

LISTE DES ABREVIATIONS

CNOM : Conseil National de l'Ordre des Médecins

CPME : Comité Permanent des Médecins Européens

DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins

Ehpad : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

HTA : Hypertension Artérielle

INR : International Normalized Ratio

Insee : Institut national de la statistique et des études économiques

SFMG : Société Française de Médecine Générale

PLAN

INTRODUCTION

MATERIEL ET METHODES

RESULTATS

DISCUSSION

CONCLUSION

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

LISTE DES FIGURES

LISTE DES TABLEAUX

TABLE DES MATIERES

ANNEXES

INTRODUCTION

Depuis la fin des années 1990, l'apparition d'internet dans les foyers a bouleversé les moyens d'information. L'outil internet par le système de messagerie électronique a permis d'inventer un nouveau moyen de communication qu'est le courriel ou e-mail. La médecine et en particulier la spécialité médecine générale est basée avant tout sur une relation particulière entre le médecin et son patient. La démocratisation de l'internet leur donne aujourd'hui un nouvel outil de communication à distance. Cet outil devient un complément à l'échange entretenu par la consultation médicale, comme sont déjà le téléphone ou le courrier papier.

L'évolution technologique actuelle ne peut que favoriser le développement de ce moyen d'échange. Selon une étude de l'Insee publiée en 2011, la proportion de ménages disposant d'un accès Internet à la maison est passée de 12 % à 64 % en dix ans ⁽¹⁾.

L'utilisation du courrier électronique ou courriel dans la relation médecin - patient est déjà ancienne pour nos confrères d'outre-Atlantique. Elle a fait l'objet de nombreuses publications américaines tant sur l'aspect quantitatif que qualitatif ⁽²⁾. En France, cette pratique commence à se développer ; elle a d'ailleurs fait l'objet de recommandations pour un meilleur encadrement par le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) en 2012 ⁽³⁾.

La réalisation d'une pré-enquête en janvier-février 2012 auprès des maîtres de stage de médecine générale de la Faculté de médecine d'Angers a montré que 38 % des médecins ayant répondu utilisaient cette technologie avec leur patients. En France, les études publiées ont jusqu'à présent surtout portées sur les ressentis et les attentes des médecins lors de l'utilisation des mails avec leurs patients. Aucune publication n'a pour l'instant décrit ces échanges et leurs contenus réels.

L'objet de cette thèse est d'analyser le contenu de ces échanges électroniques. De quelle nature sont les demandes des patients ? Comment les médecins y répondent ? Quels peuvent être les difficultés et les risques engendrés par l'utilisation de ce nouvel outil de communication selon la nature des demandes?

MATERIEL ET METHODES

L'objectif de cette étude était de décrire le contenu des messages électroniques échangés entre des médecins généralistes et leurs patients. Il convenait de réaliser une étude qualitative à visée descriptive par observation indirecte et analyse du contenu des mails échangés.

1- Recrutement des participants

Afin d'obtenir un minimum de données sur l'utilisation des échanges électroniques entre les médecins et leurs patients, nous avons réalisé une pré-enquête en janvier-février 2012 auprès des maîtres de stage de médecine générale de la Faculté de médecine d'Angers. Nous avons utilisé pour cela la mailing-list du Département de médecine générale de la faculté de Médecine d'Angers (Annexes 1 et 2).

Suite à cette pré-enquête, le recrutement s'est donc fait parmi les maîtres de stage. Ce mode de recrutement nous semblait suffisant. D'une part les médecins nous répondaient qu'ils recevaient une dizaine de courriels par mois, ce qui nous permettait d'envisager de recueillir facilement au moins 200 échanges pour notre étude. D'autre part les maîtres de stage de la faculté sont assez représentatifs de la profession ⁽⁴⁾.

Par un courrier électronique, nous avons invité les différents médecins ayant répondu favorablement à la pré-enquête à participer à notre étude (Annexe 3).

Le recrutement a été élargi dans un second temps aux médecins maîtres de stage de la faculté de médecine de Nantes ayant témoigné de leur expérience d'échange de courriels avec leurs patients dans le travail de C. Batard publié en 2012 ⁽⁵⁾.

Un courrier électronique leur a été envoyé les invitant à participer à notre étude en leur exposant la problématique et le but de notre recherche ainsi que ce qui nous a conduit vers eux (Annexe 4).

2- Recueil des mails

La pré-enquête a permis d'établir que les médecins échangeaient avec leurs patients 5 à 10 mails par mois. La durée de recueil a été fixée à 3 mois, ce qui nous permettait d'envisager de recueillir 150 à 200 mails.

Un courrier électronique a été envoyé aux médecins qui acceptaient de participer à l'étude. Il leur était demandé de nous transmettre leurs derniers échanges électroniques.

Pour transmettre leurs contenus ils pouvaient :

- utiliser l'option transfert de message des messageries vers notre boîte mail.
- envoyer une copie imprimée des échanges par courrier postal.
- sauvegarder les contenus sur une clé USB dont nous récupérerions le contenu.

Il leur était possible de nous transmettre leur message en copie lorsqu'ils répondaient à leur patient, ou de nous transférer les copies de mails sauvegardés dans leur messagerie. Le contenu des mails devait s'établir selon un échantillon en variation maximale. Nous leur avons demandé d'être exhaustifs et de nous transférer tous les mails (ceux des patients et leurs réponses), sans sélection préalable.

Chaque médecin a reçu une lettre d'anonymisation (A, B, C, etc.). Dès réception, les mails ont été numérotés dans leur ordre d'arrivée. Le cinquième mail envoyé par le médecin B a donc par exemple été nommé B5. Le contenu des mails a été anonymisé par nos soins après le recueil.

3- Analyse des données recueillies

L'étude a consisté à analyser de façon thématique les mails jusqu'à obtention de la saturation des données. La méthode d'observation indirecte des mails échangés semblait

la plus pertinente. Les mails ont été triés en fonction de l'instigateur de l'échange : le patient, le médecin ou un proche. Le nombre de mots a été compté à l'aide du logiciel Word.

Une analyse des thèmes abordés a ensuite été effectuée à l'aide d'un tableur Excel. Chaque message a été lu et répertorié selon une thématique s'inspirant de la classification des demandes des patients au cours de la consultation de médecine générale proposé par Kravitz ⁽⁶⁾.

RESULTATS

Les participants :

Au total, huit médecins ont participé à notre étude.

Parmi les vingt médecins recrutés dans la pré-enquête et qui acceptaient de nous communiquer leurs courriels, et malgré deux relances par courrier électronique réalisées à un mois d'intervalle, seulement cinq ont finalement participé.

Trois médecins de Loire-Atlantique et de Vendée qui avaient été interviewés dans la thèse de C. Batard ⁽⁵⁾ ont par la suite accepté de prendre part à notre étude.

Parmi ces huit médecins, on dénombrait trois femmes et cinq hommes.

Un seul médecin travaillait seul sans secrétariat, les autres exerçant en cabinet de groupe avec secrétariat. Un médecin pratiquait en milieu urbain, quatre en zone rurale et trois en milieu semi-rural. Leur année d'installation en médecine générale allait de 1979 à 2012.

Tableau I : Caractérisation des médecins participants

	médecin A	médecin B	médecin C	médecin D	médecin E	médecin F	médecin G	médecin H
Année de thèse	2009	1996	1980	1988	1977	1994	1994	
Installation	2009	2004	1980	1988	1979	2006	1994	2012
Cabinet	groupe	groupe	groupe	groupe	groupe	groupe	seul	groupe
Lieu	semi-rural	rural	rural	semi-rural	rural	semi-rural	semi-rural	rural
Secrétariat	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui

Les mails :

1- Le nombre de mails

Nous avons comptabilisé les échanges. L'échange étant défini comme un message et ses réponses. Un échange pouvait ainsi comporter plusieurs mails.

438 échanges ont pu être récupérés, composés au total de 939 messages.

Le médecin A nous a transmis 52 mails composant 27 échanges qui avaient été reçus en six mois (mai 2013 à octobre 2013).

Le médecin B a transféré 56 courriels, soit 24 échanges s'étalant sur quinze mois (janvier 2012 à mars 2013).

Le médecin C nous a remis 16 échanges composé de 37 mails qu'il avait reçus en trois mois (août 2013 à octobre 2013).

Le médecin D a envoyé 41 mails composant 19 échanges reçus en trente-neuf mois (décembre 2008 à mars 2012).

Le médecin E nous a transmis 98 échanges, 193 mails, réceptionnés en vingt-et-un mois (septembre 2011 à mai 2013).

Le médecin F a transféré 523 mails, soit 236 échanges qu'il avait reçus en sept mois (avril 2013 à octobre 2013).

Le médecin G nous a remis 9 échanges réceptionnés en quatre mois (octobre 2013 à janvier 2014).

Le médecin H a envoyé 9 échanges reçus en six mois (mai 2013 à novembre 2013).

2- Qui est l'initiateur de l'échange

Tableau II : Nombre d'échanges par initiateur

	Échanges initiés par le patient	Mails envoyés par le patient sans réponse	Échanges initiés par le médecin
médecin A	19	3	5
médecin B	14	9	1
médecin C	12	3	1
médecin D	8	9	2
médecin E	60	33	5
médecin F	206	28	2
médecin G	8	1	0
médecin H	7	2	0
TOTAL	334	88	16

3- La taille des messages (nombre de mots)

Tableau III : Taille des messages en nombre de mots

	Envoi par patient			Envoi par médecin		
	maxi	mini	moyenne	maxi	mini	Moyenne
médecin A	608	1	107	24	1	64
médecin B	731	10	121	360	2	115
médecin C	207	23	81	84	9	46
médecin D	355	6	82	293	7	82
médecin E	422	2	59	135	3	52
médecin F	483	1	57	266	1	16
médecin G	138	21	65	73	9	29
médecin H	829	7	167	95	9	41
Moyenne	472	9	92	166	5	56

4- Les messages des patients

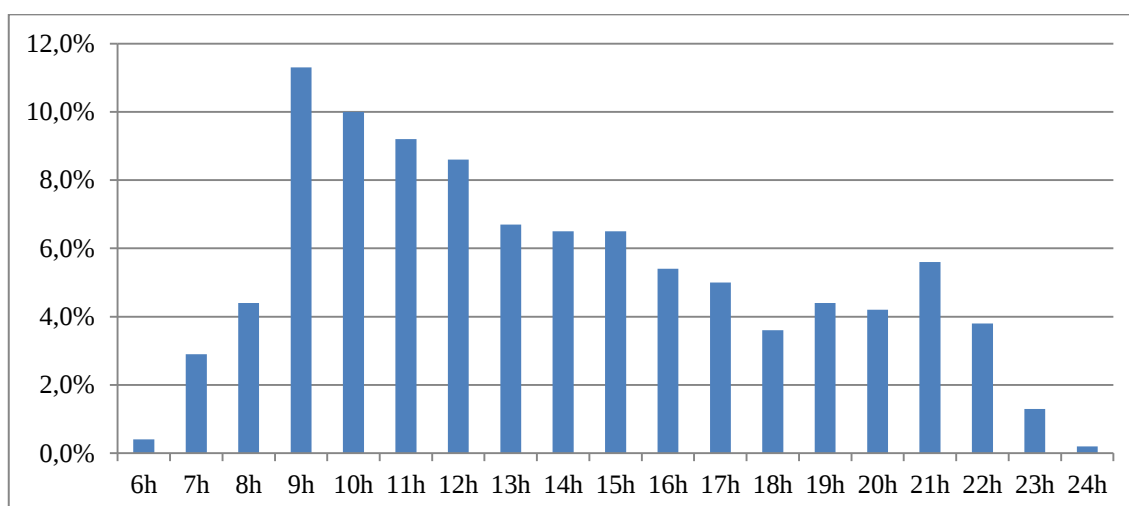
Les horaires d'envoi des messages

Les patients écrivaient entre 6 h et minuit. Le matin semblait être le moment privilégié par les patients pour écrire à leur médecin.

Tableau IV : Pourcentage de mails envoyés par les patients à leur médecin en fonction des heures

	médecin A	médecin B	médecin C	médecin D	médecin E	médecin F	médecin G	médecin H
6h						0,7 %		
7h				3,3 %	2,4 %	4,0 %		
8h	3,8 %	6,1 %	9,5 %	6,7 %	3,2 %	4,3 %		
9h	7,7 %	9,1 %		16,7 %	11,3 %	12,7 %		
10h	15,4 %		14,3 %	6,7 %	13,7 %	8,7 %		33,3 %
11h	15,4 %	9,1 %	4,8 %	3,3 %	8,1 %	9,8 %	33,0 %	
12h	7,7 %	6,1 %	4,8 %	6,7 %	11,3 %	8,7 %		
13h	15,4 %	6,1 %	19,0 %	13,3 %	8,1 %	4,0 %		
14h		3,0 %	4,8 %	3,3 %	4,0 %	8,0 %	50,0 %	16,7 %
15h	3,8 %	3,0 %		6,7 %	5,6 %	8,3 %		
16h		6,1 %	4,8 %	3,3 %	6,5 %	5,4 %		16,7 %
17h	11,5 %	3,0 %	4,8 %	10,0 %	5,6 %	4,0 %		
18h	3,8 %	3,0 %	4,8 %	10,0 %	2,4 %	2,9 %		33,3 %
19h	7,7 %	9,1 %	4,8 %		5,6 %	3,3 %	16,7 %	
20h		9,1 %	9,5 %		6,5 %	3,3 %		
21h	7,7 %	21,2 %	9,5 %		3,2 %	5,1 %		
22h		6,1 %	4,8 %	10,0 %	2,4 %	4,0 %		
23h						2,5 %		
00h						0,4 %		

Figure 1 : Pourcentage des mails envoyés par les patients en fonction des heures



Le contenu des messages

Le contenu des messages étaient de trois ordres :

- les demandes de **conseils ou de renseignements** : seule une réponse au courriel est demandée au médecin ;
- les demandes d'**actions** : le patient demande au médecin de lui préparer un document (certificat, ordonnance...) ;
- les messages d'**information** : le patient transmet une information à son médecin.

La majorité des échanges étaient des demandes de patients, en particulier des demandes de conseils ou de renseignements : « *Pouvez-vous m'expliquer ?* », « *Est-ce que c'est grave ?* », « *Dois-je consulter ?* ».

On devait tout de même noter une variation en fonction des médecins : 31 % des échanges étaient des demandes de conseil pour le médecin F alors que le taux s'élevait à 89 % pour le médecin H.

Tableau V : Nombre d'échanges en fonction de leur objet

	demande de conseil		demande d'action		transmission d'informations	
médecin A	14	51.9 %	11	40.7 %	7	25.9 %
médecin B	19	79.2 %	10	41.7 %	3	12.5 %
médecin C	8	50 %	7	43.8 %	5	31.3 %
médecin D	10	52.6 %	5	26.3 %	10	52.6 %
médecin E	38	38.8 %	53	54.1 %	23	23.5 %
médecin F	74	31.4 %	145	61.4 %	30	12.7 %
médecin G	5	55.6 %	4	44.4 %	2	22.2 %
médecin H	8	88.9 %	3	33.3 %	2	22.2 %
TOTAL	176	56.0 %	238	43.2 %	82	25.4 %

La somme totale des types d'échanges (conseil, action, transmission d'information), soit 496, est supérieure aux 438 d'échanges analysés. Cela s'explique par la présence de plusieurs demandes dans un même échange.

4.1- Les demandes de conseils

Différents thèmes ont pu être dégagés parmi toutes les demandes de renseignement.

4.1.1- Conseils concernant des symptômes :

Très souvent ces demandes concernaient la pédiatrie. Des parents inquiets écrivaient à leur médecin devant des signes inhabituels en demandant s'ils devaient consulter.

« Après une semaine, et malgré les nombreux pots de carottes, de pomme coing, d'eau de riz, et de bananes il n'y a pas d'amélioration. Selles entre 2 et 3 fois par jour mais très abondantes, et liquides [...] Du coup je ne sais plus trop quoi faire..» [C8]

« J. a fait une poussée de dents énorme mardi avec des pics de température à 40 il va mieux depuis mais ce matin il s'est réveillé avec une toux sèche qui lui casse la voix il a 37,6 de température [...] Doit-on vous voir avant le weekend ou attendre ? » [F10]

Les problèmes gynécologiques revenaient également fréquemment. Les femmes écrivaient devant des saignements (ménos ou métrorragies) :

« Je me permets de vous écrire une nouvelle fois car ce matin j'ai eu des saignements et j'avoue que ça m'inquiète. Est-ce normal ? » [E52]

Les difficultés d'allaitement étaient également l'objet de messages :

« La tétée n'est plus un moment agréable mais un moment de stress pour moi et qui a des conséquences sur le bébé. Comme on ne dort plus, cela commence à être compliqué moralement et physiquement.... » [...] « Qu'en pensez-vous ? Ou voyez-vous d'autres solutions ? » [E69]

Certains patients écrivaient devant la découverte d'anomalies cutanées.

« J'ai une douleur au toucher au niveau de mon sein droit, en effet il y a une zone plus inflammée par rapport au sein gauche. Faut-il que je vienne vous consulter ou dois-je attendre que cela passe ? » [E96]

« Depuis hier, la plaie de Mme S [sa belle-mère] est malodorante. L'IDE l'a également constaté à l'occasion du changement de pansement ce matin, ainsi que la présence d'un écoulement verdâtre. Pourriez-vous m'indiquer la conduite à tenir ? » [H3]

« M. a tondu la pelouse hier (beaucoup d'herbes hautes) il s'est touché le visage : yeux gonflés, visage rouge, qui lui gratte ++ et pique. » [F147]

Les plaintes douloureuses ou les traumatismes ont également fait l'objet de mail.

« J'ai une douleur dans le bas du dos, qui me fait tenir comme " une personne âgée ", je n'arrive pas à me tenir totalement droit sinon j'ai comme des pincements, et je suis soulagé uniquement dans la position assise. Puis-je prendre quelque chose pour me soulager? Souhaitez-vous me voir? » [F187]

« ... hier lors d'un raid et en pleine course j'ai percuté une souche d'un arbre au niveau du gros orteil gauche. Ce matin, la douleur est toujours présente, et à la base de l'orteil j'ai un hématome et c'est gonflé. Pensez-vous que l'orteil peut être fracturé? Que me conseillez-vous de faire? » [F228]

Des demandes devant des difficultés psychologiques étaient également fréquentes.

« J'ai les nerfs qui craquent! Je suis nerveuse: tout est exacerbé. Je dors très peu et je me sens oppressée. Serait-ce possible que l'on se rencontre? » [E76]

Les mails étaient parfois envoyés par un membre de la famille, inquiet par exemple pour son conjoint.

« Désolé de vous déranger pendant vos vacances mais j'ai besoin de vos conseils au sujet de K... car elle m'inquiète de plus en plus. » [B23]

4.1.2- Renseignements concernant un test ou une procédure de diagnostic :

Un mail a, par exemple, été adressé pour demander les modalités de la prise de sang.

« Vous m'avez prescrit une prise de sang vendredi dernier [...] Je suis toujours dans le doute de savoir si je dois la faire à jeun ou pas. » [B18]

Les patients demandaient fréquemment à leur médecin de commenter leurs résultats d'examens biologiques ou radiologiques.

« Bonjour Docteur, Je vous envoie le résultat IRM, qu'en pensez-vous? » [E30]

« 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. [...]. » [C7]

« Son INR était à 1.95 la semaine dernière. Est-ce que je programme un nouvel INR pour vendredi ? » [H7]

« Juste un résultat en dessous des normes pour les globules blancs, qu'est-ce que ça signifie ? » [D9]

4.1.3- Conseils concernant des médicaments ou des traitements.

Plusieurs mails étaient des demandes d'aide pour de l'automédication.

« J'ai une irritation de contact sous la poitrine rouge et qui démange puis je utiliser sans risque du diprosone ? » [F46]

Deux des médecins étaient également homéopathes ce qui nous permettait de retrouver plusieurs messages demandant des conseils concernant l'utilisation de ces thérapeutiques.

« J'ai un pincement en bas du dos. [...], qu'est-ce que je peux prendre en homéo ? » [F18]

« Mon enfant a un bon rhume, les yeux larmoyant, le nez bien pris et qui coule... quel homéopathie je peux lui donner ? » [F54]

Après avoir reçu leurs résultats d'examens biologiques, des patients demandaient à leur médecin s'ils devaient adapter leur traitement.

« Vous m'avez proposé, si le taux de cholestérol est correct, d'arrêter le SIMVASTATINE. Comme il n'y a aucun chiffre en gras, puis-je cesser d'en prendre ? » [C7]

Certains patients s'inquiétaient d'éventuels effets indésirables de leur traitement

« Et je voulais savoir si la pilule que j'ai actuellement aurais pu me faire grossir ou pas » [B17]

« Je viens de regarder le médoc Doxycycline, en lisant les contre-indications je vois qu'il ne faut pas d'expo au soleil. Nous allons bien sûr au Sénégal... Est-ce grave » [E95]

De futures mamans demandaient si elles pouvaient poursuivre ou prendre des traitements.

« Pouvez-vous m'indiquer si je peux continuer mon traitement sérétide-ventoline ? » [E50]

Diverses questions sur l'utilisation du médicament ont pu être relevées.

« Est-ce que je peux mettre l'antibio ORELOX pour l'otite de L. dans son biberon ? » [G5]

Une jeune femme a écrit à son médecin suite au retrait du marché de sa pilule.

« Je vous contacte en raison des récentes nouvelles par rapport à la pilule Diane 35 [...] je suppose qu'elle n'est plus disponible en pharmacie. Comment puis-je faire? » [E78]

4.1.4- Renseignements et conseils préventifs

Des questions concernant la vaccination ont pu être relevées.

« Est-il possible, s'il vous plait, de faire le Tétravac et le Méningitec en même temps? » [F157]

Une maman inquiète demandait des conseils pour stimuler la motricité de son enfant.

« Mon bébé de 10 mois, tient très bien assis, de la position assise passe à la position allongée sur le ventre, mais il ne fait pas de 4 pattes et ne sait pas se mettre assis tout seul. Est-ce qu'il y a des choses que je peux faire pour l'aider à acquérir seul cette position assise ou le 4 pattes? » [E81]

Une future maman se posait des questions sur les règles hygiéno-diététiques à adopter durant sa grossesse.

« ... au sujet du foie gras, [...] je ne sais pas si je suis autorisée à en consommer, j'ai trouvé pleins d'avis différents sur internet... Quel est votre avis ? » [D1]

4.1.5- Renseignements avant ou après un rendez-vous chez un autre médecin

Des patients adressés aux spécialistes écrivaient pour demander leurs coordonnées.

« Pouvez-vous me donner d'autres coordonnées de rhumatologues avec lequel vous avez l'habitude de travailler » [F152]

Certains écrivaient ensuite pour savoir ce que pensait leur médecin du compte rendu de leur consultation spécialisée.

« Avez-vous eu des nouvelles du Docteur G. ? Car si j'essaie de forcer un peu j'ai toujours ces essoufflements... » [B15]

4.1.6- Questions administratives

Plusieurs questions concernant les arrêts de travail ont été retrouvées.

« Je reprends le travail Lundi 29 juillet. Je veux savoir s'il me faut un papier de reprise pour la sécu ? » [F106]

« Pourriez-vous m'éclaircir sur mes heures de sorties car aucune case n'a été cochée » [F150]

« Je viens de recevoir un courrier de l'assurance maladie qui me convoque à une consultation avec un médecin lundi prochain (c'est le service du contrôle médical). Je ne suis pas sûre de l'objet de cette consultation... » [A11]

Un message demandait d'éclairer un courrier de la CPAM concernant une demande d'ALD.

« La CPAM de Maine et Loire vient d'envoyer 2 courriers distincts – un avec notification de prise en charge à 100 % pour affection de longue durée (...) – un avec notification de refus de prise en charge à 100 % » [E70]

4.2- Les demandes d'action

Les patients demandaient au médecin de remplir et/ou transmettre un document.

4.2.1- Concernant un examen complémentaire

Les patients demandaient au médecin de leur préparer une ordonnance pour un bilan sanguin.

« Pouvez-vous me prescrire une prise de sang (pour la grossesse et la toxoplasmose) pour que j'ai les résultats lors de notre rencontre ? » [F11]

Mais aussi d'autres analyses :

« ... je vais reprendre rendez- vous mais ne serait-il pas préférable que je fasse une analyse d'urine un peu complète. Si vous pensez que oui pouvez-vous me laisser une ordonnance pour que je vienne avec les résultats » [F154]

Certains demandaient une copie de l'ordonnance car ils l'avaient égarée.

« Impossible de retrouver l'ordonnance où tu prescrivais le TAUX de FER, l'Infirmière doit venir demain matin à 9 h1/4 pour la Prise de sang... peux-tu, S.T.P., m'en mettre une autre par Mail... » [E37]

Plusieurs messages étaient des demandes d'ordonnance pour des examens radiologiques.

« J'ai réussi après plusieurs essais, à avoir un rendez-vous avec un pneumologue pourriez-vous me faire un courrier pour Nantes, ainsi qu'un autre courrier pour une radio pulmonaire » [B9]

Des patients souhaitaient récupérer des résultats d'examens.

« Hier j'ai oublié de demander ma tension artérielle, et j'en ai besoin demain pour un questionnaire de santé. Pouvez-vous retrouver ceux de la dernière fois » [F133]

« J'ai mon rendez-vous pour IRM, il faut que j'emporte mes derniers examens (scintigraphie) avec moi. Pourriez-vous les donner votre secrétaire, je passerais les prendre plus tard » [F84]

« As-tu la possibilité de me renvoyer par mail ma dernière analyse de sang ? » [F181]

4.2.2- Ordonnances et traitements

Une majorité des demandes concernait des renouvellements anticipés de traitement habituel.

« La pharmacie m'a avancé une boîte de Ventoline pour mon fils pouvez-vous me faire une ordonnance pour 2 boîtes afin que j'en ai une d'avance. » [C16]

« Je me permet de vous envoyer cet e-mail suite à un demande de la maitresse de mon fils. Il part en sortie, Donc la maitresse demande une ordonnance à jour qui explique la prise de la Ventoline avec le Baby Haler » [F236]

« Pourriez-vous me faire un renouvellement de ZOPICLONE » [F144]

« Serait-il possible de faire une prescription pour ma fille pour de l'ANTADYS. Elle a oublié lundi » [F149]

« Je me suis rendu compte hier que je n'avais plus de pilules. Pouvez-vous me faire une ordonnance pour celle-ci et me la renvoyer par mail » [E36]

« Je suis vraiment désolée j'ai oublié de venir vous voir pour mon renouvellement de ma pilule. Je viens à l'instant de prendre RV auprès de votre secrétaire. Elle m'a conseillé de vous faire parvenir un mail afin de vous demander de bien vouloir me faire une ordonnance de dépannage » [F42]

Certains demandaient un duplicata car ils avaient perdu ou oublié leur ordonnance.

« Je me suis aperçu que vous aviez oublié de me prescrire de l'effexor. Est-ce qu'il serait possible de me faire une ordonnance et je passerais la chercher cette semaine. » [B21]

« Je me permets de vous écrire car j'ai dû oublier l'ordonnance qui vous m'avez faite ce soir » [E57]

« Je me permets de vous envoyer un mail car j'ai perdu mon ordonnance de pilule adepal » [E12]

« Je sors du cabinet et vous ne m'avez pas prescrit de médicament pour l'œil qui coule de ma fille » [F170]

Des patients demandaient à leur médecin de compléter leur ordonnance en écrivant « non substituable ».

« Est-il possible de mentionner “non substituable” pour la Ventoline? » [E55]

« Sur l'ordonnance il est noté “levothyroxine sodique” et non “levothyrox non substituable” et la pharmacie ne veut donc pas me donner le levothyrox » [C11]

Certains écrivaient pour faire corriger une erreur sur leur dernière ordonnance.

« Il y a une erreur sur mon nom, ce n'est pas “ ...ini ” mais “ ...in ”. » [F205]

« J'ai commis une erreur hier je t'ai demandé de la paroxetine mais c'était du SEROPLEX » [F28]

« Concernant l'ordonnance pour ma fille, elle est datée de 2011 pouvez-vous me la renvoyer avec la bonne date de 2012 ? » [E7]

Certaines demandes concernaient les ordonnances de vaccins.

« Je me permets de vous écrire afin de savoir si vous pouvez m'adresser une ordonnance concernant les vaccins à réaliser au 12 mois de mon fils » [H5]

« Je m'aperçois que je n'ai pas l'ordonnance pour son vaccin. Est-il possible de la récupérer avant la visite » [F63]

Plusieurs femmes ayant une cystite ont pu demander à leur médecin de leur prescrire un antibiotique.

« Depuis hier, je viens d'attraper une infection urinaire. Je voulais savoir s'il était possible de me prescrire une ordonnance des aujourd'hui » [F104]

Des patients voyageurs écrivaient pour récupérer une ordonnance de médicaments pour leur voyage.

« Je vous écris car aux vacances de Noël je vais aux États-Unis pour 10 jours et je me disais qu'au cas où, il serait bien que j'emmène quelques médicaments contre le mal de tête, le mal de gorge, le mal de ventre... Cependant pour pouvoir en avoir dans ma valise ou dans mon sac cabine, je dois avoir des ordonnances prouvant qu'ils m'ont été prescrit même si ce sont des médicaments qui n'ont pas besoin d'ordonnance en général pour être achetés. » [E56]

« Pour la chine de quels médicaments a-t-on besoin (...) Pouvez-vous me faire la prescription de ce qui vous semble nécessaire » [F99]

Une femme souhaitant se faire poser un implant contraceptif écrivait :

« Je viens de poser un rendez-vous pour que vous me posiez un implant contraceptif. (...) Votre secrétaire m'a demandé de vous envoyer un mail pour prescrire le nécessaire. » [F126]

Une autre femme qui envisageait une grossesse demandait une ordonnance d'acide folique.

« Comme je vous l'avais précisé en début d'année, nous avons désir d'enfant. Vous serait-il possible de me prescrire de la vitamine B9 ? » [F174]

Un des médecins étant homéopathe recevait des demandes d'ordonnance spécifiques.

« J'ai vu votre remplaçante ce matin elle n'a pas trouvé votre classeur d'homéopathie pour m'en prescrire et elle ne savait pas trop pourriez-vous me prescrire actéa racemosa 9ch » [F171]

« Je n'ai plus d'homéopathie suivantes pouvez-vous me faire une ordonnance : arnica montana en 7 ch (...) cuprum metallicum en 7 ch » [F151]

Plusieurs mails étaient des demandes d'ordonnance pour des traitements auprès de professionnels médicaux ou paramédicaux :

- Podologue

« Je tiens à vous remercier de m'avoir conseillé le podologue. J'aurais besoin suite au rendez-vous d'une ordonnance pour une paire de semelles » [H6]

- Orthoptiste

« Mes problèmes de posture et de migraines peuvent être en partie liées à mes yeux .Je souhaiterais une ordonnance pour les semelles ainsi que pour aller chez un orthoptiste » [F109]

- Kinésithérapeute

« J'ai de nouveau des douleurs au niveau de mes lombaires est-il possible d'avoir à nouveau des séances de kiné » [F74]

- Mésothérapeute

« Je suis allée voir un docteur en MESOTHERAPIE (...), il aimerait avoir un courrier de votre part, à enfin d'envoyer les actes à rembourser » [F120]

- Orthophoniste

« À la demande de l'institutrice, nous allons faire passer un bilan orthophonique à notre fille. En conséquence, nous aurions besoin d'une ordonnance précisant "bilan orthophonique avec rééducation si nécessaire". » [G9]

- Opticien

« Je suis allée chez mon opticien afin de faire changer mes lunettes (monture abimée et un de mes verres rayés). (...) Accepteriez-vous de me faire une ordonnance avec une correction identique à ce que j'ai aujourd'hui ? » [E85]

Certains patients écrivaient pour une ordonnance de matériel médical.

« Pouvez-vous nous faxer une ordonnance pour des nouvelles chaussures orthopédiques » [B3]

« Suite à mon rdv de la semaine dernière, pourriez-vous me prescrire plusieurs paires de collants (maternité) de contention, svp ? » [F62]

4.2.3- Courriers pour un spécialiste

Plusieurs mails avaient pour objet des demandes de courrier. Les patients après avoir pris rendez-vous chez un spécialiste, demandaient à leur médecin de leur rédiger un courrier d'adressage.

« J'ai réussi après plusieurs essais, à avoir un rendez-vous avec un pneumologue (...) pourriez-vous me faire un courrier pour Nantes » [B9]

« Je me permets de vous envoyer cet Email pour vous informer que j'ai pris un rendez-vous avec le Docteur B. à l'Hôpital afin de passer l'examen fibroscopie. (...) Vous m'aviez parlé d'un courrier à lui adresser pour cette visite. Si cela est possible pour vous de le préparer » [E80]

4.2.4- Les démarches administratives

Tous les documents remplis habituellement par le médecin ont fait l'objet de demande.

Les demandes de renouvellement d'ALD étaient les plus fréquentes.

« Ma psychiatre m'a conseillée de faire une demande d'ALD. (...) Cependant, elle me dit que seul le médecin traitant peut en faire la demande. Serait-ce possible pour vous ? » [A19]

« La pharmacienne m'a dit que mon ALD est échue. Pourriez-vous faire le dossier assez rapidement » [F177]

Un patient a écrit pour demander à son médecin de préparer un protocole de soin à la demande de la CPAM.

« Excusez-moi de vous déranger mais j'ai reçu un courrier de la Sécu me demandant de me présenter Il me demande un protocole de soins à faire remplir par le médecin traitant. » [E35]

De même un autre patient demandait un certificat pour sa demande de congé longue maladie.

« Mon employeur me demande, afin de statuer sur mon cas, un courrier de mon médecin sous pli confidentiel, destiné au comité médical, expliquant ma pathologie (...), ils appellent ça la mise en CLM ou CLD. » [G8]

Une jeune étudiante a écrit pour sa déclaration de médecin traitant.

« Je voulais savoir si vous pouvez m'envoyer par mail une attestation de Médecin traitant car la LMDE m'en demande une. » [A4]

Des mamans écrivaient à leur médecin pour qu'il prépare un certificat pour le Projet d'accueil individualisé de leur enfant.

« Je viens d'avoir l'infirmière scolaire du Lycée où se trouve scolarisé M. et l'infirmière me demande une attestation précisant ces allergies » [F1]

« L'école de ma fille C. demande à ce que soit complétée, par le médecin, une demande de prise de Ventoline sur temps scolaire. » [A2]

Plusieurs demandes concernaient des arrêts de travail, en général le patient souhaitait que le médecin prolonge son arrêt.

« Je me permets de vous contactez afin de savoir s'il est possible de me prolonger mon arrêt de travail jusqu'au vendredi 28 juin inclus ? En effet le moral est toujours en baisse et je manque cruellement de sommeil » [F142]

« Je me permets de vous écrire par rapport au congé pathologique dont nous avons parlé lors de notre dernier rendez-vous. Je pense que je vais le prendre car la reprise aujourd'hui a été dure. » [E63]

Les certificats MDPH faisaient également l'objet de demandes.

« Je me permets juste de vous envoyer ce mail pour savoir si vous avez bien reçu mon courrier indiquant que vous aviez oublié de finir de remplir le certificat de santé de E... » [E74]

Un patient demandait un duplicata d'une feuille de soin.

« Ci-joint une copie de la feuille de soin dont il me faudrait un duplicata, car l'original s'est perdu lors de son envoi au RSI. » [D12]

4.2.5- Récupérer son dossier médical

Des patients ayant déménagé utilisaient le mail pour demander à leur médecin de transférer leur dossier médical.

« Nous venons d'emménager sur Nantes; voici nos nouvelles coordonnées. (...) J'ai pris RV avec le Docteur X... Voici ses coordonnées. (...) Pourriez-vous, s'il vous plaît, lui transmettre mon dossier ? » [C2]

4.2.6- Les certificats médicaux

Divers certificats ont fait l'objet de demandes. Les plus fréquentes concernaient les certificats pour la pratique sportive.

Certains patients souhaitaient récupérer un certificat sans passer en consultation.

« Je repris l'équitation depuis la rentrée et pour enregistrer ma licence compétition je dois avoir un certificat médical. Est-ce que vous pouvez m'en transmettre un par mail ou vous préférez me voir en RDV ? » [E23]

Pouvez-vous me préparer un certificat médical comme quoi je n'ai pas de contre-indication à la pratique de la natation? Pouvez-vous l'envoyer par mail d'ici la fin de la semaine ? Ou sinon je passerai le chercher au cabinet? » [F37]

D'autres souhaitaient un certificat pour un autre sport,

« A. a vu votre remplaçante pour le certificat de foot, il lui en faudrait un autre en plus pour le handball, est ce que vous pouvez me le délivrer avant le 10 juillet ? » [F136]

Ou un complément sur le précédent déjà signé.

« Serait-il possible de modifier le certificat médical fait le 26 septembre dernier? En effet, l'organisation de la course à laquelle je souhaite participer dimanche prochain refuse mon inscription au motif que le certificat ne comporte pas la mention "en compétition" pour la pratique de la course à pieds » [E8]

Quelques-uns, ayant perdu le document, demandaient une copie.

« Le 3 juillet dernier, j'ai rencontré votre remplaçante pour un certificat médical pour ma fille et moi-même. Sauf que je ne retrouve pas celui me concernant pour la gym tonic. Pouvez-vous SVP m'en délivrer un duplicata et le déposer sur le guichet ou sinon je reprends RDV si besoin. » C13

Plusieurs demandes concernaient des dispenses de sport.

« La responsable de la salle de sport où je vais m'a contacté ce matin et je lui ai dit que je ne pourrais pas reprendre tout de suite (...) la personne m'a dit qu'il me fallait un certificat médical (...) est-il possible que vous me fassiez ça ou non ? » [A9]

Une personne a envoyé un certificat pour une assurance à faire signer par le médecin.

« J'ai reçu aujourd'hui un certificat médical de mon assurance de prêt maison à vous faire remplir, daté, tamponné et signé. » [E18]

Plusieurs futures mamans demandaient des certificats de grossesse.

« J'ai oublié de vous demander un certificat médical qui justifie ma grossesse, mon employeur me le demande » [E83]

Des parents souhaitent obtenir des certificats pour l'entrée en crèche,

« Je suis venue mercredi avec et j'ai complètement oublié de vous demander un certificat d'aptitude à la vie en collectivité » [F229]

Ou encore des certificats de congés pour présence parentale.

« J'ai oublié de vous demander hier si vous pouviez me faire un justificatif pour le travail puisque j'ai passé la journée avec mon fils à la maison. » [E15]

4.2.7- Les prises de rendez vous

La plupart des médecins ont reçu des messages leur demandant un rendez-vous.

« Je rentre la semaine prochaine, serait-il possible d'avoir un rendez-vous » [B22]

Un des patients utilisait même exclusivement ce mode de communication du fait de son handicap auditif.

4.3- Les messages informatifs

Les patients utilisaient la messagerie pour simplement transmettre des informations à leur médecin.

4.3.1- Transmission de résultats

Un patient a envoyé ses résultats d'auto mesures tensionnelles.

« Comme convenu voici le bilan des mesures. Je rapporte l'appareil ce matin. »
[E98]

D'autres ont transmis leur compte rendu d'imagerie.

« Comme vous le verrez dans le CR ci-joint le radiologue n'a pas noté d'amincissement des corticales au niveau des mains. » [A3]

Ou encore leurs résultats d'analyses biologiques.

« Pour info, je vous transmets les résultats des analyses demandées par votre consœur de Paris et que je revois le 27/11, au cas où le labo ne vous les ait pas déjà envoyés » [G3]

4.3.2- Information avant une consultation

Plusieurs messages étaient envoyés par des proches d'un patient avant la consultation.

« Papa a rdv vendredi matin pour une consultation trimestrielle ; maman sera présente au rdv, cela vous permettra de la rencontrer et de mesurer un peu son état physique... » [E26]

« Mon mari vient en consultation ce soir, probablement pour un renouvellement de médicaments. Je voulais vous faire part de mon inquiétude à ce sujet. » [F208]

4.3.3- Le patient donne de ses nouvelles

Les médecins recevaient des messages de leur patient qui leur signalait l'évolution de leurs symptômes.

« J'ai commencé hier soir le traitement avec les anti-inflammatoires. Je ne les ai pas supporté (diarrhées et vomissements cette nuit) J'irai faire les radios demain, en attendant j'arrête tout » [F215]

« Voici quelques nouvelles concernant mes sinusalgies... » [C5]

Certains écrivaient suite à une consultation avec un spécialiste.

« J. a donc vu un ophtalmo hier soir, il n'a donc rien à ses yeux. Nous sommes rassurés. » [C15]

« Je me permets un petit compte rendu de mon rendez-vous avec Mme K » [E14]

« Ci-joint les ordonnances que le doc de l'Ambassade ma remis ce matin » [D17]

Une dame a envoyé des nouvelles de sa maman, une ancienne patiente entrée en Ehpad.

« Suite au bilan gériatrique effectué en avril, grâce à votre intervention qui a permis d'activer ce RDV, ma maman a été admise à l'Ehpad (...) Je vous remercie d'avoir accompagné ma maman pdt ces années » [F64]

4.3.4- Les messages faire-part

Des parents annonçaient la naissance de leur enfant.

« Bonjour Dr, j'ai le plaisir de vous informer de la naissance de C.» [C12]

Des familles endeuillées informaient le médecin du décès de son patient.

« Nous souhaitons vous annoncer le décès vendredi soir de papa suite à sa maladie. » [C1]

Certains patients présentaient leurs vœux à leur médecin.

« Nous sommes heureux de vous faire part de nos meilleurs vœux » [E22]

5- Les réponses des médecins

Plus des trois quarts des messages envoyés par les patients ont reçu une réponse des médecins. Les mails n'ayant pas reçu de réponse étaient pour la majorité des messages d'information pour le médecin :

« Voici quelques nouvelles concernant mes sinusalgies » [C5]

« J'ai déposé le chèque pour la dernière consultation cet après-midi. » [A13]

Délais des réponses des médecins (nombre de mails)

Ceux-ci répondaient le plus souvent dans les 12 heures.

Tableau VI : Nombre de messages envoyés par les médecins en fonction du délai de réponse

Médecin	< 3 h	de 3 à 12 h	de 12 à 24 h	de 24 à 48h	de 3 à 5 jours	de 6 à 8 jours	Plus d'une semaine
A	12	2	3	3			1 (22 jours)
B	6	1	3	3	4		1 (9 jours)
C	4	6	3	5	1		
D	1	4	3	6		1	
E	18	19	10	13	2	1	
F	110	43	45	18	5	3	
G	3	1	1			1	2 (9 jours)
H	2	3	1		1		
TOTAL	156	79	69	48	13	6	4
	41,6 %	21,0 %	18,4 %	12,8 %	3,4 %	1,6 %	1,0 %

Les horaires de réponse

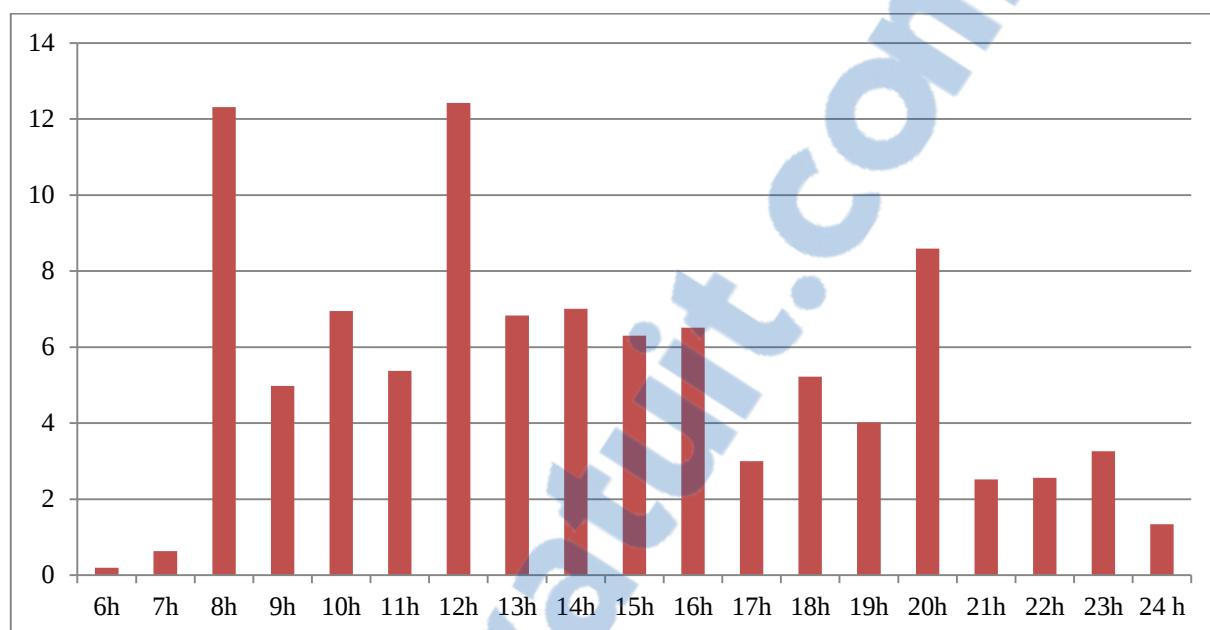
Les médecins répondaient entre 6 h et minuit.

On notait trois moments privilégiés par les médecins pour répondre à leurs mails : 8 h, midi et 20 h.

Tableau VII : Pourcentage de mails envoyés par chaque médecin en fonction des heures

	médecin A	médecin B	médecin C	médecin D	médecin E	médecin F	médecin G	médecin H
6h					1,4 %			
7h					2,9 %	2,0 %		
8h	23,8 %	15,0 %	6,2 %		1,4 %	9,0 %	28,5 %	14,2 %
9h	9,5 %	5,0 %	6,2 %		2,9 %	16,0 %		
10h		15,0 %	12,5 %		1,4 %	12,3 %		14,2 %
11h	19,0 %	5,0 %	12,5 %		1,4 %	4,9 %		
12h	14,2 %	15,0 %	6,2 %	30,0 %	5,9 %	13,5 %	14,2 %	
13h	4,7 %	5,0 %	6,2 %	10,0 %	8,9 %	5,3 %		14,2 %
14h	4,7 %		6,2 %	10,0 %	4,4 %	2,0 %	28,5 %	
15h		5,0 %	6,2 %		1,4 %	9,0 %	28,5 %	
16h		15,0 %	12,5 %			10,2 %		14,2 %
17h			6,2 %	10,0 %	4,4 %	3,2 %		
18h	4,7 %				5,9 %	2,4 %		28,5 %
19h	4,7 %	10,0 %		10,0 %	4,4 %	2,8 %		
20h	9,5 %	10,0 %	12,5 %	10,0 %	7,4 %	4,9 %		14,2 %
21h				10,0 %	8,9 %	1,2 %		
22h				10,0 %	10,4 %			
23h	4,7 %				20,9 %	0,4 %		
00h			6,2 %		4,4 %			

Figure 2 : Pourcentage global des mails envoyés par les médecins
en fonction des heures



5.1- Réponse aux interrogations des patients

Le plus souvent les médecins répondaient à leurs patients de façon courte. Surtout quand les patients posaient une question précise, comme donner les résultats d'une analyse.

« Les résultats montrent que tu es ménopausée donc plus besoin de contraception » [F44]

« Pour vos résultats, ils sont parfaits. » [A9]

« Résultats tout à fait encourageant : la ferritine est encore un peu basse mais tes globules rouges sont bien ; donc pas de traitement particulier ; ta glycémie est parfaite » [D8]

« Je trouve ce matin le résultat de votre prise de sang. Elle est bonne. L'acide urique est juste au-dessous de la limite supérieure 68 pour 70. » [B14]

Ils pouvaient également commenter des résultats d'examens.

« 12/8 c'est parfait » [F133]

Ils répondaient aussi à des questions sur les traitements.

« Pas de problème pour mettre l'antibio dans son biberon » [G5]

« L'antibiotique agit sur la cause, mais il peut mettre 48 h à agir. Donc oui, continuez le doliprane pour faire baisser la fièvre, et continuez à lui proposer à boire régulièrement, pour une bonne hydratation. » [A21]

Ou encore à des questions administratives.

« 8h/12 et 14/16h à la maison, en dehors vous faites ce que vous voulez » [F150]

Les interrogations totales* recevaient parfois un seul mot comme réponse.

« Non » F224

« La réponse est Oui pour les 2 questions. » [H7]

Pour répondre à plusieurs questions, certains utilisaient des paragraphes.

*« 1/ tout à fait d'accord pour un essai de sevrage de la simvastatine et on recontrôlera dans quelques mois
2/ votre taux de plaquettes n'est pas du tout inquiétant*

* Interrogations totales : interrogations dont la réponse est oui ou non

3/ votre TSH est effectivement un peu basse. Nous étions passés de 150 µg à 125 µg il y a un an. On va poursuivre le même dosage de Lévothyrox à 125µg et on recontrôlera également dans quelques mois. » [C7]

5.2- Réponse favorable à une demande d'action

La plupart du temps les médecins répondaient favorablement à une demande d'action.

« Je m'en occupe... » [A19]

Les médecins acquiesçaient et demandaient au patient de déposer le document à remplir.

« Déposes ton certificat au secrétariat et je te le remplirai. » [E54]

« Vous pouvez déposer le papier, je le remplirai dans la semaine. » [A2]

Ils proposaient aux patients de venir chercher le document.

« Je vous prépare l'ordonnance. Vous pourrez venir la chercher dès cet après-midi » [G9]

« Bien sûr que c'est possible, je refais de suite une ordonnance que je mets dans une enveloppe sur le comptoir du cabinet. » [C11]

« L'ordonnance est disponible au secrétariat » [H6]

« Pas de problème l'ordonnance est déposée au secrétariat et pourra être récupérée dès 8 heures demain matin. » [E57]

« *Entendu je ferai passer une ordonnance pour C. samedi par son papa.* » [E75]

Certains médecins transmettaient en pièce jointe les documents demandés par le patient.

« *Ci joint une ordonnance de Ventoline.* » [E81]

« *Bonne réception.* » [E32]

« *Ok* » [F230]

« *Oui je vous dépanne* » [F236]

« *C'est fait* » [F219]

Et parfois la transmission se faisait par fax.

« *Le courrier que j'ai préparé sera faxé par la secrétaire lundi matin* » [B13]

5.3- Réponse défavorable à la demande d'action

De nombreux patients demandaient des certificats médicaux. Les médecins proposaient alors une consultation.

« *Oui il faut une visite pour faire le point* » [F52]

« *Il faut vous voir pour un examen cardio vasculaire en bonne et due forme* »
[F2]

« *Il faut faire un ECG cette année au cabinet* » [F71]

« Je retrouve bien la Consultation du 3 juillet pour C mais je ne retrouve pas trace d'une consultation pour S. Ce serait mieux qu'on fasse un examen. » [C13]

« Petite précision tout d'abord : le mail n'est pas le meilleur moyen pour les demandes “urgentes”, je n'ai pas forcément les messages immédiatement. Mais en l'occurrence, même par téléphone, ça n'aurait pas été possible : le certificat engage notre responsabilité, ce n'est pas “juste” un papier. » [A6]

Plusieurs mails concernaient des demandes d'ordonnances pour des renouvellements, là encore les médecins refusaient de les réaliser sans rencontrer leur patient.

« Il est préférable de refaire le point au vue de votre dossier » [F65]

« Faites-vous dépanner par la pharmacie et la gynéco régularisera » [F220]

De même, pour refuser de délivrer une ordonnance de kinésithérapie, un médecin écrivait :

« Je ne peux prescrire un acte kiné sans le voir » [F57]

Un patient lombalgique a écrit pour prolonger son arrêt de travail sans venir en consultation.

« Je vous propose de laisser passer le weekend, de vous reposer et de voir lundi si besoin » [F142]

Le même patient a refait la même demande les jours suivants. Son médecin a alors répondu :

« Je ne peux pas faire d'arrêt sans consultation d'autant plus que vous allez mal. Je vous invite à prendre rdv en sachant que vous avez de toute façon 48h pour envoyer votre feuille » [F142]

5.4- Réponse sous forme de conseil

Dans de nombreux messages les médecins profitaient de leur réponse pour donner des conseils à leurs patients. Ils précisaient par exemple le mode de prise et d'utilisation des traitements.

« Bonne remarque. La prise du médicament se fait habituellement le soir au dîner et s'élimine en grande partie la nuit. Il faut toujours se protéger un peu du soleil car c'est dangereux pour la peau. » [E95]

« Un seul patch une heure avant sur le haut de la cuisse » [F132]

« Repassez à un cp, la dose lui convenait peut être plus » [F211]

Ils répondaient aussi par des conseils devant des symptômes décrits par des patients.

« Si la douleur est intense à la marche il vaut mieux aller faire une radio. Sinon patience arnica 9ch 5gr 3 fois par jour et doliprane. Compresse entre les deux orteils et sparadrap qui les unit pour le bloquer » [F228]

« Massez le coin des deux yeux et un peu plus celui qui a peu de larme et demandez du biocidan à la pharmacie que vous mettrez deux fois par jour » [F170]

« Une semaine de farniente, des massages avec ta dulcine, bouillotte chaude, une séance d'ostéo pour remettre le déplacement en place, troquer le tracteur contre la charrue, mettre une ceinture lombaire pour le boulot pdt quelque tps » [F189]

« Quoiqu'il en soit, je pense qu'il est préférable de prendre un avis ophtalmo rapidement pour savoir de quoi il retourne exactement. » [C15]

« Faites attention cependant, ce genre de périodes est une zone à risque pour reprendre de mauvaises habitudes en terme de stress! (...) D'ailleurs, c'est important de prendre un peu de temps pour vous... et tant pis si le ménage n'est pas fait à fond ! » [A15]

Ils conseillaient et rassuraient de jeunes mamans.

« Quelques difficultés pour l'allaitement sont normales au début. Avez-vous les seins qui sont douloureux et engorgés ? Si oui, vous auriez intérêt à prendre une douche un peu chaude pour décongestionner les seins en orientant le jet sur les mamelons pour faciliter l'écoulement du lait en excès. Vous pouvez aussi tirer votre lait avec un tire-lait mais attention à ne pas trop stimuler la montée laiteuse c'est le risque. Ensuite donner le biberon avec une tétine un peu serrée. Et essayer dans ce cas d'alterner rapidement biberon et sein. Je souhaite que vous trouviez votre solution dans laquelle vous vous sentiez bien et que cela reste un plaisir. Attention à ne pas donner systématiquement à manger dès que votre bébé pleure au risque de surcharger la digestion avec inconfort abdominal : gaz et coliques. Voilà en vrac quelques conseils. » [E69]

Régulièrement ils donnaient des conseils diététiques à des parents inquiets par la diarrhée de leur enfant.

« Je pense qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter dans l'immédiat, simplement voir à l'hydrater et la pesée. Pour rassurer la nourrisse on peut la peser ce soir ou demain, ou vous le peser chez vous. Si perte de poids par rapport au carnet de santé venir me consulter. » [G2]

« Il faut éviter tout ce qui est légumes crus et fruits crus. Préférer dans un 1er tps les féculents, pomme de terre, riz, semoule... carottes » [F119]

« Yaourt fromage blanc purée en y allant doucement » [F31]

« Le plus important c'est son état général : comment est-il ? joue-t-il ? pleure-t-il ? le sens-tu douloureux ? fatigué ? grognon ? etc. Si tu as l'impression qu'il est globalement bien (en dehors du fait qu'il a des selles molles) tu peux essayer de lui donner 1/2 sachet de SMECTA 2 ou 3 fois par jour pendant quelques jours. Si par contre ce n'est pas le cas, il faudrait qu'il soit réexaminé. » [C8]

5.5- Messages de soutien et réassurance

Plusieurs messages envoyés par les médecins étaient des moyens de rassurer les patients concernant des pathologies ou des symptômes.

« Rien de grave juste une diverticulose ce sont des petites poches au niveau du colon sans gravité, ça peut expliquer des douleurs et ballonnements » [F118]

« Pour M. ce n'est pas préoccupant beaucoup d'enfant ne passe pas par le stade 4 pattes, en général ils marchent plus tôt ! ! » [E81]

« Difficile de répondre avec certitude mais ce que je note (...) c'est que le bébé est probablement un peu petit par rapport à la moyenne. (...) Il est logique qu'il y ait une corrélation entre la taille des parents et celle des enfants. (...) Bon continuation pour cette première grossesse qui se déroule très bien de mon point de vue » [E66]

Une patiente inquiète par sa convocation par le médecin conseil a reçu cette réponse de son médecin :

« Pas d'inquiétude à avoir, il y a de plus en plus de contrôles, demandés par la sécu. (...) Le médecin conseil va examiner votre épaule, et probablement vous dire : ah ben oui, vous avez une tendinite, continuez à bien vous soigner » [A11]

Des médecins encourageaient leur patient dans leur courrier.

« Ils sont pas mal du tout, ces pansements ! (nettement mieux que la dernière fois où je les ai vus). Poursuivez ainsi » [H3]

Les messages devenaient parfois un mode de soutien psychologique.

« Vous êtes inquiète et on peut le comprendre mais il faut que vous cessiez de chercher sur internet un protocole pour votre fille ne connaissant pas la nature exacte du possible cancer dont elle souffre. Vous mélangez des traitements qui sont différents selon qu'il s'agisse de cancer du col ou du corps de l'utérus. Faites confiance à des professionnels de la discipline et ne compliquez pas la situation pour votre fille qui doit compter sur vous pour la soutenir » [E79]

« Je comprends votre mal-être et vos questions mais je ne pense pas que la chirurgie de l'estomac soit une bonne solution actuellement. (...) L'intensité même de votre mal être "contre-indique" quasiment ce genre de chirurgie. Gardez confiance (...) Cela va s'améliorer mais ne peut se faire en quelques mois. (...) Je vous le redis gardez confiance : vous allez y arriver. » [B16]

Un médecin répondant à une patiente inquiète d'être reçue par le remplaçant écrivait :

« Ne vous en faites pas, les dossiers sont partagés : elle a accès à tous vos antécédents et consultations. Je lui en toucherai un mot. » [A12]

5.6- Félicitations et condoléances

La messagerie électronique a été parfois un moyen de transmettre ses vœux aux patients.

« Bien venu au petit S. et beaucoup de bonheur... » [F214]

« Partage avec ton Compagnon toutes mes félicitations pour la naissance de ces deux adorables trésors ; le voyage a en effet été long et tu as connu quelques turbulences mais le résultat est là gigotant, piaillant, glouton : deux petites merveilles qui doivent vous remplir de Bonheur. Je suis très heureux pour toi L. ; tu as connu quelques soucis par le passé : tu mérites largement ton Bonheur actuel : profitez en bien tous les deux. Fait un gros baiser de ma part à A. et J. » [D4]

Elle permettait aussi d'adresser des condoléances.

« Bon courage pour affronter ces situations difficiles. » [E86]

« Merci de me prévenir. Le Dr. E. m'avait tenu au courant de l'évolution de la maladie et j'avais su par le Dr. G. qu'il était au plus mal. J'espère que les derniers jours se seront déroulés dans la sérénité et sans douleur. Transmets mes sincères condoléances à toute la famille » [C1]

5.7- Proposition de rendez-vous

Les réponses aux mails des patients étaient l'occasion pour les médecins de proposer un rendez-vous.

« Passer vendredi à 16 h 30 » [G7]

« Venez, je vais vous examiner je vous verrai entre deux quand vous pourrez »
[F197]

« Demain 8h? » [F216]

« Si vous avancez en fin de semaine je pourrai vous recevoir en fin de matinée samedi prochain (12 h 30 par exemple) Dites-moi si cela vous convient. » [E50]

Ils pouvaient également proposer au patient de prendre rendez-vous.

« Ce serait mieux qu'on fasse un examen. Merci de prendre un rdv » [C13]

« Je propose de vous revoir en consultation pour faire le point et décider ensemble de ce qu'il convient. Tél au secrétariat à partir de 9 h » [F81]

« Il serait bon que je la vois avec le résultat du prélèvement. Semaine prochaine ? » [H7]

5.8- Pour information

Les médecins utilisaient la messagerie pour transmettre une information à leurs patients.

« Pour info je remplit le dossier administratif. La secrétaire vous le fera passer. » [H9]

Ou même à leurs enfants :

« Je viens de voir Mme M., elle a une surinfection pulmonaire, je prescris des antibiotiques et demande une surveillance alimentaire s'il faut je prescrirai des compléments » [F66]

Un médecin écrivait avant ses congés à un patient sourd.

« Ce mail pour vous informer de mon absence jusqu'au 31 août. Je suis remplacé par le Dr Q., très sympa et compétent, mais pour la prise de rendez-vous, ce ne sera pas possible par SMS. Je laisse la consigne aux secrétaires de vérifier les mails, mais je sais qu'elles n'ont pas forcément le réflexe, donc en cas d'urgence, il vaudra mieux demander à votre mère de téléphoner pour vous, j'en suis désolé. » [A16]

5.9- Prendre des nouvelles

En répondant aux mails, des médecins en profitaient pour prendre des nouvelles de leur patient.

« Comment va la petite Norah ? » [F206]

« Son soucis de constipation est-il résolu ? » [F199]

« Donnez-moi des nouvelles de l'évolution de la situation. » [E60]

« Je retrouve ce mail ce soir qui est complètement tombé dans les oubliettes !! J'ai repris le 16 août et les nombreux mails dans ma boîte à la reprise et oups !!

J'en ai perdu au passage. Alors je viens aux nouvelles et de toutes façons la conduite à tenir me paraissait bonne » [E71]

5.10- Des messages pour reformuler

Plusieurs mails étaient l'occasion pour le médecin de redire des choses abordées en consultation ou dans un précédent message.

« Par contre, je radote, mais je préfère vous préciser (...) Dernière précision-radotage, il n'y a aucune nécessité et pas vraiment d'intérêt à arrêter la pilule des mois avant un éventuel souhait de grossesse. » [A10]

« Je vous réaffirme avec force ce que je vous ai écrit dans ma précédente réponse : votre femme a besoin de soins, elle ne fait pas "exprès" d'être ainsi actuellement. » [B23]

5.11- Message du remplaçant

Plusieurs remplaçants se sont mis au clavier pour répondre aux mails des patients adressés sur la messagerie du remplacé.

« Bonjour, je suis la remplaçante du Dr F pour aujourd'hui... » [F87]

DISCUSSION

1- Force et faiblesse de l'étude

1.1- Un sujet original

De nombreux travaux ont étudié les modes de communication entre les médecins et leurs patients. Les Américains ont été les premiers à réaliser des études sur les échanges d'e-mails à partir de la fin des années 90. En France, plusieurs thèses et articles ont été publiés sur le sujet. Mais ces derniers s'attachaient à rechercher les atouts et les difficultés de l'usage des courriers électroniques du point de vue des médecins ou de celui des patients sans analyser directement leur contenu ⁽⁵⁾⁽⁷⁾.

Une revue de la littérature sur ce sujet a été réalisée dans la thèse de J. Malarewicz en 2008 ⁽⁸⁾. Elle fait état de deux études américaines s'attachant au contenu des mails échangés entre médecins et patients. Dans la première en 2004, Houston demandait à des patients de sélectionner, dans une liste, les sujets qu'ils abordaient dans leurs courriels ⁽⁹⁾. La seconde, Anand en 2005, analysait les échanges de deux pédiatres avec les parents de leurs patients. La petite quantité de mails étudiés donne une faible puissance statistique à cette étude ⁽¹⁰⁾.

Nous avons pu trouver deux autres études encore étasuniennes s'attachant au contenu des échanges. En 2003 Sitting a étudié les échanges de cinq médecins pendant un mois ⁽¹¹⁾. En 2004 White dans une étude randomisée a analysé les demandes des patients dans leurs e-mails adressés à des médecins généralistes ou spécialistes travaillant dans une clinique ⁽¹²⁾.

C'est donc la première fois en France que l'on observe directement le contenu des mails échangés par les médecins généralistes avec leurs patients. C'est aussi, selon notre recherche bibliographique, la première étude qui s'intéresse au contenu des réponses des médecins généralistes.

1.2- Discussion de la méthode et les limites de l'étude

L'absence de donnée statistique nous a conduit à faire des choix lors de la conception de notre enquête. Ne sachant pas le nombre approximatif de mails nous permettant d'obtenir la saturation des données, nous avons limité au maximum les critères d'inclusion. Ce choix entraîne des biais.

La pré-enquête auprès des maîtres de stage de la faculté était un moyen de recrutement qui nous semblait significatif de la population étudiée ⁽⁴⁾. Mais le recrutement par le volontariat a induit à lui seul un biais de sélection. Les médecins ayant participé à l'étude sont pour moitié des connaissances ayant de près ou de loin participé à notre formation. Plusieurs médecins ayant accepté initialement de participer à l'étude n'ont pas donné suite à nos demandes. La difficulté de recrutement nous a alors obligé à contacter des maîtres de stage de la faculté de Nantes ayant déjà participé à une thèse ⁽⁵⁾ sur ce thème. Ce mode d'accès indirect est lui aussi un biais de sélection.

La plupart des médecins ont transmis leurs mails en un seul envoi, sans tri chronologique. Plusieurs mois se sont écoulés entre les envois du premier et du dernier médecin. Pour cette raison, l'analyse des mails n'a pu être réalisée que médecin par médecin (mails du médecin A puis mails du médecin B, etc.) et non pas mail par mail (mail 1 du médecin A puis mail 1 du médecin B, etc.). Cette méthode ne permettait pas d'évaluer facilement la saturation des données. Elle a augmenté le nombre de mails analysés. Nous pouvons tout de même affirmer à la fin de l'analyse, l'obtention de cette saturation. Nous aurions dû réaliser une étude prospective mais la difficulté de recrutement nous aurait obligé à prolonger le recueil des données.

L'hétérogénéité du nombre de mails transmis par les médecins est critiquable. Nous n'avons pas jugé nécessaire de limiter le nombre d'envois du fait de n'avoir au contraire pas suffisamment de contenu.

L'analyse des résultats n'a été effectuée que par une seule personne, l'interprétation des mails pourrait être débattue. Ceci affecte la validité interne de ce travail.

La taille modeste de l'échantillon de médecin et l'absence de randomisation doivent également nous rendre prudent pour extrapoler nos résultats à la pratique réelle des médecins généralistes. Il faut tout de même à remarquer que l'échantillon des médecins est varié en âge, sexe et mode d'exercice.

Tous ces biais nous conduisent à nuancer nos résultats statistiques, c'est pourquoi nous avons choisi de les limiter.

2- Discussion des résultats

2.1- Aspects quantitatifs

Dans la pré-enquête réalisée début 2012 visant à évaluer l'utilisation de la messagerie électronique par les maîtres de stage de la faculté, nous avons été surpris par le nombre de médecins qui avait déjà utilisé le mail pour communiquer avec un patient. 38 % des interrogés avait déjà utilisé ce moyen. Le manque de statistiques en France sur ce sujet est à déplorer. Le Conseil national de l'ordre (CNOM) citait l'exemple Danois en 2011 : plus de 60 % des cabinets médicaux danois utilisaient le courriel avec leurs patients⁽³⁾. Aux États unis, Hobbs⁽¹³⁾ en 2003 proposait un taux de 75 % de médecins utilisateurs. Dans tous les cas, il est noté que ce mode de communication n'est plus un moyen marginal.

Dans notre pré-enquête, nous donnions également aux médecins la possibilité de rédiger un commentaire. La plupart d'entre eux affirmaient qu'ils n'utilisaient la messagerie électronique avec leurs patients que de façon ponctuelle, avec moins de 5 messages par mois. Nous étions surpris par leurs a priori négatifs sur le sujet. Beaucoup d'entre eux nous expliquaient également qu'ils ne sauvegardaient pas leurs messages. Pourtant en France, le Conseil de l'Ordre dès 2004 signale clairement : « *La correspondance e-mail fait partie du dossier médical du patient et doit être archivée* »⁽¹⁴⁾.

La majorité des messages sont à l'initiative des patients, ce qui paraît logique, le patient étant par définition le demandeur dans la relation médicale. Ceci explique sans doute la

plus grande longueur des mails envoyés par les patients. Une demande est souvent plus longue à exposer qu'une réponse, surtout dans le cas d'une interrogation totale.

2.2- Les messages des patients

2.2.1- Les thèmes et leurs fréquences

Comme l'affirme Sitting en 2003 ⁽¹¹⁾, les demandes des patients se révèlent très semblables à celles émises en consultation, contredisant l'idée selon laquelle les patients useraient de l'e-mail de façon abusive. L'étendue des sujets abordés témoigne du vaste champ qu'est la médecine générale : de la naissance à la fin de vie, des problèmes traumatologiques aux problèmes psychologiques. Quelques patients abordent plusieurs sujets dans un même mail. Ce qui témoigne là encore de la complexité de la médecine générale. Il est en effet rare de se cantonner à un seul sujet dans une consultation. Plusieurs thèmes nous ont surpris par leur fréquence. On peut citer en particulier les demandes de certificats médicaux pour la pratique sportive. Cela peut s'expliquer par le fait que les mails analysés ont été envoyés durant des périodes estivales et automnales, qui sont les périodes où les patients ont le plus besoin de ces certificats.

Trois sujets sont particulièrement fréquents dans les mails des patients. Il s'agit des questions concernant les résultats d'examen, des nouveaux symptômes, et les demandes d'ordonnance. Ce résultat corrobore les déclarations des patients dans l'étude de Houston en 2004. Il était demandé aux patients de sélectionner dans une liste les thèmes abordés dans leurs messages. Les deux thèmes arrivant en tête étaient les résultats d'examen et les renouvellements d'ordonnance ⁽⁹⁾.

Les demandes de conseil concernant des symptômes sont le plus souvent le fait de parents inquiets pour leur enfant. Ce résultat semble aller dans le sens de l'étude de Anand en 2005. Dans cette analyse du contenu de la communication e-mail entre deux

pédiatres et des parents, les auteurs montraient que la majorité des demandes des parents étaient des demandes de renseignement sur une question médicale ⁽¹⁰⁾.

Aucune des questions concernant des symptômes ne nous a semblé relever d'un problème médical urgent.

2.2.2- Quelques remarques sur le contenu des messages des patients

On doit tout d'abord noter un grand **respect** des patients dans leurs écrits. Les formules de politesse et de remerciement sont présentes dans la grande majorité des messages

« *Pourriez-vous SVP (...) Merci par avance.* » [F209]

Certains s'excusent même de « déranger » leur docteur.

« *Avec mes excuses pour ce dérangement...* » [E12]

La majorité des études américaines confirment ce point ⁽¹⁵⁾.

Pourtant, dans sa thèse soutenue en 2008, Malarewicz s'inquiétait des règles de politesse de cette nouvelle « culture de l'e-mail ». Il soumettait « *qu'un patient ou un médecin se basant sur les règles de politesse du courrier standard pourrait être choqué par certains messages apparaissant alors impolis ou peu respectueux* » ⁽⁸⁾. Un échange peut en effet ressembler à un dialogue oral où les deux correspondants alternent des textes plus ou moins courts, allant parfois jusqu'au simple « oui » ou « non ». Mais cette « culture de l'e-mail » est aujourd'hui bien établie, et ne paraît, à nos yeux, aucunement irrespectueuse au vu des échanges étudiés dans ce travail.

On remarque également que les patients sont **concis** avec une moyenne de 92 mots par message. Selon la revue de la littérature effectuée par Ye en 2009, les messages des

patients anglo-saxons font en moyenne moins de 130 mots ⁽¹⁵⁾. Nous n'avons pas connaissance d'autres résultats en France.

On est surpris par le nombre de messages où le patient tutoie son médecin. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce tutoiement :

- plusieurs messages proviennent d'amis ou de la famille du médecin,
- le médecin donne plus facilement son adresse mail aux patients qui lui sont proches.

On remarque également pour certains médecins que beaucoup d'échanges transmis proviennent d'un même patient. Il faut sans doute voir là encore une sélection que le médecin fait en transmettant son adresse.

Le mail est aussi l'occasion pour les familles de contacter le médecin pour parler d'un proche. Poser des questions, donner des informations, des nouvelles. La messagerie électronique semble être un outil de communication, pour une personne éloignée, de discuter à propos d'un proche.

L'éloignement est aussi un motif d'utilisation de la messagerie. Plusieurs patients séjournant à l'étranger l'ont utilisée pour prendre conseil auprès de leur médecin traitant.

L'envoi de pièces jointes comme par exemple des photographies est une particularité du courrier électronique que certains patients utilisent. Ainsi, par exemple, des patients envoient des photographies de plaies ou d'éruptions cutanées pour montrer leurs évolutions.

Plusieurs messages ont attiré notre attention devant leur contenu inhabituel et délicat. Une personne demandait un renouvellement par mail car elle ne pouvait pas venir du fait de problèmes financiers :

« Pouvez-vous me faire une ordonnance pour kerlone, s'il vous plait, mon entreprise ne va pas bien et je n'ai pas encore été paye donc je ne peux pas prendre rendez-vous ce mois-ci » [F5]

Un autre patient semblait inquiet ou voulait éviter la barrière du secrétariat :

« J'ai voulu prendre rdv mais pas de place cette semaine et après vous n'êtes pas la donc je me permets de vous demander conseils par mail » [F7]

Enfin, plusieurs messages étaient des spams ou autres messages indésirables provenant d'adresse de patient.

2.3- Les réponses des médecins

2.3.1- Les délais de réponse, aspect quantitatif

Les médecins semblent répondre toute la journée. Certains privilégient des moments en dehors des consultations, en particulier la pause déjeuner et le soir en fin de journée. On peut s'interroger, comme le faisait C. Batard dans sa thèse, sur les amplitudes horaires de réponse pour certains médecins ⁽⁵⁾. Ces médecins ne s'imposent-ils pas des contraintes supplémentaires en proposant ce service au patient ?

Les réponses sont courtes avec une moyenne de 56 mots, ce qui paraît proche des résultats des études américaines ⁽¹¹⁾ et norvégienne ⁽¹⁶⁾.

Le délai de réponse est rapide. Les médecins ont répondu dans les 24 heures dans 80 % des cas. Plus de 50 % des réponses étaient même envoyées dans les 12 heures suivant la réception du message du patient. Sitting en 2003 rapportait un taux de 80 % de réponses dans les 24 heures ⁽¹¹⁾. Cette question du délai est un des points importants soulignés dans les différents guides d'utilisation du courriel dans la relation médecin-patient. En 2011, la revue *Médecin du Québec* affirmait que « *sur le plan médico-légal, les envois du patient au médecin devront être traités par ce dernier avec la même attention que s'il s'agissait d'une lettre. Une absence de réponse dans un délai raisonnable pourrait constituer un manquement et mettre en cause la responsabilité professionnelle du médecin en cas de préjudices au patient* » ⁽¹⁷⁾. En 2008, le CNOM stipulait : « *En cas d'absence, une réponse automatisée indiquant la non consultation du message devrait être envoyée* » ⁽¹⁸⁾. Ainsi, certains médecins absents ré-adressent les patients vers leur secrétariat :

« Bien reçu ton message, mais cette fin de semaine je suis en formation et absent du cabinet. Si tu as un besoin urgent de rencontrer quelqu'un il faudrait prendre un RV au cabinet » [E76]

D'autres répondent à leurs messages pendant leurs vacances :

« ...je suis en vacances à G et prends connaissance de ton mail » [D2]

Mais le système a aussi ses failles, la surabondance des messages peut aussi faire perdre des mails :

« Je retrouve ce mail ce soir qui est complètement tombé dans les oubliettes !! J'ai repris le 16 août et les nombreux mails dans ma boîte à la reprise et oups !! J'en ai perdu au passage... » [E71]

Dans cette situation, un accusé de réception à l'ouverture du message est un gage de sécurité pour les correspondants.

2.3.2- Quelques commentaires et remarques

Les messages de type informatifs ainsi que les réponses aux demandes de conseils semblent très positifs. La messagerie électronique permet de partager rapidement de l'information avec le patient. Il est ainsi possible d'envoyer très rapidement un lien internet ou un document en pièce jointe. Certains médecins l'utilisent régulièrement pendant la consultation pour donner un support au patient (conseil diététique, fiches infos...).

« <http://www.mangerbouger.fr/bien-manger/la-fabrique-a-menus.html#menu> »

[A14]

Dans son étude Patt cite un commentaire représentatif :

« J'ai eu quelques patients pour lesquels je n'ai pas le temps de leur donner des détails précis sur leur maladie pendant la consultation. J'ai compilé une liste des articles ou des sites Internet, et je peux leur transférer par e-mail. Cette liste n'est pas encore complète, elle doit être classée et plus organisée. Mais les patients adorent. » (19)

A contrario, les réponses aux demandes d'action peuvent parfois être plus délicates. En particulier les demandes de certificat et d'ordonnance peuvent poser problème. Lorsqu'il s'agit de transmettre un duplicata, la messagerie électronique semble pratique. Mais beaucoup de demandes d'action visent à éviter une consultation pourtant nécessaire. La plupart de ces demandes ont reçu un refus de la part des médecins. Ces derniers proposaient alors systématiquement au patient de prendre rendez-vous.

Lorsque le médecin accepte de transmettre au patient le document demandé, il peut utiliser le système de pièces jointes de la messagerie. Dans notre étude, plusieurs médecins semblent ne pas utiliser cette méthode.

« Je te prépare une ordonnance que tu peux venir chercher sur le comptoir dans l'entrée du cabinet. » [C14]

Pourquoi les médecins n'envoient pas ces documents par mail ? Plusieurs éléments de réponses sont donnés par Charlotte Batard ⁽⁵⁾:

- Un médecin évoque le risque de duplication : *« Cela ne passe pas par le mail parce que après ils peuvent en imprimer 12000 et derrière je suis un peu embêté »*
- La surcharge de travail : il est nécessaire de scanner le certificat signé pour l'envoyer.

On peut aussi penser que le médecin souhaite limiter ces demandes en obligeant le patient à faire l'effort de venir chercher le document.

Il faut également soulever la question de la légalité de l'envoi d'une ordonnance par mail. La loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie l'a rendu possible. Cette loi stipule qu'une *« ordonnance comportant des prescriptions de soins ou de médicaments peut être formulée par courriel dès lors que son auteur peut être dûment identifié, qu'elle a été établie, transmise et conservée dans des conditions propres à garantir son intégrité et sa confidentialité, et à condition qu'un examen clinique du patient ait été réalisé préalablement, sauf à titre exceptionnel en cas d'urgence »* ⁽²⁰⁾. Pour sa part, le Conseil de l'Ordre des médecins a adopté, le 15 octobre 2004, un rapport concernant les ordonnances faxées ou transmises par mail. Il admet la possibilité dans le cadre de la régulation lors de la permanence des soins qu'une prise en charge téléphonique se conclue par une ordonnance faxée ou transmise par mail au pharmacien de garde ⁽¹⁴⁾. Il ne s'agit donc pas de prescriptions envoyées au patient à son domicile.

2.4- Problèmes et risques

De nombreuses études se sont attachées à répertorier les risques et inconvénients de la messagerie électronique. Comme l'affirme le comité permanent des médecins européens, des problèmes techniques, juridiques ou d'un autre ordre peuvent surgir dans la correspondance par e-mail ⁽²¹⁾. L'analyse des échanges nous a permis de percevoir ces risques et surtout d'observer comment les médecins les évitent dans leur pratique. On se propose ici de reprendre les risques et dangers exposés dans des travaux précédents et de les éclairer avec le contenu réel des mails analysés dans notre étude.

2.4.1- Contenu inapproprié

Nous avons cité précédemment le risque des demandes d'actions, où le médecin doit s'efforcer de rechercher une consultation en tête à tête. L'analyse des mails échangés révèle que certains patients envoient le même message de demande de renouvellement.

« Le 20 juin 2013 et le 23 septembre :

Bonjour docteur pourriez-vous me faire un renouvellement de ZOPICLONE + EFFERALGANT 1G EFFER » [F47] et [F144]

Cela a peut-être fait l'objet d'une discussion, voire d'un contrat entre le patient et son médecin dans le cadre d'un traitement chronique.

Aucun message relevant d'une urgence n'a été relevé. Cette crainte est pourtant fréquemment retrouvée dans les travaux sur le ressenti du médecin généraliste. Les différents guides de bon usage du courriel entre médecin et patient insistent sur ce danger de la communication urgente.

2.4.2- Le délai de réponse

Le mail peut donner une fausse impression de communication immédiate comme le signale Malarewicz ⁽⁸⁾. Après l'envoi d'un courrier électronique, il est faux de penser que le destinataire va le lire dans les minutes qui suivent. Bien que notre étude tende à montrer le contraire, les messages sont parfois lus plusieurs jours après leur envoi. Les messages à caractère urgent sont à proscrire, ce qui semble être toujours le cas dans notre échantillon. Aux États-Unis, selon Houston, 21 % des patients utilisant la messagerie électronique avec leur médecin reconnaissent s'en servir parfois pour des problèmes urgents ⁽⁹⁾.

2.4.3- Menace pour la confidentialité

Aucun des huit médecins ne semble utiliser un système de cryptage pour communiquer. Il est pourtant maintenant relativement aisé d'utiliser les options de cryptage dans les clients de messagerie*.

L'incertitude sur l'identité des patients par l'utilisation d'adresses farfelues est également un risque pour le secret médical. Certains patients utilisent des adresses mails non identifiables (exemples : 4d@yahoo.fr, mimi@free.fr ...). La plupart des messages comportent tout de même les nom et prénom des personnes. Aucun des patients n'a ajouté sa date de naissance ou son numéro de téléphone.

La messagerie électronique manque de confidentialité. L'e-mail ne peut être transmis sur une base totalement sûre. Le médecin doit veiller à ne pas prendre de risque et parfois refuser certaines demandes.

* Un **client de messagerie** est un logiciel qui sert à lire et envoyer des courriers électroniques comme par exemple Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird.

« Je suis suivie par vous depuis plusieurs années mais ayant déménagé, j'ai choisi de me faire suivre à présent par un médecin plus proche de mon domicile. J'aimerais avoir mon dossier avec les vaccinations. Pourriez-vous s'il vous plaît le transmettre par courrier à mon adresse mail personnelle: » [F169]

2.4.4- L'état d'informatisation des cabinets médicaux et des patients

Au début des années 2000, cette crainte était souvent soulevée. L'accès à l'internet s'est maintenant largement développé. Nous n'avons pas répertorié les âges des patients ayant écrit à leur médecin. Mais l'analyse des messages semble témoigner de l'hétérogénéité des utilisateurs avec des sujets allant de la pédiatrie et des questions de jeunes parents jusqu'à des problèmes de démence posés par les conjoints. La démocratisation d'internet en France est démontrée. Selon l'Insee, en 2012, quatre personnes sur cinq ont accès à Internet à leur domicile. 78 % des personnes âgées de 15 ans ou plus et résidant en France métropolitaine déclarent avoir un accès à Internet à leur domicile, contre 54 % en 2007 et seulement 12 % en 2000 ⁽²²⁾.

Tableau VIII : Taux d'internautes selon les générations (en %)

Génération née :	2007	2012	Évolution en points
avant 1930	3,5	8,4	4,9
de 1930 à 1949	17,0	32,9	15,9
de 1950 à 1969	59,6	76,8	17,2
de 1970 à 1989	80,9	92,7	11,8
après 1990	91,0	98,6	7,6

Source : Insee Première n° 1452 de juin 2013

2.4.5- Le temps passé par le médecin pour répondre

Ce temps est difficilement évaluable car cela va dépendre de la demande du patient : une demande d'action (certificat, ordonnance) augmente ce temps, une question simple de type interrogation totale le diminue. Le nombre de mots est tout de même un indicateur de ce temps passé. On est alors surpris du nombre de mots moyens par message qui peut varier du simple au double en fonction des médecins. Ce temps passé est aussi à l'origine de la question de la rémunération. Le Conseil National de l'Ordre des Médecins considérait fin 2011 que la réflexion devait être entreprise, et des solutions rapidement apportées, à propos du conseil délivré par téléphone ou par correspondance à un patient habituellement pris en soins ⁽³⁾.

2.5- L'intérêt

Dans sa thèse, Malarewicz répertorie les avantages de la communication par voie électronique⁽⁸⁾. Le comité permanent des médecins européens cite également des bénéfices de la communication par mail dans son guide d'utilisation ⁽²¹⁾. Ces intérêts apparaissent nombreux à la lecture des mails étudiés dans notre travail.

2.5.1- Les sujets appropriés à la correspondance par e-mail

Les messages informatifs sont, comme expliqué précédemment, plutôt positifs.

Un médecin s'adressant à un patient sourd a par exemple écrit :

« Ce mail pour vous informer de mon absence jusqu'au 31 août. Je suis remplacé par le Dr Q, très sympa et compétente, mais pour la prise de rendez-vous, ce ne sera pas possible par SMS. Il vaudra mieux demander à votre mère de téléphoner pour vous, j'en suis désolé. » [A16]

Les conseils et renseignements donnés à des jeunes mamans sont aussi des exemples de l'utilisation du mail où le médecin et son patient peuvent communiquer efficacement à des moments qui leur conviennent. Le médecin garde du lien avec ses patients. On imagine que le contenu des échanges est souvent repris lors de consultations suivantes.

Les conseils écrits semblent être plus éclairants pour les patients. Ainsi, 51 % des patients participant à l'étude de Houston disent à propos de leur expérience d'échanges d'e-mail que cela améliore les conseils donnés par le médecin ⁽⁹⁾.

2.5.2- Suivi de pathologies chroniques

Les échanges par mails permettent d'améliorer le suivi de pathologies chroniques, en prenant des nouvelles des patients, ou d'échanger sur des résultats d'examens. On peut citer l'exemple des adaptations de traitement en fonction des résultats d'INR. Ces situations ne nécessitant pas de lien direct sont les plus fréquemment rencontrées dans notre analyse. Le suivi de malades chroniques est amené à se développer à la lecture des priorités de la DGOS ⁽²³⁾. L'article 78 de la loi « Hôpital, patients, santé, territoires » du 21 juillet 2009 a reconnu la télémédecine comme une pratique médicale à distance ⁽²⁴⁾. Cette définition figure désormais au code de la santé publique.

2.5.3- Relation renforcée

L'utilisation du mail semble donner au patient l'impression d'un moyen de communication « privilégié », selon l'étude de Patt ⁽¹⁹⁾. Le médecin donne l'impression d'être ainsi continuellement disponible. Le patient est libre d'envoyer son mail à n'importe quelle heure contrairement au filtre qu'est le téléphone. Le patient voyageur est aussi « relié par le net » avec son médecin. Plusieurs messages provenaient de

patients voyageant à l'autre bout du monde et qui demandaient des conseils à leur médecin.

Certains sujets peuvent être plus facilement abordés par écrit. Plusieurs mails relevés dans notre étude sont véritablement des confidences de patient qui n'avait pu être faite en consultation. On peut percevoir le rôle thérapeutique de l'implication du médecin dans sa relation avec le patient. Cet « effet médecin » que Balint nomme « remède médecin » est lié à la qualité de la relation entre le médecin et son patient ⁽²⁵⁾. La SFMG décrit l'effet médecin dans une fiche tirée d'une thèse proposant des concepts théoriques caractérisant la médecine générale. Cette qualité relationnelle procède de l'empathie, la réassurance, l'attention portée au patient, l'encouragement, l'attitude chaleureuse et authentique ⁽²⁶⁾. Tous ces éléments sont clairement retrouvés dans les différents échanges que nous avons analysés.

L'usage du courrier électronique est donc un moyen supplémentaire de favoriser cet effet médecin.

2.5.4- La maîtrise du temps (par rapport au téléphone)

Le médecin répond au mail au moment où il le souhaite. Ainsi, plusieurs médecins ont une grande amplitude dans leurs horaires de réponse. Cette amplitude ne serait pas possible avec une communication téléphonique. Il est également possible de prendre son temps pour rédiger une réponse. La communication par mail et donc par écrit offre également un temps de réflexion que ne permet pas la communication orale par téléphone. Aucun message ne devant relever de l'urgence, le médecin n'est pas interrompu dans ses consultations. Cela lui procure une meilleure qualité d'exercice. On pourrait imaginer que les médecins passent alors moins de temps au téléphone. Mais selon une revue de la littérature de la Cochrane Database, aucune étude de puissance suffisante n'a pu en apporter la preuve ⁽²⁷⁾. L'utilisation de la messagerie électronique augmenterait même le temps passé à communiquer par téléphone ou par mail ⁽²⁸⁾. Le

temps de réponse est d'ailleurs plus long avec un e-mail que par téléphone. Mais, selon Houston, la communication par e-mail est jugée plus efficace par 95 % des patients interrogés ⁽⁹⁾.

Le courriel ne se substitue pas au téléphone, c'est un moyen efficace supplémentaire de communication pour le médecin et son patient.

2.5.5- La possibilité d'archiver l'échange

L'archivage d'une communication téléphonique n'est en fait qu'un résumé dans le dossier uniquement du fait du médecin. Il est par contre aisé de copier le contenu de l'échange par courriel dans le dossier médical. Cela est donc un atout sur le plan médico-légal. Le conseil de l'ordre en octobre 2004 stipule d'ailleurs que « *la correspondance e-mail fait partie du dossier médical du patient et doit être archivée* » ⁽¹⁴⁾. C'est aussi sans doute un moyen de réutiliser l'échange dans une consultation ultérieure.

CONCLUSION

Dans cette étude, nous avons examiné le contenu d'un échantillon de messages électroniques reçus par des médecins généralistes, ainsi que leurs réponses. Nous avons constaté que les catégories de contenu de messages reflètent les besoins généraux de patients pour communiquer avec leurs médecins.

Nos résultats ont montré que le contenu et le ton de la majorité des e-mails étaient appropriés. Tous les messages ont été jugés non urgents, et très peu de messages impliquaient du contenu extrêmement sensible. Le ton des messages était généralement formel, concis et courtois, indiquant un fort degré de respect pour le temps et les efforts du médecin. Ces résultats suggèrent que les craintes des médecins sur l'utilisation de l'e-mail dans la pratique clinique peuvent être injustifiées.

La messagerie électronique étant une forme de communication électronique facilement accessible pour les patients et les médecins, son utilisation sera très probablement amenée à croître. Ces résultats suggèrent que le mail répond à un besoin de communication pertinente dans les soins primaires. Plutôt que de se substituer à des appels téléphoniques ou des visites, l'e-mail apparaît comme un moyen supplémentaire. Il serait intéressant de quantifier précisément son utilisation.

Nos résultats peuvent aider les médecins à envisager des stratégies pour optimiser l'utilisation des messageries électroniques dans leur pratique. Il reste également à encadrer et mieux accompagner cette pratique en développant par exemple des systèmes de messagerie sécurisée dédiés et en imaginant des modes de rémunération.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Gombault V. Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux. Insee Prem [Internet]. mars 2011 [cité 27 juill 2014];(1340). Disponible sur: <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1340/ip1340.pdf>
2. Silber D. Bilan de l'impact d'Internet sur la relation médecin-patient: recommandations aux professionnels en France. Hépato-Gastro. 2005;12(1):59-64.
3. Ordre national des médecins. Livre blanc: déontologie médicale sur le web [Internet]. 2011 [cité 27 juill 2014]. Disponible sur: <http://www.conseil-national.medecin.fr/article/livre-blanc-deontologie-medicale-sur-le-web-1153>
4. Leroy O. Activités et pratiques professionnelles des maîtres de stage ambulatoire de la Faculté d'Angers [Thèse d'exercice]. [France]: Université d'Angers; 2011.
5. Batard C. La communication par courriel entre le médecin et son patient: expériences de 13 médecins généralistes [Thèse d'exercice]. [France]: Université de Nantes. Unité de Formation et de Recherche de Médecine et des Techniques Médicales; 2012.
6. Kravitz RL, Bell RA, Franz CE. A taxonomy of requests by patients (TORP): a new system for understanding clinical negotiation in office practice. J Fam Pract. nov 1999;48 (11):872-878.
7. GOZLAN Y, =Université de Paris 12 Val de Marne. Faculté de médecine. Créteil. FRA / com. Mode d'utilisation du courrier électronique entre les médecins généralistes et leurs patients : en France en 2012. 2013.
8. MALAREWICZ J, =Université de Paris 5 René Descartes. Paris. FRA / com. La place du courrier électronique dans la communication entre le médecin généraliste et son patient. 2008.
9. 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. sept 2004;10(9):601-608.
10. Anand SG, Feldman MJ, Geller DS, Bisbee A, Bauchner H. A Content Analysis of E-mail Communication Between Primary Care Providers and Parents. Pediatrics. 5 janv 2005;115(5):1283-1288.
11. Sittig DF. Results of a content analysis of electronic messages (email) sent between patients and their physicians. BMC Med Inform Decis Mak. 1 oct 2003;3:11.
12. White CB, Moyer CA, Stern DT, Katz SJ. A content analysis of e-mail communication between patients and their providers: patients get the message. J Am Med Inform Assoc JAMIA. août 2004;11(4):260-267.

13. Hobbs J, Wald J, Jagannath YS, Kittler A, Pizziferri L, Volk LA, et al. Opportunities to enhance patient and physician e-mail contact. *Int J Med Inf.* avr 2003;70(1):1-9.
14. L'activité médicale téléphonique [Internet]. [cité 31 juill 2014]. Disponible sur: <http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/activitemedicaletelephonique.pdf>
15. Ye J, Rust G, Fry-Johnson Y, Strothers H. E-mail in patient-provider communication: a systematic review. *Patient Educ Couns.* août 2010;80(2):266-273.
16. Kummervold PE, Johnsen J-AK. Physician response time when communicating with patients over the Internet. *J Med Internet Res.* 2011;13(4):e79.
17. Larouche C. Utilisation du courriel dans la relation médecin-patient : réduire les risques au minimum (L') [Internet]. [cité 31 juill 2014]. Disponible sur: <http://catalogue.cssslaval.qc.ca/Record.htm?idlist=1&record=19262577124910807599>
18. deontologie medicale sur le web 2008.pdf [Internet]. [cité 31 juill 2014]. Disponible sur: <http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/deontologiemedicalesurleweb2008.pdf>
19. 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.* 15 mai 2003;5(2):e9.
20. Loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie.
21. CP guidelines for e-mail correspondence between a doctor and a patient – Lignes directrices du CP pour la correspondance par e-mail entre un médecin et un patient(CP 2001-112) « CPME [Internet]. [cité 2 août 2014]. Disponible sur: <http://www.cpme.eu/cp-guidelines-for-e-mail-correspondence-between-a-doctor-and-a-patient-lignes-directrices-du-cp-pour-la-correspondance-par-e-mail-entre-un-m%C3%A9decin-et-un-patientcp-2001-112/>
22. Gombault V. L'internet de plus en plus prisé, l'internaute de plus en plus mobile. *Insee Prem N° 1452 - Juin 2013* [Internet]. juin 2013 [cité 2 août 2014];(1452). Disponible sur: <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1452/ip1452.pdf>
23. Déploiement de la télémédecine : tout se joue maintenant - Ministère des Affaires sociales et de la Santé - www.sante.gouv.fr [Internet]. [cité 2 août 2014]. Disponible sur: <http://www.sante.gouv.fr/deploiement-de-la-telemedecine-tout-se-joue-maintenant.html#>
24. LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 - Article 78. 2009-879 juill 21, 2009.
25. Balint M. *Le Médecin, son malade et la maladie.* Édition : 3e. Paris: Payot; 2003. 418 p.

26. Bousquet M-A. Concepts en médecine générale: tentative de rédaction d'un corpus théorique propre à la discipline [Thèse d'exercice]. [France]: Université Pierre et Marie Curie (Paris). UFR de médecine Pierre et Marie Curie; 2013.
27. Atherton H, Sawmynaden P, Sheikh A, Majeed A, Car J. Email for clinical communication between patients/caregivers and healthcare professionals. Cochrane Database Syst Rev. 2012;11:CD007978.
28. Leong SL, Gingrich D, Lewis PR, Mauger DT, George JH. Enhancing Doctor-Patient Communication Using Email: A Pilot Study. J Am Board Fam Pract. 5 janv 2005;18(3):180-188.

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Pourcentage des mails envoyés par les patients
en fonction des heures

Figure 2 : Pourcentage global des mails envoyés par les médecins
en fonction des heures

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Caractérisation des médecins participants

Tableau II : Nombre d'échanges par initiateur

Tableau III : Taille des messages en nombre de mots

Tableau IV : Pourcentage de mails envoyés par les patients à leur médecin
en fonction des heures

Tableau V : Nombre d'échanges en fonction de leur objet

Tableau VI : Nombre de messages envoyés par les médecins en fonction
du délai de réponse

Tableau VII Pourcentage de mails envoyés par chaque médecin
en fonction des heures

Tableau VIII : Taux d'internautes selon les générations

TABLES DES MATIERES

REMERCIEMENTS	6
REMERCIEMENTS (SUITE).....	7
LISTE DES ABREVIATIONS	8
PLAN	9
INTRODUCTION	10
MATERIEL ET METHODES	12
1- Recrutement des participants.....	12
2- Recueil des mails	13
3- Analyse des données recueillies.....	13
RESULTATS.....	15
LES PARTICIPANTS :	15
LES MAILS :	16
1- Le nombre de mails.....	16
2- Qui est l'initiateur de l'échange	17
3- La taille des messages (nombre de mots)	17
4- Les messages des patients.....	18
Les horaires d'envoi des messages	18
Le contenu des messages	19
4.1- Les demandes de conseils	20
4.1.1- Conseils concernant des symptômes :.....	20
4.1.2- Renseignements concernant un test ou une procédure de diagnostic :.....	22
4.1.3- Conseils concernant des médicaments ou des traitements.	23
4.1.4- Renseignements et conseils préventifs.....	25
4.1.5- Renseignements avant ou après un rendez-vous chez un autre médecin	25
4.1.6- Questions administratives.....	26
4.2- Les demandes d'action.....	27
4.2.1- Concernant un examen complémentaire	27
4.2.2- Ordonnances et traitements.....	28
4.2.3- Courriers pour un spécialiste	33
4.2.4- Les démarches administratives	34
4.2.5- Récupérer son dossier médical	36
4.2.6- Les certificats médicaux	36
4.2.7- Les prises de rendez vous	38
4.3- Les messages informatifs	39
4.3.1- Transmission de résultats.....	39
4.3.2- Information avant une consultation	40
4.3.3- Le patient donne de ses nouvelles.....	40

4.3.4- Les messages faire-part	41
5- <i>Les réponses des médecins</i>	42
Délais des réponses des médecins (nombre de mails)	42
Les horaires de réponse	43
5.1- Réponse aux interrogations des patients	44
5.2- Réponse favorable à une demande d'action	46
5.3- Réponse défavorable à la demande d'action	47
5.4- Réponse sous forme de conseil	49
5.5- Messages de soutien et réassurance	51
5.6- Félicitations et condoléances	53
5.7- Proposition de rendez-vous	54
5.8- Pour information	54
5.9- Prendre des nouvelles	55
5.10- Des messages pour reformuler	56
5.11- Message du remplaçant	56
DISCUSSION	57
1- <i>Force et faiblesse de l'étude</i>	57
1.1- Un sujet original	57
1.2- Discussion de la méthode et les limites de l'étude	58
2- <i>Discussion des résultats</i>	59
2.1- Aspects quantitatifs	59
2.2- Les messages des patients	60
2.2.1- Les thèmes et leurs fréquences	60
2.2.2- Quelques remarques sur le contenu des messages des patients	61
2.3- Les réponses des médecins	63
2.3.1- Les délais de réponse, aspect quantitatif	63
2.3.2- Quelques commentaires et remarques	65
2.4- Problèmes et risques	67
2.4.1- Contenu inapproprié	67
2.4.2- Le délai de réponse	68
2.4.3- Menace pour la confidentialité	68
2.4.4- L'état d'informatisation des cabinets médicaux et des patients	69
2.4.5- Le temps passé par le médecin pour répondre	70
2.5- L'intérêt	70
2.5.1- Les sujets appropriés à la correspondance par e-mail	70
2.5.2- Suivi de pathologies chroniques	71
2.5.3- Relation renforcée	71
2.5.4- La maîtrise du temps (par rapport au téléphone)	72
2.5.5- La possibilité d'archiver l'échange	73
CONCLUSION	74
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	75
LISTE DES FIGURES	78

LISTE DES TABLEAUX.....	79
TABLES DES MATIERES.....	80
ANNEXES	83
Annexe 1 : courriel adressé au maîtres de stage de la faculté de médecine d'Angers en janvier 2012.....	83
Annexe 2 : formulaire de la pré-enquête	84
Annexe 3 : courriel envoyé aux médecins angevins ayant accepté de participer à l'étude.....	86
Annexe 4 : courriel envoyé aux médecins nantais	87

ANNEXES

Annexe 1 : courriel adressé au maîtres de stage de la faculté de médecine d'Angers en janvier 2012

Bonjour,

Dans le cadre de mon travail de thèse de Médecine Générale dirigé par le Dr Patrick MARAIS, je vous sollicite pour une enquête qui ne vous prendra que quelques secondes.

Un certain nombre d'entre vous utilise leur messagerie électronique pour communiquer avec leurs patients, je me propose d'étudier ces communications pour cela je fais une pré-enquête quantitative auprès des médecins généralistes maîtres de stage de la Faculté.

Merci de répondre au questionnaire en cliquant sur le lien ci-contre : [formulaire](#)

Je vous remercie de votre aide, cordialement.

Josselin DELAHAYE

josselin.delahaye@yahoo.fr

Annexe 2 : formulaire de la pré-enquête

Pré-enquête : courriels médecins/patients

Utilisez-vous parfois votre messagerie électronique pour communiquer avec vos patients ?

- ☐ oui
- ☐ non

Combien de courriels avez-vous échangés avec vos patients ces 3 derniers mois ?

- ☐ <5
- ☐ entre 5 et 10
- ☐ >10

Sauvegardez-vous les échanges électroniques que vous avez avec vos patients ?

- ☐ oui
- ☐ non

Seriez-vous éventuellement d'accord pour participer à mon étude en me laissant consulter les mails échangés avec vos patients ?

- ☐ oui
- ☐ non

Seriez-vous d'accord pour me recevoir en entretien ?

- ☐ oui
- ☐ non

Votre adresse mail ? (si possible)

Vos commentaires :

Merci de votre aide ! En prévision d'un futur échange, pensez à conserver vos mails reçus ou envoyés à vos patients, je vous recontacterai très bientôt.

Merci de votre aide, le questionnaire est maintenant terminé. Cliquer sur envoyer pour valider votre réponse. Josselin DELAHAYE josselin.delahaye@yahoo.fr

Annexe 3 : courriel envoyé aux médecins angevins ayant accepté de participer à l'étude

Bonjour,

Je vous recontacte suite à la pré-enquête que j'avais réalisée l'an passé pour mon travail de thèse (dirigé par le Dr Patrick Marais) sur le contenu des mails échangés entre les médecins et leur patients.

38% des maitres de stage de médecine générale ayant répondu à mon enquête utilisent les courriels pour communiquer avec leurs patients. (81 maitres de stage m'avaient répondu)

Ce travail se poursuit et j'aimerais maintenant, si vous êtes toujours d'accord, pouvoir récupérer les contenus des échanges par courriels que vous avez pu avoir avec vos patients. Je m'engage bien sûr à une totale anonymisation du contenu.

Je vous propose plusieurs possibilités pour me transmettre ce contenu :

- soit utiliser l'option transfert de message de votre messagerie vers ma boite mail : josselin.delahaye@yahoo.fr (durée estimée = 5 minutes pour 30 mails)
- Soit m'envoyer une copie imprimée de vos échanges par courrier postal.
- Soit enfin, je peux venir vous rencontrer pour récupérer les contenus sur une clé usb.

Comme vous pouvez le penser, la qualité de mon travail dépendra du nombre d'échanges que je récupérerai. Je vous demande également d'être exhaustifs et de transférer tous les mails (ceux des patients et vos réponses), si possible sans sélection préalable.

Merci de bien vouloir me dire la méthode qui vous convient la mieux (N'hésitez pas à me proposer d'autre possibilités), ou m'envoyer directement des copies des mails reçus et des réponses envoyées à vos patients.

Je reste bien sûr disponible pour de plus amples explications, par mail josselin.delahaye@yahoo.fr ou par téléphone 06-..-..-..-..

En vous remerciant du temps passé pour m'aider.

Josselin DELAHAYE

Annexe 4 : courriel envoyé aux médecins nantais

Bonjour,

Je me permets de vous contacter après avoir obtenu votre adresse par Charlotte Batard qui vous avait interrogée pour sa thèse concernant la communication par mail entre les médecins et leurs patients. Je suis actuellement en année de thèse de médecine générale à la faculté de médecine d'Angers et je réalise un travail sur le contenu des échanges par mail. Ayant besoin d'un maximum de données, je vous sollicite pour participer à mon étude. Vous trouverez ci-dessous quelques explications. Merci de votre aide (PS : n'hésitez pas à transmettre ce message à vos confrères qui pourraient accepter de participer à cette étude)

Josselin DELAHAYE

Par une pré-enquête que j'avais réalisée l'an passé pour mon travail de thèse (dirigé par le Dr Patrick Marais) sur le contenu des mails échangés entre les médecins et leur patients, j'ai pu évaluer que 38% des maitres de stage de médecine générale de la faculté de médecine d'Angers ayant répondu à mon enquête utilisent les courriels pour communiquer avec leurs patients. (81 maitres de stage m'avaient répondu)

Ce travail se poursuit et j'aimerais maintenant, pouvoir récupérer les contenus des échanges par courriels que vous avez pu avoir avec vos patients. Je m'engage bien sûr à une totale anonymisation du contenu.

Je vous propose plusieurs possibilités pour me transmettre ce contenu :

- Soit utiliser l'option transfert de message de votre messagerie vers ma boîte mail : josselin.delahaye@yahoo.fr
- Soit m'envoyer une copie imprimée de vos échanges par courrier postal.
- Soit enfin, je peux venir vous rencontrer pour récupérer les contenus sur une clé usb.

Comme vous pouvez le penser, la qualité de mon travail dépendra du nombre d'échanges que je récupérerai. Je vous demande également d'être exhaustifs et de transférer tous les mails (ceux des patients et vos réponses), si possible sans sélection préalable.

Merci de bien vouloir me dire la méthode qui vous convient la mieux.

Je reste bien sûr disponible pour de plus amples explications,

par mail josselin.delahaye@yahoo.fr ou par téléphone 06-...-...-...

En vous remerciant du temps passé pour m'aider.

Josselin DELAHAYE