

Table des matières

Avant-propos	13
Céline PAGANELLI	
Introduction	15
Céline PAGANELLI	
Chapitre 1. Les sources informationnelles sur la vaccination des enfants	21
Mylène COSTES	
1.1. Introduction.	21
1.2. Méthodologie.	22
1.3. Vaccination : une confiance éprouvée	24
1.3.1. Une perte de confiance dans l'acte vaccinal	24
1.3.2. L'obligation vaccinale	24
1.4. Recherche d'information en santé et légitimité : une posture ambivalente	25
1.4.1. Pratiques de recherche d'information en santé.	25
1.4.2. Critères de légitimité de l'information médicale en ligne	28
1.5. Connaissances des parents sur la vaccination	29
1.5.1. Méconnaissance et usage limité de l'information mise à disposition	29
1.5.2. Peu de parents recherchent de l'information sur la vaccination	31
1.6. L'avis du professionnel de santé : une confiance obligée ?	32
1.6.1. Un discours qui peut modifier la perception de l'acte vaccinal	32
1.6.2. Une confiance maintenue pour les professionnels de santé	33
1.7. Conclusion	34
1.8. Bibliographie.	35

Chapitre 2. Web 2.0, parentalité et *habitus* informationnel 39

Maryline VIVION

- 2.1. L’hésitation à la vaccination : la manifestation
d’une approche parentale 39
- 2.2. Méthodologie. 42
- 2.3. Résultats. 44
 - 2.3.1. Des pratiques informationnelles diversifiées 44
 - 2.3.2. Internet et l’importance du choix 46
 - 2.3.3. Mécanismes de détermination de la crédibilité de l’information . . 48
- 2.4. Réflexivité informationnelle 51
- 2.5. Conclusion 53
- 2.6. Bibliographie. 55

**Chapitre 3. Confiance, sources d’information et impact
sur la prise de décision : l’exemple de la vaccination 61**

Ève DUBÉ et Dominique GAGNON

- 3.1. Introduction. 61
- 3.2. La vaccination : une décision complexe influencée par la confiance . . 62
- 3.3. L’hésitation à la vaccination et la confiance à l’égard de l’information . . 64
 - 3.3.1. Confiance des parents québécois envers l’information transmise
sur la vaccination de leurs enfants 65
- 3.4. Médias, information et hésitation à la vaccination 66
 - 3.4.1. Médias et controverses médiatiques entourant la vaccination . . . 66
 - 3.4.2. Controverse médiatique entourant la vaccination
contre les virus du papillome humain (VPH) au Québec. 67
 - 3.4.3. Recherche d’information sur la vaccination : impact
sur la prise de décision vaccinale 68
- 3.5. Défis et enjeux de la communication en santé publique
pour augmenter la couverture vaccinale. 70
- 3.6. Conclusion 72
- 3.7. Bibliographie. 73

**Chapitre 4. Pratiques info-communicationnelles des parents
d’enfants autistes sur le web : questions de confiance
et de légitimité 83**

Clément DUSSARPS et Denis DUSSARPS

- 4.1. Introduction. 83
- 4.2. La recherche d’information de santé sur le web : une remise en cause
de l’autorité médicale ? 84

4.3. La confiance et la légitimité : au cœur de « l'acteurisation » du patient . . .	86
4.4. La crise de confiance dans l'autisme	87
4.5. Éléments méthodologiques.	88
4.6. Présentation de l'échantillon et des limites statistiques	89
4.7. La crise de confiance dans l'autisme : données empiriques	91
4.8. Habitudes en matière de recherche d'information sur l'autisme	94
4.9. Motivations des parents à aller sur Internet et recherche de compensation d'un manque info-communicationnel médical	95
4.10. Conclusion : synthèse et perspectives.	98
4.11. Bibliographie	99

Chapitre 5. Confiance et pratiques informationnelles en *situation awareness* des convoyeurs de l'air. 103

Madjid IHADJADENE et Anna LEZON-RIVIÈRE

5.1. Introduction.	103
5.2. Pratiques informationnelles en <i>situation awareness</i> (SA).	104
5.3. Groupe d'acteurs et méthodologie de l'étude	108
5.4. Analyse des résultats de l'étude empirique	109
5.4.1. Construire des liens de confiance.	109
5.4.2. Confiance et rôles/structure comme sources d'informations.	111
5.4.3. Confiance et communication	112
5.4.4. Confiance et compétences/connaissances/expérience.	114
5.4.5. Confiance et contrôle.	115
5.5. Discussion et conclusion	116
5.6. Bibliographie.	118

Chapitre 6. Pratiques info-communicationnelles en ligne face à la crise de confiance dans la prévention du cancer du sein. . . . 121

Pierre MIGNOT et Dorsaf OMRANE

6.1. Introduction.	121
6.2. La prévention du cancer du sein : une incertitude stratégique ?	123
6.2.1. Communication de la santé publique : vers une culture de la prévention ?	123
6.2.2. Les préventions cancer du sein (CANS) en question : dispositif et acteurs	125
6.2.2.1. La prévention du cancer du sein au fil du temps : un dispositif controversé	125
6.2.2.2. La multiplicité des acteurs de la prévention : des compétences enchevêtrées	128

6.3. Pratiques info-communicationnelles en ligne de la population concernée par la prévention du cancer du sein	130
6.3.1. Les choix méthodologiques pour l'analyse d'un espace d'échange en ligne	131
6.3.1.1. La délimitation du terrain	131
6.3.1.2. L'observation non participante en ligne	132
6.3.1.3. L'utilisation du logiciel NVivo.	133
6.3.2. Deux dispositifs de confiance : entre le jugement et les promesses	133
6.3.2.1. Du soutien social à la confiance dans le système de santé.	134
6.3.2.2. Les campagnes de prévention du cancer du sein en ligne : un dispositif impersonnel de confiance	136
6.4. Discussion et conclusion	140
6.5. Bibliographie	142

Chapitre 7. La confiance, entre contraintes et limites des comportements informationnels chez les acteurs des politiques de santé publique : le cas de la musicothérapie 147

Nathalie VERDIER

7.1. Introduction.	147
7.2. Contexte d'émergence de la question de la confiance autour du cas de la musicothérapie	147
7.3. Terrain de recherche	149
7.4. Des dispositifs à observer	151
7.5. Méthodologie.	152
7.6. La confiance appréhendée à travers le document numérique.	154
7.7. La confiance appréhendée <i>via</i> les sites institutionnels.	157
7.8. La confiance appréhendée à travers les dispositifs numériques	158
7.9. Conclusion	161
7.10. Annexe.	162
7.10.1. Documents parlementaires	162
7.10.2. Documents diffusés par la HAS.	163
7.10.3. Documents par attribution créés par capture d'écran à partir de pages de sites institutionnels <i>via</i> les liens suivants.	163
7.11. Bibliographie	164

Chapitre 8. Confiance et légitimité en milieu hospitalier : la médecine interne dans le système de soins de santé 167

Pamela BAILLETTE et Michel MANNARINI

8.1. Introduction.	167
8.2. L'acteur-interface en tant qu'intégrateur transversal.	168

8.2.1. Présentation de l'acteur-interface	168
8.2.2. Les missions de l'acteur-interface	169
8.3. La médecine interne à l'interface des services hospitaliers	172
8.3.1. La médecine interne et rôle de l'interniste	172
8.3.2. Lisibilité et notoriété de la médecine interne	175
8.3.3. Évolutions de la médecine interne	177
8.4. Conclusion	179
8.5. Bibliographie	179

Chapitre 9. Des problématiques info-communicationnelles des acteurs de santé en entreprise aux obstacles à l'instauration d'une relation de confiance 183

Aurélia DUMAS

9.1. Introduction	183
9.2. La construction de la légitimité de l'entreprise en matière de prévention de la santé au travail	185
9.2.1. Les obligations de l'employeur	185
9.2.2. Perspective biopolitique et légitimité de l'entreprise	186
9.2.3. Les acteurs de la santé, producteurs d'information et de communication de santé en entreprise	188
9.3. Problématiques info-communicationnelles des acteurs de la santé au sein de l'entreprise	189
9.3.1. Entre mise à distance et alignement vis-à-vis de la communication institutionnelle	189
9.3.2. Le manque de visibilité et de poids des acteurs de la santé	190
9.4. L'entreprise et ses politiques de communication : des obstacles à l'instauration d'une relation de confiance	192
9.4.1. Primat des logiques de contrôle et stratégies de dissimulation des salariés	192
9.4.2. La difficulté de dire pour les salariés	193
9.5. Conclusion	194
9.6. Bibliographie	195

Chapitre 10. La santé connectée : entre aspirations communes et intérêts particuliers 201

Adrian STAH

10.1. Introduction : la santé connectée, une notion en quête de référent	201
10.2. Les voies multiples d'une désautonomisation historique de la santé	203
10.3. Les nouvelles configurations économiques de la santé connectée	207

10.4. Conclusion : la confiance, un défi toujours renouvelé	218
10.5. Bibliographie	222

Chapitre 11. Expressions de la confiance dans la relation de soin à domicile et espaces de légitimité en contexte de médiatisation numérique 227

Géraldine GOULINET-FITÉ

11.1. Introduction	227
11.2. Le soin, une relation entre les acteurs.	228
11.2.1. Construction du soin : des logiques forgées sur des fondements épistémologiques entre <i>cure</i> et <i>care</i>	228
11.2.1.1. Le donner soin, une conception centrée sur la/le <i>cure</i>	229
11.2.1.2. Le prendre soin, une conception centrale au <i>care</i>	231
11.2.2. Dimensions interactionnelles et fonctions de la relation de soin.	232
11.2.2.1. Rationalité de la relation de soin dans une logique de choix	232
11.2.2.2. Vérité, justesse et sincérité de la relation de soin dans une logique de <i>care</i>	233
11.3. Dynamique de construction de la confiance dans la relation de soin à domicile.	234
11.3.1. Confiance dans la relation médecin-patient : une notion ancrée sur l'intime.	237
11.3.2. Confiance dans la relation soignant-patient : un pattern forgé sur l'estime	237
11.3.3. Confiance dans la relation aidant-patient : un engagement domestique de proximité.	238
11.4. Médiatisation numérique de la relation à partir du dispositif du <i>care</i>	241
11.4.1. Singularité de la médiatisation de la relation avec les TIC	242
11.4.2. Singularité de la médiatisation du <i>care</i> avec les TIC	243
11.4.3. Climat de confiance en contexte de médiatisation numérique	243
11.5. Prospective et conclusion.	246
11.6. Bibliographie	247

Chapitre 12. Le dossier patient informatisé : enjeux de la standardisation et personnalisation de l'information pour les professionnels de santé 253

David MORQUIN et Roxana OLOGEANU-TADDEI

12.1. Introduction	253
12.2. Revue de la littérature	255

12.3. Étude empirique exploratoire	257
12.3.1. Contexte de l'étude	257
12.3.2. Méthodologie	259
12.3.2.1. Recueil de données	259
12.3.2.2. Analyse de données issues de l'enquête.	260
12.3.2.3. Analyse de données issues des observations et de l'analyse des comptes rendus des réunions de la CDSPI	262
12.4. Discussion et conclusion	266
12.5. Bibliographie	268
Postface	273
Viviane COUZINET	
Liste des auteurs	275
Index	277