

# Conseils online dans les lombalgies<sup>1</sup>

Peter J. Schulz, Sara Rubinelli, Maria Caiata Zufferey

Institute of Communication and Health, Lugano



Programme national  
de recherche PNR 53  
«Santé musculo-  
squelettique – douleurs  
chroniques»

## Contexte

Les lombalgies chroniques peuvent considérablement affecter le quotidien des patients. Elles s'accompagnent fréquemment d'une perte d'estime de soi et de confiance en soi. Dans la majorité des cas, les lombalgies sont plus ou moins tolérables et tendent à régresser spontanément. Il existe néanmoins un risque réel de persistance des douleurs et de passage à la chronicité.

La littérature scientifique suggère qu'Internet pourrait permettre apporter une aide utile aux patients en leur facilitant la gestion au quotidien de leurs douleurs chroniques [1–3]. Les sites consacrés aux lombalgies présentent cependant dans leur grande majorité un inconvénient majeur: ils ne font que transmettre une information, sans proposer une aide concrète sur la façon de gérer les douleurs dans la vie de tous les jours. Le fossé existant entre les connaissances théoriques et leur application dans la pratique quotidienne n'est ainsi pas comblé par les sites Internet se bornant à la diffusion d'informations [4, 5].

## But

Le présent projet avait pour but de développer un site Internet interactif, facile d'emploi et utile, permettant aux utilisateurs intéressés d'accéder à une information taillée sur mesure. Cette page Internet peut être consultée à l'adresse [www.oneself.ch](http://www.oneself.ch). Nous voulions également vérifier si cette prestation de service constituerait un moyen approprié pour aider les patients à mieux gérer leurs lombalgies chroniques dans la vie quotidienne.

## Méthode

Un site web interactif novateur, fondé sur le concept de la compétence en matière de santé (health literacy), a été développé sous le nom de ONESELF. Le site comporte une structure par sections:

- Bibliothèque (textes d'information régulièrement tenus à jour)
- Radio (brèves conférences)
- Espace d'entraînement (présentation d'exercices de gymnastique)
- Consultation (des questions de la part des patients avec les réponses des experts)
- Section réservée aux rapports d'expériences personnelles des utilisateurs
- Forum
- Chat Room

Le site est en langue italienne, car principalement destiné à des patients tessinois. Des sujets souffrant de lombalgies chroniques ou possiblement chroniques ont été recrutés par des médecins et du personnel paramédical, ainsi que par la voie des médias. Nous leur avons demandé de se rendre régulièrement sur le site ONESELF sur une période d'une année. Cette activité a ensuite été analysée quantitativement et qualitativement.

## Résultats

Au total, 748 utilisateurs ont été enregistrés. Parmi ceux-ci, 462 ont consulté au moins une fois le site entre les mois de septembre 2006 et de novembre 2007. 371 utilisateurs ont rempli un questionnaire lors de leur enregistrement; 129 en ont rempli ultérieurement un second dans le cadre du projet. Ces questionnaires avaient pour but de documenter les expériences faites avec le site et les appréciations des utilisateurs. Des informations portant sur le comportement d'utilisation de 112 visiteurs et provenant de deux questionnaires pour chacun d'eux ont pu être recueillies.

Des fichiers de données consignants les activités sur le site (log files) nous ont permis de constater que la bibliothèque était la section de loin la plus visitée. Cette section rendait en effet compte de 42% du temps total d'utilisation (fig. 1). L'espace d'entraînement et le forum ont également été parmi les sections les plus utilisées avec un peu plus de 20% du temps total d'utilisation (fig. 2). Toutes les autres sections ont bénéficié de nettement moins d'attention de la part des participants.

La prise de médicaments antalgiques a diminué chez les utilisateurs du site. Les réponses à deux questions posées aussi bien avant qu'après l'utilisation en témoignent. Il n'y avait toutefois pas de relation entre l'importance de la consommation des médicaments antalgiques et l'intensité de l'utilisation du site ONESELF.

25% des patients ont rapporté que ONESELF avait beaucoup contribué à l'élargissement de leurs connaissances à propos des lombalgies. 58% des patients ont estimé que ONESELF avait sensiblement contribué à l'acquisition de nouvelles connaissances. Les patients ont trouvé dans leur grande majorité que ONESELF les avait aidés à mieux gérer leurs lombalgies au quotidien: 12% ont dit

<sup>1</sup> Stratégies interactives online pour la communication d'informations et l'amélioration de la gestion des lombalgies chroniques au quotidien (ONESELF) – Numéro du projet: 4053-104841.

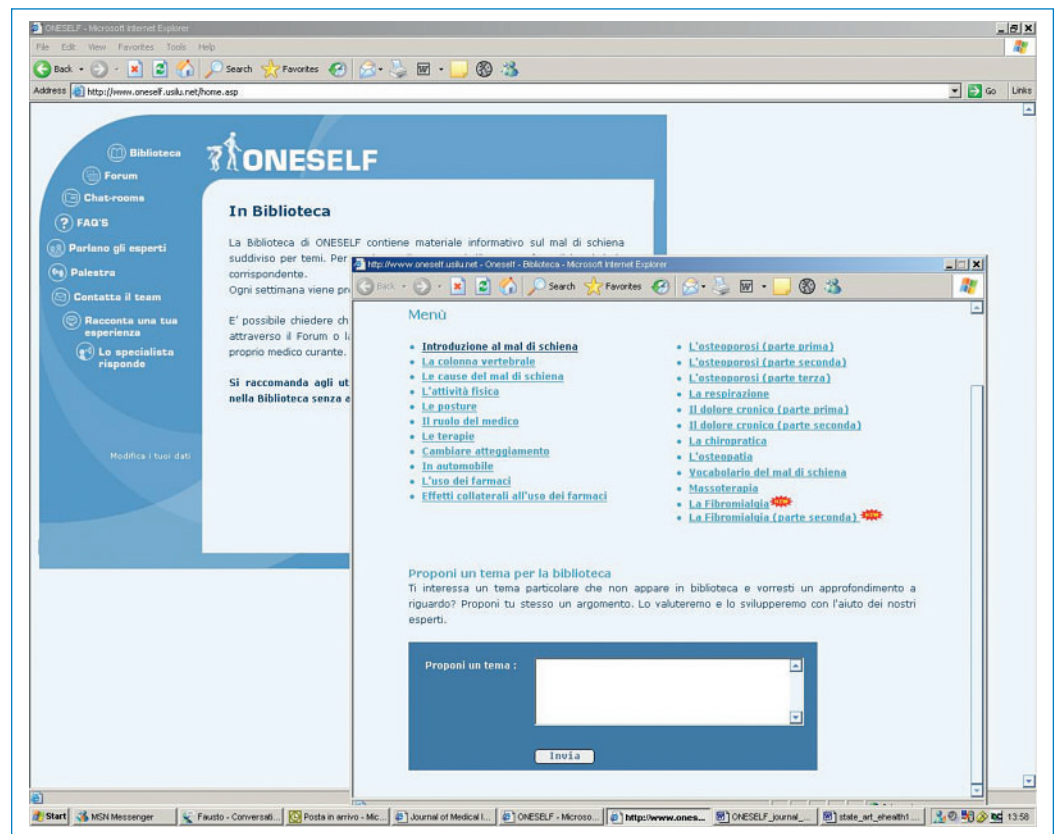


Figure 1  
La bibliothèque de ONESELF.



Figure 2  
L'espace réservé aux exercices de gymnastique de ONESELF.

que le site les avait beaucoup aidés et 57% ont estimé qu'il les avait suffisamment aidés. L'amélioration de la communication avec les médecins a été évoquée en troisième lieu (56%), suivie par l'amélioration de la communication avec la famille et les amis (55%). Une majorité des utilisateurs (55%) a de plus rapporté avoir plus rarement ou nettement plus rarement recouru à une recherche d'informations à propos des lombalgies sur d'autres sites que ONESELF. 45% des utilisateurs ont donné des indications semblables à propos d'autres sources d'informations. Un utilisateur sur trois a déclaré faire davantage – ou nettement davantage – de gymnastique depuis qu'il se rend sur le site ONESELF, alors que seulement 2% ont indiqué le faire moins souvent.

Les analyses des données qualitatives ont livré d'autres éléments concernant la manière dont les patients utilisent le site. Les participants ont mentionné plusieurs effets positifs sur certaines attitudes et sur certains comportements. Ils concernaient la façon de s'accommoder de la maladie, la meilleure compréhension de leurs propres réactions, l'amélioration des capacités d'argumentation, leur orientation et le renforcement de la confiance en soi.

Enfin, nous avons dégagé plus particulièrement quatre modes d'utilisation types:

- *une utilisation sélective* s'observe chez des patients possédant un niveau de connaissances élevé et disposant de bonnes facultés de gestion des douleurs. Ces utilisateurs sélectionnent les pages appropriées à leur propre situation.
- *une utilisation enthousiaste* est le fait de patients qui viennent seulement de réaliser qu'ils devraient prendre eux-mêmes en main les choses pour faciliter la prise en charge de leur maladie. Ces patients utilisent le site fréquemment et de manière intensive.
- *une utilisation magique* décrit le mode d'utilisation des patients espérant une guérison et qui seront tôt ou tard déçus. A ce stade, ils n'utilisent plus le site que de façon très sporadique.
- *une utilisation basée sur l'expectative* est propre aux patients dont l'atteinte est légère. Pour eux, cette homepage constitue simplement une référence à consulter en cas de besoin.

## Conclusion pratique

Les sites Internet à but non commercial, du type ONESELF, facilitent le travail du médecin. Les praticiens ayant participé à la création et à la gestion du site ont confirmé qu'ils recommandent à leurs patients de consulter ONESELF pour les questions d'ordre général. Ils peuvent ainsi consacrer davantage de temps durant la consulta-

tion à des questions plus pressantes. ONESELF peut par ailleurs également aider les patients à décider s'ils ont véritablement besoin d'une consultation chez le médecin. Les utilisateurs ont enfin indiqué que ONESELF avait facilité les entretiens avec leur médecin.

L'expérience que nous avons faite avec ONESELF nous a montré que les médecins praticiens partent de l'idée que leurs patients lombalgiques ont de grands besoins en matière d'informations et de soutien concret. Les médecins devraient donc eux-mêmes consulter les sites web consacrés aux lombalgies chroniques, un motif de consultation très fréquent, pour indiquer à leurs patients les adresses les plus intéressantes.

## Perspectives

L'efficacité de ce conseil online n'a pu être évaluée que de manière assez approximative, dans la mesure où il n'a pas été possible de réaliser une étude interventionnelle avec un groupe contrôle et des examens complets avant et après la phase d'observation. L'expérience montre néanmoins que cette prestation en langue italienne gagnerait à être suivie d'une extension dans les autres langues nationales.

Les nouvelles technologies de l'information peuvent améliorer les compétences des patients dans l'autogestion de leurs problèmes de santé. Lorsqu'une personne parvient à mieux appréhender ses lombalgies chroniques au quotidien, elle présentera moins de jours d'incapacité de travail, ce qui diminuera les coûts de la santé et augmentera la productivité. Les instruments tels que ONESELF contribuent de plus à améliorer la qualité de vie des patients atteints de maladies chroniques. Notre expérience parle donc en faveur du développement d'outils de ce type dans d'autres domaines que celui des lombalgies.

## Take home message

Un site Internet interactif, non commercial, proposant à la fois des informations et un programme d'exercices ciblé, peut aider les patients à mieux gérer leurs lombalgies. Il facilite de plus le travail des médecins en leur permettant de consacrer davantage de temps aux questions plus pressantes lors de la consultation.

### Correspondance:

Prof. Peter J. Schulz  
Institute of Communication and Health  
Via Buffi 6  
CH-6900 Lugano  
[peter.schulz@lu.unisi.ch](mailto:peter.schulz@lu.unisi.ch)

### Références

- 1 Wantland DJ. The effectiveness of web-based vs. non-web-based interventions: a meta-analysis of behavioural change outcomes. *J Med Internet Res.* 2004;6:e40.
- 2 Kirsch SE, Lewis FM. Using the world wide web in health-related intervention research. A review of controlled trials. *Comp Nurs.* 2004;22:8-18.
- 3 Payne V, Kiel JM. Web-based communication to enhance outcomes: a case study in patient relations. *Journal of Health Info Manag.* 2005;19:56-63.
- 4 Skelton AM, Murphy EA, Murphy RJL, O'Dowd N: Patient education for low back pain in general practice. *Pat Edu Couns.* 1995;25:329-34.
- 5 Skelton AM, Murphy EA, Murphy RJL, O'Dowd N: Patients' view of low back pain and its management in general practice. *Br J Gen Prac.* 1996;146:153-6.