

"Je ne me suis pas encore remise de tout ce qui m'a été confié"

Anrs VESPA : une expérience unique

Yves Fradier¹ Marion Mora² Michel Bourrelly³ Cyrielle Devriendt⁴ Claire Darrigade⁵ Baptiste Kurtz⁶ Anissa Zerrari⁷ Célia Regnier⁸ Belkacem Asselate⁹

¹ Verian, France, yves.fradier@veriangroup.com

² Inserm et SESSTIM, France, marion.mora@inserm.fr

³ Inserm et SESSTIM, France, michel.bourrelly@inserm.fr

⁴ Verian, France, cyrielle.devriendt@veriangroup.com

⁵ Verian, France, claire.darrigade@veriangroup.com

⁶ Verian, France, baptiste.kurtz@veriangroup.com

³ Inserm et SESSTIM, France, anissa.zerrari@inserm.fr

³ Inserm et SESSTIM, France, celia.regnier@inserm.fr

³ Inserm et SESSTIM, France, belkacem.asselate@inserm.fr

Résumé. Les enquêtes en face à face sont considérées encore aujourd'hui comme le mode de collecte privilégié pour les enquêtes de statistique publique. Elles permettent d'obtenir les meilleurs taux de réponse et autorisent l'administration de questionnaires de longue durée. Les trois enquêtes ANRS VESPA (VIH : Enquête Sur les Personnes Atteintes) utilisent ce mode de collecte permettant d'obtenir des informations essentielles sur les conditions de vie des personnes vivant avec le VIH (PVVIH). Dans ces enquêtes, l'entretien en face à face s'effectue dans des conditions particulières : il se déroule dans le milieu hospitalier, le médecin recrute les patients, puis les dirige vers l'enquêteur, tout en garantissant l'anonymat le plus total. Un questionnaire d'une heure quinze, est administré en face à face, portant sur les conditions actuelles de vie avec le VIH. Le répondant est amené à parler de sa séropositivité à un enquêteur alors que bien souvent une partie de ses proches ignore son statut.

Aujourd'hui les enquêteurs des réseaux face à face sont très séniors, expérimentés, et habitués depuis de nombreuses années, souvent des décennies, à travailler selon un schéma immuable : ils assistent à une formation, puis partent sur le terrain avec leurs consignes et leur tablette. Ils sont ensuite encadrés par l'équipe terrain de façon individuelle et verticale : ils n'ont d'interaction qu'avec leur encadrant de terrain.

A l'occasion de la vague 3 de l'enquête ANRS VESPA, nous avons mis en place un système d'échanges entre enquêteurs, sous la forme d'un groupe Discord (aussi appelé "serveur" Discord), un système de messagerie instantanée. Ce dernier a été conçu pour que les enquêteurs puissent échanger entre eux librement, en créant des canaux spécifiques pour chaque aspect du déroulement de l'enquête sur le terrain. Quatre canaux de discussion ont été créés. Le canal **#général** servant de lieu de discussions générales relatives à l'enquête. Le canal **#expérience-hôpital** permet de partager des expériences uniques et les défis rencontrés lors des entretiens en milieu hospitalier. Dans le canal **#tips-et-techniques**, les enquêteurs peuvent échanger des conseils, des pratiques et des techniques pour améliorer la qualité et

- Comment appréhendez-vous les questions abordant des sujets sensibles ?
- Arrivez-vous à vous adapter en fonction des différentes réactions des patients ?
- Comment les mettez-vous en confiance ?
- Comment vivez-vous le fait d'être parfois considéré comme confident (si cela vous arrive) ?
- Comment vous sentez vous après les interviews qui peuvent être bouleversantes ?

4. Intérêt des patients :

- Généralement les patients sont-ils au courant de l'objet de l'enquête ? Qu'en pensez-vous ?
- Les patients sont-ils intéressés par le questionnaire ? Comment réagissez-vous dans le cas où ils se montrent totalement désintéressés ?

5. Questions générales :

- Travaillez-vous dans de bonnes conditions ?
- Vous sentez-vous seuls ? Si oui, est ce que cela vous dérange ? Comment pourrions-nous améliorer ce point ?
- Comment qualifieriez-vous votre expérience ?
- Que pensez-vous du Discord ? Des idées pour l'améliorer ?
- Des remarques supplémentaires ?

Mots-clés. Relation d'enquête, VIH, face à face

Abstract. Face-to-face surveys are still considered today as the preferred mode of data collection for public statistics surveys. They achieve the highest response rates and allow for the administration of lengthy questionnaires. In certain cases, such as the Vespa survey, face-to-face interviews are conducted under specific conditions: the survey takes place in a hospital setting where the doctor recruits their patient and directs them to the interviewer while ensuring complete anonymity. This is followed by a 75-minute interview focusing on living conditions with HIV today, during which the respondent discusses their HIV status, often kept secret from many of their close contacts, with the interviewer.

The interviewers conducting face-to-face surveys today are very senior, highly experienced, and have been working in a consistent manner for many years, often decades. They attend a training session, then go into the field with their instructions and tablet. They are then supervised by the field team in an individual and vertical manner: they only interact with their field supervisor.

For the third wave of the Vespa survey, we have set up a system for exchanges between surveyors in the form of a Discord group (also called a "Discord server"), an instant messaging system. This was designed to allow surveyors to freely communicate with each other, creating specific channels for each aspect of the survey's fieldwork. Additionally, four discussion channels were created. The **#general** channel serves as a place for general discussions and questions related to the survey. The **#hospital-experience** channel allows surveyors to share their unique experiences and challenges encountered during interviews in a hospital setting. In the **#tips-and-techniques channel**, surveyors can exchange tips, practices, and techniques to improve the quality and efficiency of interactions with patients. Finally, the

#memorable-moments channel offers a place where surveyors can share memorable moments from their interviews, especially the first ones. The animation aspect of the Discord is also central to encouraging discussions and motivating some surveyors to become active contributors to the server's development.

For the first time, horizontal peer-to-peer communication was initiated during one of the most significant surveys in the professional lives of these interviewers.

For the first time, they were able to freely exchange their experiences, feelings, and encounters.

At a time when face-to-face surveys are becoming rarer, this communication presents an opportunity to showcase these unprecedented exchanges.

To go a step further, we have identified 5 interviewers who have taken a particular interest in communication via Discord. Qualitative interviews are to be conducted with these interviewers, the results of which will enrich the elements presented.

The themes defined for these interviews are as follows:

1. Organisation of the hospital :

- Questions about working with the hospital (How are you welcomed? How do you interact with the doctors and hospital staff? Do you think they are well organised to welcome you?)
- Question about cancellations and waiting (Do you spend a lot of time waiting? What do you do during these times?)
- Questions about set-up (Do you have a cubicle that you consider appropriate for interviewing patients?)

2. Consistency of the questionnaire :

- Understanding of questions (Do you understand the meaning of all the questions? Can you explain it to patients when they don't understand it? Are there any questions that you don't find precise enough, or that are too general?)

3. Key questions:

- How do you deal with questions on sensitive subjects?
- Do you manage to adapt to the different reactions of patients?
- How do you put them at ease?
- How do you cope with sometimes being treated as a confidant (if this happens to you)?
- How do you feel after interviews, which can be upsetting?

4. Patient interest :

- Are patients generally aware of the purpose of the survey? What is your opinion?

- Are patients interested in the questionnaire? What do you do if they show no interest at all?

5. General questions :

- Do you work in good conditions?

- Do you feel alone? If so, does this bother you? How could this be improved?

- How would you describe your experience?

- What do you think of the Discord? Any ideas for improvement?

- Any other comments?

Keywords. Survey relationship, HIV, face to face

Bibliographie

Peretti-Watel P, Riandey B, Dray-Spira R, Bouhnik AD, Sitta R, Obadia Y, et al. Comment enquêter la population séropositive en France ? L'enquête-VESPA 2003. *Population*. 2005; 60(4):525-50. <http://www.cairn.info/revue-population-2005-4-page-525.htm>

Dray-Spira R, Wilson d'Almeida K, Aubrière C, Marcellin F, Spire B, Lert F et le groupe Vespa2. État de santé de la population vivant avec le VIH en France métropolitaine en 2011 et caractéristiques des personnes récemment diagnostiquées. Premiers résultats de l'enquête ANRS-Vespa2. *Bull Epidemiol Hebd*. 2013; (26-27):285-92.

Jean-Paul Payet, Corinne Rostaing, Frédérique Giuliani (dir.), La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles, Presses universitaires de Rennes, coll. « Didact sociologie », 2010, 248 p., EAN : 9782753511507.