



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# **Certification des sites dédiés à la santé en France**

***HAS, Service qualité de l'information médicale***

***SNITEM, 21 octobre 2009***

# 1. Élaboration d'une procédure de certification des sites internet dédiés à la santé

- **Loi de 2004 créant la Haute Autorité de Santé (HAS)**
  - HAS chargée d'établir une procédure de certification des sites dédiés à la santé
- **Choix d'une démarche qualité menée par les sites volontaires, à leur initiative, pour obtenir la certification**
- **La certification des sites se distingue d'autres problématiques :**
  - orientation des internautes, police sanitaire, qualité des sites publics, questions importantes et complémentaires.
- **Certification complétée par des recommandations sur le « bon usage » de l'Internet**

## 2. Partenariat avec la fondation Health On the Net (HON)

### 2.1. La certification des sites par HON

- **Organisation internationale non gouvernementale, Genève**
- **Certification HON reposant sur le respect des 8 principes du HONcode (« certification de contenance »):**
  - **Autorité**
  - **Complémentarité**
  - **Confidentialité**
  - **Attribution**
  - **Justification**
  - **Professionnalisme**
  - **Transparence du financement**
  - **Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale**

## 2. Partenariat avec la fondation Health On the Net (HON)

### 2.1. La certification des sites par HON (suite)

- **Démarche de certification simple et gratuite réalisée *via* Internet**
- **Certification délivrée pour un an avec réévaluation annuelle systématique**
  - +Surveillance des sites exercée *via* des contrôles aléatoires
  - +Système de plainte en ligne permettant de signaler une non-conformité
  - +Visite des sites par des automates pour déceler certaines modifications significative

## 2. Partenariat avec la fondation Health On the Net (HON)

### 2.2. Le partenariat HAS/HON

- **Convention de partenariat HAS/HON**
- **Depuis novembre 2007, possibilité pour les sites français\* de candidater à la certification et de se voir délivrer le logo HON et un certificat « HON HAS »**
  - Liste des sites certifiés consultable depuis le site de la HAS (rubrique qualité de l'information médicale/sites internet en santé)
- **C'est la partie informationnelle du site de santé qui est certifiée.**

*\* Hors « site vitrine » d'un offreur de soins, sans contenu de santé*

# 3. Un dispositif qui a permis l'amélioration et la certification d'un grand nombre de sites en France

- **908 sites français certifiés au 20 octobre 2009**
- **Tous types d'acteurs représentés**
  - associations de patients, assurance maladie et autres assureurs santé, administrations de santé, éditeurs et / ou diffuseurs dédiés à l'information de santé, offreurs de soins, autres offreurs de biens et services médicaux ...
- **Évolution des directives d'application du HONcode pour mieux les adapter au *Web 2.0***

# 3. Un dispositif qui a permis l'amélioration et la certification d'un grand nombre de sites en France

## *Quel est l'impact de la certification ?*

- **Des éditeurs de sites de santé français satisfaits**  
(Enquête de satisfaction menée par HON au deuxième semestre 2008)
  
- **Amélioration de la qualité des sites induite par la certification** (Étude HAS - HON , 2008)
  - étude longitudinale, 165 sites. Evaluation initiale : 56 % des sites n'étaient pas conformes. Six à 8 mois après l'obtention de la certification : sites certifiés non conformes = 8 %.
  - étude transversale, 169 sites ne demandant pas la certification. Mesure de la conformité aux principes du HONcode. Sites conformes = 1 % chez ces sites témoins.

## 4. Certification des sites : quel apport pour l'internaute ?

- ***La promesse contenue dans le logo est-elle tenue ?***
- ***La certification répond-elle au besoin du chercheur d'information de santé ?***
  - Cf analyse sur les qualités de l'information : intrinsèques (information exacte, actualisée, et exhaustive), extrinsèques (information accessible, bon « design », facile d'utilisation)
  - Question de la pertinence de règles de transparence vis-à-vis des différents types de service Web.
- ***La certification est-elle adaptée aux spécificités de l'internet et au comportement des internautes ?***
  - Les internautes utilisent des moteurs de recherche
  - acteurs les plus demandeurs : associations de consommateurs.



# 5. Certification des sites : quel apport pour l'éditeur ?

- **Validation externe, repère et sentiment du travail bien fait**
  - Apport dans la rigueur : « gestion du site », « présentation de l'information de santé » (enquête)
  - Aide face aux difficultés ressenties par les webmasters dans la gestion de leur site ?
  - Gain de qualité probablement moindre pour les sites qui s'éloignent du modèle éditorial (cf plus haut)
- **Gain de crédibilité**
  - Oui pour les éditeurs (enquête)
  - Notamment *via* les médias ; pas de « donneurs d'ordres » ; pas de communication grand public organisée
- **Gain d'audience ?**
  - Peu d'éditeurs pour le penser
  - Cf comportement des internautes

## 6. Perspectives

- **Donner de la valeur à la procédure de certification**
  - tant dans son volet d'amélioration de la qualité que de signal qualité
- **Financement individuel ?**
- **Déclinaisons du référentiel pour pertinence de la certification**
- **Réflexion sur le périmètre de la certification**
- **Réflexion sur l'affichage du certificat (portée)**
- **Réflexion sur une communication segmentant les sites selon le type d'éditeurs**