François VIALLA, *professeur à l'université de Montpellier, directeur du Centre européen d'Études et de Recherche Droit & Santé, UMR 5815*

Aux énervés de la toile

For angry people on the Web

INTERnational NETwork (internet), telle l'araignée, tisse une toile (Web) à laquelle nul n'échappe ; pour le meilleur et pour le pire… mais le pire s'invite tout de même avec une fréquence alarmante. Ces sombres pensées sont probablement peu dignes d'un universitaire et relèvent probablement davantage de la plume d'un quinquagénaire grincheux.

Le lecteur sera juge.

1. *Travailler c'est trop dur* (RICHARD [Zachary], *Mardi gras*, CBS, 1977)

Récemment, au plus fort du mouvement social, un site internet (https://www.arretmaladie.fr, site toujours en ligne au jour où ces lignes ont été écrites, le 24 janvier 2020) a fait irruption sur la toile française. Le site existe déjà en Allemagne (https://www.au-schein.de ; « *krankschreibung ohne artzbesuch* » (congé de maladie sans visite médicale) précise la « phrase d'accueil » de ce site !). La version française, initiée par la start-up d'outre-Rhin, est tout aussi « accrocheuse » : *« Si vous êtes trop malade pour travailler, vous pouvez consulter un médecin en ligne (25 €, remboursable) pour éventuellement avoir un repos (trois jours max). »*

Un questionnaire est soumis à l'internaute : *« Pourquoi n'êtes-vous pas en mesure de travailler ? Coup de froid ; gastro-entérite. Bientôt [disponibles] : douleurs menstruelles ; stress ; douleurs de dos ; migraine ; cystite. »*

Les praticiens sont aussi « racolés » : *« Nous recherchons des médecins pour la télémédecine (200 €/heure). Envoyez-nous un e-mail pour plus d'informations : info@arretmaladie.fr. »*

On imagine l'émoi provoqué. La Caisse nationale d'Assurance maladie et l'Ordre des médecins ont réagi avec célérité et engagé une action en justice. Le caractère mensonger des propositions « alléchantes » contenues dans le site est dénoncé, à juste titre. Par-delà sa « fragilité » juridique, c'est toutefois l'existence même de ce type « d'offre » qui doit susciter des interrogations : elle révèle une réelle « ubérisation » de la santé.

On ne peut que souscrire aux propos du président du Conseil national de l'Ordre des m*édecins : « Si l'Ordre des médecins se place résolument dans une dynamique d'accompagnement des nouvelles voies offertes par l'e-santé, il condamne sans réserve toute velléité d'ubérisation de la médecine. »* (Patrick Bouet, président du CNOM, https://www.conseil-national.medecin.fr/publications/communiques-presse/refere-lordre-site-arretmaladiefr).

Vainement, on tentera de se rassurer en évoquant que l'initiative germanique dénoncée ne saurait être née d'un cerveau français, où la médecine ne saurait être prati-

quée comme un commerce (art. R. 4127-19 du CSP). Loin d'être isolée, cette initiative s'ajoute à d'autres dérives bien hexagonales.

2. *« Le temps, c'est de l'argent »* (*"Time is money"*, FRANKLIN [Benjamin])

Parler aux gens, les informer, les conseiller, recueillir leur consentement, cela prend du temps. Or, le temps, c'est de l'argent. Comment ne pas évoquer l'initiative d'une « jeune pousse » (start-up) française (rachetée depuis) qui se glorifie d'avoir mis en place le premier consentement médical électronique entièrement dématérialisé et personnalisé (l'easy-consent) : une information dématérialisée du patient permettant un consentement « éclairé » numérique, signé électroniquement ! Peut-on rappeler que l'information due par chaque professionnel de santé doit être dispensée au cours d'un entretien individuel et que le consentement est l'adhésion du patient à la proposition faite par le soignant ? Curieux de nature, l'auteur de ces quelques lignes n'a pas manqué de faire l'expérience du « consentement facilité » (easy-consent). Le patient est « invité » à renseigner un questionnaire (hors la présence d'un professionnel de santé) et il est informé qu'il lui « *faut répondre à toutes les questions pour valider la procédure. Durée de dix à trente minutes.* » Voilà donc une demi-heure économisée au praticien qui le décharge du *pensum* d'avoir à parler au patient ? Du moins le croit-il, car il ne semble pas que le Code de la santé publique permette de déléguer la dispensation de l'information à un tiers virtuel, pas davantage il ne saurait se décharger sur autrui du recueil du consentement ! Tout aussi surprenant est le constat fait que l'interruption par le patient du processus de renseignement du questionnaire conduit à une déprogrammation de l'intervention !

Vous avez dit « ubérisation » condamnable de la relation de soin ?

Alors, « *ne dites pas que vous n'avez pas le temps. Vous avez exactement le même nombre d'heures par jour qu'ont eu Pasteur, Michel-Ange, de Vinci ou Albert Einstein…* » (JACKSON BROWN [Harriett])

3. *« Les cons, ça ose tout. C'est même à ça qu'on les reconnaît. »* (LAUTNER [Georges], dialogues : AUDIARD [Michel], *Les tontons flingueurs*, 1963)

En guise de *« cerise sur le Mac Do »*, peut-on ignorer que, sur un célèbre réseau, prétendument social, ont été mis à jour des « dérapages incontrôlés » d'un « groupe » dénommé « Le divan des médecins ». Les propos tenus ont été dénoncés dans la presse (par exemple : https://www.lci.fr/sante/video-scandale-quand-les-medecins-se-moquent-de-leurs-patients-sur-internet-2142459.html) par plusieurs associations de patients. Sont relevées des publications (posts) injurieuses envers les patients, et des photos sont publiées.

Rappelons que:

- « *le médecin exerce sa mission dans le respect de la personne et de sa dignité* » (art. R. 4127-2 du CSP),
- « *que le médecin doit, en toutes circonstances, respecter les principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice de la médecine* » (art. R. 4127-3 du CSP),

- « *que le secret institué dans l'intérêt des patients s'impose à tout médecin* » (art. R. 4127-4 du CSP),
- « *que le médecin doit s'abstenir, même en dehors de l'exercice de sa profession, de tout acte de nature à déconsidérer celle-ci* » (art. R. 4127-31 du CSP).

Assurément, les patients ne sont pas en reste et se livrent sur les réseaux à des dérives similaires tout aussi condamnables.

Tout se passe comme si l'anonymat et l'invisibilité, qui sont en fait de véritables leurres, autorisaient sur internet toutes les dérives. Ces réseaux agissent comme l'anneau de Gygès (PLATON, *La république*, II, 359-360) ou la cape d'invisibilité de Harry Potter. L'invisibilité, l'anonymat, supposés, conduisent à une forme de transgression, à des comportements dans l'univers virtuel que nous n'oserions avoir dans le monde réel.

4. *T'as beau pas être beau* (CHEDID [Louis], *T'as beau pas être beau*, 1978)

Νάρκισσος (*Nárkissos* ou Narcisse [OVIDE, *Métamorphoses*, livre III]) aujourd'hui, ne se mire plus dans l'onde, il déplie sa perche télescopique et… fait un « égoportrait » (selfie). *« Hélas ! »*, *« Hélas ! »*, si Narcisse s'expose à tomber amoureux de son reflet et à dépérir, c'est parce qu'il est beau… lui !

Or, quiconque a vu le résultat d'une « autophoto » prise à bout de bras admettra que le résultat laisse souvent à désirer.

Se présente alors un risque de « dysmorphophobie », une angoisse générée par un défaut physique. Car le malheur veut que le « selfie » ne présente d'intérêt que s'il est partagé : *« Photo sur Insta', c'est obligé* / *Sinon, au fond, à quoi ça sert ?* / *Si c'est même pas pour leur montrer. »* (ANGÈLE, *La thune, Brol,* 2018).

Par la magie des « filtres » et autres logiciels de retouche accessibles désormais au grand public, chacun peut corriger les affronts de la nature avant de publier sa photo devant *La Joconde*, devant un lever de soleil, devant un coucher de soleil (au même endroit), avec son hamster, avec ses amis, avec une Star, avec le Président de la République, avec un footballeur…

Remplacé par le « téléphone intelligent » (Smartphone), le miroir est remisé au grenier. *« Miroir, ô mon beau miroir, dis-moi qui est la plus belle ! »* (*Blanche-Neige*) devient « selfie, mon beau selfie, fais de moi le/la plus joli(e) ! ».

Tout ceci est affligeant (il y a même des gens qui publient le contenu de leur assiette), mais, finalement, ne présente pas de gravité.

Bien plus inquiétante est la « dysmorphie Snapchat » qui pourrait conduire, selon des praticiens nord-américains, à une réelle « dysmorphophobie » (https://www.sciencesetavenir.fr/sante/cerveau-et-psy/la-dysmorphie-snapchat-quand-les-patients-veulent-se-faire-operer-pour-ressembler-a-leurs-selfies-retouches_127133). Cette inquiétude est relayée par le très sérieux *JAMA* (RAJANALA [Susruthi], B. C. MAYMONE [Mayra], A. VASHI [Neelam], « Selfies – Living in the Era of Filtered Photographs », *JAMA Facial Plastic Surgery,* 2018, 20(6):443-444.doi:10.1001/jamafacial.2018.0486 ; https://jamanetwork.com/journals/jamafacialplasticsurgery/fullarticle/2688763 ; GREENBERG [Jennifer], WEILGARDEN [Hilary], WILHELM [Sabine], « A Practical Guide to Managing

Body Dysmorphic Disorder in the Cosmetic Surgery Setting », *JAMA Facial Plastic Surgery,* 2019, 21(3):181-182. doi:10.1001/jamafacial.2018.1840).

Cette « dysmorphophobie » conduirait des patients à solliciter une intervention de chirurgie « cosmétique » afin de ressembler à leurs « selfies » retouchés par l'entremise du filtre « chirurgie esthétique » !

Assurément, les « patients » atteints sont orientés vers une prise en charge psychologique plutôt que chirurgicale. Il faudrait alors méditer cette réplique d'André Dussolier dans le film *Tais-toi !* (VEBER [Francis], 2003) : « C'est un asile de fous, pas un asile de cons. Il faudrait construire des asiles de cons, mais vous imaginez la taille des bâtiments *?* ».

5. *Si j'avais un marteau* (SEEGER [Pete], HAYS [Lee], *If I Had a Hammer [The Hammer Song]*, 1949)

Bien évidemment, internet et les réseaux sociaux ne sont que des « outils », et nous devrions les cantonner dans ce rôle et ce statut. L'outil n'est pas la cause des dérives, il en est le moyen. La main de l'homme, ou plus exactement, le cerveau qui guide la main demeure toujours responsable de la conduite de l'outil. Alors, si vous avez un marteau, ne fracassez pas votre écran, tapez-vous plutôt sur les doigts… ou ceux de vos « amis sociaux » avant de cliquer et d'enfoncer la touche « envoi ». Vous pouvez aussi, plutôt que de vous mutiler inutilement, réfléchir et prendre le temps avant de « poster » votre « égoportrait », votre « e-mail », votre « like » ou votre « dislike ».

Votre (e-)réputation vous préoccupe, songez qu'elle est aussi essentielle pour les autres, alors prenez le temps de la réflexion (et de la relecture syntaxique et orthographique) avant de poster des commentaires tels que ceux, ci-après, glanés sur la toile :

- « Je mais une étoile mais ça ne lé vaut pas très déçu incompétent pas aimable du tout ne prenne pas la mutuelle trop attente .et on appelle ça les urgences bravo. »

(Traduction : « Dans le cadre de mon évaluation spontanée, j'accorde une étoile à cet établissement, mais je doute qu'elle soit véritablement méritée. Je suis désappointé. Les compétences du personnel soignant, dont l'amabilité laisse à désirer, ne me semblent pas optimales. L'établissement n'est pas partenaire de ma mutuelle, et j'ai été contraint à un débours dont je ne suis plus coutumier ayant pris l'habitude de bénéficier du tiers payant. Le temps d'attente dépasse l'entendement, et la qualification de service d'accueil des urgences me semble usurpée. Je n'accorde pas mes félicitations à cet établissement. »)

- *« À éviter ! Des urgentistes (qui ont peut-être eu leur diplôme dans un Kinder surprise). »*
- *« En tant que vétérinaire j'ai vu des abattoirs plus propres et plus hygiéniques ! En plus : erreur d'une infusion [sic] ; soins très médiocres et hygiène totalement absente (repas servi sur des plateaux non lavés ni stérilisés). »*

Internet ressemble à la « Maison de Fama » telle qu'Ovide la décrit : *« Ses murs sont un airain sonore qui frémit au moindre son, le répète et le répète encore. Le repos est banni de ce palais ; on n'y connaît point le silence. […] Une foule empressée sans cesse assiège ces portiques, sans cesse va, revient, semant mille rumeurs, amas confus de confuses paroles, mélange obscur du mensonge et de la vérité. Les uns prêtent une*

oreille attentive à ces récits frivoles ; les autres les répandent ailleurs. Chacun ajoute à ce qu'il vient d'entendre, et le faux croît toujours. » (OVIDE, *Métamorphoses*, livre XII, La renommée, 39-63)

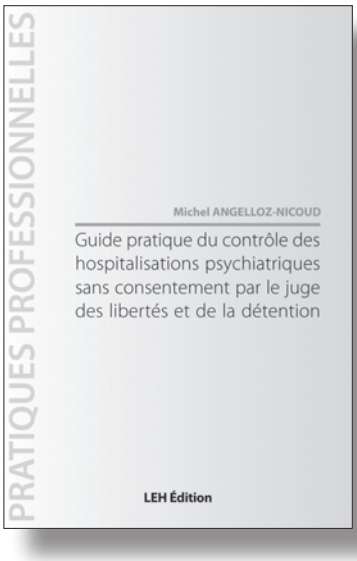
Peut-on conseiller aux « énervés » de la toile de trouver d'autres exutoires à leurs légitimes colères et à leurs frustrations ? Faites du sport, sortez, rencontrez de « vraies gens », buvez un coup (avec modération… bien entendu).

L'auteur se permet en conclusion l'emprunt à un graffiti découvert dans un restaurant récemment fréquenté :

« *Ce n'est pas internet qui rapproche les hommes, c'est l'apéro.* »

À votre santé.

INDISPENSABLE POUR LA SÉCURISATION DES PROCÉDURES DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ SPÉCIALISÉS



DROIT DES PATIENTS, SANTÉ MENTALE

GUIDE PRATIQUE DU CONTRÔLE DES HOSPITALISATIONS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT PAR LE JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION

Pratiques professionnelles

Michel ANGELLOZ-NICOUD

978-2-84874-796-5
176 pages
160 x 240 mm
44 €

Retrouvez les autres ouvrages de LEH Édition et les sommaires détaillés sur **www.leh.fr**
Commandez en ligne sur **www.leh.fr** (frais de port offerts)