

Josselin Delahaye : une thèse originale et inédite Les relations médecin-patient via la messagerie électronique

Il y a autant de thèses en médecine que de médecins, ce qui veut dire qu'un objet de recherche original est difficile à trouver. C'est un défi, et encore plus si le thème retenu est quasiment inédit. Josselin Delahaye, qui exerce la médecine générale à Meslay-du-Maine, a relevé ce double défi en soutenant, en décembre 2014, à Angers, une thèse sur les relations par messagerie électronique entre le médecin et ses patients.

Des études sur ce thème existent déjà, surtout aux États-Unis, mais l'intérêt des travaux de Josselin Delahaye réside dans le fait qu'il a travaillé sur le contenu des messages échangés, tant ceux des patients que ceux des médecins. Il a ainsi décortiqué 438 échanges patient-médecin, et au total 939 messages (premier message + réponse + réponse à la réponse...).

Il a fait porter l'analyse quantitative sur la longueur des messages (nombre de mots), les jours et heures d'envoi, les thèmes abordés, les délais de réponse. Même s'il a conscience des limites de son travail, liées à celles de l'échantillon (seuls huit médecins ont accepté d'alimenter le stock des échanges patient-médecin), il peut néanmoins en dégager de premiers et précieux enseignements.

Tout d'abord, Josselin Delahaye fait ressortir que les messages des patients s'inscrivent dans trois grandes catégories :

- 1) Les patients demandent des conseils ou des renseignements (cela correspond à plus de la moitié des messages) ;
- 2) Ils écrivent pour que le médecin effectue quelque chose de particulier (par exemple, transmettre un certificat médical) ;
- 3) Ils utilisent la messagerie électronique pour transmettre une information à leur médecin.

Un indicateur de la complexité de la médecine générale

Les médecins – ceux qui ont livré leur correspondance électronique à Josselin Delahaye – répondent aux patients qui leur adressent un message. Il est évident que si le patient a pu adresser un message, c'est que le médecin a accepté que sa propre adresse électronique soit diffusée... Les médecins répondent même rapidement : 41 % des



courriels ont reçu une réponse dans les trois heures. Ils répondent, mais sur une amplitude horaire très large : de 6 h à minuit, avec tout de même des pics à 8 h, à 12 h et à 20 h.

Dans une approche plus qualitative, Josselin Delahaye observe que les demandes des patients se révèlent assez semblables à celles que les médecins peuvent avoir en consultation. L'utilisation de la messagerie électronique n'apparaît donc aucunement abusive. Par contre, le contenu illustre bien la complexité de la médecine générale de par l'étendue des thèmes abordés – quand il n'y en a pas plusieurs dans un même message.

Josselin Delahaye précise que les demandes les plus fréquentes portent sur les résultats d'examen, ou sur de nouveaux symptômes (souvent des parents inquiets pour leur enfant), et aussi sur les renouvellements d'ordonnances. En tout cas, souligne-t-il, ce ne sont jamais des problèmes à traiter en toute urgence – ce que, d'emblée, on pourrait craindre.

Il insiste également sur le grand respect qu'expriment les patients dans leurs écrits, avec des formules de politesse et/ou de remerciement dans la majorité des messages. Certains patients s'excusent même de « déranger » leur médecin. Il

a identifié, par ailleurs, des messages « *pour parler d'un proche* », tant pour poser des questions que pour donner des informations, notamment des nouvelles ; peut-être aussi, quelquefois, pour être rassuré. L'analyse des échanges montre encore l'intérêt de l'outil quand un patient voyage à l'étranger : on peut ainsi prendre conseil, à distance, auprès de son médecin. Un autre avantage est de permettre la transmission, en pièces jointes, de photographies pour montrer, par exemple, l'évolution de plaies ou d'éruptions cutanées.

La messagerie ne remplace pas les consultations !

Du côté des médecins, nous avons vu qu'ils répondent en général rapidement (avec le biais ⁽¹⁾ lié au faible nombre de médecins – huit – impliqués dans l'enquête). L'outil permet de mentionner un lien Internet ou d'envoyer un document en pièce jointe. Le médecin peut même utiliser sa messagerie électronique durant la consultation (par exemple, envoi au patient d'une fiche de conseils pratiques).

Les médecins sont parfois moins à l'aise quand les patients demandent un certificat ou une ordonnance. « *Une consultation n'est-elle pas souhaitable, va se demander le praticien, voire obligatoire ?* » Manifestement, ici, les médecins font preuve de vigilance. La question est doublement sensible : se posent la question de la sécurité de l'outil et de la confidentialité des informations transmises, mais aussi celle de la rémunération des médecins !

L'un des enjeux est de réduire au maximum le temps que le médecin consacre à répondre à ses messages reçus. Chez celui-ci, cela implique une parfaite maîtrise de l'outil informatique pour classer, archiver, retrouver facilement, tout cela très rapidement. À partir de là, si les messages sont conservés dans le dossier du patient, on imagine

que lors d'une consultation, le médecin peut aisément retrouver les échanges par messagerie électronique qu'il a eus avec son patient.

En outre, Josselin Delahaye remarque que des patients peuvent plus aisément confier des informations par courriel plutôt qu'en face à face en consultation. Bien entendu, cela suppose, malgré tout, des qualités relationnelles de la part du médecin, et une confiance du patient envers son médecin.

Enfin, la messagerie électronique a l'avantage de permettre des réponses à un moment choisi, sans déranger de part et d'autre. En développant les échanges par messagerie avec leurs patients, les médecins généralistes peuvent ainsi être moins dérangés par téléphone. Josselin Delahaye précise même qu'il est « *possible de plus prendre son temps pour rédiger une réponse* », ce que ne permet pas forcément le téléphone.

« *La plupart des craintes des médecins sur l'utilisation de la messagerie électronique dans la pratique professionnelle, considère Josselin Delahaye, sont injustifiées. C'est une forme de communication facilement accessible pour les patients et médecins. Son utilisation est amenée à croître, mais cela ne doit pas remplacer la consultation ou d'autres formes d'échanges, notamment en cas d'urgence* ».

Josselin Delahaye est convaincu qu'il reste encore beaucoup à faire pour encadrer les pratiques, régler en particulier les questions de confidentialité et de rémunération.



Après la délibération du jury, Josselin Delahaye prête le serment d'Hippocrate.

Exemples de demandes que des patients ont adressées à leur médecin

Conseils sur des symptômes : « *J'ai une douleur au toucher au niveau de mon sein droit. En effet, il y a une zone plus enflammée par rapport au sein gauche. Faut-il que je vienne vous consulter ou dois-je attendre que cela passe ?* »

Conseils pour une procédure de diagnostic : « *Pour ne pas avoir à vous déranger pendant vos consultations, et comme il n'y a pas d'urgence, je me permets de vous demander par mail votre avis sur les résultats de ma prise de sang.* »

Conseils sur un traitement : « *Vous m'avez proposé, si le taux de cholestérol est correct, d'arrêter le xxxx. Comme il n'y a aucun chiffre en gras, puis-je cesser d'en prendre ?* »

Conseils préventifs : « *Au sujet du foie gras, je ne sais pas si je suis autorisée à en consommer ; j'ai trouvé plein d'avis différents sur Internet... Quel est votre avis ?* »

Renseignements sur des médecins spécialistes : « *Pouvez-vous me donner les noms et coordonnées de rhumatologues avec lesquels vous avez l'habitude de travailler ?* »

Questions administratives : « *Pourriez-vous m'éclaircir sur mes heures de sorties car aucune case n'a été cochée.* »

Demandes pour une ordonnance ou un traitement : « *Je me permets de vous écrire car j'ai dû oublier l'ordonnance que vous m'avez faite ce soir* »... « *Depuis hier, j'ai une infection urinaire. Je voulais savoir s'il était possible de me prescrire une ordonnance dès aujourd'hui.* »

Demande pour un certificat : « *Serait-il possible de modifier le certificat médical ? En effet, l'organisation de la course refuse mon inscription au motif que le certificat ne comporte pas la mention "en compétition".* »

(1) – En méthodologie scientifique, un biais évoque tout ce qui est susceptible d'engendrer des résultats erronés.