale sur le Web santé : recommandations du CNOM. Rapport adopté lors de la session de mai 2008. Dr Jacques Lucas.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/la-deontologie-medecale-sur-le-web-sante-recommandations-du-cnom-743>
16. Conseil national de l'Ordre des médecins. La sécurité des échanges électroniques d'informations médicales nominatives entre médecins. Rapport adopté lors de la session d'avril 2001. Pr Liliane Dusserre.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/la-securite-des-echanges-electroniques-d-informations-medicales-nominatives-entre-medecins-675>
17. Conseil national de l'Ordre des médecins. Déontologie médicale sur le web livre blanc du Conseil national de l'Ordre des médecins. Décembre 2011. Comité de rédaction.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/node/1153>
18. Comité Permanent des Médecins Européens. Lignes conductrices du CP pour la correspondance par e-mail entre un médecin et son patient. 22/11/2001. Dr Makinen
<https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fcpme.dyndns.org%3A591%2FAdopted%2FCP%25202001-112%2520Final%2520FR.pdf>
19. Robertson J. Guidelines for physician-patient electronic communications. American Medical Association. 2001. [2006 Mar 3]
<http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/2386.html>
20. Code de Déontologie Médicale.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006072634&dateTexte=20040807>
21. Gaster B, Knight CL, Dewitt DE, Sheffield JV, Assefi NP, Buchwald D. Physician's use of and attitudes toward electronic mail for patient communication. J Gen Intern Med. 2003 May ; 18(5) : 385-389.
22. Loi n°2004-810 du 13 août 2004, relative à l'assurance maladie. Article 34.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXTE00000625158&fastReqlid=1560065222&catégoricalLien=id&oldAction=rechTexte>
23. Conseil national de l'Ordre des médecins. Note d'orientation pour la prescription électronique. 16/01/2012. CLIO Santé.
<http://www.conseil-national.medecin.fr/article/note-d-orientation-pour-la-prescription-electronique-1139>
24. Association Canadienne de Protection Médicale. ACPM. Utilisation du courrier électronique dans les communications avec les patients : risques juridiques. Mars 2005, révisé en juin 2009.
http://www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource_files/infosheets/2005/com_is0586-f.cfm
25. Code Pénal.
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070719>

26. Aksel Tjora. Privacy vs usability: A qualitative exploration of patients' experiences with their general practitioner. J Med internet Res 2005; 7(2) : e15.
27. Liederman EM, Morefield CS. Web messaging: A new tool for patient-physician communication. Jamia 2003 ; 10 : 260-270.
28. Union Régionale des Professionnels de Santé médecins Ile-de-France. Etude sur les appels téléphoniques reçus et émis par le médecin généraliste lui-même en consultation à son cabinet. Enquête menée auprès des médecins généralistes franciliens entre juin et novembre 2010 par questionnaire auto-administré, portant sur l'analyse de 3734 appels reçus pendant les consultations. 05/04/2012.
www.urps-med-idf.org/publication/index.asp
29. Décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine.
www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000022932449&dateTexte=&categorieLien=id
30. Ministère de la Santé et des Sports. Rapport : La place de la télémédecine dans l'organisation des soins. Pierre Simon, Dominique Acker. Novembre 2008.
www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_final_Telemedecine.pdf
31. Conseil national de l'Ordre des médecins. Livre blanc sur la télémédecine. 21/01/2009.
www.conseil-national.medecin.fr/article/telemedecine-747

Ouvrages consultés :

- Pr Hervé Maisonneuve. Guide pratique du Thésard. 5^{ème} édition. Editions scientifiques L&C. Mai 2005 : 1-80.
- Fenneteau Hervé. Enquête : Entretien et Questionnaire. 2^{ème} édition. DUNOD, Paris. 2007 : 1-40.
- Blanchet Alain, Gotman Anne. L'enquête et ses Méthodes : l'Entretien. 2^{ème} édition. ARMAND COLIN. 2007 : 1-125.
- Bardin Laurence. L'analyse de contenu. Quadrige/Puf. 2007 : 30-288.

Annexe 1 : Guide d'entretien

Consigne Initiale :

- ***Racontez-moi votre dernier échange par mail avec un de vos patients***

Thèmes abordés :

1- Situations cliniques traités

- a- Questions médicales simples
- b- Alléger les tâches administratives
- c- Support éducatif
- d- Suivi des pathologies chroniques
- e- Résultats d'examens complémentaires

2- Types de patients concernés

- a- Choix des patients
- b- Types de patients

3- Modalités d'utilisation : adresse électronique, consignes d'utilisation, lecture des courriels (évolution du guide au fil des entretiens)

2^{ème} consigne :

- ***Parlez-moi des problèmes que vous avez pu rencontrer.***

Thèmes abordés :

1- Problèmes rencontrés

- a- Surcharge de travail
- b- Responsabilité, délai de réponse, situations urgentes
- c- Rupture de confidentialité
- d- Substitution à une « vraie » consultation
- e- Panne informatique
- f- Oubli, vacances (évolution du guide au fil des entretiens)
- g- Difficulté à intégrer au quotidien (évolution au fil des entretiens)
- h- Absence de rémunération (évolution au fil des entretiens)

3^{ème} question :

- ***Trouvez-vous que cela change la relation médecin-patient ?***

Thèmes abordés :

- 1- Relation médecin-patient

4^{ème} question :

- ***Recommanderiez-vous ce mode de communication à un collègue ?***

Thèmes abordés :

- 1- Avantages perçus par le médecin
 - a- Meilleure organisation du temps de travail
 - b- Preuve écrite
 - c- Plus facile pour le patient (voyage, déplacements difficiles, horaires...)
 - d- Joindre un fichier

5^{ème} question :

- ***Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?***

Informations personnelles et sur le cabinet

Annexe 2 : Courrier type

Dr X,

Je me permets d'entrer en contact avec vous dans le cadre de ma thèse de médecine générale.

L'objet de cette étude est d'explorer auprès des médecins généralistes, l'expérience de l'outil Internet dans la communication avec le patient. Je recherche donc des médecins qui utilisent le mail pour échanger, communiquer avec certains de leurs patients, même si cette utilisation n'est qu'occasionnelle.

Il s'agirait d'un entretien individuel d'une vingtaine de minutes, afin d'échanger ensemble sur votre expérience de l'usage du mail avec vos patients. Je vous sollicite donc pour une éventuelle participation.

Je me tiens à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Je vous rappelle mes coordonnées pour organiser une éventuelle rencontre aux moment et lieu qui vous conviennent.

Dans l'attente de votre réponse,

Cordialement

Charlotte Batard

Annexe 3

Entretien N° 1

Le 05/12/2011, 13H00, au cabinet médical. Durée 17 minutes.

Milieu urbain, cabinet de groupe, secrétaire

M1 : Homme 62 ans, 2 mails / semaine.

**Bonjour, je suis Mlle Batard Charlotte, étudiante à la faculté de Nantes, j'ai terminé l'année dernière. J'ai fais un an de remplacement.*

Merci d'avoir répondu à ma proposition d'entretien sur le thème de la communication par mail entre le médecin et son patient. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses dans ce genre d'entretien, ce qui est important c'est ce que vous pensez-vous, vos pratiques et vos points de vue.

*Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients. (blanc)
Racontez- moi comment cela s'est passé.*

*[Euh, c'est une demande, euh] la plupart du temps je communique par mail avec les patients quand je ne suis pas directement au cabinet ; et surtout si je suis absent assez longtemps. Parce que ce n'est pas quelque chose que je fais régulièrement, dans la mesure où je n'utilise pas une messagerie sécurisée, spécifique à cet usage.

** C'est votre adresse personnelle ?*

* C'est mon adresse personnelle que j'utilise à ce moment-là. [sonnerie téléphone]

** Donc vous utilisez le mail quand vous êtes en vacances ou du moins absent du cabinet pour un moment.*

* Quand je suis absent du cabinet la plupart du temps plusieurs jours. Donc c'était un courriel uniquement pour régler son INR.

** C'était pour régler l'INR, d'accord, très bien. Et comment cela se passe, vous aviez communiqué votre adresse à ce patient spécifiquement ?*

* Oui, ce patient était au courant. Donc les patients pour lesquels j'ai quelque chose, en cours, donc quelques-uns l'ont ; ils me posent la question : mon INR est à tant. Ce que je savais déjà, parce que j'avais déjà les résultats par ailleurs. Et donc je leur réponds.

** Et vous lui avez répondu par mail ?*

* Oui, par mail

** Et cela s'est bien passé ? Il n'y a pas eu de problème ?*

* Non, pas de problème. Avec un accusé de réception à chaque fois.

** Cela vous arrive souvent de communiquer par mail ?*

* Relativement peu souvent. J'ai déjà suffisamment de mails que je reçois, professionnellement et autres par ailleurs, donc je ne tiens pas à avoir ce type de rapport avec les patients, dans la mesure où je préfère toujours le contact direct. Et que sinon on va passer sa vie à régler des problèmes de ce type, sans être payé, et puis ... sans examiner les patients.

** Donc il y a le fait que ce soit non rémunéré, mais surtout le manque de contact direct qui vous pose question.*

* Le manque de contact direct et puis que cela prend du temps, et ce temps ... On va bientôt voir les patients qui ne vont plus venir, et consulter que par mail, on ne les verra pas.

** C'est cela, vous avez peur que le mail se substitue complètement à une vraie consultation.*

* Tout à fait. Déjà c'est assez chronophage, le téléphone qui est chronophage pour les résultats d'exams. Moi quand j'ai commencé à travailler il y avait relativement peu de téléphone, et les gens reprenaient un rendez-vous pour avoir les résultats, ce qui nous permettait de commenter les résultats de visu, et de donner le traitement ou le suivi. On savait que l'on avait deux consultations à la

suite de l'autre, on prévoyait les choses. Alors si on le fait par mail maintenant, on va avoir des consultations par mail, mais à ce moment là, il faut que tout le monde soit bien d'accord sur les règles qu'on y met dès le départ, sur la façon dont on travaillera par mail. Mais à ce moment là, pour moi, il faut que ce soit une vraie consultation au même titre que la télémedecine.

** Donc vous vous mettez le mail dans l'ensemble de la télémedecine, comme une vraie consultation. Vous ne pensez pas que le mail pourrait un petit peu « remplacer » le téléphone, pour, comme vous dites, les résultats de laboratoire ou les adaptations d'INR ? Pensez-vous que cela est possible ?*

* [soupirs] Pas très facile. Le téléphone permet de savoir que le patient a bien eu la consigne. Même si ce n'est pas toujours moi qui l'ai, cela peut être la secrétaire. Elle est habituée, elle sait comment réagir ; si le patient n'a pas perçu la consigne on peut la répéter. Une chose qui n'est pas possible avec le mail. On ne sait pas qui l'a reçu, on ne sait pas si il a bien compris la consigne. Et non, je ne suis pas pour, ou il faudrait qu'il y ait un accusé de réception, il faudrait que ce soit des gens très habitués, mais pas dès le départ.

** Et ce sont plutôt des sujets âgés, ou des sujets jeunes ?*

* Ce sont des sujets plutôt jeunes quand même.

** Et parfois est-ce que vos patients vous font la demande de communiquer par mail ?*

* Oui, c'est arrivé. C'est surtout dans ces moments là, quand je dois m'éloigner pendant un moment, ou qu'il y a quelque chose à transmettre, et que c'était un moyen pratique de le transmettre à ce moment là, sans passer par le téléphone ou le fax, parce qu'ils n'ont pas de fax et ils le mailent à ce moment là. Voilà c'est uniquement ça. Si, il y a une deuxième utilisation du mail quand même c'est l'ordonnance.

** Ah, c'est intéressant.*

* C'est l'ordonnance que j'ai faite déjà, ou qu'il faut retransmettre pour l'envoyer chez le pharmacien. Parce qu'il y a besoin d'un renouvellement et que je n'ai pas besoin de revoir le patient, que ce ne sont pas des somnifères, qu'il s'agit d'un renouvellement indispensable, car le malade n'en a plus et que je lui fais une

avance pour qu'il aille à la pharmacie facilement, ou si la famille ou les gens sont éloignés, je m'en sers à ce moment là.

** Et pour vous c'est quelque chose de pratique ?*

* C'est quelque chose de pratique. Mais à condition d'avoir le matériel, parce qu'il faut scanner, sans que ce soit un document trop lourd.

** Et cela c'est vous qui le faites ou votre secrétaire ?*

* C'est l'un ou l'autre, ça dépend. Mais le mail est directement sur nos ordinateurs. Au moment où on fait l'ordonnance on peut l'imprimer en mail directement.

** Et vous avez un retour de vos patients, positif ? Négatif ?*

* Généralement oui, ce sont des choses pratiques donc oui. Il y a eu un contact téléphonique avant, enfin il y a toujours eu un contact avant, et donc ça, cela se passe bien. Mais peut-être que cela sera amené à se développer, surtout qu'on tend en ce moment au zéro papier. C'est déjà une dématérialisation, et on l'envoie à la pharmacie aussi quelque fois. Et l'avantage du mail par rapport au fax, c'est qu'il n'y a rien de marquer dessus. Et le fax il y a toujours le récépissé du fax dessus, il a peut-être plus de valeur, mais en tout cas pour l'instant...

** Et avec le fax, il peut y avoir des problèmes de confidentialité, on ne sait pas qui reçoit le fax, si la machine est dans un couloir.*

* Oui mais nous prenons la précaution de ne faxer normalement jamais par numéro, mais par nom, donc le numéro a déjà été vérifié, que ce soit une pharmacie qui reçoit, et on ne tape pas le numéro directement

** Donc pour vous, vous trouvez que le mail serait plus pratique, avec moins de ce genre de précautions à prendre, que pour le fax ?*

* Oui, si on se trompe dans adresse mail, le message ne va à personne, il est refusé. Donc c'est plutôt plus sûr. Et on a moins de problèmes techniques qu'avec le fax qui nécessite obligatoirement une impression, avec des appareils qui sont loin d'être performant.

** C'est intéressant. On a parlé de l'INR, du renouvellement d'ordonnance, est-ce que vous voyez autre chose ?*

* Je discute très peu, pour une raison principale qui est que je déteste écrire, et que je le fais difficilement. Mais cela m'est arrivé, et dans ce cas là j'utilise un logiciel de parole pour retranscrire.

** Et cela vous arrive de répondre à des questions médicales simples ?*

* Cela arrive, mais avec des gens avec lesquels j'ai déjà eu des contacts un peu particulier, avec lesquels on a déjà parlé d'informatique, qui ont eu mon adresse et qui pour une raison X ou Y ont préféré faire comme ça, mais c'est assez rare.

** Est-ce que vous enregistrez les mails dans le dossier patient ?*

* Oui toujours

** Vous trouvez ça intéressant de pouvoir le faire ?*

* Oui c'est intéressant, ne serait-ce que pour l'INR. Je suis sûr qu'en s'y mettant bien, on trouverait des solutions faciles pour adapter plus facilement en fonction des derniers taux, pour avoir une réponse automatique quasiment. Et cela est enregistré directement dans le dossier c'est bien.

** Cela vous est-il arrivé d'envoyer des liens de sites internet, ou joindre un fichier, par exemple pour des conseils aux voyageurs ?*

* Oui c'est arrivé pour envoyer le lien du BEH, ou Pasteur. Ce sont des cas très spécifiques, mais il faut que la personne soit suffisamment « cortiquée » pour pouvoir analyser le lien après sans problème.

** Et justement, comment choisissez-vous les patients avec qui vous pensez que cela pourrait fonctionner ?*

* Et bien les patients avec qui j'ai déjà eu l'occasion de pouvoir juger de leur aptitude à gérer une information sur Internet, l'information générale et plus spécifique médicale, et dans un domaine où il n'y a pas d'interprétation à faire.

** Est-ce que vous l'utilisez pour des rappels de médecine préventive comme les vaccins ?*

* Non, jamais fait. C'est faisable, et ce serait éventuellement envisageable. Mais on pourrait considérer, et notamment au niveau du Conseil de l'Ordre, qu'il s'agit de la publicité. Même si nos logiciels nous le permettent, et depuis 25 ans, nous avons la possibilité de le faire, mais pour moi cela a toujours été à mon avis quelque chose que l'on n'avait pas le droit de faire dans la mesure où même si ce sont nos patients, c'est une sorte de publicité. Et en plus, 5 ou 10 ans après, il n'est plus sur que le patient présent dans la base de données, consulte encore au cabinet.

** Vous avez rencontré d'autres problèmes ? Vous avez évoqué la surcharge de travail, le risque de substituer à une véritable consultation, avez-vous rencontré d'autres problèmes ?*

* Le problème de l'oubli, vue la multiplicité des courriels, parce que je dis courriel et pas mail. Parfois on le visualise, et on peut être pris par autre chose, et on n'y répond pas de suite, il y a un risque d'oubli. Il est arrivé de stocker, comme le papier que l'on met dessous la pile. Ca peut arriver, et cela constitue des petits ennuis, et le téléphone à ce moment là est plus direct.

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec votre patient ?*

* Pas en négatif en tout cas. Si cela change quelque chose, c'est que la relation est plus directe. Une discussion avec certains patients, qui permet un rapprochement. Les patients qui l'utilisent sont des gens qui se disent que le mail est un instrument privilégié, qui est moins dérangeant que le téléphone, et qui leur permet d'entretenir un rapport avec leur médecin, et un accès direct au médecin, sans le passage par la secrétaire. Encore que quelques patients ont mon portable, mais bon.

** Et en augmentant l'accessibilité au médecin vous trouvez que cela renforce la relation ?*

* Oui ? Je pense que tous ceux avec lesquels je communique réellement par mail, se sentent privilégiés au niveau de la relation. Alors, si c'était tout le monde peut-être que cela ne serait plus vrai, (rires), mais pour l'instant c'est l'impression que j'en ai.

**On voit que vous mettez une barrière sur ce qui peut être fait ou pas fait avec vos patients par mail. Avez- vous eu peur de recevoir des questions à propos de situations urgentes ?*

* Non, parce que à ce moment là si c'est urgent, il faut être sûr qu'on reçoive et qu'on puisse lire. Je ne veux pas être tributaire de la lecture du courriel toutes les 5 minutes pour voir s'il y a quelque chose d'arrivée, ni des « bips-bips » que cela peut donner. Généralement l'utilisation du mail avec les patients, n'est jamais quelque chose de systématique, c'est quelque chose qui a été prévue à l'avance. Ou s'ils le font, parce qu'ils ont l'adresse, c'est à propos de choses qui peuvent attendre, ils tentent leur chance en le faisant.

** Et pour terminer le recommanderiez-vous à un collègue ?*

* Oui, bien sûr. Je pense que de toute façon c'est un moyen qui sera inéluctable un jour ou l'autre comme le téléphone l'est devenu. On a débuté à des époques où le téléphone n'existait pas de façon systématique, il n'y avait pas de portables, et les fixes n'étaient pas chez tout le monde en campagne, ce n'était pas si évident que ça, et les gens se déplaçaient beaucoup plus. Mais le mail arrive plus facilement que le téléphone, est arrivé plus rapidement dans l'utilisation. Parce que le téléphone a bien mis 20 ou 25 ans à se démocratiser. J'ai été un des premiers utilisateurs de l'informatique, je crois être le premier en Loire-Atlantique, ce sont toujours des techniques qui m'ont intéressé. On y viendra, mais il faudrait peut-être que ce soit un peu plus formalisé, plus encadré, avec l'utilisation d'une boîte type urml ou urps, dont j'oublie systématiquement le mot de passe.

** Pour donner un ordre d'idée, vous utilisez quelques mails par jours, par semaines, mois ou années ?*

* C'est quelques-uns par mois. Souvent, plusieurs à la suite car il s'agit d'un problème pour un même patient .C'est de l'ordre de 2 par semaine maximum.

** Voulez-vous rajouter quelque chose ?*

* Non, pas spécialement.

Entretien n°2

Le 07/12/2011, 13H30, au cabinet médical. Durée 25 minutes.

Milieu rural, cabinet seul, sans secrétaire

M2 : Homme 52ans, 2 mails/jour.

**Bonjour, merci d'avoir répondu à ma demande d'entretien. Il s'agit d'une thèse sur la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins qui utilisent le mail avec leurs patients, leur pratique et points de vue.*

L'entretien sera enregistré avec votre accord. Tout est anonyme et confidentiel.

Vous pouvez dire tout ce qui vous vient à l'esprit. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse dans ce genre d'entretien. L'important c'est ce que vous pensez vous.

* Alors de quoi exactement ?

** Je voudrais que vous me racontiez votre dernier échange par mail avec un de vos patient.*

* Le dernier échange par mail ? Et bien, on va le prendre directement. Il n'est pas loin. [il cherche sur son ordinateur] C'était assez rigolo ; enfin assez rigolo. [il trouve, visage souriant] C'est une prise de rendez-vous, carrément. [il ouvre le mail et me le lit] « Bonjour, puis-je passer mercredi matin avec Maël et Noa pour contrôler leurs oreilles, vers 9h00 s'il vous plaît ? ». Moi, j'ai regardé (il me montre son planning), j'ai vu qu'il y avait un créneau libre, je lui ai renvoyé un mail : « OK pour mercredi, je prends les deux ». Terminé ! Si ce n'était pas possible et bien elle m'aurait téléphoné.

** Tous vos rendez-vous sont pris par mail ?*

* Non, non pas forcément les rendez-vous. [il regarde son ordinateur] Autrement, il y a des conseils... des conseils sur la pilule par exemple [il cherche les mails sur son ordinateur]. Mais, « ils » ont du mal à l'utiliser quand même encore. Moi j'ai largement l'habitude, ce n'est pas un problème. C'était des renseignements pour la pilule, une jeune qui n'avait pas repris sa pilule après les 7 jours d'arrêt : « comment je fais, j'ai eu un rapport ? » et j'ai répondu directement. Des problèmes de ... comment dire : « Pouvez-vous me faire une ordonnance pour des

semelles orthopédiques ? J'ai vu la podologue. » « Oui, je prépare, venez la chercher au cabinet ». Au moins, ils ne me dérangent pas en consultation. (avec le sourire) Ca c'est bien pratique ! Ah oui ça ! Ne plus être dérangé en consultation. Enfin, il y en a qui dérangent encore, cela n'est pas grave. Mais ne plus être dérangé pour un conseil. Il y a aussi tous les bébés. Tous les conseils de nutrition, « il régurgite etc ... ». Ils m'écrivent, je leur donne le conseil. Si je vois qu'il y a besoin d'une consultation, je leur écris : « je préfère que vous me rappeliez, que vous preniez rendez-vous pour voir ensemble ». Souvent ce sont des petits conseils. Ce n'est pas payé, mais bon...

** Il y a beaucoup de mails pour des questions médicales simples ?*

* J'en ai au moins deux par jour. Ah oui, oui, j'ai instauré ça il y a 3 ans déjà.

** Et alors, comment cela a débuté ?*

* Je leur ai dit : « Si vous avez besoin d'un conseil ou autre chose, au lieu de m'appeler, j'ai mis mon adresse internet pour vous sur mes ordonnances, et puis vous m'écrivez, et je vous répond dans les 24 ou 48 heures, sauf urgence vous m'appellez. » Je leur ai bien spécifié de m'appeler pour une urgence.

** Vous avez eu un entretien auparavant avec eux pour expliquer l'utilisation ?*

*Systématiquement, à la fin de la consultation, je leur explique ça. Surtout, j'ai commencé ça avec la pédiatrie, parce que je fais énormément de pédiatrie. Donc tous les nourrissons, j'ai demandé à ce qu'ils m'écrivent par mail. Parce que on met trop de temps, et faire un diagnostic par téléphone... (il fait la grimace) parfois c'est un peu compliqué. Par mail, ils prennent leur temps, ils décrivent, et on a une anamnèse beaucoup plus complète que par téléphone. Au téléphone ils vont paniquer, ils ne vont pas savoir. Par mail, ils prennent leur temps.

** Donc vous trouvez que c'est différent entre le téléphone et le mail ?*

* C'est totalement différent. Ils se « lâchent » un petit peu aussi. Ils expriment certaines choses, certains doutes.

** Ils se « lâchent » ? Comment ça ?*

* Et bien, ils vont exprimer leurs doutes, alors qu'au téléphone ils vont perdre leur fil. Alors que là ils peuvent s'arrêter et reprendre. Des fois, il y a des longs mails!

** Vous ne trouvez pas au contraire que le téléphone vous permet d'intégrer, posez des questions pour avoir plus d'informations ?*

* On peut, mais on va perdre du temps aussi. Alors que le mail, ils ont le temps d'écrire. Ce n'est pas toujours des petits mails courts, non, des fois j'ai des « bons » mails, il faut le lire ! Et il faut répondre à tout ! Et là, je prends mon temps.

** Et vous trouvez là, paradoxalement, que cela vous fait gagner du temps ?*

* Oui, parce que je réserve ce temps-là maintenant. C'est-à-dire entre midi et 15H00, je lis.

** Donc cela veut dire que c'est organiser dans votre activité quotidienne ?*

* Oui, c'est organisé dans ma journée. Le jeudi je ne travaille pas du tout, donc le jeudi je récapitule mes mails, je regarde, et je réponds à tout le monde si il y en a eu plein le mardi ou le mercredi. Je n'en ai pas pour longtemps, ça va vite. Il y a des réponses des fois, c'est vraiment pas long. C'est un moyen de communication que j'aime bien !

** Vous l'aimez parce que vous trouvez ça rapide, pratique car cela ne vous dérange pas en cours de consultations ...*

* Oui rapide, et ça me dérange beaucoup moins au niveau des consultations. Pour l'instant, je n'ai jamais eu d'urgence au niveau des mails. Donc ça c'est positif.

** C'est quelque chose qui vous fait peur ? La question urgente ?*

* (assez longue hésitation) Ils mettent leur numéro de téléphone, ils ne sont pas bêtes !

** Ils mettent leur numéro de téléphone ?*

* Souvent

** C'est vous qui l'avez demandé ?*

* Je l'ai demandé aussi, mais ils le mettent assez facilement. Et je le vois souvent. Ce que je fais, c'est dès que je vois un problème urgent, je les appelle. Des fois je lis mes mails en pleine consultation, car je suis connecté en permanence, je les vois arriver. Je le lis, et si c'est urgent j'appelle tout de suite. En général, j'ai les numéros aussi dans le dossier. Donc c'est intéressant. C'est un autre mode de communication. Je m'y suis mis et c'est bien.

** Vous évoquez le problème des situations urgentes, c'est quelque chose que vous craignez sans l'avoir vécu réellement ?*

* Je n'ai pas encore eu.

** Y a-t-il des problèmes que vous avez rencontrés réellement ?*

* (blanc) Avec des mails ?

** Oui.*

* Non. Vraiment, ce sont des questions de tous les jours.

** Il n'y a pas eu de panne informatique ?*

* Ah non, je répare tout seul ! Si j'ai eu une panne informatique sur le serveur de la CPAM, ils m'ont rappelé deux jours après, j'avais déjà réparé.

** Donc la panne informatique n'est pas quelque chose qui vous angoisse ?*

* De toute façon s'il y a une panne informatique là [il me montre son ordinateur], les mails ils arrivent là [il me montre une tablette tactile, ipad] ou autrement ils arrivent là [il me montre son téléphone, iphone]

** C'est vrai.*

* Et j'ai deux ordinateurs à la maison, donc ils arriveront là-bas, et un ordinateur dans le secrétariat, donc ça arrive là aussi. Il y a des sauvegardes partout.

** Vous enregistrez vos mails dans les dossiers patients ?*

* Non, j'estime que cela ne fait pas partie de la consultation. (Réfléchis) Je pourrais...Faire un copier-coller...Mais non. Je n'en vois pas l'utilité.

** Parfois, avez-vous l'impression que cela peut remplacer une véritable consultation ?*

*(Réfléchis) Non, cela ne remplace pas. Les demandes en général concernent des questions de pédiatrie. C'est par exemple, « Mon enfant tousse depuis un jour, j'ai donné ça, est-ce qu'il faut que je continue ? » Alors moi, je réponds : « Oui, vous continuez et si cela persiste reprenez rendez- vous. » Je laisse la porte ouverte. Mais je ne vais pas les obliger à consulter, ils ont un doute, je les rassure quelque part. C'est un peu notre rôle. Par contre, quand ils me disent : « J'ai des éruptions de boutons etc... » Je leur dis directement : « Prenez rendez-vous ! » Parce que je ne vois pas par mail ! Sinon, il y en a qui ont pris des photos, elles étaient mal prises. Mais faire la différence entre une roséole infantile, une scarlatine, ils ne disent pas tout, c'est un peu compliqué ! Donc non.

** Et de votre côté, est-ce que vous envoyez des liens de sites médicaux ou un fichier ?*

* J'ai un site internet chez docvadis, un site professionnel, sécurisé. Donc, ils ont tous l'adresse de mon site, et ils vont naviguer dedans pour chercher des informations. Et je leur précise : « Vous pouvez aller chercher, il n'y a aucun problème, Internet c'est bien, mais aller sur mon site, il est sécurisé ».

** Donc pour vous le mail ne vous sert pas à communiquer un lien vers un site médical de confiance ?*

* Non, ils ont l'adresse de mon site. Et je leur déconseille d'aller voir les autres sites. Au moins sur docvadis, les textes sont contrôlés par un comité scientifique, donc on ne peut pas raconter n'importe quoi. Je préfère. Et c'est un peu vulgariser aussi. Je ne sais pas si vous le connaissez ?

** Non, je ne connais pas.*

* Docvadis vous ne connaissez pas ? Je vais vous montrer rapidement, ce n'est pas compliqué. [il consulte son site sur l'ordinateur, me le montre et m'explique]. On est 20000 à avoir ce site. Il est pas mal fait, c'est MSD qui a fait ça. Donc, il y a l'accueil, les horaires de consultations.

** Les patients peuvent prendre rendez-vous directement sur ce site ?*

* Non, je ne veux pas. Je n'ai plus de secrétaire, je n'en veux plus, je gère tout. (il revient sur son site) Il y a tout, guide médical, traitement, conseils alimentaires. Il y a des textes qui nous arrivent directement, on les sélectionne. Je suis un féru d'endocrino, il y a beaucoup d'articles sur le diabète : diabète et yeux, diabète et pieds, diabète et reins, diabète et cœur, comment dois-je m'alimenter, on clic dessus et vous avez le texte.

** Donc, vous conseillez votre site professionnel pour informer sur les pathologies chroniques, vous n'utilisez pas le mail pour joindre un lien.*

* Non, car je ne veux pas les inciter. Au niveau de mon site, géré par Docvadis, ils peuvent naviguer ensuite sur d'autres sites en lien.

** J'ai compris que pour vous utiliser le mail avec vos patients était un gain de temps. Pas de crainte d'être débordé par le nombre de mails ?*

* Non, ça ne m'inquiète pas.

** Cela est proposé à tous vos patients, vous ne sélectionnez pas ?*

* Ils ont tous sur mes ordonnances mon adresse internet.

** Et c'est une adresse professionnelle ?*

* Oui, j'ai mis dr... mais on reçoit un peu de tout, ça arrive d'avoir des spam, on n'y peut rien. J'ai d'autres adresses à moi, personnelles.

** Donc vous gérez beaucoup de questions médicales simples, des conseils qui pourraient être réglés par téléphone, vous préférez le mail ?*

* Ah oui, parce que quand vous avez une après-midi chargée (il regarde son planning) comme aujourd'hui 17 patients, si toutes les 3 minutes on m'appelle au téléphone...Non, non.

** Donc, là vous choisissez le moment opportun pour y répondre.*

* Je peux répondre ce soir si je veux, ou demain matin, parce que je ne travaille pas le jeudi. Le jeudi je ne consulte pas, mais je règle toutes les affaires courantes.

** Est-ce que vous voyez d'autres utilités ? D'autres situations cliniques où vous utilisez le mail ?*

* C'est déjà pas mal.

** Pas de renouvellement d'ordonnance ?*

* Ah ! Non surtout pas. Les renouvellements d'ordonnance nécessitent une consultation approfondie. Je suis contre le renouvellement des ordonnances chez le pharmacien, il faut surveiller les bilans sanguins, TOUT surveiller. On a un métier, ce n'est pas celui du pharmacien, c'est le nôtre.

** Parfois, est-ce qu'il vous arrive de commenter des résultats de laboratoire, ou avez-vous des questions concernant des résultats d'examen ?*

* On peut commenter des résultats de laboratoire. Comme ce ne sont pas des mails sécurisés, je me méfie, parce qu'il est possible de capter n'importe quel mail. Je préfère pour les résultats les contacter au téléphone. Je peux même les prendre 5 minutes entre deux patients, ce n'est pas un problème. C'est du privé, du secret médical. Les mails ont peu les capter, et notamment les assurances. Donc, je ne veux pas.

** Et vos patients sont au courant que vous ne le faites pas ?*

* Ils savent que je ne commenterai pas les résultats par mail.

** Parfois, est-ce qu'il vous arrive de faire le suivi de pathologies chroniques, comme surveillance d'INR ?*

* Non, ce sont encore des résultats, donc par téléphone. Je communique par téléphone les changements de traitement. Il n'y a pas de mail sécurisé encore, à part sur Planet Santé. (soupirs). Mais ça m'étonnerait que les gens m'écrivent sur Planet Santé, c'est réservé aux médecins. Il faudrait sécuriser cela mieux que ça, mais pour l'instant non. Il y a quand même des limites.

** Pour vous le mail est d'une utilité différente du téléphone ?*

* Complètement. C'est un soulagement. Dans beaucoup de domaines il peut se substituer au téléphone, mais dans le domaine privé, le domaine du secret médical, je préfère ne pas communiquer par ce mode là.

** Avez-vous un fax ?*

* Oui, mais ça ne me plaît pas du tout. C'est vieux ça. J'ai beaucoup de comptes-rendus de médecins par Planet Santé. On fait un copier-coller et c'est dans le dossier du patient.

** Certains médecins envoient des courriers de spécialistes aux patients pour une consultation ultérieure, sans qu'ils aient à se re-déplacer au cabinet.*

* On peut le faire, mais je fais systématiquement mon courrier devant le patient et je le tape devant lui. Comme les courriers sont déjà pré-faits, ça ne prend pas de temps, tout est automatique.

** Vous avez débuté cette pratique parce que vous aviez beaucoup de pédiatrie ?*

* Je fais énormément de pédiatrie. 12 ans de moyenne d'âge.

** Est-ce que vous voyez un changement dans la relation médecin-patient avec ce type de communication ?*

* (blanc) Un changement ? Oui, ils aiment bien !

** C'est plutôt un changement positif ?*

* Oui, positif. Ils aiment bien. Ils me le disent. Ils prennent leur temps, et ils savent qu'ils ne vont pas me déranger. Ça aussi ! Ça les intéresse, parce qu'ils savent qu'ils vont avoir une réponse. A aucun moment je n'ai jamais répondu. (il se souvient de qqc) Si une expérience avec un patient, là le secret médical a été un peu bafoué. Un patient qui avait des INR à surveiller, mais le problème était qu'il partait 6 mois à l'étranger. Alors là c'était toutes les semaines ! Il fallait bien lui répondre parce qu'on ne pouvait pas lui téléphoner ! Le patient était à l'étranger et on gérait son INR via mail. 6 mois, mais c'était génial. Il n'y avait pas d'autres moyens, je n'avais pas le choix. Je ne pouvais pas lui téléphoner, car il y avait un décalage horaire. Mais c'était génial.

** Sauf, peut-être le problème de confidentialité ?*

* Je ne sais pas si quelqu'un a pu intercepter le mail. On lui a donné à la pharmacie son traitement pour 6 mois, ça s'est très bien passé, et on changeait la posologie si besoin.

** Le patient était satisfait car le suivi se faisait avec une personne qu'il connaissait, et vous étiez satisfait également.*

* Tout à fait. Et là, il va bien, sa phlébite est terminée. On a géré ça par mail. Il n'y avait pas ça avant ! Il ne serait pas parti ! Il serait en arrêt de travail ! Donc on a gagné ! Même de l'argent ! Lui, il a travaillé, il est content, il a mis ses chaussettes de contention pour prendre l'avion, et terminé. Il a travaillé 6 mois à l'étranger. C'est bien, c'est bien. Je trouve ça bien.

** Le recommanderiez-vous à un collègue ?*

* Ah oui, ah oui !

** Pourquoi ?*

* Parce que c'est agréable, ça change tout. C'est plus du tout pareil. Et ne pas être dérangé, pouvoir gérer des situations qui ne nécessitent pas de consultation. On peut éviter des consultations qui ne servent à rien, qui ne servent vraiment à rien. Souvent. Ca c'est intéressant. On a assez de boulot.

** Et vous ne trouvez pas que c'est au contraire une surcharge de travail ?*

* Non, si on prend un jour de congé, on a le temps, on a vraiment le temps. Et dans ma journée de jeudi, je fais plein de choses à côté, répondre aux mails ça me prend un quart d'heure. Ce n'est pas énorme. Non, ça ne me gêne pas.

** Est-ce que vous trouvez que cela améliore le suivi des patients ?*

* Oui, on les suit. Et c'est différent. Ils écrivent des choses des fois, qu'ils n'oseraient pas dire.

** Des choses personnelles ?*

* Oui, ça peut arriver. Par mails ils se lâchent un peu. Par exemple, une patiente m'a demandé : « est-ce que je peux avoir des relations sexuelles etc... » Elle ne m'aurait jamais posé la question autrement. C'est un autre mode de communication, c'est différent.

** Et au niveau du secret dans ces moments-là, cela vous fait peur ?*

* Ce ne sont pas des questions médicales « pures ». Donc, cela me fait moins peur. S'il y a une question médicale pure sur une pathologie, je ne réponds pas. C'est un peu plus compliqué, je préfère une consultation, pour les situations confidentielles. Mais, les trucs de tous les jours...Moi, j'aime bien.

** Cela renforce la relation avec le médecin ?*

* Oui, ils ont plus confiance. On sent que c'est complètement différent. Ils se livrent plus facilement. Cela change, c'est pas mal.

** Avez-vous d'autres choses à rajouter ?*

* Non, c'est déjà pas mal.

** Pour avoir une idée, combien de mails par jour ?*

* Minimum 1 ou 2 par jour. Depuis 3 ans ! Au début, j'en avais zéro, mais depuis... Et c'est surtout les nourrissons, enfin les mamans de nourrissons. Tous les petits qui viennent de naître, on pose toujours la question. J'ai tellement l'habitude la rhinite du nourrisson. « Ne vous inquiétez pas, mouche-bébé, pas de consultation, on se voit dans un mois ».

** Vous pensez que c'est l'avenir ?*

* Pour éviter des consultations inutiles, oui. On devrait tous s'y mettre.

Entretien n°3

Le 08/12/2011, 14H00, au domicile personnel du médecin, jour de congé. Durée 18 minutes.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaire et secrétariat téléphonique
M 3 : Femme de 50 ans, 2 mails/ semaine.

**Bonjour, merci d'avoir répondu à ma demande d'entretien, sur le thème de la communication par mail entre le médecin et son patient. L'entretien sera enregistré avec votre accord. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, je voudrais que vous partagiez votre expérience, vos pratiques et points de vue. L'entretien est anonyme et confidentiel. Racontez-moi le dernier échange par mail avec un patient.*

*Ce qui me vient à l'esprit sont les échanges avec mes patients qui voyagent beaucoup, notamment dans les pays d'Afrique, et qui lors de leur voyage m'envoient des mails quand ils ont des problèmes de santé particulier, parce qu'ils ne peuvent pas consulter de médecin là-bas. Et donc je leur réponds.

** Ce sont des questions médicales simples ?*

* Ce sont des questions médicales simples, c'est essentiellement pour les rassurer. Ils sont habitués à voyager donc ils connaissent leur problème de santé, ils connaissent les médicaments qu'ils prennent, et de temps en temps, ils ont besoin d'un conseil pour savoir s'ils peuvent ou non prendre tel médicament ou bien si tel symptôme qu'ils présentent peut être inquiétant. Donc ils m'envoient un mail, puis je réponds au mail, pas forcément le jour même, mais le lendemain en général. En tous cas très rapidement, parce que je sais qu'ils ont seulement certains points où ils peuvent envoyer des mails et pas d'autres.

** Comment ont-ils obtenu l'adresse mail ?*

* Je donne toujours mon adresse email professionnelle aux gens qui voyagent. Ils me donnent la leur. Parce que je trouve que c'est rassurant quand on est dans un pays étranger de pouvoir communiquer avec son médecin traitant qui connaît bien la personne.

** Donc les patients à qui vous donnez votre adresse mail sont les personnes qui partent en voyage pour longtemps, ou loin ?*

* Je donne mon adresse aux gens qui voyagent loin ou longtemps, baroudeurs ou non. Et je donne mon adresse mail aux gens qui ont des pathologies sévères, comme des cancers, qui sont en cours de traitement. Ce sont des gens avec qui j'échange quand ils ont besoin d'un conseil. Je préfère échanger par mail plutôt qu'ils me téléphonent ou qu'ils viennent au cabinet.

** Pathologies lourdes ?*

* Les cancers, sous chimio ou radio thérapie.

** Pas les pathologies chroniques ? Hypertension, diabète.*

* Non, pas les maladies chroniques. (En dehors de certaines...)

** Donc plutôt les maladies nécessitant un soutien psychologique ?*

* Non, ce n'est pas pour un soutien. En fait, je pense que les gens qui ont des traitements lourds, qui sont en chimio ou radiothérapie, posent exactement la même problématique que les gens qui partent en pays étranger. C'est-à-dire que par moment, ils ont des effets secondaires ou des choses particulières, qui n'ont pas de consultation, mais qui méritent d'avoir un renseignement, un conseil ou savoir s'ils doivent consulter. C'est surtout dans ce but là. D'autant plus que j'essaie au maximum d'éviter leur venue au cabinet lorsqu'ils sont neutropéniques pour éviter le risque de contamination. Après, il y a un autre type de patients, qui ont énormément l'habitude d'utiliser internet et qui me demandent spontanément mon adresse mail.

** Et alors ?*

* Je le donne à certains mais pas à tous.

** Et comment choisissez-vous ?*

* Je donne aux gens que je connais bien, (hésitation) que je connais vraiment bien, tant sur le plan de leur pathologie que des gens que j'ai l'habitude de voir au cabinet, parce que je sais qu'ils ne vont pas m'embêter particulièrement. Par

exemple, je pense à une dame qui a un enfant hyperactif qui prend du Concerta*. Le Concerta* ne peut être prescrit que pour un mois, et de temps en temps elle préfère envoyer un mail pour demander un renouvellement.

** Et vous faites le renouvellement par mail ?*

* Non, je fais l'ordonnance et je le dépose au secrétariat. D'ailleurs les gens m'envoient un mail en disant « si vous voulez bien la faire, on viendra la prendre au secrétariat à tel moment ». Je lui réponds OK.

** Donc plutôt des communications entrantes, c'est toujours le patient qui fait le premier pas ?*

* Oui

** Est-ce que cela vous est déjà arrivé d'utiliser le mail comme support éducatif, en mettant un lien vers un site médical ou en joignant un fichier sur des conseils alimentaires ou autres ?*

* Je ne l'ai pas encore fait. Par contre, j'ai commencé à créer un site internet avec des conseils, et je pense effectivement donner l'adresse de ce site à certaines personnes pour qu'ils puissent avoir des informations.

** Et cette envie est venue suite à des demandes de patients ?*

* Je crois que c'est plus une envie personnelle, et je pense que cela répond à la demande de beaucoup de gens. C'est avec docvadis que je crée le site internet. J'y ai mis mes conseils et le site est enrichi en permanence, donc c'est très intéressant.

** J'ai lu dans certains articles que des médecins utilisaient le mail pour commenter des résultats de laboratoire, est-ce quelque chose que vous pratiquez ?*

* Les résultats de labo arrivent directement via internet et apicrypt.

** Et les patients pour avoir les résultats, ils téléphonent ? Ils viennent en consultation ?*

* Ils téléphonent, ou viennent en consultation. Pas de commentaires de résultats via mail.

** Vous avez évoqué les voyageurs, les patients avec des traitements lourds, voyez-vous d'autres situations cliniques où vous pouvez utiliser le mail avec vos patients ?*

* Non, pour le moment c'est tout.

** Parlez-moi des problèmes que vous avez rencontrés.*

* Non, je n'ai pas eu de problème particulier.

** Pas de surcharge de travail ?*

* C'est sûr que cela demande un peu plus de travail, mais je ne le fais pas avec énormément de patients encore, ce n'est pas tous les jours. Et surtout l'avantage c'est que l'on peut répondre quand on veut dans la journée. Tu n'es pas dérangé par le téléphone, ni par la secrétaire. Moi, je regarde mes mails en permanence, enfin régulièrement. Donc je peux très bien répondre par un mot. Donc non, je ne peux pas dire que cela me prenne du temps. Je ne reste pas à faire cela au cabinet après les consultations.

** Des craintes d'être surchargée de mails par la suite ? Ou d'avoir des questions inadaptées ou urgentes ?*

* Non, parce que quand je donne mon adresse mail aux gens, je leur explique bien que c'est utile parce que plus pratique dans une situation particulière, parce qu'ils voyagent loin ou qu'ils ont une pathologie autre. Qu'il s'agit juste d'un premier contact et que si j'ai besoin de les voir ou s'ils veulent me voir, je les verrais en consultation. Je ne leur donnerai pas toutes les informations par mail.

** Donc il y a eu un échange avec le patient avant pour expliquer les conditions d'utilisation ?*

* Oui, tout à fait

** Y a-t-il un délai de réponse établi ?*

* Moi je leur dis : « je vous répondrai toujours, peut-être pas le jour même, mais dans les 24 ou 48 heures maximum. »

** Avez-vous peur que cela se substitue à une vraie consultation ?*

* Non, non, pas du tout, parce que je pense que c'est simplement un conseil, une information. Et puis, je trouve même que c'est bien, parce que des gens qui n'auraient pas forcément appelé, parce qu'ils ont du mal à te joindre etc, peuvent annoncer un truc vraiment important et du coup on peut leur dire de venir. Donc, cela ne se substitue pas en fait, au contraire cela enrichi et sélectionne les consultations.

** Et quand vous partez en vacances ?*

* (rires) Quand je pars en vacances ?

** Oui, comment cela se passe ?*

* Je crois que cela n'est pas arrivé vraiment de recevoir des mails de patients quand je suis en vacances. (hésitation) L'adresse mail que je donne est une adresse professionnelle, mais que je consulte également en vacances. Si jamais en vacances, j'avais un mail d'un patient qui me demande quelque chose, je répondrais, je pense, dans la mesure où cela est exceptionnel et non quotidien.

** Est-ce gênant que ce ne soit pas rémunéré ?*

* Non, non ce n'est pas gênant. Cela ne prend pas beaucoup de temps. Cela ne se substitue pas aux consultations, cela simplifie les consultations par la suite.

** Est-ce que la relation avec le patient est modifiée ?*

* Ah oui, je trouve.

** En quoi cela change ?*

* Je trouve que les relations sont plus conviviales, beaucoup plus agréables. Et en plus j'ai l'impression que les gens ont l'impression d'avoir un médecin réactif, un médecin qui est dans l'air du temps, et avec qui on peut appréhender plus facilement les choses.

** Réactif dans le sens plus accessible ?*

* Non, plutôt que le médecin habituel est toujours joignable, et qu'il va donner une réponse.

** Et dans la relation, les patients sont plus familiers ?*

* C'est plus convivial. Mais évidemment, cela ne s'adapte pas à tout le monde. On peut le faire qu'avec des gens qui ont l'habitude d'utiliser internet ou les mails. Et je trouve que cela fait partie de l'activité médicale actuelle et dans l'avenir.

** Par rapport au téléphone ? Les situations cliniques gérées par ces 2 modes de communications sont différentes ?*

* Moi, je ne veux pas être dérangée par le téléphone, parce que le téléphone s'introduit brutalement, on n'est pas dans des conditions d'écoute. On peut être en train de faire autre chose et du coup on n'a pas la situation vraiment en tête. Cela oblige à une réaction immédiate, donc cela ne me permet pas de réfléchir, donc je n'aime pas. Par contre, pour tout ce qui est urgent, c'est sûr il faut le téléphone. Le mail est plus pour des échanges mais pas d'urgence.

** Le recommanderiez-vous à un collègue ?*

* Je le recommanderais à quelqu'un qui est très habitué à utiliser le mail, mais pas à beaucoup de collègues, pour le moment en tout cas.

** Qu'est ce qui vous fait peur ?*

* (blanc) (hésitation) Peur dans quel sens ?

** Vous avez peut-être des craintes dans l'utilisation du mail pour ne pas le recommander à vos collègues ?*

* Non, c'est parce que moi je le manipule bien, je ne perds pas de temps à utiliser cela. Les nouvelles technologies font partie de ma pratique, comme l'ipad et autres. Et je pense qu'il faut avoir l'esprit, et l'habitude. Mais quelqu'un qui n'aime pas trop échanger par mail, à qui cela prend du temps, qui aura besoin de réfléchir pour savoir comment cela fonctionne, va perdre du temps et ne trouvera aucun avantage. Moi autant je n'aime pas le téléphone, je préfère le mail car cela me donne le temps de réfléchir, et cela me donne le temps de le faire dans la

journée. Autant pour d'autres personnes, le téléphone est mieux que le mail, pour ceux qui n'utilisent pas l'informatique tous les jours.

** Est-ce que cela vous donne envie de l'utiliser plus souvent que dans ces situations spécifiques ?*

* Ah oui, certainement. Mais, il faut bien les cibler car il ne faut pas être débordé par ça. Il y a plein de spécialistes qui le font, des endocrinologues par exemple, pour la gestion du diabète gestationnel notamment, avec échange des résultats de glycémies et adaptation du traitement.

** Pensez-vous que cela est possible en médecine générale ?*

* Oui, cela me donne envie de le faire, mais bien cibler pour ne pas être débordée. Oui, d'ailleurs je le fais déjà, j'ai oublié de le dire, dans l'auto-mesure tensionnelle. Les gens envoient en pièce jointe leurs résultats d'auto-mesure. Je peux réfléchir dessus, et leur répondre : « venez en consultations, les chiffres sont mauvais » ou « c'est bon, on continue comme ça ». Cela permet de prendre une décision sur la conduite à tenir, dans les cas non urgents.

** Enregistrez-vous les mails dans le dossier du patient ?*

* Oui, un copier-coller.

** C'est intéressant ?*

* Oui, car cela ne fait pas un papier qui se ballade, et que l'on perd. Ensuite, je trouve important dans les enregistrer dans le dossier, pour avoir une trace écrite, pour moi, ou les médecins remplaçants qui ont accès au dossier.

** Vous le faites pour d'autres pathologies chroniques que l'hypertension artérielle ?*

* Non.

** Combien de mails par mois ? Ou jour ?*

* (hésitation) 1 ou 2 mails par semaine.

** Avez-vous envie de rajouter quelque chose ?*

* Non, le principal est dit.

Entretien N°4

Le 12/12/2011, 14H45, au cabinet médical. Durée 18 minutes.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaires.

M4 : Femme de 54 ans, 10 mails/semaine.

**Bonjour. Merci d'avoir accepté de participer à mon travail. Le thème de ma thèse est la communication par mail entre le médecin et son patient. Et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins généralistes qui utilisent le mail avec leurs patients, leurs pratique et points de vue. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse dans ce genre d'entretien, l'important c'est ce que vous pensez-vous. Il sera enregistré, avec votre accord.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*Le dernier échange mail avec un de mes patients ? C'était quoi le dernier ? Il faudrait que je demande à Isabelle (la secrétaire).

** Parce que c'est la secrétaire qui reçoit les mails ?*

* Oui, la secrétaire reçoit les mails et après les distribue aux médecins concernés.

** Dans quelles situations cliniques l'utilisez-vous ?*

* Cliniques uniquement ?

** Dans quelles situations au sens large ?*

* Essentiellement pour nous signaler la date d'un rendez-vous avec un spécialiste, afin que je prépare un courrier en temps et en heure. Après, c'est pour demander un duplicata d'ordonnance ou d'examen biologiques, un duplicata de prescription d'une façon globale. Des renseignements sur les vaccins : « Mon dernier vaccin DTP date de 15 ans, que faut-il que je fasse, et qu'est-ce que je prends à la pharmacie ? ». Cela peut être : « Vous avez vu ma fille il y a 6 jours, elle tousse toujours, qu'est-ce qu'il faut que je fasse ? ».

Après, on reçoit sur cette boîte mail aussi des courriers des spécialistes. En fait on reçoit un avis de message sécurisé sur cette adresse. On utilise Planet Santé, adresse sécurisée avec code d'accès, et nous recevons un avis sur adresse mail du cabinet comme quoi il y a un message sur Planet Santé. On reçoit aussi des

résultats de laboratoire. Mais ce ne sont pas les laboratoires qui envoient en sécurisé, ce que l'on appelle H'prim. Mais ce sont des labos qui n'utilisent pas encore cette technique, donc ils nous envoient un mail, mais c'est comme si c'était un fax, donc au point de vue sécurité c'est nul.

**Donc cela, c'est entre le labo et vous. Et après est-ce que des résultats peuvent transiter entre vous et le patient ?*

*Non, parce que les patients reçoivent les résultats par papiers. Je n'ai pas souvenir d'avoir envoyé des résultats.

** Est-ce que les patients vous demandent parfois des commentaires sur leurs résultats ?*

* Oui, cela peut arriver, quand ce n'est pas urgent, quand c'est une surveillance, comme par exemple une thyroïde. Pas tellement les TP/INR, car ils nous appellent par téléphone et c'est géré dans la journée. Plutôt géré par téléphone, car cela peut être entre guillemets urgent, cela doit être fait dans la journée. (blanc) C'est essentiellement ça.

**Donc pour résumer, vous gérez des questions médicales simples, sur la médecine préventive ou maladies saisonnières...*

*Oui, c'est cela, un avis ponctuel.

**Il y a aussi des tâches administratives, avec les courriers et duplicatas...parfois des résultats de laboratoire ; faites-vous le suivi des pathologies chroniques ?*

*Non, je ne réponds jamais à une question sur une consultation que je n'ai pas effectuée de visu. Si le patient pose une question type : « J'ai de la fièvre, j'ai mal au ventre, que dois-je faire ? ». La réponse va être : « Venez en consultation ».

**Ce sont des réponses à des questions médicales uniquement dans les suites directes d'une consultation récente*

* Voilà, des questions sur une consultation déjà effectuée, sur une pathologie vue récemment.

**Et vos patients hypertendus ou diabétiques, est-ce que vous communiquez avec eux par mail ?*

*Non, jamais. Peut-être un patient à qui je demanderais de surveiller sa tension, m'enverrait les résultats par mail, mais je n'ai pas souvenir que ce soit arrivé souvent. Les patients reviennent me voir plutôt.

** Est-ce que cela vous arrive de vous servir du mail comme support éducatif, c'est-à-dire de joindre un lien vers un site internet ou un fichier ?*

*Non, je lui donne directement en consultation, je lui montre le site.

**Avec quel type de patients vous communiquez par mail ?*

* Avec tous les patients du cabinet. Le mail est noté sur les ordonnances, et une affiche dans la salle d'attente.

**Parlez-moi des problèmes que vous avez pu rencontrer avec ce type de communication.*

*Des patients parfois insistent pour avoir un renseignement médical par mail. Ils y en a qui ont du mal à comprendre. Mais c'est comme pour tout, une consultation se fait de visu, pas par téléphone, ni par mail. C'est le principal problème. Après parfois, on ne comprend pas trop ce que veut le patient. On est obligé de lui répondre : « Pouvez-vous préciser » ou « Je ne comprends pas votre demande ».

**Trouvez-vous que cela vous fait une surcharge de travail ?*

*Au contraire non. Non parce que les secrétaires ayant directement les messages, elles gèrent certains messages toutes seules. Par exemple pour les vaccins : un patient de 35 ans qui demande quel vaccin doit-il avoir alors qu'il a eu un dernier DTP il y a 10 ans, la secrétaire lui répondra « Rappel avec la coqueluche ». Elle le fait parce que j'ai entièrement confiance en elle, et que je l'ai autorisé à le faire. Ce n'est pas forcément le cas de mes confrères. Ce genre de réponses directes de la secrétaire, c'est chaque médecin qui voit.

**Cela apporte-t-il des avantages par rapport au téléphone ?*

*Oui parce que le téléphone interrompt les consultations. On est quand même moins dérangé. Et quand j'ai à répondre à des mails, je peux faire ça le soir, ou à un moment opportun, entre deux consultations.

**Est-ce que vous trouvez que le mail puisse se substituer à une véritable consultation ?*

* Non, pas à la façon dont je le pratique. Parce que je mets un frein tout de suite.

** Est-ce que vous trouvez qu'il existe un risque de rupture de confidentialité ?*

* Je pense que pour le mail il y a certainement plus de confidentialité que pour un fax. Il y a plein de médecins qui utilisent encore le fax, et on nous demande encore beaucoup d'envoyer des documents par fax, mais on ne sait pas où atterrit le fax. Tandis que un adresse mail, si le nom et prénom de la personne sont bien distinctes, cela ne me pose pas de problème. Je n'ai pas cette peur que les boîtes mail puissent être piratées. Personnellement, je ne me suis jamais vraiment penchée sur la question, mais je ne sais pas quel serait l'intérêt de pirater ce genre de choses .

**Pour les assurances ?*

*Je m'y connais suffisamment assez en informatique pour savoir que si une société d'assurance se lançait là-dedans, ça lui coûterait très cher. Le coût que cela représente ! Et il faut savoir ce que l'on recherche aussi. Je trouve que c'est de la paranoïa vraiment excessive. Je me trompe peut-être. Mais pour moi, cela ne pose pas de soucis.

** Et pour les vacances ? Comme les mails sont reçus par la secrétaire, cela ne pose pas de problème ?*

* Si je suis en vacances et qu'il y a une demande urgente, ce sera adressé à ma remplaçante, et si je n'ai pas de remplaçante, à un de mes collègues. Après sur mon jour de repos, je consulte la boîte mail tous les jours, donc si le sujet est compliqué, j'y répondrais. Mais je n'envoie pas de réponse directement au patient à partir de mon adresse personnelle, j'envoierais une réponse à la secrétaire. Et la secrétaire envoie à partir de la boîte professionnelle. Je ne veux pas divulguer mon adresse personnelle, à ce moment-là, je recevrais des mails le dimanche et en vacances ! Pour gérer tout cela ce n'est pas facile.

** Est-ce que cela vous gêne que ce ne soit pas rémunéré ?*

* Non, absolument pas. Le jour où on fonctionnera comme les avocats, à décompter le temps, 5 minutes donc ça vous fait 15 euros, j'arrêterai le métier. Pour moi cela fait partie de mon travail. C'est comme si le patient venait au secrétariat.

** Avez-vous eu un entretien, une discussion avec vos patients pour leur expliquer le fonctionnement de ce type de communication ?*

* Tout à fait, j'ai un mémo écrit que je leur remets. Il explique le fonctionnement du cabinet, et qu'ils peuvent nous joindre par mail, et en précisant bien que ce n'est pas pour des consultations, c'est pour des demandes ponctuelles.

** Pensez-vous que cela change la relation médecin-patient ?*

* Non, pas du tout. Je pense que les patients sont satisfaits de cette façon de communiquer, parce que s'ils pensent à quelque chose à 19H30, 20H00 ou 22H00, ils peuvent envoyer un mail, et je pourrais y répondre le lendemain.

** Donc cela change quelque chose mais plutôt en positif ?*

* En positif tout à fait. Il y a beaucoup d'émissions de télé sur la santé, les patients qui ont des problèmes de santé particuliers se posent des questions. J'ai eu le cas récemment, un patient m'a envoyé un mail pour que je le rassure. Il avait besoin d'être rassuré. Donc sur le coup, de l'écrire, cela permet de libérer l'angoisse, et de savoir que l'on va avoir une réponse, c'est intéressant aussi.

** Donc vous trouvez que cela renforce la relation par la facilité d'accès et c'est un mode de communication qui apporte autre chose.*

* Tout à fait.

** Le recommanderiez-vous à un collègue ?*

* Complètement oui. Facilité, gain de temps, rassurer le patient.

** Avez-vous trouvé un intérêt pour les gens qui voyagent ?*

* Oui, cela peut être utile aussi. Le truc classique du patient qui a oublié ses médicaments, donc il demande une ordonnance. Je ne l'envoie pas directement au patient, je demande à ce qu'ils me fournissent les coordonnées d'une pharmacie.

** Vous ne faites pas le renouvellement d'ordonnance par mail ?*

* C'est difficile. Ce n'est pas reconnu encore. En envoyant par mail, le patient va présenter un document photocopié.

** La loi du 13 août 2004 autorise la formulation d'une ordonnance par courriel.*

* A la pharmacie directement, oui. Parfois les patients n'utilisent pas leur propre adresse mail, et utilisent celle de quelqu'un d'autre. Et il n'y a aucun moyen de contrôler que c'est bien cette personne qui envoie le mail. Donc pour moi, c'est une sécurité de passer par la pharmacie.

** Quels types de patients vous posent des questions par mail ?*

* Tous les âges et tous les milieux.

** Combien recevez-vous de mails par semaines ?*

* Une dizaine par semaine.

** Voyez-vous autre chose à ajouter ?*

* J'aimerais bien que les patients l'utilisent plus. Pour libérer les secrétaires du téléphone.

** Votre fonctionnement fait intervenir la secrétaire qui réceptionne et dispatche par la suite les mails, est-ce que cela vous paraît possible d'avoir votre propre adresse mail, et que ce soit vous qui réceptionne les messages ?*

* Non. Parce que comme je disais tout à l'heure la secrétaire peut gérer des réponses. Donc cela me libère du temps.

** Vous trouvez que les patients sont encore un peu réticents à utiliser ce nouveau mode de communication.*

* Non, une fois qui l'on testé une première fois, cela vient très vite. Le fait que ce soit disponible 24h/24, 7jours/7. Je ne regarde pas les heures auxquelles ils envoient les mails, mais je pense assez tardivement. La Chapelle-sur-Erdre est une ville dortoir, les gens rentrent tard et le secrétariat ferme à 18H30. Et aussi par mail, on a parfois des patients qui demandent des rendez-vous. Je ne suis pas d'accord pour le faire personnellement, mais mes collègues l'autorisent. Je trouve que ce n'est pas pratique, parce que vous allez fixer une heure de rendez-vous avec le patient, il ne va pas forcément avoir la réponse tout de suite. Cela veut dire que la secrétaire doit bloquer l'heure ? C'est gênant. Le patient ne regarde pas forcément sa boîte mail tous les jours, il risque d'y répondre tardivement. Mais entre temps le rendez-vous a été pris, ou bloqué alors qu'on aurait pu le donner à quelqu'un d'autre. Je préfère que les patients soit appellent pour prendre le rendez-vous, soit ils utilisent notre système de prise de rendez-vous par internet.

** Sur votre site professionnel ?*

* Non, sur RDVnet. Le site renvoie sur RDVnet, mais ne prend pas directement les rendez-vous, c'est un logiciel à part, sécurisé. Et on a une autre adresse mail, complètement administrative, car beaucoup d'administrations fonctionnent par mail maintenant. C'est pratique de catégoriser les choses.

** Avez-vous d'autres remarques ?*

* Non, c'est bien.

Entretien n°5

Le 14/12/2011, 12H30, au cabinet médical. Durée 26 minutes.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaires.

M5 : Homme 41 ans, 2 à 6 mails/jour.

**Bonjour, merci d'avoir accepté ma proposition d'entretien. Le thème de ma thèse est la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins généralistes qui utilisent ce mode de communication.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*C'est hier soir. Il s'agit d'un patient que j'avais vu en consultation il y a une petite semaine. Il avait fait un malaise, et présentait des céphalées. Un patient que je ne connaissais pas, qui est triathlète donc un grand sportif. Je lui avais demandé de me tenir au courant de l'évolution de ses céphalées suite à la consultation. J'avais demandé un bilan sanguin en urgence, donc je lui avais transmis ses résultats en expliquant ce qui allait et ce qui n'allait pas.

**Par mail ?*

* Oui. Et je lui avais demandé par la même occasion comment les céphalées évoluaient. Et il m'a répondu hier soir. Et j'ai donné une réponse hier soir aussi. Donc c'est plus un suivi de consultation.

** C'est suite à une consultation, vous avez échangé. Vous vous étiez mis d'accord au moment de la consultation que vous échangeriez par ce mode de communication ?*

* Oui, on ne se connaissait pas. Je lui ai dit que je fonctionnais pas mal avec les mails, et lui était entièrement favorable.

** Est-ce qu'il y a d'autres situations propices à l'échange par mail ?*

* Quand j'ai des journées bien chargées, que je ne peux pas appeler les gens dans la journée, et que je vois qu'il n'y a pas d'urgence, j'utilise le mail. Je lis mes courriers tard le soir, et de chez moi je prends la main de mon ordinateur du cabinet, donc je réponds par mail à minuit, une heure du matin. Je leur dis : « votre

bilan est bien ». Cela rassure. Je dis toujours à mes patients : « je ne vous appelle pas si c'est bien, sinon je vous tiens au courant ». Quand il y a des patients un peu inquiets, je leur dis « votre bilan est bien », cela permet de les soulager rapidement. Donc c'est pour rendre résultat, pour les rassurer. S'il y a des choses anormales, pour leur dire : « je voudrais vous revoir ».

Ou alors des fois, je transmets des ordonnances. Par exemple, un problème de cholestérol. Il m'arrive de faire une ordonnance et de leur transmettre en pièce jointe. Je la signe, je la scanne chez moi et je leur envoie comme ça. Pour des gens qui habitent loin, cela m'arrive de temps en temps. Pareil pour des courriers de confrères spécialistes. Ils prennent rendez-vous, je leur fais un courrier le soir tranquille et je leur envoie, cela leur évite de venir ici.

**Donc pour vous, vous utilisez le mail lors de journées chargées, où vous n'avez pas le temps de communiquer par téléphone, et de communiquer les informations à un moment opportun.*

*Exactement. Quand moi j'ai le temps, quand j'ai 5 minutes. Et cela me permet d'être beaucoup moins dérangé par le téléphone dans la journée. Parce que avant d'instaurer le mail, j'avais énormément d'appels de gens qui voulaient juste savoir comment étaient leurs résultats sanguins.

** Et vous avez une secrétaire ?*

* Oui alors, je leur ai dit de freiner, mais le problème c'est que je ne pouvais pas rappeler les gens tôt le soir, donc j'étais un peu bloqué. Là au moins je finis mes consultations, je rentre, je mange et je m'y remets après, je lis et cela me permet de leur répondre. Je ne vais pas les appeler à minuit !

** Et pour vous cela n'est pas une surcharge de travail ?*

*(hésitation) Non, parce que les gens n'abusent pas, et j'aime bien travailler avec l'informatique. Cela me permet de revoir le dossier avant d'avoir le patient, parce que lorsqu'il vous appelle on est souvent embêté, on n'a plus en tête ce que l'on a fait. Et je trouve que le secret professionnel n'est pas toujours bien tenu, lorsqu'on est obligé d'ouvrir un autre dossier et qu'un patient est en train d'être examiné, je ne trouve pas ça bien.

Evidemment, l'hiver quand on n'a pas le temps de lire la paperasse, c'est peut-être une petite surcharge. Mais les gens sont contents, et moi j'y trouve un avantage. Je perds peut-être un petit peu de temps dans la semaine, mais à l'arrivée c'est fait

tranquillement, sans énervement, après avoir revu les dossiers. Ce n'est pas fait à la hâte, et je suis surtout plus dérangé en consultation. Et j'avais horreur de ça. Même si je dois prendre un peu plus de temps pour gérer l'à côté, l'essentiel c'est de ne pas être dérangé en consultation.

**Quand vous rencontrez les personnes vous leur demandez leur adresse mail ? Et c'est noté dans le dossier patient au même titre que le numéro de téléphone ?*

* Oui, je leur demande leur mail. Il y en a qui n'ont pas de mail, ce n'est pas un problème. Quand je mets à jour le dossier je demande le numéro de téléphone et le mail. Après ils veulent ou ils ne veulent pas. Et en plus, j'ai mon adresse systématiquement sur l'ordonnance.

** C'est une adresse professionnelle ?*

* Oui, c'est une adresse professionnelle.

** Vous êtes le seul de ce cabinet médical de groupe à le pratiquer ?*

* Oui

** Donc c'est vous personnellement qui recevez les messages, et non votre secrétaire.*

*Oui. On a une boîte pour le cabinet SCM, et puis après chacun a un compte perso professionnel. Donc moi je les reçois sur cette boîte.

**Donc, cela vous permet de répondre à des questions médicales simples, réaliser un suivi de consultations, éventuellement alléger les tâches administratives, en envoyant des courriers. Est-ce que vous vous en servez comme support éducatif ? Est-ce que vous envoyez des mails avec un lien vers un site ou joindre un fichier.*

*Cela m'est arrivé. Ou plutôt faire un copier-coller sur un site. Parce que je n'aime pas trop que les gens aillent fouiller sur Internet, surtout lorsqu'ils ne connaissent pas la pathologie. Quand je voulais donner une explication correcte de la pathologie, ou d'un régime, je préfère faire un copier-coller et l'envoyer en pièce jointe. Ce n'est pas ce qu'il y a de plus fréquent, mais cela m'est arrivé. Régulièrement, les patients dans les suites de diverticulite par exemple, ont des régimes, et ils ne savent pas trop quoi faire, ou les patients traités pour le

cholestérol, je fais des copier-coller dans ces cas-là. Je leur donne rarement un lien pour aller sur un site.

** Parce que vous avez peur ?*

*(hésitation) Oui. Et j'ai parallèlement un site professionnel par Univadis. J'ai moins le temps de le mettre à jour, mais j'essaie de l'alimenter en fiches.

** Cela peut-il vous servir dans les pathologies chroniques ?*

* (blanc) les mails ?

** J'ai lu dans plusieurs articles que le mail pouvait être utilisé dans le suivi de pathologies chroniques comme l'hypertension artérielle, ou le diabète.*

* Oui, bien sûr. Je fais de l'auto-mesure systématiquement. Et les gens me font un dossier Excel, et m'envoie leur dossier par mail, et je leur réponds par mail également. Je ne les fais pas venir au cabinet pour rendre les résultats. Notamment pour les auto-mesures, les diabètes, les diabètes gestationnels (je leur prête un appareil et elles m'envoient les résultats). Cela peut être plein d'autres choses, des pathologies chroniques, mais aussi les douleurs. Par exemple, si j'instaure un nouveau traitement, je veux savoir comment c'est, je leur demande de me tenir au courant par mail dans les 5 jours, etc...

** Vous expliquez à vos patients au moment de la consultation que vous fonctionnez par mail. Avez-vous des directives, des consignes ?*

* Non, ils le savent. Il y a beaucoup de population jeune quand même, les anciens il y en a peu qui fonctionnent comme ça. Je leur dis à ce moment-là, on se tient au courant par téléphone, ou on se revoit. On ne peut pas leur imposer. Moi je suis content de le faire, si le patient est content de le faire, il en tirera un bénéfice. Il se lève le matin à 7h00, il a déjà sa réponse. Je suis probablement plus rapide dans mes réponses par mail que par téléphone. Parce que le soir je suis bloqué, je finis à 21h00 des fois mes consultations, le temps que je lise les examens il est déjà trop tard, je ne peux pas les appeler. Je me force à appeler les INR très vite.

** Vous ne gérez pas les INR par mail ?*

* Non, parce que je veux absolument une réponse directe. Tout ce qui est entre guillemet urgent, je n'utilise pas le mail. C'est vraiment dans des suivis.

** Et les patients savent faire la différence entre les situations urgentes ou non ?*

* Oui. C'était un essai. J'ai commencé il y a un an et demi, deux ans peut-être. Au début, j'avais peur d'être surbooké, de ne pas savoir quoi faire. Et puis en pratique, j'ai entre 2 à 6 messages par jour. Ce n'est pas énorme. Et les gens sont très raisonnables, ils n'abusent pas. Il y en a quelques fois qui réclament des ordonnances, de renouvellement par exemple, et qui viennent moins au cabinet. Le mail est assez facile pour demander. Ces gens-là, je les ai remis en place. Je leur ai expliqué que le mail ne sert pas à demander une ordonnance tous les 3 mois et ne plus venir. J'engage quand même ma responsabilité.

** Avez-vous rencontré beaucoup de ce type de problème ?*

* Très peu. C'était une grosse crainte, cela m'est arrivé une ou deux fois.

** Et des situations urgentes à gérer par mail ?*

* Jamais. De mémoire, en deux ans, jamais eu de problèmes (hésitation).

** Donc seulement 2 ou 3 abus sur 2 ans, avec le risque de substituer à une vraie consultation.*

* Ce qui se passe souvent, les gens décrivent un symptôme ou des symptômes, et ils me demandent s'ils doivent venir consulter. Si c'est banal, et peut être régler comme ça, je leur réponds. Si je ne les ai jamais vus pour ce problème là, et que je considère qu'il faut une consultation, je leur dis : « venez », ou je leur donne un rendez-vous immédiatement. Je prends la main de chez moi, donc j'ai mon planning, et les gens répondent : « ok, pas de problème ». Je n'ai jamais eu de réticence. Les gens savent que s'il y a une mauvaise utilisation, je ne répondrai plus à leur mail.

** Et pendant vos vacances, cela se passe comment ?*

* Pendant mes vacances, je ne me bloque pas. Comme j'aime bien faire ça, si j'ai le temps, je vais regarder de temps en temps. S'il y a quelques mails et que je peux y répondre rapidement, j'y réponds. Mais je ne me rends pas esclave. Si je dois

partir 3 jours, je pars 3 jours. Et pendant mes vacances, le problème ne se posait même pas car je prends la main sur mon ordinateur que depuis 4 mois. Donc avant, les mails n'arrivaient même pas chez moi, donc je ne pouvais pas y répondre. Le seul problème auquel j'ai été confronté c'est de préciser en retour que je suis absent. Parce que les gens continuent à envoyer des mails sans savoir que je suis en vacances, et ils attendent une réponse. Donc cela peut repousser quelque chose qui peut-être un peu urgent. Maintenant, comme je prends la main, j'arrive à leur dire de contacter la secrétaire, ou de consulter quelqu'un d'autre. Mais maintenant, j'instaure un système de réponse automatique : « je suis en vacances, voyez avec mon cabinet ». Mais je vais voir de temps en temps. Lorsque je ne peux pas voir pendant une semaine, j'instaure un système de non réponse de telle date à telle date.

** Est-ce dérangent que ce ne soit pas rémunéré ?*

* Pas du tout. (rires) Non, je ne fais pas ça pour ça, sinon je ne l'aurai pas fait ! On fait suffisamment de choses qui ne sont pas rémunérées. Moi, c'est au contraire pour essayer de me soulager, parce que je suis plus tranquille. Je n'aime pas le téléphone, donc c'est peut-être une des raisons pour laquelle j'ai fait ça. J'aime bien l'informatique. Et puis je prends le temps de répondre, de bien gérer le dossier. Alors qu'au téléphone, on n'est pas toujours prêt, on a quelqu'un à côté on ne sait pas quoi dire, on est toujours pressé dans la journée. On ne fait pas à mon goût les choses très bien. Des fois quand on veut donner des explications, c'est plus simple de l'écrire. Je ne perds pas beaucoup plus de temps. Je n'attends pas une rémunération pour ça. Peut-être d'autres choses, mais pas pour ça !

** Au niveau de la confidentialité, avez-vous rencontré des problèmes ?*

* Je n'ai jamais eu de problème. Pour l'instant, je crois qu'il peut toujours y en avoir, avec les boîtes non sécurisées. Ce qui est certain c'est que je n'annoncerai jamais quelque chose de « malin » ou chose de ce genre à un patient. Quand j'ai des choses à dire de très sérieuses, je les convoque en consultation. Cela reste sur des sujets simples. Je fais le tri.

** Vous exprimez tout à l'heure la possibilité de libérer la parole par le mail. Est-ce que vous avez rencontré cela dans des messages ?*

* Certainement, concernant des problèmes psychologiques, notamment. J'ai 2 ou 3 exemples en tête. Ils ne m'en parlaient pas, et ils ont fini par m'en parler par mail.

Cela permet d'engager le dialogue, après ils en parlent. Mais, pour 2 ou 3 personnes, alors que je les connaissais bien, le mail a permis de débloquent la parole.

**Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation médecin-patient ?*

* Oui, beaucoup me le disent. Ils sont satisfaits, de ne pas revenir pour un oui ou un non. Ils me le disent : « c'est super ». Ce sont des gens qui n'abusent pas. Pour des certificats, des bricoles, on les a vu un mois avant, ce n'est pas la peine qu'ils reviennent. Ils envoient leur mail le soir, en rentrant du boulot, ils n'ont pas à appeler et à attendre. Moi, ça me fait moins de paperasse au secrétariat. Les gens qui l'utilisent sont satisfaits.

**Et dans la relation, vous trouvez que cela renforce la relation ?*

* Avec certains je pense. Tous, non. Je ne pense pas que cela change tout. Mais, il y en a certains, je pense qu'ils sont très satisfaits de ce petit plus que j'apporte.

** Est-ce que vous vous en servez pour les voyageurs, ou les gens qui se déplacent ?*

* Cela m'est arrivé. Sur des suivis, sur des médicaments. Au Vietnam, par exemple, des gens qui avaient internet là-bas. J'en ai un en tête, c'était une véritable tourista, il m'avait envoyé un mail. Je lui ai répondu, je lui ai demandé ses symptômes : « Je vous ai prescrit tel médicament, prenez ça a priori, si ça ne va pas mieux, essayez de consulter sur place » Bien sûr, je ne pourrai pas tout gérer. J'ai eu des questions sur le palu, quelqu'un qui ne tolérait pas le médicament. Cela arrive. Je trouve ça très bien. Pour eux, cela les aide vraiment, parce qu'ils peuvent être un peu perdus dans le fin fond d'un pays. Et moi, ce n'est rien que de leur répondre. J'ai un patient qui est parti 9 mois au Chili. Il est tombé malade là-bas. Il me l'a dit après quand il est revenu, il était très content que je sois en lien avec lui. Très régulièrement, tous les 10 jours, il m'envoyait un mail pour me tenir au courant. Il m'a dit au retour : « heureusement que j'avais votre aide, cela m'a aidé de savoir si c'était normal, si j'avais besoin de consulter »

** Vous trouvez que cela a un potentiel de réassurance ?*

* Oui, certainement.

** Davantage que le téléphone ?*

*(hésitation) Je ne sais pas. Je n'ai pas toujours la même humeur au téléphone, en fonction de notre journée. On peut être beaucoup plus agressif par moment, on peut être très tolérant à d'autres moments, on peut être sympathique ou au contraire désagréable à d'autres moments. Cela dépend de la journée que l'on vit. Les gens nous le disent aussi. « Tiens aujourd'hui il était désagréable, pourtant d'habitude il n'est pas comme ça. » Ils ne sont pas « bien tombés ». Alors que lorsque je réponds par mail, ma journée est finie, je suis tranquille, j'ai mangé, je suis décontracté. Et je pense que je serai plus régulier dans mes réponses.

** Enregistrez-vous vos mails dans le dossier patient ?*

* Je les garde tous. Ils ne sont pas enregistrés dans le dossier patient, sauf certains. Par exemple des auto-mesures tensionnelles, ou des mails où je me suis étendu, je les prends et je fais un copier-coller dans le dossier. Mais sinon, j'ai tous les mails de mes patients depuis que j'ai commencé, dans un dossier spécifique dans ma boîte mail.

** Est-ce que vous le recommanderiez à un collègue ?*

* Oui, je leur dis que je trouve cela très pratique. Ils me disent tous que cela prend du temps, que les gens abusent. Et bien non, par expérience les gens n'abusent pas. Je me suis lancé là dedans pour apporter un plus, et pour moi me soulager aussi. C'était à l'aveugle, je ne connaissais pas, et en fait je suis très content de le faire maintenant.

** Vous estimez recevoir 2 à 6 messages par jour ?*

* Oui, c'est ça. Sachant que le lundi, il y en a parfois un peu plus, parce que c'est le week-end que les gens ont le temps d'écrire. Ils savent que ce n'est pas pressé, et qu'ils auront la réponse le lundi. Bien que maintenant cela m'arrive de répondre le week-end.

** Tous vos patients ont la possibilité de vous joindre par mail, car elle est notée sur vos ordonnances. Et en pratique, ce sont surtout des patients jeunes qui l'utilisent ?*

*Oui, plutôt. Au-delà de 65 ans, je n'en ai pas, ou peut-être un ou deux. Après, quand j'ai des résultats à rendre, je leur demande quand même s'ils sont les seuls à consulter leur mail, si ce n'est pas leur enfant par exemple. Et je leur demande s'ils le lisent régulièrement. Parce qu'il y en a qui ont une adresse mail, mais qui la consulte tous les 3 mois. Et dans ce cas-là, je ne prends même pas leur adresse. Je m'assure au départ que les messages vont être lus quasi tous les jours.

** Vous leur avez donné un délai de réponse ?*

* Non. Ils savent en gros que je réponds normalement si ce n'est pas le soir même, dans les 2 à 3 jours maximum. Mais c'est venu automatiquement. Les gens que je ne connais pas, je leur explique que je fonctionne avec les mails si cela les intéresse et qu'en général je les lis tous les jours. Donc maintenant que je prends la main, j'arrive à les lire tous les jours. Avant, non. Mais maintenant oui. Parce que je rentre chez moi, je mange et je m'y remets à onze heures et demi/minuit. Je les lis rapidement, cela ne prend pas beaucoup de temps. Quand je vois que c'est pressé, je vais y répondre le jour même. Les gens le savent que je réponds assez vite, voire même plus vite que par le téléphone. Je me trouve plus efficace par mail.

**Est-ce que vous voyez autre chose à ajouter ?*

* Non, je crois que l'on a fait le tour globalement. Expérience inconnue, j'en suis extrêmement satisfait. Je pense que cela apporte un plus pour le patient. Moi, cela m'apporte un plus, même si en faisant le calcul cela me prend un petit peu plus de temps que du téléphone, je suis plus satisfait dans mes réponses, elles ne sont pas fonction de mon humeur. Je pense que tout le monde y gagne à l'utiliser. Le seul bémol que j'ai et j'y pense de temps en temps, c'est la confidentialité, avec le risque d'intrusion sur la boîte mail. C'est toujours un peu le problème. Maintenant, des intrusions il y en a partout. Le Conseil de l'Ordre est en train de développer une boîte mail, et j'étais inscrit à Planet Santé, mais je trouvais cela long, dur à se connecter, il faut rentrer un code. J'ai abandonné. Les boîtes sécurisées, ça sera ça, un temps de connexion, des tas de codes à retenir. Et cela fonctionnera avec les professionnels dans un premier temps. Avec les patients, ce n'est pas si facile à instaurer. Il faut essayer de simplifier les choses au maximum. Les gens travaillent aussi, s'ils doivent eux aussi rentrer un code, on ne s'en sortira pas. Avec le mail, pour l'instant, personne ne s'est jamais plaint d'intrusion, de rupture de confidentialité. Quand je vois qu'il faut que je rentre dans le vif du sujet, avec des choses personnelles, je préfère dire aux gens de revenir. On est dans des choses

simples, des équilibres de traitement chez des gens vus récemment, des suivis, des comptes-rendus de consultations de spécialistes. Cela leur arrive de scanner le courrier du spécialiste et de me l'envoyer, ou les gens qui vont à l'hôpital, qui scannent le courrier de sortie. Ou des photos, une chose intéressante. Pour la dermatologie, j'ai un ami dermatologue qui fonctionne avec le mail. Un jour j'avais quelque chose que je ne connaissais pas, je lui ai envoyé une photo. Il m'a répondu dès le soir même. Et récemment, un petit enfant qui s'est fait opéré pour une circoncision. Dans la semaine qui a suivi, la cicatrisation n'était pas très belle. La maman était inquiète, elle a pris des photos et me les a envoyées. Je lui ai répondu que je les transmettais au CHU, au chirurgien qui l'a opéré. Il m'a appelé une heure après, il a dit que l'on pouvait temporiser. On a tout géré comme ça. Il a vu les photos, la maman n'a pas été obligée d'aller là-bas. Donc le mail sert à tout ça.

Entretien n°6

Le 29/12/2011, 14H00, au cabinet médical. Durée 18 minutes.

Milieu urbain, cabinet de groupe, secrétaires.

M6 : Femme 49 ans, 1 à 3 mails/mois.

**Bonjour, merci d'avoir accepté ma proposition d'entretien. Le thème de ma thèse est la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins généralistes qui utilisent ce mode de communication. L'entretien dure une vingtaine de minutes, et est enregistré avec votre accord.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*Alors, c'était hier. J'ai très peu de patients qui m'envoient des mails. Ce sont des patients sourds. Donc c'est le seul moyen que nous ayons de communiquer. Ah ! Vous ne connaissiez pas ! (rires). Cela fait vingt ans que je suis installée. Et pour les patients sourds, c'est très compliqué de prendre des rendez-vous, et de demander des conseils. Avant, il y avait le minitel. Et maintenant, ils utilisent les mails. Donc, c'est par exemple, la maman pour sa fille qui a une infection urinaire et qui demande un ECBU et son renouvellement de MONURIL. Ou autrement pour des rendez-vous. Lorsqu'elle souhaite un rendez-vous elle m'envoie un mail. On a toujours communiqué comme cela.

**Vous avez beaucoup de patients sourds ?*

*Non, je n'ai que ce couple. Leurs enfants sont entendants. Et j'en ai eu d'autres avant, mais là ce sont les seuls. Et sinon j'ai un autre patient, qui m'a renvoyé un mail pendant les vacances, parce qu'il est à Madagascar, donc évidemment c'est plus simple. Et j'en ai un autre sur Facebook.(rires) On s'envoie des photos, c'est rigolo. Un patient à la Réunion.

** Donc vous communiquez par mail avec les voyageurs et les patients malentendants.*

*Autrement, les autres ... (pause) Non, j'en ai une autre, qui souffrait d'une dépression sévère. Mais je n'aime pas autrement, c'est ma boîte mail qui sert à tout (souples). Je trouve que c'est très contraignant autrement. Enfin je crois. Je ne sais pas comment font les autres médecins. Mais je trouve déjà que les mails

professionnels, pour ci et pour ça... On peut se dire que si on ne souhaite pas être saturé de coups de téléphone, on peut utiliser le mail, mais on va être saturé de mails. Et les patients envoient tout et n'importe quoi. Pour mes associés, c'est pareil, ils en reçoivent pas mal. Moi, je préfère que ce soit filtré. Les coups de fil sont filtrés par les secrétaires, et autrement je choisis les patients.

** Comment les patients ont-ils eu votre adresse mail ?*

* C'est moi qui leur ai donné. Autrement, on a une boîte mail cryptée, mais qui est plus pour les professionnels, c'est pour les courriers entre professionnels.

** Donc avec certains types de patients vous avez choisi de communiquer par mail, par facilité. Et quel type de demandes font-ils ?*

* Ce sont des demandes de rendez-vous, (blanc) et des questions diverses, des questions médicales sur leur traitement, leur pathologie, sur des avis sur de l'automédication éventuelle.

** Cela vous arrive-t-il d'envoyer un lien ou un fichier pour un support d'information ou d'éducation, comme une fiche de régime par exemple.*

*(Souples) J'en donne beaucoup de visu en consultation. Je propose énormément Internet aux patients.

** Est-ce que cela vous sert dans les pathologies chroniques, comme l'hypertension ou le diabète ?*

* Non, je n'utilise pas les mails. Je l'utilise vraiment en tant que messagerie. Sinon, dans le suivi, non. Je ne sais pas très bien si cela est utile. En tous cas, je ne l'ai pas introduit dans le suivi des patients. Parce que je n'ai pas envie d'être parasitée par les mails.

** Donc vous sélectionnez les patients à qui vous donnez votre adresse.*

* Voilà, je n'ai pas mon adresse dans la salle d'attente. (rires)

** Ni sur vos ordonnances ?*

* Non.

**Avez-vous rencontré des problèmes dans la communication par mail avec vos patients ?*

* C'est-à-dire ?

** Est-ce qu'il vous est arrivé par exemple de craindre la rupture de confidentialité, ou de devoir répondre à des questions inadaptées par mail, des questions urgentes ?*

* Non. Je ne suis pas une anxieuse. La rupture de confidentialité, non. Je veux dire ce n'est pas moi qui la fait. Après, les patients font ce qu'ils veulent de leur mail. Je ne parle que d'eux dans le mail.

** Cela vous est déjà arrivé que le mail se substitue à une véritable consultation ?*

* Non. Non même à Madagascar. Mais c'est comme au téléphone, je ne fais pas de consultation au téléphone. Je leur demande de prendre rendez-vous. Des boutons ou « j'ai mal à la gorge » par téléphone, non. Je ne fonctionne pas comme ça, je n'ai pas envie.

** Vous parlez de la crainte de la surcharge de travail si vous deviez développer ce mode de communication.*

* Oui. Les rendez-vous, les consultations, cela occupe plus de 100% du temps (rires). Les mails, les coups de fil, je n'ai pas envie.

**Vous avez du mal à imaginer la possibilité d'introduire cela dans votre quotidien.*

* C'est-à-dire que le téléphone est filtré par les secrétaires. Donc il faudrait que les mails soient filtrés par mon secrétariat également. C'est un peu le même mode de fonctionnement. Pour ne pas être complètement envahie. Et du coup là, il peut y avoir, à mon sens, des abus. Quand on n'a pas les personnes de visu, ce n'est pas sécurisant.

Vous avez rencontré des médecins qui l'utilisent beaucoup ?

* Oui.

* Et ils sont contents ?

* Oui

* Ils ne sont pas débordés ?

** Pour eux, non. C'est un choix.*

* Je ne veux pas ramener du travail à la maison.

** Sinon, j'ai rencontré des cabinets médicaux où les mails étaient réceptionnés par la secrétaire.*

* Ah oui. Je veux bien dans ce cas là. Moins de coups de fil et plus de mails.

** Pour vous, lorsque vous êtes en vacances, comment cela se passe ?*

* Je réponds : « je suis en vacances, essayez de contacter mon secrétariat » Cela ne me gêne pas. C'est ce qui s'est passé la semaine dernière, j'étais en vacances. Il n'y a aucun souci. A moins d'avoir un message automatique qui explique « je suis en vacances ... » Mais non, j'ai simplement répondu. C'est encore restreint comme utilisation. Cela pourrait être étendu, mais je ne le souhaite pas. Autant on peut répondre au téléphone lorsqu'on est en consultation, les patients comprennent, mais si on répond au mail pendant les consultations c'est plus dérangeant. Les gens se demandent ce que l'on fabrique.

** Pour vous c'est compliqué de gérer ce temps dans votre quotidien de médecin.*

* De toute façon, ce n'est pas possible au cabinet. Donc après, cela veut dire qu'il faut répondre pendant les consultations, ce qui est plus délicat, ou alors quand on a fini le soir ? Non, il y a assez de « bazar » à faire. C'est pareil que des courriers pour moi.

** Avez-vous des retours des patients avec qui vous l'utiliser, positif ? négatif ?*

* Je l'utilise surtout avec les gens qui ne peuvent pas venir. Et une fois avec une patiente souffrant d'une dépression sévère, cela m'a permis de garder le contact, et d'éviter d'être dérangée tous les jours par le téléphone. Elle ne l'utilise plus d'ailleurs.

** Et vous avez des retours des patients ?*

* Oui, ils sont contents. Ils savent qu'ils peuvent m'envoyer des mails. Là j'ai un dossier patient.

** Cela vous sert aussi pour des tâches administratives ?*

* Oui, avec certains oui. Mais ce n'est pas une grosse utilisation. J'ai répondu à votre courrier, mais je ne suis pas une grosse utilisatrice.

** C'est bien, cela me permet d'avoir un panel varié. Recommanderiez-vous le mail à un collègue ?*

* Ils font ce qu'ils veulent. Ce que je devrais faire, c'est écouter des gens qui l'utilisent beaucoup pour voir comment ils l'utilisent, voir s'ils réussissent à me convaincre de l'intérêt. Pour l'instant, ce que je fais...le recommandez ?

** Est-ce que vous y trouvez des bénéfices dans votre travail ?*

* Je rends service aux gens plus que à moi. Cela me fait du « bazar » en plus. C'est le service rendu. Est-ce que cela permet d'être moins débordée au cabinet par les consultations ? Ce n'est pas sûr. Passez une heure à lire les mails au lieu de recevoir les gens en consultation...Et en plus ce n'est pas rémunéré. C'est du temps comme ça, dans la nature.

** Cela vous dérange que ce ne soit pas rémunéré ? L'utiliserez-vous plus si cela l'était ?*

* Non, cela ne me dérange pas. Non, je ne le ferai pas plus. Ce que je veux dire c'est que cela représente encore du temps en plus. Si à 20H00 quand on a fini, il faut passer du temps à répondre au mail...

** Donc vous l'utilisez avec les voyageurs. Et comment cela se passe vous donnez votre adresse mail aux gens qui voyagent ?*

* Oui. Et je l'ai donné à d'autres patients, mais qui ne l'ont pas utilisé plus que ça.

** Trouvez-vous que cela change la relation entre vous et vos patients ?*

* C'est sympa je trouve. On s'écrit. (rires) On ne parle pas pareil je trouve.

** Oui, comme pour la patiente dépressive ?*

* Oui, elle était plus à l'aise. Elle m'a offert cette petite tasse comme quoi elle est contente de son docteur. Elle est un peu cabossée. « Je l'ai prise cabossée, comme moi ». C'est rigolo. C'est sympa. Je ne suis vraiment pas une grosse utilisatrice.

** Avec quelle fréquence ?*

* Environ 1 à 3 mails par mois, cela dépend des moments.

** Vous ne seriez pas tenté d'augmenter ?*

* (blanc)

** Il vous faudrait plus d'informations ?*

* Oui, c'est ce que l'on disait. Mais peut-être plus sur un plan de traitement, un protocole. Si c'est envoyer des mails pour envoyer des mails : « J'ai mal aux oreilles qu'est ce que je fais ? ». Non. Je préfère un rendez-vous. Cela n'a pas d'intérêt. Après, un suivi de diabète, d'hypertension, je ne sais pas comment cela peut servir. Pourquoi pas. Mais pas de conseils par mail. Là par contre, cela me semble peut-être dangereux. Par contre, l'intérêt quand même c'est que c'est écrit. Contrairement à ce que l'on dit aux patients, parce que entre ce que l'on dit et ce qu'ils font...Même sur l'ordonnance, ils ne suivent pas la moitié de ce qui est écrit. Ils ne lisent pas l'ordonnance. Peut être que cela a un intérêt quand même d'être écrit. Mais comme ce sont les personnes âgées qui ont des difficultés, ils ne vont pas utiliser le mail.

** Et dans l'avenir, vous pensez que les jeunes patients d'aujourd'hui utiliseront plus le mail ?*

* Peut-être. Mais, il faudrait mettre en place une vraie boîte mail, sécurisée, avec éventuellement un filtre par les secrétaires, et organiser un renvoi automatique pour les vacances. Une boîte dédiée.

** Et si on vous donnait des directives, des réglementations, des conseils d'utilisation ?*

* Oui. Si tout le monde s'y met, y réfléchit bien à l'utilisation et propose un vrai service. Oui là oui je m'y mettrais.

** Recevez-vous encore des fax ?*

* Oui, mais ça ce n'est pas pratique. On reçoit énormément de courriers par Apicrypt.

** Et vous pensez qu'une boîte sécurisée comme cela fonctionnerait avec les patients ?*

* Oui, je pense. Mais il faut filtrer. Pas à 23H00 le soir avec mon portable sur les genoux.

** Est-ce que vous voyez autre chose à rajouter ?*

* Non, je craignais ne pas savoir répondre à vos questions, car je l'utilise peu.

Entretien n°7

Le 11/01/2012, 14H00, au cabinet médical. Durée 45 minutes.

Milieu rural, cabinet seul, secrétariat téléphonique.

M7 : Femme 53ans, médecin homéopathe addictologue, 1 à 10 mails/jour.

**Bonjour, merci d'avoir répondu à ma proposition. L'entretien est enregistré avec votre accord.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*Le dernier ? Et bien, on va regarder. Chaque jour, il y en a.

** Et combien par jour à peu près ?*

* Depuis ce matin, avec un patient, J'ai reçu 3 mails. Alors, qu'est-ce qu'il y a eu ce matin... euh... J'ai reçu des vœux...(rires) [regarde son ordinateur]
« URGENT » C'était hier. C'était la dame qui est passée tout à l'heure. « Bonjour Docteur » Je peux vous l'imprimer si vous voulez, cela vous est utile ?

** On va en discuter plutôt.*

* « Bonjour Docteur. Tout d'abord tous mes vœux de bonheur. Je sors juste d'une gastro, comme mes filles. J'ai de nouveau une infection urinaire. » Donc j'avais vu les filles toutes les 2 la semaine dernière, elles avaient une gastro. « J'ai de nouveau une infection urinaire ». Parce qu'elle fait souvent des infections urinaires, sur une colopathie fonctionnelle. Elle est considérée comme guérie d'une rectocolite hémorragique qu'elle aurait eu jeune fille, mais elle a très régulièrement l'intestin sensible. « J'ai fait renouveler le traitement homéopathe que vous m'aviez prescrit le 30 septembre, et j'irai faire une analyse d'urines demain. » Par principe pour les infections urinaires comme cela, lorsqu'elles sont sujettes à des récurrences, elles ont un ECBU renouvelable 6 fois si besoin, donc elles y vont quand elles ont besoin. Et puis, elles ont une ordonnance de dépannage où je donne du MONURIL a priori et puis de l'homéopathie, renouvelable 5 fois. Mais là, la dernière fois le MONURIL était résistant, donc elle avait eu du BACTRIM. Du coup, la pharmacie a refusé de lui renouveler. « Par contre la pharmacie a refusé de me renouveler l'antibiotique. Pourriez-vous me faire une ordonnance que je passerai chercher demain en rentrant du bureau, en début d'après-midi, aux alentours de 14H00. De plus, Lucie a toujours des

problèmes de peau suite à la crise d'urticaire de décembre. Elle a natation jeudi, et ne souhaite pas tremper dans l'eau chlorée avec une peau dans cet état. Pourriez-vous lui faire une dispense ? » Voilà. Du coup, j'ai lu cela que ce matin, je n'ai pas eu le temps hier. « En cas de besoin, n'hésitez pas à m'appeler sur mon portable. Cordialement et c'est signé. » Donc cela fait gagner du temps, cela évite de venir en consultation, de toute façon, je ne pourrai pas la prendre. Et puis elle a écrit cela hier, en sachant qu'elle allait venir aujourd'hui. Elle s'est dit hier soir « elle fera ça tranquillement pour demain matin » Je l'ai fait partiellement ce matin, mais je n'avais pas fini. Parce que j'essaie de faire cela entre deux consultations, ou lorsque les patients se déshabillent. Je regarde d'un coup d'œil le message, j'ai des certificats préétablis, je n'ai plus qu'à changer des petits mots.

** D'accord. Donc cela vous sert pour des démarches administratives, comme des certificats...*

* Oui, pour des petits certificats. Par contre, cela peut être pour prendre un conseil. Par exemple pour l'administration, un renouvellement ALD ou chose comme ça, je leur réponds qu'il faut prendre un rendez-vous.

** Des questions médicales simples comme l'infection urinaire.*

* Oui. Des prolongations d'arrêt par exemple, ils savent que je ne peux pas le faire. Un truc dit de complaisance je ne le fais pas. Par contre cela nous sert, et on en convient souvent, un handicap comme la patiente dernière qui avait une prothèse de genou, ou un jeune avec une entorse et le kiné dit que cela est juste pour reprendre, je dit ok je renouvelle de 8 jours, par contre il faudra que l'on passe la carte vitale et la carte bancaire. Du coup, je leur prends un honoraire à 23 euros, mais ils passent juste et je le prépare d'avance, parce que je sais qu'ils sont suivis par un kiné. Alors, c'est vrai que ce n'est pas très légal, en terme théorique, mais bon c'est une histoire de confiance et je sais que je peux compter sur eux. Je n'ai pas de tire au flanc ou de manipulateur dans ma clientèle. Mais c'est aussi des mamans dont j'ai vu le bébé à la consultation du nourrisson mensuelle et entre temps il a déclenché un rhume. Toutes mes ordonnances de pédiatrie sont prévues avec un dépannage homéopathe pour le rhume. Mais quelque fois cela ne suffit pas, ou il y a eu un climat particulier, comme ces derniers temps avec la tempête, du coup les enfants déclenchent des grosses toux, le bébé ne va pas bien, il s'est mis à tousser la nuit et ce n'est pas marqué sur l'ordonnance. Elle m'envoie un message « Voulez-vous que je repasse, vérifier les tympanes, ou ausculter » Souvent les petits, je les prends vite fait dans la salle de bain sur la table à langer.

** Donc cela vous sert pour des questions médicales simples, suite à une consultation précédente...*

* Oui, des questions simples, ou un besoin qui se crée. Mais les mamans sont elles-mêmes débordées car elles travaillent toutes, elles finissent tard, et pour avoir une place c'est compliqué. Ou alors, elles me préviennent, par exemple « Peut-être que demain je serai obligée de passer, il me faudrait un certificat de garde d'enfant ». Donc cela me permet d'avoir préparé les choses et du coup elles passent et j'imprime à toute vitesse.

** Cela vous permet de gérer les petites urgences du quotidien.*

* Oui. Il y a cela aussi. Normalement elles ont toutes une ordonnance avec les urgences classiques du bébé ou de l'enfant. Il y a des enfants qui vont toujours faire des otites, d'autres toujours des bronchites, et d'autres qui vont tomber malades pendant la tempête (sourires) etc, quand on est habitué à cela, on gère d'avance, il y a « en cas de ». Mais quelque fois l'ordonnance peut arriver à échéance, car je mets renouvelable 5 fois, et du coup elle me demande si je peux la faxer à la pharmacie. Parce qu'elles sont elles mêmes prisonnières du boulot, le bébé est à la crèche. Pour les ados, cela peut être qu'elles l'ont gardé à la maison car il avait une gastro, ou un peu de fièvre, est-ce que je peux faxer à l'école ou au lycée, un certificat d'absence. Je ne veux pas faire venir le patient pour cela, et lui faire dépenser 23 euros.

** Cela vous sert dans d'autres situations ?*

* Cela va être quelque fois dans le cadre d'un traitement de fond homéopathique, donc qui est un peu plus raffiné ou un peu plus concret sur l'émotionnel. Pour me dire « Tel médicament, j'ai eu l'impression que cela aggravait mon angoisse » ou alors « Celui là est super, ça m'a fait beaucoup de bien ». Du coup, je fais un copier-coller du message dans le dossier patient, et cela nous permet de retravailler cela après.

** Dans les pathologies chroniques, cela vous sert aussi ?*

* Dans la communication, l'amélioration des témoignages au quotidien du patient par rapport à sa crise. Parce que quelque fois ils oublient les crises, donc quand ils en ont une, ils m'écrivent. Ah oui, il y a ça aussi, c'est intéressant, les crises de dermato. Quand il y a une crise de peau, un flush, la crise d'urticaire ou d'eczéma,

les mamans me prennent une photo et elles me l'envoient par internet, je la colle dans le dossier. Cela a un usage diagnostique, parce qu'en homéopathie, on a des diagnostics visuels. Il y a aussi pour les enfants qui se font piquer par un insecte, mais les parents ne savent pas trop identifier, je leur dis c'est une piqure d'araignée, c'est une piqure de guêpe, une piqure de moustique, et du coup j'adapte la prescription. Qu'est-ce que je pourrais penser d'autres avec les photos ? Par exemple, s'ils se sont fait piquer sur un œil, et qu'ils ont une énorme paupière, ils m'envoient la photo. Je me rappelle un monsieur, il était affreux, je lui ai dit « il faut que vous veniez, cela ressemble à une piqure d'araignée, mais c'est peut-être bien un zona quand même ».

** Donc après vous jugez de l'urgence.*

* Si les patients doivent se déplacer ou pas.

** Est-ce que cela vous permet d'être utilisé comme support éducatif, est-ce que vous pouvez joindre un fichier ?*

* Cela m'arrive d'échanger des sujets de conférence ou des articles de journaux. C'est plus rare. C'est plus éducatif dans le sens, dans tel cas de figure, il faudra prendre telle ordonnance. Il apprend son autonomie, la gestion de sa santé. Par exemple aussi, les résultats de prises de sang. Quand c'est par exemple la surveillance d'un diabète, on avait mis en place un régime, et cela leur permet en écrivant de prendre conscience. « Vous m'aviez dit d'arrêter telle ou telle chose et je ne l'ai pas fait », « Ou est-ce que je dois être plus rigide dans mon régime ? ». Ou quelques fois ils sont simplement inquiets, ils me scannent leurs résultats, je les ai reçus bien sûr, et du coup je mets la réponse à côté. C'est surtout, que comme je suis dans un contexte d'honoraires dépassés, et que les visites pour un traitement de fond sont normalement tous les 6 mois en général, c'est vrai que cela permet de gérer l'entre deux et de ne pas venir en consultation spécialement. Parfois ils reviennent pour la prise de sang, parce que c'est plus conséquent. Par exemple je fais des recherches en micro-immunologie, beaucoup de recherches dans le cadre des entésopathies, fatigue chronique, fibromyalgie, on est en train de débusquer derrière la mononucléose chronique, tout cela demande des explications plus concrètes. Et il faut donner une réponse par un bon de commande. Pour les gens ultra occupés, ultra ouverts, j'envoie le bon de commande par internet.

** Avec quel type de patient vous pouvez communiquer par ce biais ?*

* Je suis très étonnée, même les très âgés communiquent. L'autre jour, j'ai eu concrètement aussi un autre usage. La semaine dernière, j'ai eu un monsieur de 80 ans, il n'avait jamais eu de médecin, il m'a choisi comme médecin référent. En fait, il a fait un AVC il y a 2 ans passé inaperçu, mais en fait petit à petit, il boitait. Du coup, la pharmacie leur a donné mon numéro de téléphone, il est venu, j'ai confirmé une séquelle d'hémiplégie droite, et on travaille en fond sur la circulation vasculaire, j'ai fait une demande de prise en charge à 100%, on a fait un bilan sanguin qu'il n'avait jamais eu, prescription de cannes, de kiné. Tout cela s'est mis en place. On a beaucoup communiqué par mail au départ parce que je n'avais pas l'adresse de leur centre MSA pour envoyer les papiers, donc elle m'a envoyé comme cela l'adresse. J'avais dit il faudra faire une prise de sang avant de revenir, début 2012, du coup elle m'a réclamé la prise de sang. Et puis du coup, le secrétariat m'appelle et me dit que Mme D. veut me parler, son mari a des ennuis. Il avait une diplopie. Je lui ai dit que il devait avoir une vertèbre déplacée, parce qu'il voyait encore plus double en tournant la tête. Il a eu des implants parce que opéré de la cataracte. Donc j'ai dit de voir l'ostéopathe, j'ai envoyé l'adresse de l'ostéopathe par mail. J'ai dit vous prenez rendez-vous chez l'ophtalmo, vous donnez 2 ASPEGIC au lieu d'un. Elle m'a donné des nouvelles de l'ostéopathe, qui a confirmé le déplacement de la vertèbre, mais qui a aussi dit il y a autre chose, elle a revu l'ophtalmo qui du coup m'a envoyé un mail, et il a prescrit de l'orthopsie. Mais finalement tout cela s'est fait à distance, en une semaine. Les radiologues m'envoient aussi les résultats, par exemple, il y avait eu un scanner de prescrit, j'ai reçu le résultat par mail.

** Comment les patients obtiennent-ils votre adresse mail ?*

* Elle est sur mon ordonnance automatiquement. Et à chaque fois que je les vois pour la première fois je leur explique que le mode de communication privilégié est le mail.

** Vous expliquez un peu comment cela se passe.*

* Je leur dis que pour toute demande aigue, toute demande administrative, pour des conseils, vous pouvez utiliser ça si vous pouvez. Je leur demande s'ils peuvent, s'ils ont une adresse mail, il y en a qui n'en ont pas, donc la discussion s'arrête tout de suite. Ils savent autrement que les secrétaires vont gérer l'appel. Là c'était un peu plus aigu, du coup je lui ai laissé mon portable aussi. Donc c'était un cas un peu plus sévère, effectivement.

** Parlez-moi des problèmes que vous avez pu rencontrer ?*

* Qu'est-ce que j'ai eu comme problèmes ? (blanc) Cela pourrait être interprété comme problème, le gens qui me racontent leur vie, qui vont m'envoyer une immense page de texte. Je ne le gère pas comme un problème. Je le colle dans leur dossier, je me dis ce n'est pas urgent, je regarderai cela à tête reposée. Souvent je renvoie un mail un petit peu après, pour savoir si cela va mieux, et en fait de fait d'écrire cela permet de passer la crise. Ou je leur dis si ça ne va pas bien, vous reprendrez rendez-vous. Mais c'est vrai que quand je suis fatiguée, surmenée, cela pourrait être pris comme un problème, c'est-à-dire que je me dis « ils abusent ceux là ». Mais maintenant, non, j'ai pris plus de distance. Les premières fois c'est vrai que cela me stressait. Je me suis aperçu au fil du temps, et de l'usage de ce mode de communication, que c'était pour eux un mode d'évacuation du stress en fait, et une verbalisation qu'ils n'arrivent pas à faire là à chaud, parce que cela va relativement vite quand même, souvent quand ils arrivent les premières fois c'est un bilan de vie ou un bilan émotionnel.

** Avez-vous eu peur, ou avez-vous rencontré la gestion d'une situation urgente par mail, et ne pas pouvoir répondre, ou avoir répondu trop tard ?*

* C'est arrivé effectivement, mais ce n'était pas une grosse peur. Comme j'entends les mails sonnés, je regarde je surveille. Et je leur dis aussi de me mettre urgent en intitulé, parce que quelque fois j'en reçois trop dans une journée. L'urgence est relative, parce que par rapport à 2 mois d'attente... il y a l'aigu et le subaigu (rires). Mais quand c'est urgent, en général, ils appellent le secrétariat. Mais cela m'est arrivé de me rendre compte que j'avais oublié, alors je m'excuse.

** Et pour vos vacances, cela se passe comment ?*

* Alors, cela fait très longtemps que cela n'est pas arrivé. (rires). Cela m'est arrivé quelque fois, c'est étonnant, que je me sois rendu compte qu'il n'y en avait pas tant que ça. Il y a 3 ans, je suis vraiment partie 10 jours et je suis rentrée et il n'y en avait presque pas. J'ai même appelé les secrétaires, en leur disant « vous ne m'avez pas envoyé de messages, je ne comprends pas, qu'est-ce qu'il s'est passé ? » Elles m'ont dit qu'elles n'avaient pas eu tellement d'appels. Souvent lorsqu'ils appellent le secrétariat, les patients demandent quand sont mes vacances, ils savent en général que je suis en vacances. Dernièrement, je suis partie 5 jours, et quand je suis rentrée, j'avais juste un message d'un ami qui voulait venir rapidement, car il avait une crise de dos, mais je n'avais rien d'urgent. En fait, si

c'est urgent et que je n'ai pas répondu, les gens appellent la secrétaire qui les prévient de mon absence, et leur disent quand rappeler.

** Vous avez donné un délai de réponse à vos patients ?*

* Non, je leur dis qu'en général je réponds au plus tard dans les 3-4 jours. Vous me prenez dans une période compliquée pour moi, où j'ai été larguée pendant 3 semaines depuis mon déménagement, je n'ai plus assurée. Mais c'est très rare quand je passe une semaine sans avoir mis tout au point à la fin de la semaine. Je suis très disciplinée habituellement.

** Et vous arrivez à le caser dans votre quotidien ?*

* Le soir (sourire), la nuit quelques fois ou au moins le dimanche. C'est arrivé 3 fois cette année où j'ai eu 3 crises comme cela, justement correspondant aux 2 déménagements. Il y a eu aussi mon ordinateur neuf début mars qui a eu des cafouillages, avec les codes secrets d'accès qui n'étaient pas remis à jour correctement.

** Et pour vous ce n'est pas un problème les pannes informatiques comme cela ?*

* C'est pour cela que j'ai 3 choses indépendantes. La carte vitale fonctionne avec Intellio, du coup elle ne fonctionne pas sur l'ordinateur. Mon fax est à part. Et le mail est à part. Une fois, il y a 2 ans, mon boîtier pour les mails est tombé en panne ici, mais du coup je faisais mes mails à la maison. Il y a les pharmaciens aussi, qui quelques fois préfèrent le mail pour communiquer. Pour des choses ponctuelles, par exemple le médecin de la gare m'a demandé qu'avant d'arriver sur Cholet il voulait avoir du stock, et il voulait des ordonnances type.

** Avez-vous peur ou avez-vous rencontré des problèmes avec un mail qui se substituerait à une véritable consultation ?*

* Jamais. Enfin, cela peut arriver mais je câble tout de suite en disant qu'il faut prendre un rendez-vous, que cela ne peut pas se gérer comme ça. Je ne me laisse pas manipuler. C'est arrivé peut-être une ou deux fois, depuis 2000.

** Donc vous avez du recul maintenant.*

* Au départ, c'est vrai que j'avais peur. Quand je me suis installée il y a 22 ans avec mon ordinateur, c'est vrai que j'avais peur de le brancher, de perdre mes données. Et puis quand j'ai commencé internet c'était pas du tout cela au départ, je ne m'en servais pas bien comme un outil de communication. C'est venu assez rapidement, parce que cela a été synchrone avec mon pilotage de secrétariat, qui est très moderne aussi. Eux-mêmes étaient en train de s'informatiser de telle façon à envoyer les messages comme ça. Et c'est aussi d'un commun accord que je me suis équipée du mail.

** Et après vous l'avez intégré avec vos patients.*

* Voilà. Comme j'étais moderne partout, j'ai vraiment vu les choses changées. J'ai vu les pharmaciens changés, j'ai vu les pharmaciens apprécier les couleurs sur les ordonnances. C'est très rare que je donne une ordonnance en noir et blanc. Je donne toujours en couleur, quelques fois pour les enfants je leur demande leur couleur favorite. Et j'ai vu la communication changée. Depuis Internet, depuis qu'il rentre dans les familles, même les plus âgés, par exemple pour les grands-pères et grands-mères les enfants offrent internet pour Noël, j'ai vu les patients, qui de toute façon étaient en recherche sur eux-mêmes, encore plus passionnés, pour aller chercher des outils ou des réponses à leur questionnement médical, à leur mal-être, et trouver grâce à leur chat qu'ils ont consulté, ou grâce à des sites médicaux, des outils modernes que je ne connaissais pas. Ils m'en ont fait part, en me disant « Docteur, c'est vous qui allez décider, vous me dites ce que vous en pensez ». Ils m'ont apporté des articles imprimés, mais ils font toujours cela en consultation. Par exemple, une patiente avait trouvé un chirurgien pour sa maladie de Dupuytren invalidante vraiment handicapante, alors qu'elle n'est pas alcoolique. Je lui avais donné de la kiné, mais elle avait trouvé un chirurgien ultra-moderne à Paris, qui faisait une technique plus lisse en local, avec une sorte de bride. Elle m'a donné tout l'article de son travail, son nom, ses coordonnées, et du coup, j'ai rédigé un courrier par la suite pour qu'elle puisse aller le consulter. Souvent, les patients me dépannent. Sachant que je les dépanne souvent comme ça, ils m'apportent des carnets de timbres en échange, en disant « vous nous envoyez tellement de choses ». On se fait des petits services comme cela. Et puis quand cela demande vraiment une ordonnance, par exemple une prise de sang un peu complexe qu'on s'était promis de faire, mais qu'en attendant de se revoir je fais l'ordonnance, je facture 24 euros. C'est rare, la plupart du temps, ce n'est pas facturé. C'est souvent des cadeaux de timbres qu'ils me font. Ce qui me semble plus judicieux, au terme de la loi, ce n'est pas passé encore d'avoir cette télé-médecine. Pourtant ce serait bien. En Allemagne, cela fait très longtemps que

c'est facturé. Ma sœur, qui vivait en Allemagne, quand elle voyait ce que je faisais, me disait qu'en Allemagne s'est facturé 15 euros, c'est considéré comme un acte, avec du temps passé. Quand j'estime que j'ai passé beaucoup de temps, je demande quand même 24 euros.

** Est-ce que vous recommanderiez ce mode de communication à un collègue ?*

* Ah oui ! Oui ! On le fait entre nous. Par exemple, les 19 médecins pilotes que nous étions, par rapport à la messagerie du Conseil de l'Ordre pour communiquer entre médecins, on trouvait cela presque trop compliqué par rapport à ce que l'on fait déjà. C'est-à-dire que le radiologue nous envoie déjà les comptes-rendus, on fait un copier-coller dans le dossier. Cela nous fait rire. Après c'est sans doute mieux ! (rires)

** Cela ne vous gêne pas que ce ne soit pas une messagerie sécurisée ?*

* (souples) Quel danger ?

** Pas de problème de confidentialité ?*

* Ah oui ? Non, c'est complètement confidentiel de moi à mon patient. C'est moi et lui qui communiquons, je fais un copier-coller dans son dossier, enfin je ne vois pas qui aurait idée de venir pirater ça !

** C'est une question qui peut se poser. C'est pour cela que le Conseil de l'Ordre met en place une boîte sécurisée avec des mots de passe.*

* Voilà mais justement c'est ce qui est compliqué. Je pense que c'est trop compliqué pour le patient, trop compliqué pour le médecin, et que ils font cela par peur de la violation du secret médical.

** Vous, vous n'avez jamais eu de problèmes, en 10 ans d'utilisation ?*

* Même 12 ans maintenant !

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation entre vous et vos patients ?*

* Oui, c'est une question de responsabilisation. Le patient se sent responsable de lui-même, responsable de sa santé, et de la qualité de la communication avec son thérapeute. En disant « docteur, je ne vous ai pas embêté avec tout ça parce que c'était trop long à expliquer, mais vous pouvez le mettre dans mon dossier. » Et il y en a certains qui m'envoient toute la liste de leurs antécédents (rires !!). Ils savent que c'est tellement long. Et si tant est que ce soient des hystériques, je trouve cela super positif, il y a une mise à plat de la situation, qui permet une mise à distance aussi. C'est plus un respect du temps du médecin, en remerciant du temps consacré en plus certes, mais ils savent que pour tout ce qui est paperasserie, traces écrites, du coup c'est là dans le dossier et cela m'a demandé moins de travail. Et cela m'arrive de leur demander moi, si cela les dérangerait de taper tout ça pour l'introduire dans le dossier. Parce que c'est vrai que cela peut étonner, ils me demandent pourquoi je n'ai pas d'aide pour faire cela. Mais personne ne peut penser à ma place.

** Certains médecins m'ont parlé de l'utilité du mail pour les patients voyageurs.*

* J'ai plein de petits patients, maintenant devenus des jeunes gens, qui habitent en Australie, en Angleterre, en Allemagne, qui m'envoient de leurs nouvelles ou qui me posent des questions. Ils rassurent leurs angoisses, et quelques fois leurs mamans leur envoient l'ordonnance homéopathique par la poste, pour des choses non aiguës. Par exemple s'ils se rendent compte qu'ils se font piquer régulièrement par les moustiques là-bas, on envoie un jeu de type de granules à prendre. Et cela a permis à certain d'envoyer des nouvelles, expliquer un état d'âme, ou de me demander un rendez-vous car ils rentrent chez leurs parents pour les vacances, ou renouveler la pilule. Oui, c'est un gain de temps dans ce sens là. Et j'ai eu cela aussi, et c'est assez nouveau. Depuis qu'il y a internet sur les portables, c'est la première fois de ma vie que j'ai eu cela. Une jeune femme, au mois d'août qui partait au Sénégal, pour 15 jours de vacances, avant de partir je savais qu'elle allait rejoindre un amoureux là-bas, donc j'avais exigé qu'elle prenne la pilule et comme pour toutes les femmes qui partent, je lui ai donné un antibiotique contre les cystites et un ovule. Et elle a fait une cystite, et elle m'a envoyé son mail par texto, pour me demander ce qu'elle devait prendre entre l'antibiotique ou les granules anti-inflammatoire homéopathiques. Du coup je lui ai répondu par texto.

** Vous trouvez que c'est un bénéfice pour le patient, et c'est utile pour vous au quotidien ?*

* Oui, dans le contexte de pénurie médicale, bien sûr. C'est un service rendu, et un temps gagné quand même.

** Vous trouvez que c'est du temps de gagné pour vous ?*

* Au lieu de voir 40 personnes dans une journée, cela m'arrive d'en voir 20, d'avoir 20 mails et aussi 20 coups de fil, mais n'empêche que j'ai géré 60 personnes, on va dire 60 problèmes. Ces jours-là, j'ai 2 heures de retard quand même (rires). Le soir rendu, j'ai 2 heures de retard, mais j'ai géré 60 personnes, ce qui est impossible mathématiquement autrement.

** Voyez-vous autre chose à rajouter ?*

* Je ne sais pas. Cela correspond à ce que vous voyez ?

** Oui, j'ai quelques notions nouvelles, notamment le fait de libérer la parole par le mail.*

* Sinon, cela m'est arrivé une ou deux fois d'avoir une femme en larmes, incapable de dire ce qu'elle voulait dire. Emotionnellement débordée, donc souvent ce sont des trucs violents, des viols, des agressions dans l'enfance, et du coup elle passe à l'acte de l'écrire. Ou alors un alcoolisme qui se révèle et la patiente qui n'arrive pas à verbaliser les émotions, elles y arrivent après dans un deuxième temps.

** En nombre de mails par jour, seulement avec vos patients, cela correspond à combien ?*

* Seulement les patients, on va dire minimum 1 et maximum 10. Par contre, avec le secrétariat, par exemple le 9 janvier, c'était le jour de la pleine lune, alors là c'est radical, vous me croirez ou pas, c'est comme vous voulez, mais nous on le sait (rires). Le 9 janvier ce n'est pas des blagues, du secrétariat, il y en a eu 5, j'ai eu 10 appels téléphoniques, et des mails... Ah oui, il y a cette patiente là aussi. Elle est un peu utilisationnelle, mais c'est comme ça, elle a 5 enfants, elle travaille beaucoup. Elle m'envoie un message « tous mes vœux pour l'année 2012, bébé est programmé pour le 19 janvier, je souhaite par la suite sortir le plus rapidement possible pour être dans le cadre de l'hospitalisation à domicile, pouvez-vous en faire la demande, s'il vous plaît » Mais pour elle c'est la troisième fois qu'on la

fait, pour elle c'est une gestion normale on va dire, donc je n'ai pas été spécialement choquée qu'elle m'écrive.

Entretien n°8

Le 13/01/2012, 12h15, au cabinet médical. Durée 15 minutes

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaire.

M8 : Homme de 55 ans, 3 mails/mois.

**Merci d'avoir accepté ma proposition d'entretien. Je réalise ma thèse sur l'expérience des médecins généralistes dans la communication par mails avec leurs patients. L'entretien est enregistré avec votre accord, totalement confidentiel et anonyme.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*Alors moi en tant que médecin qui envoie un mail ou un patient qui m'envoie un mail ?

**Tout à fait*

* C'était simple, c'est un monsieur qui m'adresse régulièrement des mails. Je le vois tous les 6 mois, un monsieur d'un peu plus que 60 ans et qui me demande en général avant sa consultation, « En vue de préparer ma consultation, pouvez-vous préparer l'ordonnance pour faire la prise de sang annuelle ? » Cela ne va pas plus loin que cela pour ce patient. C'est le plus récent que j'ai eu. Je lui réponds que je m'en occupe, je lui fais son ordonnance et qu'il passe la chercher à l'accueil. Et après, il fait sa prise de sang, je le revois avec les résultats.

** Donc, là c'est pour préparer une prochaine consultation. Il y a d'autres situations dans lesquelles vous utilisez le mail ?*

* C'est rare avec les patients directement. Tout le monde a mon adresse internet sur les ordonnances, une adresse qui est pour tout le monde, une adresse personnelle, mais très peu le voit ou ose l'utiliser, je ne fais pas de publicité non plus en disant envoyez-moi des mails. Ceux qui n'ont pas hésité à faire le pas, c'est de leur côté, mais moi je ne leur fait pas de pub, parce que j'estime que si tout le monde utilise cela beaucoup trop, on va être surchargé de mails, et ce n'est pas forcément une bonne chose, parce que on va avoir des consultations par mail qui vont arriver et je ne veux pas rentrer là-dedans.

**C'est une crainte que vous avez ?*

*Oui

**Est-ce que vous l'avez déjà éprouvé, avez-vous déjà reçu un mail que vous trouviez inadapté ?*

*Oui, par exemple demande d'une ordonnance de renouvellement alors que l'on devrait revoir les gens, cela est arrivé.

** Et du coup, comment réagissez-vous ?*

* Je leur réponds de passer au cabinet parce que la dernière consultation date, je ne peux que vous dépanner pour une ordonnance d'une boîte. Mais en général, je préfère que cela se fasse par téléphone comme cela c'est la secrétaire qui le gère, et du temps médecin en moins, parce que le mail, c'est moi qui vais le gérer tout seul. C'est plutôt par crainte du temps passé, d'une surcharge de travail que de la complication ou de la question médico-légale, c'est plus le temps, et un temps non rémunéré.

** Cela vous gêne que ce ne soit pas rémunéré ?*

*Parce que ce n'est pas rémunéré je ne veux pas le développer. Si un jour on a de la consultation par téléphone ou par mail, avec une rémunération pour cela, pourquoi pas.

** Avec quelque chose de plus cadré ?*

* Forcément, si c'est rémunéré, il faudra qu'il y ait vraiment un cadre sinon on ferait n'importe quoi.

**Vous avez un ou deux patients privilégiés avec lesquels vous communiquez par mail ?*

* Oui, on va dire sur les doigts d'une main. Ce ne sont pas des amis, ce sont des gens qui ont été tout de suite intéressés par l'informatique. Ils ont accroché là-dessus. Je n'ai pas dit non au départ, cela me permettait de voir comment cela fonctionnait. Mais je ne veux surtout pas que cela s'agrandisse.

** Est-ce que vous trouvez d'autres utilités ? A part préparer la consultation, avez-vous remarqué d'autres utilités ?*

* En ce qui me concerne, par exemple des renseignements que je voudrais donner aux gens sur un compte-rendu que j'ai reçu, cela m'est arrivé, parce qu'impossible de les joindre par téléphone, au lieu de laisser un message sur la boîte vocale, si j'ai leur mail et que je sais que ce sont des gens qui utilisent le mail, je leur envoie un petit mail.

**Pour commenter les résultats ?*

* Alors cela dépend du commentaire, si c'est quelque chose de très simple, comme votre prise de sang était très bonne, je peux le faire. Si je tombe sur une anomalie, je dis de prendre contact avec la secrétaire, que j'aimerais les revoir à la suite de leur examen. Cela peut arriver, mais là aussi, je n'en fait pas beaucoup, c'est très ponctuel, actuellement.

**Est-ce que cela peut vous servir dans les pathologies chroniques ?*

*Alors, expliquez-moi un petit peu... pour le diabète par exemple ?

**Le diabète, l'hypertension, les INR*

* Alors, les INR non. Diabète, hypertension, non. Non, je ne fais pas.

** Comme support éducatif ? Cela vous arrive-t-il de copier un fichier ou un lien et de l'envoyer par mail ?*

* Oui, cela m'est arrivé. Mais je n'envoie jamais comme cela, je suis tombé sur quelque chose, que je voudrais envoyer à quelqu'un. C'est au cours de la consultation, on peut consulter internet avec le patient, je montre un site intéressant, et je lui propose de lui envoyer le lien par la suite. Mais c'est dans ce sens là, ce n'est pas du spontané en dehors d'une consultation.

**Je comprends, cela fait suite à une consultation.*

* Cela fait suite oui.

** Soit cela prépare, soit cela fait suite, mais il y a toujours eu un contact direct avec le patient auparavant.*

*Oui.

**Avec quels types de patient, cela fonctionne ?*

* Les gens qui aiment l'informatique. Dans notre clientèle, j'ai pas mal de personnes âgées, qui ne sont pas forcément des férus d'informatique. Pour les gens âgés, ceux qui sont intéressés, et pour les gens jeunes, maintenant c'est plus facile. Cela dépend du degré d'appétence pour l'informatique et pour internet.

** Ils ont votre adresse sur vos ordonnances ?*

* Oui, sur les ordonnances, et déjà depuis 10 ans j'ai mon adresse internet. C'est vrai qu'elle est écrite en tout petit, mais depuis 10 ans je n'ai pas eu beaucoup de demande par rapport à cette adresse. Donc ce support là sans publicité, j'estime qu'il n'est pas suffisant. Mais bon, ce n'est pas ce que je souhaitais, faire de la pub.

** Avez-vous rencontré des problèmes avec ce genre de communication ?*

* (blanc) Non, puisque je n'ai pas beaucoup de cas, donc comme c'est très encadré pour moi. Je réfléchis, des problèmes ? Non, non.

** Une crainte de surcharge de travail...*

*Oui, ça je vous l'ai dit. Le problème c'est que si cela se développait plus, j'ai déjà beaucoup de mails à traiter pour moi, en tant que médecin responsable de différentes choses. Tous les mails arrivent tous les jours, je m'en occupe, mais si j'avais en plus ceux des patients, cela pourrait me poser problème.

** Et la peur de se substituer à une vraie consultation...*

* Oui. Et pour l'instant, si on devenait plus automatique là-dessus, l'idée que chaque personne attend une réponse, et par exemple, il y a les vacances. Donc les vacances qu'est ce que l'on fait ? Quelle procédure on met en place ?

** Et vous actuellement, vous n'avez aucune procédure spécifique ?*

* Non, comme je ne réponds que très ponctuellement. Les gens ne me demanderaient pas un rendez-vous ou une demande de visite.

** Et cela a été expliqué auparavant ? Vous avez passé un contrat ?*

* Non, pas de contrat. Ceux qui m'ont demandé, ont demandé s'ils pouvaient utiliser le mail, j'ai dit ok, mais je leur ai dit tout de suite que ce n'était pas pour des demandes de rendez-vous ou des demandes de passage en visite. On a un secrétariat, c'est le secrétariat qui gère cela.

** Est-ce que cela vous sert dans les tâches administratives ?*

* Alors, par exemple ?

** Soit leur envoyer un courrier pour un rendez-vous chez un confrère spécialiste, soit leur envoyer un certificat d'absence pour l'école ou de garde enfant malade.*

* Scannés ? Non, je n'ai pas eu la demande, on a un secrétariat performant. Ils peuvent passer rechercher le papier quand ils ont besoin, donc on prépare, cela va plus vite. On a une adresse internet au niveau du secrétariat, cela peut arriver qu'entre les secrétaires et le patient, ils s'arrangent comme cela, et surtout avec les pharmacies, cela marche bien, on envoie des ordonnances scannées, ou par fax. Très ponctuellement, cela peut arriver, pour des gens qui ne peuvent arriver aux heures ouvrables, mais pour l'instant cela n'est pas dans nos procédures de routine.

** Est-ce que vous recommanderiez ce type de communication à un collègue ?*

* Pour l'instant, je l'utilise très peu, donc je ne peux pas recommander quelque chose que je n'utilise pas beaucoup. Je dirai que cela fait partie des nouveaux outils que l'on peut avoir. Pour l'instant, je reste prudent par rapport à une utilisation abusive, et surtout des demandes de consultations déguisées. Donc, si on voulait que cela se développe plus, à mon avis cela passerait par une rémunération et un encadrement.

** Avez-vous parfois l'utilité pour les voyageurs ?*

* Cela aurait pu se faire. C'est arrivé à l'étranger, pour un ou deux patients, effectivement. C'est très ponctuel. Des jeunes qui partaient 6 mois travailler à l'étranger, et je leur ai dit d'utiliser le mail.

** Et par exemple, ils vous ont posé des questions médicales ?*

* Cela a pu arriver. Mais là on ne fait pas du diagnostic, puisqu'ils sont à distance, on peut leur donner quelques éléments, qui consulter là-bas en fonction des symptômes. Cela m'est arrivé moins d'une dizaine de fois en 5 ans, oui une ou deux fois par an, pas plus.

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans votre relation avec vos patients ?*

* Oui, ceux qui en ont eu besoin ont apprécié, quand même. Un patient que l'on connaît bien, qui est à l'étranger qui est un peu pommé, c'est vrai. Je ne pensais pas à ce truc là.

** Vous trouvez que cela renforce la relation ?*

* Oui

** Dans le sens où cela augmente l'accessibilité dans des situations un peu compliquées pour eux ?*

* Oui complètement.

** Vous utilisez encore le fax ?*

* Pour le cabinet, on en a un, qui ne marche pas très bien en ce moment, donc peut-être qu'on va l'abandonner. Est-ce que l'on va passer au fax informatisé ? C'est possible. Le fax quand même a un intérêt, pour l'instant, au niveau des résultats INR qui tombent tous les jours, avoir une feuille qui tombe, qui est visuelle et qui arrive dans un bac, et que le bac est près des secrétaires, c'est dispatché tout de suite, on sait qu'on a nos feuilles à voir. Pour l'instant mettre des alertes sur l'informatique, on ne sait pas qui va l'avoir vu, ce n'est pas toujours facile.

** Il n'y a pas de communication entre le labo et le cabinet ?*

* Si, mais faut encore aller les voir. Et pour l'instant, on n'a pas mis dans nos procédures de forcément les voir tous les jours avant de partir le soir. On les a vus dans la journée ou sur le flux qui arrive, mais un INR qui arrive à 18H30, ce n'est pas évident qu'on la voit apparaître, donc ceinture et bretelles c'est le fax dans la procédure du labo.

** Vous avez du mal à intégrer cela dans votre quotidien chargé.*

* Oui. Mais, il n'est pas impossible que dans les mois qui viennent on arrête le fax thermique et on passe avec des alertes sur l'ordinateur, avec un truc qui flash.

** Tous les coups de téléphone sont gérés par le secrétariat. Vous n'êtes pas trop dérangé en consultation, par des patients qui veulent vous avoir en direct ?*

* Si cela arrive, mais c'est très filtré quand même. Et les secrétaires dispatchent cela dans le temps, si il y a deux appels dans la même consultation, elles vont demander de rappeler. Parfois on finit par rappeler le patient après.

** Le secrétariat fait un gros travail de filtre.*

* Il y a beaucoup de demande d'ordonnances de patients qui n'ont pas eu le temps de venir, qui n'ont pas prévu que le renouvellement arrivait, ils appellent au dernier moment, et ne peuvent pas avoir de rendez-vous, donc le pharmacien veut une ordonnance. Cela c'est un peu lourd en administratif. Par contre comme on fait tout sur informatique, on a une visualisation des ordonnances qui sont faites comme ça pour dépanner, et il ne faut pas qu'on nous en demande deux fois de suite, parce que ça ne passe pas. Cela éduque un peu les gens.

** Et pour le renouvellement d'ordonnance, la secrétaire vous laisse le message, vous faites l'ordonnance et vous la redonnez à la secrétaire qui redonne au patient ?*

* Non, la secrétaire fait l'ordonnance et on signe. Le moins de tâches pour nous. Et quand c'est la pharmacie qui demande parce qu'elle ne l'a pas eu, on signe et elle faxe, ou elle scanne et elle envoie.

** Vous vous êtes libéré des tâches administratives.*

* Oui, le maximum de choses. Les secrétaires, il faut que cela serve à quelque chose. Et encore on trouve qu'on en fait encore un peu de trop, mais elles ont déjà du boulot.

** C'est de l'ordre de combien de mails par semaine, ou par mois, entre vous et un patient ?*

* Pour un même patient, par exemple celui dont je vous ai parlé le dernier, c'est 2 mails par an. Parce que celui là c'est comme ça. Comme je ne l'utilise pas beaucoup, je ne sais pas c'est difficile à dire, peut-être 3 mails par mois. Pour l'instant c'est de cet ordre là.

Entretien n° 9

Le 31/01/2011, 14H00, au cabinet médical. Durée 16 minutes.

Milieu urbain, cabinet de groupe, secrétaire.

M9 : Homme, 44 ans, 1 mail par jour.

**Bonjour, merci d'avoir accepté ma proposition de participation à mon projet de thèse. Le sujet est la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins généralistes qui l'utilisent, leurs pratiques et points de vue.
L'entretien est confidentiel et anonyme, et est enregistré avec votre accord.
Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patient.*

*Le dernier échange ? J'en ai tous les jours, alors...

**Celui qui vous vient à l'esprit.*

*C'était avec une maison de retraite, pour l'envoi d'une ordonnance. C'est l'infirmière qui a appelé par téléphone pour que je transfère une ordonnance de somnifère.

**Et vous l'avez renvoyée par mail, sur l'adresse mail de la maison de retraite ?*

*Oui

** Et avec les patients directement ?*

*C'est surtout des questions par rapport aux examens qu'ils font. Ils m'envoient les comptes-rendus par mail, et ils me demandent ce que j'en pense et s'il y a quelque chose à faire, s'il faut prendre une consultation.

**Donc suite à une première consultation, vous avez prescrit des examens complémentaires, que ce soit des résultats de biologie ou ...*

*Non, biologie je les reçois. C'est surtout pour l'imagerie. L'imagerie on ne le reçoit pas, les radiologues donnent les 2 comptes-rendus au patient. Ils me scannent cela et me l'envoient par mail. Enfin, quelques-uns, pas tous.

**Et donc, cela vous permet de prendre une décision, revoir le patient ou non.*

* Voilà, c'est ça.

** Est-ce qu'il y a d'autres situations pour lesquelles vous pouvez utiliser le mail avec vos patients ?*

* Internet sert à la prise de rendez-vous, via un site. Donc ils peuvent prendre rendez-vous soit par téléphone, soit par internet. Euh, pourquoi on l'utilise ? Non, c'est essentiellement la prise de rendez-vous et les échanges... Bon, des questions ponctuelles, sur les traitements, ou sur les situations cliniques. Mais cela reste très ponctuel, moi dès que je vois que cela prend des proportions, je dis de prendre rendez-vous, point. Je n'essaie pas de gérer les trucs par internet. Je réponds à des questions simples.

** Peut-être des renseignements sur les vaccins...*

*Voilà c'est ça.

**Sur l'automédication peut-être ?*

*Non, pas sur l'automédication. Ils se débrouillent (sourit) Cela reste des questions simples.

**Aucun diagnostic par mail.*

*Non, hors de question. Moi je ne veux pas. D'ailleurs ils ne posent pas de questions diagnostiques en fait. C'est plus des questions : « Voilà mes symptômes, est-ce qu'il faut que je vienne ? » point.

**D'accord, c'est plutôt dans le sens est-ce que une consultation est nécessaire ?*

*Oui.

** L'utilisez-vous pour le suivi des pathologies chroniques ?*

* (blanc) Non. Le suivi des pathologies chroniques ? C'est-à-dire dans quels cas ?

** J'ai rencontré des médecins qui l'utilisaient pour des auto-mesures tensionnelles.*

*Ah oui d'accord. Non, non.

**Et pour joindre un fichier sur des conseils alimentaires, ou un lien pour un site internet ?*

*Cela m'arrive d'envoyer des liens de sites internet, quand il y a des questions bien précises, auxquelles on n'arrive pas à trouver une réponse. Cela m'est arrivé une ou deux fois effectivement.

**Avec quel type de patients vous utilisez ce mode de communication ?*

* Tous ceux qui utilisent internet !

** Comment ont-ils eu votre adresse mail ?*

* Elle est sur mes ordonnances.

**Donc, c'est ouvert à tous vos patients ?*

*A tout le monde en fait.

**Et en pratique, c'est plutôt quel type de patients ?*

*C'est très variable. Parce qu'il y a des gens très jeunes qui n'utilisent pas du tout internet, j'ai des personnes âgées qui utilisent internet, quand je dis « âgées » ça peut aller jusqu'à 80 ans. C'est assez varié. En général c'est plus les 30-40 ans qui utilisent ça.

**C'est une adresse professionnelle ?*

*Oui

**Avez-vous eu un entretien avec vos patients pour leur expliquer comme cela se passait ?*

* Non, j'ai mis mon adresse mail sur les ordonnances, et en fait je me rends compte qu'il y en a très très peu qui l'utilisent finalement. Et même, ils ne lisent pas les ordonnances, parce qu'ils ne savent pas que l'adresse est dessus (rires)

**Vous ne faites pas de publicité ?*

*Non, je ne fais pas de publicité. Le jour où ils ont besoin de me joindre, ils regardent les ordonnances et ils se disent « tiens il y a une adresse mail ». En fait, je reçois assez peu de mail finalement de la part du patient. Il y a quelques patients qui l'utilisent, mais pas...

** Vous n'avez pas eu d'entretien avec eux pour voir comment cela se passe, délai de réponse etc ?*

*S'ils m'envoient un mail, en leur répondant je leur explique comment je vois l'utilisation du mail, notamment quand ils rentrent dans des questions un peu compliquées.

**Vous mettez une barrière tout de suite.*

*Oui, il faut que cela reste simple et que l'on puisse répondre en 30 secondes, pas plus, parce qu'autrement il faut dédier une consultation à cela (rires), ce n'est pas gérable.

**Avez-vous rencontré des problèmes en utilisant ce mode de communication ?*

*(soupirs) Des problèmes ? Pour l'instant, non.

**Cela fait combien de temps que vous l'utilisez ?*

* Depuis que je suis installé, depuis 12 ans.

**Pas de surcharge de travail ?*

* Je ne pense pas, non. Je n'ai pas l'impression. Le soir, il faut que je lise les mails, ou dans la journée si j'ai un trou.

**Vous arrivez à l'intégrer dans le quotidien chargé d'un médecin généraliste ?*

*Il faut bien de toute façon.

** Donc vous pouvez les lire au moment opportun pour vous ?*

* Voilà, pour moi l'avantage du mail, c'est que je ne suis pas obligé de répondre tout de suite, et que je peux reporter ça le soir. Le soir, ou le lendemain au pire. Donc l'avantage, c'est qu'on est pas obligé de répondre comme le téléphone, où les gens veulent une réponse.

**Vous trouvez que cela diminue le nombre de coups de fil ou vous n'avez pas vu de différence ?*

*Pour l'instant, il y a quand même proportionnellement peu de patients qui l'utilisent, et j'ai peur que si il y en a plus qui l'utilisent on passe plus de temps le soir, donc, l'un dans l'autre...J'essaie de trouver un équilibre, c'est pour ça que je ne fait pas de pub ! (rires)

**C'est pour ça que vous faites pas de pub, je comprends.*

*Mais je réponds aux demandes.

**Vous n'avez pas rencontré de problème de rupture de confidentialité ?*

*Non.

**Et quand vous partez en vacances, cela se passe comment ?*

* Quand je pars en vacances, je mets un message sur la messagerie comme quoi je suis absent.

** Donc, si les patients veulent vous envoyer un mail...*

* Et bien ils vont avoir un retour comme quoi je ne suis pas là.

**Est-ce que vous trouvez cela déroutant que ce ne soit pas rémunéré ?*

*De quoi ?

**L'utilisation du mail.*

* Non, parce que ce sont des questions ponctuelles. C'est comme quand on répond au téléphone. Après il y a des barrières, des limites à l'utilisation du mail. A partir du moment où j'estime qu'il faut examiner, et bien c'est fini, on arrête là. Et cela vient très vite en fait.

** Vous trouvez que cela vient très vite.*

*Bah oui, si on me dit « j'ai de la fièvre et je tousse », il faut que je passe un coup de stétho !! (sourire). Je ne peux pas faire un diagnostic...Donc voilà, consultation point.

**Comme vous posez des limites, vous n'avez pas peur que cela se substitue à une consultation.*

*Non

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec vos patients ?*

*Oui, les gens veulent tout, tout de suite. (rires). De plus en plus.

**Cela favorise ce côté...*

*Oui, il faut répondre. Si on attend le lendemain pour répondre, les gens sont impatients. Mais cela on le ressent aussi au téléphone. Si on leur dit rappeler ce soir, « ah non non je ne peux pas attendre ». Je crois que ce n'est pas que lié à cela, c'est un état d'esprit. Il faut faire avec. (rires)

**Et dans le rapport avec vos patients, cela change quelque chose au pas ?*

*Je ne pense pas, non. Pour ma part, je ne pense pas, après pour le patient, je ne sais pas. Les patients trouvent cela très moderne, bon. Moi j'ai l'impression d'être dépassé déjà, parce que je trouve que cela fait déjà longtemps que cela existe !!(rires). Mais non, ils trouvent cela très moderne. Tant mieux !

**Vous avez des retours de patients.*

*Oui, ils trouvent cela très moderne, prendre rendez-vous sur internet...Moi, cela ne me paraît pas si moderne que ça. Enfin, internet cela fait quand même quelques dizaine d'années que cela existe, ce n'est pas non plus la nouveauté.

**C'est peut-être moderne dans la pratique médicale. Les gens ont l'habitude de gérer leur banque ou leurs achats sur internet.*

*Pas tant que cela finalement. Il y en a de plus en plus, mais beaucoup ne savent pas gérer leurs comptes sur internet.

**Vous trouvez que cela met du temps à venir.*

*Oui

**Tant mieux ?*

*Non, je n'irai pas jusque là, mais il ne faut pas non plus devenir dépendant de ce genre d'outil. Parce que le jour où on a une panne, c'est galère ! (rires)

**Les pannes informatiques, cela vous fait peur ?*

* Non, cela ne me fait pas peur c'est juste que c'est pénible. Quand il faut tout gérer et que l'on n'a plus d'Internet... Parce que maintenant tout fonctionne avec ça.

**Est-ce que vous utilisez encore le fax ?*

* Ah ! je n'ai pas de fax. Non, je n'ai pas de fax. D'ailleurs tout le monde me donne un numéro de fax, mais je leur réponds qu'il me faut une adresse mail. Mais les gens sont obligés de réfléchir pour donner leur adresse mail, alors que le numéro de fax vient tout de suite. La plupart du temps quand on me demande une ordonnance, cela reste avec un numéro de fax. Donc je suis obligé de rappeler les gens, en leur disant qu'il me faut une adresse mail. On est encore à l'âge de pierre.

** Vous trouvez ?*

*Pour beaucoup, oui.

** Recommanderiez-vous ce mode de communication à un collègue ?*

* Dans quel sens ? Vis-à-vis des patients ?

** Oui, d'utiliser ce mode de communication avec les patients.*

* Oui, parce que c'est plus simple que le téléphone, où on dérange tout le temps, ou alors on est dérangé tout le temps. Donc là on envoie un mail, et les gens le lisent quand ils veulent et ils répondent quand ils veulent. Moi, je trouve cela moins dérangeant, oui.

** Cela vous permet peut-être vous aussi d'organiser votre temps de travail ?*

* C'est surtout que les gens qui doivent me rappeler, j'ai fixé un créneau horaire où ils peuvent me joindre, le reste du temps, ils ne peuvent pas me joindre. Mais, cela veut dire qu'entre 18H00 et 19H00, c'est le seul moment de la journée où ils peuvent tomber directement sur moi. Et s'ils appellent tous pour prendre un rendez-vous et tout, c'est ingérable, je suis en consultation à ce moment-là. C'est pour ça que je donne le code pour prendre rendez-vous sur internet, de façon à ce qu'il m'appelle à ce moment-là seulement pour des raisons valables. Et même s'ils le peuvent, je préfère qu'ils m'envoient un mail, parce que pendant ce temps-là ma consultation avance. Elle n'avance pas autrement. Moi, cela me permet d'avoir des consultations qui sont des consultations, et pas coupées tout le temps par le téléphone.

** Est-ce que vous trouvez une utilité pour les gens qui voyagent ?*

* Bien sûr. J'ai eu des questions de patients qui étaient en Asie, en Afrique, qui voulaient avoir une réponse par rapport à une situation clinique.

**Vous trouvez cela intéressant ?*

* Pour les patients en tout cas, c'est rassurant d'avoir affaire directement à leur médecin. Et nous, on ne peut pas toujours apporter une réponse, mais quand on peut je trouve cela intéressant. Et même pour nous, c'est intéressant, parce qu'on se plonge dans des situations un peu différentes, cela nous fait réfléchir, c'est sympa. Cela change un peu du quotidien. J'aime bien.

** Est-ce que vous souhaitez rajouter quelque chose sur ce mode de communication ?*

* Non.

** Vous aimeriez que les patients s'y mettent un petit peu plus ?*

*Oui, ce serait intéressant, notamment pour prendre les rendez-vous, les choses comme ça. Les secrétaires vont vous répondre « Nous on n'aura plus de boulot ». Je ne suis pas d'accord ! Oui pour beaucoup de choses, pas forcément pour tout. C'est-à-dire qu'il est clair que les questions ponctuelles peu importantes, les prises de rendez-vous, je pense que c'est un mode de communication intéressant. Après, c'est vrai que un INR c'est vite fait par téléphone aussi. Cela dépend pour quoi.

** Vous sélectionnez bien vos modes de communications, des situations pour le mail des situations pour le téléphone.*

*Oui

**Et combien de mail par semaine ?*

* Aucune idée, je n'en ai pas eu encore cette semaine.

**En gros, un ou deux par semaine ?*

*Peut-être un peu plus quand même, je dirai 5 par semaine, à peu près.

** Voulez-vous ajoutez quelque chose ?*

*Non, je n'ai rien d'autre de particulier.

Entretien n°10

Le 07/02/2012, 14H45, au cabinet médical. Durée 20 minutes.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétariat sur place et téléphonique.

M10 : Homme, âge 64 ans, 1 mail par semaine.

**Bonjour. Merci de me recevoir. Je réalise ma thèse sur la communication par mail entre le médecin traitant et le patient. J'étudie plus spécifiquement l'expérience des médecins, leurs pratiques et points de vue. L'entretien est anonyme et confidentiel. Il sera enregistré avec votre accord. Racontez- moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.*

*(blanc) Le dernier échange de mail avec un patient du cabinet, parce que c'était avec mon associée comme on travaille ensemble, c'était sur la date de pose d'un stérilet. La patiente demandait à quelle date avait été posé son stérilet. On l'a d'ailleurs le mail, il doit être là (regarde son ordinateur).

**Elle posait la question pour savoir quand avait été posé le stérilet. Pour programmer quelque chose ? Pour s'informer ?*

* S'informer. Je ne sais pas si c'était pour programmer. Je crois que c'était quelque chose comme ça. Une question par rapport à son dossier médical, une question toute simple.

** Y a-t-il d'autres situations que vous traitez par mail ?*

* Les questions par rapport au dossier médical on les traite par mail, c'est-à-dire on répond par mail quand c'est des choses simples. On ne répond pas toujours par mail, parce que ce n'est pas pour nous un mode de communication privilégié dans le cabinet. Cela peut être un mode de questionnement, d'interpellation du médecin sans être pour cela le mode que l'on utilise nous. Sur des informations simples, on répond, si c'est une date de vaccination ou des choses comme ça. Sinon, il y a des gens qui nous interpellent pour nous demander un rendez-vous quelques fois, c'est plutôt la secrétaire qui gère à ce moment là, elle donne le rendez-vous et elle rappelle. Mais, elle rappelle par téléphone, toujours, pour vérifier. Qu'est ce qu'on a d'autres comme demandes ?... Euh, quelques fois on a des demandes d'ordonnance. Alors là, on répond ou on ne répond pas, c'est comme les gens qui demandent au secrétariat une ordonnance. Quelques fois on a des demandes

d'ordonnances, plutôt que de téléphoner, c'est vrai que cela peut être assez pratique, parce que on n'est pas dérangé. L'intérêt c'est que l'on n'est pas dérangé. Euh... Et puis un petit peu de gens qui envoient des comptes-rendus, des documents. Très peu. Cela devient très vite compliqué, car on a du mal à les récupérer. Il suffit qu'ils fassent des images qui ne sont pas intégrables au dossier. Si c'est une image standard, ou un courrier en PDF ça va, mais s'ils scannent, quelques fois sur leur scanner, et qu'ils mettent en pièce jointe, c'est un peu compliqué.

** Est-ce que cela vous sert parfois pour de la gestion administrative, comme envoyer un courrier pour un rendez-vous chez un confrère spécialiste ?*

* Nous, aux gens, on leur demande de passer les prendre, toujours. Ou on l'envoie par fax au confrère spécialiste.

**Des questions médicales simples sur leur dossier, est-ce que parfois ils vous posent des questions sur des symptômes qu'ils peuvent avoir ?*

* Quelques fois oui, ils posent des questions sur des symptômes. On a quelques fois presque quasiment des demandes de consultations, un petit peu. Ce n'est pas facile de répondre par mail, ou on téléphone, ou on demande à la secrétaire de donner un rendez-vous. Il y a une situation par contre où on utilise beaucoup le mail, ce sont les gens qui voyagent. C'est quelque chose de pratique, pour des gens qui s'en vont à l'étranger, loin, on utilise beaucoup le mail. J'ai eu des conseils à donner pour des gens qui étaient au Canada, des gens qui étaient en Asie du Sud-Est, sur des situations pour savoir s'il fallait consulter, sur des situations où ils étaient un peu embêtés. On le ferait comme pour le téléphone, on a quelques fois des coups de téléphone dans ces conditions là. Mais c'est vrai que c'est assez pratique. Et on leur dit de ne pas hésitez justement. Quand ils partent en voyage, de ne pas hésitez à utiliser le mail.

**Vous incitez un peu*

* Ah oui, pour les gens qui voyagent. Je leur dis « vous savez on est toujours joignable, on ouvre le courrier internet tous les jours. »

** Autant vous êtes peut-être un peu plus prudent pour les autres patients, autant pour les voyageurs, vous les incitez.*

* Oui, parce que c'est relativement facile, avec les problèmes de décalage horaire c'est plus simple par mail que par téléphone, et on n'est pas toujours là, ils sont sûrs d'avoir un médecin dans les 24 heures, une réponse dans les 24 heures.

** Et un médecin qui les connaît.*

* Oui, qui les connaît.

** C'est plutôt des communications entrantes, ce sont les patients qui vous interpellent.*

* Nous on n'utilise pas internet pour solliciter les gens, on n'a pas l'adresse des patients dans les dossiers. Elles sont ici, parce que je crois qu'il y a un système qui les enregistre automatiquement.

** C'est une adresse professionnelle ?*

* Oui.

** Et c'est la secrétaire qui reçoit les mails ?*

* On a un seul mail pour nous deux. On veut simplifier au maximum. On a une seule adresse internet professionnelle pour nous deux. On est deux médecins à travailler en alternance. La secrétaire est continuellement, c'est toujours ouvert ici. C'est-à-dire qu'elle les a au fur et à mesure. Par contre, elle ne les supprime pas. Sur notre poste de travail de médecin, on les a tous. Elle peut les lire, mais ne peut pas les supprimer.

** Et dans la gestion au quotidien, c'est vous qui les lisez ?*

* Dans la gestion quotidienne, c'est elle qui ouvre en permanence, elle nous en imprime un si il y en a un qui pose problème, elle nous l'imprime sur papier et nous avertit. Nous on les retrouve si on ouvre la boîte. Objectivement, moi j'essaie d'ouvrir tous les jours, mon associé ce n'est pas tous les jours, en tous cas c'est ouvert tous les jours par la secrétaire. Le problème étant quand la secrétaire est en congé, l'organisation est différente.

** C'est une adresse pour le cabinet.*

* Spécifique au cabinet, professionnelle.

** Comment les patients ont-ils l'adresse ?*

* Elle est sur toutes les ordonnances. Depuis très longtemps.

** Donc c'est ouvert à tous ?*

* Absolument oui. Elle est sur toutes les ordonnances, tous les courriers.

** Et en pratique qui est-ce qui l'utilise ?*

* C'est très variable. J'ai été étonné l'autre jour, un patient qui m'envoie un mail, il a 80 ans. Pour me dire, qu'il venait de recevoir un courrier du CHU et qu'il était opéré de sa valve aortique tel jour, pour m'informer. Je lui ai souhaité un joyeux Noël car il était hospitalisé le lendemain. Je trouve que les jeunes l'utilisent peu, votre génération je ne sais pas, mais les plus jeunes l'utilisent peu. Mais c'est aussi des gens qui consultent peu le cabinet, donc c'est difficile de savoir.

** Depuis quand vous faites ce mode de communication ?*

* De toute façon l'adresse internet est sur les ordonnances depuis au moins 10 ans. Euh, on a la boîte mail ouverte en permanence que depuis 5 ou 6 ans peut être. Avant, on allait l'ouvrir, mais on s'est rendu compte qu'il y avait plus de mail de patients, et aussi des mails de médecins. C'est aussi pour ça.

** Est-ce que vous avez une explication avec vos patients, pour leur expliquer comment cela fonctionne ? Ou cela vient naturellement ?*

* Quand ils demandent, je leur dis qu'on est joignable par internet et ils ont l'adresse sur l'ordonnance, on ne va pas leur expliquer... et que l'on vérifie les mails tous les jours.

** Vous ne donnez pas de délai de réponse ?*

* Non, on ne s'engage pas. S'ils veulent vraiment nous joindre c'est le téléphone. Nous on reste vraiment sur la parole.

** Est-ce que vous avez rencontré des problèmes ?*

* (blanc) Non.

** Vous n'avez pas souvenir d'un bug, d'un couac, quelque chose qui se serait mal passé ?*

* Non, parce qu'on se méfie, quand on est sur des choses qui peuvent poser problème on ne répond pas par mail. On limite. C'est quand même quelque chose que l'on écrit, on ne sait pas ce qui peut en être fait, on est très prudent. Sur le secret d'une part parce que ce n'est pas un moyen de communication sécurisée, on ne sait pas qui a écrit le mail d'une part, on est extrêmement prudent. Et il faut être prudent parce qu'on est engagé, on écrit.

** Sur la responsabilité ?*

* Oui c'est ça. On fait un peu attention.

** Vous ne trouvez pas que cela vous fait une surcharge de travail ?*

* Non, il n'y en pas tant que ça. Il y a plus de spam et tout ça, qui fait du boulot. Non, et cela fait partie d'un des moyens de communications. Quand je suis à la maison c'est le moyen que j'utilise pour communiquer avec la secrétaire, et elle l'utilise pour communiquer avec moi à la maison.

** C'est une proposition différente.*

* Voilà c'est ça.

** Et pendant vos vacances ?*

* Comme nous avons une adresse commune et que l'on se remplace mutuellement, on n'a pas de problème. Le problème c'est plutôt que lorsque la secrétaire est en vacances, et que moi je suis en vacances, mon associé ne va pas les voir tous les jours. Parce que quand j'arrive des fois il y a 3 ou 4 jours en attente. De toute façon on ne s'engage à rien sur internet.

** Est-ce que cela vous gêne que ce ne soit pas rémunéré ?*

* Internet ? Non, cela ne me gêne pas. Le téléphone, oui. Les conseils par téléphone, j'aimerais bien que ce soit reconnu d'une façon ou d'une autre, mais

enfin ça c'est autre chose. Ah non, internet, on ne peut pas rémunérer les mails, parce qu'on ne sait pas qui nous écrit. Je crois que ce n'est pas possible.

** Et le rapport entre communiquer par mail ou par téléphone avec vos patients ? Vous avez encore beaucoup de communication par téléphone ?*

* Oui, énormément, et heureusement.

** Heureusement ?*

* Oui, je râle tout le temps contre les structures qui ne communiquent plus que par des machines, des mails, des robots. Non, je pense la médecine générale, et la prise en charge de la santé en général, c'est fondamental.

** Pour vous le contact est privilégié.*

* Oui, toujours oui.

** Et cela ne vous dérange pas les coups de téléphone au moment de la consultation ?*

* Non, mais on a le secrétariat. Le secrétariat fait le tri, il y a des choses qui sont gérées par la secrétaire. On a toujours une secrétaire. Là actuellement la secrétaire n'est pas là, on a un secrétariat à distance qui fait le tri et ne dérange que si besoin.

** Est-ce que vous le recommanderiez à un collègue ?*

* Oui, je pense qu'il faut être joignable par internet. J'en suis persuadé.

** Parce que ?*

* Parce que c'est un moyen de communication actuel.

** Pour se mettre dans l'époque ?*

* Oui, et je pense que c'est un moyen de communication. On l'utilise beaucoup entre médecins entre collègues. On l'a mis en place dans le système de garde du secteur doublement. D'abord entre nous pour organiser les gardes et les changements. Ca a été un peu laborieux, parce que c'est moi qui suis responsable du tour de garde, et c'était laborieux parce que des médecins qui ont très

longtemps continué de travailler avec un fax. A la fin je leur ai dit « Terminé ! Je ne t'envoie plus de fax. Je t'averti, tu ne seras pas au courant quand il y aura un truc. Tu es le seul à qui je dois envoyer un fax, ça me fatigue et on n'a pas d'appareil fax ici. » On l'a mis en place pour ça, et aussi pour la communication en garde. C'est-à-dire qu'en garde, quand on voit un patient d'un confrère, on a un logiciel qui permet d'envoyer au confrère un compte rendu de ce qui a été fait en garde, et de façon simple. Mais ce n'est pas un mail sécurisé, ce qui est contraire à la loi. C'est très simple, le logiciel fait automatiquement envoyer un courrier, et les adresses des médecins traitants sont notées, cela part directement. Et cela, c'est quand même très pratique. C'est du courrier très succinct.

** Vous vous n'avez pas de fax ici ?*

* On n'a pas de fax. On a un fax sur cet ordinateur là, qui est celui de la secrétaire. Mais comme c'est la même ligne. On a pas de ligne fax, parce que je trouve que cela ne vaut pas le coup de payer un abonnement téléphone pour la ligne fax. On n'a plus de ligne fax, on trouve que c'est un moyen de communication complètement désuet, il n'y a plus que les hôpitaux qui l'utilisent pratiquement, c'est dramatique. On peut recevoir un fax, mais il faut qu'on nous téléphone avant en disant « On va vous envoyer un fax », du coup on ne répond pas au téléphone, et on ouvre le fax. Par contre on peut en envoyer plus facilement. Mais bon, il faudrait que cela s'arrête ce truc.

** Vous trouvez le mail utile pour ne pas déranger pour des questions médicales très simples, comme des vaccins.*

* Des trucs de dossiers médicaux. Les quelques ordonnances que je fais comme ça sont des gens qui ont des récidives d'allergies saisonnières. Ils me demandent « est-ce que vous pouvez me préparer telle ordonnance », on la prépare, et c'est fait. Ou des gens qui ont déjà été examiné et qui nous demandent un certificat d'aptitude au sport.

** Ou des certificats garde enfant malade ?*

* Oui, des gens qui ont été vu, mais en général, ils téléphonent. Mais c'est vrai que pour des choses très simples, c'est un moyen de communication pratique. Mais à condition que ce soit géré par la secrétaire. Mais toute la médecine générale est comme ça. La médecine générale sans secrétariat !!

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec vos patients ?*

* blanc. Non, pas spécialement. C'est comme ça, cela fait partie. Comme on n'envoie pas nous de mails au patient. Si on envoyait des mails aux patients on aurait sûrement une plus grande utilisation d'internet. C'est vrai qu'on ne sollicite pas vraiment.

** Et dans la relation vous trouvez que cela ne change pas grand-chose ?*

* Non, je maintiens que c'est la communication par la voix qui compte.

** Voyez-vous autre chose à rajouter ?*

* Non, non

** Et c'est de l'ordre de combien de mails ?*

* Ce n'est pas énorme. On en reçoit peut-être 1 par semaine. Cela ne va pas très loin.

** Les patients l'utilisent peu encore ?*

* Oui (cherche sur ordi). On l'utilise beaucoup entre professionnels. Parce que le mail sécurisé pfff ! C'est une vraie catastrophe.

** Donc vous n'imaginez pas que ce soit possible de sécuriser le mail entre le médecin et le patient ?*

* Non, non !! et les patients n'arriveraient pas. Entre deux professionnels de santé on communique peu à cause de ça, ou on communique mal, des systèmes qui ne décryptent pas... L'organisme qui gère les communications entre médecins, dit qu'il faut être sécurisé en plus par la CPS, c'est un truc de dingue.

Entretien n°11

Le 15/02/2012, 14H30, au sein de la Faculté de médecine de Nantes, jour de congé.

Durée 28 minutes.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaire.

M11 : Femme de 31 ans, 1 mail/semaine.

**Bonjour. Merci d'avoir accepté ma proposition d'entretien. Le sujet de ma thèse est la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'étudie plus particulièrement l'expérience des médecins qui l'utilisent. L'entretien dure environ 20 minutes, et sera enregistré avec votre accord. Il est confidentiel et anonyme.*

Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.

*Le dernier échange par mail, ça devait être, euh, je reviens juste de vacances, et pendant mes vacances, j'ai reçu un mail d'une de mes patientes qui me demandait si je pouvais prendre en charge, elle est assistante maternelle, elle me demandait si je pouvais prendre en charge la petite fille qu'elle garde en ce moment, car les parents souhaitaient changer de médecin. Donc ça c'était le dernier échange, auquel j'ai répondu en disant « je suis en vacances, on voit ça quand je rentre. »

**Donc là c'était une question pour savoir si vous acceptiez de nouveaux patients ?*

* Exactement.

** Sinon, il y a d'autres situations dans lesquelles vous utilisez le mail ?*

* Alors, le précédent... Il y a deux choses différentes. Le cabinet médical dans lequel je travaille, on est 3 médecins, on a une adresse mail du cabinet médical. Donc c'est plus pour tout ce qui va être... Soit les patients qui par exemple font des radios et qui doivent repasser déposer le compte-rendu de la radio parce que sinon, on ne l'a pas, de temps en temps, je leur dis « sinon vous pouvez aussi le scanner et nous l'envoyer par mail. Nous ça nous permet de l'avoir plus rapidement, et puis pour les patients, de temps en temps ils habitent un peu loin, cela leur évite de refaire le trajet juste pour déposer le résultat. Donc ça c'est plutôt sur l'adresse email du cabinet médical.

** Et du coup c'est la secrétaire qui le récupère ?*

* C'est la secrétaire... En fait les mails s'affichent sur les ordinateurs des différents médecins, mais c'est une adresse commune.

** Et vous avez une secrétaire ?*

* Oui, on a une secrétaire qui regarde les mails. En fait elle vérifie surtout qu'on les a vus. C'est principalement ça.

** Dans l'organisation, c'est vous qui ouvrez la boîte*

*Généralement, c'est nous qui gérons. Et en plus, il y a mon adresse professionnelle à moi, que je donne à certains patients dans des contextes un peu particuliers. Moi, je me sers beaucoup du mail dans ma vie privée, et l'avantage que j'y vois que ce soit en privée ou en professionnel, c'est que on peut écrire à n'importe quelle heure, cela ne dérange pas celui qui le reçoit. Donc c'est vrai que je travaille aussi beaucoup par téléphone, comme je pense un peu tout le monde maintenant, pour réévaluer des traitements, pour voir comment ça va, réévaluer après quelques heures ou quelques jours, et c'est vrai que souvent je fais ça à la fin de mes consultations, et de temps en temps il est tard et rappeler les gens à cette heure là c'est pas toujours évident. Leur envoyer un mail ça ne pose pas de problème, ils le lisent quand ils peuvent, quand ce n'est pas quelque chose d'urgent, cela peut être intéressant.

** Vous pouvez réévaluer par exemple un traitement que vous avez mis en place pour la douleur, ou un suivi ?*

* Pour des gens qui sont... je ne le ferai pas évidemment avec des gens qui n'utilisent pas ce mode de communication ; il y a des moments où c'est très utile. Par exemple, j'ai une patiente qui est malentendante, ses enfants entendent, mais comme le plus grand pour l'instant a 4 ans, ça va être compliqué à gérer, donc le téléphone ce n'est pas possible, et du coup par mail c'est plus pratique que ce soit pour la prise de rendez-vous, quand c'est les rendez-vous de suivi pour les enfants, elle nous envoie un mail pour demander quand est-ce qu'on peut la recevoir, ou pour donner des consignes, par exemple je lui avais fait faire une prise de sang, je lui ai envoyé un mail pour commenter les résultats. Ce que je fais habituellement par téléphone, là c'est plus facile de le faire par mail. Sinon, il y a quoi d'autres ? J'ai un patient lundi qui m'a dit qu'il prévoyait un voyage à l'étranger, donc on en a déjà un peu parlé comme ça, et il y a une question à laquelle je ne savais pas

répondre, donc j'ai contacté le centre de médecine de voyage et puis quand j'aurai la réponse, je lui rebascule par mail. Voilà ce genre de choses.

** Des conseils simples.*

* Après, je ne fais pas de consultations par mail !

** Quelles sont vos limites ? Est-ce que parfois les patients vous posent des questions sur des symptômes qu'ils peuvent avoir ?*

* Cela arrive peu. Pour l'instant en tous cas cela arrive peu. D'abord parce que je n'ai pas beaucoup de patients avec lesquels je communique par mail, c'est plus ponctuel. C'est arrivé une patiente qui fait de grosses crises d'angoisse, et qui à un moment a envoyé un mail « il faut que je revienne que on refasse le point » et il y a des moments que rien que d'envoyer un mail « je ne pense pas qu'il y ai grand-chose, on peut continuer comme ça » cela permet de rassurer. Après cela n'empêche pas de la revoir régulièrement pour refaire le point. C'est une alternative au téléphone finalement.

** Vous l'utilisez comme cela ?*

* Oui. Et après, j'ai une patiente avec un diabète de type 1, une jeune de 18 ans, qui a énormément de mal à faire ses dextros, à suivre tout ça, et on avait fait ça pendant un moment, je lui avais dit « tu m'envoies tes dextros tous les jours et comme cela on refait le point ». Je ne les regardais pas forcément tous les jours, mais du coup pour elle cela lui faisait un objectif. Cela l'avait aidé pendant un moment à remettre ça en place.

** Une éducation un peu ?*

* Oui. Dans ce cas là, cela avait été intéressant. Mais après, ce n'est pas quelque chose que j'utilise tous les jours, mais sur certains trucs ça dépanne.

** Donc, en fait il y a une adresse pour le cabinet, et celle-ci est notée sur les ordonnances ?*

* Celle-ci est notée sur les ordonnances, et les entêtes de courriers. Elle est d'ailleurs utilisée aussi par certains spécialistes pour envoyer des comptes-rendus.

Et il y a mon adresse professionnelle plus à moi, que je donne à certains patients, mais qui n'est pas affiché.

** Elle n'est pas affiché, et vous la donnez au cas par cas.*

* Exactement

** Et cette adresse qui est plus pour vous, c'est une adresse professionnelle ?*

* C'est une adresse professionnelle. Après je triche un peu, c'est-à-dire que c'est une adresse professionnelle que je rebascule sur mon adresse perso, mais cela reste une adresse professionnelle. On sépare un peu les choses quand même.

** Avec quel type de patient vous communiquez par mail ?*

* Plutôt jeune, équipé d'un ordinateur et d'internet à la maison, parce que comme je travaille un peu à la campagne, il y en a de temps en temps qui n'ont pas de réseau donc avec lesquels forcément, cela marche moins. Après, j'évite peut-être de la donner à certains qui sont vraiment très demandeurs, où je me dis que il pourrait y avoir des débordements. Et je précise toujours quand je la donne que ce n'est pas quelque chose que je consulte tous les jours, surtout sur des choses qui ont besoin d'une réponse urgente, ce n'est pas le bon moyen.

** Vous faites un point, un briefing, pour donner des explications avec les patients ?*

* Généralement, je leur dis juste que cela va dépanner dans ce contexte particulier. Parce que généralement, je leur donne à un moment justement où on a une information à échanger où je me dis que ce sera plus pratique comme ça. C'est vrai que moi je peux répondre quelque soit l'heure, et eux de leur côté ils peuvent m'envoyer un résultat ou me dire ce qu'à donner un traitement, ou de temps en temps je le fais aussi quand je leur donne un courrier pour aller voir un spécialiste, je leur dis de me renvoyer un petit mot avec la date du rendez-vous, parce que de temps en temps les délais sont vraiment trop longs, et du coup c'est moi qui rappelle pour avancer le rendez-vous. Donc après c'est au choix, soit il rappelle la secrétaire pour lui laisser le message, c'est vrai que de temps en temps c'est plus facile d'envoyer un mail. Mais oui, à chaque fois que je donne l'adresse, je précise que ce n'est pas quelque chose que je regarde tous les jours, que ce n'est pas quelque chose qui doit servir en cas d'urgence. Par exemple, j'avais refait un point

pour le coup avec ma jeune diabétique, qui m'avait envoyé un mail un dimanche en disant qu'elle était à 4,50 g, et qu'elle avait de l'acétone, et qu'est-ce qu'elle devait faire ! Heureusement, j'avais vu le mail une demi-heure plus tard, donc je l'avais rappelée, en lui disant que ce n'était vraiment pas à ça que cela devait servir ! Et depuis je fais peut-être encore plus attention à bien préciser les choses.

** Vous avez quand même eu peur un petit peu là ? Peut-être pas eu peur mais...*

* Heureusement que j'ai vu le mail sur le moment, parce qu'elle n'avait pas l'air très décidée à appeler le 15. Et potentiellement cela aurait pu poser problème quand même.

** Et du coup pour les spécialistes, cela vous sert à envoyer le courrier en pièce jointe pour qu'ils l'emmènent chez le spécialiste ?*

* Cela arrive de temps en temps oui, quand je n'ai pas le temps de faire le courrier au moment où je les vois en consultation. Cela arrive que je leur envoie par mail. Généralement dans ces cas là je le prépare et le laisse au secrétariat, et les gens repassent le chercher. Mais c'est vrai que du coup là encore, cela leur évite de se déplacer. Comme de temps en temps on a des patients qui habitent à 15 ou 20 km, cela peut être utile.

** Est-ce que parfois cela vous sert pour envoyer un lien d'un site internet... ?*

* Ou des documents. Cela arrive de temps en temps oui. Pour quoi je l'ai fait récemment ?... Cela devait être un article de Prescrire au sujet d'un médicament dont on avait discuté.

** Ou des fiches régimes, des choses comme ça ?*

* Cela un peu moins, parce qu'on en discute ensemble, donc les documents de ce genre là, j'aime bien qu'on les regarde ensemble. Mais cela arrive de temps en temps, ou sur des choses plus illustrées. J'avais fait cela pour un document sur les plagiocéphalies de l'enfant, qui reprenait les positions à privilégier. C'est vrai que celui là je le fais suivre facilement, il est en couleurs et bien fait, mais du coup mon imprimante est en noir et blanc, du coup cela arrive que je l'envoie par mail comme cela.

** Et dans les pathologies chroniques cela vous sert ? J'ai bien vu sur le diabète de type 1, sur un moment précis.*

* Oui, et pour une patiente précise, dans un contexte précis.

** Et sinon ?*

* Quand je prête des appareils d'auto mesures pour la tension, généralement les résultats. Si ce sont des gens qui utilisent facilement les mails, ils me les renvoient comme ça. Sinon, ils déposent avec le petit papier quand ils ramènent l'appareil. Mais ceux qui ont un appareil à la maison, de temps en temps je leur demande de le faire et ils me renvoient les résultats. Qu'est ce qu'il y a eu d'autres ?

** Des renouvellements d'ordonnance vous faites ?*

*blanc. Uniquement en dépannage, de la même façon qu'au téléphone, en fait. « Je me suis rendu compte que je n'avais plus de médicaments, je ne peux pas venir cette semaine » ou quand moi je ne peux pas les prendre tout de suite parce que le planning est un peu chargé ; sur des choses chroniques oui cela arrive que je les dépanne de un mois d'ordonnance. Mais du coup, là par contre, je ne l'envoie pas par mail, ils passent la chercher. Ou éventuellement je faxe à la pharmacie. Mais cela ne passe pas par le mail, parce que après ils peuvent en imprimer 12000 et derrière je suis un peu embêtée.

** Et quelques commentaires de résultats d'examen ?*

*Oui, ça oui.

** Depuis quand vous utilisez ça ?*

* Depuis que je suis installée, je crois...2009.

**2 ans et demi de recul. Avez-vous rencontré des problèmes ?*

* A part cette histoire de ma diabétique qui m'a contacté pour un truc qui n'aurait pas dû être fait par mail...Euh, sinon, non, pas franchement, parce que le fait d'être contactée en vacances, ce n'est pas un problème, comme c'est par mail de toute façon au pire, je ne répond pas, je ne les consulte pas, quitte à mettre un message de retour automatique : « je suis en vacances jusqu'au tant ».

** Vous l'avez déjà fait ?*

* Je ne l'ai pas fait parce que cela reste quelque chose que j'utilise assez peu, par rapport au reste de mon activité, mais c'est vrai que j'ai l'impression que les patients apprécient assez et du coup, cela risque de prendre un peu d'ampleur, auquel cas oui je le ferai, au même titre que pour le téléphone.

** Et sur celle du cabinet, ils n'ont pas tendance à beaucoup l'utiliser, comme elle est sur les ordonnances ?*

* Et bien non en fait, très peu. Il y en a plein qui n'ont même pas remarqué qu'il y avait une adresse sur l'ordonnance, qui n'ont pas fait attention. Il faut dire aussi que sur les trois médecins du cabinet, je suis la seule, à être vraiment à l'aise avec l'outil informatique, donc comme les patients savent peut-être que si je ne suis pas là en tout cas, ce n'est pas sûr que l'on réponde à leur mail.

** Et vous ne faites pas forcément de pub non plus ?*

* On ne fait pas forcément de pub, c'est noté sur les ordonnances, mais c'est vrai que voilà, je suis très à l'aise avec parce que c'est quelque chose que j'utilise beaucoup dans ma vie privée, mes collègues un petit peu moins, donc du coup, on n'a pas fait de campagne de pub. D'autant que c'est déjà une partie difficile du métier de gérer les demandes par téléphone, donc c'est vrai que cela rajoute des choses. On n'a peu de recul sur cet outil là. C'est vrai que je suis à peu près la seule, même parmi les amis que je connais de la même génération, il n'y en a vraiment pas beaucoup qui utilise ce moyen là, donc ça m'intéresserait d'avoir les résultats de la thèse, voir un peu ce qu'il se fait, parce que j'ai l'impression que pour l'instant chacun fait un peu à sa sauce.

** Et donc vous avez trouvé votre sauce.*

*Voilà, il faut réussir à trouver sa sauce. Sachant qu'en plus ce n'est pas du tout encadré au niveau réglementaire, que ma messagerie est une messagerie yahoo toute bête, qui n'est pas forcément sécurisée.

**Cela vous dérange que ce ne soit pas sécurisé ?*

*Pff. Cela ne me dérange pas vraiment, je me dis que ça devrait peut-être me déranger !

**Est-ce que vous pensez que si on installait quelque chose de sécurisé cela fonctionnerait ?*

*A partir du moment que c'est aussi simple d'utilisation que l'adresse mail classique je ne vois pas pourquoi cela ne marcherait pas.

** Mais les boîtes sécurisées nécessitent des codes d'entrée, ou avec la carte CPS.*

*Si on sécurise avec la carte CPS, cela complique forcément les choses car on ne peut le consulter que depuis le cabinet médical. C'est vrai que moi en plus je ne travaille que à « temps partiel », temps partiel avec des guillemets quand même, les 35 heures sont largement faites, mais grosso modo je suis au cabinet 3 ou 4 jours par semaine. Le fait d'avoir une messagerie que je peux consulter de chez moi, ça me permet de temps en temps de suivre des choses. Mes collègues prennent en charge mes patients les jours où je ne suis pas là évidemment, mais il y a des situations où c'est quand même plus confortable d'avoir le suivi en direct. Après le tout c'est de trouver la limite entre le fait de suivre les patients même quand on n'est pas là et le fait d'avoir besoin de jour de repos et de moments où on coupe. De la même façon que mon numéro de portable, j'ai dû le donner à 3 ou 4 patients et pas plus et dans des circonstances là encore très particulières, dans des contextes de soins palliatifs ou des choses comme ça.

**Avez-vous rencontré des abus de la part des patients ?*

* Non, non ils sont plutôt gentils dans l'ensemble donc cela se passe bien. Après c'est peut-être parce que je choisis les patients à qui je donne l'adresse !

** Est-ce que cela vous fait une surcharge de travail ?*

* Non, parce que de toute façon ce que je fais par mail je le ferai autrement par téléphone ou en consultation, plutôt probablement par téléphone, donc cela représenterai le même temps.

** Est-ce que vous avez peur que cela se substitue à une vraie consultation ?*

* (blanc) Peur je ne sais pas si c'est le mot. De toute façon, là encore, si on compare avec le téléphone, le téléphone oui clairement, il y a des moments j'ai l'impression de faire des consultations, et puis du coup voilà, on a fait la consultation ils ne sont pas venus et puis c'était gratuit, eux ils sont contents, moi

des fois un peu moins, mais d'un autre côté il y a des moments où je n'ai pas le temps de les voir en consultation. L'un dans l'autre cela ne me gêne pas plus que ça. Maintenant, j'essaie quand même de rester vigilante sur le fait de ne pas traiter les choses par-dessus la jambe, et de rester capable de leur dire « on ne peut pas traiter cela comme ça, il faut que vous preniez rendez-vous, qu'on se pose et qu'on parle de cela comme il faut ».

**Vous avez posé vos limites.*

* J'essaie

**Comme au téléphone ?*

* Comme au téléphone. Mais cela fait partie des choses que je trouve assez difficile à faire au niveau pratique. Mais bon, après je commence juste.

**Difficile dans quel sens ? Vous n'osez pas dire non ?*

* Le côté poser les limites. En fait, je pense que à un certain niveau, ce qui me gêne est le paiement à l'acte. On serait salarié, quand je dis au patient « il faut mieux venir en consultation », je me dis qu'il saurait que c'est parce que c'est vraiment la bonne chose à faire. Et de temps en temps je me dis que ce serait plus logique qu'ils viennent en consultation, et puis je me dis qu'ils vont se dire que tu fais ça juste pour gagner du fric. Et c'est quelque chose qui de temps en temps me gêne un petit peu. Maintenant, je n'ai pas l'impression non plus d'abuser en termes de nombre de consultation. J'essaie de faire un peu la balance.

** En fait, cela ne vous gêne pas que ce ne soit pas rémunéré le mail ?*

* Non, non. Je ne suis pas vraiment à courir après les sous. Cela fait partie d'une prise en charge globale de patients. De la même façon que cela m'arrive régulièrement de rassurer ou de redonner un ou deux conseils par téléphone. Lundi j'ai vu dans la matinée un bébé de 10 mois qui avait une bonne gastro, j'ai dit à la maman de me rappeler dans l'après-midi si cela n'allait pas mieux. Je l'ai rappelé le soir pour refaire le point. Voilà, ce n'était qu'une consultation mais au total cela a permis d'éviter qu'il se retrouve aux urgences.

** Et ça vous auriez pu le faire par mail ?*

* J'aurai pu le faire par mail ?... C'était peut-être plus difficile par mail, ou alors il faut mettre en place un chat ! rires. Cela devient un peu compliqué.

** Il manquerait l'interactivité ?*

*Voilà, le côté questions-réponses. Sur certains éléments, quand c'est juste donner des nouvelles, cela m'est arrivé de demander aux gens de me donner des nouvelles, quand je les envoie aux urgences ou des choses comme ça. Ça éventuellement cela peut être fait par mail, c'est du style « on est resté 3 heures aux urgences, ils ont fait ça comme examens, on est rentré à la maison » ou « il a été hospitalisé ». Juste pour avoir l'info. C'est vrai qu'après réévaluer un petit qui vomissait et qui avait de la diarrhée, j'avais besoin d'un peu plus d'infos, donc c'était plus par téléphone que par mail.

** Et plus urgent aussi ?*

* Plus urgent aussi, pour adapter la conduite à tenir après. C'est vrai que le caractère d'urgence n'est jamais garanti avec le mail. Quand il y a besoin d'un renseignement rapide c'est par téléphone.

** Est-ce que vous recommanderiez cet outil à un collègue ?*

* On en discute. Après « recommander » je pense que c'est difficile parce que c'est vraiment chacun sa pratique sur ce genre de chose là. Mais, oui je leur donne des exemples de pourquoi moi je l'utilise et de temps en temps, il y a certaines circonstances où cela peut être intéressant.

**Quels avantages vous y trouvez ?*

* C'est vraiment le côté gestion de l'emploi du temps plus facile. Le côté mes consultations qui se terminent à 20H00 et derrière une heure à passer au téléphone avec les patients, et ne rentrer chez moi qu'à dix heures, une fois la comptabilité terminée, les courriers lus, et tout ça, ça a tendance à m'agacer, donc c'est vrai que ce que je peux faire par mail depuis mon canapé, quitte à le faire le soir ou le lendemain matin en mettant un peu posée, ce n'est pas plus mal. J'aime bien. C'est plus sur ce côté emploi du temps. Je pense que le fait que je ne sois pas tous les jours au cabinet médical cela joue aussi, parce que les coups de fil c'est plus facile avec l'accès au dossier. Par mail il y a une certaine souplesse que j'apprécie.

Beaucoup pour l'emploi du temps, et la possibilité d'envoyer des pièces jointes des choses comme ça.

**Est-ce que vous trouvez une utilité pour les voyageurs ?*

* Oui. Cela arrive pour les conseils par rapport aux moustiques ...

** Et cela vous est arrivé pour des gens qui étaient en pays étranger ?*

* Ah oui ! Dans ce sens là aussi ! C'est arrivé aussi. Pendant les vacances de Noël, des gens originaires du coin, mais qui habitent à Shanghai. Ils avaient fait deux ou trois examens pendant qu'ils étaient là, et il y avait une parasitose. Ils étaient déjà repartis quand j'ai eu les résultats, pour leur envoyer les résultats et les commentaires par mail c'est beaucoup plus facile. Une fois aussi, mais ça remonte un peu une patiente qui était à l'étranger et qui m'avait envoyé un mail pour demander un conseil parce que par téléphone c'était compliqué. Je crois que c'était une histoire de cafouillage de pilule.

** Vos mails vous les lisez plutôt dans la journée, vous trouvez le temps, ou plutôt le soir, comment cela se passe ?*

* Généralement, j'ai Internet qui est ouvert en continu, pour utiliser le site de la Secu, sur tout ce qui est dermato j'aime bien montrer les images aux gens, c'est un outil que j'utilise beaucoup, donc généralement il y a une fenêtre avec le mail dans un coin, et j'essaie de regarder régulièrement. Et après de toute façon, dans tous les cas je jette un œil au moins deux fois par jour.

** Donc vous ouvrez votre boîte tous les jours ?*

* Oui, sauf voyage à l'étranger pas d'accès ou des choses comme ça !

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec vos patients ?*

* Non je n'ai pas l'impression. C'est difficile de dire si cela change quelque chose parce que finalement les patients avec qui je le fais, je le fais depuis longtemps. Pff.

** Ils vous ont dit qu'ils étaient satisfaits ?*

* Oui généralement les retours sont plutôt positifs. Maintenant est-ce que cela change quelque chose... je ne crois pas. Les documents que j'envoie par mail, autrement je les aurai imprimés et donner comme ça, les renseignements, les réponses ou commentaires de prise de sang, sinon je les aurai fait par téléphone. Je n'ai pas l'impression que cela change quelque chose. Après moi j'ai toujours travaillé avec l'informatique.

** Vous utilisez encore le fax ?*

* Oui. Très peu pour les patients, beaucoup plus pour faxer les courriers à l'hôpital, quand j'envoie les patients aux urgences cela arrive que je faxe le courrier, ou de temps en temps pour les rendez-vous il faut envoyer le courrier d'abord pour avoir une date. Donc le fax reste indispensable.

** Pour les grandes structures en fait. Maisons de retraite vous communiquez par mail ?*

* Maisons de retraite ... Comme je suis installée depuis peu, j'ai peu de patients âgés, j'ai peu de maison de retraite, et ceux que j'ai ils sont à la maison de retraite du bourg qui est à 1 km du cabinet médical. On n'a pas beaucoup besoin de fax ni de mail. Les fax que j'envoie c'est principalement des courriers ou de temps en temps des ordonnances à la pharmacie, quand il y a une rupture de stock d'un médicament qu'il faut en faxer un autre, ou sur des dépannages. Cela arrive de temps en temps. Sur les fax qu'on reçoit... Notre logiciel est pour le moment non compatible pour recevoir tous les résultats de labo, donc ils nous faxent encore les résultats urgents, ou le samedi. Le fax reste indispensable à l'heure actuelle.

** Vous disiez tout à l'heure qu'il y avait un pouvoir de réassurance du mail vis-à-vis du patient, cela avait permis à une patiente angoissée d'apaiser un peu. Vous trouvez pour le patient que d'avoir le contact en permanence cela permet de rassurer ?*

* Pour elle en l'occurrence oui. Cela a permis d'apaiser un peu les choses. Je l'avais fait à un moment où j'ai dû m'absenter pendant 2 mois. Il n'y avait rien d'urgent, je lui avais bien précisé que je n'étais pas là, pour le coup je ne consulterai pas mes mails tous les jours, qu'il ne fallait pas qu'elle hésite à venir voir ma remplaçante pendant ce temps-là, mais que si vraiment elle voulait il y avait cette possibilité là pour me donner des nouvelles. Et elle m'avait envoyé 2 mails en 2 mois, et cela avait permis quand je lui avais dit que je m'en allais pour

deux mois à une période où je la voyais beaucoup, et cela avait permis de la rassurer un peu à ce moment là, et depuis cela arrive une fois de temps en temps. Après c'est un exemple, donc je ne suis pas sûr que ce soit très significatif, mais en l'occurrence pour elle cela avait bien aidé.

** Et les patients quand vous leur en parlez, vous les trouvez étonnés de cette proposition ?*

*Souvent, oui. « Ah bon, il y a une adresse mail ? sur l'ordonnance ? je n'avais même pas vu ! »

**Ils ne sont pas prêts encore ?*

* Pff. C'est je pense beaucoup une affaire de génération. Généralement, je commence par la question « a la maison vous avez un ordinateur ? vous avez internet ? » Quand je vois qu'ils me répondent « bah oui ! » Normalement cela devrait passer sans trop de problème. Ils sont souvent assez surpris parce que je pense que c'est quelque chose qui n'est pas encore beaucoup dans la culture des médecins généralistes.

**Et vous trouvez que cela fait partie de la médecine actuelle ?*

* Je pense de plus en plus. De la même façon que l'informatique prend quand même une partie croissante sur les dossiers médicaux, sur l'accès internet à la fois en consultation pour nous pour faire des recherches, pour communiquer avec le patient, c'est un outil que j'utilise beaucoup. Pour le patient qui fait ses recherches avant de venir nous voir, qui sait des choses, mais cela commence à avoir été pas mal décrit. La médecine finalement est très présente sur internet, il y a tous les blogs médicaux, il y a plein de choses qui se passent, et je pense que c'est une évolution qui de toute façon va se faire. Quand on voit les gamins de 2 ou 3 ans être à l'aise avec les iPhones et ça je pense que de toute façon on y va, donc autant s'y mettre dès maintenant tant qu'à faire !

** C'est de l'ordre de combien de mails de patients ?*

* Pff, Il y a l'adresse du cabinet et mon adresse.

** Alors sur celle du cabinet ?*

* On doit être à deux par semaine sur l'adresse du cabinet, et peut être une fois par semaine sur mon adresse à moi. Cela reste quand même marginal, par rapport au nombre de coups de fils.

** Est-ce que vous voyez autre chose à rajouter ?*

* Comme ça non, je ne vois pas, c'est déjà un bon petit tour.

Entretien n°12

Le 01/03/2012, 11H00, au cabinet médical, jour de congé. Durée 28 minutes.
Milieu urbain, cabinet de groupe, secrétariat téléphonique.
M12 : Homme 58 ans, 2mails /semaine.

**Bonjour, merci d'avoir accepté de participer à un entretien. Il s'agit d'un entretien dans le cadre de ma thèse de médecine générale, sur la communication par mail entre le médecin et son patient. L'entretien est confidentiel et anonyme, et enregistré avec votre accord.
Pouvez-vous me raconter le dernier échange par mail avec un de vos patients.*

*Oui, je pense que le dernier ça doit être...je vais vous raconter celui d'un patient qui me contacte assez souvent par mail parce qu'il habite à Nantes, et comme il est assez âgé, et qu'il s'est bien mis à fonctionner avec le mail, il me pose assez souvent des questions, et son dernier mail était pour pouvoir me tenir au courant des suites d'une hospitalisation qu'il avait eue en janvier pour un petit AVC. Et c'est un patient qui prend un anticoagulant et quelque fois il me pose des questions pour gérer son traitement, il le fait souvent par mail.

**Vous gérez l'INR par mail avec ce patient ?*

*Entre autre, c'est un patient qui a une grande habitude, qui est très, très méthodique, donc il se débrouille la plupart du temps tout seul, mais quelque fois il me pose des questions.

**Donc là, il vous tenait informé de ce qui s'était passé lors de l'hospitalisation.*

* Oui. C'est-à-dire qu'il a été hospitalisé mi janvier, il a commencé à me mettre au courant fin janvier, en m'envoyant des documents.

**Ah il vous a envoyé des documents ? Qu'il avait scannés ?*

* Oui, il m'a envoyé son compte rendu d'hospitalisation et ses résultats d'analyses. Mais c'est vrai que, des quelques patients qui communiquent par mail, c'est celui qui m'a envoyé le plus de mails depuis quelques années.

**C'était pour vous tenir informé de quelque chose, parfois pour la conduite à tenir pour adapter le traitement. Est-ce qu'il y a d'autres situations pour lesquelles vous utilisez le mail ?*

* C'est aussi pour pouvoir me tenir au courant de l'évolution. Cela arrive. Mais je n'en ai pas beaucoup. Je pense à une jeune femme qui communique par mail. Quelque fois c'est pour me demander une prescription d'un vaccin, qu'on a oublié, ou un certificat médical pour l'aptitude au sport. J'ai vu leur enfant en septembre qui voulait faire un sport et l'enfant a changé d'avis au bout de 3 mois, donc la maman me demande « Pouvez-vous me faire un certificat pour un autre sport ? » Et puis aussi pour me demander un avis. « J'ai tel truc, qu'en pensez-vous ? » ou pour me tenir au courant de l'évolution. Cette jeune femme avait fait une sciatique, elle me tenait au courant dans les semaines qui suivaient. Cela me permettait de lui donner des conseils pour adapter le traitement. Elle avait eu des douleurs qui avaient durées à la suite de son hospitalisation, donc elle était avec un traitement antalgique spécialisé, type Neurontin, donc par mail on communiquait pour adapter la posologie.

**Cela vous arrive que des patients vous posent des questions sur des symptômes qu'ils peuvent avoir ?*

*C'est arrivé oui, dans cette famille par exemple. Mais ce n'est pas très fréquent.

**Est-ce que cela vous arrive de l'utiliser comme support éducatif, et d'envoyer un lien ou un document à vos patients ?*

*Non, je n'ai pas encore fait cela.

** Ce sont plutôt des communications entrantes ?*

*Oui. Je sais que cela peut se faire, mais je ne me suis pas encore mis à faire ça.

**C'est plutôt un moyen pour les patients de vous interpeller ?*

*Oui, pour l'instant c'est ça. C'est facile de regarder (regarde son iPhone), enfin il y a des mails que j'ai du effacer, mais sur ces derniers temps...blanc.

**Est-ce que cela peut vous servir dans le suivi des pathologies chroniques ?*

*Oui, bien sûr. Le dernier en fait c'est celui-là, le 20 février. « Je dois aller chez le dentiste ce soir et depuis quelque temps j'apprends de plus en plus. » C'est un monsieur que je connais depuis très longtemps, qui est d'un naturel anxieux. « D'où ma question puis-je prendre un Lysanxia avant d'y aller ? »

** Et ce monsieur à quel âge ?*

* Il doit avoir entre 35 et 40 ans.

** Et dans les pathologies chroniques, comment vous en servez-vous ?*

* Les pathologies chroniques... oui pour le patient que je vous ai cité tout à l'heure, pour le traitement à visée cardiologique. Mais autrement...

** Diabète, hypertension ?*

*Pour l'instant, je n'ai pas de patient qui communique avec moi pour ce type de problème. J'ai eu aussi un mail pendant les vacances de février, qui me demandait une prescription de kiné car on avait oublié de la faire lors de la consultation.

** C'est une adresse pour vous ou le cabinet ?*

*Pour moi.

**Et c'est une adresse professionnelle ou personnelle ?*

* Elle fait les deux.

**Depuis quand vous avez commencé à communiquer avec les patients ?*

* Je vais vous dire cela au pif. Peut-être 5 ou 6 ans.

**Elle est noté sur vos ordonnances ? ou vous la donnez au cas par cas au patient ?*

*Non, elle n'est pas notée sur les ordonnances.

**Donc, comment les patients ont pu avoir votre adresse ?*

*Je pense que j'ai dû leur donner. Ou ils m'ont donné leur adresse et j'ai envoyé un message, donc ils ont eu mon adresse.

**Avec quel type de patients cela fonctionne ?*

*Je ne peux pas vous donner de réponse. J'en ai trop peu pour pouvoir vous donner de grandes orientations.

**Est-ce que vous avez rencontré des problèmes ?*

*Je ne crois pas.

** Une surcharge de travail ?*

*Pour l'instant, je n'en ai pas beaucoup donc ça va.

**Est-ce que vous avez eu des explications avec les patients avec lesquels vous communiquez par mail ?*

* Non, pas de règles.

** Vous avez reçu un mail pendant vos vacances, comment cela se passe ?*

*J'ai simplement répondu que pour l'instant je n'étais pas là, et que si c'était urgent il fallait s'adresser à ma collègue.

** Cela ne vous gêne pas d'être dérangé pendant vos vacances ?*

* Non, ce n'est pas fréquent.

**Est-ce que vous avez peur que cela puisse se substituer à une vraie consultation ?*

* Non, je n'ai pas peur.

** Vous mettez des limites lorsque vous trouvez que quelque chose mérite une consultation ?*

* Oui, je leur dit.

**Est-ce que cela vous gêne que ce ne soit pas rémunéré ?*

*Pour l'instant non cela ne me gêne pas.

**Recommanderiez-vous ce mode de communication à un collègue ? Vous y voyez des avantages ?*

* Je ne sais pas. Je pense que c'est un moyen de communication qui est encore récent, et cela dépend de chaque personne.

**On a peu de recul, et chacun fait selon sa pratique.*

*Moi, à mon niveau, et étant donné mon utilisation limitée, je peux vraiment pas en tirer de grandes règles.

**Est-ce que vous avez des retours de patients ?*

* Sur les quelques patients, cela leur va. Ils sont toujours gentils sur leur mail.

** Oui, vous n'avez pas d'abus ?*

* Non, parce que j'ai peu de patients. Je pense que si j'en avais beaucoup, ce serait géré de façon différente sans doute. Mais pour l'instant, c'est quand même peu de temps dans mon emploi du temps.

**Avez-vous l'utilité pour les patients voyageurs ?*

* Euh...cela veut dire de communiquer par mail à grande distance ? J'ai eu mais c'est tellement confidentiel. Cela m'est arrivé. J'ai une patiente, elle a suffisamment grandi pour être autonome et se débrouiller toute seule sans moi, elle était partie travailler à Hong Kong et donc elle me téléphonait pour avoir des conseils, et je pense que j'ai du communiquer une ou deux fois par mail avec elle.

**Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec vos patients ?*

*Non, cela ne change rien.

**Ni en positif ni en négatif ?*

* C'est un moyen de communication en plus, c'est quelque chose de pratique. Pour l'instant moi je n'y vois que des avantages.

**Vous avez une secrétaire ?*

*Nous avons un secrétariat téléphonique. C'est un petit peu du secrétariat, mais c'est surtout du standard. Les communications mail sont toujours en direct avec les patients.

**Vous utilisez encore le fax ?*

*Oui.

**Dans quelles situations ?*

*Pour récupérer des résultats biologiques, les laboratoires nous faxent, de façon quotidienne. Et puis pour adresser des prescriptions, parfois aux pharmacies, parfois aux maisons de retraite. C'est sans doute 2 ou 3 fois par mois.

** Etes-vous souvent dérangé par les coups de fil au moment des consultations ?*

* Oui, régulièrement.

**Et cela vous dérange ?*

* Non. Et pour ça, on en parlait avec mes collègues, on est tous différents sur la façon d'appréhender cela. Moi j'avoue que j'ai toujours dit aux secrétaires que dès qu'elles avaient le moindre souci, il fallait qu'elles me passent les gens. Et j'ai une de mes collègues qui à l'inverse, est tout à fait heureuse et ne veut pas que les secrétaires lui passent des patients, il faut que les secrétaires se débrouillent au maximum. Comme quoi, on a 2 voies différentes. Elle est dans la logique « les secrétaires gèrent tout ce qu'elles peuvent » et moi je pense que c'est très dur le travail du standard et quelques fois, elles sont dans l'incapacité de gérer. Sur le plan de leur bagage médical, oui elles sont limitées, mais c'est peut-être même pas cela qui est le plus à mon avis gênant pour elle, c'est sur le plan émotionnel. C'est-à-dire que quelques fois les gens ont un comportement avec les secrétaires...comme ils ne les connaissent pas, ils ne sont pas faciles. Et c'est tellement simple pour la secrétaire si elle a ce réflexe de dire « je vous passe le médecin », que je leur dis « faites le » parce que cela calme tout le monde

instantanément. Autrement si elles rentrent dans le conflit, c'est quelque fois pénible pour tout le monde, pour le patient et la secrétaire.

** Est-ce que vous aimeriez développer la communication par mail ?*

* Je ne sais pas trop. Je sais que j'ai eu l'occasion de rencontrer des collègues, enfin surtout un. Il passe son temps, pour toutes les pathologies chroniques, il demande le mail du patient et envoie des liens internet. C'est un gars qui a une dextérité, et est passionné, de ce système et de l'exploitation que l'on peut en faire, des ressources sur internet, et il exploite cela à fond. Moi pour l'instant je ne m'y suis pas du tout mis à me servir de ce système, cela viendra peut-être.

**Pour vous c'est plutôt une alternative au téléphone pour le moment ?*

* Oui, on peut dire ça. Si je ne m'y suis pas mis c'est parce que je ne sais pas si vraiment cela a un gros intérêt de donner une documentation au patient, si le patient n'a pas fait l'effort d'aller rechercher ça. Je en suis pas sûr que en lui mettant des tonnes de documentations sur son mail il s'en serve.

** Après, le mail peut servir pour d'autres choses, comme par exemple les auto-mesures tensionnelles.*

*Oui, je pense qu'il y a des applications très intéressantes, mais voilà où j'en suis.

**Et c'est de l'ordre de combien de mails par mois ?*

* Je ne sais pas, peut-être une dizaine. Une dizaine par mois ça doit être ça, au maximum.

** Est-ce que je peux vous demandez votre âge ?*

* 58 ans bientôt.

C'était il y a longtemps un milieu semi-rural, là maintenant je pense que l'on peut dire que c'est un milieu urbain, et une des communes les plus riches du département. Urbanisé, il y a extrêmement peu de gens qui vivent de la terre, quelques-uns mais...

**Est-ce que vous voyez autre chose à rajouter ?*

*Non. Les quelques exemples que je vous ai donné illustrent bien le champ d'utilisation de ce système.

**Et ce sont les patients qui sont initiateurs de cette démarche.*

*En ce qui me concerne oui. C'est seulement ceux qui veulent communiquer comme ça qui s'en servent. C'est peut-être parce que tout simplement pour l'instant je n'ai pas inscrit mon adresse sur l'ordonnance.

**Oui, et chacun fait selon ses propres pratiques.*

*Peut-être si un jour je me décide à mettre l'adresse mail sur l'ordonnance ce sera différent, cela va changer les choses, et aussi avec le temps qui passe, il y a de plus en plus de gens qui s'y mettent.

**Est-ce que cela vous gêne que ce ne soit pas « encadré » cette pratique ?*

* Ca ne me gêne pas, parce que c'est normal. Qu'est ce que l'on pourrait encadrer ?

** Peut-être guider un peu les médecins sur l'utilisation, des recommandations.*

*Oui mais c'est comme le téléphone.

**Il y a un rapport du CNOM sur le téléphone.*

* Ah bon ? Je ne l'ai jamais vu. Avec des conseils ? des règles d'utilisation ?

**Oui*

*Je ne savais même pas que cela existait.

**Il est expliqué que le médecin a le droit de donner des conseils et prescription par téléphone s'il connaît le patient, l'a déjà examiné et s'il estime qu'il n'est pas nécessaire de le voir en consultation.*

*Oui, mais c'est du bon sens. Oui, ce sont des conseils de bon sens qui me paraissent effectivement judicieux. Ces mêmes conseils peuvent s'appliquer au mail. Le fait que, évidemment, on ne peut commencer à donner le moindre conseil que si on a la connaissance du dossier et des gens, c'est vraiment évident. Je me

rappelle à propos de téléphone, du dernier temps où j'ai fait des gardes dans le secteur, on est sur une commune où cela fait 10 ans que SOS médecin rayonne sur ce secteur, nous médecin de famille, on a cessé de faire des gardes, mais avant quand on faisait des gardes de secteur, la nuit et le week-end, je me rappelle avoir compris comment communiquer au téléphone vraiment. Depuis les 20 ou 25 ans où j'ai vu évolué ce système, entre la façon dont on faisait les gardes et les actes que l'on faisait en garde 25 ans plus tôt, il s'était passé une évolution. C'est-à-dire que au lieu d'être vraiment de garde pour les choses urgentes, petit à petit dans la population l'évolution avait été d'avoir un médecin de permanence. Les actes n'étaient plus des actes d'urgence, enfin c'est rarement d'urgence vitale, mais déjà d'urgence. Et donc automatiquement, on était un peu décalé parce que on avait du mal à évoluer à la même vitesse, et donc on faisait remarqué aux gens que leur appel n'était pas justifié, et cela les mettait en colère, parce qu'ils ne comprenaient pas. Et donc, j'avais fini par adopter un système très formalisé d'écoute au téléphone. C'est-à-dire que je commençais par me présenter, je demandais l'identité du patient et son médecin traitant, avant d'entrer dans le vif du sujet. Et j'avais remarqué que quand je faisais ça c'était plus calme après. C'est-à-dire que pour pouvoir gérer cette incompréhension et pouvoir dire au patient « peut-être cela peut attendre demain » c'était plus facile. Autrement, quand on rentrait dans le vif du sujet sans s'être présenté c'était la castagne fréquente. Dans la mesure où ils savaient où j'étais installé et tout, en plus quand il citait le nom de leur médecin, je ne manquait pas de leur dire que je le connaissais bien, cela les mettait dans une ambiance à la fois de confiance et de ménagement des relations, parce que je pense que quand on sait que l'on peut dire tout ce que l'on veut et que l'on ne reverra jamais la personne, on peut y aller, on a aucun retour. Mais quand on sait qu'il peut y avoir du retour, on est un peu plus sur la réserve. Et je pense que cela aidait à calmer l'angoisse de la situation.

** Vous avez vu l'évolution par le téléphone, vous commencez un petit peu avec le mail, c'est nouveau, vous faites votre pratique, cela convient aux patients et cela vous convient.*

* Oui, voilà.

Entretien n°13

Le 01/03/2012, 16H00, au cabinet médical. Durée 22 minutes. En présence de l'interne en médecine.

Milieu semi-rural, cabinet de groupe, secrétaire.

M13 : Femme 46 ans, 5 à 10 mails par jour.

**Bonjour. Merci d'avoir accepté de participer à cet entretien. Le sujet de ma thèse est la communication par mail entre le médecin et son patient, et j'explore plus particulièrement l'expérience des médecins généralistes qui l'utilisent. Cet entretien est confidentiel et anonyme. Il sera enregistré avec votre accord. Racontez-moi le dernier échange par mail avec un de vos patients.*

*Le dernier c'était qui ? Alors c'était une dame, ah non c'était par téléphone ça. (regarde son ordinateur) Je vais aller les voir...(clique sur ordinateur) Le voilà le dernier : aujourd'hui 14H12. C'est une maman qui me dit qu'elle avait une infection urinaire dernièrement, je lui avais conseillé de boire beaucoup, mais ses urines ont toujours une mauvaise odeur, et depuis 2 jours elle a des élancements dans le rein droit qui lui font mal, et donc elle commence à s'inquiéter et me demande conseil. Celui là je ne l'ai pas traité, c'est le dernier que je viens de voir. J'en ai encore un plus récent...non, ça c'est autre chose.

**Donc là c'est un conseil, sur une question médicale simple.*

*Exactement.

**Est-ce qu'il y a d'autres situations que vous pouvez traiter par mail ?*

* Alors, on va aller les chercher. (lit son ordinateur) Donc là c'est le fils d'une patiente qui sort de l'hôpital et il voulait que je lui donne un rendez-vous assez vite pour mettre en place des aides à domicile. Il me demandait conseil par rapport à ce rendez-vous. Ensuite ce matin, une dame que j'ai vue il n'y a pas très longtemps et qui me disait que malgré mon traitement elle était toujours aussi mal, même pire, elle avait beaucoup de fièvre malgré la prise de doliprane, et elle me demandait une visite à domicile. Donc on est allée la voir tout à l'heure, et c'était une pneumonie. Après ce matin, une dame qui me dit que sa fille a des troubles de

sommeil, un sommeil haché dans l'après-midi, une petite de 5 mois, et elle me demandait un conseil pour une solution homéopathique. Ensuite, toujours aujourd'hui, un papa qui me demande une prescription d'orthophonie pour son fils. Hier, une dame qui me demande si j'accepterai de prendre en charge son problème de surpoids, et que son mari est plus inquiet qu'elle, mais que comme quand même son couple est important, et même si elle ne se sent pas grosse, elle aimerait voir avec moi pour l'accompagner dans cette démarche. Ensuite une autre dame qui me demandait un rendez-vous parce qu'elle toussait et n'arrivait pas à avoir le secrétariat. Voilà.

** Vous faites des questions médicales simples.*
(interruption par téléphone)

**Donc, il s'agit de réponses à des questions médicales simples, éventuellement des certificats médicaux simples.*

*Oui

**Est-ce que cela vous sert dans les pathologies chroniques ?*

* Alors oui, par exemple, dans les pathologies chroniques tout le suivi biologique. C'est-à-dire que je vais recevoir les résultats, et puis les patients vont m'envoyer un mail pour demander ce qu'il en est, et je vais leur répondre « tout va bien » ou au contraire « venez, cela ne va pas ».

**Des commentaires de résultats.*

*Oui

**Pour l'hypertension, le diabète vous vous en servez ?*

*Pareil, résultats biologiques aussi. Ou alors cela pourrait être aussi contrôle d'auto-mesure ou des choses comme ça.

** Vous enregistrez vos mails dans le dossier du patient ou pas du tout ?*

*Non. Non, c'est vrai que je pourrais, je n'y ai même pas pensé.

** Est-ce que ce sont des communications entrantes, ce sont les patients qui vous envoient des mails, ou parfois cela vous arrive-t-il d'envoyer des mails aux patients ?*

*C'est rare. C'est 99% eux qui m'envoient des mails.

**C'est un moyen de vous interpeller.*

*Voilà, tout à fait.

**Est-ce que cela peut vous servir de support éducatif ? Eventuellement pour envoyer un lien ou un document ?*

*Cela m'arrive de temps en temps, plus en fait des étudiants qui sont dans d'autres villes, et là je vais leur envoyer par mail un certificat médical, ou une ordonnance qui vont pouvoir utiliser.

** Depuis quand vous utiliser le mail ?*

* Depuis que j'ai l'ordi je pense, depuis au moins 4 ans.

**Et c'est une adresse professionnelle ?*

*Oui, c'est une adresse professionnelle. Elle est notée sur mes ordonnances.

**Et du coup, c'est ouvert à tous les patients ?*

*A tous les patients. Tous ceux qui veulent. Des fois aux professionnels de santé aussi, des infirmières, des spécialistes, des fois on communique ensemble. Tout ce qui est professionnel, les internes...!

**Avez-vous un petit entretien avec vos patients pour leur expliquer comment cela fonctionne ?*

* Ah non. Je n'ai pas eu besoin. Tout de suite ils sont contents, et je n'ai pas eu de problème. Soit ils ont une boîte mail eux aussi, donc ils l'utilisent et donc il n'y a aucun problème. Soit ils n'ont pas de mail et ils communiquent différemment. Mais il y en a quand même beaucoup qui ont une boîte mail.

**Vous n'avez pas donné de délai de réponse...*

*Non, ils savent que je réponds assez vite, et si je ne réponds pas, ils savent que je suis en vacances.

**Avec quels types de patients vous trouvez que cela fonctionne ?*

* Tous. Bon c'est vrai que la personne âgée un peu moins. Je dirai au-delà de 75 ans c'est un peu plus difficile quand même, je ne dois pas beaucoup en avoir. Tous les autres autrement, tous types.

**Est-ce que vous avez rencontré des problèmes avec ce mode de communication ?*

* Alors là j'ai juste un petit cas, si, il y a quand même quelques cas où j'ai mis un frein, parce que justement ils me demandaient de m'inscrire sur Facebook. Il y avait une limite qui était franchie, et alors là je leur ai répondu gentiment que ce n'était pas d'ordre professionnel et que je restais justement dans le cadre professionnel. Du coup, j'ai refusé de participer à ça. Et là, par contre il ya une patiente où c'est un petit peu différent, c'est une patiente qui a un retard intellectuel léger, et qui est assez isolée, mais qui travaille quand même, qui a quand même une vie sociale, qui est tout à fait insérée, et là elle m'envoie depuis peut-être un mois tout un tas de message avec des photos, des messages comme on peut faire par internet « amitié » et tout ça, je les garde quand même. Dans un premier temps je ne réponds pas, enfin tout ce qui n'est pas professionnel je ne réponds pas. Et là elle m'avait envoyé un petit mot en me disant « oui, je comprends que vous ne me répondiez pas, et d'ailleurs je me suis fait grondée par mes parents, parce que j'ai encombrée votre boîte mail », je me suis dit, quand même je vais faire un petit effort. J'ai juste répondu : « merci pour ces belles images » en essayant de rester très succincte pour pas que cela déborde. Là c'est vrai que je ne sais pas trop comment je vais réagir.

**Vous trouvez que parfois cela devient trop familier ?*

* Ou que cela va au-delà du professionnel. Alors c'est vrai que il y en a c'est clair, on coupe les ponts tout de suite, ou d'autres comme elle, où je sais qu'elle est un peu isolée, ça peut lui faire un petit lien, bon je ne pense pas que, cela ne me gêne pas particulièrement, mais il faudra que je sois vigilante à ce que ce ne soit pas trop envahissant. Que je ne me substitue pas justement à quelque chose d'amical auquel elle pourrait se raccrocher qui n'est pas mon rôle.

**Avez-vous rencontré d'autres problèmes ?*

* (blanc) Non, ce sont les 2 problèmes, les 2 freins. Alors des fois, cela peut être un peu gênant, d'ailleurs il faudra que j'en parle à ma secrétaire, c'est vrai que c'est bien que vous veniez, on peut réfléchir un peu au fonctionnement, parce que des fois c'est vrai que les patients savent, la secrétaire leur dit non il n'y a pas de rendez-vous, parce qu'elle voit que le planning est chargé et surbooké, et donc eux ils shuntent et m'envoient un mail. Et c'est vrai qu'ils me connaissent ils savent que j'ai bon cœur et que j'ai du mal à laisser les gens dans la peine, donc je vais me débrouiller pour essayer de trouver un créneau. Et c'est vrai que cela peut mettre en porte-à-faux ma secrétaire, et effectivement il faut que je trouve quelque chose pour pas qu'elle soit vexée. Bon, j'ai une secrétaire adorable qui peut comprendre, mais il faut que je sois vigilante à ça.

** Le fait que vous soyez directement accessible par ce biais là, il pourrait y avoir des abus ?*

* Et surtout que j'accède à leur demande. Alors c'est sur que j'essaie quand même, je sais que aujourd'hui elle a dit non, je ne vais pas leur dire oui aujourd'hui, mais bon je me suis mis une consultation ou deux de plus demain, je vais venir plus tôt pour assurer les consultations, c'est vrai que on s'en rajoute un peu à cause de ça.

**Et vous trouvez que cela vous fait une surcharge de travail de gérer cela dans la journée ?*

* Non, pour moi ce n'est pas trop envahissant, cela ne me pose pas trop de problème.

**Cela ne vous fait pas du travail en plus ?*

* Non, je n'ai pas l'impression. Parce que je le regarde comme ça, le temps qu'un patient se rhabille...

**Vous êtes connectée en permanence, du coup vos mails vous les lisez entre deux ?*

*Exactement. Là j'en ai un qui est arrivé, donc je regarde vite fait ce que c'est, pendant que le patient se rhabille ou un truc comme ça, je vois que c'est une radio, je traiterai la radio plus tard. Si par contre, je vois que c'est un patient qui m'écrit

j'essaie de voir si c'est urgent ou pas, si c'est urgent je vais lui répondre assez vite, si cela ne l'est pas j'attendrai.

**Sinon, vous les traitez le soir avant de partir ? chez vous parfois ?*

*Oui. Cela peut arriver parfois aussi, c'est rare quand même, en général j'essaie de tout faire ici.

**Est-ce qu'il vous est arrivé de faire face à une situation urgente ?*

*Euh là, la pneumonie on pourrait peut-être considérer cela comme semi-urgent. Cela aurait pu ce matin, mais elle m'a contactée sur mon téléphone portable, cela pourrait, cela pourrait. Mais c'est vrai que le portable est plus rapide. Oui, oui éventuellement.

**Mais vous n'avez pas eu de cas où vous vous êtes dit « mince, on ne devrait pas traiter cela par mail, c'est une erreur »*

*Non, cela ne m'est pas arrivé. Non parce que en général ce sont des patients que je connais bien, ce sont souvent des patients que j'ai vu dernièrement donc je les ai en tête, et de toute façon je vais prendre en considération leur demande et souvent cela va déboucher soit sur une consultation soit sur une ordonnance de suivi sans c'est vrai que je puisse les re-consulter parfois, mais ils sont avertis de toute façon que si vraiment il y a quelque chose qui survient et que cela prend de l'ampleur ils vont venir, ou me recontacter.

**Avez-vous peur que cela se substitue à une vraie consultation ?*

* Non, pour moi je le prends plus comme un suivi, un suivi de consultation ou un dépannage, mais pas comme une véritable consultation. Et d'ailleurs je pense qu'ils font bien la différence. Et cela m'arrive des fois, justement de leur dire « et bien là dans ce cas, je vous propose qu'on se voit » Et même je les renvoie vers la secrétaire pour prendre rendez-vous.

** Et pendant vos vacances, cela se passe comment ?*

*Et bien, ça s'accumule ! (rires) Et quand je reviens, je fais le tri.

**Est-ce que cela vous ai arrivé d'oublier de traiter un message ?*

* Ca m'arrive des fois d'en laisser trainer, quand je suis un peu embêté pour la réponse, alors souvent les gens relancent quelques jours après, et puis je finis par traiter.

**Est-ce que cela vous gêne que ce ne soit pas rémunéré ?*

* Non, non, non. Pour moi, c'est vraiment le suivi.

**Est-ce que vous recommanderiez ce mode de communication à un collègue ?*

* Pour moi c'est très pratique, je trouve que c'est vraiment un plus. Maintenant je pense que c'est à chacun de voir comment il a envie de travailler.

**Et pour vous, qu'est-ce que cela vous apporte ?*

*Cela m'apporte un meilleur suivi avec les patients, un meilleur lien. Un gain de temps pour tout le monde, cela permet de désencombrer le secrétariat aussi, parce que la secrétaire il y a tout un tas de truc qu'elle n'a pas besoin de gérer, et pour les patients aussi, je pense que cela les tranquillise quelque part de savoir que je suis accessible, alors que la secrétaire peut parfois faire barrage. Et rien le fait de savoir cela, à mon avis, ils sont plus respectueux, parce que justement, ils savent que si je mets ce lien, ils ne vont pas s'en servir pour n'importe quoi. Alors que si je mettais vraiment un veto, j'ai l'impression que c'est là que les gens vont forcer, ils sont angoissés et anxieux, il va y avoir une moins bonne ambiance entre le secrétariat, le patient et le médecin.

** Vous trouvez qu'il y a un potentiel de réassurance du mail ? Le fait que le médecin soit joignable, cela permet de rassurer le patient ?*

*Oui, oui. Là dernièrement, hier soir, par exemple, j'avais une patiente qui a fait une prise de sang pendant que j'étais en vacances, c'était une VS qui était un tout petit peu élevée, et c'est une patiente qui a des antécédents de cancer du sein, et qui est très anxieuse par rapport à une récurrence, et donc elle voulait absolument me joindre, et donc j'étais en vacances, et donc elle a appelé la secrétaire qui lui a dit que j'étais en vacances, elle a eu la remplaçante mais bon elle n'a pas eu le même relationnel, parce que la remplaçante n'avait pas l'historique en tête, n'avait pas le même vécu et donc elle n'a pas été rassurée comme elle l'aurait voulu. Et hier, elle est venue et je lui ai dit « mais vous savez vous pouvez communiquer par

mail », et là tout de suite elle a noté, et j'ai eu l'impression qu'elle était partie en se disant « bon, j'ai au moins ça ».

** Cela permet de mieux gérer votre temps au quotidien ? De ne pas être dérangée par les coups de fil...*

* Oui, tout à fait. Des fois la secrétaire, au lieu de me déranger, parce que je suis en train de faire un geste ou une consultation délicate, elle va leur proposer de m'envoyer un mail. Donc cela c'est utile.

**Est-ce que cela vous est utile pour des gens qui voyagent ?*

* Oui, tout à fait les gens qui voyagent, et les patients aussi qui ont déménagé, qui n'ont pas encore trouvé de médecin traitant, pour les étudiants qui sont en vadrouille.

**Ils peuvent vous poser des questions ?*

*Exactement, ils me demandent des conseils, envoyer une ordonnance, ou un certificat.

**Avez-vous un fax ?*

*Oui

**Vous vous en servez aussi ?*

*Oui, là tout à l'heure pour faxer à l'interne des urgences.

**Pour les grosses structures ?*

*Oui, pour les grosses structures. En général, c'est entre collègues.

** Est-ce que vous trouvez que cela change quelque chose dans la relation avec vos patients ?*

*Le mail ?

**Oui*

*Oui, je pense, parce que justement j'ai eu pas mal de chocolats grâce au mail ! Rires. Dernièrement des gaufres pour la chandeleur. Je pense qu'ils apprécient, que cela fait un plus dans la relation. Ils en sont contents. Ils ont l'impression qu'il y a un lien et une accessibilité, une disponibilité.

**Et vous trouvez que cela change quelque chose dans la maladie ? Est-ce que cela pourrait améliorer les résultats ?*

*Pourquoi pas. Après c'est plutôt le relationnel, si on pense que les patients du fait d'un bon relationnel avec leur médecin, ils vont être plus motivés pour l'observance de règles hygiéno-diététiques, d'un traitement ou de prises de sang, tout à fait. C'est un plus pour le relationnel.

**Il n'y a que vous dans le cabinet qui vous servez du mail ?*

*Oui.

**C'est une adresse pour vous pas pour le cabinet ?*

* Pour moi.

**La secrétaire n'a pas accès aux mails ?*

*Non.

**Et c'est de l'ordre de combien de mails par jour ?*

* Alors aujourd'hui ... combien depuis ce matin ? Huit, oui c'est ça entre 5 et 10 par jour.

** Je peux me permettre de vous demandez votre âge ?*

*46. Et vous avez trouvé beaucoup de médecins qui fonctionnent avec le mail ?

** J'ai eu du mal*

*C'est vrai que quand j'en parle à des collègues, ils sont plutôt réticents « Tu vas te faire envahir...perte de temps »

**Et donc vous vous leur répondez ?*

* Et bien non, gain de temps, pour plein de choses.

**Vous trouvez que c'est l'avenir ?*

*Oui, je pense. Je pense que vous la nouvelle génération, vous allez être amené à fonctionner comme ça.

**Avez-vous quelque chose à rajouter ?*

*Non.

Résumé

NOM : BATARD PRENOM : Charlotte

TITRE : La communication par courriel entre le médecin et son patient : expériences de 13 médecins généralistes. Etude qualitative par entretiens.

Contexte : Les Technologies de l'Information et de la Communication ont un rôle croissant dans la pratique médicale. Déjà utilisé chez nos voisins européens et Outre-Atlantique, le courriel devient un nouvel outil de communication dans la relation médecin-patient.

Objectif : L'objectif de la recherche est d'étudier l'expérience de médecins généralistes utilisateurs de la messagerie électronique dans la communication médecin-patient, leurs pratiques, les avantages perçus et les problèmes rencontrés.

Méthode : Une enquête qualitative a été réalisée, par entretiens individuels semi-directifs, auprès de 13 médecins généralistes de Loire-Atlantique et Vendée, utilisant plus ou moins fréquemment le courriel avec leurs patients.

Résultats : Les situations dans lesquelles le courriel est utilisé sont similaires chez tous les praticiens : questions médicales simples, demandes de certificats ou ordonnances, patients particuliers (voyageurs, sourds, éloignés). Il est peu utilisé pour le suivi des pathologies chroniques ou l'éducation du patient. Peu de problèmes sont évoqués spontanément. Les principaux rencontrés sont la difficulté d'intégrer la gestion des courriels au quotidien, le risque de rupture de confidentialité et l'absence de cadre légal. L'opinion générale est positive. Le courriel, par son asynchronisme, offre une souplesse et un temps de réflexion appréciés par les médecins. Il ressort également de l'étude, l'impression d'une communication améliorée, par l'accès direct au médecin et la rapidité d'utilisation. Le téléphone garde toute sa place, notamment pour les situations plus urgentes.

Conclusion : Le courriel semble améliorer le travail au quotidien des médecins interrogés, et renforcer la relation médecin-patient. Cependant, l'utilisation reste encore timide. Les médecins évoquent plusieurs freins, notamment d'ordre médico-légal. La communication efficace de lignes directrices simplifiées pourrait guider les praticiens, si nous souhaitons offrir au courriel une place dans l'activité médicale actuelle.

Mots clés :

courriel, communication médecin-patient, internet, médecine générale, pratiques.