



La communication au cœur du dispositif de santé : enjeux éthiques et transformations à l'ère du numérique

Houssam AZMANI, Zahra SADIQ

Maitres de conférences, ISPITS Rabat

Introduction

La communication est un élément essentiel dans le domaine de la santé. Elle constitue la base de la relation entre le soignant et le patient et joue un rôle clé dans le diagnostic, la réalisation des soins et la prévention des maladies. Par le dialogue, l'écoute et l'échange d'informations, se construit la confiance nécessaire à tout accompagnement médical de qualité. Sans communication claire, empathique et adaptée, la pratique de la santé perd sa dimension humaine et sa portée véritable.

Cependant, à l'ère du numérique, cette communication connaît une transformation profonde. L'apparition et la généralisation des technologies de l'information redéfinissent les modes d'interaction au sein du système de soins. Les échanges entre professionnels de santé, institutions et patients s'effectuent désormais à travers des supports technologiques multiples, offrant de nouvelles possibilités en matière de rapidité, d'efficacité et de coordination des soins.

Si ces innovations représentent des avancées indéniables, elles ne sont pas exemptes de défis. Elles soulèvent des interrogations éthiques, juridiques et humaines majeures.

Comment garantir la confidentialité et la sécurité des données de santé dans un contexte de numérisation massive ? Comment maintenir la confiance du patient lorsque les interactions se dématérialisent ? Et surtout, comment préserver la dimension relationnelle et empathique du soin face à des dispositifs toujours plus technologiques ? Ces questions rappellent que la communication, même transmise par les outils numériques, ne doit jamais perdre de vue la singularité et la vulnérabilité de la personne soignée.

Ainsi, la transformation numérique du secteur de la santé appelle une réflexion approfondie sur la reconfiguration des pratiques professionnelles. Elle invite les soignants à repenser leurs modes de communication, à développer de nouvelles compétences numériques tout en conservant une approche centrée sur le patient. L'enjeu n'est pas seulement technique, mais profondément éthique : il s'agit de concilier innovation et humanité, efficacité et respect de la personne.

Cet article se propose d'explorer ces mutations sous trois angles complémentaires : les enjeux éthiques liés à la numérisation des échanges, l'évolution des pratiques professionnelles de communication et, enfin, les perspectives d'avenir pour instaurer une communication responsable, à la fois technologique et humaine, au service d'une santé durable et équitable.

1. Communication et santé : fondements et enjeux éthiques

1.1 La communication comme outil thérapeutique

La communication en santé ne se limite pas à un simple échange d'informations techniques : elle constitue un acte thérapeutique à part entière. Elle est le fondement même de la relation de soin et participe activement au processus de guérison. En effet, l'écoute active, l'empathie et la clarté du discours favorisent non seulement la compréhension du patient, mais aussi son engagement dans le parcours de soins.

(Rogers, 1961 ; Stewart et al., 2000). Loin d'être une compétence secondaire, la communication devient une composante essentielle de la pratique clinique, influençant directement la qualité du diagnostic, l'observance thérapeutique et la satisfaction du patient (Silverman, Kurtz & Draper, 2013).

Le langage, qu'il soit verbal ou non verbal, joue un rôle déterminant dans cette dynamique relationnelle. Le ton de la voix, le regard, la posture ou encore la gestuelle contribuent à créer un climat de confiance et de sécurité émotionnelle (Hall et al., 2009). Ces éléments non verbaux, souvent inconscients, participent à la construction d'un lien authentique entre le soignant et le patient. Lien qui favorise la coopération et la résilience face à la maladie (Coulehan, 2018).

Ainsi, la communication devient un véritable vecteur thérapeutique, capable d'atténuer l'anxiété, de renforcer l'alliance thérapeutique et, in fine, d'améliorer les résultats de santé (Street, Makoul, Arora & Epstein, 2009).

Dans cette perspective, la formation à la communication professionnelle apparaît comme un enjeu central dans les cursus en santé. Elle vise à développer des compétences relationnelles, émotionnelles et éthiques indispensables à la pratique clinique moderne (Simmenroth-Nayda et al., 2012). La communication en santé, loin d'être un simple outil de transmission, se révèle ainsi comme un instrument de soin à part entière, où la parole et l'écoute deviennent des médiateurs de guérison.

1.2 Les enjeux éthiques de la communication médicale

La communication médicale s'inscrit dans un cadre éthique précis, fondé sur les principes de bienfaisance, de non-malfaisance, d'autonomie et de justice (Beauchamp & Childress, 2019). Ces valeurs constituent la base de toute interaction entre professionnels de santé et patients, orientant les pratiques vers le respect de la personne et la recherche de son bien-être. Informer le patient avec clarté et honnêteté

tout en respectant sa sensibilité émotionnelle représente un équilibre délicat mais essentiel (Schildmann, Gordon & Vollmann, 2010).

À l'ère du numérique, les défis éthiques de la communication médicale se complexifient. La circulation rapide et massive des données de santé soulève des enjeux majeurs en matière de confidentialité, de sécurité des informations et de consentement éclairé (Lomborg, 2020).

Le secret médical, principe fondateur de la confiance entre le patient et le soignant, doit désormais être garanti dans un environnement technologique où les risques de fuite ou de piratage sont accrus (Conseil de l'Europe, 2018).

2. Les transformations numériques des pratiques communicationnelles

2.1 L'essor des technologies de l'information en santé

L'émergence des technologies de l'information et de la communication (TIC) a profondément transformé la manière dont les professionnels de santé interagissent avec les patients. Les dossiers médicaux électroniques (DME), la télémédecine, les applications mobiles de suivi ou encore les plateformes collaboratives constituent aujourd'hui des outils essentiels à la gestion des parcours de soins (WHO, 2021). Ces dispositifs permettent une meilleure coordination interprofessionnelle et facilitent la continuité des soins, notamment dans les contextes de maladies chroniques ou de prise en charge à distance (Topol, 2019).

Le dossier médical partagé (DMP), par exemple, favorise l'accès rapide et sécurisé aux informations cliniques, limitant les redondances d'examens et améliorant la traçabilité des décisions médicales (OECD, 2020). De même, les technologies de télésurveillance et les applications de santé connectée renforcent l'autonomie du patient tout en offrant aux soignants des données actualisées sur l'état de santé (Raimo et al., 2023). Ces innovations participent à une véritable révolution numérique dans les pratiques

communicationnelles médicales, caractérisée par une fluidité accrue des échanges et une meilleure efficience des dispositifs de soin.

Toutefois, cette évolution exige des conditions techniques et humaines précises. La connectivité des systèmes demeure un défi majeur, car la diversité des plateformes et des logiciels complique parfois la circulation des données entre établissements et acteurs de santé (Bates et al., 2018).

Par ailleurs, la compétence numérique devient une compétence professionnelle incontournable : les soignants doivent maîtriser ces outils tout en restant vigilants face à leurs limites éthiques et relationnelles (Mesko et al., 2017). Ainsi, l'intégration des technologies de l'information dans la communication en santé représente à la fois une opportunité et un défi, où efficacité technique et sens humain doivent être conjugués.

2.2 Les risques de déshumanisation du soin

Si les outils numériques contribuent à la rapidité et à la fiabilité des échanges, ils peuvent parallèlement fragiliser la dimension humaine du soin. La médiation technologique, en remplaçant le contact direct par des interfaces, risque de réduire la qualité du lien interpersonnel entre le soignant et le patient (Greenhalgh et al., 2016). L'absence de contact physique, de regard ou de gestes empathiques peut altérer la perception de la présence et de la compréhension mutuelle (Tronto, 2013).

Plusieurs études soulignent que la communication numérique, notamment lors des consultations à distance, tend à modifier la dynamique relationnelle : le soignant est davantage centré sur l'écran et la gestion de données que sur la personne elle-même (Pappas et al., 2019). Ce phénomène, qualifié de « technicisation du soin », risque de déshumaniser la pratique médicale si l'attention portée à la parole, à l'écoute et à la subjectivité du patient n'est pas maintenue (Desmedt et al., 2020).

L'enjeu central réside donc dans la capacité des professionnels à maintenir une présence humaine authentique, même dans un environnement numérique. Cette présence repose sur des compétences de communication adaptées à la médiation technologique : reformulation, attention aux signaux non verbaux et gestion empathique du dialogue à distance (Schwamm, 2014).

La technologie ne doit pas remplacer la relation, mais la soutenir en permettant un meilleur suivi tout en préservant la chaleur et la personnalisation du soin (Pols, 2012).

3. Vers une communication éthique et inclusive dans le système de santé

3.1 La formation et la sensibilisation des professionnels

Face à ces mutations, la formation continue des acteurs de santé apparaît comme un levier essentiel pour promouvoir une communication éthique et responsable. Il ne s'agit plus seulement d'acquérir des compétences techniques, mais également de renforcer les dimensions relationnelles, déontologiques et éthiques de la communication (Silverman, Kurtz & Draper, 2013).

Les programmes de formation en communication médicale intègrent désormais des modules sur la protection des données, la confidentialité numérique et la cybersécurité (European Commission, 2021). Ces contenus visent à garantir la conformité des pratiques aux principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), tout en sensibilisant les professionnels à la responsabilité éthique liée à l'usage des technologies (CNIL, 2020).

De plus, la formation à la compétence communicationnelle numérique ; c'est-à-dire la capacité à adapter son discours et son écoute dans un environnement digital devient indispensable (Norman & Skinner, 2006). En intégrant ces dimensions dans les cursus universitaires et les programmes de développement professionnel continu, les

institutions sanitaires contribuent à instaurer une culture de la communication respectueuse, empathique et sécurisée (Gualano et al., 2021).

3.2 La participation active du patient

Le développement du numérique a profondément redéfini la place du patient dans le système de santé. De simple récepteur d'informations, il devient désormais un acteur de sa propre santé, capable de s'informer, d'interagir et de co-décider avec les professionnels (Coulter & Oldham, 2016). Les plateformes de santé, les portails patients et les communautés en ligne favorisent l'accès à des ressources éducatives et à des échanges entre pairs, renforçant ainsi l'« empowerment » et la « littératie » en santé (Nutbeam, 2008).

Cependant, cette participation active exige une éducation à la santé numérique afin que les patients puissent discerner la fiabilité des sources d'information et éviter les risques de désinformation médicale (Eysenbach, 2020). L'accompagnement des patients dans l'usage des outils numériques ; par exemple, lors de la consultation de résultats en ligne ou de l'utilisation d'applications de suivi constitue un volet essentiel de la communication éthique (Börner et al., 2023).

Enfin, une communication véritablement inclusive suppose de tenir compte des inégalités numériques : tous les patients n'ont pas le même accès aux technologies ni les mêmes compétences pour les utiliser efficacement (Van Dijk, 2020). Le défi des prochaines années sera donc de construire un système de santé numérique équitable et humain, où chaque acteur, professionnel comme patient, dispose des moyens et des connaissances nécessaires pour participer pleinement à la relation de soin.

Conclusion et recommandations

Dans un contexte de transition numérique accélérée, la fonction de la communication dans le système de santé se trouve redéfinie, portée par l'émergence des technologies

de l'information, de la télémédecine, des applications de suivi et de l'intelligence artificielle.

Ces transformations offrent des opportunités considérables : amélioration de la coordination entre professionnels, continuité du suivi médical, accès facilité à l'information et démocratisation du savoir en santé. Le numérique permet ainsi de renforcer l'efficience du système de soins et de répondre à des défis structurels tels que les inégalités territoriales ou le manque de disponibilité médicale (WHO, 2021). Toutefois, ces avancées s'accompagnent de risques et de tensions éthiques : la déshumanisation du soin, la standardisation des relations thérapeutiques, la perte de confidentialité des données ou encore l'exclusion numérique de certains publics vulnérables (Topol, 2019 ; Tronto, 2013).

L'enjeu pour les années à venir consiste donc à réconcilier humanité et technologie dans la communication en santé. Il s'agit de faire du numérique non pas un substitut, mais un prolongement de la relation humaine, en plaçant la personne, patient comme professionnel, au centre du dispositif. Cette approche centrée sur l'humain implique une éthique de la communication fondée sur la confiance, la transparence et la responsabilité partagée (Beauchamp & Childress, 2019).

En somme, la communication numérique en santé doit être envisagée comme un espace de co-construction. Un lieu où la compétence technologique, la sensibilité relationnelle et les principes déontologiques s'articulent pour produire un soin à la fois efficace, équitable et profondément humain.

Recommendations

- Intégrer une formation systématique à l'éthique et à la communication numérique dans les cursus de santé

La transformation digitale du secteur exige que les futurs professionnels disposent d'une culture éthique et numérique solide. L'enseignement supérieur en santé devrait

inclure des modules spécifiques sur la communication médiée par les technologies et les enjeux psychosociaux du numérique (Silverman, Kurtz & Draper, 2013 ; European Commission, 2021). Cette formation doit aussi développer les compétences relationnelles : écoute empathique, adaptation du discours et gestion de la distance dans les interactions à distance.

- Garantir une transparence totale dans la gestion et la protection des données médicales

La protection des données personnelles constitue un enjeu éthique et juridique majeur. Les institutions doivent assurer une gouvernance claire et transparente du traitement des données de santé, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Cela implique de renforcer les politiques de sécurité, d'informer clairement les patients sur leurs droits et de garantir un consentement éclairé à chaque étape du parcours numérique (CNIL, 2020).

- Favoriser des dispositifs mixtes mêlant présence humaine et outils numériques

L'avenir du soin repose sur une association équilibrée entre technologie et interaction humaine. L'ensemble des outils numériques doivent compléter, et non remplacer, la présence du soignant (Greenhalgh et al., 2016). Les dispositifs hybrides permettent de tirer parti de l'efficacité technologique tout en maintenant les rapports relationnels et la qualité émotionnelle de la relation thérapeutique.

- Encourager la participation du patient dans les décisions et l'évaluation des outils de communication

Le patient doit être considéré comme un acteur à part entière du système de santé numérique. Sa participation active à la conception, à l'évaluation et à l'utilisation des dispositifs technologiques garantit une meilleure adéquation aux besoins réels et renforce la confiance (Coulter & Oldham, 2016). L'inclusion du patient dans la

gouvernance des outils communicationnels favorise une approche plus démocratique et co-responsable de la santé.

- Promouvoir une culture de la responsabilité partagée entre soignants, institutions et patients

Enfin, la communication en santé numérique doit reposer sur une éthique de la coresponsabilité. Chacun professionnel, institution, patient détient une part de responsabilité dans la fiabilité des échanges, la protection de la vie privée et le maintien de la qualité du lien humain (Mesko et al., 2017). Les politiques publiques et les organisations de santé doivent promouvoir cette culture commune, en favorisant la concertation, la formation et l'évaluation continue des pratiques communicationnelles. Enfin, même si les outils numériques sont porteurs de progrès, ils ne sauraient remplacer la dimension profondément relationnelle du soin. Le défi du XXI^e siècle sera donc de bâtir un modèle de communication en santé capable d'allier innovation, humanité et équité, pour que le numérique demeure un outil au service du vivant et non un intermédiaire qui l'éloigne.

Références bibliographiques

- Bevière-Boyer B. (2023). « Les perspectives éthiques et juridiques du suivi numérique de santé à vie du patient du XXI^e siècle ». *Journal du droit de la santé et de l'assurance maladie*, 1, 45-. [Droit Cairn](#)
- Burr C., Taddeo M., Floridi L. (2020). The Ethics of Digital Well-Being: A Thematic Review. *JMIR (Journal of Medical Internet Research)*. [PMC](#)
- Coulehan J. (2018). *On Doctoring: Stories, Poems, Essays*. University of Iowa Press.
- Hall J. A., Harrigan J. A., Rosenthal R. (2009). Nonverbal behavior in clinician–patient interaction. In *The Sage Handbook of Nonverbal Communication* (pp. 517-533). Sage.

- Lewerenz S., et al. (2025). The example of guiding values in the national digital health policies. *[Article scientifique]*. [ScienceDirect](#)
- Manard S., Vergos N., Tamayo S., Fontane F. (2019). Electronic health record in the era of industry 4.0: the French example. *ArXiv preprint*. [arXiv](#)
- Rousi R., Vakkuri V. (2023). Introduction to ethics in the age of digital communication. (preprint).
- Silverman J., Kurtz S., Draper J. (2013). *Skills for Communicating with Patients* (3^e éd.). Radcliffe Publishing.
- Stewart M., Brown J. B., Weston W. W., McWhinney I. R., McWilliam C., Freeman T. (2000). *Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method*. 2^e éd. Radcliffe Medical Press.
- Street R. L., Makoul G., Arora N. K., Epstein R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295-301.
- Vasselin I. (2025). « Numérique en santé : intérêts d'un regard éthique pour ... ». *Revue* (à paraître). — examine les transformations du système de santé sous l'angle éthique. [ScienceDirect](#)