



Deauville a accueilli la 29ème édition du Festival de la Communication Santé – Crédit image : BYVAH

L'éthique, championne de la communication santé

Le 29ème Festival de la Communication Santé s'est déroulé les 23 et 24 novembre 2018 à Deauville, avec plus de 500 participants, et près de 80 campagnes candidates, sur des sujets autour de la communication et de l'éthique.

Aujourd'hui, il devient nécessaire de s'interroger sur la place de l'éthique dans l'usage des nouvelles technologies et techniques de communication dans le domaine de la santé. En effet, « il s'agit d'un sujet sensible de la vie, de la santé des humains, l'éthique se doit d'être au centre même de toute communication » affirme Dominique Noël, présidente du Festival de la Communication Santé. Parmi les grands thèmes abordés, la communication entre les soignants et les soignés et le

numérique au cœur de la santé.

Relation soignant-soigné : une question de compréhension et d'adaptation

Il y a un réel problème de compréhension du discours médical sur lequel il faut travailler car le discours du soignant a un impact majeur sur la qualité des soins. Les difficultés de communication sont la principale cause d'événements indésirables liés aux soins. Il est important

LE SAVIEZ-VOUS ?



Il existe un réel décalage entre ce que pensent les médecins et ce que pensent les patients. Quelques chiffres :

- 85% des patients pensent avoir compris ce qui leur a été dit, alors que moins de 35% des médecins disent que c'est le cas.
- En moyenne les patients comprennent la moitié des informations transmises.
- Sur une consultation de 20 minutes, le patient parle 1 minute alors que les médecins estiment qu'il a la parole pendant 9 minutes.

d'adapter le discours afin d'instaurer un système de soins beaucoup plus relationnel.

D'autres pays ont mis en place des outils qu'il serait judicieux de tester tel qu'inciter les médecins à préparer leurs consultations et encourager le patient à écrire ses questions avant le rendez-vous. Il faut également inculquer aux soignants des techniques de communication, comme la reformulation, ou encore mettre en place des simulations qui les prépareront aux consultations et à l'annonce de mauvaises nouvelles.



Table ronde « Le Discours du soignant est-il bien compris » – Crédit image : Camille Teston

En effet, l'attitude est aussi importante que les mots et la façon dont le médecin délivre l'information donne confiance ou non au patient. Véronique Suissa, Dr en psychologie et psychologue clinicienne, l'a d'ailleurs souligné, « il n'y a pas de bonne communication patient-soignant sans relation de confiance ». Quant à Camille Théron-Charles, présidente de l'AMFE¹, elle considère que « l'attitude du médecin envers le patient est un chemin de crêtes entre l'empathie et la sympathie ». La temporalité dans le discours doit aussi être respectée car il faut laisser assez de temps aux patients et à leurs familles pour digérer certaines informations, et se rendre disponibles en cas de questions, même tardives. Gérald Kierzek, médecin urgentiste et spécialiste en communication médicale, l'a résumé le mieux lui-même : « Une

médecine de qualité passera forcément par une relation humaine ».

C'est donc une bonne chose que depuis 2013, la communication fait partie du référentiel des compétences des médecins. D'autant plus qu'une bonne communication nécessite une adaptabilité à la situation et à la personne, notamment à son âge.

« On peut modifier le fond par la forme »

À l'annonce de la maladie d'un enfant, les mots doivent apaiser les maux et constituer un véritable moteur vers la guérison. Abdou Djae, ancien jeune de l'Envol, nous confie qu'un discours adapté au sein de l'association lui a permis de rester un enfant et de croire en ses rêves. Une belle leçon de vie de la part de celui qui est devenu avocat depuis. Mais lorsqu'un enfant est malade, c'est en réalité toute une famille qui est touchée comme il le souligne.



Abdou Djae – Crédit image : Camille Teston

Une réalité que Camille Théron-Charles a vécu en tant que mère d'un enfant malade. Confrontée parfois à des discours non rassurants des soignants, elle milite également pour que les techniques de communication soient appliquées en milieu médical. En effet, la communication non-verbale revêt une grande importance. Ainsi, « on peut modifier le fond par la forme » selon la présidente de l'AMFE. En plus des techniques de



Table ronde « Ethique et Vieillesse » – Crédit image : Camille Teston

communication, le vécu d'un patient expert se révèle complémentaire à l'action des professionnels de santé ajoute Sébastien Kübler, ex-rugbyman et patient expert de la sclérose en plaque.

Lorsque les soignants travaillent avec des personnes âgées, leurs discours et leurs actions doivent encore changer pour s'adapter. Véronique Tapia, aide-médico-psychologique dans un EHPAD², insiste sur l'importance du choix des mots chez les aînés car il contribue à une attitude adaptée. Certains aînés ont intégré le fait qu'il est normal de restreindre leur liberté. Pourtant, cette liberté contribue au sentiment d'utilité et au bonheur des personnes âgées. Le soignant doit donc impérativement ajuster ses paroles pour transformer le regard de la société envers les aînés.



Sébastien Kübler – Crédit image : Camille Teston

1. AMFE : Association Maladies Foie Enfants

2. EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Ces témoignages nous montrent que la communication – dans la forme et dans le fond – peut modifier profondément la pratique des soignants. A l'avenir, leur pratique va à nouveau se modifier car nous vivons dans une société numérisée.

L'évolution vers le numérique : un impératif

L'arrivée du numérique bouleverse le monde de la santé. Certains intervenants se montrent sceptiques tels que le Dr Gérard Kierzek, qui s'inquiète de son impact sur la relation soignant-soigné : « L'arrivée du digital et de l'intelligence artificielle (IA) qui va asservir le médecin. Il faut remettre de l'humanité et de la clinique au cœur de la formation initiale ». En effet, il craint la robotisation des patients et le manque d'humanité.



Intervention du Dr Gérard Kierzek – Crédit image : Camille Teston

D'autres intervenants sont plus optimistes comme Assaël Adary, président du cabinet d'études et de conseil en communication Occurrence : « Il y a cette crainte de l'intelligence artificielle et surtout du *big data*. Elle ne doit pas être un frein mais un moteur à la

communication santé ». Par conséquent, l'utilisation de l'intelligence artificielle en médecine est primordiale puisqu'elle permet de sauver des vies et de faciliter le travail du médecin et la vie du patient.

Enfin, l'éthique étant au cœur de la communication, la question de son intégration à l'intelligence artificielle s'est posée. Malgré le fait que la communauté Data for Good a créé un serment d'Hippocrate pour l'IA, ceci n'a pas suffi à rassurer les professionnels de santé à cause de la recrudescence des *fake news*. « L'éducation aux réseaux sociaux et le travail main dans la main entre professionnels de santé, les médias sont le meilleur moyen de lutter contre les *fake news* » dit Serge Blisko, président de Miviludes³.

De toutes ces interventions, il ressort que c'est l'éthique de l'homme qui apporte de l'éthique à l'intelligence artificielle. Cette dernière est donc un outil incontournable qui ne doit pas remplacer l'homme mais plutôt être utilisée sous son contrôle.

Le numérique, un sujet d'avenir

Cette édition du festival consacrée à l'éthique a rencontré un franc succès avec des interventions passionnantes et des moments riches en émotions. Du parcours de soin, à la formation de

professionnels de santé en passant par le rôle du patient dans la santé, le numérique s'est retrouvé au cœur du débat à de nombreuses reprises. Avec son importance croissante dans le domaine de la santé, nous pouvons aisément supposer que le numérique reviendra dans les discussions à l'avenir. Nous vous donnons d'ores et déjà rendez-vous pour la prochaine édition du Festival de la Communication Santé qui fêtera ses 30 ans en 2019.

A PROPOS



Le Festival de la Communication Santé a été créé il y a 29 ans. Sa mission consiste à mettre en lumière les communications santé des institutions, associations et entreprises destinées à l'ensemble des professions de santé, des patients et du grand public. La prochaine édition du festival se déroulera les 29 et 30 novembre 2019 à Deauville.


 festivalcommunicationsante.fr



Table ronde « Intelligence Artificielle et Communication » – Crédit image : Camille



Asma Khedhri
Brune Grenier
Hadjer Abdelouahab
Vanessa Marie-Joseph
Yosr Ksouri