

# L'information santé en Belgique francophone

Etat des lieux, attentes de la population  
et impact d'internet

*Novembre 2017*



# INTRODUCTION

*Martin Wauthy – Directeur  
Marketing*

# Les objectifs de cette enquête

*Martin Biernaux – Responsable Projets  
en Promotion de la Santé*

*Delphine Ancel – Responsable Etudes*

## Objectifs de l'enquête

1/ A côté des médias classiques, les sites web, les blogs ou encore les applications web se multiplient. La multiplication de ces canaux concerne également les informations relatives à la santé. Les informations erronées sont particulièrement courantes dans ce domaine.

Doctissimo

Google

« Le bicarbonate de soude pour guérir du cancer. »

« Elle a bu du jus de carotte tous les jours pendant huit mois : vous n'allez pas croire ce qui est arrivé... »

« Miracles nutritionnels : Les pêches torturent les cellules cancéreuses et les poussent à se suicider. »

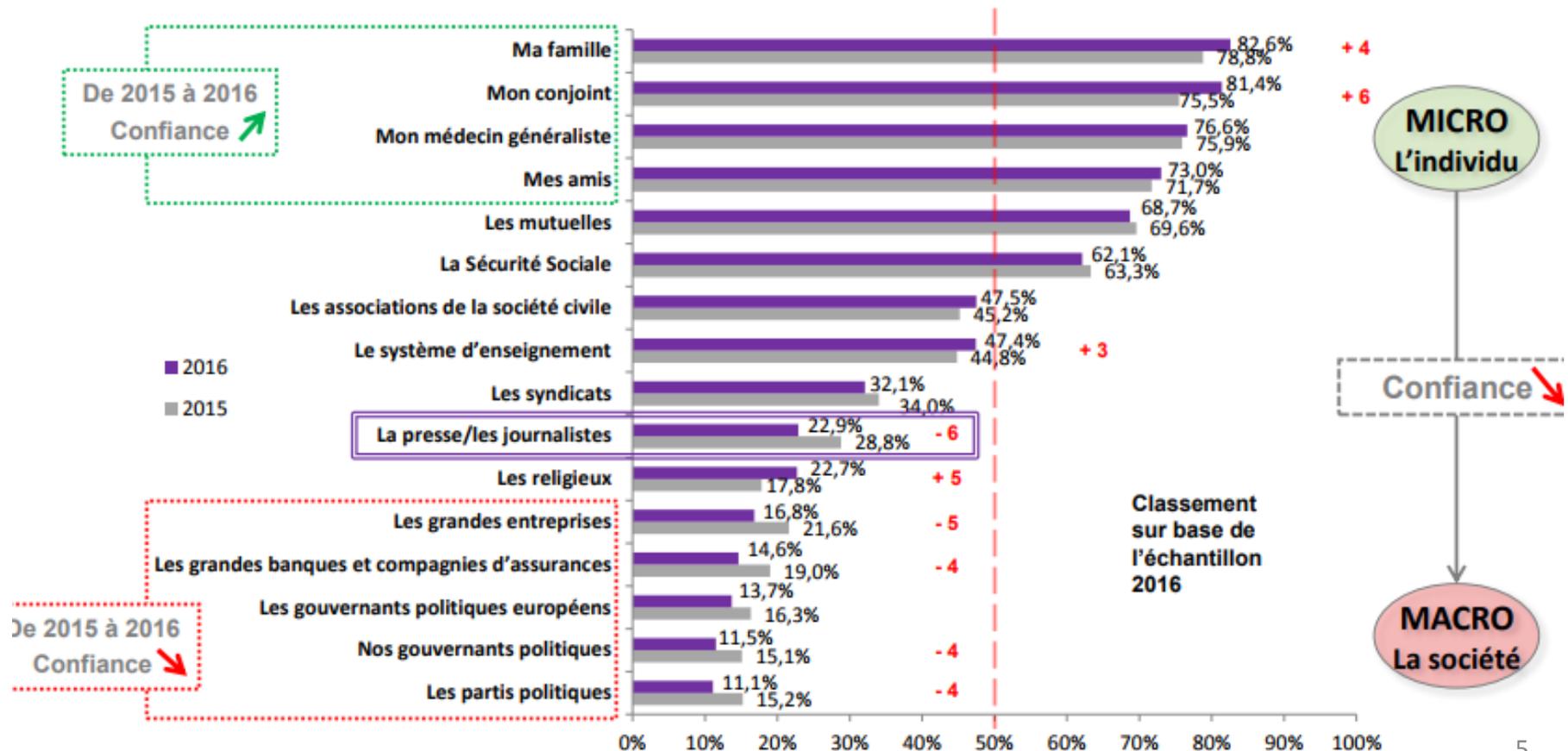


## Objectifs de l'enquête

2/ Par ailleurs, un climat de défiance envers les acteurs institutionnels (dont la presse) semble se développer

### Baromètre Confiance & Bien-Etre 2016-2017

À quel point les acteurs/organisations suivants agissent-ils pour améliorer votre vie ?



## Objectifs de l'enquête

2/ Par ailleurs, un climat de défiance envers les acteurs institutionnels (dont la presse) semble se développer en parallèle d'un manque d'infos santé

### Les Belges francophones et les médias en 2017

Tous

#### L'intérêt pour les thématiques

Sur une échelle de 1 à 7, pouvez-vous nous dire si vous estimez avoir accès à une information de qualité sur ces différents sujets grâce aux médias ?

Information de qualité	Global	Femmes	Hommes	18-30	31-45	46-60	61 +	GS1-2	GS3-4	GS5-6	GS7-8
Le sport	74%	75%	74%	70%	72%	84%	68%	75%	70%	79%	73%
La politique	61%	65%	56%	52%	59%	70%	59%	55%	60%	71%	58%
Les faits divers	57%	58%	56%	56%	58%	59%	55%	55%	51%	68%	55%
L'actu people	52%	56%	47%	52%	51%	59%	41%	47%	43%	62%	55%
La culture	51%	49%	53%	42%	55%	52%	54%	46%	59%	54%	45%
L'économie et la finance	50%	52%	48%	49%	48%	56%	47%	48%	51%	56%	46%
La santé	48%	47%	50%	49%	44%	49%	52%	44%	48%	53%	49%

Pourtant ...

L'accès à une information de qualité en matière de santé est vraiment déterminant pour prendre soin de sa santé (N=767)

73%

## Objectifs de l'enquête

**3/ Enfin, Internet est souvent pointé du doigt pour interférer dans la relation entre les patients et les professionnels de la santé...**

Objet de nombreuses recherches ...

*Akrich, M., Méadel. C., (2009), **Internet, intrus ou médiateur dans la relations médecine-patient?** Santé, science et solidarité, 2009, 8 (2), pp.87-92.*

*Méadel, C., Akrich, M. (2010). **Internet, tiers nébuleux de la relation patient médecin.** Les Tribunes de la santé, 4 (29), 41-48. doi : 10.3917/seve.029.0041*

*Thoër, C. (2013). **Internet : un facteur de transformation de la relation médecin-patient ?.** Communiquer, 10, 1-24. doi : 10.4000/communiquer.506*

*Liebens et al., (2005). **Les inégalités sociales face à l'Internet-santé.** Enseignements tirés d'enquêtes internationales, 27es journées de la SFSPM, Deauville, novembre 2005*

## Objectifs de l'enquête

**1/ Multiplication de ces canaux quant aux informations relatives à la santé**

**2/ Climat de défiance envers les médias mais aussi les acteurs institutionnels semble se développer.**

**3/ Internet comme « interférence » dans la relation entre les patients et les professionnels de la santé.**

Solidaris a mené cette enquête en vue de **situer la population belge francophone par rapport à ces phénomènes.**



# La méthodologie

## Échantillon<sup>1</sup>

Les enquêtes ont été réalisées en juillet et août 2017, via **internet** (autoadministrées) et par **téléphone**

La durée moyenne de l'enquête était de **17 minutes**

**670** questionnaires ont été complétés valablement

L'échantillon obtenu est représentatif de la **population belge francophone de 18 ans et +**

Tous les résultats sont présentés sur base des personnes concernées.

La marge d'erreur est de 3,8%

Calcul de la marge d'erreur ▼	
Proportion ( $p$ ) : ?	50 %
Taille d'échantillon ( $n$ ) : ?	670
Taille de la population ( $N$ ) : ?	1000000
Niveau de confiance : ?	95 % ▼

**Calculer**

### Résultats:

Calcul de la marge d'erreur :

Population infinie : 3.79 %

Population finie : 3.78 %

1. Les groupes sociaux sont calculés parmi la population de 20 ans et plus sur base de deux questions : le niveau d'étude et le type d'emploi occupé. 10

## Définition de « l'information santé »

[www.tonavis.be/surveymanager/surveys/SanteMedia/Ethnos.dll](http://www.tonavis.be/surveymanager/surveys/SanteMedia/Ethnos.dll)



### B) L'information santé :

**!!! Pour les questions suivantes, nous entendons par « informations santé », les informations qui vous permettent de prendre soin de votre santé, d'être/de rester en bonne santé.**

**7) En ce qui concerne votre niveau d'informations santé, pour vous permettre de prendre soin de votre santé, vous vous considérez comme :**

- très bien informé(e)
- bien informé(e)
- pas bien informé(e)
- Pas du tout bien informé(e)
- NSP-SR

# Les principaux résultats

# QUESTIONS

## I / L'information santé en Belgique francophone

- Les gens se sentent-ils suffisamment informés pour prendre soin de leur santé? Ressentent-ils le besoin de plus s'informer ?*
- Sont-ils objectivement bien informés? Comprennent-ils bien ces informations? Sont-ils critiques?*
- Quels sont les critères de qualité de l'information santé pour les Belges?*
- Ont-ils confiance envers les différents acteurs qui délivrent ces informations (professionnels de la santé, médias et autres)?*
- Quels types de sites sont les plus fréquentés? (institutionnels, commerciaux, autres?)*
- Un bon niveau d'information rime-t-il nécessairement avec des comportements sains?*
- Quelle est l'influence du groupe social, des compétences psychosociales, de la situation personnelle ?*

## II / L'influence d'Internet?

- Internet aide-t-il les personnes à prendre leur santé en main? Est-il vecteur d'une information accessible à tous et spécialement ceux qui en ont besoin?*
- Peut-on parler d'une double fracture numérique : compétences informatique et informationnelle (âge, niveau d'études, de revenus)?*
- Y aurait-il un effet de substitution des professionnels de la santé par les infos Web, et ce pour raison financière notamment?*
- Quel est l'impact d'internet sur les inégalités sociales de santé? Réduction ou accroissement?*
- Internet engendre-t-il de la "cyberchondrie"?*

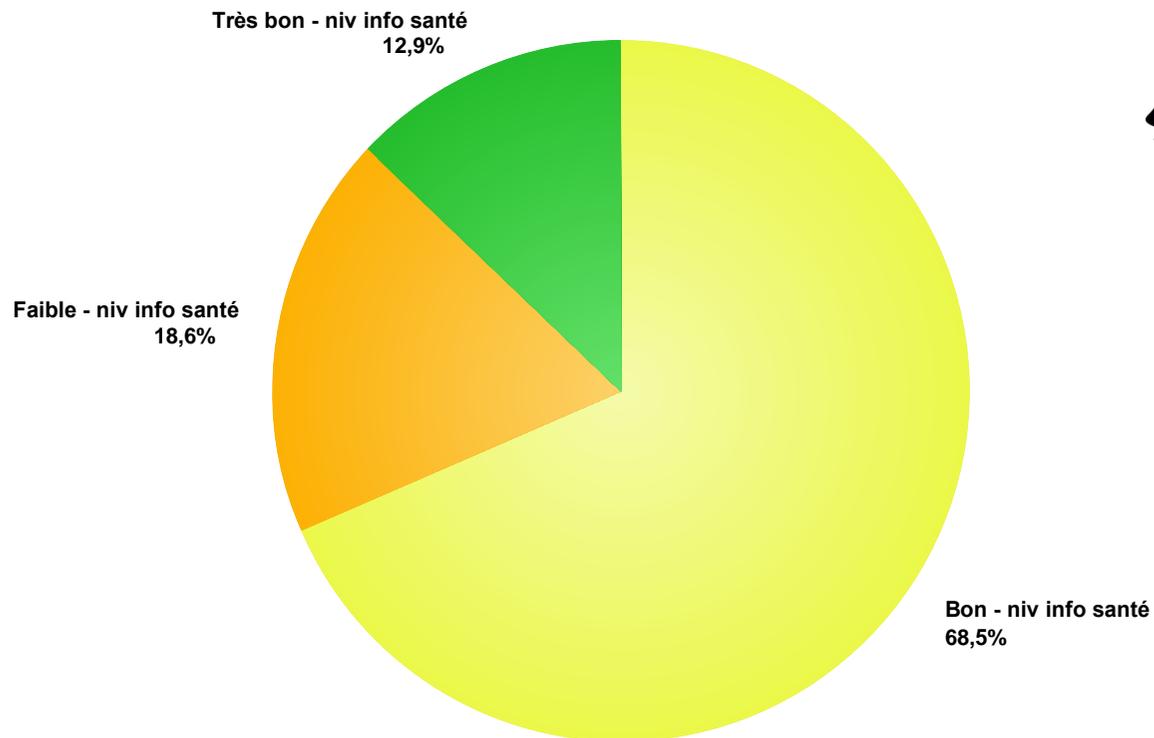


# **L'information santé en Belgique francophone**

*Les gens se sentent-ils suffisamment informés pour prendre soin de leur santé? Ressentent-ils le besoin de plus s'informer ?*

## Leur perception quant à leur niveau d'information

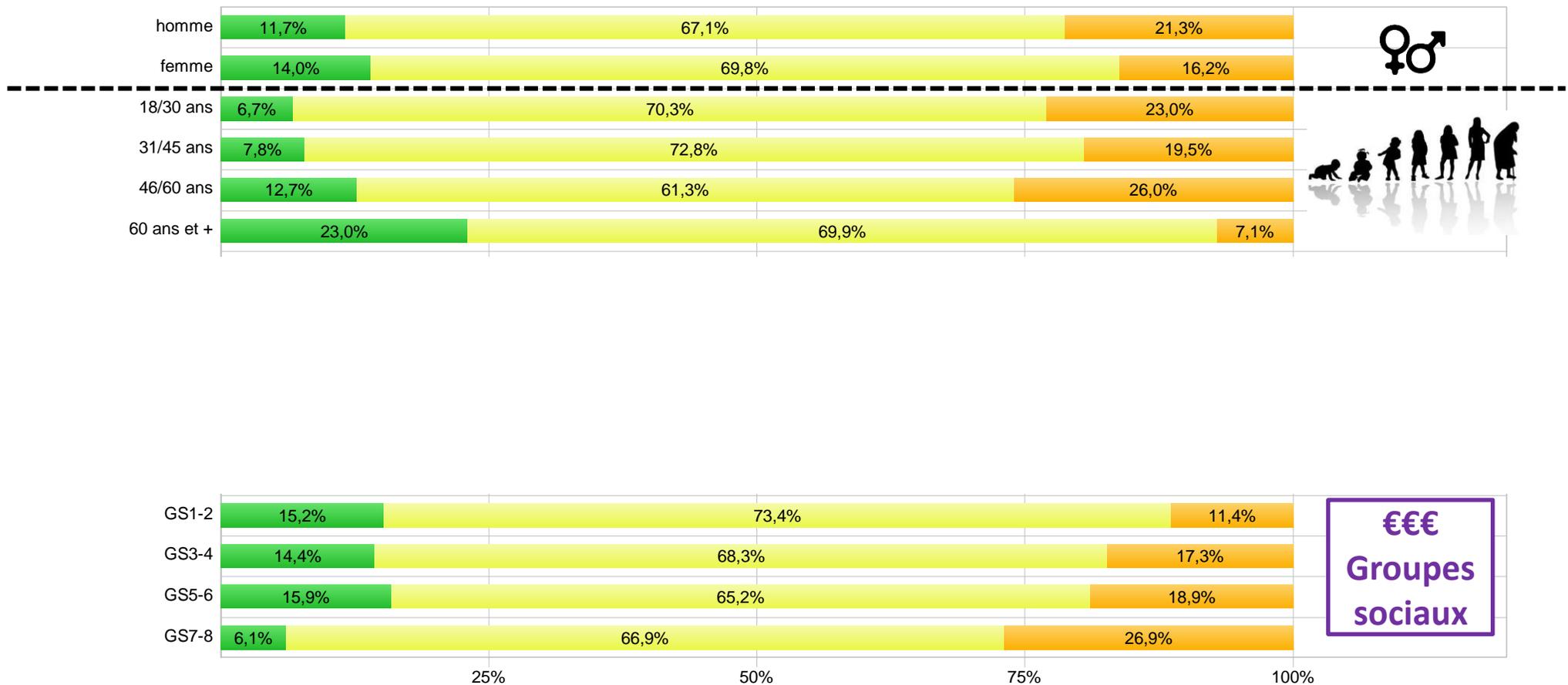
En ce qui concerne votre niveau d'informations santé, pour vous permettre de prendre soin de votre santé , vous vous considérez comme très / assez / pas assez / très peu informé-e ?



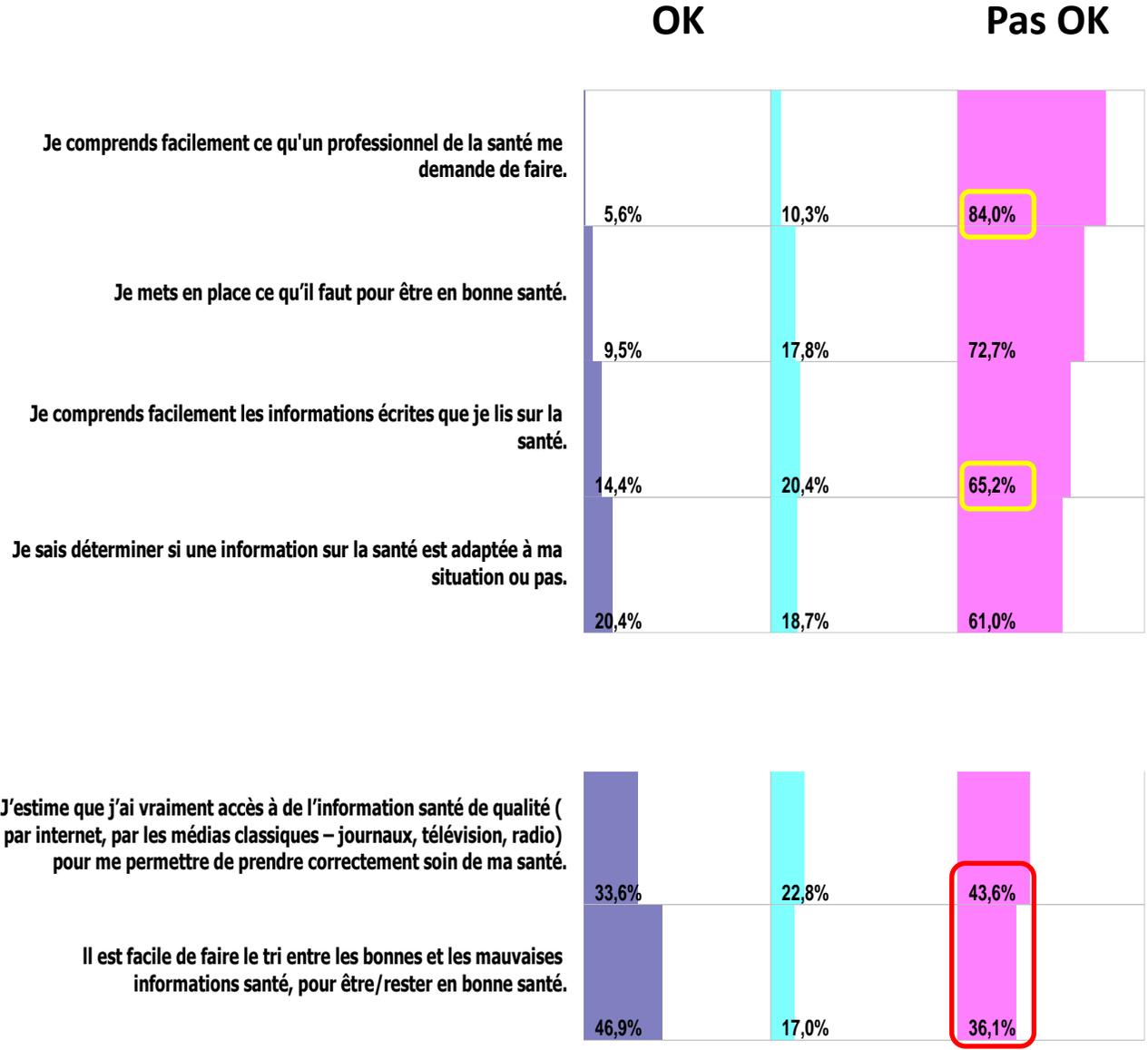
## Leur perception quant à leur niveau d'information - *par variables sociodémographiques*

En ce qui concerne votre niveau d'informations santé, pour vous permettre de prendre soin de votre santé, vous vous considérez comme très / assez / pas assez / très peu informé-e ?

Très bon - niv info santé    Bon - niv info santé    Faible - niv info santé



# Littéracie - Compréhension et utilisation de l'information santé

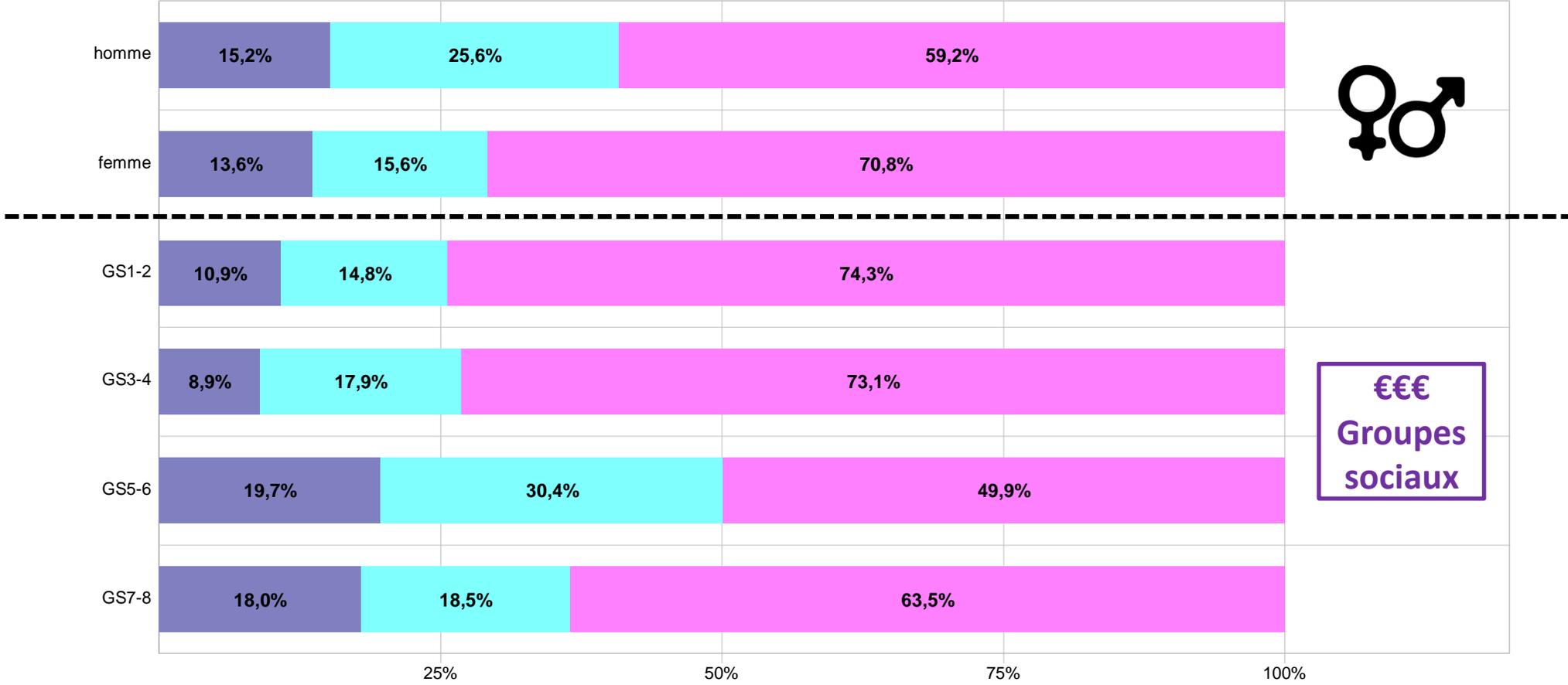


# Littéracie - Compréhension et utilisation de l'information santé

Je comprends facilement les informations écrites que je lis sur la santé

OK

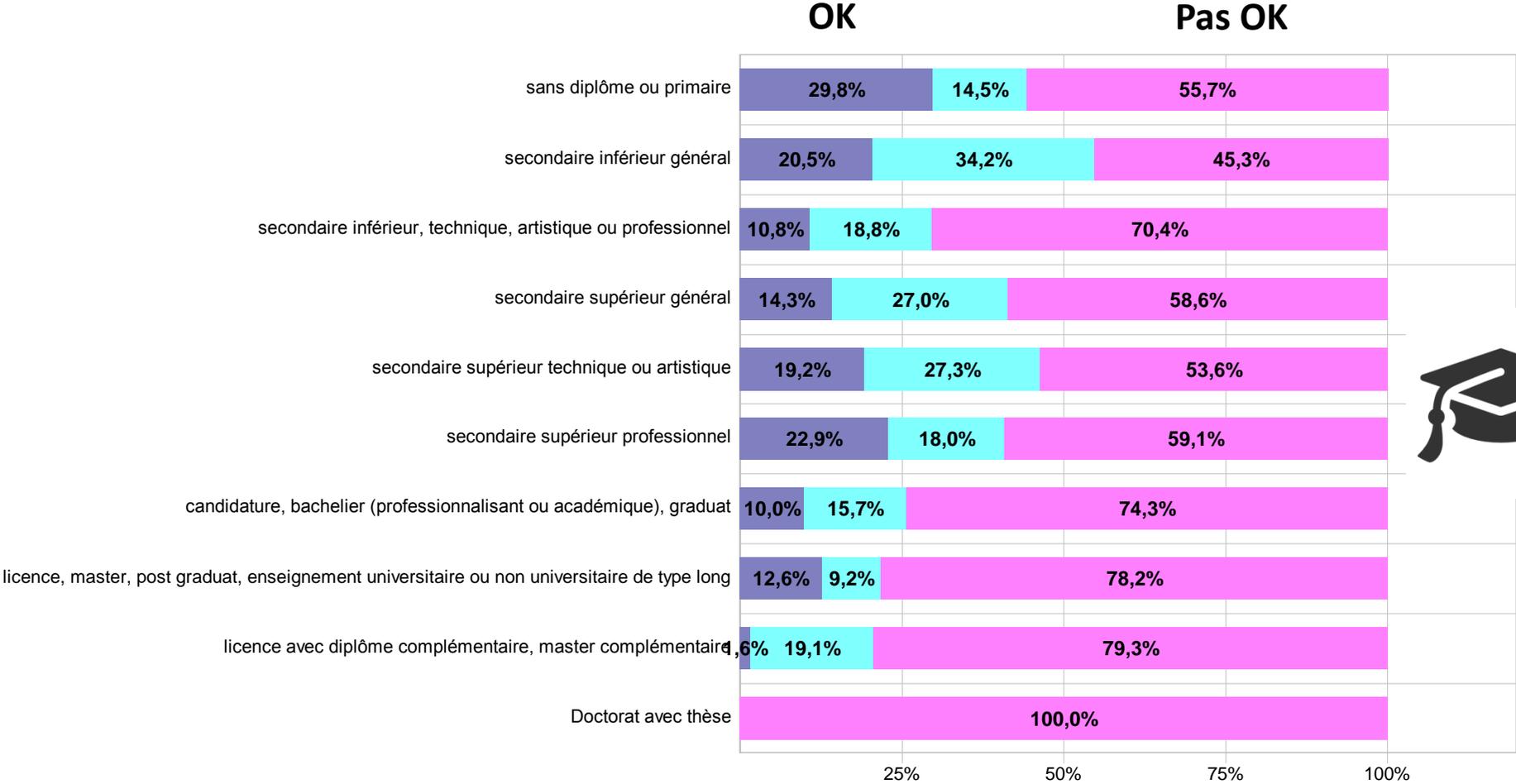
Pas OK



€€€  
Groupes sociaux

# Littéracie - Compréhension et utilisation de l'information santé

Je comprends facilement les informations écrites que je lis sur la santé



*Sont-ils objectivement bien informés? Comprennent-ils bien ces informations? Sont-ils critiques ?*

## Le test de connaissances

Affirmation	% total bonnes rép.	% total mauvaises rép.	NSP/ NSPP
Le SIDA peut se transmettre par une poignée de main ou un éternuement	91,9%	6,1%	2,0%
Les soins dentaires sont mieux remboursés si on est allé chez le dentiste au moins une fois l'année précédente	88,7%	9,1%	2,2%
L'activité physique régulière et l'alimentation équilibrée sont les meilleurs moyens pour éviter d'avoir trop de cholestérol	88,4%	5,2%	6,4%
Prendre régulièrement des laxatifs pour lutter contre la constipation est sans danger	82,9%	13,5%	3,6%
Se laver régulièrement les mains est la mesure principale pour éviter les rhumes	77,7%	13,4%	8,9%
Les antibiotiques permettent de guérir plus vite une grippe	72,9%	18,2%	8,9%
La publicité pour les médicaments soumis à prescription est interdite à la télévision	70,2%	21,9%	7,9%
Généralement, on ne se rend pas compte qu'on a trop de tension artérielle	67,1%	21,8%	11,2%
Quand on a mal à la tête, mieux vaut prendre de l'ibuprofène que du paracétamol	61,2%	26,1%	12,7%
Le tabac augmente le risque de cancers de la vessie et du col de l'utérus	59,3%	32,1%	8,6%
La dépression est un état passager et sa guérison repose essentiellement sur la motivation de la personne	57,7%	33,6%	8,7%
Le remède le plus efficace pour guérir quand on a de la toux, c'est de prendre un antitussif et un expectorant	53,7%	32,1%	14,2%
Des anti-inflammatoires et le repos sont les meilleurs traitements pour soulager la plupart des maux de dos	39,8%	43,6%	16,6%

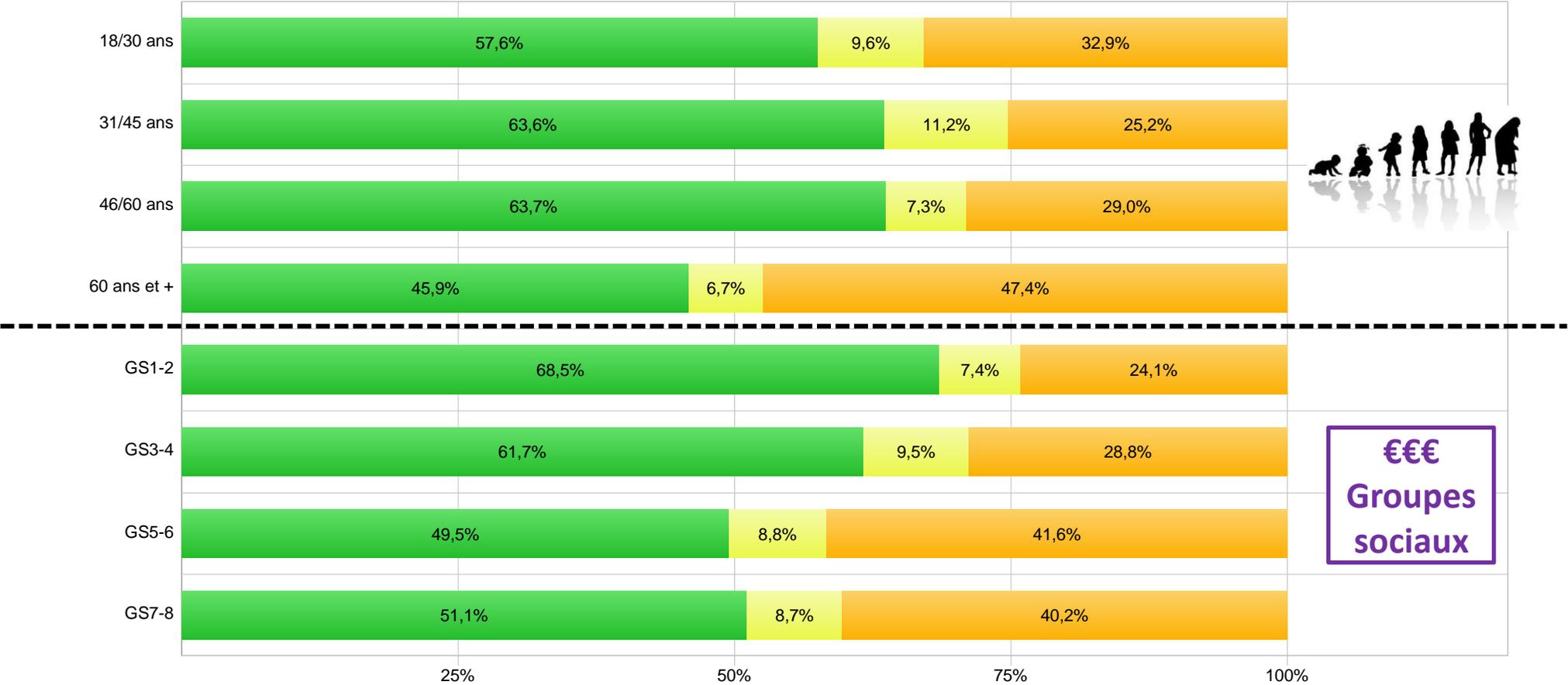
### Légende:

En rouge, les affirmations fausses  
En vert, les affirmations vraies

# Le test de connaissances

La dépression est un état passager et sa guérison repose essentiellement sur la motivation de la personne

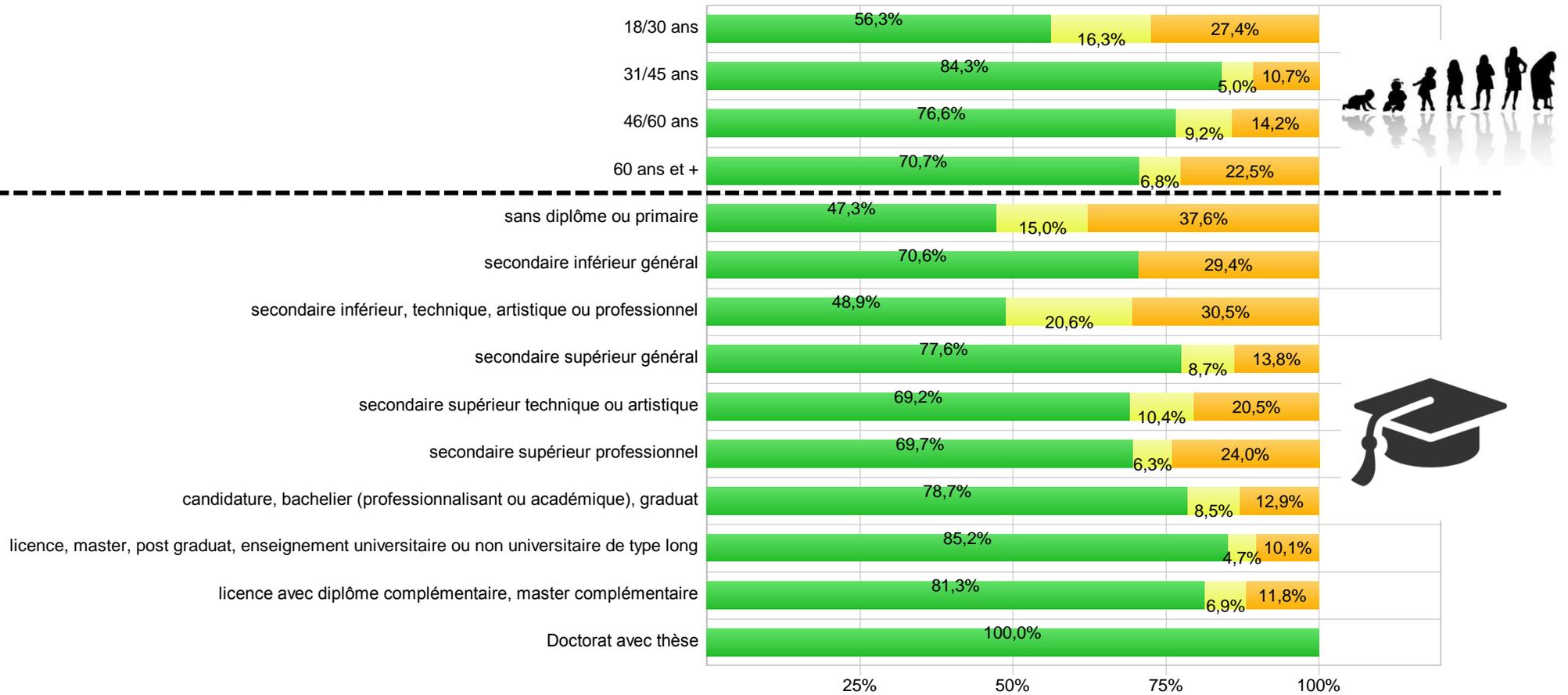
1 à 3 4 5 à 7



€€€  
Groupes sociaux

## Les antibiotiques permettent de guérir plus vite une grippe

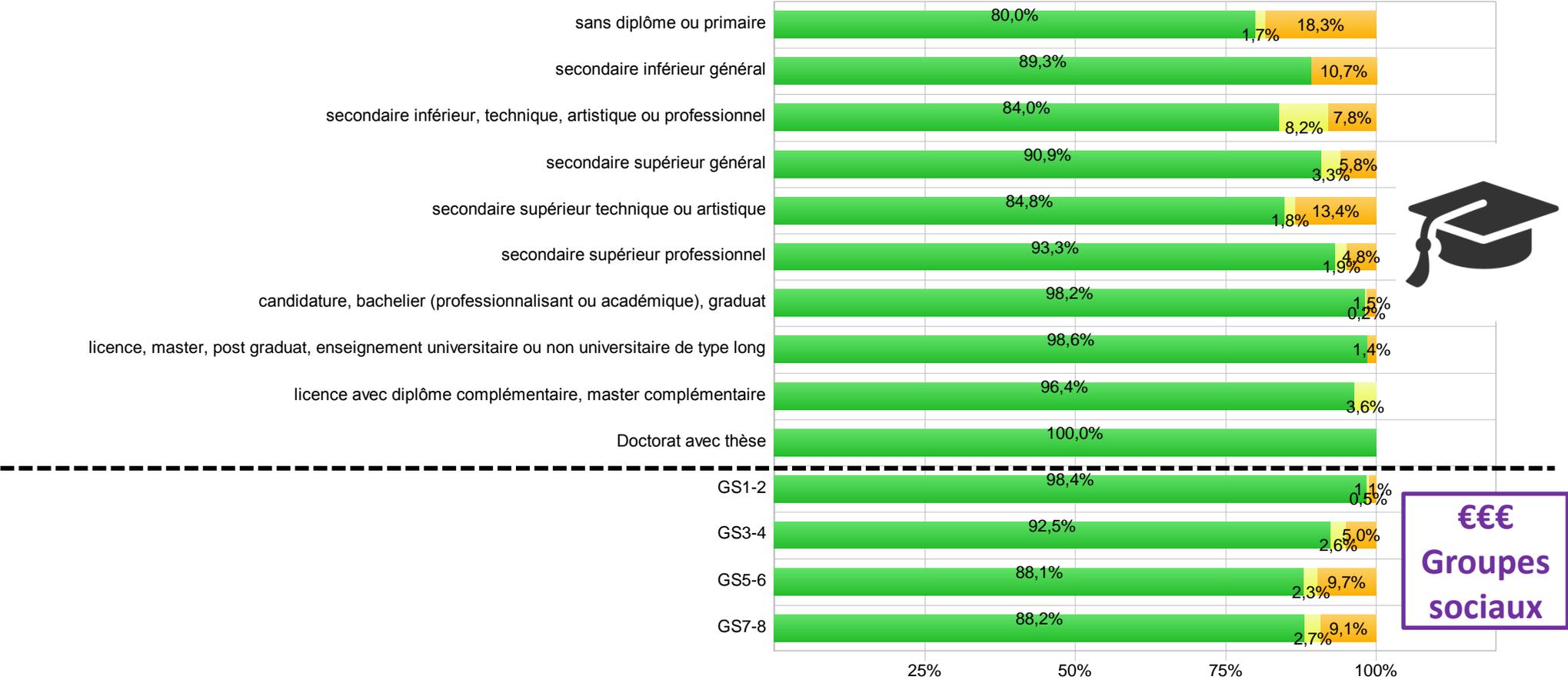
■ 1 à 3 ■ 4 ■ 5 à 7



# Le test de connaissances

## Le SIDA peut se transmettre par une poignée de main ou un éternuement

1 à 3    4    5 à 7



€€€  
Groupes sociaux



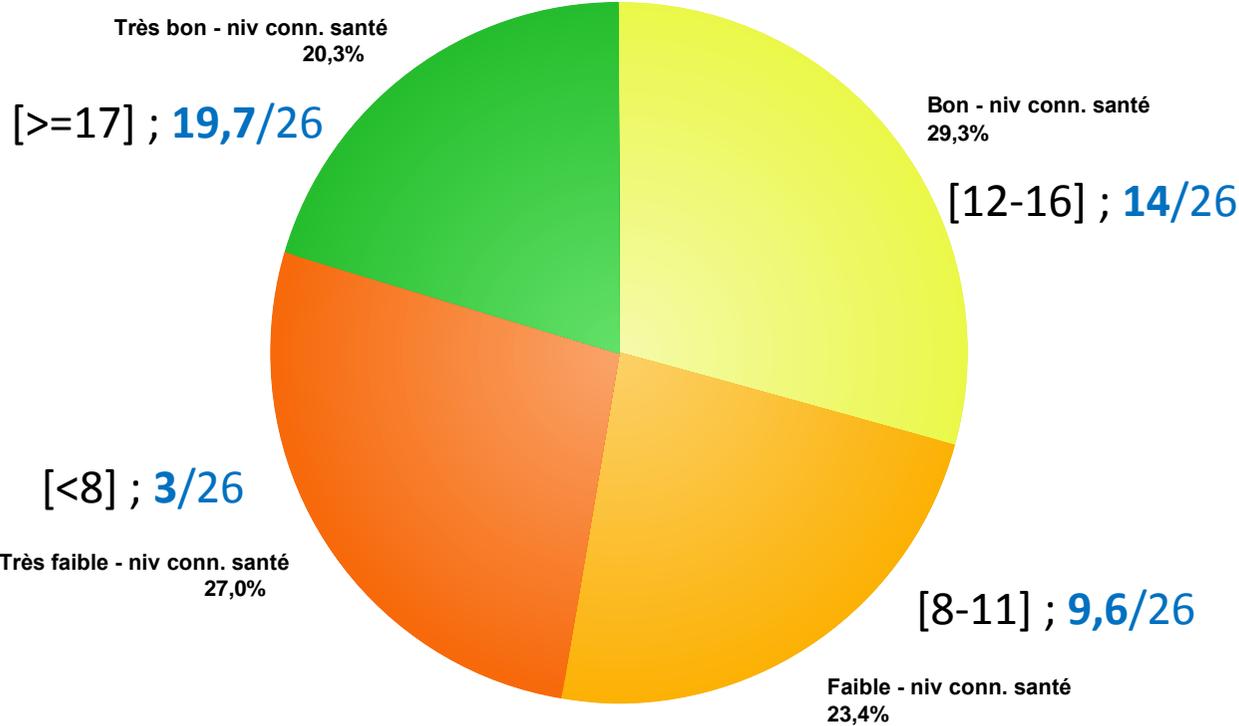
### 13 questions

- 2 points pour une mauvaise réponse choisie avec certitude (cotes 1,2/6,7)
- 1 point pour une mauvaise réponse sans certitude (cotes 3 ou 5)
- 0 point si la personne ne se prononce pas ou répond 4
- + 1 point pour une bonne réponse sans certitude (cotes 3 ou 5)
- et + 2 points pour une bonne réponse avec certitude (cotes 1,2/6,7)

Cela nous donne donc un score oscillant potentiellement entre -26 et +26.

# Le niveau d'information santé OBJECTIF

11,16/26 en moyenne

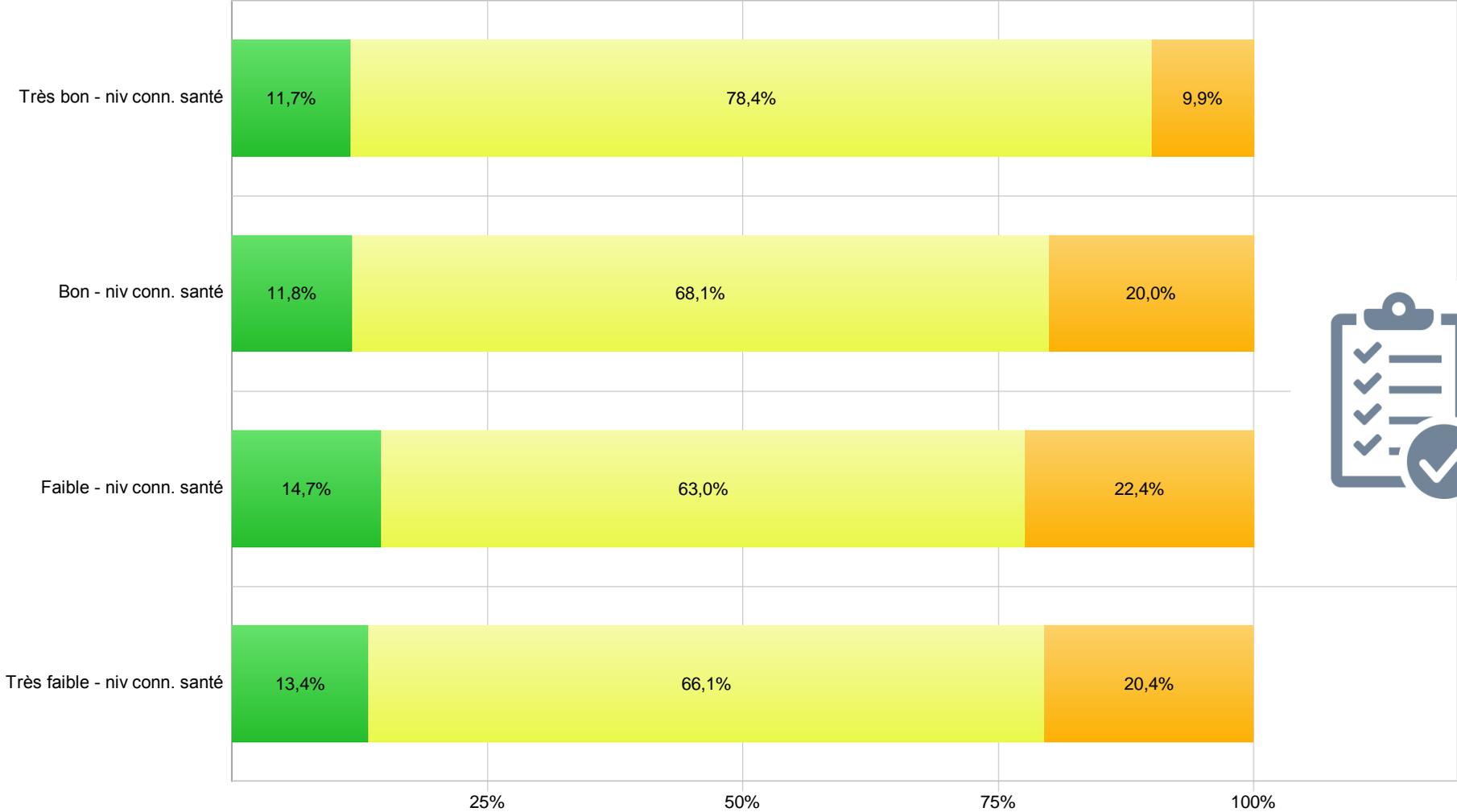


# Le niveau d'information santé SUBJECTIF vs OBJECTIF



Très bon - niv info santé    Bon - niv info santé    Faible - niv info santé

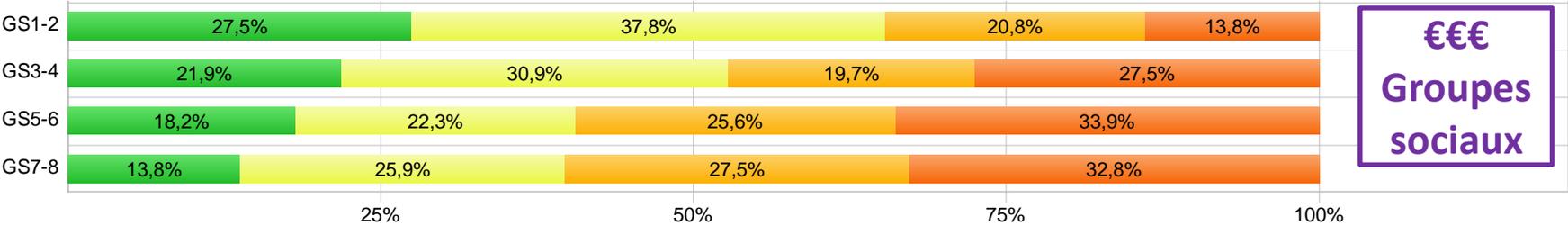
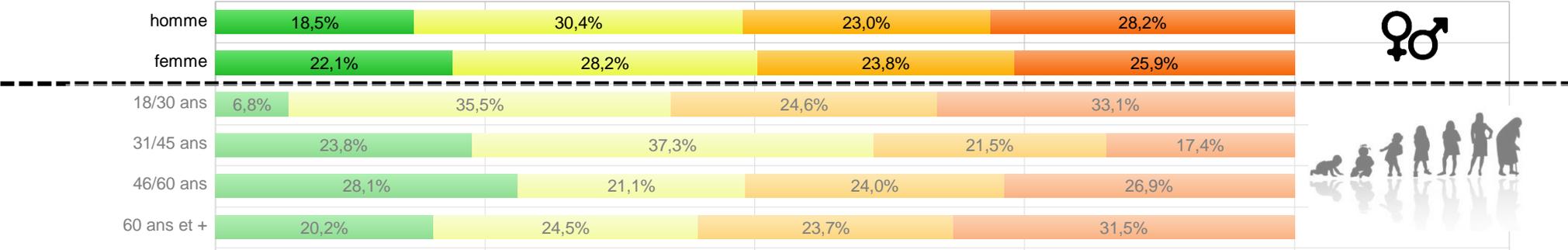
En ce qui concerne votre niveau d'informations santé, pour vous permettre de prendre soin de votre santé, vous vous considérez comme très / assez / pas assez / très peu informé-e ?



# Le niveau d'information santé OBJECTIF – par variables sociodémographiques



■ Très bon - niv conn. santé 
 ■ Bon - niv conn. santé 
 ■ Faible - niv conn. santé 
 ■ Très faible - niv conn. santé

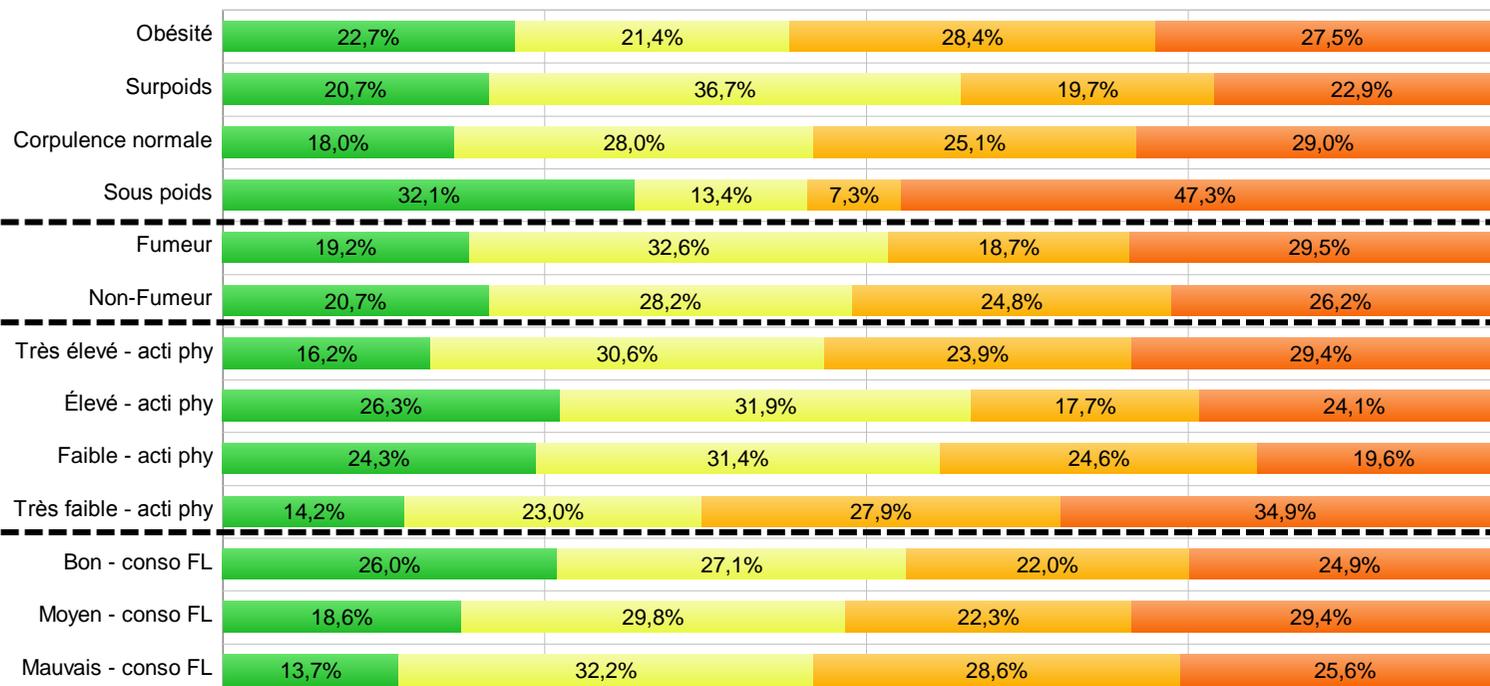


+ diplôme

# Le niveau d'information santé OBJECTIF - par comportements



■ Très bon - niv conn. santé 
 ■ Bon - niv conn. santé 
 ■ Faible - niv conn. santé 
 ■ Très faible - niv conn. santé



*Quels sont les critères de qualité de l'information santé pour les Belges ?*

## Une bonne information ?

Qu'est-ce qu'une bonne information santé, pour prendre soin de sa santé et pour être/rester en bonne santé, pour vous ?

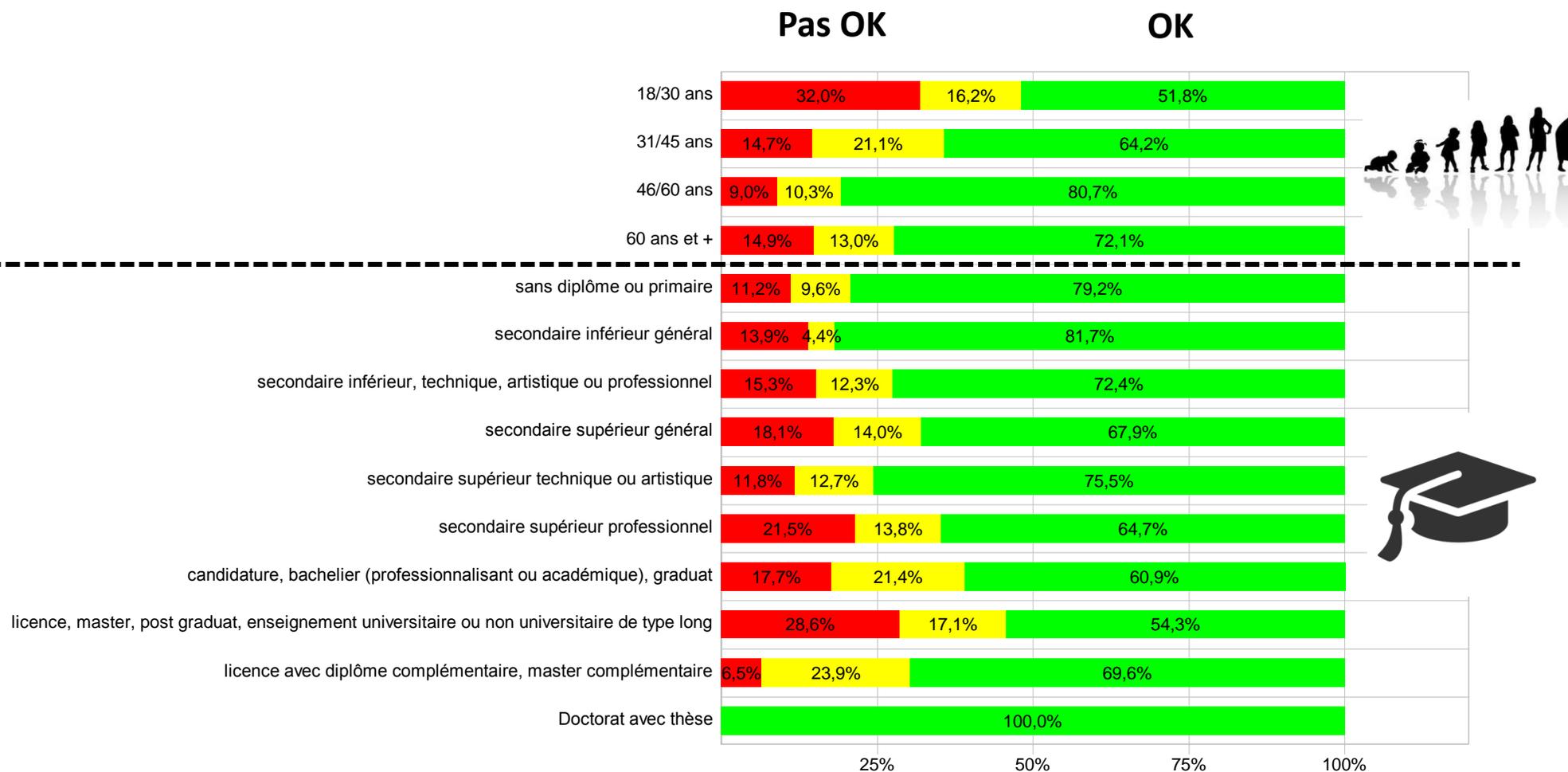


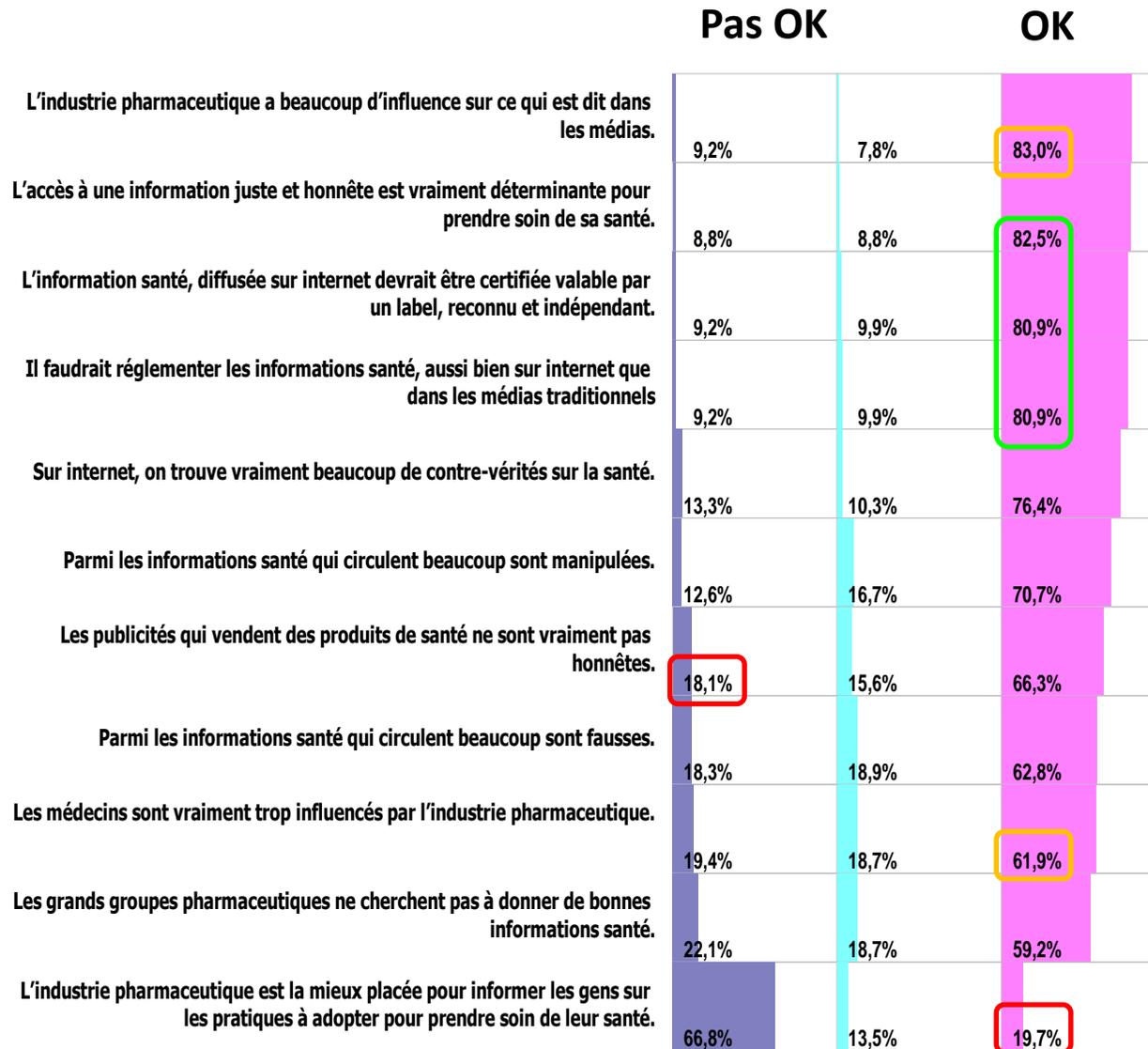
★ la forme = peu d'écart entre les profils



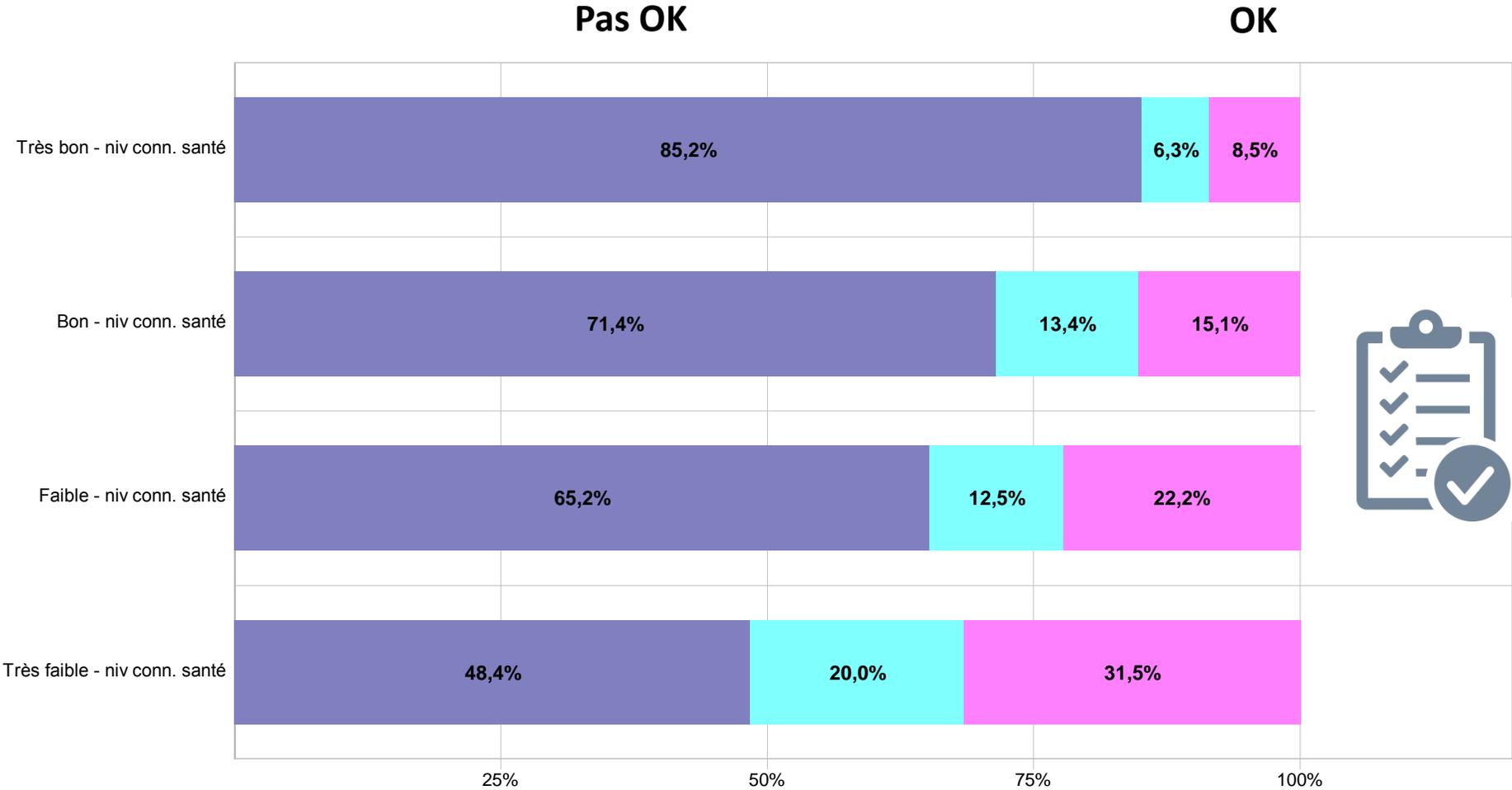
## Une bonne information ?

Qu'est-ce qu'une bonne information santé, pour prendre soin de sa santé et pour être/rester en bonne santé, pour vous ? - qui me dit ce que je dois faire

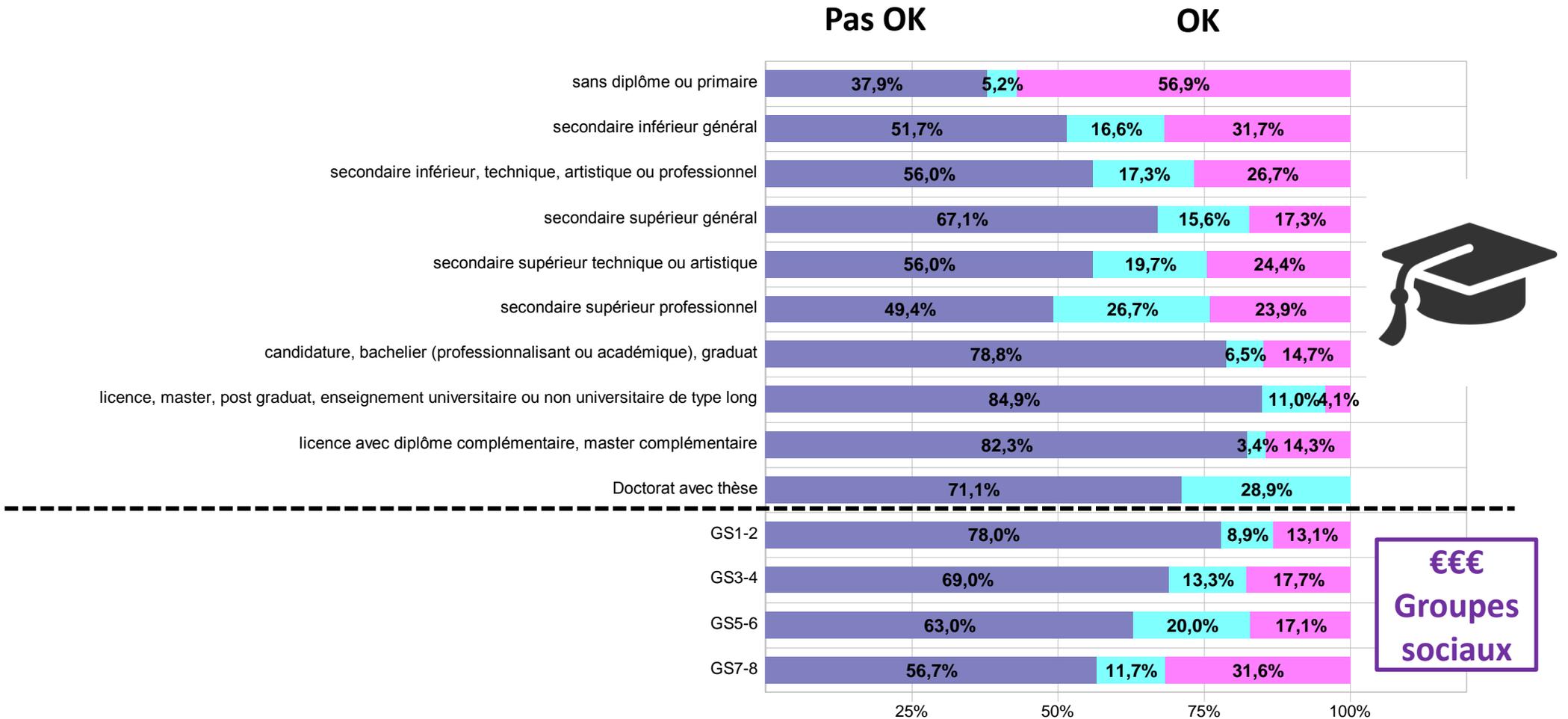




L'industrie pharmaceutique est la mieux placée pour informer les gens sur les pratiques à adopter pour prendre soin de leur santé.



L'industrie pharmaceutique est la mieux placée pour informer les gens sur les pratiques à adopter pour prendre soin de leur santé.



€€€  
Groupes sociaux

*Ont-ils confiance envers les différents acteurs qui délivrent ces informations (professionnels de la santé, médias et autres)?*

## Les principaux canaux d'information

Quels canaux utilisez-vous personnellement pour vous renseigner sur la santé ? – réponses spontanées

Le médecin généraliste	83,2%
Un médecin spécialiste	20,4%
Internet	20,4%
La famille	12,8%
Un pharmacien	9,0%
Les amis	8,1%
Autres	6,0%
Les forums sur Internet type Doctissimo	4,5%
Les revues médicales	4,2%
Ma mutuelle	2,7%
Professionnel de la santé autre que le médecin	2,4%
Les médias traditionnels	1,6%
Médecins alternatifs	1,4%
Un kinésithérapeute, un nutritionniste, ...	1,2%
Les hôpitaux	0,8%
Les journalistes	0,4%
Les géants du numérique (Google, Amazon, Facebook, Apple...)	0,4%
Le blog santé d'un particulier	0,2%
Les associations de patients	0,2%

Les géants du numérique (Google, Amazon, Facebook, Apple...) Les journalistes Les médias traditionnels Médecins alternatifs Les associations de patients Le blog santé d'un particulier Ma mutuelle Les forums sur Internet type Doctissimo

La famille Un médecin spécialiste

# Le médecin généraliste

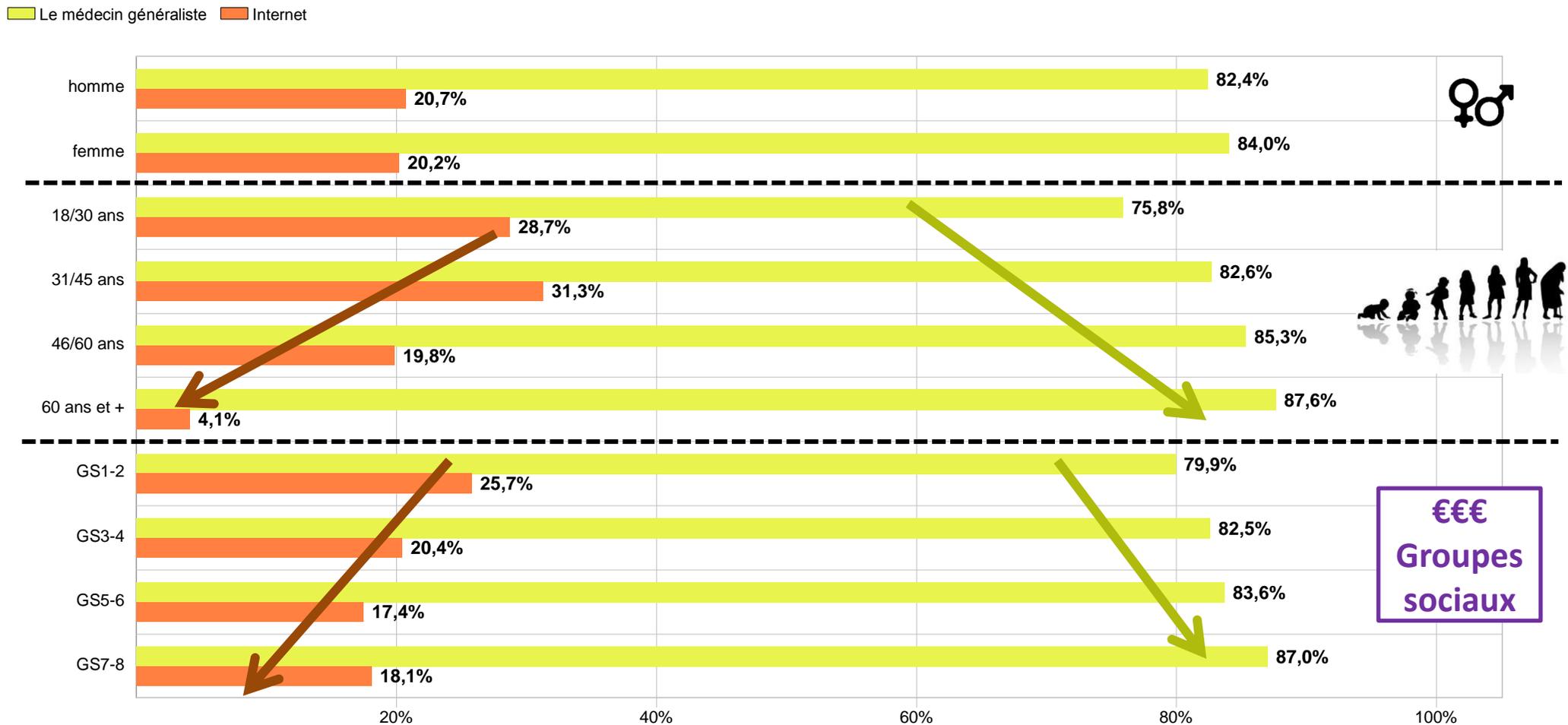
Les amis Internet Un pharmacien Les hôpitaux Autres Les revues médicales Un kinésithérapeute, un nutritionniste, ... Professionnel de la santé autre que le médecin

**83,2%**

**20,4%**

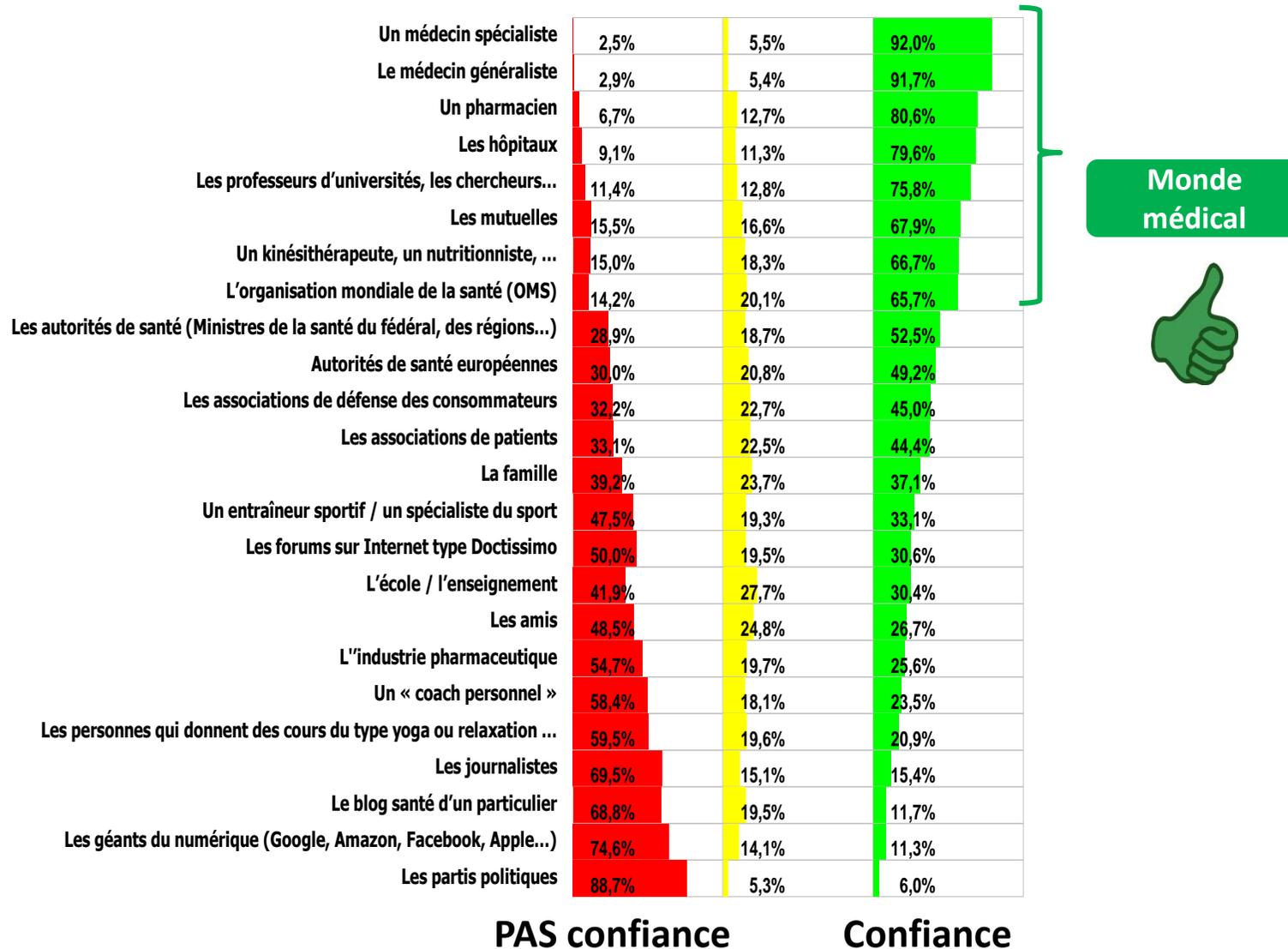
# Les principaux canaux d'information

Quels canaux utilisez-vous personnellement pour vous renseigner sur la santé ? – réponses spontanées



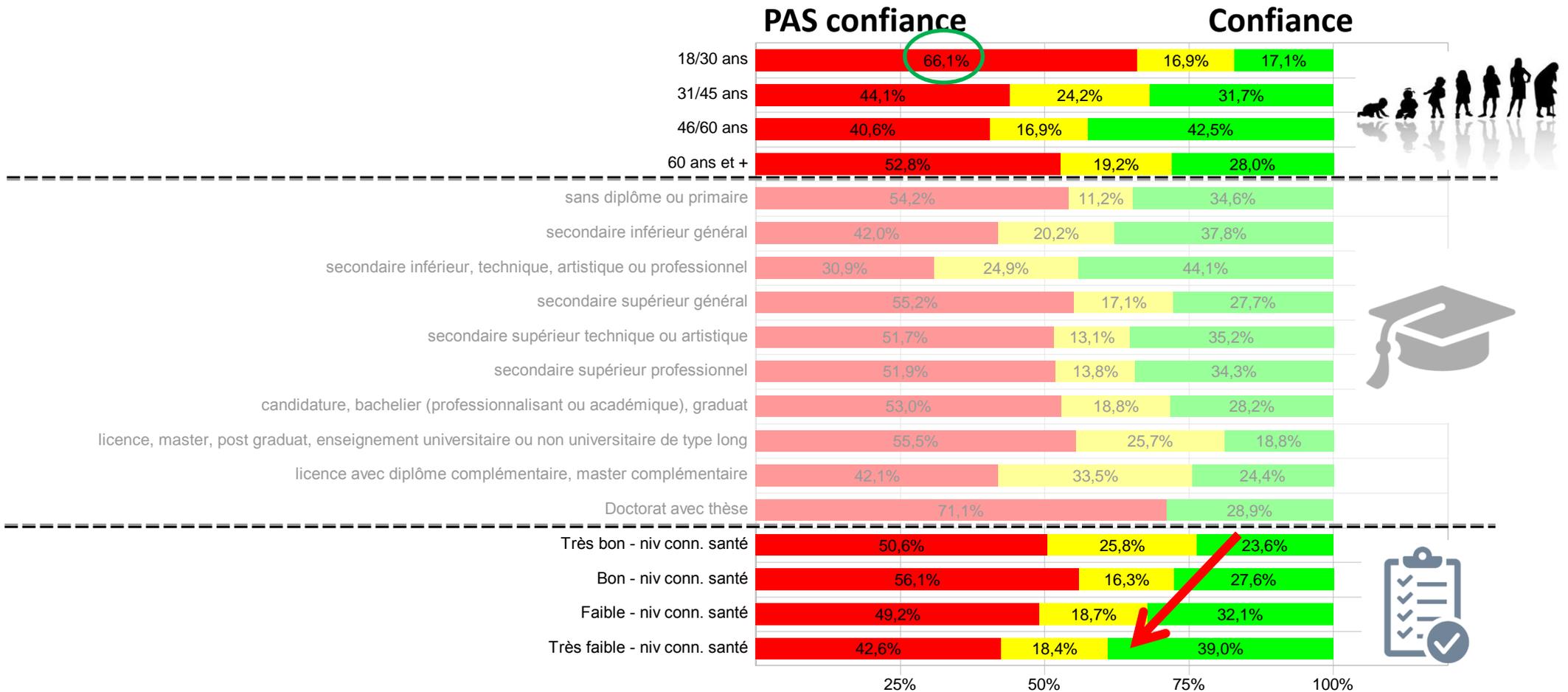
## La confiance

Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations santé. Pouvez-vous nous dire si selon vous, ces personnes ou organisations donnent vraiment des informations santé pertinentes et fiables ?



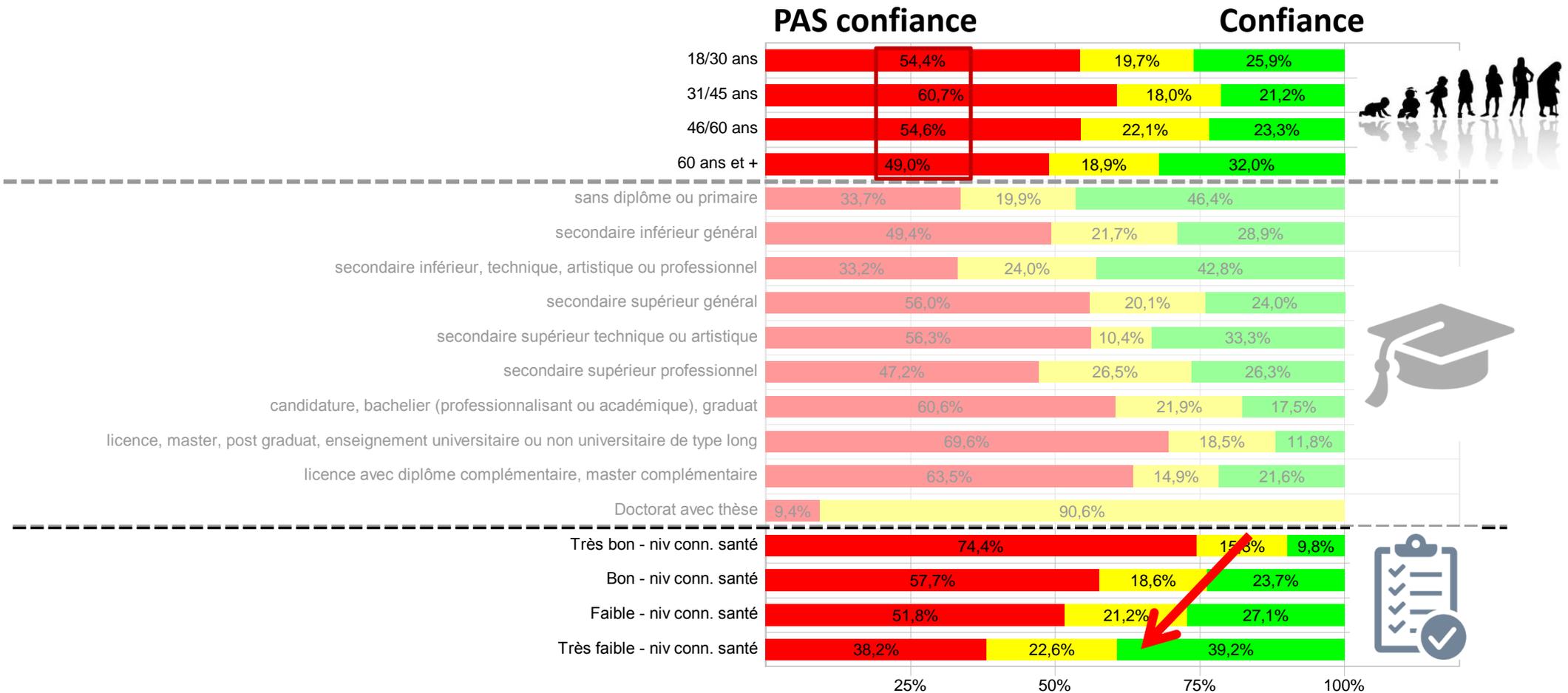
## La confiance

Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations santé. Pouvez-vous nous dire si selon vous, ces personnes ou organisations donnent vraiment des informations santé pertinentes et fiables ? - [Focus doctissimo](#)



## La confiance

Voici une liste de personnes, organisations susceptibles de donner des informations santé. Pouvez-vous nous dire si selon vous, ces personnes ou organisations donnent vraiment des informations santé pertinentes et fiables ? - **Focus Industrie pharmaceutique**



*Quelle fréquence d'utilisation d'Internet pour s'informer en  
matière de santé ?*

### Disposez-vous personnellement d'une connexion à Internet ?

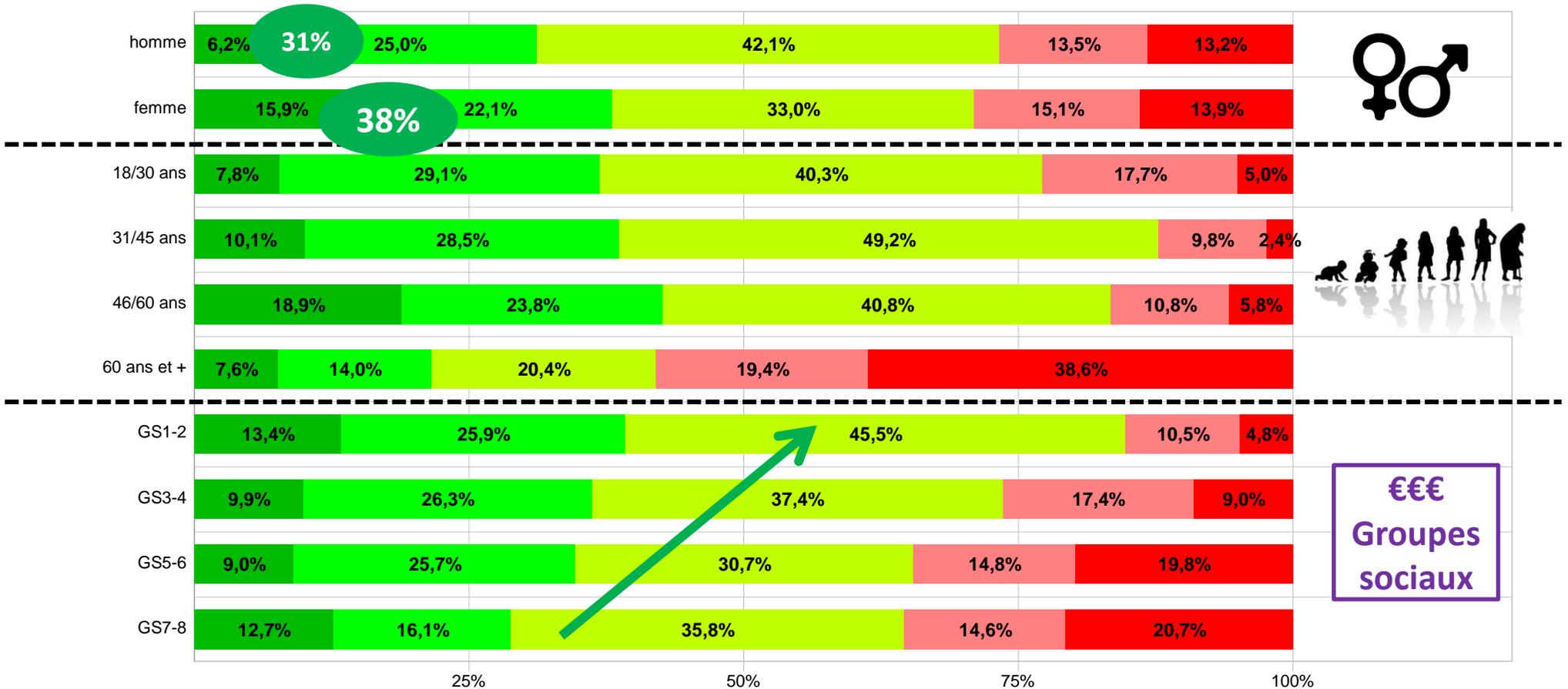
Oui Non



# S'informer sur Internet en matière de santé

Concernant les informations santé, pour prendre soin de sa santé et pour être/rester en bonne santé, à quelle fréquence vous arrive-t-il de vous renseigner sur internet ?

Très régulièrement Souvent Parfois Rarement Jamais



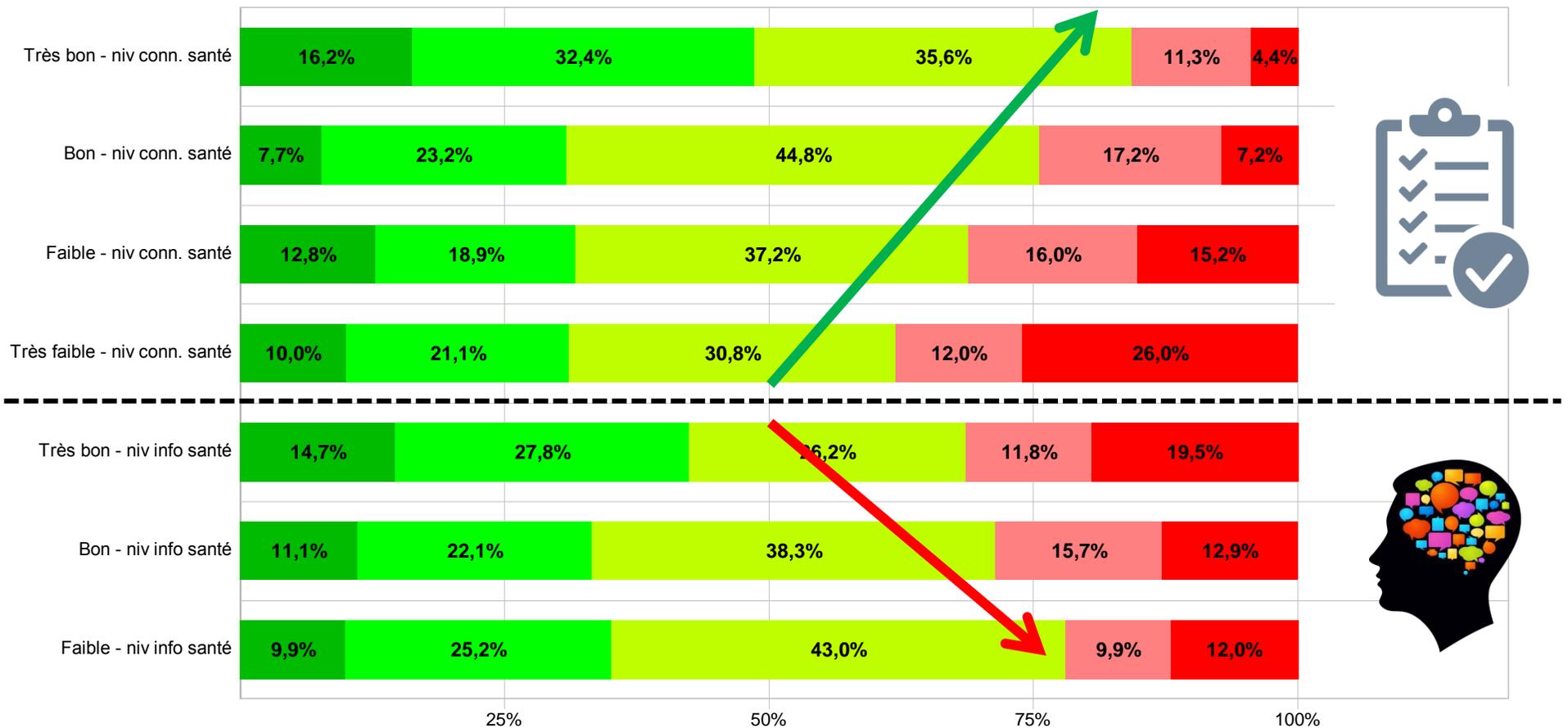
En moyenne: 11,2% 23,5% 37,4% 14,3% 13,6%

1/3

## S'informer sur Internet en matière de santé

Concernant les informations santé, pour prendre soin de sa santé et pour être/reste en bonne santé, à quelle fréquence vous arrive-t-il de vous renseigner sur internet ?

Très régulièrement Souvent Parfois Rarement Jamais



*Quels types de sites sont les plus fréquentés? (institutionnels, commerciaux, autres?)*

## La notoriété et l'utilisation des sites Internet

Je vais vous citer une dizaine de sites internet qui proposent des informations santé, pour prendre soin de sa santé et permettre d'être/rester en bonne santé, pouvez-vous me dire si vous les connaissez et s'il vous arrive de les consulter ?

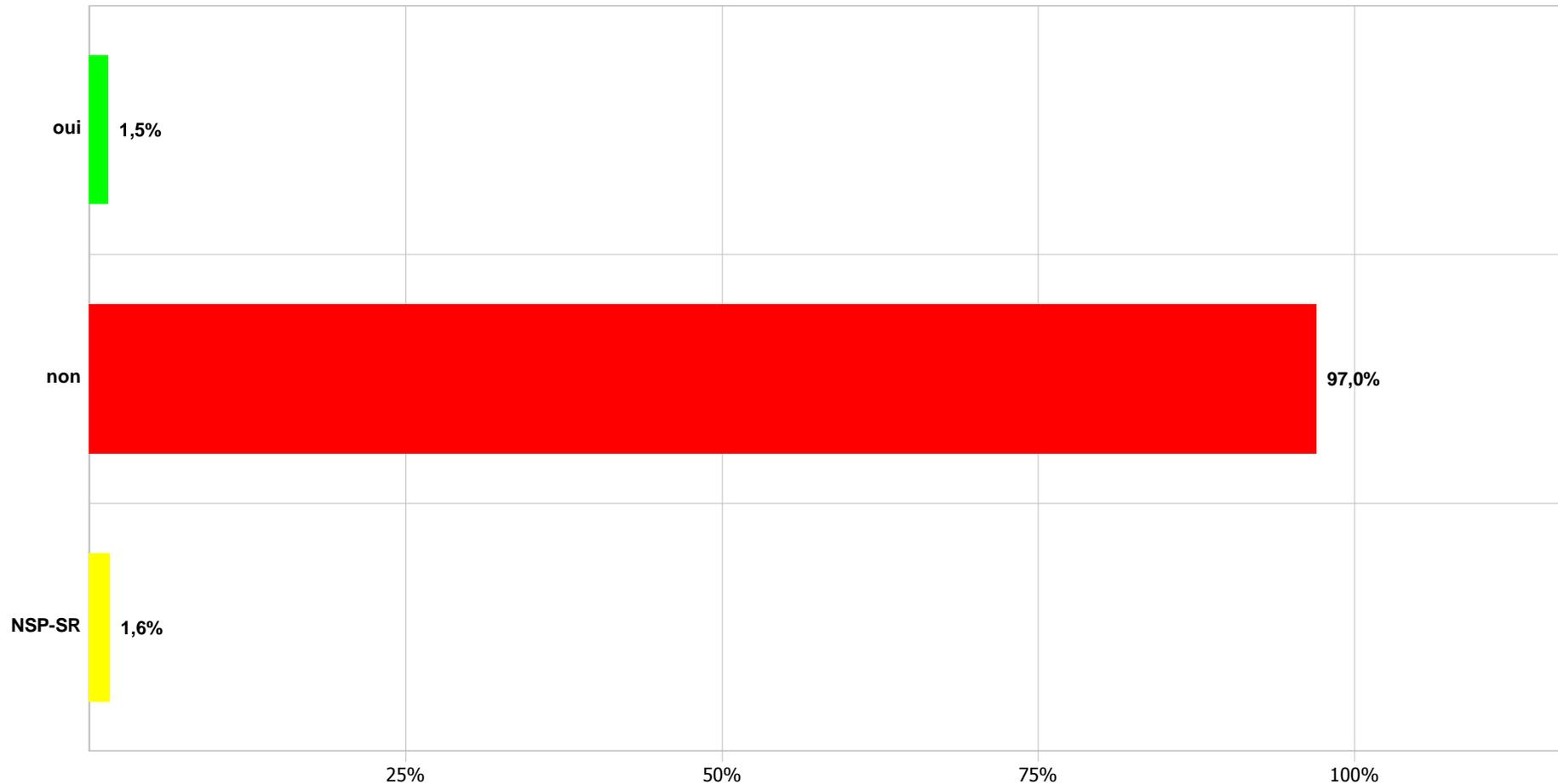
\*L'utilisation est mesurée sur les répondants disant connaître le site

	N	% connaissance	% utilisation
1 Doctissimo	429	76%	72%
Wikipedia	349	62%	67%
Le site de ma mutuelle	308	54%	75%
Top Santé	226	40%	56%
Pharmacie.be	159	28%	68%
Passeport santé	135	24%	68%
Le site du Ministère de la Santé publique	129	23%	66%
Allo docteur	98	17%	58%
Mongénéraliste.be	81	14%	56%
Vulgaris médical	63	11%	63%
Aucun	35	6%	

## La notoriété et l'utilisation des sites Internet

Rappel => 80% plébiscitent + de réglementation en matière d'information santé

Connaissez-vous le label HON-code (health on net- Code) ? Il s'agit d'une charte qui vise à certifier certains sites Web médicaux et de santé :



# L'influence d'Internet

- Internet aide-il à prendre sa santé en main?
- Internet interfère-il dans la relation patient-médecin ?
- Si oui, enrichit-il cette relation ou bien tend-il à se substituer au médecin ?
- Internet a-t-il pour effet de stresser les surfeurs voire de les rendre « cyberchondriaques » ?



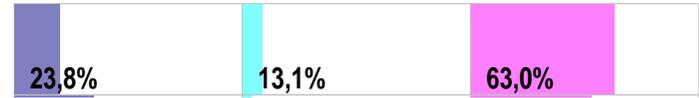
# La relation « patient-médecin »

Pas OK

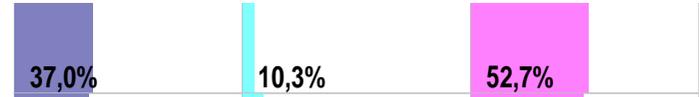
OK

## Renforcement

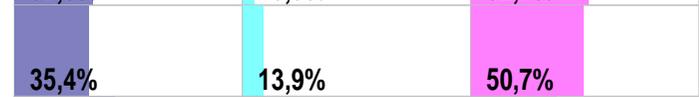
! Personne d'autre que les médecins ne devrait donner des conseils pour prendre soin de sa santé.



{ Il m'arrive de parler avec un professionnel de la santé/mon généraliste, d'informations que j'ai lues/vues/entendues dans les médias.



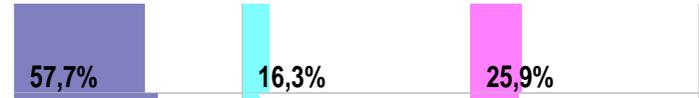
! Il m'arrive de ne pas trouver l'information santé que je recherche sur internet.



{ J'ai déjà consulté un médecin suite à des informations santé trouvées sur internet.



! Les informations disponibles via les réseaux sociaux et le Web augmentent fortement les capacités des internautes d'avoir une meilleure prise sur leur santé



## Substitution

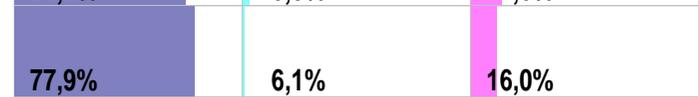
{ J'ai déjà moi-même décidé de prendre un médicament sous-prescription d'un reste de boîte après avoir effectué une recherche sur internet.



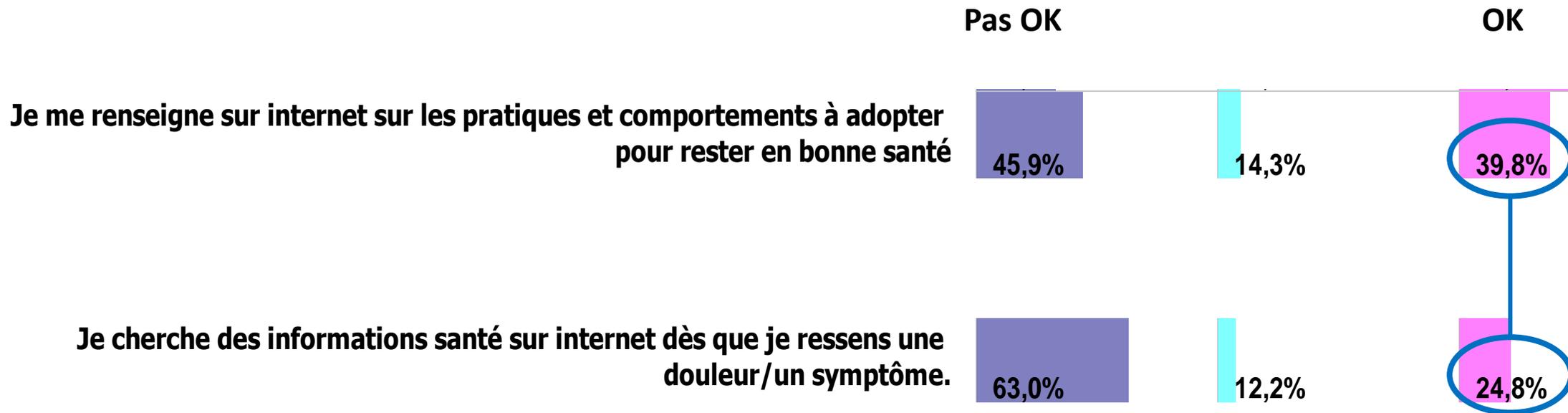
{ J'ai déjà renoncé à consulter un médecin après avoir trouvé des réponses à mes questions santé sur internet.



{ Me renseigner sur internet me permet de ne pas aller consulter mon médecin



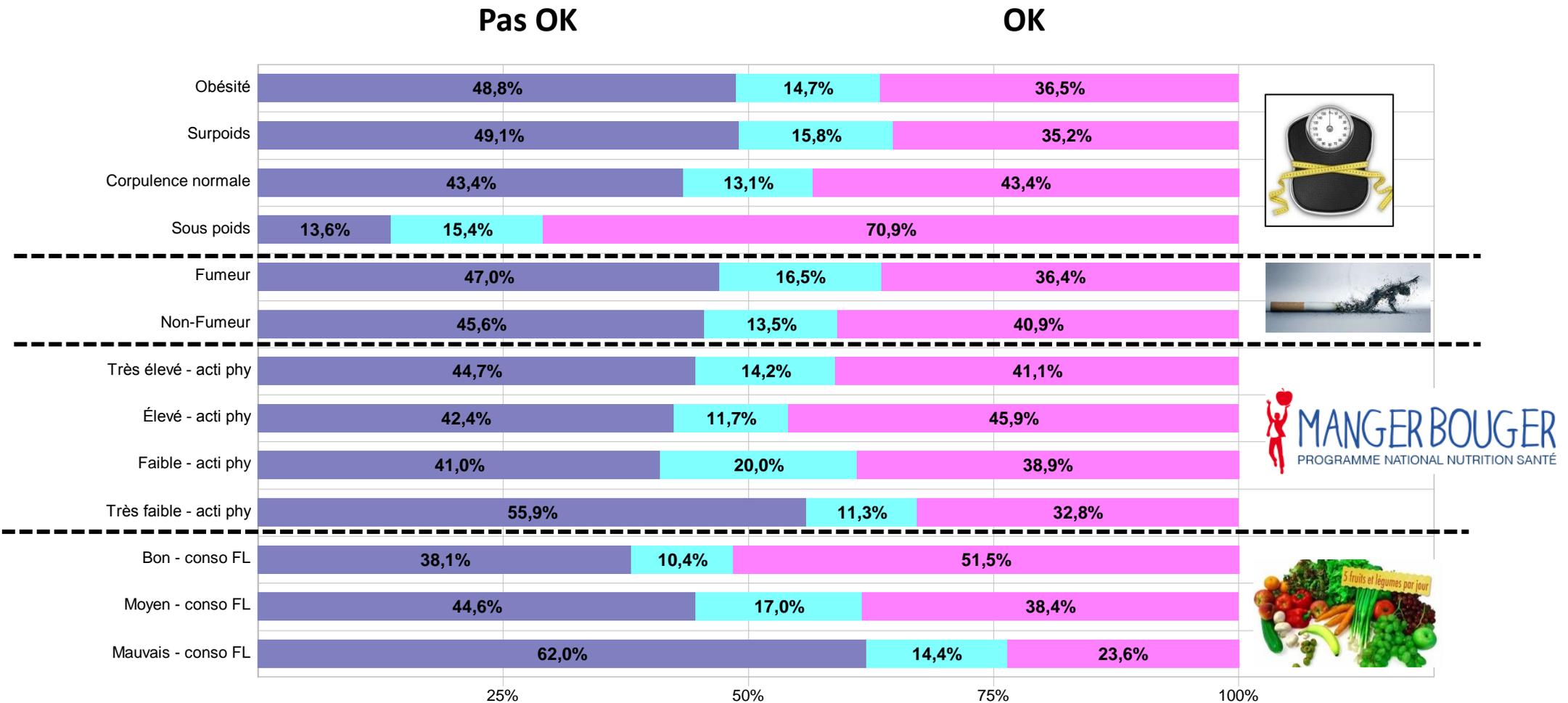
## Internet : préventif VS curatif



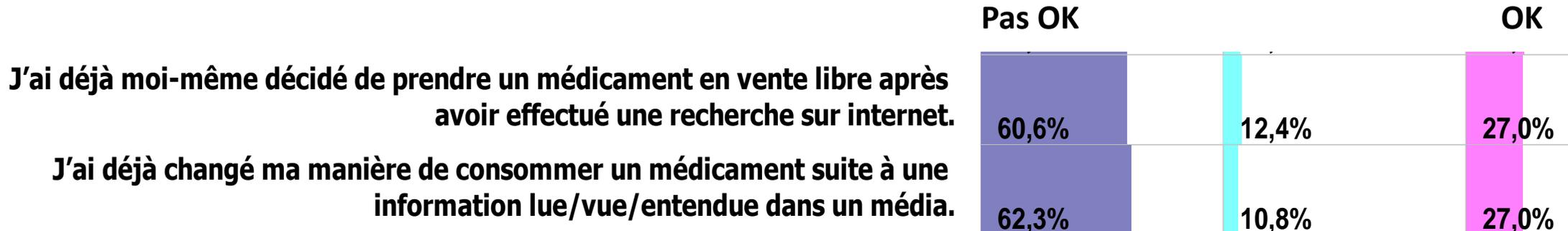
Surtout de la prévention ... Mais moins chez ceux qui en ont le plus besoin

## Internet : préventif VS curatif

Je me renseigne sur internet sur les pratiques et comportements à adopter pour rester en bonne santé



## L'automédication & Internet



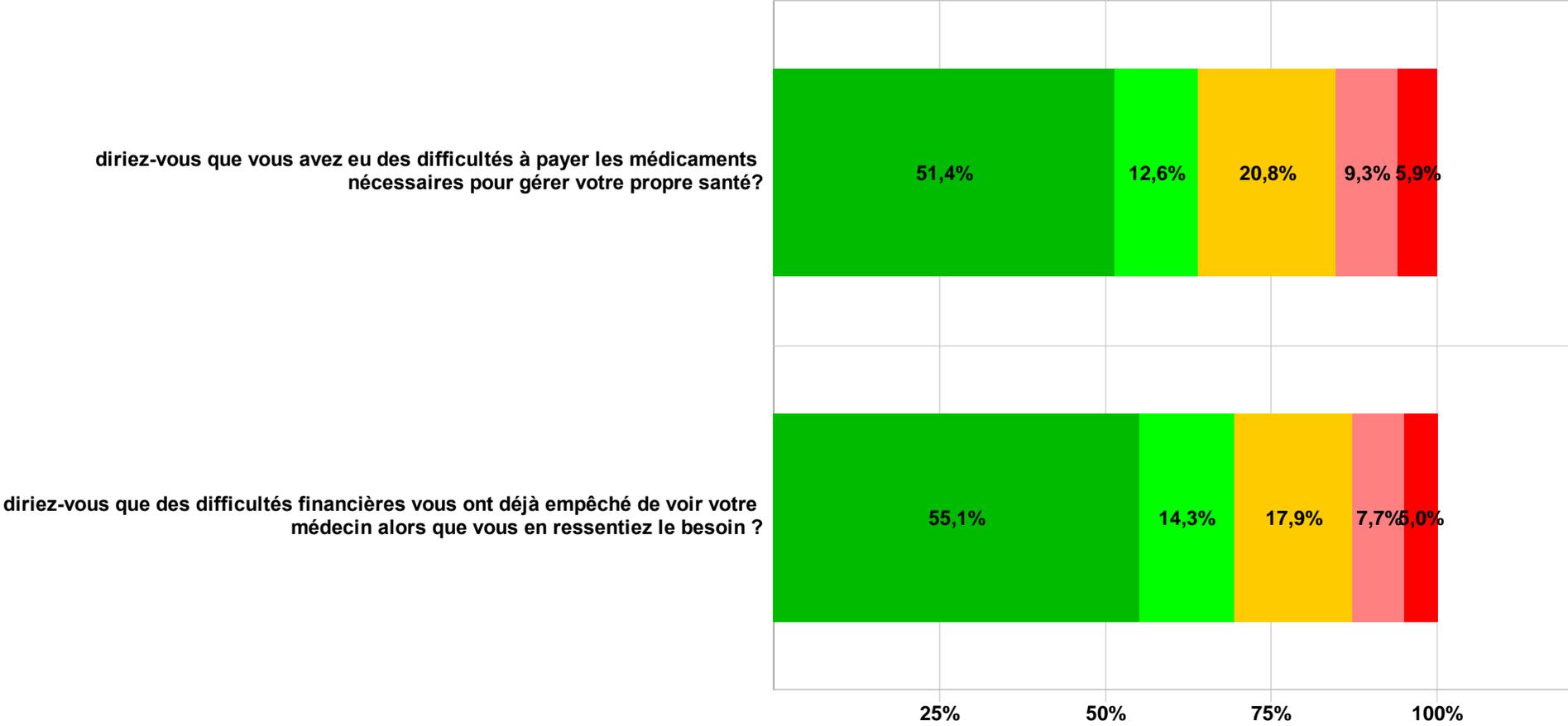
Entre ¼ et 1/5 qui adaptent directement leur prise de médicaments



*Quel est l'impact d'internet sur les inégalités sociales de santé?  
Réduction ou accroissement?*

# L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

Jamais Presque jamais De temps en temps La plupart du temps Tout le temps



# L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

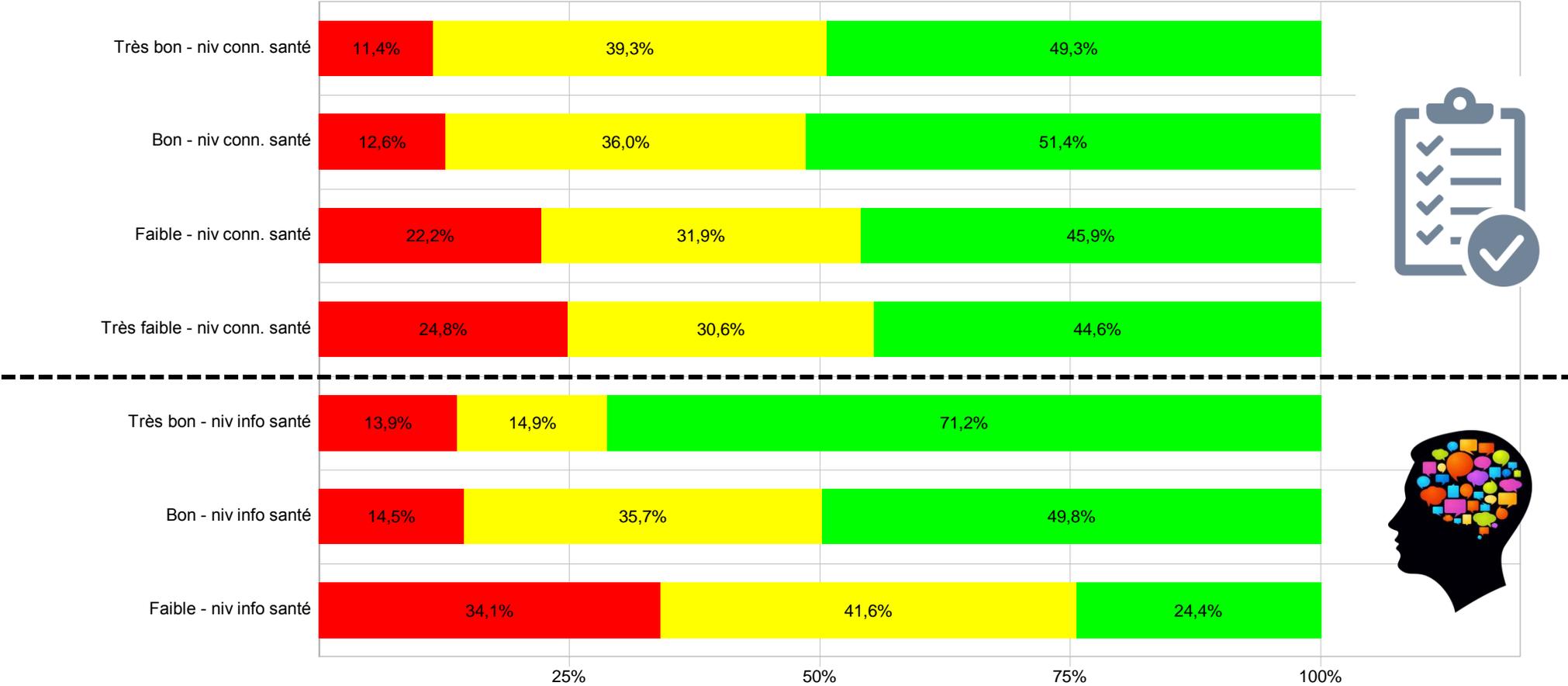
■ Reports fréquents - soin   ■ Reports occasionnels - soin   ■ Pas de report - soin



€€€  
Groupes sociaux

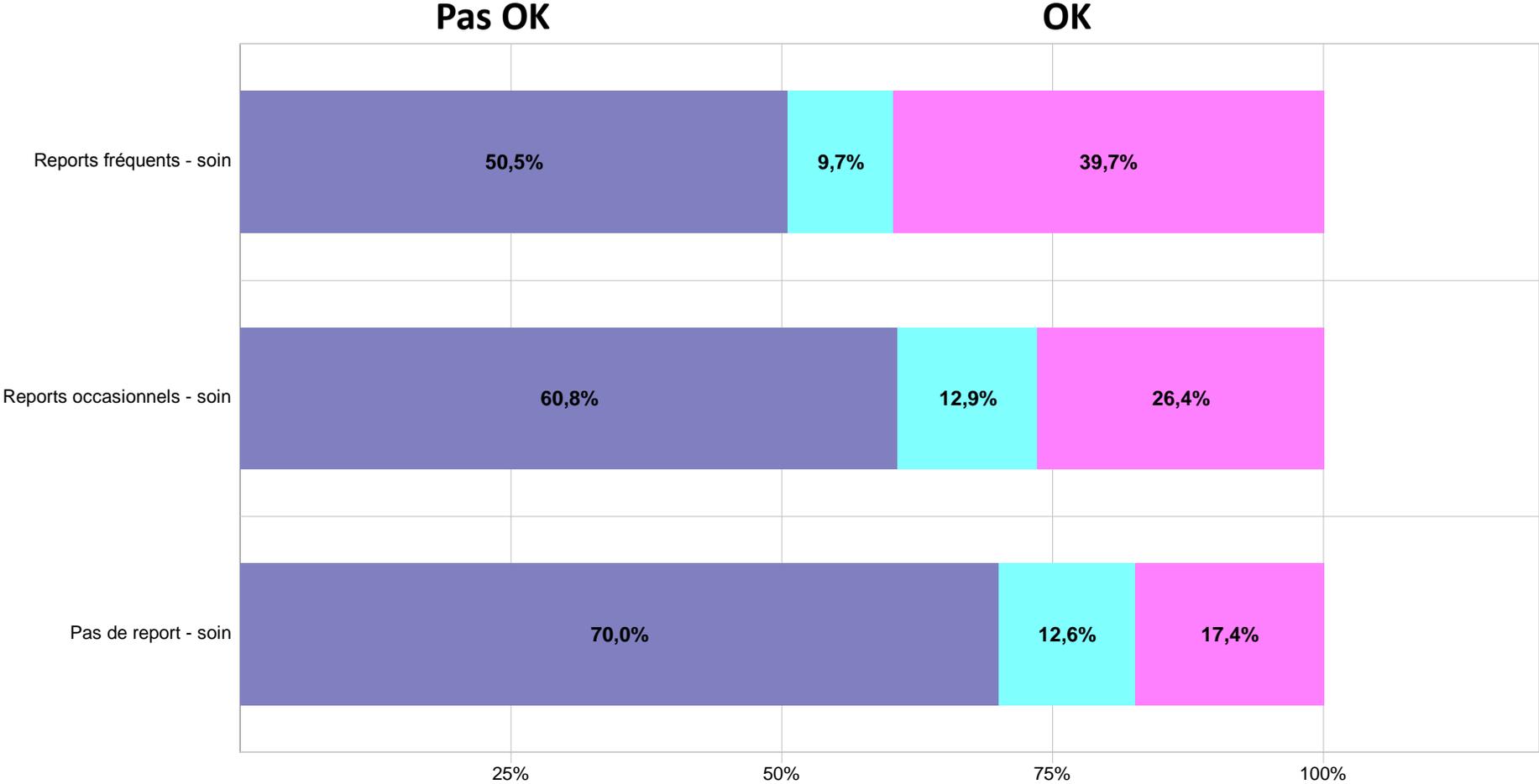
# L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

■ Reports fréquents - soin 
 ■ Reports occasionnels - soin 
 ■ Pas de report - soin



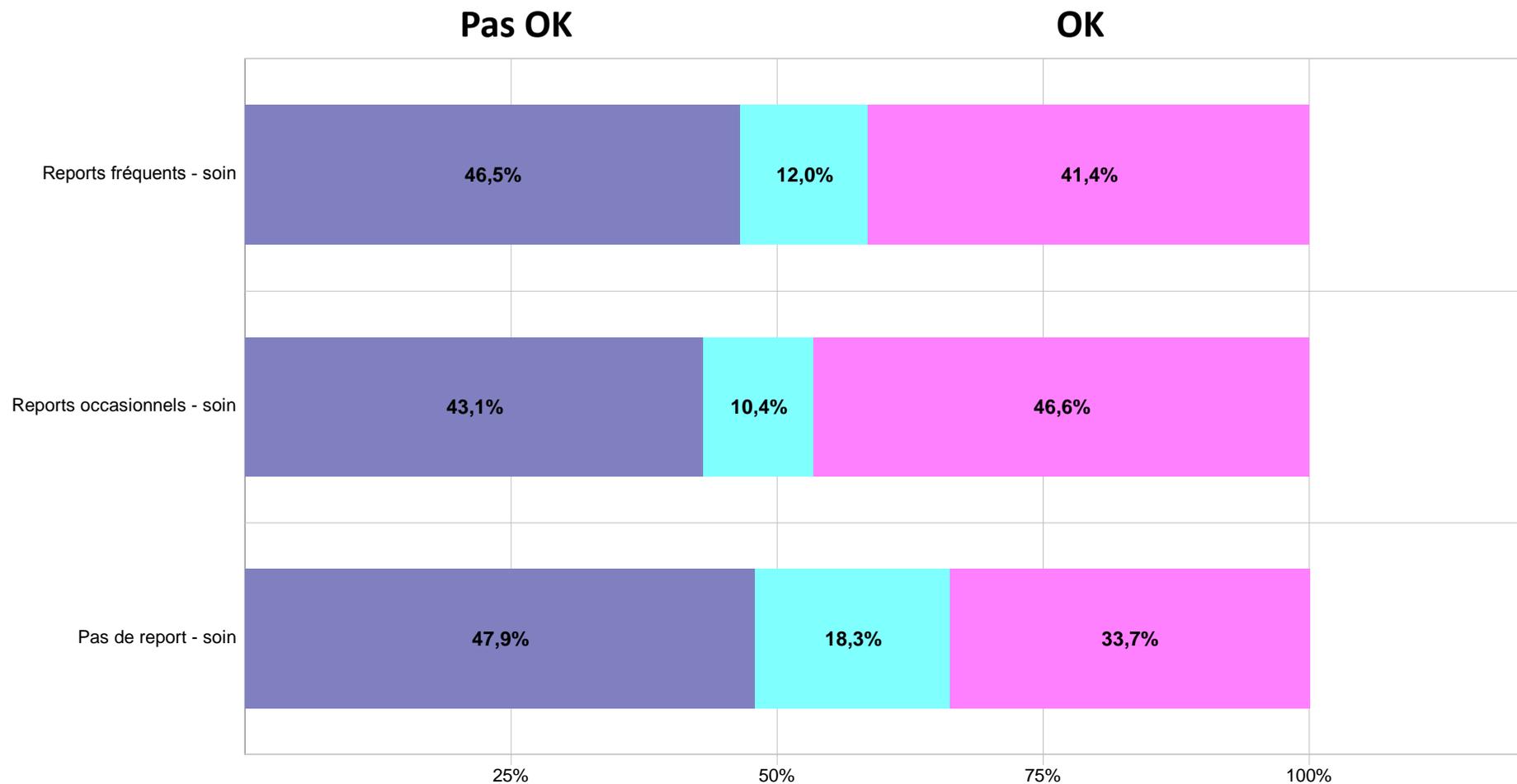
# L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

Je cherche des informations santé sur internet dès que je ressens une douleur/un symptôme.



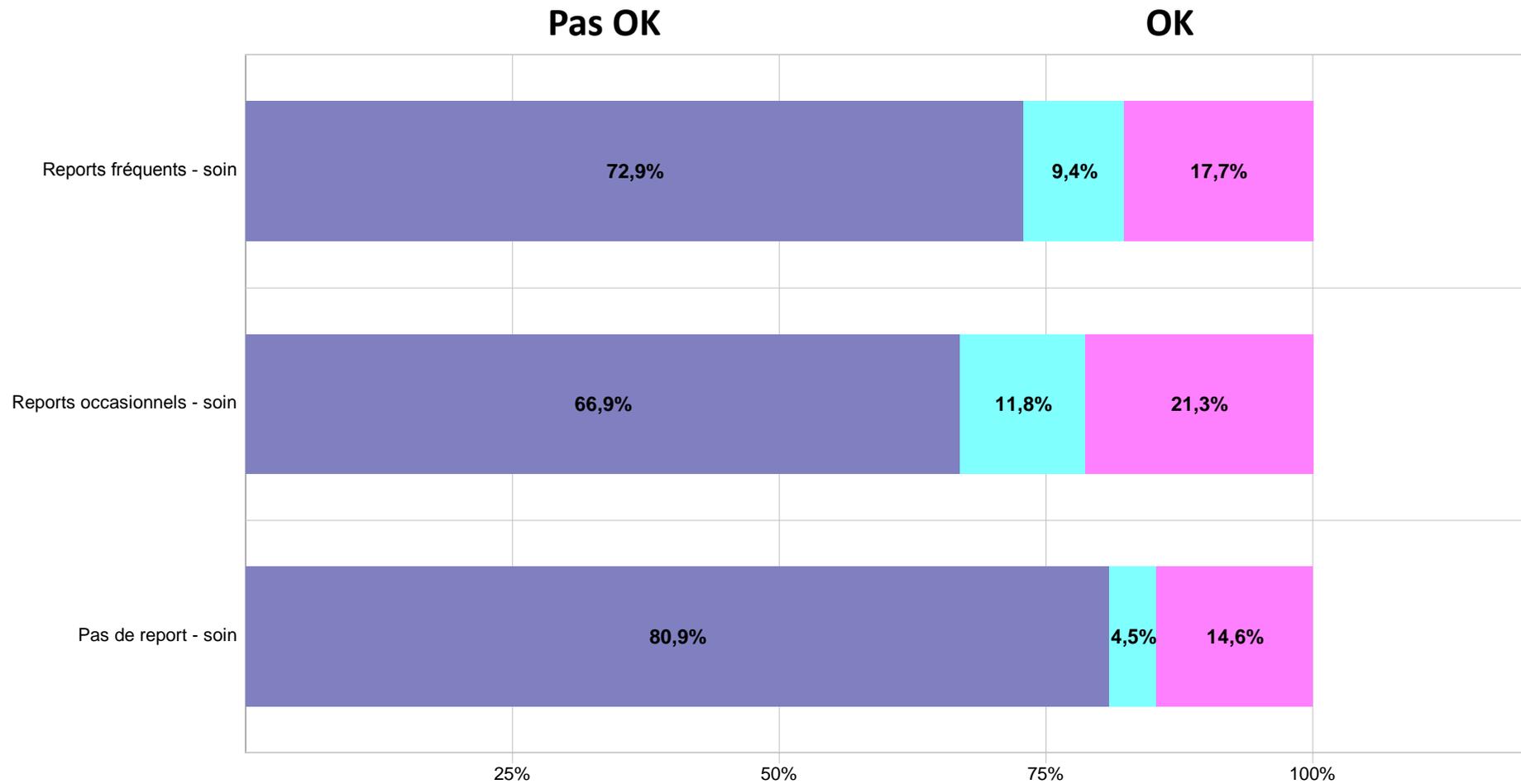
## L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

Je me renseigne sur internet sur les pratiques et comportements à adopter  
pour rester en bonne santé



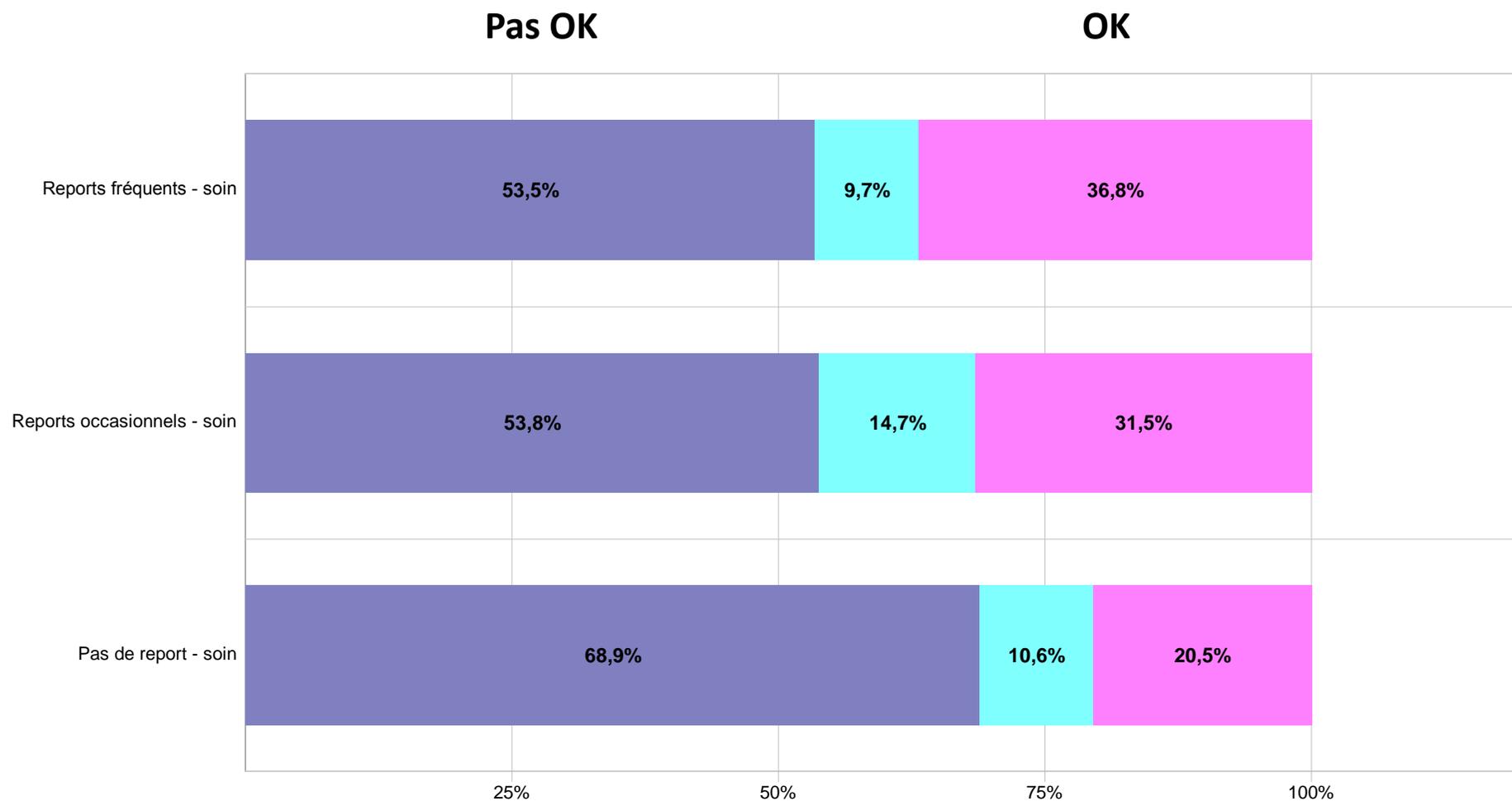
## L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

J'ai déjà **renoncé à consulter** un médecin après avoir trouvé des réponses à mes questions santé sur internet.



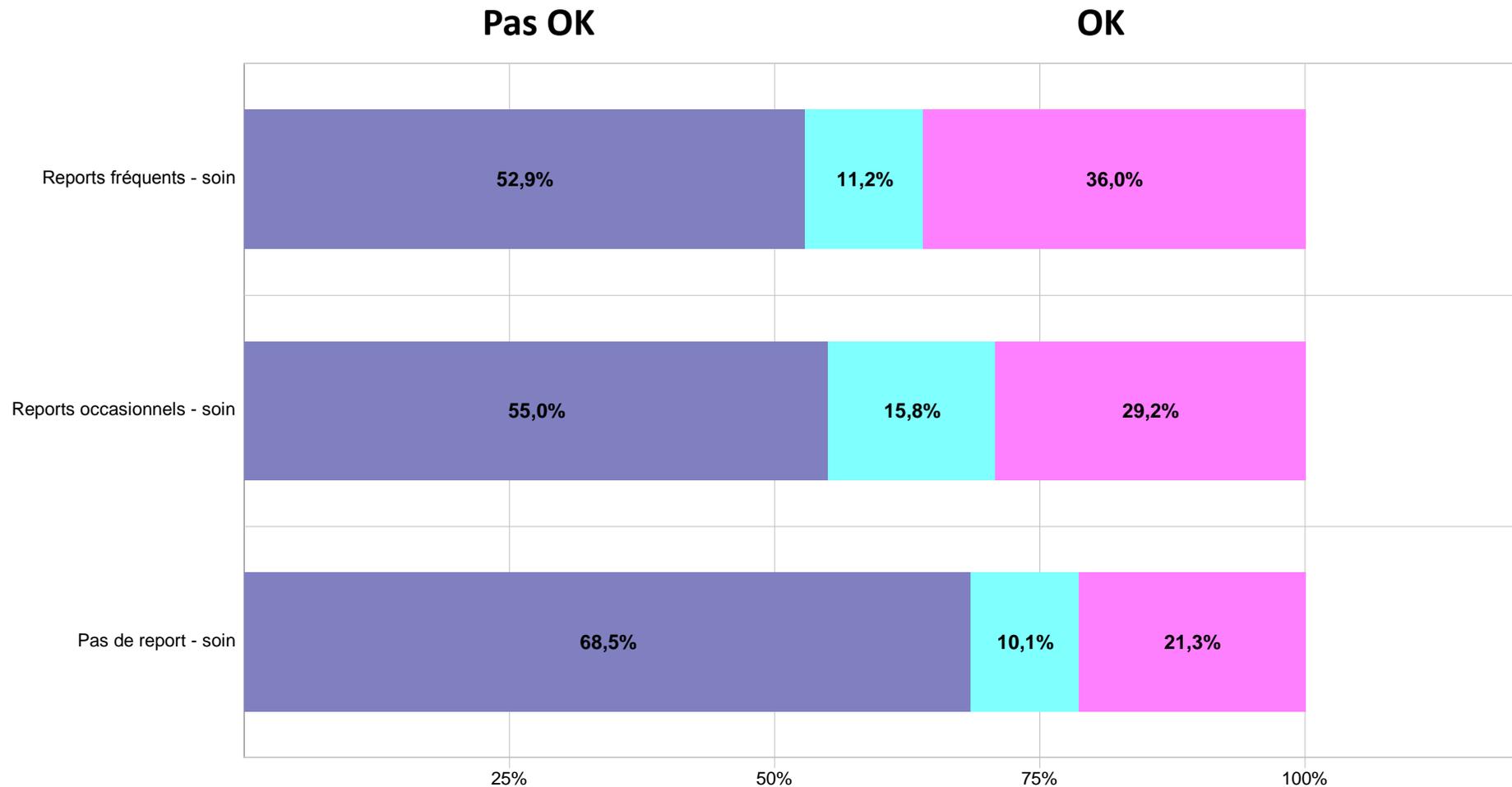
## L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

J'ai **déjà consulté** un médecin suite à des informations santé trouvées sur internet.



## L'impact d'Internet sur les publics qui reportent

J'ai déjà moi-même décidé de prendre un **médicament en vente libre** après avoir effectué une recherche sur internet.



*Internet engendre-t-il de la "cyberchondrie"?*

## Cyberchondrie ?



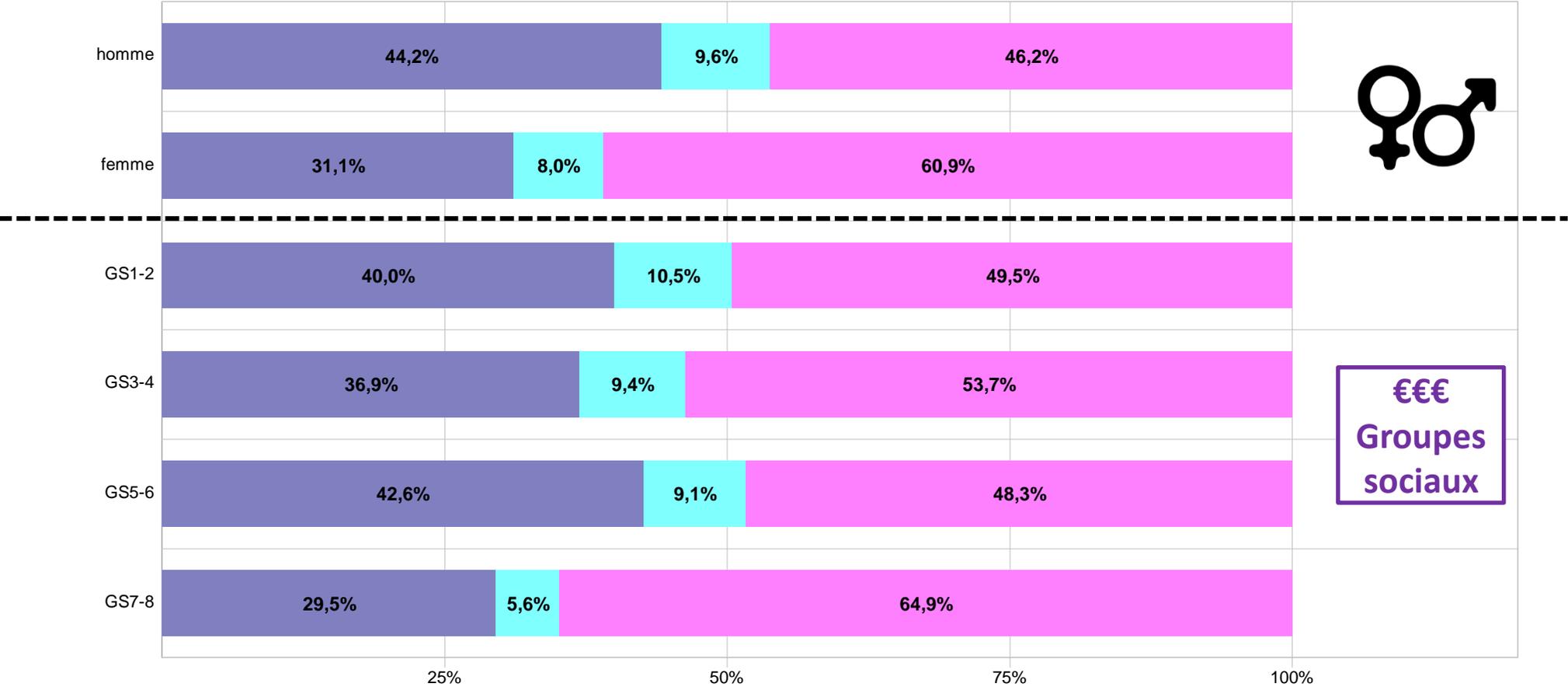
**=> Quels profils « à risque » ?**

# Cyberchondrie ?

Faire des recherches sur le web parce que je ressens un symptôme est stressant car beaucoup de maladies expliquent ce symptôme

Pas OK

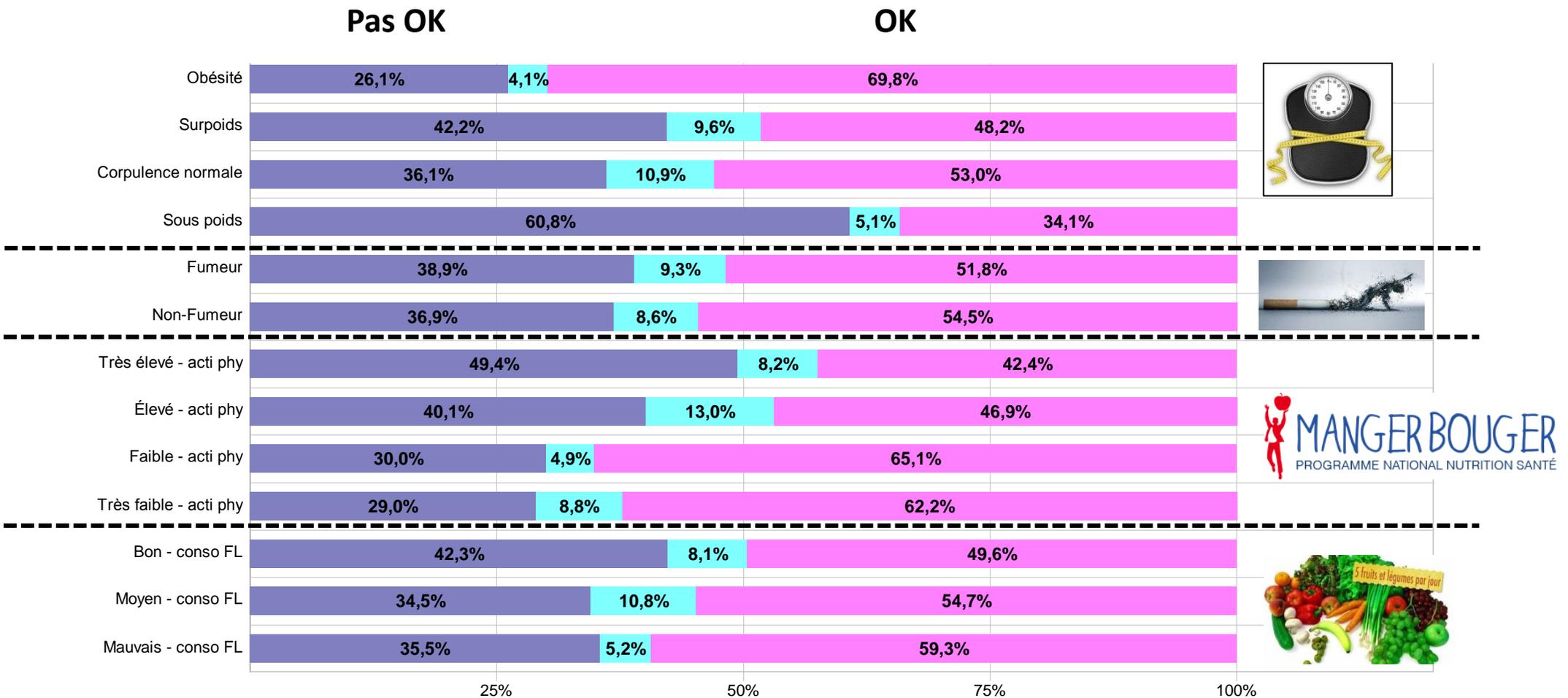
OK



€€€  
Groupes sociaux

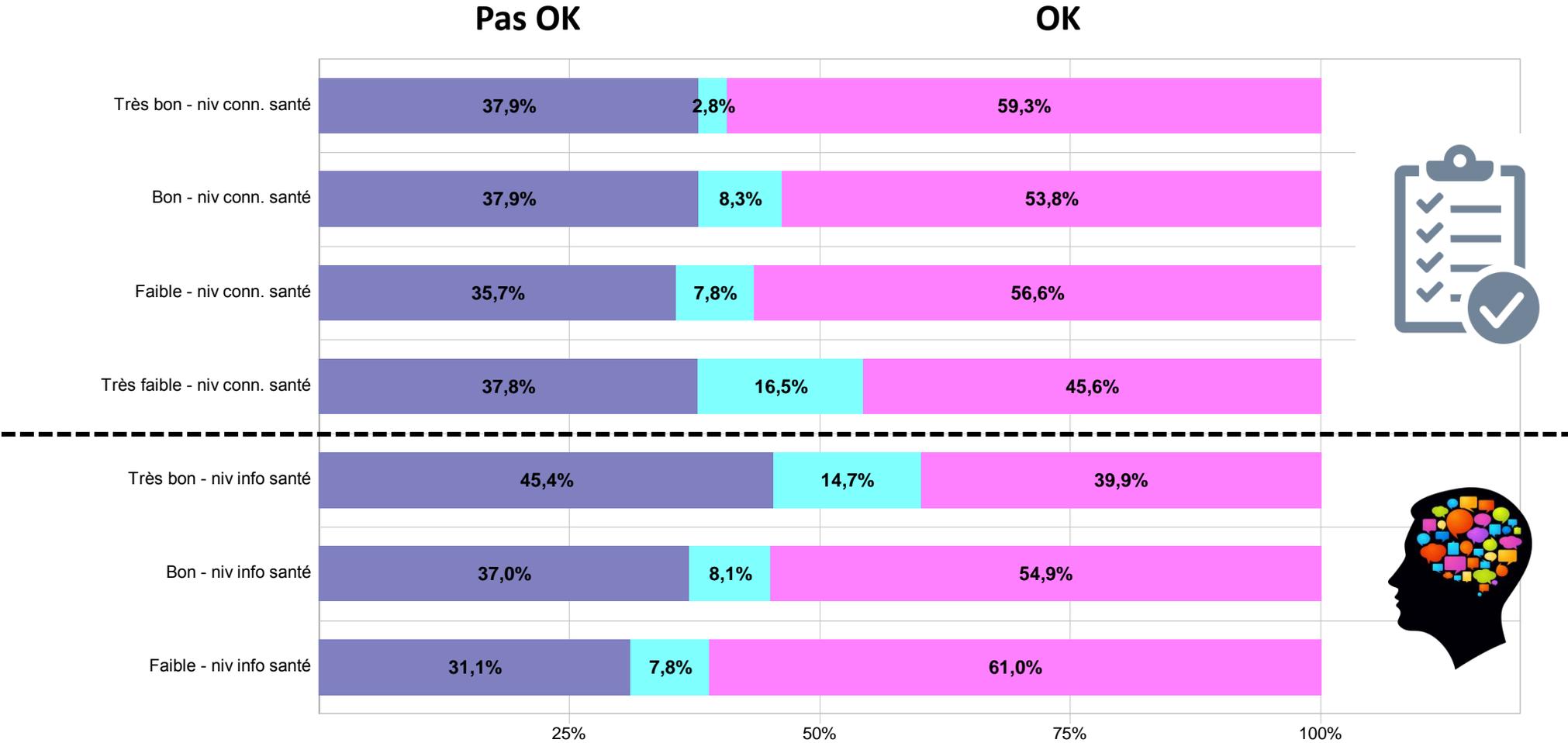
# Cyberchondrie ?

Faire des recherches sur le web parce que je ressens un symptôme est stressant car beaucoup de maladies expliquent ce symptôme



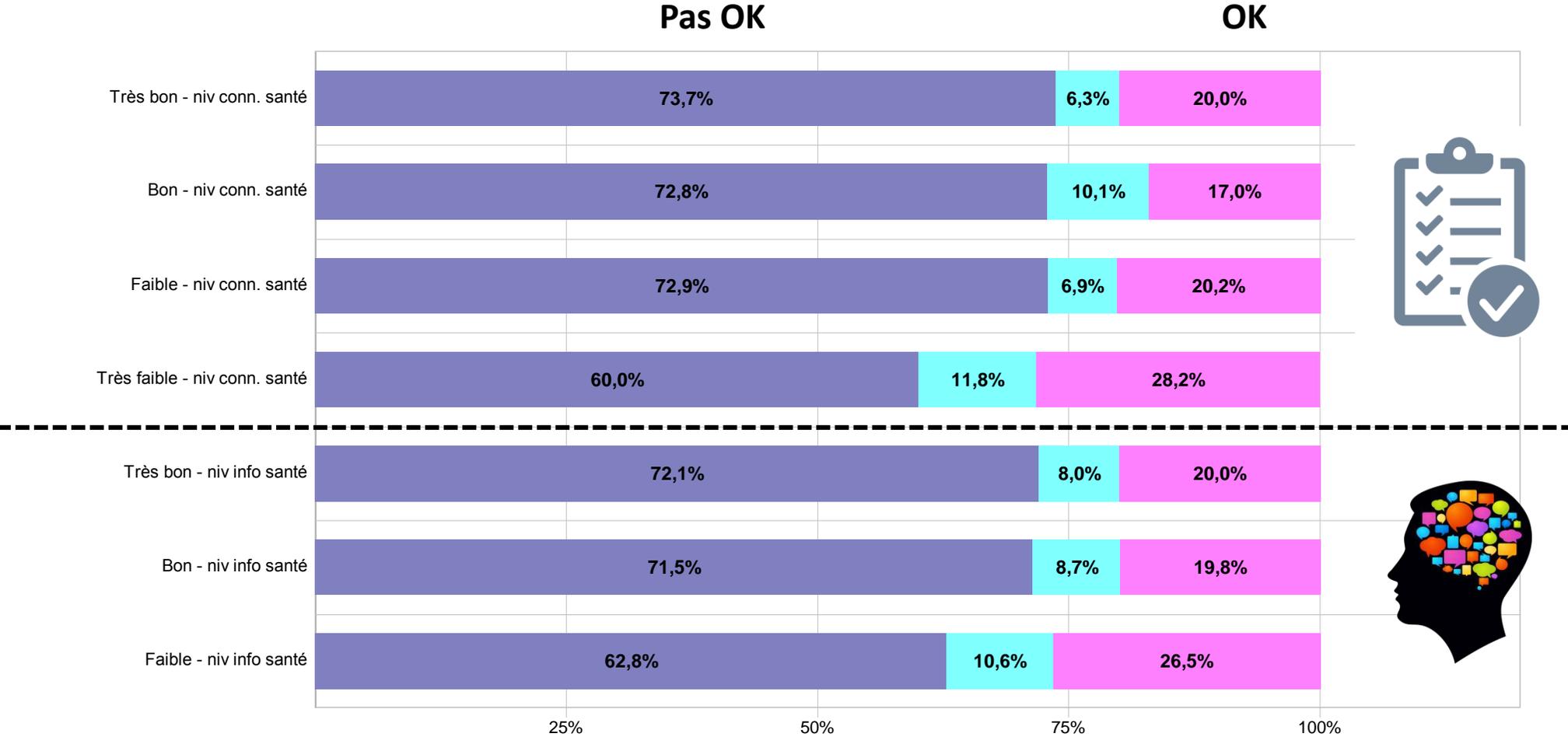
# Cyberchondrie ?

Faire des recherches sur le web parce que je ressens un symptôme est stressant car beaucoup de maladies expliquent ce symptôme



# Cyberchondrie ?

Il m'arrive de penser que j'ai une maladie suite à des recherches sur le web, alors que ce n'est pas le cas.



# Conclusions & Recommendations

## L'enquête en 10 chiffres-clés

**8** répondants sur **10** estiment avoir un bon ou un très bon niveau d'information en santé... **mais** en moyenne ils obtiennent **11,16/26** au test de connaissances !!!

Seulement **20%** pensent que l'industrie pharmaceutique est la mieux placée pour informer sur la santé.

**83%** estiment que l'industrie pharmaceutique a beaucoup d'influence sur ce qui est dit dans les médias.

Près **des ¾** vont sur Internet pour se renseigner en matière de santé.

**92%** ont confiance dans leur **médecin généraliste** pour qu'il leur donne des informations santé fiables et pertinentes.

**A peine la moitié** ont confiance dans les **autorités de santé nationales ou européennes** donnent pour qu'elles leur donnent des informations de santé fiables et pertinentes.

**81%** pour une réglementation des informations santé, tant sur internet que dans les médias traditionnels.

**28%** ont déjà consulté leur médecin suite à des informations trouvées sur internet contre **18%** qui ont déjà renoncé à consulter leur médecin après avoir trouvé, sur internet, les réponses à leurs questions santé

## Conclusions et recommandations

- Le niveau d'information et le niveau de littératie en santé sont marqués par des inégalités sociales, cela se traduit par des **inégalités sociales de santé en renforcement**.
- Pour de nombreuses thématiques de santé (transmission sida, prévention cholestérol, coût soins dentaires...), **l'information est largement acquise mais peu mise en pratique!** C'est le passage à l'acte qu'il faut faciliter:
  - ➔ des campagnes d'infos tous publics n'auraient plus que peu d'impact
  - ➔ La crédibilité de l'émetteur des campagnes d'infos est déterminante
  - ➔ agir prioritairement avec **publics à risques**
  - ➔ agir via **d'autres leviers** que l'information: niveau de littératie, réglementations (publicité), fiscalité, politiques publiques saines, milieux de vie favorables à la santé, transparence des tarifs des soins, programmes intégrés pour favoriser les habitudes saines...
- Pour d'autres thématiques (dépression, usage des antibiotiques, hypertension...), un travail d'information et de sensibilisation auprès des différents publics reste semble-t-il encore à faire. Mais ici non plus, cela ne suffira pas pour changer les comportements.

## Conclusions et recommandations

- **Internet devenu incontournable** pour les informations santé semble actuellement jouer un **rôle plutôt positif** pour la population.
- Internet a un **potentiel émancipateur** en augmentant les ressources des gens pour prendre en charge leur santé (empowerment)
- Mais Internet **risque d'accentuer les inégalités sociales de santé** si des mesures ne sont pas prises pour **améliorer l'accès et l'appropriation de l'information** par les plus défavorisés
- Le **médecin généraliste** constitue la **référence première** en information santé
- Il est nécessaire que le **médecin accompagne** le patient dans son désir de s'émanciper
- Le médecin pourrait **partir des recherches du patient**, de ses représentations, de ses craintes. Internet intervient alors ici comme « matériau » de base pour cette rencontre entre un patient et son médecin généraliste
- L'information de qualité existe aussi sur Internet: il faut pouvoir la mettre en évidence, par exemple par une **certification** bien pensée et **largement connue**.