UNIVERSITÉ DE LILLE

FACULTÉ DE CHIRURGIE DENTAIRE

Année de soutenance : 2020 N° :

THÈSE POUR LE

DIPLÔME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN CHIRURGIE DENTAIRE

Présentée et soutenue publiquement le 17 décembre 2020

Par Julien BAILLIE

Né le 8 novembre 1984 à Grande-Synthe - France

PROPOSITIONS EN VUE DE LA RÉALISATION DU SITE WEB DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DU CHU DE LILLE

JURY

Président : Monsieur le Professeur Pascal BÉHIN

Assesseurs : Monsieur le Docteur Laurent NAWROCKI

Madame le Docteur Dominique LUNARDI

Monsieur le Docteur Philippe BOITELLE

Université de Lille

Faculté de Chirurgie Dentaire
UNIVERSITÉ DE LILLE

Président de l'Université : Pr. J-C. CAMART

Directeur Général des Services de l'Université : M-D. SAVINA

Doyen : E. BOCQUET

Vice-Doyen : A. de BROUCKER

Responsable des Services : S. NEDELEC

Responsable de la Scolarité : M. DROPSIT

PERSONNEL ENSEIGNANT DE L'U.F.R.

PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS

P. BEHIN	Prothèses
T. COLARD	Fonction-Dysfonction, Imagerie, Biomatériaux
E. DELCOURT-DEBRUYNE	Professeur Émérite Parodontologie
C.DELFOSSE	Responsable du Département d'**Odontologie Pédiatrique**
E. DEVEAUX	Dentisterie Restauratrice Endodontie

MAÎTRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS

K. AGOSSA	Parodontologie
T. BECAVIN	Dentisterie Restauratrice Endodontie
A. BLAIZOT	Prévention, Epidémiologie, Economie de la Santé, Odontologie Légale.
P. BOITELLE	Prothèses
F. BOSCHIN	Responsable du Département de **Parodontologie**
E. BOCQUET	Responsable du Département d'**Orthopédie dento-faciale** **Doyen de la Faculté de Chirurgie Dentaire**
C. CATTEAU	Responsable du Département de **Prévention, Epidémiologie,Economie de la Santé, Odontologie Légale.**
X. COUTEL	Biologie Orale
A. de BROUCKER	Fonction-Dysfonction, Imagerie, Biomatériaux
M. DEHURTEVENT	Prothèses
T. DELCAMBRE	Prothèses
F. DESCAMP	Prothèses
M. DUBAR	Parodontologie
A. GAMBIEZ	Dentisterie Restauratrice Endodontie
F. GRAUX	Prothèses
P. HILDELBERT	Responsable du Département de **Dentisterie Restauratrice Endodontie**
C. LEFEVRE	Prothèses
J.L. LEGER	Orthopédie Dento-Faciale
M. LINEZ	Dentisterie Restauratrice Endodontie
T. MARQUILLIER	Odontologie Pédiatrique
G. MAYER	Prothèses
L. NAWROCKI	Responsable du Département de **Chirurgie Orale** Chef du service d'Odontologie A. Caumartin – CHU Lille
C. OLEJNIK	Responsable du Département de **Biologie Orale**
P. ROCHER	Fonction-Dysfonction, Imagerie, Biomatériaux
M. SAVIGNAT	Responsable du Département des **Fonction-Dysfonction, Imagerie, Biomatériaux**
T. TRENTESAUX	Odontologie Pédiatrique
J. VANDOMME	Responsable du département de **Prothèses**

Réglementation de présentation du mémoire de Thèse

Par délibération en date du 29 octobre 1998, le Conseil de la Faculté de Chirurgie Dentaire de l'Université de Lille a décidé que les opinions émises dans le contenu et les dédicaces des mémoires soutenus devant jury doivent être considérées comme propres à leurs auteurs, et qu'ainsi aucune approbation, ni improbation ne leur est donnée.

REMERCIEMENTS

Aux membres du jury,

Monsieur le Professeur Pascal BEHIN

Professeur des Universités – Praticien Hospitalier des CSERD Section

Réhabilitation Orale

Département Prothèses

- Docteur en Chirurgie Dentaire
- Certificat d'Études Supérieures de Biomatériaux Dentaires (Paris V)
- Certificat d'Études Supérieures de Prothèse Fixée (Paris V)
- Docteur en Odontologie de l'Université Paris DESCARTES (Paris V)
- Habilitation à Diriger des Recherches (Université de Lille)
- Responsable Unité Fonctionnelle de Prothèses

Je suis sensible à l'honneur que vous me faites de présider ce jury. Vos connaissances et votre rigueur professionnelles et académiques ont toujours suscité en moi admiration et inspiration. Soyez assuré de ma plus grande considération à votre égard.

Monsieur le Docteur Laurent NAWROCKI

Maître de Conférences des Universités – Praticien Hospitalier des CSERD

Section Chirurgie Orale, Parodontologie, Biologie Orale

Département Chirurgie Orale

- Docteur en Odontologie de l'Université de Lille 2
- Maîtrise en Biologie Humaine
- Certificat d'Etudes Supérieures d'Odontologie Chirurgicale
- Secrétaire du Collège National des Enseignants de Chirurgie Orale et Médecine Orale
- Vice Doyen Relation Intérieures et Extérieures de la Faculté de Chirurgie Dentaire
- Chef de Service d'Odontologie du CHU de LILLE
- Coordonnateur du Diplôme d'Etudes Spécialisées de Chirurgie Orale (Odontologie)
- Responsable du Département de Chirurgie Orale

Malgré vos nombreuses responsabilités, vous avez accepté de diriger cette thèse et je vous en remercie. De tout temps, vos qualités d'écoute et vos compétences relationnelles ont été très enrichissantes pour moi. Veuillez trouver dans ce travail le témoignage de mon profond respect à votre égard.

Monsieur le Docteur Philippe BOITELLE

Maître de Conférences des universités – Praticien Hospitalier des CSERD

Section Réhabilitation Orale

Département Prothèses

- Docteur en Chirurgie Dentaire Docteur de l'Université Paris 13, Sorbonne Paris Cité. Spécialité: Mécanique des Matériaux
- Master 2 recherche Biologie et Santé, Mention Biologie cellulaire et biologie quantitative, Université Lille 2 Maîtrise de Sciences Biologiques et Médicales, Université Lille 2
- CES d'Odontologie Prothétique option Prothèse fixée, Université Paris Descartes Prix 2006.
- Annual Scholarship Award for outstanding academic achievements in dentistry. Pierre Fauchard Academy Foundation, New-York, USA
- Assesseur à la Formation Continue

Pour m'avoir fait l'honneur d'accepter de siéger dans ce jury avec un réel enthousiasme. Pour votre bonne humeur et vos conseils avisés. Veuillez trouver ici l'expression de toute ma reconnaissance.

Madame le Docteur Dominique LUNARDI

Praticien Hospitalier pôle des spécialités Médico-Chirurgicales – Chargée d'enseignement

Département Dentisterie Restauratrice Endodontie

- Docteur en Chirurgie Dentaire Certificat d'Etudes Supérieures en Biologie Buccale – Histo-embryologie
- Ancien Assistant Hospitalo-Universitaire
- Ancien Maître de Conférences associé Adjoint du Chef de service d'Odontologie du CHU de Lille
- Responsable de l'UF des consultations spécialisées
- Coordinateur des relations internationales de la faculté de Chirurgie Dentaire de Lille

Je suis honoré de vous compter parmi les membres de ce jury. Merci pour votre disponibilité malgré vos obligations. Je vous exprime par ces quelques mots et ce travail toute ma gratitude.

À ma famille, à mes amis

TABLE DES MATIÈRES

I INTRODUCTION....17
I.1 Contexte....17
I.2 Objectifs....17
II RETOUR SUR LA THÈSE DU DOCTEUR LUCAS SMEULDERS....18
II.1 Structure retenue....18
II.2 Critique des choix retenus....22
II.2.1 Adresse web....22
II.2.2 Menu....22
II.2.3 Template....22
II.2.4 Pied de page....22
III VISIBILITÉ ET RÉFÉRENCEMENT D'UN SITE WEB....23
III.1 Définitions....23
III.2 Optimisation du référencement d'une page web....24
IV ENCADREMENT LÉGAL DE LA COMMUNICATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ....25
IV.1 Code de déontologie des chirurgiens-dentistes [3]....25
IV.2 Loi 78-17 du 6 janvier 1978 [10]....25
V PAGE ACTUELLE DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DU CHU DE LILLE [7]....27
V.1 Page de résultats....27
V.2 Page web du service....29
V.2.1 En-tête....29
V.2.2 Contenu éditorial....29
V.2.3 Bandeau de pied-de-page....32
V.2.4 Code de la page....34
VI CE QUE RECHERCHE LE PATIENT ET POUR QUELLES RAISONS....36
VI.1 Qualité des informations....36
VI.2 Types d'informations existantes....37
VI.3 Optimiser la communication en médecine bucco-dentaire....38
VI.4 Motifs de recherche....39
VI.4.1 Perception de sa propre santé....39
VI.4.2 Recours aux soins médicaux....40
VI.4.3 Confiance envers les praticiens....40
VI.4.4 Contextes de recherche....41
VI.4.5 Justification des recherches....41

VI.5 Termes utilisés pour les recherches....41
VI.5.1 Termes utilisés dans un contexte de carie dentaire....41
VI.5.2 Utilisation de Google Trends pour comparer les termes de recherche....42
VII PAGE WEB DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DES CHU DE FRANCE....44
VII.1 Titre de la page....44
VII.2 Contenu éditorial....44
VII.2.1 Prise de rendez-vous....45
VII.2.2 Menu de la page d'accueil....45
VII.3 Discussion....46
VIII PROPOSITIONS DE CONTENUS CONCERNANT LES UNITÉS FONCTIONNELLES DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DU CHU DE LILLE....47
VIII.1 Présentation du service [37]....47
VIII.2 Les unités fonctionnelles du service d'odontologie....48
VIII.2.1 Urgences dentaires [7]....48
VIII.2.2 Première consultation....48
VIII.2.3 Unités fonctionnelles....50
VIII.2.3.1 Dentisterie restauratrice – endodontie....50
VIII.2.3.2 Prothèses....51
VIII.2.3.3 Pathologies et chirurgie orales....53
VIII.2.3.4 Parodontologie....54
VIII.2.3.5 Prévention – santé publique....55
VIII.2.3.6 Odontologie pédiatrique....56
VIII.2.3.7 Orthopédie dento-faciale....57
VIII.2.3.8 Implantologie....58
VIII.2.3.9 Occlusodontie....59
VIII.2.3.10 Consultations spécialisées....60
VIII.2.3.10.1 Clinique du sourire....60
VIII.2.3.10.2 Prothèse maxillo-faciale....60
VIII.2.3.10.3 Syndrome d'apnée du sommeil....61
VIII.2.3.10.4 Handicap adulte....62
VIII.2.3.10.5 Patients référés CHU....62
VIII.2.3.11 Les équipements....63
VIII.2.3.12 Recherche clinique et publications....64
VIII.2.3.13 Consultations en secteur privé....64
IX REALISATION D'UNE MAQUETTE A L'AIDE D'UN LOGICIEL DE DESIGN....66

X CONCLUSION.....70
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....71
LISTE DES FIGURES.....77

I INTRODUCTION

I.1 Contexte

A l'heure du tout connecté, du tout internet, de nombreuses informations sont en accès libre pour la plupart des gens : 4,5 milliards d'utilisateurs ont accès au web dans le monde [1], 58 millions en France [2]. Ces informations influent sur la visibilité et l'image d'une structure, qu'elle soit médicale, commerciale ou industrielle. Néanmoins, en tant que structure de santé, les patients et in fine leur santé sont la cible de cette communication ; conséquemment un devoir d'éthique et de fiabilité [3] nous incombe, afin de sanctuariser la relation patient-soignant. Déjà en 2007, une revue de littérature de la HAS [4] concluait que la fréquence de recherches Internet sur le thème de la santé variait de 20% à plus de 50% selon les régions du monde.

I.2 Objectifs

Cette thèse se veut être la suite logique de la thèse soutenue par le Docteur Lucas Smeulders le 26 juin 2019 , intitulée : « Propositions en vue de la construction du futur site web du service d'odontologie du CHU de Lille » [5]. La thèse de Dr Smeulders L. a eu pour objectif la mise à jour du site web du service d'odontologie au niveau de sa structure, son ossature : « La démarche consiste à déterminer la structure et les éléments constituant un site web, ainsi que les attentes des utilisateurs puis d'émettre des propositions pour que l'architecture du site soit adaptée à son contenu. » [5]

II RETOUR SUR LA THÈSE DU DOCTEUR LUCAS SMEULDERS

II.1 Structure retenue

Figure 1 : prototype de page web du futur site du service d'odontologie du CHU de Lille avec contenu –exemple de page d'accueil [5]

Un prototype (figure 1) a été proposé dans la thèse du Dr Smeulders L. ; voici le cheminement de la réflexion qui a permis d'aboutir à cette base de travail nécessaire à la

réalisation de la future page web du service d'odontologie du CHU de Lille.

La démarche globale démarre par l' « UX design » et l' « UI design » [6].

L' « UX design » ou design d'expérience utilisateur concerne la qualité du site ressentie par l'utilisateur, l'utilisabilité et l'impact émotionnel (look, feel, usability).

L' « UI design » ou design d'interface utilisateur a pour but d'améliorer l'interaction entre utilisateur et interface numérique, il peut se résumer à l'attraction visuelle d'un site par l'intermédiaire de la disposition des menus, de la typographie, du rendu visuel, des couleurs, graphismes (figure 2).

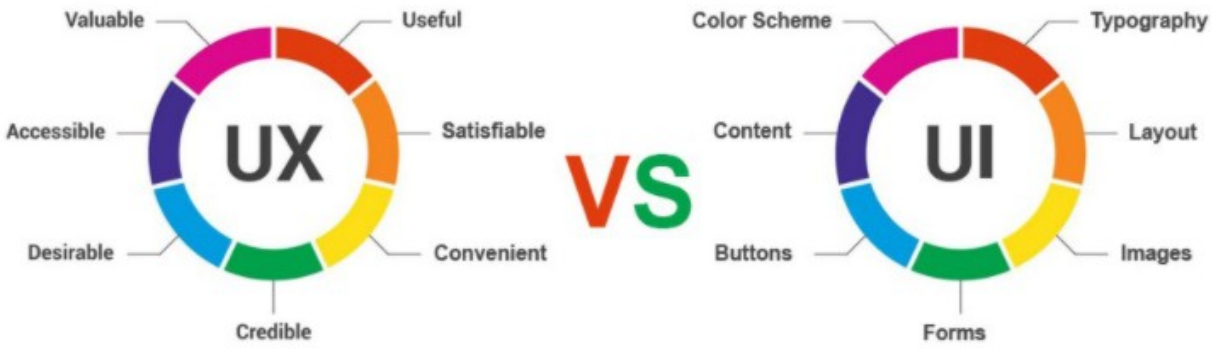

Figure 2 : schéma illustrant les rôles et les différences de l'UX et de l'UI design [6]

Ces deux démarches globales ont été développées par le Dr Smeulders L. dans sa thèse, nous ne nous attarderons donc pas à développer à nouveau chaque étape. Cependant, il est nécessaire de revenir sur ces décisions succinctement de manière à lier les deux thèses faisant partie du même projet.

- **Adresse web**

L'adresse web retenue est « http://odontologie.chru-lille.fr/nom-de-la-section/nom-de-la-sous-section », plus professionnelle, elle reprend le nom officiel du service.

- **Architecture du site**

Au niveau de l'architecture du site, le regroupement de plusieurs éléments dans une

section avec la création de plusieurs sous-sections a été privilégié. Les liens entre les différentes pages pourront être intégrés soit dans le texte soit dans un menu déroulant.

- **Structure de page**

La structure de page a été choisie en adéquation avec les résultats d'études sur les mouvements oculaires, elle comporte un bandeau en haut de page souligné par un menu horizontal.

- **Couleur**

La couleur bleue a été choisie car elle souligne l'aspect médical du site, elle est considérée comme apaisante. De plus, elle permet de conserver une cohérence avec le bleu du logo du CHU de Lille.

- **Bandeau**

Le bandeau de haut de page sera constitué d'une photographie, du logo du CHU à gauche et d'une barre de recherche à droite.

- **Menu principal**

Le menu principal sera divisé en cinq sections avec sous-sections afin d'épurer la page principale : accueil, urgences, offre de soins, consultations, accès.

La section « offre de soins » sera divisé en quatre sous-sections :

- soins classiques,
- implantologie, orthodontie,
- consultations spécifiques,
- recherche clinique,
- police d'écriture.

Le choix a été porté sur la police Verdana de couleur sombre sur fond blanc. Les titres et

sous-titres seront de la même couleur bleue que le logo du CHU.

- **Style rédactionnel**

L'utilisation de mots-clés permet d'améliorer le référencement et ainsi la visibilité du site, nous reviendrons sur cet aspect par la suite. Le texte sera rédigé à la deuxième personne du pluriel, cela permet une appropriation du contenu, une plus grande implication de l'utilisateur. Une proposition de rédaction en neuf étapes a été élaborée :

- détermination du contenu et hiérarchisation en paragraphes,
- titre et sous-titres de paragraphes,
- concision et clarté pour chaque paragraphe,
- recherche des mots-clés les plus pertinents,
- intégration de ces mots-clés à la page,
- mise en forme du texte selon les règles retenues,
- disposition iconographique,
- présentation de la page à la direction et aux responsables des unités fonctionnelles du service,
- après validation, transmission au service de communication.

- **Pied de page**

Le pied de page comportera un lien vers les mentions légales, les réseaux sociaux, le plan du site, les contacts, les actualités. Il sera du même bleu que précédemment.

- **Onglet et titre SEO (Search Engine Optimization ou référencement)**

Le logo du CHU pourra être intégré dans l'onglet du navigateur ainsi que dans le titre de la page de résultats du navigateur. Par ailleurs, le titre retenu est : « Service d'odontologie-

CHU Lille ».

II.2 Critique des choix retenus

II.2.1 Adresse web

L'adresse « http://odontologie.chru-lille.fr » ne pourra être utilisée car le chemin à utiliser sera celui du site web du CHU de Lille, donc l'adresse commencera obligatoirement par « https://www.chu-lille.fr » avec comme chemin « https://chu-lille.fr/services/odontologie ».

II.2.2 Menu

Le site actuel comportant déjà un menu horizontal dans le bandeau d'en-tête, ajouter un deuxième menu horizontal sous celui-ci encombrerait le haut de la page et pourrait entraîner de la confusion chez les utilisateurs.

II.2.3 Template

Quant au template (ici en HTML) qui est le modèle de la page, c'est-à-dire le design, la mise en page, le corps de texte, la couleur ; par souci d'uniformisation du site du CHU de Lille, nous ne pouvons pas créer des pages avec un mode d'affichage différent de la page générale d'accueil.

II.2.4 Pied de page

Nous n'avons pas la main non plus sur le pied de page. Cependant, il apparaît assez complexe et contient des informations redondantes avec le reste de la page : des améliorations concernant la quantité de liens et d' informations peuvent être effectués.

Le site actuel réalisé en 2019 sera décrit plus en détail par la suite [7].

III VISIBILITÉ ET RÉFÉRENCEMENT D'UN SITE WEB

III.1 Définitions

- Backlink : lien entrant pointant vers notre page.

- Balise : « balises invisibles par l'internaute insérées dans l'entête d'une page web permettant de donner des informations sur la page (description succincte, auteur...). » [8]

- Lien naturel ou organique : un lien naturel est un résultat affiché par un moteur de recherche en dehors de toute publicité. [8]

- Mot-clé : « les mots-clés doivent décrire l'activité et le contenu de la page web tout en faisant partie des termes les plus utilisés par les utilisateurs afin d'être dans les premiers résultats des moteurs. » [8]

- Moteur de recherche : « un moteur va rechercher les occurrences de ces mots dans les pages sources et affiche ensuite celles qui lui semblent les plus pertinentes (selon un algorithme de classement qui lui est propre). » [8]

- Positionnement naturel : « il s'agit d'un positionnement émanant d'un calcul effectué par l'algorithme de pertinence de l'outil, et non pas sur la base d'une prestation payée. Ce positionnement a été obtenu, le plus souvent, par optimisation du code HTML de la page web en fonction des critères de pertinence du moteur de recherche. » [9]

- SEO (Search Engine Optimization) ou référencement : « le référencement désigne toute la phase de mise en relation entre un site web et un outil de recherche : audit, recherche des mots clés, soumission, vérification, inscription, positionnement, suivi. » [9]

- SERP (Search Engine Result Page) : page de liens obtenue après une recherche sur un moteur.

III.2 Optimisation du référencement d'une page web

Le référencement commence par la présence de la page web dans l'index du moteur de recherche, il faut ensuite choisir les mots-clés correspondant le mieux à notre activité. Ces termes ou expressions seront à insérer dans des zones dites « chaudes » telles que la balise <title>, le texte visible, les balises méta comme la méta-description présente sous le lien par exemple. Les liens entrants ou backlinks jouent aussi un rôle important dans le positionnement de la page dans les moteurs de recherche, la multiplication de liens entrants provenant de pages populaires, de la même thématique, possédant le moins de liens sortants possibles ont un effet bénéfique sur le positionnement dans les SERP. Le positionnement dans la première page est primordial, la plupart des internautes restent sur la première page et préfèrent modifier la requête initiale que de continuer après les dix premiers liens [8].

IV ENCADREMENT LÉGAL DE LA COMMUNICATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

IV.1 Code de déontologie des chirurgiens-dentistes [3]

La communication du chirurgien-dentiste est régie par le code de déontologie, lui-même issu du code de santé publique, par trois articles principalement :

– l'article R.4127-215 : « La profession dentaire ne doit pas être pratiquée comme un commerce.

Sont notamment interdits : (...)

3° Tous procédés directs ou indirects de publicité ;

4° Les manifestations spectaculaires touchant à l'art dentaire et n'ayant pas exclusivement un but scientifique ou éducatif. »

– l'article R.4127-225 : « Le chirurgien-dentiste doit éviter dans ses écrits, propos ou conférences toute atteinte à l'honneur de la profession ou de ses membres. Sont également interdites toute publicité, toute réclame personnelle ou intéressant un tiers ou une firme quelconque. (…) »

– l'article R.4127-226 : « Tromper la bonne foi des praticiens ou de leur patient en leur présentant comme salutaire et sans danger un procédé insuffisamment éprouvé est une faute grave. »

Ainsi sont donc interdits tout procédé publicitaire, toute démarche commerciale, toute information sur un procédé médical non vérifié.

IV.2 Loi 78-17 du 6 janvier 1978 [10]

La loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

réglemente la liberté de traitement des données personnelles. L'article 1 encadre les conditions d'utilisation de ces données personnelles sur le web :

– « L'informatique doit être au service de chaque citoyen. (…) Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. »

V PAGE ACTUELLE DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DU CHU DE LILLE [7]

V.1 Page de résultats

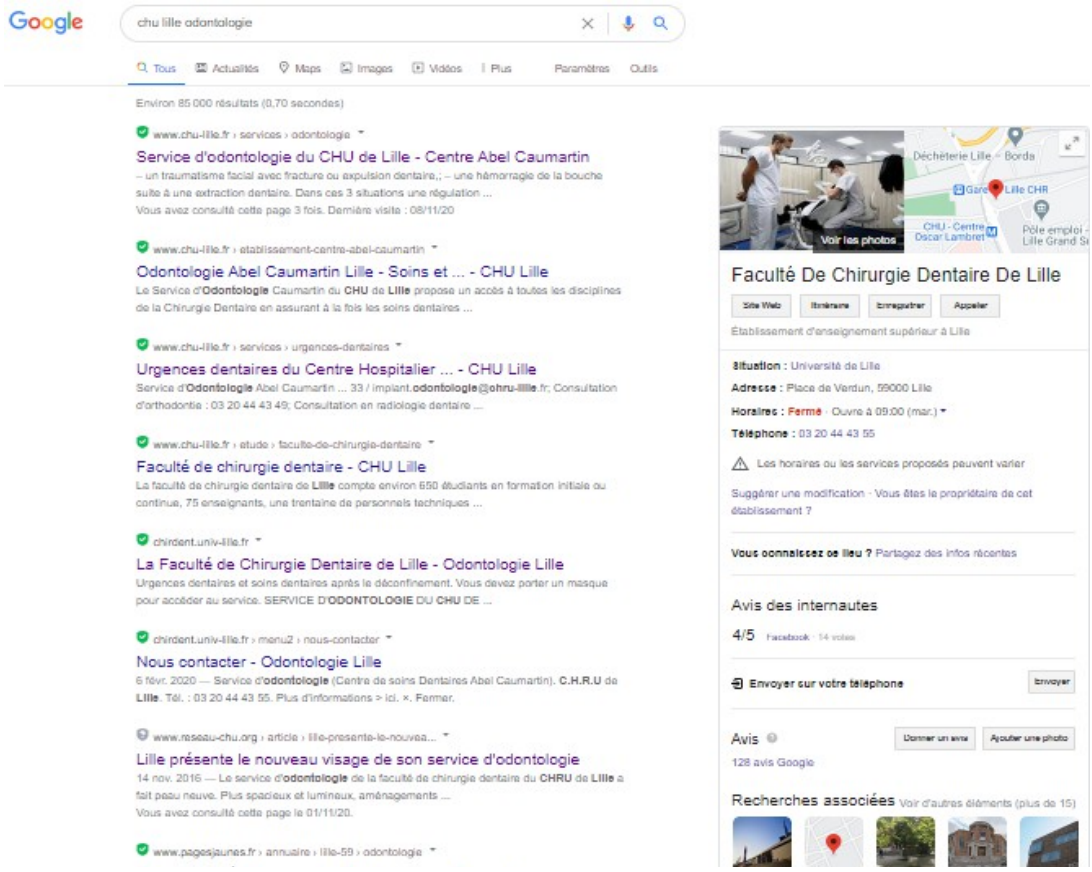

Figure 3 : page de résultats (SERP) sur Google avec la recherche "chu Lille odontologie"

Quand on entre les termes « chu lille odontologie » dans la barre de recherche de Google, on obtient une page de résultats (figure 3), classés en fonction de leur pertinence avec les mots-clés entrés dans la barre de recherche, appelée SERP (Search Engine Result Page). Le lien organique, c'est-à-dire non sponsorisé, de la page du site du centre hospitalier apparaît en première position car les termes employés sont ceux qui correspondent le mieux au titre SEO (Search Engine Optimization) de celui-ci : « Service d'odontologie du CHU de Lille – Centre Abel Caumartin ».

Le titre SEO est généralement la balise prise en compte de manière préférentielle par les

algorithmes des moteurs de recherche, on parle aussi de balise H1 (balise <title>), on peut insérer plusieurs balises à une page avec une hiérarchisation, par exemple la balise H2 équivaudra à un sous-titre et ainsi de suite.

A droite de la page, le moteur de recherche affiche un résultat résumant les informations principales pour se rendre à la clinique : il s'agit d'une fiche locale, ces informations proviennent du site web en lui-même, d'utilisateurs qui fournissent ces informations, des interactions du moteur de recherche avec l'établissement. Cependant, on peut remarquer que le titre de cette fiche est erroné, il met en avant la faculté, donc l'aspect universitaire de l'établissement, et non le service du centre hospitalier.

Sous le titre SEO, on trouve une méta-description qui est aussi un point pris en compte par les moteurs de recherche permettant d'optimiser le positionnement sur la SERP.

La méta-description obtenue par la recherche « chu lille odontologie » ne correspond pas à la description que l'on pourrait attendre d'un service de soins mais plutôt d'un service d'urgences et est anxiogène (figure 4).

Figure 4 : méta-titre et méta-description de la page web du service d'odontologie sur Google avec la recherche : « chu lille odontologie »

Avec les termes « urgences dentaires lille », le contenu de la description est plus pertinent (figure 5).

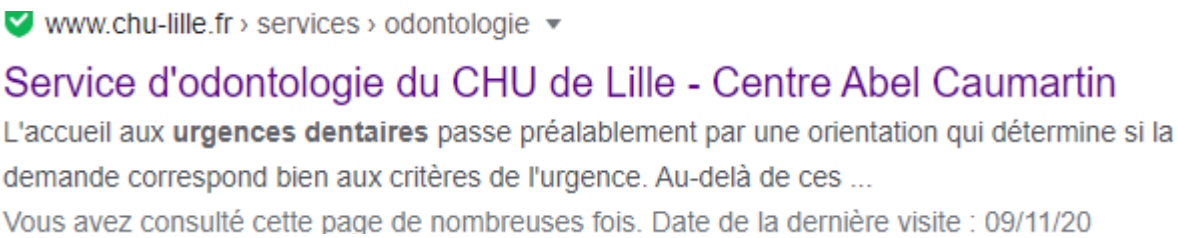

Figure 5 : méta-titre et méta-description de la page web du service d'odontologie sur Google avec la recherche : « urgences dentaires lille »

V.2 Page web du service

V.2.1 En-tête

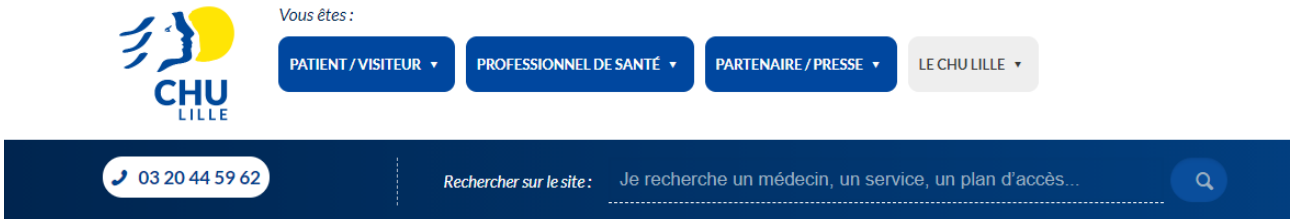

Figure 6 : en-tête du site du CHU de Lille

L'en-tête de la page du service est la même que pour toutes les pages du site du CHU, le même template est utilisé. Hormis la photographie proposée dans la thèse du Dr SMEULDERS L. en guise de bandeau, le design est conforme aux propositions avancées par cette thèse. On y retrouve le logo du CHU, le dégradé de bleu, une barre de recherche. Ont été ajoutés un menu permettant de naviguer sur le site « https://chu-lille.fr » et le numéro de téléphone du centre hospitalier (figure 6).

V.2.2 Contenu éditorial

Le contenu de la page est composé d'un titre souligné par le chemin d'accès à celle-ci, d'une couleur bleue foncée rappelant le thème général de la page (figure 7).

Figure 7 : titre principal de la page du service d'odontologie

A la suite de ce titre, le volume rédactionnel est divisé en quatre parties possédant chacune un sous-titre.

La première partie concerne la localisation du service et comment y accéder, elle est

composée d'une photographie du bâtiment, d'informations générales telles que le nom du pôle et de son responsable, de l'adresse et d'un bouton permettant de naviguer vers le plan d'accès et les différents types de locomotion disponibles. Le fait d'utiliser une page tierce contenant ces informations permet de ne pas surcharger la page du service et ainsi ne pas allonger le temps de chargement (figure 8).

Figure 8 : localisation et accès au service d'odontologie

La deuxième partie est dédiée à la prise de rendez-vous à distance, ici par téléphone et par courrier électronique. Les informations sont cliquables, ce qui évite d'avoir à copier le numéro ou l'adresse de contact (figure 9).

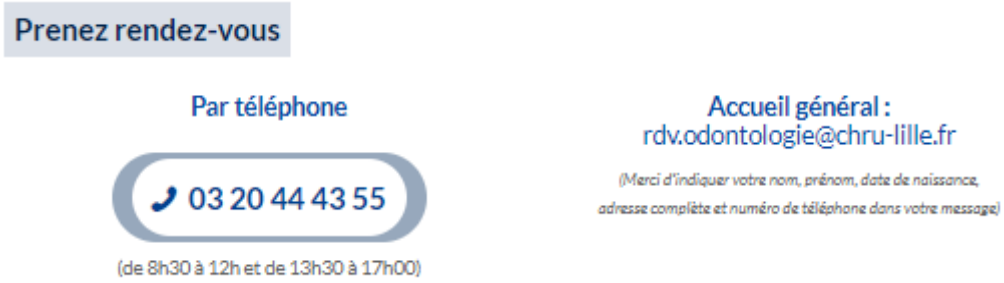

Figure 9 : prise de rendez-vous au service d'odontologie

La troisième partie intitulée « informations complémentaires » regroupe les horaires du service, les conditions d'accès Covid-19, des moyens de contact pour plusieurs unités de soin : unités d'implantologie, d'orthodontie et de radiologie dentaire. On y trouve une

description sommaire du parcours aux urgences ainsi que les situations d'urgences les plus problématiques nécessitant des soins immédiats (figure 10).

Informations complémentaires

Nos services sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 17h00

Vous devez porter un masque pour accéder au service

Consultation d'implantologie : 03 20 44 68 33 / implant.odontologie@chru-lille.fr
Consultation d'orthodontie : 03 20 44 43 49
Consultation en radiologie dentaire : 03 20 44 52 48

Urgences dentaires et soins dentaires après le déconfinement

1/ Urgences dentaires : sans rendez-vous

Cette prise en charge se fait sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 (première admission) à 11h00 (dernière admission) et de 13h45 (première admission) à 16h00 (dernière admission) sauf jours fériés.

L'accueil aux urgences dentaires passe préalablement par une orientation qui détermine si la demande correspond bien aux critères de l'urgence.

Au-delà de ces horaires, le week-end et les jours fériés, si vous présentez :

- un gonflement anormal du visage ou du cou,
- un traumatisme facial avec fracture ou expulsion dentaire,
- une hémorragie de la bouche suite à une extraction dentaire.

Dans ces 3 situations une régulation téléphonique est mise en place 7 jours sur 7 de 18h00 à 23h00 au numéro suivant 06 73 59 21 85
La conduite à tenir vous sera précisée après examen de votre situation.

2/ Les soins dentaires : avec rendez-vous reprennent progressivement à partir du 25 mai 2020.
Pour le moment la priorité est donnée aux patients en cours de traitement dont les soins dentaires ont été interrompus.

L'accès physique au Service uniquement pour une prise de rendez-vous n'est pas autorisé.

Le contact par mail est à privilégier car les lignes téléphoniques peuvent être encombrées : rdv.odontologie@chru-lille.fr

Figure 10 : informations liées au service d'odontologie

La quatrième partie intitulée « praticiens » est une liste des soignants exerçant dans les différentes unités du service. On y trouve le titre et le nom du chef de service ainsi que le titre et le nom des praticiens (figure 11). Cependant, aucune information n'est fournie quant à leur unité fonctionnelle ou leur spécialité.

Figure 11 : liste des praticiens du service d'odontologie

V.2.3 Bandeau de pied-de-page

Le pied de page est divisé en cinq bandeaux. Le premier bandeau regroupe les liens de partage d'expérience des utilisateur sur les réseaux sociaux sous forme d'icônes (figure 12).

Figure 12 : boutons permettant aux utilisateurs de partager leur expérience sur les réseaux sociaux

Le deuxième bandeau permet de naviguer sur le site afin de recueillir des informations en vue de préparer la visite au centre hospitalier (figure 13).

Figure 13 : deuxième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Le troisième bandeau regroupe une description succincte du CHU de Lille, les liens vers les réseaux sociaux du centre hospitalier, des liens d'accès rapide aux pages du site pour les patients et les professionnels, le numéro de téléphone du CHU (figure 14).

Figure 14 :troisième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Le quatrième bandeau présente les aspects financiers, légaux du CHU, le copyright et le réalisateur du site. Un bouton permet de passer en mode dyslexique (figure 15).

Figure 15 :quatrième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Enfin, le cinquième bandeau est un lien pour effectuer des dons afin de soutenir le CHU de Lille (figure 16).

Figure 16 : cinquième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Le site actuel présenté ici a été réalisé en 2019 par l'agence TechniWeb. Cette présentation du site a pour but de replacer la thèse dans son contexte : en effet, le but de celle-ci n'est pas une refonte du site dans sa globalité mais la mise à jour des informations contenues dans la page du service odontologie dans le cadre du modèle du site du CHU de Lille.

V.2.4 Code de la page

A l'aide des outils de développement présents dans Google Chrome, on peut retrouver le code HTML de la page web du service d'odontologie [9]. Dans ce code, figurent les informations concernant les balises servant au référencement de la page sur les moteurs de recherche (figure 17), ces balises reprennent les différents titres et sous-titres affichés sur la page web. On peut remarquer que la balise titre uniquement fait référence à la médecine bucco-dentaire. Pour comparer, prenons comme exemple une des balises de la page du service d'odontologie du CHU de Montpellier [11] (figure 18), on constate l'utilisation de mots-clés plus évocateurs de l'exercice de la médecine bucco-dentaire. En concertation avec le webmaster, améliorer le référencement de la page permettrait d'atteindre un public plus large.

```
<title>Service d &#039;odontologie du CHU de Lille - Centre Abel Caumartin</title>

<h2 class="titre-pservice"> Service d&#8217;Odontologie Abel Caumartin </h2>

<h2 class="titreh2service">Où retrouver ce service ?</h2>

<h2 class="titreh2service">Prenez rendez-vous</h2>

<h3 class="titre_contact"> <p style="text-align: center;"><strong>Par téléphone</strong></p>
</h3>

<h3 class="titre_contact"> <p style="text-align: center;"><strong>Accueil général :<br />
</strong><a href="mailto:rdv.odontologie@chru-lille.fr?subject=demande de rendez-
vous&amp;body=Merci de nous indiquer votre nom: prénom: date de naissance: adresse: numéro
de téléphone: ">rdv.odontologie@chru-lille.fr</a></p>
<p style="text-align: center; color: #666666; font-size: 16px;"><i>(Merci d&#8217;indiquer votre
nom, prénom, date de naissance,<br />
adresse complète et numéro de téléphone dans votre message)<i></i></i></p>
</h3>

<h2 class="titreh2service">Informations complémentaires</h2>

<h2 class="titreh2service">Praticiens</h2>

<meta name="description" content="Informations pratiques du service d&#039;Odontologie du
CHU de Lille: prendre un rendez-vous, plan d&#039;accès, noms des praticiens hospitaliers..."/>
```

Figure 17 : code de la page web du service d'odontologie du CHU de Lille

```
<h3>
 <button type="button" class="service-roll__btn">
 Prévention et odontologie pédiatrique

 <span class="service-roll__btn-info"><strong>
 Informations :
 </strong> Réhabilitations bucco-dentaires de 0 à 16 ans, caries, anomalies dentaires, maladies
génétiques, enfants malades et/ou handicapés envoyés par le CHU, enfants difficiles, prévention
clinique, traumatismes, esthétique, diagnostic des malocclusions, dysfonctions (respirateurs
buccaux, SAHOS, succions) et dysmorphoses.</span>

 </button>
 </h3>
```

Figure 18 : exemple de balise h3 présente sur la page web du service d'odontologie du CHU de Montpellier [11]

Pour clore ce chapitre, au vu de la page actuelle du service, l'effort à fournir concernera l'ajout d'informations concernant les différentes unités fonctionnelles ainsi que l'utilisation de balises de référencement contenant un vocabulaire plus étoffé.

VI CE QUE RECHERCHE LE PATIENT ET POUR QUELLES RAISONS

VI.1 Qualité des informations

Les sites web proposant du contenu lié à la santé sont très nombreux sur internet, contrôler les informations de tous ces sites est impossible, c'est pourquoi ont été développées différentes solutions de certification et de référencement de sites vérifiés [12]. La HAS (Haute Autorité de Santé) en partenariat avec la fondation HON (Health On Net) a été chargée de la certification des sites de santé par l'article L.161-38 de la loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie. Cette certification est réalisée suivant 8 critères (figure 19).

Le HONcode oblige les sites Web certifiés à respecter et présenter les informations suivantes sur leur site :

1. Autorité
Indiquer la qualification des rédacteurs

2. Complémentarité
Compléménter et non remplacer la relation patient-médecin

3. Confidentialité
Préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site

4. Attribution
Citer la/les source(s) des informations publiées et dater les pages de santé

5. Justification
Justifier toute affirmation sur les bienfaits ou les inconvénients de produits ou traitements de façon balancée et objective

6. Professionnalisme
Rendre l'information la plus accessible possible, identifier le webmestre, et fournir une adresse de contact

7. Transparence du financement
Présenter les sources de financements

8. Honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale
Séparer la politique publicitaire de la politique éditoriale

Figure 19 : les 8 critères de certification de la fondation HON [12]

Cependant, tous les sites médicaux ne sont pas certifiés, les utilisateurs n'ont aucune garantie quant à la fiabilité des informations qu'ils recueillent. Pour les aider à faire le tri

entre tous ces sites, des portails d'orientation ont été élaborés [12], par exemple Healthfinder aux États-Unis, CISMEF en France élaboré par le CHU de Rouen. Le site « solidarites-sante.gouv.fr » a créé une liste de sites Internet de référence afin de limiter la circulation d'informations erronées [13].

Une autre solution développée est une vérification a posteriori des informations mises en ligne par des experts [12] comme par exemple Quackwatch.

Ces outils permettent une amélioration de la qualité des sites. Une étude menée par la HAS et le HON en 2008 [14] a montré que 8% des sites certifiés HON étaient non conformes, alors que dans le même temps seulement 1% des sites non certifiés HON étaient conformes aux critères définis par cet organisme. 99% des sites non certifiés ne répondent donc pas au cahier des charges défini par le HON.

VI.2 Types d'informations existantes

Nabarette H. [15] s'interroge sur le type d'information recherché par les utilisateurs sur Internet et sur la finalité de ces recherches. Pour cela, il étudie les différents contenus plébiscités par les consommateurs de soins et les différents médias utilisés par ceux-ci. Il s'attarde ensuite sur les liens existants entre type d'information et enjeux pour les patients. Ainsi se dégagent 5 catégories principales d'informations : pour connaître, pour choisir, pour superviser, pour produire et pour se coordonner. Dans le cadre de la thèse, nous nous intéresserons uniquement aux informations pour connaître et pour choisir telles que la compréhension de la maladie, la gestion de la maladie, la décision médicale, la prévention, les soins personnels, l'accompagnement psychologique. Ces informations favorisent une collaboration plus efficace entre consommateurs et producteurs de soins.

En chirurgie dentaire, la haute technicité des traitements existants et les nombreuses alternatives thérapeutiques rendent parfois difficile la communication entre le praticien et son patient lors d'une consultation. Des informations sur la pathologie ou les prises en charge existantes intégrées en amont facilitent l'échange en le rendant plus efficace et moins anxiogène [15,16,17,18].

Plusieurs facteurs ou situations peuvent amener un patient à rechercher des informations

de santé :

- la maladie : le patient a besoin de comprendre la maladie, d'être rassuré, de connaître les traitements existants,

- l'attitude par rapport à la santé et aux offreurs de soins : les patients n'accordent pas tous la même attention à leur santé, certains ont un besoin accru de s'informer et peuvent percevoir leur manque de connaissances comme un handicap, pour cela les informations doivent être accessibles [15],

- les recherches de contenu sur les sites web concernent les patients eux-mêmes ou leurs proches, la maladie, les différents plans de traitement. Ces recherches sont à la fois aisées de par leur accès simple et rapide, mais aussi complexifiées par la multiplication des médias : il faut donc accorder une grande importance à la fiabilité des informations mises en ligne [14]. Au vu de l'augmentation des sites de santé et de leur disparité, on comprend mieux la nécessité de l'amélioration du positionnement (référencement, positionnement) sur les moteurs de recherche pour les sites certifiés afin que les informations fallacieuses se retrouvent au second plan [4].

VI.3 Optimiser la communication en médecine bucco-dentaire

Un patient bien informé a une meilleure compliance. La réflexion et la connaissance du patient impactent sa confiance envers le praticien, la prise en charge et ainsi une observance accrue à son traitement [18]. La recherche d'informations en ligne améliore la relation patient-praticien grâce à une communication plus efficace et à la sensation d'une plus grande participation du patient aux décisions pour sa santé, le patient devient ainsi acteur de sa santé [19].

En médecine bucco-dentaire, la compliance est un des facteurs clé de la réussite de nombreux traitements. Il est dans notre intérêt de fournir des informations accessibles au plus grand nombre, les plus précises et concises possibles pour éviter l'écueil d'une mauvaise compréhension et l'anxiété du patient par un contenu trop dense. On évitera donc sur un site web dédié aux patients d'afficher des informations trop spécialisées, une

iconographie anxiogène. La phobie des traitements dentaires est une des plus répandues, selon cette étude néerlandaise réalisée en 2009 sur 1959 patients adultes [20] : 3,7% des sujets d'étude ont une phobie dentaire et 24,3% ont peur des traitements dentaires (figure 20).

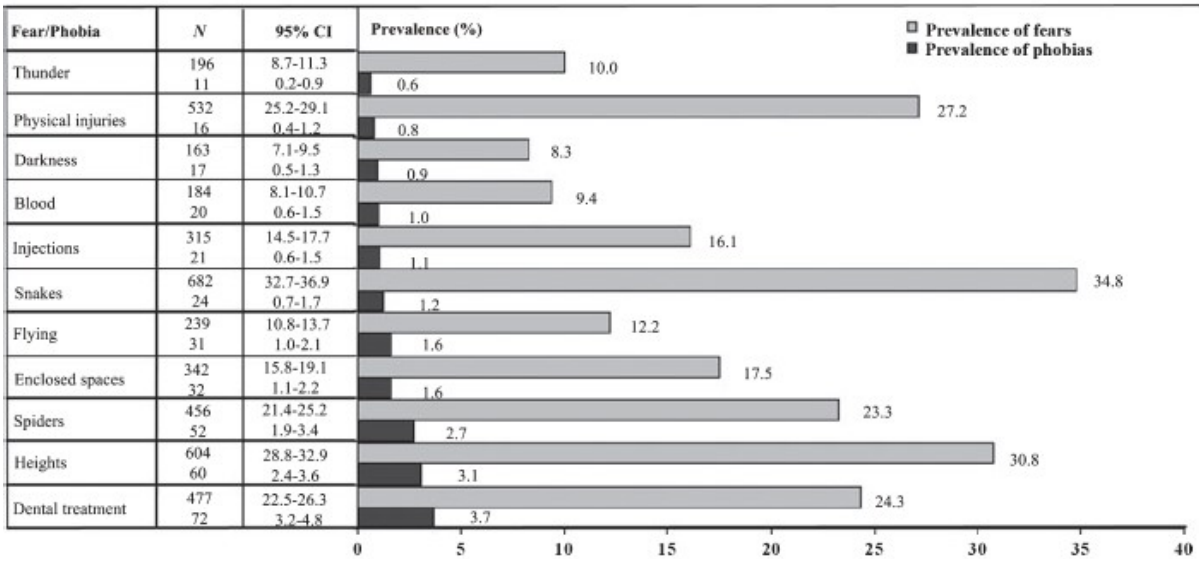

Figure 20 : Prévalence des peurs et phobies. 95% CI, intervalle de confiance 95%. N, nombre de sujets [20]

VI.4 Motifs de recherche

Dans une étude, réalisée en 2006 et 2007 par l'INSERM (enquête WHIST) [21] sur 4580 sujets avec 3884 questionnaires retenus, ont été analysés : la perception qu'ont les utilisateurs de leur propre santé, leur recours aux soins médicaux, la relation patient-praticien, le contexte et la raison de des recherches d'informations de santé.

VI.4.1 Perception de sa propre santé

Les sujets de l'échantillon, nommés « internautes santé » dans cette étude pour leur sensibilité à la recherche d'informations de santé sur le web, se considèrent comme plus soucieux de leur santé que les autres pour 37,2% des sondés. Aussi, 46,6% des sujets indiquent être facilement inquiets dès que quelque chose ne va pas. Ce sont ces

utilisateurs qui sont le plus susceptibles d'effectuer des recherches sur Internet. On peut noter une certaine anxiété de ceux-ci, les incitant à ces investigations. La réalisation d'une page web devra prendre en compte cet aspect anxiogène de la médecine, a fortiori de la médecine bucco-dentaire [20].

VI.4.2 Recours aux soins médicaux

Chez ces utilisateurs, la réflexion quant au recours à des soins est influencée par plusieurs attitudes : le report des soins est dû à 65,1% à une attente d'amélioration spontanée, à 30,6% par manque de temps, à 22,2% au rapport au coût que cela pourrait engendrer, à 17,8% à cause de l'appréhension. On peut transposer ces résultats à ceux obtenus quand on évoque le renoncement aux soins en médecine bucco-dentaire [22] (figure 21).

	SI DOULEUR (N = 157)		SI BESOIN (N = 123)	
	Nombre	% des sujets	Nombre	% des sujets
Peur	37	23,5	33	26,8
Coût	41	26,1	46	37,3
Temps	64	40,7	38	30,8
Accès	15	9,5	6	4,8
Autre	32	20,3	25	20,3

(total supérieur au nombre de sujets car plusieurs réponses possibles chez un même sujet)

Figure 21 : motifs invoqués pour le renoncement aux soins dentaires [22]

VI.4.3 Confiance envers les praticiens

Au sujet du sentiment qu'ont les « internautes santé » vis-à-vis de la relation avec leur praticien, 74,9% des utilisateurs aimeraient des explications plus étoffées concernant leur santé et les traitements médicaux, 64,9% aimeraient avoir une oreille plus attentive de la part du praticien, 32,9% pensent que le soignant cache des informations, 34,3% ont des réticences à aborder certains sujets. Il se dégage de ces résultats un besoin accru de connaissance de la pathologie et des traitements existants.

VI.4.4 Contextes de recherche

Les recherches Internet sont effectuées dans plusieurs cadres, en relation ou non avec une consultation médicale. Ainsi, dans 71,9% des cas, l'utilisateur est demandeur sans relation avec une visite médicale, 45,1% des recherches ont lieu après une consultation contre 38,3% avant la consultation. Enfin, 15,6% effectuent des recherches en remplacement d'une consultation en moyenne. L'information trouvée sur Internet est complémentaire d'un suivi médical régulier, il faudra faire attention néanmoins à ce que ces recherches ne se substituent pas à un examen par un professionnel de santé.

VI.4.5 Justification des recherches

Pour terminer, les sujets justifient leurs recherches par souci d'améliorer la compréhension des informations reçues par le praticien dans 64,8% des cas ; pour trouver d'autres informations dans 61,2% des cas ; pour confirmer ce qui a été dit dans 37% des cas.

VI.5 Termes utilisés pour les recherches

Sur le web, la visibilité d'un site dans les moteurs de recherche a un impact plus important que la pertinence des informations contenues par celui-ci. Cette visibilité dépend de plusieurs facteurs décrits précédemment dans le chapitre concernant le référencement web. Nous verrons ici plus particulièrement quels termes ou expressions sont les plus utilisés pour effectuer des recherches dans notre domaine, l'odontologie.

VI.5.1 Termes utilisés dans un contexte de carie dentaire

Aguirre et al. [23] ont publié en 2018 un article basé sur le recueil de données par l'intermédiaire de Google trends de janvier 2004 à septembre 2016 dans huit pays (Brésil, France, Allemagne, Inde, Italie, Japon, Royaume-Uni, États-Unis). Cette étude s'intéresse aux recherches dans un contexte de lésion carieuse effectuées sur le web. Il s'en dégage une nette prédominance du terme « tooth » dans ces recherches, suivi des termes

« dentist, dentistry » en seconde position. En troisième position, les utilisateurs s'informent sur la restauration dentaire avec l'expression « dental restauration ». A la suite de ces termes, on trouve des recherches liées à la douleur : « pain, toothache », aux alternatives thérapeutiques : « therapy, healing », au diagnostic de la lésion carieuse : « symptom ».

VI.5.2 Utilisation de Google Trends pour comparer les termes de recherche

Google Trends est un outil permettant d'analyser ce que recherchent les internautes en saisissant un mot-clé ou un sujet dans la barre de recherche, il permet de comparer différents termes en rapport avec notre activité et observer ceux qui sont les plus tendances [24,25,26,27]. Cet outil permet aussi de différencier les mots ou expressions des sujets d'intérêt. Par exemple, en entrant « orthodontie » comme terme de recherche, on obtiendra les résultats contenant le terme exact, par contre si on recherche le sujet « orthodontie », on obtiendra les résultats pour le terme exact mais aussi ceux en rapport avec cette discipline tels que « appareil dentaire » ou encore « bagues ». Ces tendances pourront être utilisées pour rédiger le contenu de la page et pour améliorer le positionnement de celle-ci dans les moteurs de recherche. Voici quelques exemples recherchés dans la catégorie santé et leur popularité décroissante :

- en tant que sujet : orthodontie, parodontie, endodontie, pédodontie, occlusodontie [24],
- en tant que terme de recherche : orthodontie, parodontie, endodontie, occlusodontie, pédodontie [25],
- en tant que sujet : gencive, douleur dentaire, appareil dentaire, carie dentaire, blanchiment dentaire, hygiène bucco-dentaire [26],
- en tant que sujet : dentiste, douleur dentaire, odontologie, orthodontie, occlusodontie [27].

Ces exemples montrent que les mots-clés présents dans une page web doivent être adaptés aux différents lectorats : l'utilisation d'un langage technique pour les professionnels et les lecteurs avertis doit côtoyer un langage vulgarisé pour atteindre le

plus grand nombre.

Pour clore ce chapitre et au vu des résultats de ces études, les recherches santé sur le web ont pour but d'accéder à un supplément d'informations par besoin d'acquérir des connaissances, mais aussi par appréhension face au milieu médical en général, accentuée pour certaines disciplines comme l'odontologie, voire par manque de confiance. C'est pourquoi, notre responsabilité est de fournir des informations accessibles, vérifiées, concises, précises et une page web bien référencée.

VII PAGE WEB DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DES CHU DE FRANCE

VII.1 Titre de la page

Le titre des pages web des services d'odontologie des CHU français reprennent les mêmes termes. on peut les diviser en trois groupes : médecine bucco-dentaire, odontologie, soins dentaires. Ces services peuvent être séparés entre CHU possédant ou ne possédant pas une UFR d'odontologie. Les CHU n'ayant pas de service d'odontologie ont été retirés de cette enquête. On obtient les résultats suivants (figure 22). Le terme odontologie y est le plus usité y compris par le CHU de Lille.

	Médecine bucco-dentaire	Odontologie	Soins dentaires
CHU Sans UFR d'odontologie	1	7	2
CHU Avec une UFR d'odontologie	3	11	6

Figure 22 : termes utilisés pour les titres des d'odontologie des CHU de France et leurs occurrences

VII.2 Contenu éditorial

Après avoir comparé les pages des services d'odontologie des CHU français, il s'est avéré que la plupart n'apportaient pas d'informations supplémentaires par rapport à la page actuelle du CHU de Lille. Aussi, j'ai choisi de sélectionner les pages web les plus complètes tant au point de vue informatif qu'au point de vue design et ergonomie. Les pages sélectionnées sont celles des CHU de Nancy [28], de Bordeaux [29], de Nice [30], de Montpellier [31], de Marseille [32] et enfin de Paris [33,34] pour sa plateforme pour les urgences Covident [35] et la prise de rendez-vous. L'étude de ces pages permettra d'objectiver ce qu'il est possible de faire pour la page du CHU de Lille.

VII.2.1 Prise de rendez-vous

Sur les sept pages retenues, cinq ont développé un service de prise de rendez-vous en ligne. Les CHU de Nancy et Montpellier n'ont pas de système de prise de rendez-vous en ligne. Le CHU de Bordeaux a opté pour une prise de rendez-vous directement sur le site via un formulaire à remplir. Les CHU de Nice et Paris ont développé un partenariat avec Doctolib, cependant tous les motifs de consultation ne sont pas disponibles. Enfin, Lyon et Marseille ont fait appel à un portail tiers de prise de rendez-vous en ligne appelé myHOP développé par le GIE Hopsis [36]. L'AP-HP a aussi développé un portail permettant de gérer et d'orienter les urgences durant la période de Covid appelé Covident [35], sous forme de questionnaire médical en plusieurs étapes semblable à celui soumis aux patients à la clinique dentaire de Lille.

VII.2.2 Menu de la page d'accueil

Pour ce critère, seules sont retenues les pages des CHU de Nancy, Bordeaux, Nice, Montpellier et Marseille.

- **Nancy** [28]

Le CHU de Nancy a opté pour un menu déroulant : chaque unité de soins est listée sur la page d'accueil. Lorsqu'on clique sur l'unité de soins demandée on obtient des informations succinctes sur celle-ci telles que les pathologies traitées, les soins prodigués. Le langage utilisé est très accessible. Toutes ces informations font partie de la même page.

- **Bordeaux** [29]

Le CHU de Bordeaux a lui choisi d'utiliser un menu en colonne positionné à gauche de la page. Chaque entrée de ce menu est un lien dirigé vers une autre page, ce qui ralentit la navigation sur le site. Le menu permet d'accéder aux informations concernant les équipements, les activités, les installations. Une plaquette est téléchargeable, celle-ci regroupe toutes les activités du service et une définition de ce service.

- **Nice [**30]

Le menu du CHU de Nice est semblable à celui de Nancy : il présente les différentes UF sous forme d'un menu déroulant. Cependant, les informations concernant chaque UF sont plus fournies, on y trouve le nom et titre des praticiens y exerçant ainsi que les horaires et jours de consultation, de plus les activités et pathologies y sont décrites de façon plus professionnelles et plus poussées.

- **Montpellier** [31]

Ici aussi, le CHU a opté pour un menu déroulant présentant les UF brièvement dans un langage scientifique. Cette présentation est accompagnée de la liste de l'équipe médicale exerçant dans chacune de ces UF.

- **Marseille** [32]

Pour la page du CHU de Marseille, le menu déroulant différencie la présentation du site, l'équipe, les pathologies traitées, les traitements prodigués et enfin les publications scientifiques. Chacun de ces thèmes est décrit sous forme de liste non exhaustive et ce menu peut être difficile à appréhender pour un patient non averti.

VII.3 Discussion

Le contenu de chacune de ces cinq pages possède des points positifs. Subséquemment aux critères mis en évidence dans les précédents chapitres quant aux informations à intégrer dans une page web afin de guider et d'informer les potentiels patients, il est nécessaire de fournir des données à la fois simples et accessibles pour « rassurer » les consommateurs profanes de soin et potentiellement réticents aux soins, mais aussi des données scientifiques et étayées, afin d'éviter l'écueil d'une mésinformation glanée sur le web et pouvant nuire à leur santé bucco-dentaire.

VIII PROPOSITIONS DE CONTENUS CONCERNANT LES UNITÉS FONCTIONNELLES DU SERVICE D'ODONTOLOGIE DU CHU DE LILLE

Les contenus présentés dans ce chapitre sont une base de travail pour l'évolution de la page web du service d'odontologie, chaque unité fonctionnelle pourra y ajouter ou retirer certaines informations. L'onglet « mots-clés » n'est pas voué à être visible par les internautes mais à étoffer le vocabulaire présent dans les balises du code de la page. Les liens présentés dans l'onglet « en savoir plus » seront matérialisés par des boutons cliquables.

VIII.1 Présentation du service [37]

Le Service d'Odontologie Caumartin du CHU de Lille propose un accès à toutes les disciplines de la Chirurgie Dentaire en assurant à la fois les soins dentaires à tous les patients et la formation clinique des Externes et Internes de la Faculté de Chirurgie Dentaire.

Son activité se caractérise par une offre complète en Soins Préventifs et Conservateurs, Chirurgie Orale, Prothèse et Orthodontie accessible à toute la population des Hauts de France.

Il offre aussi des activités d'excellence en Endodontie, Implantologie, Prothèse complexe, Parodontologie, Occlusodontie.

La prise en charge des enfants et des personnes en situation de handicap est assurée de manière spécifique.

Le plateau technique regroupe 82 fauteuils dentaires et une unité d'imagerie avec panoramique et cone beam.

VIII.2 Les unités fonctionnelles du service d'odontologie

VIII.2.1 Urgences dentaires [7]

Cette prise en charge se fait sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 (première admission) à 11h00 (dernière admission) et de 13h45 (première admission) à 16h00 (dernière admission) sauf jours fériés au service d'odontologie Abel Caumartin.

L'accueil aux urgences dentaires passe préalablement par une orientation qui détermine si la demande correspond bien aux critères de l'urgence.

Au-delà de ces horaires, le week-end et les jours fériés, si vous présentez :

- un gonflement anormal du visage ou du cou,
- un traumatisme facial avec fracture ou expulsion dentaire,
- une hémorragie de la bouche suite à une extraction dentaire.

Dans ces 3 situations, une régulation téléphonique est mise en place 7 jours sur 7 de 18h00 à 23h00 au numéro suivant : 06 73 59 21 85.
La conduite à tenir vous sera précisée après examen de votre situation.

Responsable : Dr M. Savignat.

Téléchargement questionnaire médical à imprimer

VIII.2.2 Première consultation

C'est votre premier rendez-vous dans le service d'odontologie du CHU de Lille ? Le passage par une première consultation est un préalable obligatoire à tout suivi dans le service. Ce premier contact vous permettra de faire un bilan de votre santé bucco-dentaire

et de vous orienter vers les différents services de soin en fonction de vos besoins. Lors de cette visite, aucun soin ne sera prodigué, des radiographies pourront être réalisées si nécessaire.

Vous devrez disposer lors de votre venue de :

- votre carte vitale et/ou d'une attestation de sécurité sociale à jour des droits,
- votre attestation de mutuelle ou de complémentaire santé solidaire (CSS),
- une pièce d'identité.

Le jour de votre consultation, votre dossier sera créé à l'accueil principal du service d'odontologie Abel Caumartin où vous seront indiqués le déroulé et le lieu de la consultation. Un questionnaire médical vous sera remis et vous serez invité à patienter en salle d'attente.

Vous serez ensuite reçu par une équipe composée d'externes et d'enseignants dans la salle dédiée aux consultations. Un examen clinique complet sera réalisé par cette équipe afin de cerner au mieux vos besoins en soins bucco-dentaires (hygiène bucco-dentaire, soin de carie, réhabilitation prothétique, orthodontie...) et vous orienter vers les unités de soins correspondantes (voir onglet unités fonctionnelles pour plus de renseignements).

À la suite de l'examen clinique, un bilan bucco-dentaire et un plan de traitement global seront retranscrits dans votre dossier médical afin d'assurer un suivi fiable entre les différents services. Enfin, lors de votre sortie, la prise de rendez-vous sera effectuée pour la suite des soins avec l'aide de l'équipe soignante dans les unités concernées.

Afin de ne pas gêner le bon fonctionnement du service, veuillez vous présenter à l'accueil 15 minutes au plus tard avant le début de votre rendez-vous.

Jours et horaires de consultation :

- mardi de 9h à 12h et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Responsable : Dr M. Savignat.

Mots-clés : rendez-vous, consultation.

Téléchargement questionnaire médical à imprimer

VIII.2.3 Unités fonctionnelles

VIII.2.3.1 Dentisterie restauratrice – endodontie

L'unité fonctionnelle dentisterie restauratrice - endodontie dispense des thérapeutiques de reconstruction des dents présentant des lésions carieuses et/ou traumatiques ainsi que des dents présentant une pathologie pulpaire.

La consultation dans cette unité fonctionnelle permettra d'obtenir un diagnostic complet de la pathologie et de vous proposer un plan de traitement en fonction des observations issues de l'examen clinique et radiologique. À l'issue de ce premier contact, un ou plusieurs rendez-vous seront programmés avec votre concours et celui de l'équipe soignante si nécessaire.

Pathologies traitées :

- lésions carieuses,
- fractures dentaires,
- pertes de reconstitution,
- pathologies pulpaires réversible et irréversibles.

Thérapeutiques mises en place :

- reconstitutions de dents à l'aide de résine composite,
- traitements endodontiques.

L'unité de soins dentisterie restauratrice - endodontie dispose d'un microscope opératoire utilisé lors de cas cliniques complexes tels que des retraitements canalaires, une anatomie canalaire atypique, des fractures d'instrument, des canaux calcifiés. Le recours au microscope opératoire sera décidé suite à un examen clinique et radiographique préalable.

Jours et horaires de consultation :

- lundi, mardi, mercredi, vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h,
- vendredi de 9h à 12h et de 14h à 20h.

Responsable : Dr M. Linez.

Praticiens : Pr E. Deveaux, Dr M. Beaurain, Dr T. Bécavin, Dr A. Demetriou, Dr A. Gambiez, Dr A. Grenet, Dr P. Oleksiak, Dr H. Persoon, Dr E. Tronquez.

Mots-clés : carie, fracture dentaire, émail, dentine, nerf dentaire, canal dentaire, dévitalisation, abcès dentaire.

En savoir plus : liens vers des pages certifiées, réalisation de vidéos et de plaquettes d'informations diffusées sur les réseaux sociaux du CHU, http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2016/08/Fiche-conseil-CARIE.pdf [38].

VIII.2.3.2 Prothèses

L'unité fonctionnelle de prothèse dentaire est dédiée aux solutions de remplacement d'une ou de plusieurs dents, lorsqu'elles sont trop fragiles et/ou délabrées ou absentes. Il existe 2 grandes catégories de prothèses : les prothèses dites fixées ou conjointes et les prothèses amovibles ou adjointes.

Cette unité propose de nombreuses solutions thérapeutiques adaptées à chacun et intégrées dans un plan de traitement global.

L' unité de prothèse fixée propose la réalisation de :

- couronnes dento-portées ou implanto-portées,
- de bridges,
- d'inlays : pièces prothétiques coronaires partielles destinées au comblement d'une perte de substance dentaire d'aspect cavitaire,
- d'onlays : pièces prothétiques coronaires partielles destinées aux dents ayant subi une perte de substance et nécessitant un recouvrement.

L'unité de prothèse amovible propose la réalisation de prothèses à châssis métallique, de prothèses résines définitives et provisoires.

Lors de votre premier contact avec le service un plan de traitement sera établi ainsi que plusieurs devis reprenant les différentes solutions thérapeutiques envisagées. Ces devis seront à transmettre à votre mutuelle ou complémentaire santé.

À l'issue de la prise en charge initiale, des rendez-vous seront programmés avec votre concours pour la suite de votre plan de traitement.

Jours et horaires de consultation :

- lundi, mardi, mercredi, vendredi de 9h à 12h et de 14h à17h,
- jeudi de 9h à 12h et de 14h à 20h.

Responsable : Pr P. Béhin.

Praticiens : Dr S. Benchick, Dr P. Boitelle, Dr T. Delcambre, Dr C. Denis, Dr T. Denneulin, Dr F. Descamp, Dr F. Graux, Dr N. Héloire, Dr R. Kabbara, Dr C. Lefèvre, Dr G. Mayer, Dr G. Piskorski, Dr A. Ponchant, Dr P. Rocher, Dr F.-X. Santolalla.

Mots-clés : prothèse fixées, prothèse amovible, remplacement des dents, couronne céramique, couronne métallique, inlay-core, inlay, onlay.

En savoir plus : liens vers des pages certifiées, réalisation de vidéos diffusées sur les réseaux sociaux du CHU, http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/02/2019-02-07-fiche-Prothese_310119.pdf , http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/03/Fiche-Besoin-couronne-081118.pdf , http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2017/01/fiche-CREME-FIXATIVE-251116.pdf [38].

VIII.2.3.3 Pathologies et chirurgie orales

L'unité fonctionnelle de pathologies et chirurgie orales assure la prise en charge des extractions dentaires : des plus simples aux plus complexes comme par exemple les dents incluses ; la prise en charge de l'aménagement tissulaire en concertation avec d'autres unités du service d'odontologie (prothèse, orthodontie...). Elle assure aussi le diagnostic de pathologies de l'os et des muqueuses de la sphère orale.

La prise en charge initiale consiste en la réalisation d'un examen clinique et radiologique, à l'issue de celle-ci une décision thérapeutique est prise et un ou plusieurs rendez-vous sont programmés.

Jours et horaires de consultation :

- lundi et vendredi de 14h à 17h,
- mardi et jeudi de 9h à 12h.

Responsable : Dr L. Nawrocki.

Praticiens : Dr H. Delebarre, Dr R. Degaey, Dr N. Guehioueche, Dr F. Gressier, Dr C. Lacheretz, Dr M. Loock, Dr B. Louvet.

Mots-clés : extraction dentaire, anesthésie dentaire, dents de sagesse, lésions orales.

En savoir plus : conseils post-opératoires, http://www.ufsbd.fr/wp-

content/uploads/2019/02/2019-02-07-fiche-Evolution-dents-sagesse_070219.pdf , http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/03/Fiche-Extraction-dentaire-120219.pdf [38].

VIII.2.3.4 Parodontologie

L'unité fonctionnelle de parodontologie assure la prise en charge des soins des tissus de soutien de la dent (gencive, os alvéolaire) appelés parodonte. La maladie parodontale est une pathologie évolutive, prenant des formes très différentes et qui nécessitera un suivi personnalisé très rigoureux.

La prise en charge initiale consistera à l'établissement d'un bilan parodontal composé d'un examen clinique, radiologique et d'un questionnaire sur vos habitudes de vie (alimentation, hygiène bucco-dentaire, tabac, pathologies). Ce bilan permettra de planifier le nombre et la fréquence des séances.

Lors de la prise en charge en parodontologie, le praticien effectue lors des différents séances une maintenance de l'état des surfaces dentaires (détartrage, surfaçage, irrigation), une évaluation de la santé parodontale, une prescription de matériels d'hygiène bucco-dentaire (brosses à dents, brossettes interdentaires, dentifrices, bains de bouche) ainsi que la manière de les utiliser (techniques de brossage, motivation à l'hygiène).

La thérapeutique parodontale implique une bonne compliance et une participation active du patient à son traitement : l'amélioration, le maintien d'une hygiène bucco-dentaire optimale et un suivi régulier sont primordiaux.

Jours et horaires de consultation :

- lundi et vendredi de 9h à 12h,
- mardi de 14h à 17h,
- jeudi de 14h à 20h.

Responsable : Dr K. Agossa.

Praticiens : Dr R. Degaey, Dr R. Dehaine, Dr M. Dubar, Dr J. Leroy, Dr C. Moutier, Dr J. Petit, Dr J. Roose.

Mots-clés : parodontite, détartrage, surfaçage, chirurgie parodontale, bactérie parodontopathogène, brossette inter-dentaire, gencive.

En savoir plus : http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2017/01/fiche-parodontale_081216.pdf [38].

VIII.2.3.5 Prévention – santé publique

L'unité fonctionnelle de prévention – santé publique propose une activité de prophylaxie bucco-dentaire dont l'objectif est l'accompagnement vers l'acquisition de comportements favorables à la santé bucco-dentaire.

Les principales maladies bucco-dentaires (maladie carieuse, maladie parodontales) sont très liées au comportement de santé, tels que :

- les habitudes d'hygiène bucco-dentaire (brossage des dents, entretien des prothèses amovibles...),
- les comportements alimentaires,
- le suivi régulier par un chirurgien-dentiste.

La consultation de prophylaxie bucco-dentaire est un moment privilégié pour :

- faire le bilan de ces comportements,
- évaluer le risque individuel de pathologies bucco-dentaires,
- proposer, si besoin, une prise en charge initiale thérapeutique et préventive personnalisée.

Cette prise en charge repose sur :

- la mise en place d'actes techniques (détartrage, nettoyage professionnel,

vernis fluorés, scellement de sillons...),

– le conseil en santé bucco-dentaire (motivation à l'hygiène, technique de brossage dentaire) et sur le choix du matériel (brosses à dents, brossettes interdentaires, dentifrice, bain de bouche...).

À l'issue de la prise en charge initiale, un suivi personnalisé est proposé en fonction des besoins. La consultation de prophylaxie bucco-dentaire est ouverte à tous, enfants comme adultes.

Jours et horaires de consultation :

- mardi et jeudi de 17h à 20h,
- mercredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Responsable : Dr C. Catteau.

Praticiens : Dr A. Blaizot, Dr C. Moutier, Dr C. Pruvost, Dr M. Talleux.

Mots-clés : prophylaxie, hygiène bucco-dentaire, détartrage, brossettes interdentaires, prévention.

En savoir plus : http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/02/2019-02-07-fiche-RECO-070219.pdf [38].

VIII.2.3.6 Odontologie pédiatrique

L'unité fonctionnelle d'odontologie pédiatrique, appelée aussi pédodontie, assure la prise en charge des enfants et des adolescents jusqu'à 16 ans. Il s'agit d'une unité de soins omnipratique, tous types de soins y sont prodigués tels que la prévention, la prophylaxie, la dentisterie restauratrice, l'endodontie, la prothèse dentaire...

La prise en charge commence par une consultation, composée d'un examen clinique et radiologique, d'un questionnaire médical ainsi qu'un questionnaire sur les habitudes de vie

(sucreries, biberons...) et d'hygiène bucco-dentaire, à l'issue de laquelle seront décidées les thérapeutiques à mettre en œuvre. Cette consultation permet aussi de définir le risque carieux de l'enfant et le risque de malpositions dentaires.

Lors de cette prise en charge, l'accent est mis sur la prévention, la motivation à l'hygiène du jeune enfant, le dépistage des parafonctions (pouce, tétine, interposition linguale, respiration buccale...). Sont réalisés dans cette unité des soins préventifs tels que les scellements de sillons, la pose de vernis fluorés si besoin, interception des dysmorphoses.

Pour les enfants dont la prise en charge est difficile, un cabinet de soins sous sédation consciente (MEOPA) a été mis en place dans cette unité.

Jours et horaires de consultation :

- mardi et jeudi de 17h à 20h,
- mercredi de 9h à 12H et de 14h à 17h.

Responsable : Pr C. Delfosse.

Praticiens : Dr M. Decreton, Dr J. Idoux, Dr C. Leverd,Dr M. Lobry, Dr T. Marquillier, Dr M. Poitau, Dr A. Ternisien, Dr T. Trentesaux.

Mots-clés : pédodontie, scellement de sillon, vernis fluoré, bilan bucco-dentaire, risque carieux, carie précoce, MEOPA, sédation consciente.

En savoir plus : https://www.ufsbd.fr/espace-grand-public/fiches-patients/ [38].

VIII.2.3.7 Orthopédie dento-faciale

L'orthopédie dento-faciale est une discipline de la médecine bucco-dentaire prenant en charge les malpositions dentaires chez les enfants et les adultes mais aussi les problèmes de croissance des maxillaires chez les enfants.

Cette spécialité vise à l'obtention d'une croissance harmonieuse des dents et des

maxillaires lors du développement du jeune enfant, un positionnement harmonieux des dents chez l'adolescent et l'adulte. Vous serez reçus par une équipe formée d'internes en orthopédie dento-faciale et de praticiens spécialisés.

Pathologies traitées :

- malpositions dentaires et maxillaires chez l'enfant et l'adolescent en croissance,
- malpositions dentaires chez les adolescents et les adultes.

Jours et horaires de consultation :

- lundi, mercredi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h,
- jeudi de 17h à 20h.

Responsable : Dr E. Bocquet.

Praticiens : Pr T. Colard, Dr L. Bailleul, Dr N. Foumou, Dr J.-L. Léger, Dr M. Rizzo, Dr P. Telliez.

mots-clés : orthodontie, malposition, malocclusion, bagues, appareil orthodontique, orthopédie dento-faciale.

En savoir plus : liens vers des pages certifiées, réalisation de vidéos diffusées sur les réseaux sociaux du CHU, http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2016/06/fiche-conseil-ORTHODONTIE.pdf [38].

VIII.2.3.8 Implantologie

L'unité fonctionnelle d'implantologie assure le remplacement d'une ou plusieurs dent(s) absente(s) en créant une nouvelle attache ancrée dans l'os. Cette attache permettra par la

suite la fixation d'une couronne dentaire, d'un bridge. Elle permet aussi la stabilisation d'une prothèse amovible ou encore la pose d'un appareil orthodontique.

Jours et horaires de consultation :

- mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 20 h.

Responsable : Dr F. Boschin.

Praticiens : Dr J.-B. Champagne, Dr R. Degaey, Dr H. Delebarre, Dr A. Deudon, Dr N. Guehioueche, Dr O. Leclercq, Dr D . Lunardi, Dr G. Nafash.

Mots-clés : implant dentaire, prothèse sur implant.

En savoir plus : http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/06/Fiche-Implant_190319.pdf [38].

VIII.2.3.9 Occlusodontie

L'unité fonctionnelle d'occlusodontie a pour vocation la prise en charge des douleurs et dysfonctionnements des articulations temporo-mandibulaires, des malocclusions. Elle prend en charge des pathologies telles que le bruxisme, le syndrome d'algodystrophie de l'appareil manducateur (SADAM). Les thérapeutiques les plus souvent mises en œuvre sont les orthèses (gouttières) et l'équilibration occlusale.

Jours et horaires de consultation :

- lundi de 9 h à 12h et de 14h à 17h.

Responsable : Dr M. Savignat.

Mots-clés : occlusodontie, douleurs mandibulaires, blocage de la mâchoire, bruxisme, orthèse.

En savoir plus : http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2019/03/Fiche-Bruxisme_080219.pdf [38].

VIII.2.3.10 Consultations spécialisées

VIII.2.3.10.1 Clinique du sourire

La clinique du sourire est une unité fonctionnelle assurant la prise en charge de l'esthétique des dents, notamment des dents visibles lors du sourire. Les soins esthétiques nécessitent un suivi régulier préalable et une bonne santé bucco-dentaire.

Cette unité de soin propose la prise en charge de dyschromies dentaires (colorations), de fractures et d'érosions dentaires.

Les thérapeutiques mises en place sont principalement les éclaircissements et les reconstructions coronaires esthétiques.

Jours et horaires de consultation :

- jeudi de 17h à 20h.

Responsable : Dr. D. Lunardi.

Mots-clés : dentisterie esthétique, dyschromie dentaire, éclaircissement.

VIII.2.3.10.2 Prothèse maxillo-faciale

L'unité fonctionnelle de prothèse maxillo-faciale assure la prise en charge du comblement de pertes de substance au niveau buccal, maxillaire voire facial suite à une chirurgie carcinologique, à un accident, à une malformation. Cette unité fonctionne en coordination étroite avec l'unité de chirurgie maxillo-faciale de l'hôpital Roger Salengro et d'une équipe de prothésistes expérimentés.

L'unité de prothèse maxillo-faciale, en collaboration avec l'unité de chirurgie maxillo-

faciale, propose la réalisation de prothèses pré-opératoires (guides chirurgicaux), per-opératoires (cicatrisation) et post-opératoires (comblement, prothèse fonctionnelle).

Les consultations ont lieu au service d'odontologie Abel Caumartin et à l'hôpital Roger Salengro.

Jours et horaires de consultation :

- lundi et jeudi de 14h à 17h.

Responsable : Dr C. Lefèvre.

Praticiens : Dr N. Héloire.

Mots-clés : prothèse maxillo-faciale, chirurgie des maxillaires.

VIII.2.3.10.3 Syndrome d'apnée du sommeil

L'unité fonctionnelle de syndrome d'apnée obstructive du sommeil (SAOS) propose la réalisation d'orthèses d'avancée mandibulaire. Cette unité travaille en concertation avec les médecins spécialistes du sommeil (pneumologue, neurologue, ORL) qui posent le diagnostic de SAOS. L'orthèse est réalisée suite à la prise d'empreintes et de mesures.

À l'issue de la réalisation et de la livraison de l'orthèse, un suivi régulier sera programmé afin d'effectuer des réglages de l'orthèse et d'évaluer l'évolution de la pathologie.

Jours et horaires de consultation :

- lundi de 9h à 12h.

Responsable : Dr D. Lunardi.

Mots-clés : SAOS, orthèse d'avancée mandibulaire, apnée du sommeil, ronflement, médecin spécialiste du sommeil.

En savoir plus : https://www.inserm.fr/information-en-sante/dossiers-information/apnee-sommeil#:~:text=Le%20syndrome%20d'apn%C3%A9es%20du,patient%20n'a%20pas%20conscience. [39].

VIII.2.3.10.4 Handicap adulte

L'unité fonctionnelle handicap adulte propose le suivi de patients adultes en situation de handicap, atteints de pathologies invalidantes, de perte d'autonomie. L'unité assure la prise en charge de soins courants tels que les soins de lésions carieuses, la prothèse dentaire, la prophylaxie, la prévention.

Des conseils d'hygiène bucco-dentaire sont aussi dispensés afin d'aider la famille et les intervenants dans la prise en charge quotidienne.

Jours et horaires de consultation :

- vendredi de 14h à 17h.

Responsable : Dr D. Lunardi.

Praticiens : Dr F. Séguy.

Mots-clés : handicap, hygiène bucco-dentaire, perte d'autonomie.

En savoir plus : http://www.ufsbd.fr/wp-content/uploads/2013/07/fiche-conseil-PERSONNES-HANDICAPEES.pdf [38].

VIII.2.3.10.5 Patients référés CHU

L'unité fonctionnelle patients référés CHU assure le suivi de patients suivis ou hospitalisés au CHU de Lille. La prise en charge concerne les patients immunodéprimés, en attente de greffe ou de traitement immunosuppresseur ou atteints de pathologies cardiaques. Cette prise en charge se fera après concertation pluridisciplinaire entre les services concernés.

Le suivi dentaire a pour but la prise en charge des foyers infectieux dentaires tels que les lésions carieuses, les abcès dentaires mais aussi la prophylaxie et la motivation à l'hygiène bucco-dentaire. Les soins classiques comme les extractions dentaires, la dentisterie restauratrice, l'endodontie, les détartrages et débridements, la prothèse sont réalisés dans cette unité.

Jours et horaires de consultation :

- mardi de 14h à 20h.

Responsable : Dr D. Lunardi.

Praticiens : Dr M. Bedez, Dr X. Coutel, Dr C. Olejnik.

Mots-clés : prise en charge pluridisciplinaire, patient immunodéprimé, foyers infectieux dentaires.

VIII.2.3.11 Les équipements

Le service dispose d'équipements de qualité afin de permettre une prise en charge optimale des patients :

- CFAO (Conception et Fabrication Assistée par Ordinateur) : prise d'empreintes optiques pour la réalisations de prothèses (couronnes dentaires, bridges, inlays, onlays, facettes),

- microscope opératoire : certains traitements endodontiques complexes nécessitent un fort grossissement,

- radiographie 3D ou cone beam : elle permet de visualiser dans l'espace les lésions osseuses, les dents incluses, permet les diagnostics pré-implantaires,

- sédation consciente (MEOPA) en odontologie pédiatrique : elle permet la

prise en charge d'enfants et d'adultes réticents aux soins dentaires par une équipe formée à cette pratique.

VIII.2.3.12 Recherche clinique et publications

Responsable : Dr C. Olejnik

MABLab : Marrow Adiposity & Bone Laboratory

Le laboratoire MABLab (ex. Physiopathologies des Maladies Osseuses Inflammatoires - PMOI) UR 4490 est une unité de recherche qui associe les enseignants-chercheurs travaillant sur le tissu osseux à l'Université de Lille et à l'Université du Littoral Côte d'Opale.

Le MABLab réunit des chercheurs cliniciens (rhumatologues, chirurgiens orthopédistes, chirurgiens dentistes, radiologues) et non cliniciens (physiologistes, biologistes cellulaires et moléculaires, biochimistes, spectrométristes) dont les compétences convergent vers l'étude des relations entre os et tissus adipeux et de leurs conséquences sur la physiopathologie des maladies osseuses. [40]

En savoir plus : http://pmoi.univ-littoral.fr/

Publications (contenu évolutif)

VIII.2.3.13 Consultations en secteur privé

Pr Pascal BÉHIN :

- dentisterie esthétique prothétique,
- prothèse fixée dentaire et supra-implantaire.

Dr Emmanuelle BOCQUET :

– orthopédie dento-faciale et orthodontie enfants et adultes.

Dr Philippe BOITELLE :

– dentisterie esthétique adhésive et prothétique,

– restaurations prothétiques complexes et de grande étendue,

– informations complémentaires et prise de rendez-vous : https://dr-boitelle-philippe.chirurgiens-dentistes.fr/. [41]

IX REALISATION D'UNE MAQUETTE A L'AIDE D'UN LOGICIEL DE DESIGN

En utilisant les informations recueillies dans la littérature et différents sites web, j'ai élaboré une maquette interactive à l'aide d'un logiciel de design web : Adobe XD (figure 23). Les contenus utilisés dans ce prototype sont cités à titre d'exemple. Ils nécessiteraient une validation préalable par le service d'odontologie et le service de communication du CHU de Lille avant leur mise en ligne.

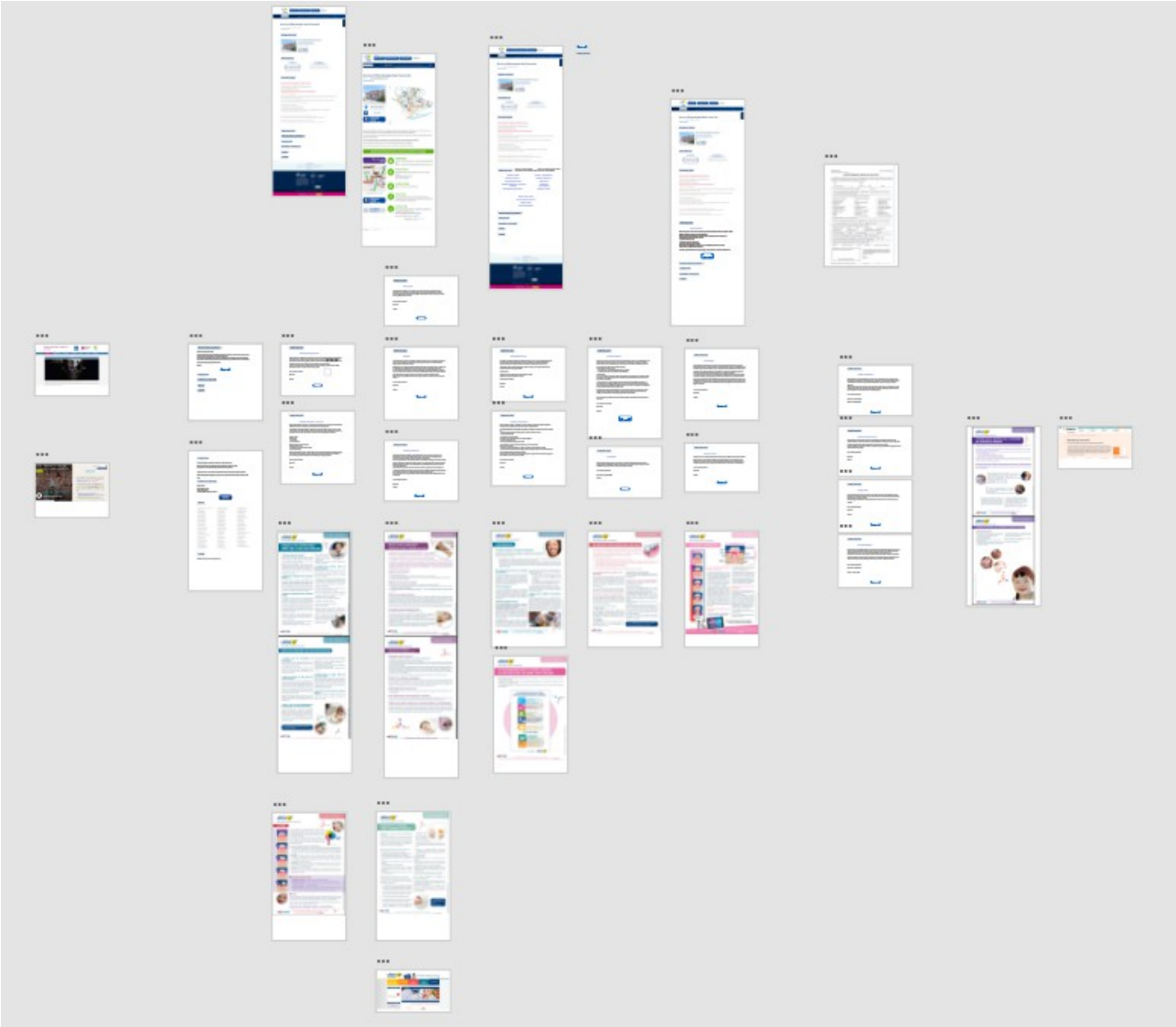

Figure 23 : plan de travail Adobe XD.

En réutilisant le style graphique du site web, un menu a été ajouté à la page d'accueil (figure 24).

La conduite à tenir vous sera précisée après examen de votre situation.

2/ Les soins dentaires : avec rendez-vous reprennent progressivement à partir du 25 mai 2020.
Pour le moment la priorité est donnée aux patients en cours de traitement dont les soins dentaires ont été interrompus.

L'accès physique au Service uniquement pour une prise de rendez-vous n'est pas autorisé.

Le contact par mail est à privilégier car les lignes téléphoniques peuvent être encombrées : rdv.odontologie@chru-lille.fr

Unités fonctionnelles

Chef de service : Dr Laurent NAWROCKI
Cadre supérieure de santé : Mme Nathalie GAUDIN

Cheffe de service adjointe : Dr Dominique LUNARDI
Cadre de santé : Mme Valérie BROUTIN

Urgences dentaires >
Première consultation >
Orthopédie dento-faciale >
Dentisterie restauratrice - endodontie >
Prothèses >
Pathologie et chirurgie buccale >
Prévention - santé publique >
Odontologie pédiatrique >
Occlusodontie >
Implantologie >
Parodontologie >
Clinique du sourire >

Prothèse maxillo-faciale >
Syndrome d'apnée du sommeil >
Handicap adulte >
Patients référés CHRU >

Recherches cliniques et publications

Les équipements

Praticiens

Actualités

Consultations en secteur privé

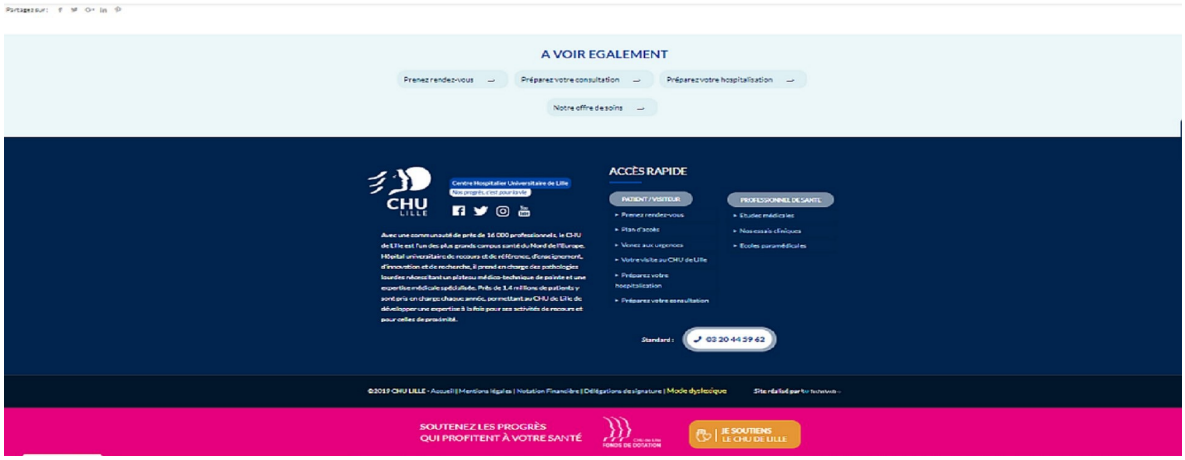

Figure 24 : page d'accueil du service d'odontologie avec le prototype de menu ajouté

Ce prototype a pour but de visualiser le résultat de la mise en ligne de contenu concernant le service d'odontologie du CHU de Lille et de ses composantes. Chaque unité fonctionnelle du service y est décrite succinctement sur des pages distinctes (figure 25).

Figure 25 : détail du prototype de page web pour l'unité fonctionnelle de DRE

Ces pages ont été agrémentées d'un bouton cliquable, ici nommé « En savoir plus », pointant vers des informations en rapport avec la spécialité (figure 25). Le bouton « unités fonctionnelles » quant à lui permet de retourner vers la page ainsi nommée.

Les boutons conduisent vers des pages de sites tiers (UFSBD, INSERM) pour le moment. L'étape suivante consisterait idéalement à l'élaboration future de plaquettes, de documentations audiovisuelles ; réalisées par les enseignants-chercheurs ou encore en organisant des ateliers avec les étudiants.

Cette maquette a aussi pour vocation à être transmise à l'équipe de développement web (Techniweb) engagée par le CHU de Lille et au service de communication, afin de valider la viabilité du projet : taille et architecture des pages, conformité des informations avec la charte de communication du CHU, respect de la charte graphique, référencement sur les moteurs de recherche.

X CONCLUSION

La mise à jour du site web du CHU de Lille en 2019 a permis une amélioration de l'expérience utilisateur et du design des différentes pages. Après étude des pages web actuelles du service d'odontologie du CHU de Lille, on constate que seules y figurent des informations pratiques : la localisation et les conditions d'accès du service, les horaires, les moyens de contact et de prise de rendez-vous.

Les informations récoltées dans ce travail : articles et revues de littérature, analyse des pages web des services de médecine bucco-dentaire en lien avec les UFR d'odontologie, permettent de dégager des tendances sur les thèmes des contenus recherchés par les internautes sur les sites de santé. Hormis les informations pratiques, les attentes des utilisateurs concernent principalement les contenus concernant leur pathologie et les différentes alternatives thérapeutiques. Il a été démontré que ces recherches ont pour but de rassurer vis-à-vis de la pathologie et des traitements mais aussi à se sentir « à la hauteur » lors de la consultation. Ces recherches entraînent aussi un sentiment de participation aux décisions prises par le praticien.

Cette thèse a pour objectif de soumettre des idées de contenu et de mise en page aux différentes unités fonctionnelles du service afin de pouvoir offrir aux internautes des informations fiables et accessibles au plus grand nombre. Suite à la validation de ces informations, elles pourront être transmises aux développeurs web par l'intermédiaire d'un logiciel d'UX/UI design par exemple.

Enfin, de nouvelles fonctionnalités concernant le service d'odontologie pourraient être mises en place : prise de rendez-vous en ligne pour les premières consultations grâce à un formulaire, télémédecine pour les urgences ; une rubrique d'actualités pour les patients mais aussi pour les professionnels ; la production de contenu sous forme de plaquettes, de documentations audiovisuelles à diffuser sur le site ou les réseaux sociaux du CHU.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. We are social. Digital in 2020 [Internet]. [Consulté le 30 août 2020]. Disponible sur: https://wearesocial.com/digital-2020

2. We are social. Digital 2020 : France – Datareportal – Global Digital Insights. [Internet]. [Consulté le 30 août 2020]. Disponible sur: https://datareportal.com/reports/digital-2020-france?rq=france

3. Code de déontologie des chirurgiens-dentistes. Version du 24 Juin 2019. [Internet]. [Consulté le 13 juillet 2020]. Disponible sur: https://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/media/Le%20code%20de%20d%C3%A9ontologie.pdf

4. HAS, Haute Autorité de Santé. Le patient internaute. 2007 . [Internet]. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf

5. Smeulders L. Propositions en vue de la construction du futur site web du service d'odontologie du CHU de Lille. Thèse de chirurgie-dentaire. Université de Lille;2019 Juin 26.

6. Mailabs. Guide ultime pour comprendre l'UI design. [Internet]. [Consulté le 30 juillet 2020]. Disponible sur: https://www.mailabs.fr/tout-comprendre-de-lui-design/

7. CHU de Lille, Centre Hospitalier Universitaire de Lille. Service d'odontologie du CHU de Lille- centre Abel Caumartin. [Internet]. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible sur: https://chu-lille.fr/services/odontologie

8. Andrieu O. Réussir son référencement web. 4e éd. Paris: Eyrolles; 2012. Chapitre 4-Optimisation des pages du site : les critères « in page » empl. 119-162 .

9. Dico du net. Définitions du référencement de dico du net. [Internet]. [Consulté le 05 juillet 2020] http://www.dicodunet.com/definitions/referencement/

10. Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés – Légifrance. Article 1. [Internet]. [Consulté le 27 novembre 2020]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000886460/2020-11-27/

11. CHU de Montpellier, Centre Hospitalier Universitaire de Montpellier. Centre de soins d'enseignement et de recherche dentaires. [Internet]. [Consulté le 20 septembre 2020]. Disponible sur: https://www.chu-montpellier.fr/fr/offre-de-soins/services/centre-de-soins-denseignement-et-de-recherche-dentaires-214

12. Nabarette H, Romaneix F, Boyer C, Darmoni S, Rémy PL, et al.. Certification des sites dédiés à la santé en France. La Presse médicale. 2009;38(10):1476-1483.

13. Ministère des solidarités et de la santé. Sites internet de référence. [Internet]. [Consulté le 20 septembre 2020]. Disponible sur: https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/article/sites-internet-de-reference

14. HAS, Haute Autorité de Santé. Évaluation de la certification des sites de santé. [Internet]. [Consulté le 22 août 2020]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2009-06/impact_de_la_certification_des_sites.pdf

15. Nabarette H. L'internet medical et la consommation d'information par les patients. Réseaux. 2002;4(114):249-286. [Internet]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible sur: https://www.cairn-int.info/revue-reseaux1-2002-4-page-249.htm

16. Grandinetti DA. Doctors and the Web. Help your patients surf the Net safely. Med Econ. 2000;77(5):186-201. [Internet]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible sur: https://www.medicaleconomics.com/view/doctors-and-web-help-your-patients-surf-net-safely

17. Wald HS, Dube CE, Anthony DC. Untangling the Web--the impact of Internet use on health care and the physician-patient relationship. Patient Educ Couns. 2007;68(3):218-24.

18. Lu X, Zhang R, Wu W, Shang X, Liu M. Relationship Between Internet Health

Information and Patient Compliance Based on Trust: Empirical Study. J Med Internet Res. 2018;20(8):253.

19. Tan SS, Goonawardene N. Internet Health Information Seeking and the Patient-Physician Relationship: A Systematic Review. J Med Internet Res. 2017 Jan 19;19(1):9.

20. Oosterink FM, de Jongh A, Hoogstraten J. Prevalence of dental fear and phobia relative to other fear and phobia types. Eur J Oral Sci. 2009;117:135-43.

21. Renahy E, Parizot I, Lesieur S, Chauvin P. WHIST : Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. INSERM (DS3); 2007 Nov 21. [Internet]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible sur: https://www.inserm.fr/sites/default/files/2017-11/Inserm_RapportThematique_EnqueteHabitudeRechercheInformationsSanteInternet_2007.pdf

22. INRS, Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Documents pour le médecin du travail. 2001 Jan;88:392. [Internet]. [Consulté le 16 août 2020]. Disponible sur: https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TF%20109

23. Aguirre PE, Coelho M, Oliveira T, Rios D, Cruvinel AF, Cruvinel T. What Can Google Inform Us about People's Interests regarding Dental Caries in Different Populations? Caries Res. 2018;52(3):177-188.

24. Comparaison entre différents mots-clés utilisés par les internautes pour les recherches en médecine bucco-dentaire. [Internet]. [Consulté le 20 octobre 2020]. Disponible sur: https://trends.google.com/trends/explore?cat=45&date=all&geo=FR&q=%2Fm%2F01xlgp,%2Fm%2F06_9v6,%2Fm%2F03_mvt,%2Fm%2F060sxv,%2Fg%2F121kwmcc

25. Comparaison entre différents mots-clés utilisés par les internautes pour les recherches en médecine bucco-dentaire. [Internet]. [Consulté le 20 octobre 2020]. Disponible sur: https://trends.google.com/trends/explore?cat=45&date=all&geo=FR&q=Orthodontie,parodontie,endodontie,p

%C3%A9dodontie,occlusodontie

26. Comparaison entre différents mots-clés utilisés par les internautes pour les recherches en médecine bucco-dentaire. [Internet]. [Consulté le 20 octobre 2020]. Disponible sur: https://trends.google.com/trends/explore?cat=45&date=all&geo=FR&q=%2Fm%2F03nyt8,%2Fm%2F03nclr,%2Fm%2F04b7wk,%2Fm%2F025j63,%2Fm%2F03h01bs

27. Comparaison entre différents mots-clés utilisés par les internautes pour les recherches en médecine bucco-dentaire. [Internet]. [Consulté le 20 octobre 2020]. Disponible sur: https://trends.google.com/trends/explore?cat=45&date=all&geo=FR&q=%2Fm%2F01xlgp,%2Fm%2F045c85,%2Fm%2F0277g,%2Fm%2F02h661t,%2Fg%2F121kwmcc

28. CHRU de Nancy, Centre Hospitalier Régional Universitaire de Nancy. Service de soins dentaires/odontologie du CHRU de Nancy. [Internet]. [Consulté le 21 août 2020]. Disponible sur: http://www.chu-nancy.fr/index.php/offre-de-soins/soins-dentaires-odontologie

29. CHU hôpitaux de bordeaux, Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux. Pôle médecine et chirurgie bucco-dentaire. [Internet]. [Consulté le 21 août 2020]. Disponible sur: https://www.chu-bordeaux.fr/Les-p%C3%B4les/P%C3%B4le-odontologie-et-sant%C3%A9-buccale/

30. CHU de Nice, Centre Hospitalier Universitaire de Nice. Odontologie CHU de Nice. [Internet]. [Consulté le 21 août 2020]. Disponible sur: https://www.chu-nice.fr/offre-de-soins/odontologie

31. CHU de Montpellier, Centre Hospitalier Universitaire de Montpellier. Centre de soins d'enseignement de recherche dentaires. [Internet]. [Consulté le 21 août 2020]. Disponible sur: https://www.chu-montpellier.fr/fr/offre-de-soins/services/centre-de-soins-denseignement-et-de-recherche-dentaires-214

32. AP-HM, Assistance Publique-Hôpitaux de marseille. Pôle odontologie centre dentaire hôpital de la Timone. [Internet]. [Consulté le 21 août 2020]. Disponible sur: http://fr.ap-hm.fr/service/pole-odontologie-centre-dentaire-hopital-de-la-timone

33. AP-HP, Assistance publique hôpitaux de Paris. Service d'odontologie de l'hôpital Salpêtrière. [Internet]. [Consulté le 23 août 2020]. Disponible sur: https://www.aphp.fr/service/service-66-066

34. AP-HP, Assistance publique hôpitaux de Paris. Service d'odontologie de l'hôpital Rothschild. [Internet]. [Consulté le 23 août 2020]. Disponible sur: http://rothschild.aphp.fr/specialites-medicales-rothschild/odontologie/

35. AP-HP, Assistance publique hôpitaux de Paris. [Internet]. [Consulté le 23 août 2020]. Disponible sur: https://oraalgo.com/teleconsultation-dentaire-gratuite-et-confidentielle/?doff_sender_office_id=9246&doff_sender_user_id=1028&doff_template=1028&doff_forward_to_practitioner=my_practitioner&doff_restriction=both&doff_template_type=waiting_ro

36. Groupement d'Intérêt Economique Hopsis. Plaquette de présentation myHOP. [Internet]. [Consulté le 25 août 2020]. Disponible sur: https://hopsis.org/public_html/wp-content/uploads/UploadTR/DocBlog/plaquettes/Easily-myHOP-HOPSIS.pdf

37. CHU de Lille, Centre Hospitalier Universitaire de Lille. Odontologie Abel Caumartin Lille - soins et enseignement. [Internet]. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible sur: https://www.chu-lille.fr/etablissement-centre-abel-caumartin/

38. UFSBD, union française pour la santé bucco-dentaire. Fiches patients UFSBD. [Internet].[Consulté le 17 octobre 2020]. Disponible sur: https://www.ufsbd.fr/espace-grand-public/fiches-patients/

39. Andriantsitohaina R. Trzezipur M. Apnée du sommeil INSERM - La science pour la santé. [Internet]. [Consulté le 22 octobre 2020]. Disponible sur: https://www.inserm.fr/information-en-sante/dossiers-information/apnee-sommeil#:~:text=Le%20syndrome%20d'apn%C3%A9es%20du,patient%20n'a%20pas%20conscience

40. Faculté de chirurgie dentaire de Lille. Recherche. [Internet]. [Consulté le 3 juillet 2020]. Disponible sur: http://chirdent.univ-lille.fr/recherche/

41. Boitelle P. Dentiste à Lille – Dr Philippe Boitelle. [Internet]. [Consulté le 15 septembre 2020]. Disponible sur: https://dr-boitelle-philippe.chirurgiens-dentistes.fr/

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : prototype de page web du futur site du service d'odontologie du CHU de Lille avec contenu –exemple de page d'accueil

Figure 2 : schéma illustrant les rôles et les différences de l'UX et de l'UI design

Figure 3 : page de résultats (SERP) sur Google avec la recherche "chu Lille odontologie"

Figure 4 : méta-titre et méta-description de la page web du service d'odontologie sur Google avec la recherche : « chu lille odontologie »

Figure 5 : méta-titre et méta-description de la page web du service d'odontologie sur Google avec la recherche : « urgences dentaires lille »

Figure 6 : en-tête du site du CHU de Lille

Figure 7 : titre principal de la page du service d'odontologie

Figure 8 : localisation et accès au service d'odontologie

Figure 9 : prise de rendez-vous au service d'odontologie

Figure 10 : informations liées au service d'odontologie

Figure 11 : liste des praticiens du service d'odontologie

Figure 12 : boutons permettant aux utilisateurs de partager leur expérience sur les réseaux sociaux

Figure 13 : deuxième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Figure 14 :troisième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Figure 15 :quatrième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Figure 16 : cinquième bandeau du pied de page du site web du CHU de Lille

Figure 17 : code de la page web du service d'odontologie du CHU de Lille

Figure 18 : exemple de balise h3 présente sur la page web du service d'odontologie du CHU de Montpellier

Figure 19 : les 8 critères de certification de la fondation HON

Figure 20 : Prévalence des peurs et phobies. 95% CI, intervalle de confiance 95%. N, nombre de sujets

Figure 21 : motifs invoqués pour le renoncement aux soins dentaires

Figure 22 : termes utilisés pour les titres des d'odontologie des CHU de France et leurs occurrences

Figure 23 : plan de travail Adobe XD

Figure 24 : page d'accueil du service d'odontologie avec le prototype de menu ajouté

Figure 25 : détail du prototype de page web pour l'unité fonctionnelle de DRE

Thèse d'exercice : Chir. Dent. : Lille : Année 2020 – N° :

Propositions en vue de la réalisation du site web du service d'odontologie du CHU de Lille / **BAILLIE Julien**.– p. (77) : ill. (25) : réf. (41).

Domaine : communication, ergonomie-gestion

Mots-clés Rameau : sites web-conception ; sites web-référencement

Mots-clés FMeSH : internet

Résumé de la thèse :

L'amélioration des technologies de communication a entraîné l'explosion de la quantité de sites, blogs et forums liés aux sujets de santé, explosion liée aussi à la demande des internautes.

Cependant, la multiplication exponentielle des contenus n'est pas un gage de qualité de ceux-ci. Pour cela, la réalisation et la mise à disposition du public de sites web proposant des informations vérifiées, certifiées est indispensable. De surcroît, le référencement et le bon positionnement de ces sites sur les différents moteurs de recherche est primordial dans l'objectif de reléguer les médias potentiellement fallacieux au second plan.

Ce travail a vocation à organiser la mise à jour des informations concernant les unités fonctionnelles du service d'odontologie du CHU de Lille sur la page web qui lui est dédiée. Ces informations sont choisies en fonction des attentes identifiées chez les internautes consommateurs d'informations médicales ainsi qu'en comparant les pages des UFR d'odontologie.

Les thèmes de recherche les plus courants ont trait à la connaissance de la maladie et aux thérapeutiques existantes. Les raisons de ces recherches sont, pour le patient, de se rassurer, d'accroître sa confiance en lui et envers le corps médical.

Le dessein de ce travail est de transmettre ces paramètres à l'agence de communication et de développement web après validation par les différentes sections du service d'odontologie.

Président : **Monsieur le Professeur Pascal BÉHIN**

Assesseurs : **Monsieur le Docteur Laurent NAWROCKI**

Madame le Docteur Dominique LUNARDI

Monsieur le Docteur Philippe BOITELLE