

Notification des résultats de dépistage des infections sexuellement transmissibles (IST) par SMS : mieux comprendre la barrière du refus des personnes consultant un CeGIDD parisien

Auteurs : J. Charron¹, P. Troude^{1,2}, E. de La Rochebrochard^{2,3}, C. Segouin¹, P. Piron¹

¹ Service de santé publique- CeGIDD de l'hôpital Fernand-Widal

² Institut National d'Études Démographiques

³ Université Paris-Saclay, Univ. Paris-Sud, UVSQ, CESP, INSERM, Villejuif, Le Kremlin-Bicêtre, France

Contexte

Après un dépistage des IST en Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD), certains consultants ne viennent pas chercher leurs résultats et sont perdus de vue (PDV). **Afin de réduire le taux de PDV et le délai entre le dépistage et le traitement**, une notification des résultats par SMS a été introduite en 2016 au CeGIDD des Hôpitaux Universitaires Saint-Louis-Lariboisière-Fernand Widal (AP-HP, Paris). Si au moins un des résultats nécessite une prise en charge, le SMS invite la personne à venir consulter ; dans le cas contraire, la personne est informée que les résultats sont tous négatifs et disponibles au CeGIDD. En 2018, le taux de refus de la notification par SMS était de 25%.

L'**objectif de ce travail** était d'explorer les motifs de refus de la notification des résultats par SMS et d'évaluer l'acceptabilité d'autres modes de communication des résultats.

Méthodologie

Population d'étude : personnes francophones consultant au CeGIDD pour dépistage entre août et octobre 2018 et ayant refusé la notification par SMS

Schéma d'étude : Dix entretiens semi-directifs ont été réalisés. Une grille d'entretien a été élaborée spécifiquement. Cette grille comprenait 14 questions réparties en 3 catégories : questions d'ordre général, exploration des motifs de refus et acceptabilité d'autres modes de rendu des résultats.

Analyses : Les entretiens ont été retranscrits et analysés selon une méthode d'analyse de contenu.

Résultats

Le principe de la notification des résultats par SMS est mal compris par l'ensemble des personnes interviewées, notamment la possibilité pour tous de venir chercher les résultats papier.

Principaux motifs de refus de la notification des résultats par SMS

Plusieurs motifs de refus co-existent souvent chez une même personne.

L'analyse de contenu a permis d'identifier plusieurs motifs de refus parmi lesquels : refus de communiquer son numéro de téléphone afin de **conserver l'anonymat**, refus d'un SMS « **déshumanisant la relation de soin** » ou encore, refus d'un SMS « **importun** » pouvant être lu par un proche ou arriver au « mauvais moment ».

« Imaginez qu'on vous dise que c'est positif, tout seul avec son portable... On peut faire des conneries, vraiment, c'est quelque chose de grave, je ne pourrais pas toute seule »

L'anxiété des résultats explique également certains refus : le dépistage VIH génère un niveau d'anxiété important chez certains patients. La perspective d'être reçu par un médecin rassure, sécurise : le médecin peut expliquer les résultats, sa parole fait foi. Recevoir seul un résultat positif générerait un niveau de stress très élevé. L'incertitude et la perspective de l'attente entre le moment où on reçoit un message indiquant qu'il faut revenir au CeGIDD et le moment où on voit le médecin peuvent être anxiogènes.

« C'est toujours mieux, à mon sens d'avoir affaire à un humain qu'à une machine »

Enfin, la **préférence pour un document papier** comportant l'ensemble des résultats et que l'on peut partager avec son partenaire est un élément déterminant du refus du SMS, notamment chez les consultants d'origine sub-saharienne. Quand on a montré ses résultats à son partenaire, on peut exiger qu'il les montre à son tour.

« Quand on voit quelqu'un, lui apporter le document pour lui attester que « regarde, j'ai rien ou j'ai ça... », c'est matérialiser la chose donc pour moi c'est important. »

Acceptabilité d'autres modes de rendu des résultats

La plupart des personnes interviewées acceptait et trouvait utile l'envoi d'un SMS informant uniquement de la disponibilité des résultats (« Vos résultats sont disponibles au CeGIDD »). La remise en main propre par un infirmier diplômé d'état était acceptée par l'ensemble des personnes.

Conclusion

Les préférences des consultants concernant les modalités de rendu des résultats sont variables et justifient de **diversifier les modes de communication** à leur intention. Quelle que soit la modalité retenue, il est nécessaire de bien expliquer aux patients son fonctionnement et sa place dans le déroulement du dépistage. Cette étude souligne l'**importance de l'accompagnement autour d'un nouveau mode de communication** et ouvre la réflexion pour envisager de nouvelles modalités de rendu des résultats.