

# Table des matières

<b>Liste des auteurs</b> . . . . .	xi
<b>Avant-propos. Perspectives info-communicationnelles de la communication numérique en santé</b> . . . . .	1
Olivier GALIBERT et Benoit CORDELIER	
<b>Remerciements</b> . . . . .	21
Benoit CORDELIER et Olivier GALIBERT	
<b>Introduction. Actualiser les problématiques de la communication numérique en santé</b> . . . . .	23
Benoit CORDELIER et Olivier GALIBERT	
<b>Partie 1. Dossier patient numérique : adaptations organisationnelles</b> . . . . .	29
<b>Chapitre 1. Changement et injonctions paradoxales dans un projet d'implantation du dossier patient numérique</b> . . . . .	31
Benoit CORDELIER, Hélène ROMEYER, Laurent MORILLON et Olivier GALIBERT	
1.1. Introduction . . . . .	31
1.2. Paradoxes organisationnels et injonction paradoxale . . . . .	32
1.2.1. Développement organisationnel et paradoxes . . . . .	32
1.2.2. Les approches discursives du paradoxe organisationnel . . . . .	33

1.2.3. Le paradoxe pragmatique : un retour à l'approche systémique de Palo Alto . . . . .	34
1.2.4. Quelles divergences et convergences ? . . . . .	36
1.2.4.1. La logique de différenciation . . . . .	38
1.2.4.2. La logique du dialogue . . . . .	38
1.2.4.3. La logique de disparition . . . . .	39
1.3. Un cas de projet d'implantation du dossier patient numérique . . . . .	40
1.4. La résolution du paradoxe organisationnel au niveau individuel . . . . .	41
1.4.1. L'injonction à la médiation interne : le syncrétisme de rôles . . . . .	42
1.4.2. L'injonction à la disparition : sortie ou intégration . . . . .	42
1.5. Conclusion . . . . .	43
1.6. Bibliographie . . . . .	44

## **Chapitre 2. Identifier les pratiques des soignants en analysant les usages des dossiers informatisés du patient . . . . . 49**

Pénélope CODELLO, David MORQUIN, Ewan OIRY  
et Roxana OLOGEANU-TADDEI

2.1. Introduction . . . . .	49
2.2. Revue de la littérature en sciences de gestion sur les pratiques professionnelles et les usages des dossiers patients informatisés . . . . .	51
2.3. Les pratiques professionnelles et les usages des outils au cœur du cadre conceptuel : la « genèse instrumentale » . . . . .	53
2.4. Méthodologie . . . . .	55
2.4.1. Présentation du cas . . . . .	56
2.4.2. Recueil des données et méthodes d'analyse . . . . .	57
2.5. Résultats . . . . .	59
2.5.1. Dimension technique des usages . . . . .	59
2.5.2. Système d'instruments . . . . .	61
2.5.3. Relations à l'activité, à soi et aux autres dans les usages du DPI . . . . .	62
2.5.3.1. Relation à l'activité . . . . .	62
2.5.3.2. Relation à soi . . . . .	63
2.5.3.3. Relation aux autres . . . . .	64
2.5.4. Débats sur le bien commun . . . . .	66
2.6. Conclusion . . . . .	66
2.7. Bibliographie . . . . .	69

## **Chapitre 3. Approche communicationnelle du travail de santé des patient.e.s : relation à distance et pouvoirs entrelacés . . . . . 73**

Anne MAYÈRE

3.1. Introduction. . . . .	73
3.2. Les recompositions du travail des patient.e.s . . . . .	76
3.2.1. Un travail des patient.e.s recomposé et démultiplié . . . . .	77
3.2.1.1. Travail des patient.e.s : une notion liée à des enjeux très actuels. . . . .	77
3.2.1.2. Un travail de consommateur étendu aux services de santé . . . . .	80
3.2.2. Relation de soins et « pouvoirs pastoral et disciplinaire » entrelacés. . . . .	81
3.3. Terrain et méthode. . . . .	83
3.4. Relation distante et pouvoirs entrelacés . . . . .	84
3.4.1. Établir la relation et apprendre à se dire. . . . .	84
3.4.1.1. Construire une proximité à distance. . . . .	84
3.4.1.2. L'appel comme technologie de révélation de soi . . . . .	86
3.4.1.3. Une relation de pouvoir habilitante dans un contexte de déprise . . . . .	87
3.4.2. Disciplines entrelacées. . . . .	87
3.4.2.1. La discipline du dispositif sociotechnique . . . . .	87
3.4.2.2. La discipline de la vie quotidienne : le régime « pauvre en sel » . . . . .	88
3.4.2.3. S'autoriser l'indiscipline . . . . .	89
3.5. Conclusion . . . . .	89
3.6. Remerciements. . . . .	90
3.7. Bibliographie. . . . .	91

## **Partie 2. Care et soutien social : de la réponse institutionnelle au soutien en ligne . . . . . 93**

### **Chapitre 4. Place du care dans l'e-coordination des soins et de l'aide à domicile . . . . . 95**

Géraldine GOULINET FITÉ

4.1. Introduction. . . . .	95
4.2. Enjeux de la coordination des soins à domicile. . . . .	96
4.2.1. Les reconfigurations à domicile . . . . .	97
4.2.1.1. Des opérateurs de soins primaires et d'aide de première ligne . . . . .	98

4.2.1.2. Des guichets d'information et d'évaluation de situations sociales . . . . .	99
4.2.1.3. Des dispositifs d'appui à l'intégration et à la gestion de cas au service des parcours coordonnés . . . . .	99
4.2.2. De l'informatisation à l'informationnalisation de la santé . . . . .	100
4.3. Des impacts sur les logiques de soin, les rôles et les identités . . . . .	103
4.3.1. Du <i>cure</i> au <i>care</i> . . . . .	103
4.3.2. Approche info-communicationnelle du <i>care</i> . . . . .	104
4.4. Usages et pratiques du dispositif PAACO-Globule dans un réseau d'appui à la coordination de parcours complexes en Sud Gironde . . . . .	107
4.4.1. Présentation d'Escale Santé . . . . .	107
4.4.2. Présentation de la solution PAACO-Globule : fonctionnalités et cadre organisationnel . . . . .	109
4.4.3. Design de l'étude et présentation des résultats . . . . .	111
4.5. Conclusion . . . . .	118
4.6. Bibliographie . . . . .	120

## **Chapitre 5. La prévention du cancer du sein en ligne dans un contexte de crise de confiance : du discours médico-technique au soutien social. . . . . 125**

Dorsaf OMRANE et Pierre MIGNOT

5.1. Introduction . . . . .	125
5.2. Prévention et contexte de crise . . . . .	127
5.2.1. Préventions cancer du sein (CANS) en question : dispositif et acteurs . . . . .	129
5.2.1.1. La prévention du cancer du sein au fil du temps : un dispositif controversé . . . . .	129
5.2.1.2. La multiplicité des acteurs de la prévention : des compétences enchevêtrées . . . . .	133
5.3. Les choix méthodologiques pour l'analyse d'un espace d'échange en ligne . . . . .	134
5.3.1. La délimitation du terrain : étude du groupe Facebook « Cancer du sein, parlons-en » . . . . .	135
5.3.2. L'observation non participante en ligne . . . . .	137
5.4. Résultats de l'observation ethnographique et de l'analyse lexicométrique . . . . .	137
5.4.1. Le registre du soutien émotionnel . . . . .	139
5.4.2. L'apport informationnel et le soutien tangible . . . . .	141
5.5. Conclusion . . . . .	143
5.6. Bibliographie . . . . .	144

## Partie 3. Repenser l'expertise en santé à l'aune du Web social . . . 151

### Chapitre 6. Patient expert à l'ère numérique : entre mythes et réalité(s) . . . . . 153

Hélène ROMEYER

6.1. Introduction . . . . .	153
6.2. La santé en mutation : la professionnalisation du patient . . . . .	154
6.2.1. Cadre général . . . . .	155
6.2.1.1. Maladies chroniques . . . . .	155
6.2.1.2. Le patient au centre . . . . .	156
6.2.2. La lente évolution du statut et du rôle du patient . . . . .	158
6.2.2.1. Du malade au patient . . . . .	158
6.2.2.2. L'émergence du patient contemporain . . . . .	159
6.2.3. L'évolution vers l'information de santé . . . . .	160
6.2.3.1. Information médicale/information de santé . . . . .	161
6.2.3.2. Une information pléthorique . . . . .	162
6.2.3.3. Une nouvelle forme d'information : les récits de vie . . . . .	162
6.3. Mutations sociétales et émergence du patient expert dans le contexte numérique . . . . .	165
6.3.1. Nouvelles modalités de militantisme . . . . .	165
6.3.1.1. Remise en cause de la science et de la médecine . . . . .	165
6.3.1.2. Le rôle des associations . . . . .	166
6.3.1.3. Le statut juridique du patient . . . . .	166
6.3.2. Mutations technologiques et <i>empowerment</i> . . . . .	167
6.3.2.1. Théorie de l'agence et situation d'asymétrie . . . . .	168
6.3.2.2. Pair-aidance et <i>empowerment</i> . . . . .	169
6.3.3. L'éducation thérapeutique du patient : l'impensée de la culture et de la littératie numérique . . . . .	171
6.4. Conclusion . . . . .	173
6.5. Bibliographie . . . . .	174

### Chapitre 7. Vers une catégorisation info-communicationnelle de l'expertise dans les communautés de santé en ligne . . . . . 179

Stéphane DJAHANCAHI, Olivier GALIBERT et Benoît CORDELIER

7.1. Introduction . . . . .	179
7.2. Les crises de l'expertise dans la recherche en sciences de l'information et de la communication . . . . .	180
7.2.1. La question de l'expertise face à la diversité des formes de savoirs mobilisés dans les questions socialement vives . . . . .	181

7.2.2. La place de l'expertise dans les dispositifs info-communicationnels et communautaires de médiation des savoirs en ligne . . . . .	183
7.3. Théorie info-communicationnelle du lien communautaire en ligne comme contexte sociotechnique de déploiement de l'expertise en ligne. . .	185
7.3.1. L'approche des communautés de santé par les SIC . . . . .	186
7.3.2. Spécificité des terrains et nécessité d'une nouvelle qualification de l'expertise . . . . .	187
7.4. Approches info-communicationnelles de l'expertise en santé . . . . .	190
7.4.1. Expertise et communauté en ligne de santé. . . . .	192
7.4.2. La négociation comme processus info-communicationnel de légitimation de l'expertise. . . . .	196
7.4.3. La légitimation de l'expertise ou la production d'un consensus communautaire . . . . .	196
7.5. Schéma de validation communautaire de l'expertise . . . . .	198
7.5.1. Les trois modes de légitimation de l'expertise dans les communautés en ligne de santé . . . . .	199
7.5.2. Articulation des formes d'expertises dans le contexte de la société numérique . . . . .	201
7.6. Conclusion . . . . .	205
7.7. Bibliographie. . . . .	205

**Chapitre 8. Métriques d'identification de l'expertise profane  
dans les communautés de santé en ligne . . . . . 209**

Damien DE MEYERE

8.1. Introduction. . . . .	209
8.2. L'information de santé en ligne et la notion d'expertise . . . . .	211
8.3. Sélection et présentation des données . . . . .	213
8.4. Description des mesures . . . . .	213
8.4.1. Caractériser l'engagement. . . . .	214
8.4.2. Caractériser le contenu. . . . .	215
8.4.3. Caractériser l'interaction. . . . .	216
8.5. Les multiples facettes de l'expertise profane . . . . .	217
8.6. Conclusion . . . . .	226
8.7. Remerciements. . . . .	227
8.8. Bibliographie. . . . .	227

**Biographies des auteurs . . . . . 231**

**Index . . . . . 235**