Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Migration, médias sociaux et infos médicales

Les personnes migrantes sans-papiers recourent souvent aux médias sociaux lorsqu'il s'agit de se documenter ou d'échanger au sujet de la santé. Du côté médical, l'investissement dans ces outils reste pourtant limité.

© Mike Renpening / Pixabay

Par ***David Parrat***, ***Yves Jackson*** et ***Juan Felipe Rodriguez Morales***, Service de Médecine de premier recours, et ***Franck Schneider***, Service de la communication, Hôpitaux Universitaires de Genève.

En Suisse, la population étrangère comprenait 2'175'400 personnes, soit 25,3% des habitant·e·s du pays, à la fin de 2019. Ces chiffres ne prennent pas en compte les 50'000 à 99'000 migrant·e·s dit·e·s « sans-papiers », qui y vivent sans permis de séjour valable (1). Comme ces personnes sont généralement exclues des enquêtes populationnelles sociales ou de santé, la connaissance de leurs principaux problèmes en santé est incomplète, ce qui limite la capacité à élaborer des programmes adaptés à leurs besoins.

L'absence de permis de séjour et la fréquente précarité économique engendrent une exposition à de nombreux facteurs délétères pour la santé. Nous pouvons citer comme exemples les mauvaises conditions de logement, et leur fréquente sur-occupation ainsi que les conditions de travail qui ne respectent pas les normes en vigueur. En plus, relevons les barrières à l'accès aux soins, notamment liées aux difficultés d'affiliation à l'assurance-maladie, à la peur d'être identifié·e et expulsé·e en milieu de soins, la difficulté à supporter les coûts des traitements, ainsi que le manque de connaissances sur les services disponibles.

À ces éléments s'ajoute encore, pour ces individus, une tendance à retarder, voire à renoncer aux soins, par peur de perdre des précieuses heures de travail. En effet, le maintien d'un revenu demeure leur priorité absolue, pour faire face à leurs propres besoins en Suisse et à ceux de leurs proches dans le pays d'origine (2).

Ces facteurs, corrélés à des compétences en santé souvent limitées, conduisent à une utilisation moins efficace du

Comment citer cet article ?
David Parrat, Yves Jackson, Juan Felipe Rodriguez Morales et Franck Schneider, «Migration, médias sociaux et infos médicales», REISO, Revue d'information sociale, publié le 17 février 2022, https://www.reiso.org/document/8586

système de santé et à un moindre bénéfice des programmes de prévention et de promotion de la santé (3, 4).

Un accès inégal selon les cantons

En Suisse, l'accès aux soins primaires des personnes sans-papiers se révèle très inégal entre les cantons. Genève et Vaud ont mis en place des structures de soins qui leur sont spécifiquement dédiées. A Zurich, le projet Meditrina a permis de diminuer les coûts des soins à leur charge. Dans d'autres cantons comme Fribourg, Neuchâtel, Berne, Bâle, Argovie, Soleure ou le Tessin, des organisations non gouvernementales offrent des prestations de base avec l'appui des hôpitaux publics pour les soins urgents (5). Il existe de nombreux cantons dans lesquels aucun dispositif n'est prévu pour faciliter l'accès aux soins.

L'émergence et les opportunités offertes par la disponibilité d'informations de santé sur des plateformes numériques peuvent théoriquement contribuer à un renforcement des compétences en santé des patient·e·s. Les médias sociaux [1] tels que Facebook, YouTube, ou Twitter sont des outils très utilisés, qui ont considérablement changé la communication globale et facilitent notamment l'accès aux informations liées à la santé (6, 7).

La majorité des patient·e·s sans-papiers prise en charge aux Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) possède un smartphone et dispose d'un accès à internet. Celui-ci leur est indispensable à l'organisation de nombreux aspects de leur vie, tels que la recherche d'emploi, de logement et le maintien des liens avec les proches restés au pays. Mais il se révèle également être un outil de santé : nombre d'entre elles et eux se présentent en milieu clinique avec des hypothèses étiologiques sur leurs maux, citant parfois ouvertement internet comme référence. Ce constat a conduit à questionner leur utilisation de cet outil en lien avec leur santé.

Des plateformes gratuites et faciles d'accès

Une enquête visant à explorer les perceptions, utilisations et préférences de ce public adulte à propos des médias sociaux a ainsi été menée à la Consultation ambulatoire mobile de soins communautaires des HUG. Ce service fournit des soins de santé généraux à toute personne en situation précaire, suisse ou étrangère vivant à Genève. La majorité des patient·e·s se trouve sans statut légal et sans assurance maladie. Les requérant·e·s d'asile et les réfugié·e·s, qui bénéficient d'une assurance maladie et qui sont pris en charge dans un dispositif parallèle, ont été exclu·e·s de cette recherche.

Le questionnaire a été développé sur la base d'une revue de littérature et après consultation d'expert·e·s en différents domaines. Ce document a été rendu disponible sur tablettes et en version papier, dans les principales langues parlées par les patient·e·s : français, espagnol, portugais et anglais. Il a été distribué de mai à décembre 2018 de manière aléatoire dans la salle d'attente. Les personnes avaient préalablement été informé·e·s des buts de la recherche et avaient fourni un consentement oral.

La plupart des participant·e·s étaient des femmes originaires d'Amérique latine (Brésil, Bolivie et Colombie), ayant un niveau d'éducation secondaire ou tertiaire. Cette constatation reflète la composition de la population de migrant·e·s sans statut légal à Genève (environ deux-tiers de femmes) et confirme les données d'une étude sur les patients sans-papiers consultant aux HUG (8). Les femmes en âge de procréer tendent à davantage consulter que les hommes notamment en lien avec des besoins de santé en matière sexuelle et reproductive.

Les résultats ont révélé que 91% des participants accédaient à internet grâce à leur téléphone portable, les autres supports (ordinateurs, tablettes, etc.) étant rarement utilisés. Plus de la moitié (56%) recourait aux médias sociaux pour chercher de l'information à propos de problèmes de santé en complément aux moteurs de recherche généraux, comme Google (77%), sites de partages vidéo comme YouTube et Vimeo (35%), et directement sur les sites

des services de santé tels que celui des HUG (26%). Les principales plateformes consultées pour la santé étaient Facebook et WhatsApp.

Internet et les médias sociaux étaient essentiellement utilisés pour rechercher des informations à propos de maladies et de traitements médicaux en lien avec son propre état de santé. Les patient·e·s les utilisaient également pour chercher les coordonnées de professionnel·le·s de santé, obtenir des conseils de promotion d'une bonne santé, partager leurs expériences avec d'autres personnes malades et explorer des questions en lien avec la maternité. Une majorité (70%) utilisait les médias sociaux pour préparer une consultation médicale ou tenter de répondre à des interrogations persistantes après l'entretien avec le médecin. La plupart (81%) déclarait que cela renforçait la confiance avec leur médecin.

Globalement, ces plateformes étaient perçues comme utiles pour entrer en contact avec des personnes souffrant des mêmes maladies et pour améliorer l'autogestion de ses propres problèmes de santé. Elles étaient appréciées pour leur gratuité.

La plupart des patient·e·s (76%) souhaitaient la création de contenus électroniques par les professionnel·le·s de santé et se montraient intéressé·e·s à communiquer avec leurs médecins par le biais des médias sociaux (85%). La possibilité de consulter le site ou blog de leur médecin suscitait l'intérêt de 80% des participant·e·s.

Développer l'interactivité

Cette étude met en évidence un usage fréquent des médias sociaux en lien avec la santé par les migrant·e·s sans-papiers, essentiellement à travers le téléphone portable. Cette utilisation est similaire à celle recensée auprès de la population suisse, à la différence que celle-ci se tourne également vers d'autres supports, comme l'ordinateur ou une tablette (30 à 40%) (9).

La recherche d'informations au sujet de la santé est une ressource que les patient·e·s sans-papiers emploient au cours de leur parcours de soin et en lien avec leurs consultations médicales. Ceci contribue à renforcer la confiance envers le médecin.

Les médias sociaux sont essentiellement consultés pour obtenir des informations générales sur la santé et dans une moindre mesure pour interagir avec la communauté des utilisateurs affectés par une pathologie similaire. Actuellement, l'interactivité avec les professionnel·le·s de santé reste rare. Mais les données recueillies lors de cette étude évoquent un fort intérêt des patient·e·s à développer cet aspect, soit par des communications directes, soit par le partage d'informations par les professionnel·le·s de la santé et les établissements de soins.

Les limitations de cette étude sont essentiellement liées au nombre restreint de participant·e·s et à son aspect local. Cette étude ayant été réalisée à Genève, son issue ne peut pas être entièrement généralisée à d'autres contextes. Néanmoins, la diversité de l'échantillon et des réponses laisse penser que ses résultats reflètent de manière fidèle certains des aspects principaux en lien avec l'utilisation des médias sociaux par les personnes sans-papiers, concernant leur santé.

Cette étude met en évidence l'opportunité de compléter les modalités de communication habituelles entre professionnel·le·s de santé et patient·e·s migrant·e·s. L'accélération de l'utilisation des médias sociaux serait ainsi un outil précieux à utiliser davantage dans l'optique d'améliorer leurs compétences en santé.

Et après ?

À la suite de cette étude, les HUG ont mis en place la possibilité de prendre rendez-vous directement en ligne à la consultation semi-urgente dédiée aux populations migrantes non assurées. Cette information s'est rapidement transmise dans les communautés et a engendré un réel intérêt, confirmant nos conclusions et les besoins des patient·e·s en termes de communication digitale.

Un groupe de réflexion a été créé afin de mettre en place un projet de mise en ligne des ressources disponibles à Genève pour cette population, telles que les lieux d'accueil, les hébergements d'urgences, les distributions de nourriture, les lieux de soins, ainsi que des informations de santé. Ce projet devrait voir le jour en 2022.

En conclusion, cette étude a contribué à faire le lien entre des besoins de communication en santé de patient·e·s en situation de précarité et l'intérêt des institutions de santé à mieux interagir avec leur public cible grâce aux nouvelles technologies. Cela révèle un important potentiel d'amélioration de l'accessibilité et de la satisfaction liés aux soins.

Références

1. Morlok M, Oswald A, Meier H, Efionayi-Mäder D, Ruedin D, Bader D, et al. Undocumented immigrants in Switzerland, 2015 Bern: Swiss Secretariat for Migration, 2015.
2. Michel A. Représentations et comportements des migrants sans papiers en matière d'accès et de recours aux services de santé. Une scoping review. Université de Genève. 2018
3. Berkman ND, Sheridan SL, Donahue KE, Halpem DJ, Crotty K. Low health literacy and health outcomes: an updated systematic review. Ann Intern Med. 2011:155(2):97-107.
4. Biffl G, Altenburg F, Björngren-Cuadra C. Migration and health in nowhereland: access of undocumented migrants to work and health care in Europe: health - work - family - housing - policy - transnationalism. 1st ed. Bad Vöslau, Austria: omninum, 2012.
5. Wyssmüller C, Efionayi-Mäder D. Undocumented Migrants: their needs and strategies for accessing health care in Switzerland Country Report on People & Practices. FDHA. 2011.
6. Kaplan AM, Haenlein M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizons. 2011; 53 (1): 59-68.
7. Boyd DM, Ellison NB. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. JCMC. 2007; 13 (1): 210-230.
8. Jackson Y, Paignon A, Wolff H, Delicado N. Health of undocumented migrants in primary care in Switzerland. PLoS One, 2018 ;13(7):e0201313
9. Office fédéral de la statistique (2019) Utilisation mobile d'internet

[1] Les médias sociaux sont à différencier des réseaux sociaux. Ce dernier terme désigne un site dont la vocation première est la mise en relation des utilisateurs entre eux. Les réseaux sociaux ne constituent donc qu'une partie, certes non négligeable, des médias sociaux.