Détermination de critères d'évaluation des PASS avec les usagers du dispositif : un travail avec des patients consultant dans les PASS des centres hospitaliers de Grenoble et Chambéry

Marlène Peyret, Laurie Blache

▶ **To cite this version:**

Marlène Peyret, Laurie Blache. Détermination de critères d'évaluation des PASS avec les usagers du dispositif : un travail avec des patients consultant dans les PASS des centres hospitaliers de Grenoble et Chambéry. Médecine humaine et pathologie. 2014. dumas-00951002

HAL Id: dumas-00951002

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00951002

Submitted on 24 Feb 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UFR de Médecine
UNIVERSITÉ Grenoble Alpes
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES Grenoble Alpes
UNIVERSITÉ Grenoble Alpes
Grenoble INP

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il n'a pas été réévalué depuis la date de soutenance.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact au SID de Grenoble :
bump-theses@univ-grenoble-alpes.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4
Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/juridique/droit-auteur
http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm

UNIVERSITE JOSEPH FOURIER

FACULTE DE MEDECINE DE GRENOBLE

Année 2014 N°

Détermination de critères d'évaluation des PASS avec les usagers du dispositif

Un travail avec des patients consultant dans les PASS des centres hospitaliers de Grenoble et Chambéry

Thèse

Présentée pour l'obtention du diplôme d'état de

Docteur en médecine

Marlène PEYRET [Données à caractère personnel]

Et Laurie BLACHE

Thèse soutenue publiquement à la faculté de médecine de Grenoble

Le 31 janvier 2014

Devant le jury composé de :

Président du jury : Monsieur le Professeur Thierry BOUGEROL

Membres :

Monsieur le Professeur Georges WEIL

Madame le Professeur Françoise CARPENTIER

Madame le Docteur Myriam BLANC

Directeur de thèse : Monsieur le Docteur Bruno De GOËR

UFR de Médecine de Grenoble

DOMAINE DE LA MERCI
38706 LA TRONCHE CEDEX – France
TEL : +33 (0)4 76 63 71 44
FAX : +33 (0)4 76 63 71 70

Affaire suivie par Marie-Lise GALINDO sp-medecine-pharmacie@ujf-grenoble.fr

Université Joseph Fourier GRENOBLE MEDECINE

Doyen de la Faculté : **M. le Pr. Jean Paul ROMANET**

Année 2013-2014

ENSEIGNANTS A L'UFR DE MEDECINE

CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH	ALBALADEJO Pierre	Anesthésiologie réanimation
MCU-PH	APTEL Florent	Ophtalmologie
PU-PH	ARVIEUX-BARTHELEMY Catherine	chirurgie générale
PU-PH	BACONNIER Pierre	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	BAGUET Jean-Philippe	Cardiologie
PU-PH	BALOSSO Jacques	Radiothérapie
PU-PH	BARRET Luc	Médecine légale et droit de la santé
PU-PH	BAUDAIN Philippe	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	BEANI Jean-Claude	Dermato-vénéréologie
PU-PH	BENHAMOU Pierre Yves	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BERGER François	Biologie cellulaire
PU-PH	BETTEGA Georges	Chirurgie maxillo-faciale, stomatologie
MCU-PH	BOISSET Sandrine	Agents infectieux
PU-PH	BONAZ Bruno	Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie
MCU-PH	BONNETERRE Vincent	Médecine et santé au travail
PU-PH	BOSSON Jean-Luc	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	BOTTARI Serge	Biologie cellulaire
PU-PH	BOUGEROL Thierry	Psychiatrie d'adultes
PU-PH	BOUILLET Laurence	Médecine interne
MCU-PH	BOUZAT Pierre	Réanimation
PU-PH	BRAMBILLA CHRISTIAN	Pneumologie
PU-PH	BRAMBILLA Elisabeth	Anatomie et cytologie pathologiques
MCU-PH	BRENIER-PINCHART Marie Pierre	Parasitologie et mycologie
PU-PH	BRICAULT Ivan	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	BRICHON Pierre-Yves	Chirurgie thoracique et cardio- vasculaire
MCU-PH	BRIOT Raphaël	Thérapeutique, médecine d'urgence
PU-PH	CAHN Jean-Yves	Hématologie
MCU-PH	CALLANAN-WILSON Mary	Hématologie, transfusion
PU-PH	CARPENTIER Françoise	Thérapeutique, médecine d'urgence

Mise à jour le 11 février 2014

PU-PH	CARPENTIER Patrick	Chirurgie vasculaire, médecine vasculaire
PU-PH	CESBRON Jean-Yves	Immunologie
PU-PH	CHABARDES Stephan	Neurochirurgie
PU-PH	CHABRE Olivier	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	CHAFFANJON Philippe	Anatomie
PU-PH	CHAVANON Olivier	Chirurgie thoracique et cardio- vasculaire
PU-PH	CHIQUET Christophe	Ophtalmologie
PU-PH	CHIROSSEL Jean-Paul	Anatomie
PU-PH	CINQUIN Philippe	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	COHEN Olivier	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	COUTURIER Pascal	Gériatrie et biologie du vieillissement
PU-PH	CRACOWSKI Jean-Luc	Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique
PU-PH	DE GAUDEMARIS Régis	Médecine et santé au travail
PU-PH	DEBILLON Thierry	Pédiatrie
MCU-PH	DECAENS Thomas	Gastro-entérologie, Hépatologie
PU-PH	DEMATTEIS Maurice	Addictologie
PU-PH	DEMONGEOT Jacques	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	DERANSART Colin	Physiologie
PU-PH	DESCOTES Jean-Luc	Urologie
MCU-PH	DETANTE Olivier	Neurologie
MCU-PH	DIETERICH Klaus	Génétique et procréation
MCU-PH	DUMESTRE-PERARD Chantal	Immunologie
PU-PH	ESTEVE François	Biophysique et médecine nucléaire
MCU-PH	EYSSERIC Hélène	Médecine légale et droit de la santé
PU-PH	FAGRET Daniel	Biophysique et médecine nucléaire
PU-PH	FAUCHERON Jean-Luc	chirurgie générale
MCU-PH	FAURE Julien	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	FERRETTI Gilbert	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	FEUERSTEIN Claude	Physiologie
PU-PH	FONTAINE Éric	Nutrition
PU-PH	FRANCOIS Patrice	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
PU-PH	GARBAN Frédéric	Hématologie, transfusion
PU-PH	GAUDIN Philippe	Rhumatologie
PU-PH	GAVAZZI Gaétan	Gériatrie et biologie du vieillissement
PU-PH	GAY Emmanuel	Neurochirurgie
MCU-PH	GILLOIS Pierre	Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	GODFRAIND Catherine	Anatomie et cytologie pathologiques (type clinique)
MCU-PH	GRAND Sylvie	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	GRIFFET Jacques	Chirurgie infantile
MCU-PH	GUZUN Rita	Endocrinologie, diabétologie, nutrition, éducation thérapeutique

Mise à jour le 11 février 2014

PU-PH	**HALIMI Serge**	**Nutrition**
PU-PH	**HENNEBICQ Sylviane**	**Génétique et procréation**
PU-PH	**HOFFMANN Pascale**	**Gynécologie obstétrique**
PU-PH	**HOMMEL Marc**	**Neurologie**
PU-PH	**JOUK Pierre-Simon**	**Génétique**
PU-PH	**JUVIN Robert**	**Rhumatologie**
PU-PH	**KAHANE Philippe**	**Physiologie**
PU-PH	**KRACK Paul**	**Neurologie**
PU-PH	**KRAINIK Alexandre**	**Radiologie et imagerie médicale**
PU-PH	**LABARERE José**	**Département de veille sanitaire**
PU-PH	**LANTUEJOUL Sylvie**	**Anatomie et cytologie pathologiques**
MCU-PH	**LAPORTE François**	**Biochimie et biologie moléculaire**
MCU-PH	**LARDY Bernard**	**Biochimie et biologie moléculaire**
MCU-PH	**LARRAT Sylvie**	**Bactériologie, virologie**
MCU-PH	**LAUNOIS-ROLLINAT Sandrine**	**Physiologie**
PU-PH	**LECCIA Marie-Thérèse**	**Dermato-vénéréologie**
PU-PH	**LEROUX Dominique**	**Génétique**
PU-PH	**LEROY Vincent**	**Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie**
PU-PH	**LETOUBLON Christian**	**chirurgie générale**
PU-PH	**LEVY Patrick**	**Physiologie**
MCU-PH	**LONG Jean-Alexandre**	**Urologie**
PU-PH	**MACHECOURT Jacques**	**Cardiologie**
PU-PH	**MAGNE Jean-Luc**	**Chirurgie vasculaire**
MCU-PH	**MAIGNAN Maxime**	**Thérapeutique, médecine d'urgence**
PU-PH	**MAITRE Anne**	**Médecine et santé au travail**
MCU-PH	**MALLARET Marie-Reine**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
MCU-PH	**MARLU Raphaël**	**Hématologie, transfusion**
MCU-PH	**MAUBON Danièle**	**Parasitologie et mycologie**
PU-PH	**MAURIN Max**	**Bactériologie - virologie**
MCU-PH	**MCLEER Anne**	**Cytologie et histologie**
PU-PH	**MERLOZ Philippe**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
PU-PH	**MORAND Patrice**	**Bactériologie - virologie**
PU-PH	**MOREAU-GAUDRY Alexandre**	**Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication**
PU-PH	**MORO Elena**	**Neurologie**
PU-PH	**MORO-SIBILOT Denis**	**Pneumologie**
MCU-PH	**MOUCHET Patrick**	**Physiologie**
PU-PH	**MOUSSEAU Mireille**	**Cancérologie**
PU-PH	**MOUTET François**	**Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique, brûlogie**
MCU-PH	**PACLET Marie-Hélène**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**PALOMBI Olivier**	**Anatomie**
PU-PH	**PARK Sophie**	**Hémato - transfusion**
PU-PH	**PASSAGGIA Jean-Guy**	**Anatomie**

Mise à jour le 11 février 2014

PU-PH	**PAYEN DE LA GARANDERIE Jean-François**	**Anesthésiologie réanimation**
MCU-PH	**PAYSANT François**	**Médecine légale et droit de la santé**
MCU-PH	**PELLETIER Laurent**	**Biologie cellulaire**
PU-PH	**PELLOUX Hervé**	**Parasitologie et mycologie**
PU-PH	**PEPIN Jean-Louis**	**Physiologie**
PU-PH	**PERENNOU Dominique**	**Médecine physique et de réadaptation**
PU-PH	**PERNOD Gilles**	**Médecine vasculaire**
PU-PH	**PIOLAT Christian**	**Chirurgie infantile**
PU-PH	**PISON Christophe**	**Pneumologie**
PU-PH	**PLANTAZ Dominique**	**Pédiatrie**
PU-PH	**POLACK Benoît**	**Hématologie**
PU-PH	**POLOSAN Mircea**	**Psychiatrie d'adultes**
PU-PH	**PONS Jean-Claude**	**Gynécologie obstétrique**
PU-PH	**RAMBEAUD Jacques**	**Urologie**
MCU-PH	**RAY Pierre**	**Génétique**
PU-PH	**REYT Émile**	**Oto-rhino-laryngologie**
MCU-PH	**RIALLE Vincent**	**Biostatiques, informatique médicale et technologies de communication**
PU-PH	**RIGHINI Christian**	**Oto-rhino-laryngologie**
PU-PH	**ROMANET J. Paul**	**Ophtalmologie**
MCU-PH	**ROUSTIT Matthieu**	**Pharmacologie fondamentale, pharmaco clinique, addictologie**
MCU-PH	**ROUX-BUISSON Nathalie**	**Biochimie, toxicologie et pharmacologie**
PU-PH	**SARAGAGLIA Dominique**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
MCU-PH	**SATRE Véronique**	**Génétique**
PU-PH	**SCHMERBER Sébastien**	**Oto-rhino-laryngologie**
PU-PH	**SCHWEBEL-CANALI Carole**	**Réanimation médicale**
PU-PH	**SCOLAN Virginie**	**Médecine légale et droit de la santé**
MCU-PH	**SEIGNEURIN Arnaud**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
PU-PH	**SERGENT Fabrice**	**Gynécologie obstétrique**
PU-PH	**SESSA Carmine**	**Chirurgie vasculaire**
PU-PH	**STAHL Jean-Paul**	**Maladies infectieuses, maladies tropicales**
PU-PH	**STANKE Françoise**	**Pharmacologie fondamentale**
MCU-PH	**STASIA Marie-José**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**TAMISIER Renaud**	**Physiologie**
PU-PH	**TONETTI Jérôme**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
PU-PH	**TOUSSAINT Bertrand**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**VANZETTO Gérald**	**Cardiologie**
PU	**VILLA Alessandro**	**Neurosciences**
PU-PH	**VUILLEZ Jean-Philippe**	**Biophysique et médecine nucléaire**
PU-PH	**WEIL Georges**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
PU-PH	**ZAOUI Philippe**	**Néphrologie**
PU-PH	**ZARSKI Jean-Pierre**	**Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie**

Mise à jour le 11 février 2014

REMERCIEMENTS

Au Président du jury,

Monsieur le Professeur Thierry BOUGEROL

Merci de nous avoir fait l'honneur de présider ce jury et de l'intérêt que vous avez porté à notre travail.

A notre directeur de thèse,

Monsieur le Docteur Bruno DE GOER

Merci de nous avoir proposé ce sujet passionnant.

Ce fut un plaisir et une chance de partager ces 6 mois à vos côtés. Merci de m'avoir fait découvrir un tel sens du relationnel. Votre dévouement à l'autre, votre patience et votre gentillesse m'ont beaucoup affecté.

Aux membres du jury,

Madame le Professeur Françoise CARPENTIER

Merci de votre bienveillance à l'égard de notre travail en acceptant de prendre part au jury.

Monsieur le Professeur WEIL

Merci d'avoir eu la gentillesse de participer à notre jury de thèse. Soyez assuré de notre reconnaissance.

Madame le Docteur Myriam BLANC

Merci à toi Myriam pour ces 6 mois de stage à la PASS. Ton humanité et ton souci de l'autre, en particulier des plus vulnérables m'ont beaucoup touché. Merci d'avoir accepté de juger ce travail.

Merci également au **Docteur Brieuc Galès** pour ses précieux conseils concernant la méthodologie. Merci de nous avoir guidées durant ce travail.

Aux personnes qui ont contribué à la réalisation de notre thèse,

Merci à **Madame Cognard et Monsieur Jauffret** d'avoir accepté d'animer nos séances de groupes. Merci pour votre investissement personnel.

Merci à tous les patients des PASS de Grenoble et Chambéry qui ont accepté de participer à nos entretiens et focus groupes.

Merci également aux personnes les accompagnants de nous avoir accordées du temps pour un entretien et de votre engagement auprès de ces personnes.

REMERCIEMENTS DE MARLENE

Merci à ma famille et amis, grâce à qui j'en suis là maintenant,

A mes parents et mon frère qui ont toujours été là pour moi, je vous remercie de tout cœur : Pa pour tes crêpes dans les moments difficiles, Man d'être une mère d'exception et mon frère que j'adore tout simplement ! Merci à vous pour cette belle famille.

A Guigui, pour avoir eu la chance de te rencontrer, et pour tous ces beaux projets à venir : Mongolie ou Islande ? Le choix est difficile…

A mes grands-parents, nos piliers, pour ces beaux souvenirs d'enfance et pour vous avoir encore à nos côtés.

Et au reste de ma famille.

A tous mes amis,

A Mary et Jé, Mo et Julien, merci à tous les quatre pour ces souvenirs inoubliables, pour votre joie de vivre et votre soutien durant mon externat : quelles soirées, vive JJ! C'est quand vous voulez pour couler une chape ou refaire un toit, ou simplement une virée à Sanary ou une dégust' de vin! 20 ans que ça dure et j'espère que ce n'est pas fini de si tôt!

A Charlotte, une amie fidèle, et une chouette co routarde de voyage. Toujours partante pour une nouvelle destination à tes côtés!

A mes amis de Chambéry et Grenoble, Hélène (une super coloc' !) et Nico, Nosh et Thib, Julie et Yann pour ces bons moments passés ensemble. A vous deux particulièrement, pour avoir été là dans les moments un peu moins drôles et pour le début d'une amitié solide.

A notre petit groupe Guigui, Caro et Wiwi, pour ces instants volés au coin d'un poêle, pour partager ensemble cet autre monde « d'en haut » et pour toutes ces belles montagnes qui nous restent à découvrir.

Et tous les autres…

Merci à ceux qui m'ont aidé à accomplir cette thèse,

A Laurie, pour ce beau projet réalisé ensemble, ce fut un plaisir de travailler avec toi. Merci pour ton investissement et ton travail consciencieux !

Au Docteur De Goër et au Docteur Brieuc Galès, merci pour ce sujet passionnant, pour votre gout de la médecine et votre humanité, et pour votre disponibilité à notre égard.

Merci à ceux qui m'ont accompagné durant ces longues études,

L'ensemble des médecins et équipes soignantes que j'ai pu croiser durant ma formation, et qui ont su me donner le goût de ce métier unique et passionnant.

REMERCIEMENTS DE LAURIE

A Marlène,

Tout d'abord, merci de m'avoir proposé de faire cette thèse ensemble. J'ai eu plaisir à travailler avec toi notamment pour ton dynamisme et ta détermination. Je te souhaite beaucoup de bonheur pour ta vie personnelle et professionnelle future.

A ma famille,

A mes parents, merci pour votre amour et votre écoute. Merci pour votre soutien moral et vos encouragements le long de ces dix années d'étude.

A Mimi, ma petite sœur, à notre complicité qui est une force pour moi.

A toute ma famille, merci pour tous ces moments de bonheur partagés. A ceux à venir.

A mes amis,

De différents horizons que vous soyez en médecine ou pas, merci pour tous ces instants de joie et de bonne humeur, rayons de soleil au quotidien !

Aux personnes qui ont marqué mon cursus,

A l'équipe de la PASS, Myriam, Bérengère, Lucile et Bernard, l'équipe que vous formez est admirable. J'ai eu énormément de plaisir à travailler avec vous entre autre pour votre patience et votre dévouement envers les plus démunis.

Aux médecins et équipes soignantes que j'ai pu côtoyer au cours de mes différents stages, merci pour tout ce que vous avez pu me transmettre. Merci en particulier aux docteurs Jacquet, Mavraganis et Derain pour votre bienveillance à mon égard. Merci également aux docteurs Charvier, Moine et Zirnhelt de m'avoir fait découvrir la gériatrie avec une passion que vous m'avez communiqué.

A Benjamin,

Merci pour ton soutien, ton aide et ton amour tout au long de ce travail. A nos futurs projets ensemble.

LISTE DES ABREVIATIONS

ADATE : Association Dauphinoise d'Accueil des Travailleurs Etrangers

AGECSA : Association de Gestion des Centres de Santé de la ville de Grenoble

ANAES : Agence Nationale d'Accréditation des Etablissements de Santé

APPASSRA : Association des Professionnels des PASS Rhône Alpes

ARS : Agence Régionale de Santé

CAARUD : Centre d'Accueil et d'Accompagnement pour la Réduction des risques pour Usagers de Drogue

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsersion Sociale

CMU : Couverture Maladie Universelle

CIL : Correspondant Informatique et Libertés

DHOS : Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

HCL : Hôpitaux Civils de Lyon

IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales

LHSS : Lit Halte Soin Santé

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

PMI : Protection Maternelle et Infantile

PRAPS : Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins

REVIH- STS : Réseau VIH Hépatites Toxicomanie en Savoie

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS 6
LISTE DES ABREVIATIONS 9
INTRODUCTION 12
1/ Les permanences d'accès aux soins de santé 12
2/ Critères d'évaluation des PASS retrouvés dans la littérature 12
3/ Pourquoi s'intéresser à l'avis des usagers des PASS ? 13
Objectif de la thèse
MATERIEL ET METHODE 14
1/ Type d'étude 14
2/ Population et échantillonnage 14
3/ Première partie de l'étude : entretiens semi dirigés 15
4/ Deuxième partie de l'étude : focus groupes 15
RESULTATS 16
1/ L'accueil 16
2/ Relation médecin/personnel-malade 16
3/ Une prise en charge globale 17
4/ Suivi et accompagnement 18
5/ Fonctionnement de la PASS et satisfaction des usagers 19
6/ Réseau ville-hôpital 19
7/ Le retour au droit commun 19
DISCUSSION 21
1/ A propos de ce travail 21
Choix du sujet 21
Choix de la méthodologie 21
Difficultés rencontrées 21
Limites et biais de l'étude 22
2/ A propos des résultats 23
Validité 23
Les résultats principaux et leur implication 23
CONCLUSION 25
BIBLIOGRAPHIE 27
ANNEXES 29
ANNEXE 1 : Création des PASS et loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 29
ANNEXE 2 : Evolution et état des lieux des PASS en France et en Rhône Alpes depuis 1998 30
ANNEXE 3 : Présentation des PASS de Grenoble et Chambéry 32
ANNEXE 4 : Organiser une permanence d'accès aux soins de santé - Recommandations et indicateurs - DHOS 2008 34
ANNEXE 5 : Lettre d'information au patient 38

ANNEXE 6 : Première grille d'entretien semi-dirigé 39
ANNEXE 7 : Grille d'entretien simplifiée 40
ANNEXE 8 : Déclaration CIL 41
ANNEXE 9 : Verbatim des entretiens semi-dirigés 46
A la PASS de Chambéry 46
Entretien 2 46
Entretien 3 53
Entretien 4 59
Entretien 5 66
Entretien 6 77
Entretien 7 84
Entretien 8 95
Entretien 9 104
Entretien 10 109
Entretien 11 113
Entretien 12 117
Entretien 13 119
Entretien 14 122
Entretien 15 129
Entretien 16 132
Entretien 17 140

A la PASS de Grenoble 145
Entretien 1 145
Entretien 2 151
Entretien 3 154
Entretien 4 157
Entretien 5 160
Entretien 6 162
Entretien 7 164
Entretien 8 167
Entretien 9 168
Entretien 10 170
Entretien 11 172
Entretien 12 174
Entretien 13 177

ANNEXE 10 : Verbatim des séances de focus groupes 181
Première séance de focus groupe 181
Deuxième séance de focus groupe 196

SERMENT D'HIPPOCRATE **205**
RESUME **206**

INTRODUCTION

1/ Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) :

Les PASS sont des dispositifs hospitaliers mis en place par la loi relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 (1) et définis par la circulaire du 17 décembre 1998 (2) (Annexe 1). L'article 76 en décrit le fonctionnement global et les objectifs principaux : « (…) *les établissements publics de santé et les établissements de santé privés participant au service public hospitalier mettent en place des permanences d'accès aux soins de santé, qui comprennent notamment des permanences d'orthogénie, adaptées aux personnes en situation de précarité, visant à faciliter leur accès au système de santé et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Ils concluent avec l'Etat, des conventions prévoyant, en cas de nécessité, la prise en charge des consultations externes, des actes diagnostiques et thérapeutiques ainsi que des traitements qui sont délivrés gratuitement à ces personnes* » (1). Les PASS sont donc des cellules de prise en charge médico-sociale permettant l'accès aux personnes en situation de précarité à des consultations de médecine générale ainsi qu'au plateau technique de l'hôpital. La présence d'une assistante sociale leur permet d'établir les démarches nécessaires dans la reconnaissance de leurs droits, dans le but d'accéder par la suite à la médecine de droit commun. Ainsi, l'une de ses principales missions est de faire intégrer ou réintégrer la personne dans le système de droit commun, la PASS ne devant être qu'un lieu de passage.

2/ Critères d'évaluation des PASS retrouvés dans la littérature :

On dénombre environ 410 PASS à ce jour en France dont 34 en Rhône Alpes (3). Il existe une forte hétérogénéité de celles-ci notamment dans leur organisation, leur fonctionnement et le type de public accueilli ce qui a été mis en évidence dans différentes études (Annexe 2). C'est également le cas à Grenoble et Chambéry (Annexe 3).

Ce constat a conduit la Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (DHOS) à établir des recommandations nationales sur l'organisation des PASS en 2008 (4) (Annexe 4) où l'on peut noter que l'avis des usagers fait partie intégrante de l'évaluation de l'efficacité du dispositif notamment par des enquêtes de satisfaction. Cependant, dans une étude nationale de 2008 organisée par la DHOS sur la mise en œuvre des PASS et tenant compte de ces recommandations, l'appréciation de la satisfaction des publics concernés n'était effective que dans 13,3% des 330 structures interrogées (5). Un rapport de médecins du monde de 2010 sur l'état des lieux de ces dispositifs en France (portant sur 37 PASS) confirme ce manque de prise en compte pour leur grande majorité (6).

De plus, une circulaire récente de la DHOS datant de juin 2013 rappelle qu'il est nécessaire d'améliorer le fonctionnement des PASS pour une harmonisation de leur prestation dans le but de proposer un accompagnement efficace des personnes (7).

3/ Pourquoi s'intéresser à l'avis des usagers des PASS ?

Jusqu'ici l'ensemble de ces recommandations n'a jamais fait appel à l'avis des patients en prenant en compte leur expérience et leur vécu.

Leur point de vue et leur ressenti sur leur prise en charge paraissent complémentaires des directives énoncées par les politiques pour une amélioration du service au plus près de leur besoin.

La citation suivante tirée de la charte du croisement des savoirs d'ATD Quart Monde illustre bien ce propos (8) : *« Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale […] ont aussi des savoirs à apporter. Le savoir d'expérience qu'elles ont, quand il est croisé avec d'autres savoirs […] produit des connaissances plus complètes et plus fidèles à la réalité. «*

L'objectif de cette thèse était d'établir des critères d'évaluation des PASS avec les usagers de Grenoble et Chambéry dans le but d'améliorer le dispositif et le service rendu.

MATERIEL ET METHODE

Une recherche bibliographique de type narrative a été pratiquée. Celle-ci fut restreinte à un faible nombre d'articles français au vu du sujet.

1/ Type d'étude :

Il s'agissait d'une étude qualitative prospective réalisée entre le 1er mars et le 26 août 2013. Elle s'est déroulée en deux temps : une première partie où ont été réalisés des entretiens semi-directifs puis une deuxième phase constituée de focus groupes.

2/ Population et échantillonnage :

Concernant la première partie de l'étude, notre population était composée de tout patient consultant aux PASS de Grenoble et Chambéry.

Les critères d'exclusion ont été la barrière de la langue en l'absence de traducteur et le refus des patients.

Le recrutement des personnes s'est fait de manière directe par les investigateurs ou indirectement avec l'aide de professionnels du service.

L'entretien était généralement proposé à l'issue de la consultation médicale. Au préalable, une sélection des patients susceptibles d'être interviewés était faite au jour le jour en accord avec les médecins de la PASS. Certains entretiens ont été réalisés en présence de traducteur. Dans un second temps, des personnes accompagnant les patients ont également été interrogées.

Il a ensuite été réalisé deux focus groupes, chacun constitué de 4 patients de la PASS de Chambéry, volontairement de la même origine afin d'avoir une meilleure cohésion de groupe. Les patients recrutés l'ont été par plusieurs méthodes. Ceux entretenus individuellement et ayant donné leur accord pour un travail en groupe ont été recontactés par téléphone. Seule une personne a ainsi pu être recrutée. De ce fait, la méthode d'inclusion a été modifiée en contactant des patients pris en charge actuellement dans le service. Enfin, 4 « anciens » patients de la PASS ayant réintégré le droit commun, contactés par l'intermédiaire du docteur De Goër (médecin responsable de la PASS de Chambéry) ont également accepté ce travail.

3/ Première partie de l'étude : les entretiens semi-dirigés :

Pour cette méthodologie, les investigateurs se sont appuyés sur le livre « L'enquête et ses méthodes : l'entretien » d'Alain Blanchet et Anne Gotman (9).

Préalablement, une grille d'entretien a été élaborée à l'aide des données de la littérature et notamment des recommandations de la DHOS de 2008 (4). Les questions ont été formulées afin de partir de l'expérience vécue des patients dans le but de faciliter la parole et l'expression. Cette grille (Annexe 6) comportait 15 questions regroupées par thème à savoir le ressenti, l'accessibilité et l'accueil, les modalités de fonctionnement, l'adéquation aux besoins et la satisfaction des usagers. Celle-ci était accompagnée d'une lettre destinée aux patients (Annexe 5) les informant sur l'objectif de ce travail et sur l'anonymat des données recueillies, qui a tenu à être respecté durant l'ensemble de l'étude. De ce fait, les informations socio-administratives des patients n'ont volontairement pas été détaillées. Il faut noter que les renseignements contenus dans la lettre ont été donnés le plus souvent oralement tout comme l'a été leur accord, peu d'interviewés maitrisant le français écrit.

Pour des raisons de commodité, toutes les entrevues se sont déroulées dans une salle faisant partie des locaux des PASS respectives ou de l'accueil de jour à Chambéry.

Elles se sont déroulées en deux temps avec modification de la grille (Annexe 7) après quelques entretiens « tests » et ont été réalisées jusqu'à saturation des données. Afin de renforcer celle-ci, des personnes accompagnant les patients ont également été interrogées.

Chaque entretien a été retranscrit intégralement par l'interviewer (Annexe 9), hormis le premier réalisé à la PASS de Chambéry pour son contenu jugé non interprétable. Chacun a ensuite été analysé par les deux investigateurs en deux lectures selon une analyse inductive de contenu thématique. Il est ressorti plusieurs critères qui ont été classés par thème.

Le consentement de la CIL a été obtenu avant leur réalisation (Annexe 8).

4/ Deuxième partie de l'étude : les focus groupes :

Celle-ci avait les objectifs suivant : confirmer la saturation des données issues des entretiens ou voir si de nouvelles idées émergeaient en groupe; enfin, faire préciser certains critères mis en évidence.

Les deux séances de focus groupes ont pu être réalisées au cours de la même journée en août 2013 dans une salle de réunion au sein de l'hôpital de Chambéry. Celles-ci ont été animées par deux personnes choisies pour leur neutralité et leur expérience dans ce domaine.

RESULTATS

Trente entretiens semi-directifs ont été réalisés sur la période de mars à mai 2013 dont 15 à Chambéry (PASS interne et accueil de jour) et 11 à la PASS de Grenoble, auxquels il faut ajouter les 4 interviews de personnes les accompagnant. Leur durée variait de 7 à 43 minutes. Les séances de focus groupes quant à elles ont duré respectivement 87 et 110 minutes.

Les usagers du dispositif ont relevé plusieurs critères considérés comme importants pour une « bonne » PASS.

1/ L'accueil :

L'importance d'un accueil chaleureux a été notée par l'ensemble des patients.

« On a trouvé directement le sourire, l'accueil, le bon accueil »

Le sentiment d'avoir été accueilli puis pris en charge, au-delà de leur situation, comme toute autre personne sans discrimination, a été très souvent retrouvé.

Le travail en groupe a permis de préciser la notion d'accueil, définie comme un cheminement vers l'autonomie par l'aide apportée à l'individu dans le besoin initialement, avec un accompagnement et un service à la personne.

« Aide accordée au moment où on en a le plus besoin »
« Quand on arrive en France, c'est comme si on n'existait pas, on ne sait pas quoi faire, vous n'avez rien, on vous reçoit, c'est déjà une délivrance […] l'accueil commence là »
« Au début, il y a besoin d'aides. Quand on arrive à la PASS, non seulement, on peut se soigner, mais on vous donne les clés de comment ça marche dans ce pays où vous venez de débarquer »
« […] si n'est pas mise en relation avec la PASS, tout est même bloqué »

2/ La relation médecin/personnel – malade :

Les patients ont attaché de l'importance à la dimension humaine de la relation, au travers de l'attention portée à l'autre qui *« est ancrée dans l'action de la PASS »*. Ils se sont sentis considérés en tant que personne. Ceci a été également constaté à travers l'écoute et le temps qui leur a été consacré.

La gentillesse et le respect du personnel ont été soulignés par de nombreux patients. Il en est de même pour sa disponibilité y compris dans les situations d'urgence. Ce dernier point restait cependant discutable pour certains.

« Il est très bon docteur euh, il est humaine, très humaine homme, très aimable très gentil, et je suis contente»

« […] vient pour le contact »
« On est quelqu'un pour la PASS »
«L'aspect du temps qu'il a mis à m'écouter, qui a fait à un moment donné que les maux de tête ont même réussi à un peu s'évanouir »
« Elle n'avait refusé jamais, elle euh… elle m'aidait toujours »

3/ Une prise en charge globale :

La PASS a été considérée par ses usagers comme un service leur ayant apporté une prise en charge globale en terme d'accès aux soins, d'information, d'aide dans leur démarche socio-administrative et d'orientation dans leur parcours de soins. Pour certains, il existait un travail de coordination autour de la personne en s'adaptant à leurs besoins.

« […] car l'état dans lequel on se trouve relève de tous ces aspects là »

Le fait que celle-ci leur ait permis **un accès aux soins** de manière gratuite malgré l'absence de droits ouverts a été essentiel.

« Ça nous permet l'accès aux soins dont on a généralement besoin »
« J'ai trouvé une prise en charge médicale malgré que j'ai pas régularisé ma situation, malgré que j'ai pas la carte de droit de soins »
« C'est une grande chose, on va dire le fait qu'elle puisse se soigner gratuitement, avoir des médicaments, faire des prélèvements de sang »

La PASS a été également un lieu important dans l'aide apportée pour l'ouverture de leurs droits et les **démarches socio-administratives.**

Elle a eu par ailleurs un rôle **d'orientation** dans le parcours de soin avec une **accessibilité aux spécialistes et au plateau technique de l'hôpital** qui a été globalement satisfaisante, avec une bonne coordination PASS-spécialistes.

« […] plaque tournante à partir de laquelle… »

« On m'avait emmené aux oreilles tout, pas la première fois tout c'est… les infirmières qui m'ont emmené… toujours bien dirigé euh… Ca y'a pas d'problème, j'ai aucun reproche »

« Oui, ça été facile euh… Ca été vraiment facile. Là, c'est… là c'est… l'hôpital ici au C7, qui m'a envoyé partout. Pour aller faire des examens ».

Enfin, elle a permis l'accès aux usagers à des **informations et des explications**, notamment sur les démarches administratives et le retour au droit commun. La plupart d'entre eux se sont sentis bien compris et ont été satisfaits des explications et des conseils donnés. Un langage clair et adapté a été relevé plusieurs fois comme étant important, tout comme le fait d'avoir une réponse à leurs interrogations. La barrière de la langue est restée

cependant un frein à une bonne compréhension et à une communication satisfaisante pour certains. Il a été noté parfois l'appréhension et la peur d'être négligé.

« […] va tout faire pour arriver à savoir de quoi la personne a besoin, font de sorte que tu comprennes, […] te donne l'information qu'il faut, vérifie qu'on a toutes les informations »
« Au début, j'ai pas bien compris mais, après, les rendez-vous et les médecins m'expliquent un peu, un peu. Oui, j'ai compris qu'c'est… quand même c'est, c'est dur pour moi »
«Même si j'arrive pas à parler français, j'ai dit tout ce que j'ai dans mon cœur et je me suis exprimé »
« Oui, j'ai bien compris, on m'a tout expliqué »
« J'ai, j'ai les avait posé aussi des questions ; ils m'ont bien répondu »
« J'avais peur qu'il mmh ne me comprend pas, mais il a compris tout c'que j'ai dit »

Les séances en groupes ont permis de soulever des points à améliorer. Pour certains, une meilleure prise en compte du **vécu psychologique** était essentielle.

Il a également été retrouvé une **inégalité dans l'information** reçue de manière globale, avec beaucoup de questions restant en suspens pour l'ensemble de ces patients.

«Ils avaient des informations que moi je n'avais pas »
« Nous, on se débrouille, mais certaines personnes n'arrivent pas à demander des informations et souffrent énormément de cet accès difficile à l'information du fait de la barrière de langue »
« Bon, moi j'ai vu un généraliste à l'accueil de jour qui nous oriente à l'hôpital vers des spécialistes, mais je voudrais savoir s'il y a… quel service à la PASS à l'hôpital et comment on y a accès, quel jour, de quelle heure à quelle heure ? »
« Quelle est la signification de la PASS ? »

4/ Suivi et accompagnement :

Les interviewés se sont globalement sentis bien suivis et accompagnés dans leur prise en charge y compris d'un point de vue physique. Le fait d'avoir été bien entourés a fait prendre conscience à certains qu'ils n'étaient pas seuls face à leur situation. D'autres ont déclaré la PASS comme étant un lieu **repère** pour eux. L'infirmière du service a également été citée comme personne référente, permettant l'instauration progressive d'un lien de confiance, ce qui a été très important pour bon nombre d'entre eux.

« On se met à votre place et vous explique ce qu'il faut faire, […] connaît nos besoins et nous guide »
« Ils ont un repère, c'est [nom de l'infirmière de la PASS] »
« Elle court après les étrangers, va au laboratoire, prend les rendez-vous »
« […] viennent vous trouver, viennent jusqu'à nous »

« […] sait comment ça marche, […] ont confiance »
« On vient sans avoir peur »

5/ Fonctionnement de la PASS et satisfaction des patients :

La majorité des patients a été satisfaite du fonctionnement et de l'organisation du service, et cela a répondu à leurs attentes.

« Il fonctionne euh… énormément bien comme il faut »
« J'peux pas demander plus […] font tout pour nous »
« Si j'amène mon problème, on m'aide à le résoudre ici, c'est ça qui est important pour moi »
« […] besoin de venir ici »

Dans un premier temps, la compréhension du fonctionnement du dispositif a pu être notée comme difficile pour certains. Cependant, il s'est avéré progressivement plus clair au cours de leur prise en charge.
Concernant la PASS de Grenoble, sa localisation n'a pas été si évidente comme l'ont souligné quelques patients.

6/ Réseau ville hôpital :

Celui-ci a joué un rôle utile dans leur prise en charge. En effet, la plupart des patients ont connu la PASS par l'intermédiaire d'associations.
A Chambéry, le lien entre l'accueil de jour et le service intra-hospitalier a été essentiellement créé par l'infirmière.

« […] dans tous les coins, elle te récupère […] fait le lien »

Sur Chambéry, il a été noté l'importance d'avoir un relai en centre-ville pour un certain type de patients, chaque structure étant adaptée aux besoins de chacun.

7/ Le retour au droit commun :

Le **retour au droit commun** a été longuement abordé durant les séances en groupes, notamment par les patients n'étant plus suivis à la PASS. Ceux-ci ont souligné l'importance d'avoir un médecin traitant pour ne pas rester dépendant du dispositif, et afin de ne pas pénaliser les primo-arrivants par un allongement des délais de consultation, notamment dans les situations d'urgence. Ils ont également exprimé qu'il était du rôle du médecin de la PASS d'informer et d'orienter rapidement les personnes une fois les droits ouverts, car ils ont alors une alternative pour accéder aux soins.

Ces discussions ont fait émerger l'idée de la création d'un **guide sur la PASS et le retour au droit commun** pour une meilleure égalité à l'information. D'après les patients, ce guide serait utile pour chaque nouvel arrivant et il serait important qu'il soit disponible à l'accueil de jour et à la PASS. Il a été noté l'intérêt d'y préciser la signification et le fonctionnement du service, ses horaires de permanence, quelle conduite adopter en cas d'urgence ainsi que la possibilité d'un suivi psychologique.

Enfin, les séances en groupe ont été profitables aux patients y ayant participés.

Globalement, il a été relevé très peu de points négatifs. De même, peu de remarques ont été faites sur des critères matériels.

DISCUSSION

1/ A propos du travail :

- Choix du sujet

La notion de critères d'évaluation des PASS est retrouvée depuis 2003 dans la littérature (10) mais n'a jamais tenu compte de l'avis des usagers. On ne retrouve pas de données bibliographiques concernant des critères d'évaluation établis avec leur pensée et leur analyse. Ainsi, ce sujet n'a jamais été traité dans un travail de thèse. Il paraît essentiel pour l'amélioration des pratiques que l'avis de ces personnes soit pris en compte. Il s'agissait donc de travailler avec les patients, l'objectif étant l'apport de connaissances issues de leur expérience vécue : faire des expériences individuelles, une intelligence collective.

Ce travail a été proposé en vue du prochain **colloque national des PASS** qui aura lieu en mai 2014 à Chambéry. Celui-ci est organisé avec la participation des publics concernés et sera en lien avec leur apport pour un croisement des savoirs, dans le but d'une amélioration de ces dispositifs mis en place pour leur santé.

- Choix de la méthodologie

Les entretiens semi-directifs nous ont semblés adaptés pour une première approche du sujet avec les usagers des PASS en nous permettant de dégager certains critères. Cette méthode paraissait appropriée permettant à la fois de guider la séance tout en laissant la personne libre de s'exprimer. Cependant, avec le recul, les questions auraient pu être formulées plus simplement, avec une grille moins longue. Le second temps de travail en groupe nous a permis de confirmer la saturation des données et de travailler avec des patients ayant plus de recul par rapport aux interviewés encore dans l'attachement et le besoin. Nous avons pu observer que la réflexion en groupe était plus intéressante face à cette population pour la richesse des informations apportées.

- Difficultés rencontrées

Un des principaux obstacles a été la **barrière de la langue.** Elle a représenté une limite pour recruter des patients et mener les entretiens, en particulier à Grenoble où en 2012, 75% des consultations se font en langue étrangère (19). La régionalisation de la demande d'asile instaurée en 2009 peut être une explication. La présence d'un traducteur a permis de pallier en partie à cela malgré une incertitude sur la fidélité des propos traduits. Il s'agissait souvent d'un membre de la famille de l'interviewé possédant également des difficultés de maîtrise du français. Par ailleurs, la formulation de certaines questions (trop longue ou avec un vocabulaire inadapté) a représenté une épreuve supplémentaire dans la

compréhension avec un dialogue parfois difficile à instaurer rendant l'entretien plus directif que voulu. Il est très probable que cela ait représenté un frein à l'expression de certaines idées.

D'autre part, pour limiter le nombre de perdus de vue, nous avons préféré ne pas différer l'entretien de l'information apportée aux patients sur l'objectif de celui-ci. Il en découle certainement une perte d'information par un manque de préparation et de réflexion. Nous avons également ressenti une mauvaise compréhension de l'objectif par la majorité des patients, ce qui a pu avoir une répercussion sur les réponses apportées.

Enfin, notre objectif initial était la réalisation de focus groupes avec les patients entretenus. Cependant, pour des raisons d'organisation et du fait de nombreux perdus de vue, nous avons du nous limiter à deux séances à Chambéry (patients non joignables, refus secondaire, difficulté de compréhension par téléphone, autre priorité) et il n'a pas pu être organisé de groupe à la PASS de Grenoble. De même, un groupe ne maîtrisant pas la langue française et nécessitant la présence d'un interprète ne paraissait pas envisageable. Enfin, ces séances ont en partie dévié du but fixé à savoir d'approfondir certains critères des entretiens, du fait du questionnement de patients notamment sur le retour au droit commun.

- **Limites et biais de l'étude**

Biais de sélection et d'échantillonnage : Le recrutement des patients pour les entretiens excluant ceux qui ne parlaient pas français et non accompagnés d'un traducteur représente un biais majeur. En effet, on exclut ainsi de l'étude une majorité d'usagers puisqu'il faut noter par exemple, qu'en 2012, 53% des primo-consultants étrangers à la PASS intra muros de Chambéry ne parlent pas français (11). De plus, dans nos deux focus groupes, les patients étaient tous de la même origine (pays d'Afrique) et ne sont donc pas représentatifs de l'ensemble des patients des PASS. Dans celle de Chambéry, en 2012, 25% des nouveaux patients étaient originaires d'Europe de l'Est et 25% d'origine française (11).

Biais de subjectivité : Les entretiens n'ont pas été réalisés par des personnes indépendantes du travail de thèse. Ceux-ci n'ont pas été menés par la même personne et certains patients étaient connus des investigateurs, puisqu'ils travaillaient dans chacune des PASS durant l'étude. Enfin, les entretiens ont tous été réalisés dans les locaux des PASS. Un lieu neutre et indépendant de ces structures aurait été préféré.

Il faut également souligner que les investigateurs n'avaient pas d'expérience à la méthode de l'entretien. Par ailleurs, les séances de focus groupes ont été menées de manière différente par les animateurs.

2/ A propos des résultats :

- **Validité**

Dans cette étude, l'objectif n'a pas été complètement atteint. Les critères considérés par ses usagers comme importants dans une PASS ne peuvent pas être pris en compte comme des éléments stricts d'évaluation. Ici, les critères émergents ont déterminé des **axes de travail** qui pourraient être utilisés pour **l'élaboration de critères d'évaluation** dont il faut poursuivre la réflexion en adaptant progressivement la méthode. Bien entendu, tout cela nécessite du temps, au-delà d'un simple travail de thèse. Plusieurs séances seraient nécessaires et le temps des personnes en difficulté n'est pas le même que celui des professionnels.

La saturation des données a malgré tout été respectée pour les entretiens ; une deuxième méthode de recherche (focus groupes) nous l'a confirmé.

La validité interne grâce à la triangulation des chercheurs (analyse par deux investigateurs différents), des méthodes et des sources a été respectée. En effet, les entretiens ont été réalisés auprès de deux populations diverses, à savoir les usagers et les personnes les accompagnant. Les données n'ont cependant pas été validées par les patients entretenus en raison de contraintes organisationnelles.

Cette étude a été réalisée dans deux structures ayant ont un fonctionnement, une organisation et une population accueillie différents, ces résultats ne peuvent donc pas être généralisés aux autres PASS. Il s'agit d'une ébauche qu'il faudrait poursuivre dans d'autres dispositifs de la région Rhône Alpes par exemple.

- **Les résultats principaux et implication**

Certains critères **sont ressentis comme importants pour les patients lorsqu'ils viennent à la PASS** et ne concernent pas seulement leur santé. En effet, la majorité d'entre eux est touchée par l'accueil chaleureux reçu à la PASS et l'accompagnement dans les différentes démarches. Au travers de leur discours, la plupart mettent plus en avant les relations humaines que la prise en charge médicale. Cette importance de notion d'écoute, de respect et d'humanité dans les relations soignant-soigné a aussi été soulignée dans une co-formation précarité et santé organisée en 2011 à Chambéry par l'association REVIH-STS (12). Ceci peut s'expliquer par le fait que les personnes venant consulter à la PASS sont pour la plupart en situation de précarité. Ce dispositif est un lieu repère avec un personnel qui répond à leurs angoisses et leur questionnement. Bien entendu, la prise en charge médicale est également un point important et d'après ce travail, les patients en sont satisfaits. Pour certains, cela va au-delà de leur espérance puisque l'offre de soins dans leur pays n'aurait jamais pu leur permettre la prise en charge dont ils disposent ici.

Un **accès inégalitaire à l'information** a été souligné avec des patients qui ne comprennent pas toujours le fonctionnement de la PASS et les services qu'elle propose. Cette notion est

retrouvée dans la thèse de Thomas Collin intitulée « Le parcours de soins des consultants de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé de Chambéry - Evaluation du retour au droit commun » où *« la nature et les fonctions du dispositif ne sont pas clairement identifiées »* par les personnes interviewées (13). On peut supposer que la barrière de la langue représente là encore un frein à une bonne compréhension des informations données. Cependant, cette inégalité à l'information a aussi été dénoncée par les patients maîtrisant la langue française. Nous proposons la création d'un guide spécifique à chacune des PASS qui mettrait les usagers sur un même pied d'égalité quant à l'information reçue.

Le **retour au droit commun** reste une question complexe. En effet, si pour la majorité des patients des focus groupes, il est important d'avoir un médecin traitant dès les droits ouverts pour ne pas rester dépendant de la PASS et ne pas allonger les délais de consultation des usagers, d'autres restent attachés au dispositif. Cette complexité se retrouve là aussi dans la thèse de Thomas Collin. Il avait choisi entre autre d'étudier par une enquête qualitative au travers d'entretiens d'usagers comment et dans quelles circonstances s'organisait le recours aux soins pour ces personnes. Il retrouvait dans leur discours que *« les parcours de soins s'inscrivent avant tout dans les parcours de vie »*. L'accompagnement paraissait jouer un rôle important : *« Le parcours dans le droit commun […] reste par la suite marqué par ces formes d'accompagnement […]. Le recours dans le système de soins après le passage à la PASS reste ici très dépendant des interventions sociales persistantes » (13).* Ainsi, cet accompagnement débuté pour certains avec leur prise en charge à la PASS paraissait se poursuivre dans le système de droit commun et en déterminer en partie le cheminement. Par ailleurs, les notions d'attention et de gentillesse favorisant la compréhension étaient aussi évoquées. Les personnes interviewées exprimaient leur attachement au dispositif par un attachement aux professionnels alors qu'en médecine libérale, cette relation apparaissait d'ordre plus pragmatique et initialement moins personnalisée. Les liens sociaux étaient moins marqués et l'accompagnement médical plus distant. On peut supposer que ce lien de confiance établi au fil du temps explique que certains restent attachés au dispositif.

Enfin, certains critères ressentis par les patients comme importants sont retrouvés dans les recommandations établies par la DHOS. En effet, la circulaire de juin 2013 rappelle l'importance de l'accompagnement dans le parcours de la personne pour accéder à l'offre de soins communs. De même, *« tout patient accueilli doit pouvoir bénéficier grâce à la PASS, d'accueil, d'information, de prévention, d'orientation et de soins »*, notions également citées par les usagers (7).

CONCLUSION

THESE SOUTENUE PAR : Marlène PEYRET et Laurie BLACHE

TITRE : DETERMINATION DE CRITERES D'EVALUATION DES PASS PAR LES USAGERS DU DISPOSITIF- UN TRAVAIL AVEC DES PATIENTS CONSULTANT DANS LES PASS DES CENTRES HOSPITALIERS DE GRENOBLE ET CHAMBERY

Les PASS ont comme principale mission l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et l'aide dans leur démarche socio-administrative avec un accompagnement en vue de leur autonomisation et leur retour au droit commun. La DHOS a établi des recommandations nationales sur l'organisation des PASS en 2008 où l'on peut noter que l'avis des usagers fait partie intégrante de l'évaluation de ces structures. Cependant, en pratique, aucune directive en France ne prend en compte leur expérience et leur vécu. Cette étude qualitative voulait établir des critères d'évaluation des PASS avec les usagers de Grenoble et Chambéry.

Plusieurs éléments sont ressentis par les patients comme importants dans le dispositif: un accueil chaleureux, l'importance de la relation personnel-malade, l'accompagnement, une prise en charge globale en terme d'accès aux soins, d'aide dans leur démarche socio-administrative et d'orientation dans leur parcours de soins jusqu'au retour au droit commun. La PASS est un lieu repère où ils se sentent considérés en tant que personne.

Cette étude est une première approche où ces personnes ont plutôt mis en évidence des axes de travail que des critères stricts d'évaluation. Ainsi, elle ne répond pas complètement à l'objectif initial.

Suite à celle-ci, quelques perspectives émergent. En effet, il serait intéressant de poursuivre la réflexion avec une méthode adaptée, en renouvelant par exemple, un travail en focus groupes avec d'autres usagers représentatifs de la population fréquentant les PASS. Au préalable, ceux-ci doivent être préparés par des réunions d'informations sur la signification, le fonctionnement du dispositif et l'objectif du travail leur permettant d'avoir les pré-requis nécessaires. Ces réunions permettraient également de dégager les principaux axes sur lesquels les séances de groupes s'appuieraient pour élaborer des critères d'évaluation. D'autres méthodes pourraient être utilisées, telle l'organisation d'une co formation dans l'idée d'un croisement des savoirs, ou encore la méthode de Nancy développée par ATD Quart-Monde dans le cadre du réseau Santé Précarité Nancéen (14).

Enfin, pour pallier l'inégalité d'accès à l'information évoquée par certains patients, un guide multilingue sur les PASS et le retour au droit commun élaboré avec les usagers serait utile avec une évaluation du service rendu dans un second temps. Des réunions d'informations collectives sur le dispositif pourraient également être proposées aux primo-arrivants. Ceci pour permettre à la fois une meilleure compréhension et adhésion à leur prise en charge.

VU ET PERMIS D'IMPRIMER
Grenoble, le 13/11/2014

LE DOYEN

J.P. ROMANET

LE PRESIDENT DE LA THESE

PROFESSEUR T. BOUGEROL

BIBLIOGRAPHIE

1. République française. Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Journal Officiel du 31 juillet 1998: 175.

2. République française. Circulaire DH/AF1/DGS/SP2/DAS/RV3 n° 98-736 du 17 décembre 1998 relative à la mission de lutte contre l'exclusion sociale des établissements de santé participant au service public hospitalier et à l'accès aux soins des personnes les plus démunies. Journal officiel du 31 juillet 1998.

3. Agence Régionale de Santé Rhône Alpes (ARS). Cahier des charges des PASS. 10 octobre 2012.

4. Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (DHOS). Recommandations sur l'organisation d'une permanence d'accès aux soins de santé (PASS). Mai 2008.

5. Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (DHOS). Enquête nationale 2008 sur la mise en œuvre du dispositif des permanences d'accès aux soins de santé. Décembre 2008.

6. Médecins du monde, Direction des missions France. Rapport de médecins du monde, Etat des lieux des permanences d'accès aux soins de santé dans 23 villes où médecins du monde est présent. Août 2010.

7. République française. Circulaire N° DGOS/R4/2013/246 du 18 juin 2013 relative à l'organisation et le fonctionnement des permanences d'accès aux soins de santé. Disponible sur http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2013/06/cir_37144.pdf

8. ATD Quart Monde. Ateliers du croisement des Savoirs et des pratiques, Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale. 5 juillet 2006.

9. Blanchet A, Gotman A. L'enquête et ses méthodes : l'entretien, 2ème édition. Paris : éditions Armand Collin 2012 : 126 p.

10. Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (DHOS). Fiche de synthèse sur les études sur les permanences d'accès aux soins de santé menées par l'IGAS, l'ANAES, GRES MEDIATION SANTE. Février 2004. Disponible sur : http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_synthese.pdf

11. Centre hospitalier de Chambéry. Permanences d'Accès aux Soins de Santé, Point Santé- Unité médico-sociale C7. Bilan d'activité 2012. [Document interne]

12. Mission Régionale d'information sur l'Exclusion Rhône Alpes (MRIE Rhône Alpes). Les dossiers de la MRIE. Co-formation Précarité et Santé : se former ensemble entre professionnels et personnes en difficultés sociales. 2011.

13. Collin T. Le parcours de soins des consultants de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé de Chambéry- Evaluation du retour au droit commun. Thèse pour le diplôme d'Etat de docteur en médecine. Université de Grenoble, 2011.

14. ATD Quart Monde. Intervention auprès de la Fédération des cliniques et hôpitaux privés de France du 24 octobre 2013.

15. Rédaction Prescrire. Initiatives, les Permanences d'accès aux soins de santé (PASS). Revue Prescrire 2010. 30(324) : 778-80

16. APM international. Accès aux soins des personnes précaires : ministère et ARS souhaitent un état des lieux complet sur les PASS. Dépêche du 23 mai 2011.

17. Agence Régionale de santé Rhône Alpes (ARS). Programme régionale d'accès à la prévention et aux soins en faveur des personnes les plus démunies. Projet régionale de santé Rhône Alpes 2012-2017. Juillet 2012.
Disponible sur : http://www.ars.rhonealpes.sante.fr/fileadmin/RHONE-ALPES/RA/Direc_strategie_projets/PRS_Programmes_CNP/documents_soumis_a_consutation/PRAPS_-_Version_finale_mis_en_ligne.pdf

18. Agence Régionale de Santé Rhône Alpes (ARS). Visite sur site de 13 PASS Rhône Alpines, Bilan synthétique, Octobre 2010-Mars 2011. Version du 26 avril 2011. Disponible sur http://www.appassra.org/enquetes-sur-les-pass/

19. Centre hospitalier universitaire de Grenoble (CHU). PASS du CHU de Grenoble. Rapport d'activité 2012. Décembre 2013. [Document interne]

20. Centre hospitalier universitaire de Grenoble (CHU). Présentation de la permanence d'accès aux soins de santé du CHU de Grenoble au service social. Septembre 2007.

ANNEXES

Annexe 1: Création des PASS et loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 :

La lutte contre les exclusions a débuté dans les années 80 notamment en 1987 par un rapport du conseil économique et social sur la pauvreté en France (15). Ce rapport proposait d'apporter une loi pour une couverture maladie de base pour tous et d'instaurer un revenu minimum. Celui-ci a vu le jour en 1988 avec la création du revenu minimal d'insertion (RMI).
Cette même année, une circulaire relative à l'amélioration des conditions d'accès aux soins des personnes démunies rappelle le rôle des hôpitaux.

En 1994, un rapport du Haut Comité de la santé publique attire l'attention sur l'augmentation des inégalités sociales en matière de santé. Les associations regroupées dans la commission Lutte contre la pauvreté et l'exclusion de l'Union nationale interfédérale des œuvres et des organismes privés sanitaires et sociaux (Uniopss) obtiennent le label grande cause nationale. Un collectif est créé : le collectif « alerte ».

Un an plus tard, un rapport du conseil économique et social sur l'évaluation des politiques publiques de lutte contre la grande pauvreté montre la nécessité d'une approche globale et de droit commun. Celui-ci a la particularité d'avoir été travaillé avec les publics concernés, ce qui est une première.

La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions est votée le 29 juillet 1998 (1). Elle réaffirme la mission sociale de l'hôpital notamment dans l'accès aux soins des personnes les plus démunies et la lutte contre l'exclusion sociale.

Il s'agit d'une loi-cadre dont l'objectif est l'accès à tous à l'ensemble des droits fondamentaux, tous interconnectés, définis dans le domaine de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

L'article premier en définit tout l'enjeu et l'éthique : « *La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation. La présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux »*

Parmi les 159 articles constituant cette loi, 11 concernent spécifiquement le domaine de la santé (articles 67 à 77).

Ainsi, la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions a été à l'origine de la création des PASS notamment par son article 76 : « (…) *les établissements publics de santé et les établissements de santé privés participant au service public hospitalier mettent en place des permanences d'accès aux soins de santé, qui comprennent notamment des permanences d'orthogénie, adaptées aux personnes en situation de précarité, visant à faciliter leur accès au système de santé et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Ils concluent avec l'Etat des conventions prévoyant, en cas de nécessité, la prise en charge des consultations externes, des actes diagnostiques et thérapeutiques ainsi que des traitements qui sont délivrées gratuitement à ces personnes* ».

Plus globalement, cette loi instaure dans son article 67 que « *l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies constitue un objectif prioritaire de la politique de santé* ». La mise en place des PRAPS (Programmes Régionaux pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies) est prévue par l'article 71. Leurs objectifs sont de garantir un accès égal aux soins et à la prévention pour tous dans un double objectif de santé publique et d'insertion et de cohésion sociale. Il a également pour but d'assurer une approche globale et coordonnée des problèmes de santé des publics en difficulté.

A noter que cette loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions a été introduite dans le code de la santé publique (CSP) dans son article L.6112-6.

Enfin, celle-ci annonce les prémices d'une volonté d'un travail de partenariat avec les personnes en situation de précarité. Mais avec le recul de plus d'une décennie maintenant, on peut observer que très peu d'actions participatives de ce type ont vu le jour, hormis quelques expériences isolées, alors qu'il s'agissait du point central de cette loi.

Annexe 2 : Evolution et état des lieux des PASS en France et en Rhône Alpes depuis 1998 :

- En France :

On dénombre environ 410 PASS à ce jour. Initialement, la loi de lutte contre les exclusions en prévoyait 500. La majorité des PASS (75%) a été créée entre 1998 et 2001 (15). Depuis, leur développement est en diminution. Si les PASS sont situées essentiellement dans des établissements publics de grande taille, elles se sont étendues aux petites unités urbaines et rurales mais surtout aux structures urbaines de taille moyenne entre 2003 et 2008.

La DHOS a établi un premier état des lieux en 2003 portant sur 364 PASS à partir de trois études menées par l'Anaes, l'Igas et Gres Mediation Santé. Celle-ci objective une couverture territoriale globalement satisfaisante à l'exception des zones rurales (10). Il est également relevé une différence significative dans leur mode d'organisation avec entre autre une activité médico-sociale très contrastée selon les structures, pourvues surtout en personnels sociaux, les médecins n'intervenant que dans une PASS sur deux.

En 2008, les PASS seraient au nombre de 400. Une nouvelle enquête a été lancée par la DHOS (5) dix ans après la création de la loi contre les exclusions.

Celle-ci rapporte une forte hétérogénéité des PASS en France et ce dans différents domaines :

- Leur localisation : avec certaines régions encore trop peu couvertes par le dispositif malgré le besoin.
- Le volume d'activité : celui-ci varie beaucoup d'une PASS à l'autre. Un quart des PASS accueillent moins de cent personnes par an, tandis que vingt en accueillent plus de 2.000 (16).
- Les patients accueillis : la moitié des PASS ne reçoit pas les patients n'ayant pas droit à une couverture maladie (6).
- Leur fonctionnement : certaines fonctionnent comme une structure indépendante au sein d'un établissement hospitalier, d'autres sont rattachées à un service, principalement des urgences.
- Les services proposés de part les moyens humains : 90% disposent d'une assistante sociale, 41 % d'une secrétaire, 33% d'une infirmière, 25% d'un médecin généraliste ou urgentiste, 15% d'un psychologue et 3% d'un dentiste (15).

C'est la persistance de cette hétérogénéité qui a conduit entre autre la DHOS à la rédaction de recommandations sur l'organisation et l'évaluation de ces structures pour une harmonisation afin d'améliorer le service rendu à leurs usagers.

Une spécialisation thématique s'est opérée fin 2009, conduisant à la mise en place de PASS spécialisées en soins psychiatriques, soins bucco-dentaires et de PASS régionale à vocation de coordination, d'appui et d'expertise auprès des acteurs concernés de la région (16).

- En Rhône Alpes :

Il existe 34 PASS réparties dans les 8 départements (3), dont les professionnels sont regroupés dans une association appelée APPASSRA (Association des Professionnels des PASS Rhône Alpes) (3).

Le dernier PRAPS de juillet 2012 a identifié la lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé comme l'un des grands enjeux pour la région (17). L'amélioration du fonctionnement des PASS fait partie de l'un des cinq groupes projets créés par l'ARS fin 2009.

Un bilan réalisé par celle-ci à partir de visites de 13 PASS Rhône Alpines (environ 1/3 des structures du département) entre octobre 2010 et mars 2011 en vue du PRAPS de 2012 (18) retrouve ce fonctionnement hétérogène.

Concernant le public accueilli, celui-ci diffère selon le contexte socio géographique dans lequel se situe la PASS. Les hôpitaux des grandes agglomérations accueillent majoritairement des personnes d'origine étrangère primo-arrivante sans droit ou demandeuse d'asile contrairement aux PASS de petites villes où une grande proportion de personnes a des droits minimums.

Le personnel dédié dépend de la taille de l'établissement. Dans les petits établissements, on retrouve un temps de travailleur social avec des consultations médicales faites par les médecins des urgences. Puis en fonction de la taille croissante, s'ajoute un temps d'IDE puis un temps de médecin. Sept PASS visitées sur treize ne disposent pas d'une consultation de médecine générale, les personnes sont alors orientées vers les urgences dans la majorité des cas.

L'accès aux soins dentaires reste problématique tout comme la prise en charge en santé mentale alors que ces pathologies sont prépondérantes chez ces personnes.

Concernant les actions de communication externe, sept PASS sur treize s'inscrivent dans un réseau santé-social. Les partenaires les plus souvent cités sont les équipes mobiles santé-précarité, les structures spécialisées en addictologie, les CHRS, les PMI, les assistantes sociales de secteur et les lits halte soin santé (LHSS). Ce fonctionnement permet d'orienter, d'accompagner, de mettre en lien afin que le retour au droit commun soit possible pour les usagers. Ici la PASS est motrice du réseau.

Ainsi, c'est suite à cette enquête et des constats faits qu'il a été inscrit l'élaboration et la diffusion d'un cahier des charges sur les PASS dans le PRAPS de 2012. Ce cahier des charges a pour objectif de disposer d'un référentiel commun sur l'organisation des PASS pour participer à l'amélioration du fonctionnement de ces structures (3).

Annexe 3 : Présentation des PASS de Grenoble et Chambéry :

1/ Présentation de la PASS de Grenoble :

Elle a été créée fin janvier 2006. L'équipe initiale était composée d'un seul médecin consultant deux demi-journées par semaine ; d'une IDE à mi-temps et d'un assistant social à temps plein.
Elle est située dans des locaux spécifiques au sein du pavillon Saint Eynard sur le site du CHU de Grenoble.

En 2013, l'équipe est composée de 3 médecins assurant 5 demi-journées de consultation de médecine générale par semaine, d'une IDE et d'un assistant social à temps plein.

Elle est rattachée au pôle pluridisciplinaire de médecine du CHU et dépend du service de médecine légale.

La PASS est ouverte cinq jours par semaine de 9h à 12h et de 14h à 18h hormis le vendredi après-midi.

Pour l'année 2012, 928 patients ont eu accès à la PASS. Ces personnes ont pu bénéficier de 1227 consultations de médecine générale (541 patients), 1536 consultations sociales et 907 actes ou consultations infirmières (19). Par comparaison, en 2006, année de son ouverture, la PASS recevait 173 usagers pour une prise en charge sociale et paramédicale. 95 patients ont été reçus représentant 162 consultations médicales (20).

La plupart des usagers consultant à la PASS sont adressés par des personnes de leur entourage ayant déjà eu recours au service. 10% sont orientés par le CHU. Les autres le sont principalement par des associations, partenaires extérieurs de la PASS tels que Médecins du monde, Rom action, la Relève, le Secours catholique ou l'ADATE.

74% de la population prise en charge dans le dispositif n'est pas originaire d'un pays de la communauté européenne. Elle est issue de deux grandes catégories :

- Les migrants originaires d'Afrique Subsaharienne (Congo, Côte d'Ivoire, Nigéria), du Maghreb et les premières arrivées de patients libyens et syriens
- Les migrants originaires des pays de l'ex-Yougoslavie, d'Arménie, de Géorgie et Tchétchénie

La population originaire de la CEE est représentée essentiellement par les ROMS.

Chaque patient consultant à la PASS de Grenoble est accueilli par l'assistant social ou l'IDE puis bénéficie si besoin, d'une consultation de médecine générale. La PASS leur garantit une prise en charge entièrement gratuite avec un accès au plateau technique, aux consultations spécialistes (dont la pédiatrie), aux actes de radiologie et de biologie et à la délivrance des médicaments (établissement d'une fiche de circulation).

Pour la prise en charge des soins dentaires, les usagers sont adressés au service de stomatologie du CHU en cas de soins non conservateurs. Pour les soins conservateurs, les patients sont orientés vers des structures associatives telles que médecins du monde qui dispose d'un partenariat avec certains dentistes de ville acceptant de les prendre en charge gratuitement. Pour les soins psychiatriques, les usagers sont orientés à la PASS psychiatrique située à proximité des locaux de la PASS.

2/ Présentation de la PASS de Chambéry :

La PASS de Chambéry a la particularité d'être présente sur 2 sites.
Le premier se trouve au sein du centre hospitalier de Chambéry au 7ème étage et est rattaché au service de maladies infectieuses. Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Au niveau des intervenants, cette PASS interne est composée d'un médecin coordinateur (0,4 ETP), d'un médecin praticien hospitalier de l'unité médico-sociale ; d'une assistante sociale à mi-temps ; d'une IDE coordinatrice à mi-temps et d'une secrétaire à mi-temps (11).

Le deuxième site appelé « Espace solidarité » ou « Point santé, accueil de jour » se situe dans le centre ville de Chambéry. Il accueille les patients sans rendez-vous les mardis et vendredis de 13h30 à 15h. Celui- ci

propose d'autres services dans le domaine de la santé à savoir des soins dentaires ; un accueil pour les usagers de drogue (CAARUD) avec des actions de réduction des risques et échange de seringue et des soins de santé mentale avec une équipe mobile psychiatrie précarité. Ce lieu permet aussi d'orienter et d'informer les patients dans d'autres domaines que la santé (hébergement, alimentation…).

En 2012, il y a eu 1850 consultations médicales dont 499 au point santé et 1273 au sein de la PASS interne auxquelles il faut ajouter 78 consultations dans divers autres lieux (11). Sur le plan social, l'assistante sociale a été sollicitée pour 179 situations. Concernant les IDE, il y a eu 618 consultations pour 465 personnes différentes et 315 nouvelles personnes. La majorité des interventions a lieu au sein de la PASS interne (11).

Les nouveaux patients sont principalement orientés par le réseau social puis par le bouche à oreille. Cependant, il faut noter que la majorité orientée vers la PASS interne le sont par l'accueil de jour.

Les patients reçus sont originaires :

- pour 25% d'Europe de l'Est (Russie, Ukraine, Géorgie, Arménie…) auxquels on peut ajouter 9,78% de « nouveaux entrants européens » (principalement Roumanie)
- 25,27% sont français
- 16,85% d'Afrique, en majorité d'Afrique centrale (Congo)
- 12,77% du Maghreb (surtout Algérie)

La PASS de Chambéry travaille en réseau avec de nombreux partenaires associatifs (secours catholique) ou institutionnels impliqués dans la précarité (centre de soin d'accompagnement et de prévention en addictologie, la cantine savoyarde, le CHU de Grenoble, Grand froid, LHSS…).

Un véritable réseau santé précarité a été créé en 2012 : RESPECTS 73 (Réseau Santé Précarité Egalité Coordination dans les territoires de Savoie). Une charte rappelle ses objectifs dont l'un est de travailler ensemble en partageant la même éthique afin de trouver des réponses les plus adaptées pour les personnes en situation difficile. Fin 2012, cette charte comptait 194 signataires dont 10 institutions.

Annexe 4 : Organiser une permanence d'accès aux soins de santé- Recommandations et indicateurs- DHOS 2008

Objectif : Rendre effectif l'accès aux systèmes de santé aux personnes

Mettre en place une

L'établissement définit l'organisation, les actions et les moyens de la PASS à partir d'une analyse des besoins des populations pour l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies (PRAPS), volet du plan régional de santé publique

	Recommandations d'organisation
ÉTAPE MINIMALE	**1. Structurer les relations avec les acteurs internes** 1.1 Identifier les référents clés mobilisés au sein de l'établissement de santé pour conduire les missions de la PASS. La PASS s'appuie sur la mobilisation de 4 catégories d'acteurs clefs : équipe de direction, service social, encadrement infirmier, médecin coordonnateur. Elle définit leur rôle, les modalités de leurs interventions et de leurs échanges.
	1.2 Articuler le rôle de la PASS avec celui des professionnels chargés du suivi sanitaire, social, administratif des patients : équipes de soins, service social de l'hôpital, assistant de service social affecté à la structure des urgences, bureau des entrées, services financiers.
	2. Structurer les relations avec les acteurs externes 2.1 Installer un comité de pilotage dynamique incluant des acteurs externes stratégiques : référent du programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies, représentants de la direction départementale des affaires sanitaires et sociales, des caisses d'assurance maladie, du conseil général (centres de protection maternelle et infantile), des centres communaux d'action sociale, des services municipaux de santé, des centres d'examens de santé, des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, des centres locaux d'information et de coordination, des ateliers santé ville (plans locaux de santé publique), des médecins libéraux, pharmaciens, dentistes, des autres établissements de santé (dont établissements de soins de suite), du secteur psychiatrie (dont équipes mobiles santé précarité), des lits haltes soins santé, des espaces solidarité insertion, des centres d'hébergement d'urgence, des centres d'accueil de demandeurs d'asile, des associations, des représentants d'usagers.
	2.2 Formaliser le contenu des partenariats (par courrier, par convention...), afin de pérenniser les liens existants entre la PASS et les autres membres du réseau prenant en charge les différents aspects de la précarité.
	3. Développer des outils opérationnels 3.1 Formaliser une organisation partagée intra-hospitalière et extra-hospitalière (notamment avec les membres du réseau de prise en charge de la précarité) : protocoles de repérage, de circulation, d'accompagnement, de suivi des personnes démunies, protocoles d'accès aux droits d'admission immédiate à la couverture maladie universelle complémentaire, d'instruction prioritaire à l'aide médicale d'État, d'accès aux médicaments, aux consultations, aux services spécialisés (notamment de santé mentale) aux services de soins de suite, fiches de lien avec les partenaires externes, fiche de liaison topographique de la PASS.
	3.2 Initier au sein de l'établissement, une réflexion éthique, ponctuelle ou régulière, sur les questions posées par l'accueil et la prise en charge médicale des personnes en situation de précarité (ex : réflexion éthique sur le partage et les modes de transmission d'un dossier médical et social dans le cadre d'un réseau).
	4. Communiquer sur le rôle de la PASS Informer des règles du jeu (dont le repérage des personnes en situation de précarité) les services, les partenaires externes (dont médecins de ville). Mettre en place une signalétique adaptée pour rendre la PASS visible et accessible aux patients et à l'ensemble du personnel.
ÉTAPE OPTIMALE	**5. Rédiger un rapport d'activité annuel de la PASS** Présenter les objectifs formalisés, le suivi de l'activité (nombre, origine géographique des patients reçus, types de pathologies, problèmes sociaux rencontrés, nombre de dossiers instruits par type de droits : couverture maladie universelle, couverture maladie universelle complémentaire, aide médicale d'État..., nombre d'actions hors les murs), le suivi des ressources et des dépenses (mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation, ressources des collectivités territoriales, de l'État, des caisses d'assurance maladie...).
	6. Valoriser et développer les compétences Développer des outils de mise en commun de compétences des professionnels des PASS (connaissance des publics, maîtrise des techniques d'entretien social, réactivité aux problématiques des nouveaux publics, aux nouvelles réglementations) auprès de l'ensemble du personnel administratif, socio-éducatif, médical et soignant : actions de sensibilisation/formation, promotion de la PASS comme terrain de stage pour les professionnels de santé ou futurs professionnels (module santé publique dans les instituts de soins infirmiers).
	7. Inscrire la PASS dans des démarches qualité Des programmes conduits au sein des réunions de concertation pluridisciplinaires ou des réseaux ville-hôpital, autour de l'évaluation des protocoles et de leur application, ou évaluant la pertinence des admissions en hospitalisation pourront être valorisés au travers de la certification ou dans le cadre de l'obligation individuelle d'évaluation des pratiques professionnelles des médecins. Les personnes en situation de précarité sont mentionnées dans la référence 37.a (sortie du patient) du manuel de certification V 2007.

et des ressources disponibles sur son territoire, articulée avec le diagnostic initial du programme régional (PRSP).

	Indicateurs	Commentaires
INDICATEURS DE MOYENS OU DE MISE EN ŒUVRE	Nombre, qualité, temps dédié des référents de la PASS, fiches de postes, planning d'interventions. Modalités d'organisation et fréquence de leurs échanges, relevés de décisions des réunions.	Un des référents peut être désigné pour faire le lien avec les associations.
	Utilisation de protocoles formalisés avec les services (exemple avec la pharmacie, les urgences).	Depuis mai 2006, l'article D 6124-21 du CSP prévoit qu'un assistant de service social est affecté à la structure des urgences afin d'organiser la prise en charge sanitaire et sociale adaptée des patients à leur sortie de cette structure.
	Composition du comité de pilotage. Fréquence des réunions du comité de pilotage et des groupes thématiques s'il y a lieu, ordre du jour, compte rendu. Présence de la PASS dans les instances et réseaux locaux se préoccupant de la précarité et de la santé.	Un comité de pilotage large renforce le portage stratégique de la PASS, mais est plus difficile à animer. Des réunions thématiques, notamment réunions de résolution de problèmes peuvent être pertinentes.
	Nombre de partenariats formalisés (conventions, courriers...) avec les acteurs externes sanitaires et sociaux. Descriptif des partenariats.	
	Nombre et types de protocoles formalisés, utilisés.	Un protocole de repérage des patients n'est pas une indication d'orientation systématique vers la PASS. Il doit identifier leur situation par rapport aux droits (sans droit, droits potentiels, droits ouverts).
	Nombre de réunions, nombre et qualité des participants, thèmes de réflexion, avis formulés, compte rendu des échanges.	La référence 2b du manuel de la certification mentionne la conduite d'une réflexion éthique autour de la prise en charge du patient.
	Nombre de supports de communication et modalités de diffusion. Effectivité de la diffusion. Public touché.	Exemple de cible de diffusion : union régionale des médecins libéraux. Signalétique : proposer par exemple un logo unique de la PASS lisible par tous les patients (analphabètes...).
	Présentation annuelle du rapport au conseil d'administration, au comité technique d'établissement, à la commission médicale d'établissement, à la commission exécutive de l'agence régionale de l'hospitalisation, à la conférence régionale de santé et à l'ensemble des partenaires financiers, compte rendu des discussions.	Il est essentiel d'établir une connexion entre les partenaires financiers pour rendre lisible leur nécessaire complémentarité. Les établissements peuvent créer un groupe transversal « précarité » chargé de produire un rapport sur l'activité, les initiatives des pôles, les modes de prises en charge des publics précaires.
	Nombre, qualité des bénéficiaires de ces actions. Inscription des thématiques relatives à la précarité dans les plans de formation de l'établissement.	La référence 8.c du manuel de certification mentionne : « la formation continue contribue à l'actualisation et à l'amélioration des compétences des professionnels ».
	PASS inscrite dans une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles de médecins, dans une démarche de certification.	Les PASS peuvent également être prises en compte dans les références suivantes du manuel de certification : 19.a (adaptation de l'information aux capacités et facultés de compréhension du patient), 24.b (prise en compte des différents besoins, dont social, du patient dans le projet thérapeutique), 25.a à 25.f (situations nécessitant une prise en charge adaptée), 36.a (adaptation de l'éducation thérapeutique).

Objectif : Rendre effectif l'accès aux systèmes de santé aux personnes

Mesurer l'efficacité

La PASS évalue les résultats et la performance de son organisation et de son action pour l'adapter aux besoins évolutifs des

	Recommandations
ÉTAPE MINIMALE	**1. Évaluer la stratégie développée par la PASS** Évaluer l'effectivité du portage par le conseil d'administration, la direction, la commission médicale d'établissement, le comité technique d'établissement, le comité de pilotage, le pôle de rattachement. Évaluer l'implication des professionnels de la PASS et des partenaires externes. Évaluer si la PASS est un dispositif transversal ou une filière spécifique pour le public en situation de précarité, si elle mène une action vers les publics ou a une logique de guichet. Évaluer sa capacité à accueillir les différents patients quelle que soit leur situation administrative (sans droit, droits potentiels, droits ouverts).
ÉTAPE MINIMALE	**2. Évaluer les modalités de fonctionnement de la PASS** Évaluer le type de prestations offertes : prise en charge pluridisciplinaire, accès facilité à des consultations spécialisées*, adaptation des horaires aux besoins des usagers, interprétariat, accompagnement, mise en lien du patient avec les acteurs du réseau ville hôpital social et sanitaire afin que la continuité des soins soit garantie jusqu'à l'effectivité du retour au droit commun.
ÉTAPE OPTIMALE	**3. Évaluer l'impact de la PASS** Effectivité de l'accès aux soins (préventifs et curatifs) sur le territoire, qualité du maillage entre les acteurs sanitaires et sociaux et de l'accès des patients avec les acteurs de ce réseau, effectivité et taux du retour au droit commun (droits sociaux et médecin traitant…), efficacité de la réponse à l'usager.
ÉTAPE OPTIMALE	**4. Évaluer l'adéquation de la réponse de la PASS aux besoins** Évaluer le nombre et le type de bénéficiaires par rapport au public cible (existence de populations n'accédant pas aux soins sur le territoire, nombre de nouveaux bénéficiaires par rapport aux anciens bénéficiaires), l'activité, les types de prestations offertes, les modalités de fonctionnement (horaires journaliers, amplitude hebdomadaire, localisation…).
ÉTAPE OPTIMALE	**5. Évaluer la satisfaction des usagers** Réaliser des enquêtes de satisfaction des patients en situation de précarité, ou auprès des partenaires qui les prennent en charge, s'insérer dans les démarches de l'établissement en matière d'évaluation de la satisfaction des usagers.

en situation précaire et leur assurer une prise en charge de qualité

de la PASS

personnes démunies du territoire

	Indicateurs	Commentaires
INDICATEURS DE RÉSULTATS ET DE PERFORMANCE	Présence des problématiques concernant l'accès aux soins des personnes démunies dans les rapports d'activité et discussion avec les institutionnels concernés (direction, conseil d'administration, commission médicale d'établissement, comité technique d'établissement, agence régionale de l'hospitalisation, partenaires externes...). Implication des partenaires externes : constitution ou participation à un réseau sanitaire et social formalisé sur le territoire (réseau précarité ville...). Actions correctives.	
	Existence et utilisation effective de protocoles formalisés, fluidité obtenue pour la circulation des personnes accueillies. Plages horaires proposées et demandes de consultations en dehors des horaires. Nombre moyen de consultations médicales délivrées avant l'effectivité du retour au droit commun.	L'un des objectifs des PASS est de permettre aux personnes de recouvrer leurs droits et d'accéder aux soins dans le cadre du droit commun y compris aux consultations spécialisées. * Consultations spécialisées : gynécologie, consultations d'information de dépistage anonyme et gratuit, centres d'information de dépistage de diagnostic des infections sexuellement transmissibles, dispensaires antivénériens, centre de lutte antituberculeux, unités de coordination tabacologiques, équipe de liaison et de soins en addictologie, odontologie...
	Flux des patients accueillis à l'hôpital/à la PASS. Nombre de patients pris en charge dans le cadre d'un réseau précarité sur le territoire. Nombre de liens formalisés entre la PASS et les partenaires externes (ex : médecins libéraux, centres de santé) pour prendre en charge des personnes démunies. Existence et utilisation effectives d'outils : fiches de suivi social, de suivi médical avec les membres du réseau, fiches de transmission pour s'assurer de la réussite de l'orientation. Rapprochement avec les bilans établis par les centres d'examens de santé de l'assurance maladie.	Dans le cadre d'une évaluation des pratiques professionnelles, un indicateur pour évaluer le retour au droit commun peut être recherché.
	Analyse des données : activité/moyens accordés, flux des patients à l'hôpital/à la PASS, types de précarité, taux de retour à la PASS en raison de perte des droits sociaux. Présentation de ces analyses à la direction, au conseil d'administration à la commission médicale d'établissement, aux partenaires externes... (commission exécutive de l'agence régionale de l'hospitalisation). Actions correctives.	Les types de précarité sont différents par exemple selon que les personnes sont en zone rurale ou en zone urbaine. Des enquêtes peuvent être menées auprès des assistants sociaux et des associations sur les usagers potentiels de la PASS (malades ayant des problèmes financiers, sans couverture complémentaire).
	Consultation des usagers par une enquête qualitative ponctuelle. Expression au comité de pilotage de la PASS de la satisfaction des membres du réseau précarité concernant l'action de la PASS.	

Annexe 5 : Lettre d'information aux patients :

Objet : Lettre adressée aux personnes qui viennent aux permanences d'accès aux soins de santé de Grenoble et Chambéry.

Madame, Monsieur,

Vous consultez dans ce qu'on appelle une Permanence d'accès aux soins de santé.
Pour que le service marche bien, les professionnels essayent de l'organiser au mieux.
Le but est que cela vous soit le plus utile possible, c'est pourquoi nous avons besoin de votre avis.

Pour cela, nous souhaitons pouvoir discuter avec vous en entretien individuel.
Les informations que vous allez nous donner seront très importantes pour améliorer au mieux votre prise en charge ici.

L'entretien sera anonyme, vous pourrez dire tout ce que vous pensez : il n'y aura pas de conséquences sur votre prise en charge.
Aucun jugement de valeur ne sera porté sur ce qui est dit lors de l'entretien.
Avec votre accord, il sera enregistré mais bien sûr, il ne sera pas diffusé.

Nous vous solliciterons à nouveau dans les semaines ou mois qui suivent, pour une discussion en groupe (toujours avec votre accord, l'anonymat sera aussi respecté).

Notre travail est dirigé par le Dr Bruno De Goer, médecin responsable de la PASS de Chambéry.

En vous remerciant par avance de votre aide, nous comptons sur vous pour mener à bien notre projet, et nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Avec notre plus profond respect,

Laurie Blache et Marlène Peyret, internes en médecine générale

Annexe 6 : Première grille d'entretien semi-dirigée :

Bonjour,

Merci d'avoir accepté de participer à cet entretien.

Nous sommes deux internes de médecine générale et nous réalisons notre travail de thèse à partir de vos entretiens.

Nous souhaitons améliorer votre prise en charge ici et peut être également le fonctionnement du service à partir de ce que vous allez nous dire.

Ce que vous direz au cours de cet entretien restera confidentiel. Votre parole doit être aussi libre que possible.

Cet entretien sera enregistré et retranscrit dans son intégralité pour permettre son analyse. Il durera environ une heure.

Ces données ne seront pas accessibles à d'autres personnes que celles impliquées dans ce travail.

1/ Ressenti :

- Vous souvenez-vous la première fois que vous êtes venu à la PASS ? (essayer de savoir s'ils étaient accompagnés ou non)
- Pouvez-vous me dire comment cela s'est-il passé ?
- Quelle a été votre impression (ressenti) sur votre prise en charge ?
- Qu'attendiez-vous de votre prise en charge ? (faire détailler le parcours de soins)

2/ Accessibilité/ Accueil :

- Pouvez-vous me dire comment s'est passé votre accueil ici ?
- Vous êtes-vous senti bien accompagné tout le long de votre prise en charge ?
- Vous êtes-vous senti compris (malgré une éventuelle barrière de langue) ?
- Quand vous parlez de la PASS à l'extérieur, est-ce que les gens connaissent la structure ?

3/ Modalités de fonctionnement :

- Qu'est-ce qui vous plaît/déplaît ici ?
- J'aimerais que vous me racontiez comment cela s'est passé si vous aviez besoin de voir un spécialiste (ophtalmo, dentiste, psychiatre ou psychologue, autre spécialiste) ? Cela s'est fait comme vous l'espériez ? De la même manière, vous a-t-on correctement orienté s'il fallait voir des professionnels à l'extérieur de l'hôpital ?

4/ Adéquation aux besoins :

- Pouvez-vous me dire ce qui est important pour vous pour une PASS ? (demander de détailler)
- Manque t-il quelque chose pour vous ici? (ex : soin dentaire...)
- En reprenant votre histoire personnelle, auriez-vous des conseils à donner pour améliorer la prise en charge des autres patients ?

5/ Satisfaction des usagers :

- Vous sentez-vous bien pris en charge à la PASS ?
- A un moment donné, auriez-vous souhaité/attendu autre chose de notre part ?

Acceptez vous que l'on vous recontacte prochainement pour discuter de cela en groupe ?

Annexe 7 : Grille d'entretien simplifiée :

- Pouvez-vous me raconter un jour où ça s'est bien passé ?
- Pouvez-vous me raconter un jour où ça s'est mal passé ?
- Qu'est-ce qui est important pour vous pour une bonne prise en charge ?
- Qu'est-ce qu'il faut surtout ne pas faire ?

Concernant la grille d'entretien pour les personnes accompagnant les patients, nous avons modifié les deux premières questions par « Est-ce que vous connaissez un patient qui un jour a été content/mécontent de la PASS ? ».

Annexe 8 : Déclaration CIL

DATE DEMANDE	ETABLISSEMENT	SERVICE OU LABORATOIRE	NOM DU TRAITEMENT	
22/02/2013	*UJF Grenoble*	*Faculté de Médecine* *Département de Médecine Générale*	Détermination de critères d'évaluation des PASS avec les usagers du dispositif. Un travail avec des patients consultant dans les PASS des centres hospitaliers de Grenoble et Chambéry.	
VERSION	**DATE**	**RELAISCIL/CIL**	**RESP. FONCTIONNEL (MOE)**	**VALIDATION / DATE ****
V2.0	*19/03/2013*	*CIL : Patrick Guillot/* *Dr Gaboreau*	*Dr B. De Goer (directeur de thèse)*	*19/03/2013*

(**) L'entête de la fiche est renseigné par le demandeur. Cette fiche doit être préalablement validée par le responsable de la mise en œuvre du traitement pour que le traitement puisse être déclaré (porté au registre du CIL) : fiche datée et signée ou réf. courrier ou mail de validation du responsable du projet

CORPS DE FICHE

TYPE FICHE DE TRAITEMENT	☐ **Création** *N° déclaration (réservé CIL)* ☐ **Modification / Mise à jour** **réf. du traitement modifié :** ☐ **Suppression** **réf. traitement supprimé :**	
FORMALITÉ CNIL	☐ **Dispense** **DI-☐ ☐ ☐** ☐ **Norme simplifiée** **NS-☐ ☐ ☐** ☐ **Autorisation unique** **AU-☐ ☐ ☐** ☐ **Acte réglementaire unique** **RU-☐ ☐ ☐**	***Réservé CIL***
	☐ **Normale** **DN** ☐ **Avis CNIL** **DAv** ☐ **Autorisation CNIL** **DAu**	***Réservé CIL***
RESPONSABLE DE TRAITEMENT	Université Joseph Fourier ; Faculté de Médecine de Grenoble.	
CARACTÈRE OBLIGATOIRE	A priori non, recherche qualitative de type exploratoire.	

FINALITÉ(S)	- Travail de thèse de médecine générale réalisé par 2 internes de médecine générale, sur la détermination de critères d'évaluation des permanences d'accès aux soins de santé avec les usagers du dispositif. - L'objectif de ce travail, est de mettre en évidence des critères d'évaluation des PASS proposés par les usagers du dispositif et de les comparer aux données actuelles théoriques. Cela pourrait avoir comme perspective la rédaction de nouvelles recommandations sur l'évaluation des PASS, basées sur l'avis des patients, dans le but d'une amélioration des pratiques et d'une meilleure prise en charge de ses usagers. - Ce travail pourrait entrer dans le cadre d'une présentation au congrès national des PASS qui se déroulera à Chambéry, début 2014, et dont le fil rouge sera autour de la participation des patients.
DÉTAILS DU TRAITEMENT	- La méthode utilisée pour ce travail est une enquête réalisée auprès des usagers des PASS, sous forme d'entretiens individuels. Il s'agira de recueillir de nouveaux critères d'évaluation par des entretiens individuels puis de les hiérarchiser en groupe (méthode adaptée du groupe nominal) en y incluant les critères d'évaluation de la littérature. - Patients contactés de manière directe au cours d'une consultation à la PASS, par le médecin consultant, après remise d'une lettre d'information écrite**.** Ces entretiens se dérouleront dans les permanences d'accès aux soins de santé de Grenoble et Chambéry dans les suites de cette consultation, après recueil de leur accord. Données des entretiens enregistrées et conservées. - En fin d'entretien, demande de l'accord des patients à être recontactés téléphoniquement pour un second temps de discussion en groupe cette fois, avec comme base l'analyse de leurs entretiens.
LIENS AVEC D'AUTRES TRAITEMENTS	Non.
DATE SOUHAITÉE DE MISE EN ŒUVRE	Le premier mars 2013 (début des entretiens des usagers des PASS).
RÉCURRENCE DU TRAITEMENT	Non, à priori traitement unique.

<table>
<tr><td>DURÉE DU TRAITEMENT OU DATE DE FIN OU DATE DE MISE À JOUR (SI ÉVOLUTION PRÉVUE)</td><td>- Fin du traitement : 2 mois d'entretiens prévus, soit du 01/03 au 30/04 2013.
- Ce travail de recueil de données sera suivi d'un second temps de discussion en groupes (1 journée).
- Durée effective du travail de thèse : 18mois environ.</td></tr>
<tr><td>CATÉGORIE DES PERSONNES CONCERNÉES</td><td>- Patients : tout patient consultant aux permanences d'accès aux soins de santé de Grenoble et de Chambéry entre le 1er mars et le 30 avril 2013. Pas de critères d'exclusion retenus hormis ceux qui limiteront naturellement les entretiens (barrière de la langue, refus).</td></tr>
<tr><td>INFORMATION AUX PERSONNES CONCERNÉES</td><td>- Information complète et éclairée sous forme de lettre remise aux patients, avec demande de leur accord après nouvelles informations données oralement.
- Demande de l'accord auprès de chaque patient avant tout entretien avec vérification de la bonne compréhension de notre travail et du but de l'entretien.
- Anonymat respecté, aucun jugement de valeur porté, aucune conséquence dans leur prise en charge ultérieure, entretien enregistré : tout ceci expliqué clairement.</td></tr>
<tr><td>SERVICE OU PERSONNES AUPRÈS DUQUEL S'EXERCE LE DROIT D'ACCÈS</td><td>- Directeur de thèse Dr B. De Goer, médecin coordonateur PASS de Chambéry.</td></tr>
<tr><td>DONNÉES TRAITÉES</td><td>
<table>
<tr><th>DONNÉES OU CATÉGORIES</th><th>ORIGINE / SOURCE</th><th>DURÉE DE CONSERVATION</th><th>DESTINATAIRES</th></tr>
<tr><td>DONNEES BRUTES :
- DISCOURS LIBRE SUR EVALUATION DES PASS (RESSENTI ; ACCESSIBILITÉ/ACCUEIL ; MODALITES DE FONCTIONNEMENT ; ADEQUATION AUX BESOIN ; SATISFACTION)
- CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES DES PATIENTS (AGE, SEXE, MAITRISE DE LA LANGUE, ORIGINE GEOGRAPHIQUE), SITUATIONS SOCIALES (DROITS) ET ADMINISTRATIVES, DUREE DU SUIVI A LA PASS</td><td>ENTRETIENS
DISCUSSION EN GROUPE</td><td>LES ENTRETIENS ENREGISTRÉS SERONT CONSERVÉS 2 MOIS APRÈS ENREGISTREMENT POUR PERMETTRE LEUR RETRANSCRIPTION PUIS SERONT SUPPRIMES DES SUPPORTS (ORDINATEUR, DICTAPHONE)</td><td>- 2 INTERNES DE MEDECINE GENERALE EFFECTUANT LE TRAVAIL DE THESE LAURIE BLACHE ET MARLENE PEYRET</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	RESULTATS DE L ETUDE : L'EXPLOITATION DES DONNÉES PERSONNELLES SERA RÉALISÉE À L'AIDE D'UN CODE ANONYME DANS LE FICHIER D'EXPLOITATION (RÉALISATION D'UN TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES DONNÉES SENSIBLES ET UN CODE ANONYME INDÉPENDANT DU FICHIER D'EXPLOITATION)	. Communication publique des résultats lors soutenance de la thèse		. Jury de thèse
		. Thèse . Archivage publique BU faculté médecine Grenoble	Durée de conservation illimitée	Tout public, notamment public concerné par ce travail, thésard de MG de France, …
SÉCURITÉ DES DONNÉES	- Fichiers sauvegardés sur disques durs externes personnels, données anonymisées puis traitées et analysées sur ordinateurs personnels. - Communication entre les 2 internes effectuant ce travail : oralement (de vive voix, téléphones personnels) ou indirectement (adresses mail personnelles). L'échange de données, le travail commun d'analyse et de traitement des données qui seront préalablement anonymisées, se feront uniquement par les 2 internes effectuant ce travail sur ordinateurs et disques durs externes personnels. - Données transmises au directeur de thèse : uniquement les données issues de l'analyse des 2 internes, préalablement anonymisées.			
CONFIDENTIALITÉ	- Assurée à l'ensemble des usagers entretenus par écrit et oral. - Secret professionnel assuré par les 2 internes de médecine générale effectuant ce travail : Laurie Blache et Marlene Peyret concernant l'ensemble des données recueillies durant les entretiens, données qui seront anonymisées.			
CATÉGORIES DES PERSONNES OU SERVICES CHARGÉS DE LA MISE EN ŒUVRE (MOE)	- 2 internes de médecine générale effectuant ce travail, menant l'étude sur le terrain (entretiens et groupes de discussion) : Laurie Blache et Marlène Peyret. - Directeur de thèse : Dr B. De Goer, médecin coordonnateur de la PASS de Chambéry. - Un médecin généraliste libéral exerçant en Savoie, le Dr Brieuc Galès. - L'ensemble des équipes des PASS de Grenoble et Chambéry : médecins, infirmière, assistante sociale, secrétaires.			

RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE	Le directeur de thèse : Dr B. De Goer, médecin coordonnateur de la PASS de Chambéry.
MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	- Dictaphones et ordinateurs portables des 2 internes de médecine générale effectuant ce travail de thèse : Laurie Blache et Marlène Peyret.
SOUS-TRAITANCE	Non
TRANSFERT DES DONNÉES HORS UNION EUROPÉENNE	Non

Remarques - Observations **Informations complémentaires**	

Annexe 9 : Verbatim des entretiens semi-dirigés :

A la PASS de Chambéry

ENTRETIEN 2 :

Entretien du 1er mars 2013, à l'accueil de jour de Chambéry.
Patient d'origine française.
Durée : 14 minutes 31 secondes.

Patient (P) : … ça marche autrement.
Interviewer (I) : Voila.
(Rire de l'interviewé)
I : Par contre tout ce que vous dites...
P : Oui.
I : … ça reste ici. D'accord ?
P : Ah bon !
I : Ca je ne le transmets à personne d'autre.
P : Bien.
I : Ok. Est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venu ici ?
P : Euh… non.
I : Non ! Ca fait longtemps ?
P : Oui.
I : C'était il y a combien de temps ? Plusieurs années ?
P : Des années hein ! Oh… Allez mettons allez… sans… mentir euh, 3 ans.
I : 3 ans. Et euh… pas un petit souvenir de la première fois ?
P : Non.
I : D'accord. Bon en tout cas, des, des, des premières fois, euh… Qu'est ce que,… que... vous… vous euh... Vous vous souvenez comment ça c'est passé ?
P : Parce que je dormais là bas, comment ça s'appelle, au CHU.
I : Oui.
P : Et j'ai contracté une maladie, euh…, sur les bras et tout à cause des couvertures.
I : Oui.
P : Et j'suis venu ici quoi, pour euh…, pour râler quoi, pour dire c'est quoi ce truc là, euh…toutes les races sont mélangées, les couvertures c'est jamais changé, euh,
I : Oui.
P : … J'choppe des trucs t'a peur. Rien qu'à voir la douche t'a peur.
I : Oui.
P : Tu t'barres.
I : Je n'y suis jamais allée.
P : Et ben y vaut mieux pas hein.
I : Faudrait hein.
P : Oui.
I : Peut être que je vois où vous vous habitez mais…
P : Non non non j'habite plus là, hein, y'a longtemps que je me suis barré hein.
I : Oui vous avez votre appartement ?
P : Oui. Voila.
I : D'accord. Et alors du coup ils vous ont pris en charge ?
P : Oui.
I : Ils vous ont écoutés ?
P : J'ai attendu l'hiver qui..., qui se passe, …
I : Mmh.
P : Et après dès que ça fait un peu chaud moi, j'retourne dehors.
I : Oui.
P : Parce que j'aime bien dehors.
I : D'accord.
P : De revoir la nature, et tout, voila. Tranquille. J'suis pas emmerdé par les alcoolos, les drogués, les chiens euh, …

I : Et là vous venez souvent ici ou pas ?
P : Bien sûr !
I : Oui.
P : Deux fois par semaine.
I : Pour la ventoline ?
P : Euh…
I : Entre autre ?
P : … ventoline, spiriva, euh..., betodine euh, beaucoup de choses quoi !
I : Mmh.
P : J'suis asthmatique.
I : Bon. Et pour vous alors qu'est ce que vous en pensez de la prise en charge ici. On vous prend bien en charge ?
P : Oui bien.
I : Bien.
P : Cool, pénard, sympa.
I : Bon.
P : Pélican aussi, euh, l'infirmerie aussi, euh…
I : Oui.
P : Ben tout le monde me connait là.
I : D'accord. Et et pour vous il y a des choses qui manquent dans la prise en charge, vous aimeriez euh…
P : Avoir une femme de ménage jeune, …
I : Oui.
P : … célibataire, euh c'est tout.
I : Ca vous me l'aviez déjà dit la dernière fois, je crois hein ?
P : Bah oui euh, j'suis pas pédé quoi !
(Sourire de l'interviewer)
P : Quoi que c'est la mode maintenant les gays hein.
J'me méfie moi ça fait peur hein (Sourire).
I : Mais pour ici, pour la prise en charge, ...
P : Non ça va,
I : ... avec les médecins.
P : … ça va ça va.
I : Vous n'avez pas l'impression qu'il manque des choses, vous n'aimeriez pas qu'il y est autre chose en plus ?
P : Non. Non, non, non, non. C'est d'jà de trop.
I : C'est trop ?
P : Oui.
I : Pourquoi vous dites ça ?
P : Parce que c'est trop ! Y'en a qui s'en abuse des cachets et tout c't'histoire, …
I : Ah oui !
P : J'vois bien une fois qu'ils ont un cachet, tout dépend de ce que c'est hein comme cachets, j'y connais rien. Mais après ça, ils distribuent entre eux là bas dans le parc en bas.
I : Oui.
P : Pour se shooter quoi. Un coup de, de vodka, ils ils prennent les cachets et puis après, va leur parler ! Ils sont à moitié dans, dans leur rêve, dans leur monde dans, ... voilà.
I : Mmh.
Mais vous vous n'en abusez pas ?
P : Ca va pas non, de de s'shooter avec la ventoline ? Ca va être très dur !
I : Oui. Bon, donc alors on vous prend bien en charge ?
P : Oui.
I : A chaque fois on répond à vos attentes ?
P : Oui, ils ont pas le choix avec moi.
I : On vous écoute ? Non c'est vrai on n'a pas trop le choix.
(Sourire de l'interviewé)
Je me rappelle que vous n'avez jamais voulu qu'on vous vaccine contre la grippe ?
P : Non.
I : Malgré ce qu'on vous a d… (Coupure dialogue)
P : Ni ça ni le poumon, le poumon ils voulaient me, me faire une radio du poumon gauche et tout,
I : Oui.

P : … parce que j'suis asthmatique et tout puis un jour j'ai, j'suis allé au, m'en rappelle plus comment ça s'appelle, en face du reclus ya, …
I : L'hôpital.
P : Non en face du reclus, où y'a tous les appareils pour faire la radio.
I : Oui.
P : Je sais que j'ai le poumon gauche il faut qu'ils l'enlèvent, mais j'ai refusé l'opération.
I : D'accord.
P : C'est, [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui me courait après, c'est pour ça je l'appelle toujours le pitbull.
(Sourire de l'interviewer)
C'est mon pitbull (sourire de l'interviewé). Elle m'a emmené à l'hôpital,
I : Oui.
P : … là elle savait pas comment je connaissais les services de de pompiers quand ils arrivent avec la voiture d'ambulance, je me suis barré la haut.
I : Ah bah d'accord.
P : Mmh. J'ai horreur de l'hôpital. La chaleur, et surtout l'odeur.
I : Oui. Vous êtes déjà allé au 7ème, là, à la PASS ? Au 7ème étage, avec [noms des médecins de la PASS cités] ?
P : Non.
I : Vous n'êtes jamais allé là bas?
P : Non.
I : Et [nom de l'infirmière de la PASS cité] tout ça ?
P : Non.
I : Toujours ici ? Vous avez toujours été pris en charge ici ?
P : Oui.
I : Vous avez un médecin traitant ou pas ?
P : Non.
I : Mmh, d'accord.
P : Ca sert à quoi, rien!
I : A chaque fois que vous avez un problème vous venez là ?
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Et euh... mmh, ... Qu'est ce que je peux vous poser comme questions sinon ?
P : Ben je sais pas c'est écrit là !
(Sourires des 2 personnes)
I : Est-ce que, vous n'avez jamais, vous avez vu déjà des spécialistes ou pas, à l'hôpital ?
P : Non !
I : Du coup vous avez refusé à chaque fois vous ?
P : Tout.
I : Vous n'êtes pas très commode aussi, hein ?
P : Non.
I : Mmh. Bon. Ca vous plaît comme ça.
P : Oui.
(Sourires des 2 personnes)
I : Et est-ce qu'il y a des choses qui vous déplaisent ici alors du coup ?
P : Non.
I : Il y a quand même quelques points négatifs non ?
P : Oui, négatif oui ils sont jamais à l'heure.
I : Jamais à l'heure.
P : Jamais !
I : Comment ça se fait ?
P : Ca faut leur demander hein !
I : D'accord, à 1 heure et demi il n'y a jamais personne ?
P : Que ce soit [noms de para-médicaux de l'accueil de jour cités], qu'ce soit euh, ils sont jamais à 13h30, rien.
I : D'accord.
P : Combien de fois je fais demi tour parce qu'ils sont pas là ! Parce que je demande en bas !
I : Mmh.
P : Mmh : « Elles sont là haut les filles ? Non, ben salut ! »
I : Et par rapport à euh, 1 heure et demi-3 heures, vous trouvez, vous trouvez que c'est un peu juste ou pas ? Ou ca suffit pour vous ?

P : J'ai pas de patience.
I : Oui.
P : Moi ce que je vais faire c'est mon mot fléché, lire, aller sur le banc du poney, rechercher 2 litres de rosé, comme ça j'attends, après y'a ma copine qui passe, celle qui fait, comment elle s'appelle, [nom d'une personne cité]. Elle fait le ménage et tout et puis elle, elle regarde le banc, dès qu'elle me voit et tout, elle m'appelle le corbeau parce que je suis toujours habillé en noir ! Ca ç'est ça date de très longtemps.
I : Je le saurais pour la prochaine fois alors.
P : Voilà c'est moi le corbeau.
I : Je vous je vous appellerai comme ça ?
P : Ben oui ça m'dérange pas, tout le monde m'appelle comme ça !
I : D'accord.
P : Y'a des gens qui m'posent la question, c'est c'est votre nom corbeau, j'dis non, mon nom c'est [nom du patient cité] et mon prénom c'est [prénom du patient cité], mais seulement c'est un, un mec qui s'appelle euh, [nom d'une personne cité],
I : Mmh.
P : … un nançois, qui m'a toujours appelé comme ça corbeau, parce que lui il m'a hébergé chez lui, pendant, un an et demi, ...
I : D'accord.
P : ... et euh, il voulait m'laissé la clé de chez lui, j'ai dit non j'veux pas. J'ai dit j'attends qu'tu finisses ton boulot puis moi j't'attends sur ton (hésitation) comment t'appelles ça, sur ton balcon !
I : Mmh.
P : Et vu qu'le balcon est en hauteur, on voyait que moi habillé en noir, alors les gens, dans l'voisinage m'ont appelé l'corbeau. Voilà.
I : D'accord. Et ben je le saurais !
P : Mmh. Ca fait depuis… (Hésitation) Toi t'étais même pas née !
(Sourire de l'interviewer)
... 1968 que j'suis à Chambéry !
I : Ah bah non non non je n'étais pas née non, ça c'est sûr hein!
P : Bah moi j'suis arrivé j'avais 13 ans, en 1968.
I : Et avant vous étiez où ?
P : Dans le nord, j't'ais un ch'timi.
I : Et c'est vous qui avez choisi de venir ici ?
P : Bah à 13 ans non, …
I : Bah non.
P : ... J'ai suivi la famille là.
I : Et vous êtes quand même resté du coup ?
P : Ben, pas le choix hein !
I : Vous av..., vous ne voulez pas retourner dans le nord ?
P : Non.
I : Il n'y a plus personne là bas ?
P : C'est pas ça, ben, ils sont tous morts.
I : D'accord.
P : Bah ma mère mon père ils sont euh, …
I : Mmh.
P : ... et j'en meurt du moment que j'quitte les montagnes, arrivé à Lyon, ça y est, j'ai le moral à zéro.
I : Ah bah oui.
P : ... Savoie.
I : C'est vrai ?
P : Ah ouais.
I : C'est les montagnes qui vous…
P : Beaucoup.
I : Ah ! Et vous vous balader un peu là bas ?
P : Bien sûr ! Surtout les, …
I : Surtout l'été ?
P : ... Les champignons moi, j'suis un malade.
I : D'accord. Vous ne chassez pas ?
P : Non. Sauf les vipères, parce que (coupure dialogue)
I : Ca ça va ?
P : Ouais.

I : D'accord. Ok.
P : J'les emmène en pharmacie et tout, ils prélèvent le, le venin d'la vipère, et après y m'rendent les vipères et puis moi j'les remets dans la nature.
I : Vous faîtes ça ?
P : Bah oui !
I : Et vous en… (Hésitation) attrapez beaucoup ? A l'année ?
P : Ben euh, tu sais, ils ont pas de portable, non non non c'est, à toi d'les chercher le long d'la voie ferrée là bas ! A brison des …
I : D'accord, et vous en attrapez beaucoup ?
P : Dans une journée, …
I : Oui.
P : ... Tout dépend, si l'temps est à l'orage beaucoup, mais là elles sont nerveuses aussi, quand le temps est à l'orage.
I : Vous faîtes comment, vous leur jeter des pierres ?
P : Ca va pas non ! J'les choppe comme ca !
I : A la main ?
P : Ben un morceau de bâton, euh j'le mets juste derrière la tête et puis hop !
I : Mmh.
P : Quand j'ai pas de sac, j'rentre mon T-shirt dans, dans l'bénard, et puis euh, j'les mets là !
I : Et elle vous pique pas ?
P : Ah elles peuvent pas piquer !
I : Pourquoi ?
P : Parce que l'ouverture de la bouche peut pas chopper le, le ventre.
I : Ben oui mais la, la langue ça, elle pique bien ?
P : Non c'est pas la langue qui pique c'est, la langue c'est fait pour détecter les particules qui 'ya dans l'air et tout, …
I : Ah oui c'est euh… Oui vous allez m'apprendre des trucs.
P : Ben ouais.
I : C'est les deux crocs de devant qui…
P : Voilà c'est ça.
I : D'accord.
P : Parce que quand la bouche fermée les crocs sont repliés, mmh, quand elles ouvrent la bouche, les crocs ils s'déploient puis, …
I : Oui oui oui.
P : ... tah !
I : Et ça ne peut pas mordre, c'est pour ça que les mains, … mais ça pique bien les jambes des fois ?
P : Tout.
I : D'accord. Ah c'est que vous vous y connaissez alors, hein ?
P : Ben oui.
(Sourire de l'interviewer)
On appelle ça l'étude des reptiles c'est l'herpétologie.
I : D'accord.
P : Voilà.
I : Vous avez fait quoi comme études vous ? Ca n'a rien à voir hein.
P : Non, mais j'en ai rien à foutre. Euh, beaucoup d'école buissonnière, …
(Sourire de l'interviewer)
Beaucoup hein, mais c'est là qu'on apprend sur le terrain hein !
I : Ah bah oui !
P : Parce qu'à l'école ils font du bourrage de crâne et tout euh, que ce soit l'histoire géographie et tout euh et tout, hein, et quand tu leur parle de l'apogée et tout, y savent même pas c'que ça veut dire !
I : Et oui.
P : Comme j'ai fait encore 7 ans de théologie, euh, là c'est vraiment compliqué hein.
I : Mmh.
P : Un dimanche quand j'ai tapé la manche derrière l'église du sacré cœur, faubourg montmélian, y'a des personnes qui s'intéressent à moi et tout puis eux ils osent me parler à moi de religion. J'les remets en place tout d'suite. Voilà.
I : Ah c'est bien !
P : « Et pourquoi vous portez euh une croix là, euh autour du cou ? » Le christ y serait mort sur une chaise électrique, vous m'auriez dit une chaise électrique aussi ? D'ja primo il est pas mort en croix. Parce que c'est impossible qu'un corps humain qui est un clou là, un clou là, en croix, et ben il tombe,

parce qu'ici, ça se dé, ça s'déchire. Par contre là non, il tombe plus. Puis en plus le christ il était sur un poteau, comme ça, on appelle ça, en grec un storos. Y m'regarde y s'disent merde, merde « Vous voulez la pièce? Vous faîtes comme vous voulez, euh, j'demande rien ». Et hop, la pièce. Alors ils m'donnent un soleil.
I : C'est bien.
P : Un soleil chez nous ça veut dire 2 euros.
I : Ah ! D'accord. Ca je ne connaissais pas. Vous avez des codes ?
P : Bah c'est le langage de la rue.
I : D'accord. Et c'est quoi les autres codes ?
P : Et ben, le, quand il pleut, on dit parapluie ouvert, porte monnaie fermé, voilà. Parce que les gens y sont emmerdés tu vois, euh, ils tiennent le parapluie euh, d'une main, y'a qu'deux mains, hein, et puis, faut faire avec le porte monnaie pour l'ouvrir et puis, donner la pièce ils y arrivent pas. C'est pour ça.
I : D'accord.
P : C'est tout des codes à nous.
I : C'est intéressant !
P : Bah ouais !
I : On ne connaît pas ça nous.
P : Quoi ?
I : On ne connait pas ces codes, ces langages, ...
P : Et ben, il faut d'abord aller dans la rue.
I : Mmh.
P : C'est dans la rue qu't'apprend tout ça.
I : Ouais. Faudrait passer une journée avec vous alors ?
P : Une journée ça suffit pas !
I : Oui.
P : Dormir dehors, dormir avec sa poubelle, dans les cartons, dans des serres, euh, bon l'été ça va vachement bien hein, là bas à Buisson. Y'a les écureuils, y'a les hérissons qui viennent t'faire chier, euh, y'a tout ! Mais y sont marrants ! J'aime bien.
I : C'est bien. Je reviens à ça, pour les médicaments, c'est dur de vous les procurer ou pas ici?
P : Non.
I : Vous euh, vous allez voir à chaque fois l'assistante sociale, comment vous faites ?
P : Ben euh, j'viens voir euh, euh, …
I : [Nom de l'assistante sociale de l'accueil de jour cité] ?
P : ... [Nom de l'infirmière de la PASS cité].
I : [Nom de l'infirmière de la PASS cité] ?
P : [Nom de l'infirmière de la PASS cité], ordonnance, et après j'vais à la pharmacie Bochu.
I : Oui.
P : C'est tout.
I : Et il n'y a jamais eu aucun soucis ?
P : Rien.
I : D'accord. Bon bah c'est bien. Pour vous est-ce qu'il manque quelque chose alors ici ?
P : Oui du rosé.
I : D'accord.
P : Avant de venir j'suis obligé de faire l'plein.
I : Donc il n'y a pas de points négatifs alors, il y a que des points positifs ?
P : Bien, oui.
I : Mince. C'est pas ça qui va me faire avancer hein.
P : Qu'est ce que tu veux que j'te dise ?
I : Bah je ne sais pas des choses que je pourrais noter qui puisse améliorer euh, la prise en charge ici…
P : Ben…
I : ... des gens.
P : Pourquoi tu crois que j'viens le mardi et l'vendredi ? Pourtant je, on m'l'impose pas, c'est moi qui vient d'mon plein gré !
I : C'est vrai.
P : C'est tout !
I : Les gens ils connaissent à l'extérieur quand vous leur parler de l'accueil de jour, de…
P : Oui. [Nom d'une personne cité] il le sait, euh, comment il s'appelle, [nom d'une personne cité] il le sait, y'a deux [nom d'une personne cité] là bas hein au, au, au parc du poney, ils le savent ! Ils savent très bien que le mardi et le vendredi ils m'verront pas ! Si après. Y'a la fille de ménage [nom d'une personne cité] là, avec son… (Temps d'hésitation), son honda, une honda noire.

I : Une moto ?
P : Non... Une voiture.
Elle le sait, « dit tu viens d'main, c'est-à-dire aujourd'hui. Oui, n'ai pas peur, dis j'passe d'abord à l'accueil et puis après, psst, j'arrive ».
I : Et là du coup vous l'avez vu le médecin aujourd'hui ?
P : Ben oui !
I : D'accord. Il vous a refait une ordonnance ?
P : Non !
I : Vous avez juste dit bonjour ?
P : Ben oui !
I : C'était pour voir [nom de l'infirmière de la PASS cité] ou le médecin alors ?
P : Ben les 2, …
I : Pour voir l'équipe.
P : ... tout, tout le monde, l'équipe, tout le monde me connaît !
I : Ben oui.
P : Déjà rien qu'à la voix, j'ai une voix assez grave, tu vois …
I : C'est vrai.
P : ... qui porte et tout euh.
(Temps de pose)
I : Bon bah c'est bien. Donc vous êtes bien pris en charge ici alors ?
P : Bien…
I : Ok.
P : ... J'ai pas à m'plaindre.
I : Bon bah c'est bien. Merci beaucoup !
P : Ah bon. Ben tu r'viens quand tu veux hein !
I : Ben oui.
(Sourires des 2 personnes)
Super. Est-ce que… (Temps d'hésitation) Je peux juste vous poser quelques questions, quel âge vous avez ?
P : Bah j'me souviens plus, tous les années ça change !
(Sourire de l'interviewer)
Le [date de naissance du patient citée] j'aurais 58 ans.
I : (En train d'écrire) 58 ans, le [date de naissance du patient citée].
P : Ouais. A 11h50 j'suis sorti pour l'apéro. Ahah, bonjour !
(Sourire de l'interviewé)
I : Qu'est-ce que vous avez comme euh, sécurité sociale, vous n'avez rien, vous n'avez rien vous ?
P : Si j'ai la sécu !
I : Ah vous avez la sécu, et la mutuelle aussi ? Non.
P : Euh, j'en sais rien, euh, j'ai tout quoi, j'ai la carte vitale, la sécu, j'ai euh… (Temps d'hésitation)
I : Vous êtes pris en charge à 100% ?
P : Ben oui !
I : D'accord.
P : Le numéro de sécu tu l'veux, j'le connais par cœur ?
I : Ah non non non non non, je ne veux pas hein.
P : Ah bon.
I : Ca me suffit.
P : J'le connais par cœur !
I : Et est-ce que vous avez un numéro de téléphone par contre ?
P : Jamais j'ai eu d'portable de ma vie.
I : D'accord. Alors si je veux sav… (Temps d'hésitation) Si peut être que, euh, je vous redemanderais de vous, de vous poser encore quelques questions, je pourrais vous attraper par là ?
P : Ben ici !
I : Et ça serait possible ? Ca vous dérangerait ou pas ?
P : Ben tout dépend le rendez vous, à quelle heure et tout !
I : Je vous redirais ça ?
P : Ben oui !
I : Super. Et ben on fait comme ça !
P : Ben oui.
I : Merci !
P : C'est [nom d'une personne cité] qui doit m'offrir un portable, elle veut m'le payer mais moi j'lui ai dit...

I : [Nom d'une personne cité] c'est qui ?
P : C'est quelqu'un d'ici, celle qui a des, des ch'veux grisonnant et tout, poivre et sel.
I : D'accord. Je ne sais pas qui c'est.
P : Ben oui c'est une nouvelle. Bon. Elle m'dit moi j'te l'offre mais faut qu'tu m'expliques et tout. Mais moi j'ai juste à acheter quoi déjà, la puce pour mettre dedans. Puis d'abord appeler qui ? Mmh ? J'ai l'air d'un con ?
I : Oui.
P : Et pour dire quoi ?
(Temps de pose)
I : Ouais.
P : Mmh.
I : Vous écoutez ?
P : Ouais, l'oreille très fine.
I : Bon bah merci, merci beaucoup !
P : Bon allez !
I : J'arrête tout.

ENTRETIEN 3 :

Entretien du 4 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient géorgien.
Durée : 18 minutes 50 secondes.

Interviewer (I) : Voilà. Ca vous ne vous en occuper pas. Du coup,… Je voulais vous demander, est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous avez été… pris en charge ici ? La première fois c'était quand ?
Patient (P) : Première fois ?
I : Oui, ici. Vous vous souvenez ?
P : (Temps de pose) 2010 ?
I : Oui.
P : Oui... 2010.
I : D'accord. C'était avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] aussi?
P : Non.
I : Non. (Temps de pose) Vous vous en souvenez ?
P : Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
I : D'accord. Ah oui ! [Nom du médecin de la PASS cité].
P : Oui.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh…C'est lui qui vous avait vu la première fois. Et euh…Vous étiez venu tout seul ou euh…C'était quel… (Coupure dialogue) ?
P : Oui seul.
I : Seul ?
P : Oui.
I : C'était quelqu'un qui vous avait dit de venir ici ?
P : (Temps de pose) Quelqu'un comment ?
I : C'est c'était euh... Qui sait qui vous a dit, qui vous a orienter euh… dans ce service ? (Temps de pose) C'était une association, c'est vous qui êtes venu tout seul ici ?
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Et et… Et vous vous souvenez pourquoi vous étiez venu là ?
P : (Temps de pose) Moi… Je suis là CHU. Accueil de jour.
I : Oui.
P : Et là bas dit tu viennes ici.
I : Oui c'est ça.
P : Et… analyses.
I : Oui.
P : Et… des choses comme ça et j'irai.
I : D'accord. Ok. Et et… Et en 2010, la première fois que vous êtes venu ici, ça s'est bien passé ?
P : Mmh.
I : Vous avez… Pour vous, vous avez été… bien… pris en charge ? On vous a bien soigné ?

P : Oui. Pareil, comme maintenant.
I : Oui. Vous avez un bon souvenir ?
P : (Temps de pose) Bon souv'nir ?
I : Euh…bah... Est-ce que vous… Pour vous euh… Oui pour vous on on a répondu à toutes euh à tous vos problèmes ? Euh… Vous aviez des questions, des maladies, des choses comme ça… On vous a… On vous a bien soigné ?
P : (Temps de pose) Oui oui. Bon… (Coupure dialogue)
I : Est-ce… oui ?
P : Mais, comme je viens ici… (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : J'ai pas assurance malade comme ce… de la... (Coupure dialogue)
I : D'accord.
P : C'est la première quoi. En encore… Après fait, et c'est bon.
I : Là vous l'avez l'assurance maladie ?
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Et… (Temps de pose) Pour vous est-ce que vous pouvez me raconter la première fois, comment ça c'est passé ici ?
P : Je sais pas.
I : Vous ne vous souvenez plus ? Non. D'accord. On vous a fait l'analyse… ?
P : Oui.
I : On vous a un peu expliqué des choses… ?
P : Oui. Après… (Hésitation) dou analyses ou 3… (Coupure dialogue)
I : Oui.
P : … après il est v'nu là bas aussi. Accueil de jour.
I : D'accord.
P : Là bas aussi fait. C'est analyses.
I : Vous étiez ici, et vous alliez aussi à l'accueil de jour ?
P : Oui. Ici aussi et là bas aussi.
I : D'accord. Vous y allez… encore, à l'accueil de jour ? Non, hein ?
P : Non. Je n'ai... (Coupure dialogue)
I : Fini, hein ? D'accord. Et là avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], ça fait… longtemps qu'elle vous… suit ? Qu'elle vous soigne ?
P : Euh… oui… Peut être 2 années.
I : D'accord. D'accord. Et… (Temps de pose) Est-ce que vous avez… C'est quoi votre impression sur la prise en charge, avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ? C'est bien ?
P : Oui oui c'est bien.
I : Ca se passe bien ?
P : Oui. Oui.
I : D'accord. Euh… Est-ce que vous attendiez… quelque chose d'autre, de la prise en charge ?
P : Non rien (sourire).
I : Rien du tout ?
P : Oui.
I : D'accord. Euh… Ici on vous a bien accueilli ?
P : Accueilli, ça veut dire… (Coupure dialogue)
I : L'accueil c'était… euh... L'accueil euh quand on vous reçoit ? C'est ça s'est bien passé ?
P : Ah oui, j'ai compris. Oui c'est bien oui.
I : Oui. D'accord. Euh… Même si vous parlez… pas très trop bien français… (Coupure dialogue)
P : Oui ça c'est… (Coupure dialogue)
I : C'est difficile, hein ?
P : Oui.
I : Est-ce qu'on vous a bien compris ? Vous, vous aviez l'impression, qu'il y a des choses qu'on ne comprenait pas trop ? Ou euh… Ca va ?
P : Moi problème France. J'ai parlé beaucoup… comme écoute.
I : Oui. Et… et en tout cas vous aviez l'impression que… qu'on a compris tout ce que vous aviez à dire ?
P : Oui euh... Oui.
I : Pas trop ?
P : Oui pas trop.
I : D'accord. C'était quoi que… qu'on n'a… pour… Pour vous, qu'est ce que vous… Qu'est ce que vous… (Hésitation). C'était quoi qu'on que nous on ne comprenait pas ?
P : Vous comprenez pas ?

I : Oui.
P : Comprenez pas quoi ?
I : Si…Vous dîtes qu'il y a des choses que… que vous n'arriviez pas à dire… en français ?
P : Oui.
I : Euh… C'est c'était quoi, qu'on n'arrivait pas à comprendre ? Nous ?
P : Vous ?
I : Oui. (Temps de pose) Est-ce qu'il y avait des choses que vous aimeriez dire, et que vous n'arriviez pas ? Ou alors que vous pensez qu'on ne comprenait pas, nous ? (Temps de pose) Non ?
P : J'ai pas compris comprenez pas, pourquoi.
I : Euh… Est-ce qu'il y a des choses… que vous aim… que vous auriez aimé nous dire, mais vous aviez, que que vous avez l'impression que… que nous on ne comprenait pas ? Qu'on qu'on av… qu'on qu'on ne comprenait pas ce que vous… ce que vous ressentiez, ce que vous a… euh les problèmes que vous aviez ? Non ? (Temps de pose) On on… On répondait à tout à toutes vos attentes ? A à tout… à tous vos besoins ? Tous les problèmes que vous aviez… on… Tout le monde s'en est occupé ?
P : Oui.
I : C'était bon ?
P : Oui c'était bon.
I : D'accord. Excusez-moi hein, c'est difficile hein ?
P : Oui, c'est… (Coupure dialogue)
I : J'essaie de tourner les phrases, mais euh (Sourire). Euh… Là, vous savez que ça s'appelle une permanence d'accès aux soins de santé ?
P : Oui.
I : Une PASS ?
P : Oui.
I : Vous savez ?
P : Oui.
I : Et quand vous en parlez à l'extérieur, les gens ils connaissent ou pas ?
P : J'ai pas parlé extérieur.
I : D'accord.
P : Avec qui ?
I : Oui. Je ne sais pas (Sourire). Votre femme, elle elle est venue ici, déjà ?
P : Oui.
I : D'accord. Est-ce que vous avez déjà eu besoin de voir un spécialiste ? Un autre médecin que le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ? Par exemple pour le cœur, les poumons… Est-ce que vous avez déjà eu besoin de voir quelqu'un ?
P : Avant oui.
I : Oui avant ?
P : Oui.
I : Au début.
P : Quel docteur ?
I : Oui. Vous en avez vu d'autres ?
P : Euh oui. Oui.
I : Qui ça ?
P : Euh… (Hésitation) Dentiste (Coupure dialogue)
I : Oui.
P : Dentiste. Et j'ai pas souviens mais quelques docteurs j'ai suis ici.
I : Et et… Justement pour voir le dentiste… ces autres médecins, ça été difficile ? Ou euh… ou vous les avez vu rapidement ?
P : Ici ?
I : Oui.
P : Euh… Tous les docteurs euh… ici… que j'ai suis euh… parlé ou j'ai comprend avec femme, ou qu'elle vienne. Tout l'est bien.
I : D'accord.
P : Moi… j'ai co regardé… et avec qui moi parlé de moi vaccin problèmes comme ça. Tout l'est fait bien. Tous les docteurs je sais.
I : D'accord.
P : Pour moi, ici super (sourire).
I : D'accord. C'est ça qui compte, c'est pour vous… (Coupure dialogue)
P : Oui.
I : … Vo votre impression.

P : Oui.
I : Ce que vous en pensez. Mais en tout cas, vous… Ca n'a pas été long de voir des mé d'autres médecins ? Tout de suite vous avez… été euh dirigé vers eux ?
P : Oui.
I : Même pour le dentiste ? Vous l'avez vu rapidement ?
P : Oui.
I : D'accord. Et par exemple, pour aller chercher les médicaments… Ca pareil ça n'a jamais été un problème ?
P : Non jamais.
I : D'accord. Ca c'est toujours bien passé ?
P : Oui.
I : Bon (Sourire). Euh… Ici, est-ce que… Pour… Qu'est-ce qui est important ici pour vous ? Dans ce service ?
P : Oui.
I : Euh… Est-ce que est-ce que pour vous il manque des choses ? Ou tout est bien ? (Temps de pose) De…Vous savez, c'est un service, un peu spécifique, comme je vous disais euh…
P : Oui.
I : Qui soigne les personnes qui n'ont pas de de droits, qui arrivent d'autres pays… Est-ce que vous avez l'impression qu'il manque quelque chose ? Non ?
P : Euh oui.
I : Par exemple un dentiste ou euh… Euh est-ce que les horaires de rendez-vous ça allait ? Il ne manque rien ?
P : Non.
I : D'accord. Même euh, c'est c'est en fait c'est plus pour euh… essayer d'a d'améliorer le… euh le soin, d'autres personnes. Vous n'avez pas d'autres conseils à nous donner ?
P : Euh… mat'le problème, tout j'ai toujours pas parlé français. Peut-être je vous dis que quelque chose, comme ça, mais j'ai pas comprends tous les (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … pour vous, qu'est c'que vous dites et moi c'est pas possible. Ssible qu'est c'que je pense euh.
I : D'accord.
P : Oui. Et ça c'est difficile oui.
I : Ca c'est difficile. Donc c'est plus le fait de… la communication ?
P : Oui.
I : Au au début on vous a vu avec quelqu'un d'autre qui traduisait, ou on vous a vu tout le temps tout seul ?
P : Non peut être euh… vient avec moi quelqu'un qui j'ai traduite mais je viens… seul.
I : D'accord.
P : Un peu comprendre. Par exemple comme ça et… (Coupure dialogue)
I : Oui. Vous vous êtes débrouillé quoi ?
P : Oui.
I : D'accord. Et on vous a compris, toujours compris ?
P : (Pose) Euh… Comme ça, qu'est c'que besoin de faire, pas compris mais (Coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Si c'est pas compris, après demandé et un peu compris.
I : D'accord.
P : Pas tout mais… qu'est c'qui s'passe, ça compris.
I : D'accord. Ok.
P : Par exemple maintn'ant. Pas tout… (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … j'ai pas compris mais…
I : Vous comprenez à peu près ce que je dis ?
P : Oui.
I : Et vous vous aimeriez apprendre à parler mieux français ? (Temps de pose) Ca vous aiderait ?
P : J'suis… Pour moi… toujours… mail… laïf, compris laïf.
I : Oui.
P : Ca problème. Mais, maintenant j'ai j'ai pas partir rien, si c'est je prends quelque chose pareil, je partir bien à l'école. Et (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … deux années avant, deux années avant, je parlais rien. Juste bonjour.
I : D'accord.
P : Et… a r'voir. C'est bon.

I : D'accord.
P : Rien (Temps de pose). Mais je suis ici… dou années… seul. Après venir femme, et quand vient elle… apprendre un peu français… un mot dou mots, comme ça comme ça comme ça et maintenant… parler un p'tit peu.
I : D'accord. Vous avez la C la CMU c'est ça ?
P : Oui.
I : Et vous avez un médecin à l'extérieur, ou vous ne voyez que le Docteur [nom du médecin de la PASS cité]?
P : Oui oui.
I : Que le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], d'accord. Elle vous, elle vous avait orienté vers un autre médecin ? Le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ?
P : Non quand je juste elle.
I : Qu'elle. D'accord. Et votre femme, elle est déjà venue ici ?
P : Oui.
I : D'accord. Et quand elle est malade, elle vient là ? Elle a (Coupure dialogue)
P : Elle vient aussi tous les mois, vient ici.
I : D'accord.
P : Avec Docteur… [Nom du médecin de la PASS cité].
I : Aah ! D'accord. Ok. Donc alors quand, votre euh fils, il va venir là, il viendra nous voir aussi ?
P : Mmh, je sais pas. Mais je pense vient.
I : (Sourire) D'accord. Donc pour vous… Dans ce service il ne manque rien alors ? D'accord.
P : Tout l'est bien.
I : Bon.
P : Oui.
I : Rien à à faire m… Il n'y a pas… d'autres choses pour faire mieux ? Pour pour mieux vous aider pour vous ?
P : (Pose) Je comprends l'ici (Coupure dialogue)
I : Vous comprenez ?
P : Hein. Tu sais c'est… vient ici… malade tous les tous les malades si était euh… super comme ça hein ! Oui. (Temps de pose) Par exemple pour… Chez chez moi là bas (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Les géorgiens… partirent hospital.
I : Mmh.
P : Il est… tellement là bas pas comme ça, assurance malade ou CMU ou (Coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … Y'est rien. Là bas juste l'argent. Si c'est… toi l'a pas d'argent… pas d'personne, pas d'docteurs prendre toi. Pas demander… (Coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … qu'est c'qui s'passe. Euh ici… vient… Si malade, pas intéressant rien juste intéressant toi malade ou non… ici.
I : D'accord. Ah oui, donc par rapport à à vous… (Coupure dialogue)
P : Oui donc moi j'ai rien dit ici de comme ça ou comme ça.
I : D'accord. C'est… Je comprends mais c'est juste pour faire mieux… essayer de… de faire mieux encore hein ? C'est tout c'est juste surtout pour vous (Coupure dialogue)
P : Oui.
I : Pour vous et les autres patients. (Temps de pose) Mais euh… mais c'est bien euh si tout va bien, tant mieux pour nous hein ! (Sourire)
P : Oui.
I : Et euh… euh… (Hésitation) D'accord. Et même de… Depuis 2010 vous auriez… Vous n'auriez rien… souhaité d'autre ? Dans notre prise en charge… ici ?
P : Non.
I : Non. Vous n'attendiez rien d'autre ? Ca été bien. D'accord. Vous avez la CMU vous dites ?
P : Mmh.
I : D'accord. Et… Est-ce que euh… Est-ce que ça vous dérange euh… si je vous… rappelle… bientôt euh pour vous revoir pour vous reposer encore d'autres questions comme ça ? Mais ça ne sera pas plus compliqué. Est-ce que ça serait possible ?
P : Oui. Non ?
I : Ca ne vous dérangerait pas ? (Temps de pose) Je vous rappelle, et euh… mais ca serait par exemple, dans un mois ou plus...
P : Je sais pas.

I : Juste pour vous revoir une fois… et après c'est fini.
P : Ok.
I : Oui ?
P : Oui.
I : Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
P : Mmh.
I : Je peux le prendre ?
P : 07… euh… [Partie du numéro de téléphone du patient donné].
I : [Partie du numéro de téléphone du patient répété].
P : Oui. [Partie du numéro de téléphone du patient répété].
I : [Partie du numéro de téléphone du patient répété]. D'accord. Vous êtes de Géorgie, vous dîtes hein. C'est ça ? [Numéro de téléphone du patient répété]. De Géorgie ?
P : Oui.
I : D'accord. Et euh… Je regarde si j'ai tout hein (Sourire). Quel âge vous avez du coup ?
P : Moi ?
I : Oui.
P : Trente… deux.
I : 32 ans… D'accord. Et euh… ok. Et… Au départ, vous étiez demandeur d'asile ?
P : Oui.
I : D'accord. Donc là, la CMU. Ok. (Temps de pose) Et… A part euh… pour la… le subutex, vous êtes suivi que pour ça ? Ici ? D'accord. Ok. Euh… Juste encore… une question peut être. Pour vous ici dans le service, qu'est-ce qui est important ? Pour ce service ? Est-ce que vous arrivez à… à me dire ça ? (Temps de pose) Ce qui est vraiment important et ce qui vous a aidé vous ?
P : Oui.
I : Mmh.
P : J'ai pas compris.
I : Dans dans ce service, euh... Vous dîtes qu'il ne manque rien.
P : Mmh.
I : Mais euh… alors justement. S'il ne manque rien, qu'est-ce qui est le plus important ? Par exemple euh le fait qu'on peut vous voir n'importe quand, euh… que les médecins sont toujours là euh…Vous voyez ?
P : Peut être je viens après, avec euh quelqu'un qui parle aussi comme ça (Coupure dialogue)
I : Oui, c'est possible.
P : Comme ça mieux.
I : Super.
P : J'ai pas compris qu'est c'que… (Coupure dialogue)
I : D'accord. Euh… Je vais essayer de reformuler quand même. Euh… (Hésitation) Là… pour vous, c'est… ce ce service il il est très bien, et il ne manque rien.
P : Mmh.
I : Mais euh… justement euh… tout est bien… mais euh du coup… le plus important ?
P : Oui.
I : Si si vous arrivez euh… le le plus important dans ce service, pour qu'on vous soigne bien, c'est quoi ?
P : (temps de pose) Comment on dit ça euh… Ici, comme je regarde oui. Pour moi pas bon ça rien. Tout l'est bon (sourire).
I : Oui.
P : Euh… Qu'est c'que… j'ai dit par exemple… (Temps de pose). J'ai pas vous rien ici tout pour moi, ça c'est pas bon. Tout l'est bon, euh non ?
I : J'ai j'ai… Ca j'ai compris. Justement, tout est bon, mais euh… par exemple le le plus important ?
P : Plus important.
I : Est-ce que c'est le fait que… les médecins sont toujours là ? Est-ce que… c'est le fait que… les horaires, vous pouvez venir… n'importe quand ? Que… que vous vous sentez… plus compris ? Vous comprenez ?
P : Oui.
I : Vous le le mieux, c'est quoi pour vous ?
P : Je sais pas.
I : Vous ne savez pas. D'accord.
P : Mieux quoi ? Pour moi ici. Ici, si c'est possible comme ça, tout l'monde fait comme ça, oui pas plus, pas menos.
I : D'accord.
P : Hein, donc euh tous les… (Coupure dialogue)
I : Ok.
P : Je sais pas.

I : Bon. D'accord. Et euh… et vous… la la prise en charge ici euh… le… Quand vous êtes bien soigné comme ça, ça vous a, ça vous a beaucoup aidé ?
P : Oui.
I : Depuis que vous êtes en France ?
P : Oui.
I : Ca ça été vraiment important pour vous ?
P : Oui.
I : D'accord. Bon. Est-ce que vous avez d'autres choses à me dire ?
P : (Pose) Mmh peut être après.
I : Ok. Très bien. Bah si vous avez… l'occasion en tout cas… d'y réfléchir, et euh… si vous pouvez revenir avec quelqu'un qui parle bien, et vous n'hésitez pas ! Parce que je suis souvent là. D'accord ?
P : Ok.
I : Merci beaucoup !
P ! Merci à vous.
I : J'arrête ça (Sourire) !
P : Mmh.

ENTRETIEN 4 :

Entretien du 8 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patiente d'origine sénégalaise.
Durée : 14 minutes 54 secondes.

Interviewer (I) : Voilà, comme ça on ne s'en occupe pas, et on le tourne comme ça.
Patient (P) : Mmh ouais.
I : Alors. Du coup, euh, est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venue ici ?
P : (Pose) Oui. Euh, c'était au mois d'Octobre si j'me trompe pas. Ou au mois de Novembre.
I : 2012 ?
P : Oui, 2012.
I : D'accord, …
P : Oui.
I : ... Donc ça fait pas très très longtemps.
P : Non. Non pas très longtemps, ça fait au moins trois mois ou quatre.
I : D'accord. Vous avez directement vu le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ? Ou euh…
P : Oui directement depuis le début et tout c'est avec [nom du médecin de la PASS cité] et tout.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Ok. Euh, est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé ? La première fois ?
P : 'Fin oui la première fois déjà que moi j'étais un peu perdue quand j'venais d'Afrique et tout euh, j'étais vraiment euh, perdue et tout et, quand j'suis venue elle m'a fait aimer. Bon la première fois en fait c'était un problème de, carte euh vitale, c'est ça ?
I : Mmh.
P : J'avais un problème parce que j'avais pas d'carte vitale, j'avais pas d'papiers, donc c'était, … Bon on courait un peu de part et d'autre, pour, à cause de ça quoi, c'est ça mais ça s'est bien passé quand même.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc en fait vous êtes venue voir le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], et suite à ça, tous les problèmes de carte vitale euh, ont été réglés ?
P : Non, c'est, ça a pas été réglé parce que au fait moi c'est depuis le Conseil Général !
I : D'accord.
P : Voilà. Donc euh c'est eux qui s'occupent de mes papiers mais ils ont ils ont donné comme genre un mot pour dire euh voilà euh, si on peut m'soigner et tout.
I : D'accord. Parce que vous aviez des soucis de santé particuliers, ou euh... ?
P : Oui, j'ai la drépanocytose (Sourire).
I : D'accord.
P : Ou une chose comme ca, … (Sourire)

I : Ok c'est ça.
P : … oui, donc euh, voilà j'suis drépano donc euh, c'était un peu particulier que je sois soignée et tout.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh, et l'impression sur la prise en charge ici, votre impression ? Ca ça…, on vous a bien pris en charge ?
P : Oui on m'a bien pris en charge, j'ai fais tous les vaccins, j'ai vraiment tout fait, on m'a, on me prend bien en charge.
I : Vous étiez, vous étiez contente ?
P : Oui.
I : D'accord.
P : Oui, j'aime bien.
I : Vous n'avez vu que le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ?
P : Que elle oui.
(Sourire de l'interviewer).
Bon c'est le lundi, lundi 8 avril que je verrais une autre personne, Docteur [nom d'un médecin cité], c'est vous ?
I : [nom d'un médecin de la PASS cité] c'est moi !
P : Ah (Sourire) !
I : Bon ben voilà, le 8 avril ça sera moi (Sourire).
P : Oui.
I : Parce qu'elle est en vacances alors peut être ?
P : Oui, non elle a dit c'est pour la drépano et tout, c'est vous qui…
I : D'accord. Bon ben voilà (Sourire). Mais je ne suis encore pas docteur, c'est justement pour ça que…
(Sourire des 2 personnes)
P : Ok.
I : Que je que je…, c'est c'est le but. Et euh, du coup, vous, la première fois que vous êtes venue ici, qu'est-ce que vous attendiez de la prise en charge, des soins ici ? Est-ce que vous attendiez quelque chose en particulier ?
P : Mmh, ben…, j'attendais juste que..., que l'on me soigne parce que vous voyez qu'en Afrique on a pas trop, 'fin on a pas, on a pas trop d'médecins, notre médecine elle est pas trop avancée, que vous, …
I : Mmh.
P : Donc moi j'me disais bah, la drépano et tout, euh, je j'aimerais bien qu'on me soigne euh, …
I : Mmh.
P : Tu vois, parce que je souffrais beaucoup là bas, qu'ils fassent très chaud, je chauffe, qu'il fasse froid euh, …
I : Oui.
P : … franchement euh j'étais pas bien, mais là quand même ça va, euh.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et du coup euh, elle vous a, … Qu'est-ce qu'elle vous a, qu'est-ce qu'elle vous a donné ? Elle vous a donné des médicaments, elle a fait des bi, des prises de sang, euh, des choses comme ça ?
P : Oui on m'a fait pleins de vaccins, …
I : Oui.
P : … J'ai fait pas mal de vetr, de vaccins, des prises de sang et, ... et, …
I : Et vous dites que ça va mieux sur le plan des douleurs, des choses comme ça, elle vous a donné donc des médicaments, euh …
P : Oui …
I : … tout ça ?
P : … Oui je prends des cachets, surtout par rapport aux règles et tout.
I : D'accord.
P : Voilà.
I : Et uniquement quand vous avez des douleurs ou c'est un traitement que …
P : Non, uniquement quand j'ai des douleurs, c'est après quand je, j'aurais un médecin normal, et tout, …
I : Oui.
P : … que j'aurais un cachet que j'prendrais tout l'temps.
I : D'accord. Et là, votre carte vitale vous l'avez ?
P : Non j'l'ai pas j'ai que, la CMU, c'est ça ?
I : Oui.

P : Oui, depuis …
I : Ah bah c'est, c'est bien déjà!
P : … Oui, j'ai que ca.
I : D'accord. Ok. Euh, donc ici, … Je suis désolée, je lis en même temps parce que…
P : Oui (Sourire).
I : … Je ne les sais pas par cœur mes questions (Sourire). Euh…
P : Oui.
I : En tout cas ici, vous avez eu l'impression d'être bien accueilli ?
P : Oui.
I : Ca s'est bien passé ?
P : Mmh.
I : Euh, vous êtes, euh, est-ce que vous, vous vous sentez bien accompagné dans votre prise en charge ?
P : Oui je me sens vraiment bien accompagné oui.
I : Vous vous sentez comprise aussi, dans tout ce que vous dites, euh… tout ce que vous… Enfin, tout ce que vous aimeriez… tous les problèmes que vous avez ?
P : Oui oui euh… Tous tous les problèmes oui, j'en ai vraiment parlé, j'me sens comprise, ben c'est, sauf le côté gynéco et tout, euh…
I : Oui.
P : … J'pouvais pas bien en parlé, mais là quand même j'en ai parlé, on m'a donné un rendez-vous, le 11, le lundi…
I : Oui.
P : … voilà, pour que je puisse euh, voir, une euh, une gynécologue, et en parler avec elle.
I : D'accord. Donc ça c'est bien, oui, parce que c'est un peu spécifique aussi.
P : Oui.
I : Chacun a ses spécificités. C'est au planning familial qu'on vous a pris un rendez vous ou euh?
P : Oui oui.
I : Ok.
P : Oui.
I : Ah bah c'est bien. Ils euh, ils sont bien en plus là bas.
P : Ah oui.
(Sourire des 2 personnes)
I : Ok, euh... Ici vous savez que le service ça s'appelle une permanence d'accès aux soins de santé ?
P : Non.
I : Non.
P : Ah c'est pourquoi on dit le service PASS ?
I : Oui. Oui c'est ça, la PASS.
P : Ouais.
I : D'accord. Vous connaissiez ce que c'était avant la PASS ?
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : Et quand vous en parlez à l'extérieur, les gens ils connaissent ou pas ? Ou peut être que vous n'en parlez pas.
P : Si ils connaissent, quand tu dis le service PASS, ils savent.
I: D'accord.
P: Oui.
I: Ok. Donc pour vous le service PASS c'est quoi alors ?
P : Ben je sais p… Moi au début, j'me disais, fin, c'est pour euh…, c'est pour les africains (sourire) parce que je voyais beaucoup d'africains et tout j'me disais c'est l'hôpital des africains toute façon quand on vient on est ici et tout, mais, non (sourire), juste c'est quelque chose euh, j'sais pas moi, une, toute les maladies qui concerne le sang, si j'ai bien compris, toutes les maladies qui concernent le sang, 'fin, c'est ça quoi.
I: D'accord.
P: Bah, j'crois
I: D'accord.
P : Oui.
I : Et euh, ah oui le, le service des africains c'est c'est, je retiendrais hein (sourire des 2 personnes), c'est marrant.
P : Oui.

I : Est-ce qu'il y a des choses ici, qui vous plaisent et qui vous déplaisent ? Dans la prise en charge, dans le service euh, chez les médecins, pour les horaires, les choses comme ça ?
P : Non y'a rien qui me, qui me déplait, ils sont vraiment euh, ils sont joviales, ils sont accueillant et tout oui, j'aime bien.
I : Pas de points négatifs ?
P : Non, pas encore (Sourire des 2 personnes).
I: D'accord.
P : Oui.
I : Euh… Est-ce que vous avez… A part le gynécologue, est-ce que vous avez eu besoin de voir un autre spécialiste ? Un autre médecin euh spécialisé dans quelque chose ? Justement dans le sang ou quoi que ce soit ?
P : Oui, euh, 'fin je sais pas comment on l'appelle, mais pour la tête.
I : Oui.
P : Euh, ceux qui font les scanners et tout.
I : Les neurologues ?
P : Ouais.
I : Vous en avez déjà vu un ?
P : Non pas encore.
I : D'accord. Mais vous avez un rendez-vous ?
P : Mais j'aimerais bien oui, j'aimerais bien, non pas encore. J'crois que, je veux rencontrer un.
I : D'accord.
P : je veux rencontrer un.
I : Et ça vous en avez parlé à, au Docteur [nom du médecin de la PASS cité] déjà ?
P : Non pas encore.
I : D'accord. Bon (Sourire). Et en tout cas le le gynécologue, euh, dès que vous lui en avez parlé, ça a tout de suite été mis en place ? Ca, enfin en tout cas euh…
P : Oui dès que je lui en ai parlé, parce que je lui ai pas parlé au début…
I : Voilà c'est ça.
P : (Sourire) Je lui ai parlé, y'a pas longtemps que lui en ai parlé et tout et, c'est là qu'elle m'a pris un rendez vous.
I : Bon.
P : … Le le le rendez-vous prochain euh, quand j'suis venue elle m'a expliqué elle m'a dit y'a un gynéco et tout.
I : D'accord, bon bah donc ça, ça s'est bien passé.
P : Oui.
I : Et euh…, en tout cas ça s'est fait comme euh, comme vous l'espériez ?
P : Oui. Mmh mmh.
I : Des fois, quand euh, justement les médicaments que vous prenez, avant j'imagine que vous n'aviez pas la CMU ?
P : Non.
I : En attendant la CMU, vous alliez chercher les médicaments à la pharmacie en bas ?
P : Non.
I : Non. Comment vous faisiez pour les médicaments ?
P : Ben là j'prenais pas encore de médicaments parce que ici la plupart des médicaments, c'est, le, le médecin qui prescrit.
I : Oui.
P : Sinon on peut pas acheter. Donc c'était ça j'pouvais pas avoir de médicaments.
I : D'accord. Et en tout cas à chaque fois que vous aviez les médicaments, euh, ça c'est, enfin, il n'y a pas eu de difficultés pour aller les chercher ?
P : Non.
I : Pareil.
P : Non. Non parce que…, non. Ben, comme j'étais aussi en famille d'accueil.
I : Mmh.
P : Donc euh, c'est elle qui faisait tout mais, voilà.
I : D'accord.
P : Comme euh, elle a les papiers et tout, c'est plus facile.
I : Là vous n'êtes plus en famille d'accueil ?
P : Non j'suis en foyer.
I : D'accord.
P : La carnillère.

I : Et ça se passe bien ?
P : Ben ça va (Sourire).
I : Oui.
P : Oui. Au bocage plutôt.
I : Oui, ça me parle mieux.
(Sourire des 2 personnes)
D'accord. Euh, pour vous, est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important euh, pour vous pour une bonne, un bon service PASS ? Du coup, selon ce que vous entendez, selon, les besoins que vous avez eu ?
P : Mmh.
I : C'est compliqué.
P : Ouais.
(Sourire des 2 personnes)
Aucune idée.
I : Ce qui est important, euh, ce qui vous a, ce qui a permis… En fait ce qui vous a aidé vous.
P : Ben…
I : Ce qui vous a…
P : Ben moi c'qui m'a aidé c'est, 'fin pour, côté vaccins et tout, moi j'avais jamais fait autant d'vaccins, sida et tout ça, j'avais jamais fait…
I : Mmh.
P : Donc euh, ce côté-là c'est un côté positif.
I : Mmh.
P : … et, quoi encore (sourire), ben…
I : Je ne sais pas l'accueil, le fait de vous voir quand, quand, enfin par rapport aux horaires euh, le médecin qui est disponible, euh, enfin après euh, …
P : Non.
I : En tout cas vous avez, pour vous vous avez l'impression, euh, d'être bien…
P : Oui.
I : … d'être bien suivie.
P : d'être bien suivie et tout.
I : D'accord. Et, pour vous ici, est-ce qu'il manque quelque chose ? (Temps de pose) Euh je ne sais pas par exemple de voir un dentiste, euh, euh de…
P : Oui y'a pas de dentiste ici par contre…
I : Non.
P : … y'a pas de dentiste, y'a pas…
I : Des choses comme ça qui vous ont, vous vous auraient manqué ?
P : Oui juste ça un dentiste.
I : Un dentiste.
P : … un dentiste, un gynéco. Oui, par contre y'en a pas.
I : Oui, c'est vrai.
P : C'est ça.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Rien d'autre ?
P : Non rien d'autre.
Un dentiste, un gynéco (sourire) c'est tout.
I : C'est déjà bien. Bon on y pensera alors…
P : Et des trucs pour la tête !
I : Des trucs pour la tête.
P : De, de …
I : Parce que vous avez mal à la tête ?
P : Le neurologue.
I : Le neurologue c'est ça.
P : Oui. Ouais moi depuis petite je souffre trop pour la tête.
I : Mmh.
P : J'ai très mal à la tête.
I : Mmh. Depuis toute petite ? D'accord.
P : Toujours des maux de tête…
I : Mmh.
P : C'est sans fin.

I : D'accord. Et après tout ce qui est, pas forcément pour vous hein, mais pour d'autres personnes euh, euh, les psychologues, pour, pour aider à parler, ou alors ça vous suffit de parler au médecin ?
P : Ah oui un psychologue aussi, et j'aimerais bien un psychologue euh, comment on appelle ça, euh, euh, confidentiel voilà.
I : D'accord.
P : Voilà un que, personne ne connait et tout.
I : Donc ça ça ne sera pas forcément à l'hôpital alors, peut être plus en ville ?
P : Oui mais même à l'hôpital mais, que, ceux que moi je connaisse ne le connaît pas.
I : D'accord.
P : … Ah si vous comprenez j'sais pas.
I : Oui.
P : Voilà.
I : Bah ça ça serait bien ! Ca pourrait vous aider oui.
P : Oui.
I : Mmh.
P : Parce que voilà (sourire).
I : D'accord. Euh, par rapport à vous, à votre expérience et euh, par rapport à la prise en charge ici, est-ce que vous auriez des conseils à donner justement pour améliorer euh, notre prise en charge des autres patients ? Pour qu'on prenne mieux en charge les autres ? Les autres personnes qui, qui arrivent ici la première fois ou euh… Est-ce que vous auriez des conseils en négatif positif ?
P : Ouais que vous trouviez aussi un peu plus de temps. Parce que, parfois les rendez-vous c'est, après un mois, après 2 mois euh.
I : Mmh.
P : Ou si quelqu'un est malade à l'imprévu, comme par exemple quand la fois passée moi, c'est, quand il avait neigé, la veille j'avais marché dans la neige et tout, pour rentrer parce qu'il n'y avait pas de bus, et le matin j'me suis réveillée, j'avais des maux, de, des maux de pieds atroces…
I : Oui.
P : … par contre et quand j'suis venue ici, ils étaient bloqués, y'avait pas, y'avait pas de… y'avait pas vraiment de temps pour moi, en fait.
I : Mmh.
P : C'est ça.
I : Ca ça vous a, ça vous, ça vous a manqué un peu.
P : Oui ça, ça m'a manqué.
I : D'accord. Donc des plages où on peut venir sans rendez vous…
P : Voilà.
I : … et qu'il y aurait une, une sorte de permanence.
P : Voilà une permanence euh, pour tout le monde, ouais.
I : Mmh. Vous connaissez l'accueil de jour, le, le point santé ? Ou pas ?
P : Non, c'est ici, à l'hôpital ?
I : C'est en ville, c'est une sorte de, de PASS, en ville…
P : Mmh non j'connais pas.
I : … et, en fait c'est des permanences, mais c'est pareil, c'est des temps très courts, c'est limité hein…
P : Ouais.
I : … sur 1 heure et demi le mardi et le vendredi.
P : Ah !
I : Non vous n'en avez pas entendu parler ?
P : Non, j'connais pas.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Et euh, et à un moment donné de votre prise en charge est-ce que vous vous auriez attendu ou souhaité autre chose, de notre part ?
P : Non,
I : Du coup…
P : … non. C'est, j'ai rien souhaité parce que c'est tout bon.
I : C'est tout bon.
P : Ouais (sourire).
I : Bon vous n'êtes pas exigeante hein ?
(Sourire de l'interviewé)
D'accord.
P : Pas trop.

I : Bon ben vous voyez, je, j'ai fini mes questions hein.
P : C'est vrai ?
I : Je vais juste vous demandez, euh, vous avez quel âge ?
P : 16 ans.
I : 16 ans, d'accord. Ben dites donc euh vous…
P : J'en fais pas partie.
I : Non, vous faîtes plus… En tout cas plus mature, pas plus vieille physiquement mais plus mature.
P : Oui.
I : Ah oui.
(Sourire des 2 personnes)
Vous venez de quel pays, je ne vous ai pas demandé ?
P : Du Sénégal.
I : Du Sénégal, d'accord.
P : Ouais mais j'suis née au Congo.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Et là vous êtes venue seule ici ?
P : Oui j'suis venue seule.
I : Vous avez de la famille encore en Afrique ou pas ?
P : Ou euh, si mon père et, mes frères.
I : Et vous avez des nouvelles ?
P : Non.
I : Non, d'accord.
Euh, et du coup c'était, euh, au départ vous êtes venue euh, c'était une demande d'asile ?
P : Oui c'était une demande d'asile parce que j'étais au Congo et y'a la guerre là bas.
I : Mmh.
P : Donc euh… (Interruption du dialogue par intervention de l'infirmière de la PASS)
Qu'est c'que c'est que ça ?
I : Aucune idée.
(Sourires des 2 personnes)
C'est l'infirmière…
P : Ca m'a fait peur.
(Sourire des 2 personnes)
I : C'est rien ne vous inquiétez pas. D'accord.
P : Voilà.
I : Et euh, …
P : Mmh.
I : …Vous avez la CMU, et puis donc vous êtes prise en charge essentiellement pour la drépanocytose ?
P : Oui.
I : Et puis, qui c'est qui vous suit au niveau…
P : Non en fait pour la drépanocytose c'est pas, j'suis pas prise en charge. Et c'est le Docteur [nom d'un médecin cité] (Sourire), c'est vous qui…
I : [Nom d'un médecin de la PASS cité] ?
P : … J'sais pas.
I : Je suis le spécialiste de la drépanocytose alors ?
(Sourire des 2 personnes)
P : Oui c'est c'qu'elle m'a dit, elle m'a dit elle est plus dans le truc dans le truc de la drépano et tout, si j'me trompe pas bien sûr !
I : Vous êtes sûre ?
(Sourire des 2 personnes)
P : Ah j'crois !
I : Vérifiez quand même parce que ça commence à me, à m'angoisser !
P : Ouais j'crois euh, ben, elle m'a dit ça moi euh.
I : Et euh, et qui c'est qui vous suit au niveau des papiers ? De la CMU ?
P : Le Conseil Général.
I : Ah oui c'était le Conseil Général, d'accord.
P : Mmh.
I : Ok.
P : Mais c'est, ils sont pour les mineurs isolés.
I : Faîtes voir votre papier ?

P : Non j'me suis trompée !
I : Docteur [nom d'un médecin cité]. Ah oui, alors elle est spécialiste euh…
P : Ouais j'me suis trompée.
I : …drépanocytose. Ah bah ça me rassure parce que dites donc euh…
(Sourire des 2 personnes)
Bon ça va.
P : Ouais j'me suis trompée.
I : Bon. Et euh, une dernière question, est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
P : Oui.
I : Si je peux vous recontacter.
P : D'accord.
I : Ca vous dérangerait ou pas ?
P : Non ça m'dérange pas.
I : Juste, une dernière fois.
P : Oui.
I : Peut-être que j'aurais besoin de vos, de votre aide encore une dernière fois. Vous voyez ce n'est pas très long hein.
P : (Sourire) Ouais c'est pas long.
I : Hop, alors dites-moi.
P : [Partie du numéro de téléphone de la patiente donné]
I : Oui.
P : [Partie du numéro de téléphone de la patiente donné]
I : Oui
P : [Partie du numéro de téléphone de la patiente donné]
I : [Partie du numéro de téléphone de la patiente répété]
P : [Partie du numéro de téléphone de la patiente donné]
I : [Partie du numéro de téléphone de la patiente répété] Super. Merci beaucoup !
P : De rien après.
I : C'est vraiment gentil.
P : Oui.

ENTRETIEN 5 :

Entretien du 12 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient originaire d'Algérie.
Durée : 32 minutes 51 secondes.

Patient (P) : J'avais pensé qu'j'avais un rendez-vous.
Interviewer (I) : Ah oui, vous avez failli oublier !
P : Ouais, j'ai dit tiens comme ça (sourire interviewer). Parce que moi j'ai tout me mon temps après, pour repartir à Lyon.
I : Bon bah c'est gentil. Voilà. Je vous coupe plus. Donc du coup vous êtes suivi ici depuis les années 70 ?
P : Depuis euh… C't'à dire, j'étais euh… voir l'Docteur [nom d'un médecin cité], dans son cabinet. Les années soixante euh…71, et même avant, j'étais voir l'Docteur [nom d'un médecin cité].
I : D'accord.
P : Vers les éléphants, les années 69, 68, 69. Donc j'suis descendu à Lyon… à l'Hôtel Dieu.
I : D'accord.
P : A Lyon, ils m'ont fait… c't'à dire euh… le le bistouri électrique… Vous voyiez j'suis resté près de 3 mois. Et puis lorsque ça commence un p'tit peu vous voyiez ils ont enl'vé les les… les kératoses là. Sur la plante des pieds, j'vous dis.
I : Oui oui.
P : Et puis, je reste… dans la plante des pieds.
I : Oui.
P : Parce que j'voulais dire, vous avez vu la plante des pieds, non ?
I : Non.
P : Non ? (Sourire interviewer) J'vais vous montre comme ça parce que… Depuis longtemps que je que j'me soigne… Pardon.
I : Ah oui, oui oui.
P : Oui.

I : D'accord.
P : C'est une kérato… dermie palmo plantaire.
I : D'accord.
P : Et puis… là, j'les enlève vous voyiez. A la… à l'Hôtel Dieu, les années 68, 69. Et puis, y vous bienne, j'suis resté 3 mois dans un fauteuil… roulant, et puis euh… lorsque ça commence à… la peau… c't'à dire, ça commence à… à guérir un 'tit peu, ils me font des greffes.
I : D'accord.
P : Des greffes de peau. Et la peau, j'la mets là, la nuit, on me fait un un pansement, et le jour je laisse à l'air libre (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Comme ça la peau elle euh…Vous voyiez ?
I : Oui.
P : Les années 69, et après j'suis r'parti à Grange Blanche. Chez l'Docteur… Comment elle s'appelle euh… Attendez, j'vous dit le le nom… c'est un chirurgien. Docteur j'me souviens plus l'nom. C't'à dire à Grange Blanche.
I : Mmh.
P : Vous connaissez l'hôpital ?
I : Oui oui je connais oui.
P : J'suis resté 2-3 ans après. Puis après la navette ici. Puis après j'ai connu l'Docteur [nom d'un médecin cité]. Dans son cabinet. Puis après lorsque j'avais connaissais avec, il a ouvert euh c't'à dire à l'hôpital. Comme ça travaillait à l'hôpital, et dans son cabinet. Puis après il est resté… di… directement dans l'hôpital. Les années 71…72. Plusieurs années, après il m'a suivi. Et puis, il est parti à la retraite. Puis c'est l'Docteur [nom d'un médecin cité]. J'sais pas si vous l'connaissez, non ?
I : Oui, je le connais. De nom.
P : Oui. Il avait vers la rue… Comment s'appelle vers les euh… un peu plus vers les éléphants... Comment s'appelle la rue, j'me souviens pas la rue, il avait un cabinet. Sa femme était un dermatologue, et lui c't'un dermatologue. Y'avait les années soixante… les années 80 81, y'avait le… le nom de soriatane.
I : Mmh.
P : Euh non pas de soriatane. Tigazon. C'est un médicament… Parce que j'suis parti en Lausanne.
I : D'accord.
P : J'avais vu euh…professeur japonais. Lorsque j'avais vu ce professeur japonais, j'lui ai expliqué mon cas, j'lui ai dit j'ai fais plusieurs euh… opérations, l'azote liquide, le le le bistouri électrique euh les ondes courtes, la radiothé la radiothérapie. Comment qu'ça soit à l'hôpital euh, ça y ça était existait pas. J'faisais la radio la radiothérapie dans l'ancien hôpital. De Chambéry.
I : D'accord.
P : Et je lui ai expliqué, Docteur [nom d'un médecin cité], puis après y il m'a pris en en charge dans son euh…c't'à dire euh le professeur euh… Comment il s'appelle euh en Suisse. Il m'avait dit y'a un médicament qui doit sortir, il s'appelle euh… soriatane. Euh il s'appelle euh tigazon. Les années 80 81. Il m'a dit c'est parce que… Vous avez une maladie héréditaire.
I : Mmh.
P : Et puis ça provient pas y m'regarde les ongles, vous voyiez. Les ongles là, ça c'est une croûte la. C'est dur. Il m'a bien regardé ausculté. Il les a pas très regardé comme il faut. Puis y m'avait dit ça vient pas du… de la plante des pieds. Ca provient du foie. Je lui ai dit explique moi comment. Il m'a dit c'est une maladie héréditaire. Et puis le foie… il sécrète… c'est à dire une glande… qui sécrète euh dans dans l'foie, qui sécrète euh pour la la fabrication des ongles. Il m'a dit ca… c'est en excédent, dans ton foie. C't'à dire il sécrète euh… euh ce produit, pour la fabrication des ongles, les kératoses. Il m'a dit en excédent. Il m'a dit ça passe dans l'os. Et puis ça fait comme euh… vous voyiez le navet. Le navet y'a di… des p'tits ramifications, c'est comme une heure… Il m'a dit, le point sensible du pied, dans la plonte de pied, où y'a beaucoup d'douleurs, où y'a beaucoup de… Comment s'appelle… d'efforts dessus, c't'à dire où ça travaille comme l'talon comme ça… hop, ça descend de l'os… Il m'a… expliqué comme ça.
I : D'accord.
P : Ce prof'sseur japonais. Y m'a dit c'est pas la peine de faire d'opérations. J'essaie insister, j'ai fait une opération à Grange Blanche après, on m'a fait j'ai une bulle, j'ai une kératose dans mon pied, elle était là. On m'a fait un plastique, on m'a r'enlever, on m'a fait un bout d'plastique, elle est repartie. Voyiez elle a quitté sa place, elle est rev'nue de c'côté. Puis il m'a dit… ce n'est plus… la peine de faire des opérations.
I : D'accord.

P : Donc je suis resté avec le Docteur [nom d'un médecin cité], puis j'ai… c'tait une maladie héréditaire. J'avais 10 enfants, aussi pareil. J'les ai emmenés ici, avec le Docteur [nom d'un médecin cité], il les a vus. Puis il m'a dit c'est une maladie héréditaire, c'est une kératodermie, c'est qu'elle doit soigné euh… avec euh… j'sais pas comment. Avec ce… soriatane. Moi j'évite de prendre de beaucoup soriatane, vous voyiez.
I : Mmh.
P : C'est pas bon pour le foie. J'le prends c't'à dire euh… en cas où… pour faire des efforts j'peux pas marcher.
I : D'accord.
P : C'est pour cette raison (sourire).
I : D'accord. Donc à la à la a… Au départ, vous êtes, en fait vous êtes suivi ici pour votre problème de… de dermatose ?
P : De dermatose, oui.
I : D'accord. Ok.
P : Oui.
I : Et… donc ça c'est le Docteur [nom d'un médecin cité] qui vous suit, et euh… et (coupure dialogue)
P : Docteur euh [nom d'un médecin cité] il m'a suivi pendant… 25 ans.
I : D'accord. Et du coup, euh… Comment… La la première fois que vous avez été suivi ici, dans ce service là (coupure dialogue)
P : Oui.
I : … Euh par le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], c'était il y a longtemps ?
P : Oh ça fait… y'a 7-8 ans.
I : 7-8 ans.
P : Oui oui. Depuis qu'il est rentré là. Il était interne comme vous (sourire interviewer). Puis on s'entendait bien avec lui. Y m'disait, c'est pour saqvoi (sourire) J'm'entendais bien avec lui, depuis euh 7 euh 7… y'a 7-8 ans par là. Depuis qu'il est rentré à l'hôpital. J'lai vu il était interne comme vous, comme ça.
I : Et euh… Et vous vous souvenez la première fois ? La première fois que vous avez été pris en charge ici, vous vous en souvenez ?
P : Oui.
I : Et euh et… et… Quel souvenir vous avez ?
P : Oh bah, il était très chaleureux avec moi, très gentil, très sympa.
I : Donc en fait vous l'avez vu quand il était interne ?
P : Quand il… ouais.
I : D'accord.
P : Ses débuts. Ici à l'hôpital.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et et votre impression… sur la prise en charge, sur le service.
P : Ah il est super.
I : Super.
P : Super.
I : D'accord.
P : Super. Même l'autre jour euh… J'avais un rendez-vous, il m'a téléphoné, j'tais sur Grenoble, il m'a dit euh… Monsieur [nom du patient cité] vous pouvez venir, parc'que j'devrais être absent. Puis j'vous… j'vous décale votre rendez-vous. Oui il est gentil, très gentil.
I : D'accord.
P : C'est un gars très compétent.
I : (Sourire) Et en fait euh… Comment ça se fait que vous êtes… Que vous êtes pris en charge dans ce service, maintenant ? En fait dès que le… Docteur [nom d'un médecin cité] euh… Comment comment ça se fait que vous êtes passé du Docteur [nom d'un médecin cité] au Docteur [nom du médecin de la PASS cité]?
P : Non, c't'à dire, lorsqu'il est rentré, il était avec lui.
I : Oui.
P : Il était avec le Docteur [nom d'un médecin cité].
I : D'accord.
P : Et puis euh… c't'à dire euh… l'dossier, c'est lui qui le suit. Avec le Docteur [nom d'un médecin cité].
I : D'accord.
P : Puis il est partir Docteur [nom d'un médecin cité], à… la retraite. Y'a un dermatologue, la dame, comment s'appelle euh… 3ème étage là. J'avais rendez-vous avec elle.

I : Le son son nom je ne sais plus, mais…
P : Je… mo son nom. Elle est au 3ème parce qu'elle était au 7ème étage ici (en train de chercher).
I : Vous avez la liste euh (sourire) (Coupure dialogue)
P : Ah Madame [nom d'un médecin cité], euh… Docteur [nom d'un médecin cité].
I : D'accord. Ah oui !
P : 3ème étage. Elle est venue juste lorsqu'il est parti l'Docteur euh… [Nom d'un médecin cité]. Elle est elle est venue le remplacer. Mais quelques temps après, ils ont changé d'service.
I : D'accord.
P : Elle était au 3ème… non, tiens j'ai un rendez vous le…
I : 8 avril.
P : 8 avril.
I : Vous avez la… la liste euh… des rendez-vous là (sourire) ?
P : Oui il faut comme ça (sourire).
I : Vous êtes quelqu'un d'organisé.
P : Comme ça je j'me goure pas, vous voyiez (sourire interviewer). Comme ça je reste ponctuel.
I : Donc du coup, c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui vous suit uniquement ici ?
P : Oui.
I : Madame [nom d'un médecin cité] de temps en temps ?
P : Oui bah c't'à dire lorsque j'ai un problème, par exemple le de… transaminases, quelqu'chose comme ça, vous voyiez. Puis euh… lorsqu'il arrive pas, il lui dit. Euh… j'ai un problème par exemple de… Comment ça s'appelle… de… de comment ça s'appelle… de cholestérol. J'lui ai demandé plusieurs fois, y m'a dit, moi j'sais pas. Y m'a dit faut voir l'Docteur… [nom d'un médecin cité]. C'est un dermatologue spécialité en en sa matière. Elle m'a dit… Il faut diminuer un p'tit peu la dose. C't'à dire pour compenser le le… le c't'à dire le le cholestérol. Elle m'a dit, si j'vous donne un autre médicament, ça va s'mélanger, c'est pas la peine. Essayer de diminuer juste un p'tit peu la dose, c't'à dire pour faire une compensation. J'ai les… Comment ça s'appelle… le rendez vous de… Comment s'appelle… (Temps de pose) Ah c'est lui qui m'a envoyé voir le docteur là, vous voyiez ? C'est l'Docteur … euh l'Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
I : D'accord. Docteur [nom d'un médecin cité], ça c'est un rhumatologue.
P : Ouais, c'est lui qui m'a envoyé. Parce que j'avais… Ca m'fait mal ici. Y'a les… c't'à dire les tendons, quelqu'chose comme ça.
I : Oui.
P : Oui parc'que les pieds, lorsque j'les pose, j'les pose pas correct correctement, vous voyiez ? La la la kératose elle est là, des fois j'fais comme ça, y'a les tendons qui jouent, qui travaillent.
I : D'accord, donc ça ça retentit sur les genoux, sur les jambes (coupure dialogue)
P : Ca retentit oui oui sur les… Ca fait une tendinite y fait comme ça, vous voyiez ?
I : Et oui.
P : Et là c'est le… Faut qu'j'lui d'mande au docteur, comment s'appelle.
I : D'accord.
P : C'est le cholestérol.
I : Mmh. Et… Est-ce que vous avez un médecin traitant vous ? Votre médecin traitant c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ou…?
P : Oui c'est l'Docteur [nom du médecin de la PASS cité] oui.
I : D'accord.
P : C'est l'Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
I : D'accord. Euh… Ici, qu'est-ce que vous attendiez de la prise en charge, de ce service ? Uniquement euh qu'on vous prenne en charge sur le plan dermatologique, ou il y a eu d'autres euh… d'autres problèmes entre temps ?
P : Euh non, juste mon problème.
I : D'accord. Ok. Euh… Au niveau de l'accueil, est-ce que… Je lis en même temps hein, ça ça ne vous dérange pas ? Parce que (sourire) (Coupure dialogue)
P : Allez y, non ça m'dérange pas, au contraire, j'suis avec vous, ça m'fait plaisir (sourire interviewer).
I : Euh… Est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé… l'accueil ici ? Pas forcément qu'avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], mais avec les infirmières, les secrétaires ? Enfin tout le service euh…
P : Le service euh… C'est d'la crème tous (sourire interviewer). Ah non non. J'me plains pas avec [nom d'une personne de la PASS cité], comment ça… avec [nom de l'infirmière de la PASS cité], avec… tout l'monde... J'ai vu euh… comment ça marché euh… ça s'est super. C'est bien organisé, c'est… y'a une certaine coordination, y'a... Ils sont bien suivi (ou soudés) entre eux, voyiez y'a… C'est c'est… c'est super.

I : D'accord.
P : Oui.
I : Et Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité], vous l'a voyiez de temps en temps ?
P : Ouais.
I : Ici ?
P : D'temps en temps, oui.
I : Pour les… problèmes de papiers ? Parce que ça…
P : Non. C'est parce que j'avais un problème. Moi j'ai eu mon titre d'séjour euh... c't'à dire les années 68. Et j'ai travaillé pendant… 19 ans 20 ans ici en France.
I : Mmh.
P : Et puis euh...Vous voyiez avec les évènements qui se sont passés en Algérie euh... y'a dix y'a dix ans en arrière les années 90. Je suis rentré là-bas, y'a un fils il avait 17ans. Donc il a été tué. Puis après, euh problème familial, puis c'est le père, puis c'est la euh la maman. Puis j'ai été obligé de rester au pays. Parce que… c'est pas tout d'suite, vous voyiez. Puis après euh…, j'ai perdu ma mon titre de d'séjour en Algérie. Puis j'ai dis tiens, en attendant, il faut qu'j'travaille. C't'à dire comme ça j'peux r'partir avec un visa en France. Là ils ont pas un seul et visa avec les papiers. J'suis rentré dans la dans... la DGNS. La police. Et la police lorsque j'allais pour marcher, vous voyiez, on lui donnait, c't'à dire euh… un p'tit poste, tranquil'ment… les années… 80 quelqu'chose comme ça. Non même pas. Puis après, ma mère elle m'a… avant de mourir m'a dit, mon fils faut qu'tu restes là à côté d'moi. Bon moi j'habites Sétif, j'sais pas si vous connaissez la région d'Sétif, non ?
I : De nom, mais euh…Je n'y suis jamais allée (coupure dialogue)
P : C'est vers que… vers Constantine.
I : D'accord.
P : Et après, j'avais des copains par la suite, j'avais intégré euh, parce que j'avais euh un un copain, il était proche de moi euh en aîné, c'tait un pilote euh, comment ça s'appelle euh… Il a passé 24 ans en USS. Pilote d'escadrille. Il m'a dit… « Qu'est tu fais là, j'ai me dis tiens, ça fais un bout d'temps qu'on s'est pas vu, au moins… 20 ans. Il m'a dit… Tu es capable… de rentrer dans l'armée ? J'ai dis non, avec mes pieds j'peux pas là bas ». Désolé (le patient reçoit un coup de téléphone)
I : Pas de soucis.
P : Qu'est c'qu'il m'avait dit euh… le mec il a son frère. Il étudiait à actuel du service des impôts, en Algérie. Aah… J'ai dis, puisqu'ma mère est là, avant d'mourir, faut que j'intègre les finances. Comme ça, j'pourrais repartir en France. J'suis rentré dans… l'administration algérienne. J'étais comme contrôleur des impôts. Puis après au bout de… 3-4 années, j'suis devenu inspecteur, parce que c'est des… Vous voyiez c'est des étapes à (coupure dialogue)
I : Par échelons.
P : Oui, c'est par échelons. Puis après, y'a l'arabisation, y'a l'franchophonisme. Puis après j'ai essayé. Ils ont fait, ils ont fait comment ça s'appelle euh... le le ils ont instauré le visa. Donc j'reviens ici pour refaire mes papiers. Je suis limité avec l'expiration du visa. Donc, si j'reste longtemps, je suis en situation irrégulière.
I : Mmh.
P : Je n'peux pas (sourire). Donc obligé de… de faire la navette.
I : Mmh.
P : Et puis euh… puis après euh… lorsque... j'ai eu 50 ans 55 ans, on s'est dit tient, faut que j'retourne en France, parce que j'ai une p'tite retraite, et j'ai d'la famille ici. Ici, c'est porte humain, c'est plus comme avant. Vous voyiez. Pour l'titre de d'séjour.
I : Mmh.
P : Pour euh ça, ce c'est plus comme avant. J'suis resté. Avant c'était vachement bien, maint'ant… Ils ont ouvert les frontières, y'a… des chinois, y'a… J'vais jamais vu l'chinois moi (sourire interviewer). Y'a comment s'appelle euh, les géorgiens, j'ai jamais vu ça moi.
I : Mmh.
P : Y'a les indous, y'a ça y'a ça, donc euh… Nous avant, les années 70 euh, c't'à dire les pays limitrophes, c'est le… les espagnols que j'connais, les portugais, les italiens, et nous, c'est les maghrébins, donc euh… le bassin… méditerranéen, vous voyiez ?
I : Oui.
P : Mais maint'nant c'est… c'est c'est pas pareil. Et en plus, vous voyiez la France, si ça dure comme ça, ce n'est plus… Il va y'a mélange euh… Vous voyiez ?
I : Mmh.
P : Donc automatiquement, les vrais français, y'en a pas assez, comme de c't'un mélange euh (sourire) …
I : Mmh.

P : Ouais.
I : Parce que, ça fait combien de temps que vous êtes en France, vous ?
P : Depuis que j'suis là, depuis 1968.
I : D'accord, vous aviez quel âge ?
P : J'avais euh… 15 ans-16 ans, par là.
I : D'accord. Donc vous (coupure dialogue)
P : Oui, j'ai fais le… collège technique à Monge, j'ai eu mon CAP, j'ai eu mon BP… au collège technique. Puis après lorsque j'suis rentré en Algérie, j'étais pris en charge par le le… ministère des finances.
I : Mmh.
P : En Algérie. Donc, j'ai fait pas mal de… Comment s'appelle en Algérie, pas mal de… de concours. C't'à dire pour… c't'à dire euh… c't'à dire pour avoir des postes qui sont… plus euh… J'ai fais pas mal, j't'ais inspecteur des impôts.
I : Mmh.
P : Puis après, j'ai dis tient, c'est pas la peine que j'reste, j'peux pas vivre ici. Donc les père mort, les enfants, ça… Ah oui, il faut qu'j'essaie d'intégrer la France, parce que (sourire) A la fois… c'est-à-dire, c'est pour euh… les soins… (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … qui sont appropriés.
I : Mmh.
P : Et à la fois… c'est mieux que… là bas.
I : Donc vous êtes revenu… en France, vers quel âge ?
P : Non, j'suis revenu en France chaque année je viens. Chaque année, il faut qu'je viens vois l'hôpital. Voir un docteur, c't'à dire voir l'Docteur [nom d'un médecin cité], tous, c'est chaque année. C't'à dire que j'viens régulièrement.
I : D'accord.
P : Pas à un mois précis, mais… pas tout à fait régulièrement parce que dans l'année je viens. C't'à dire, pour suivre euh ma situation euh… de santé.
I : Parce qu'encore aujourd'hui, vous vous part, vous vous êtes partagés entre l'Algérie et la France ?
P : Euh oui oui, c'est mon pays, mon deuxième pays (coupure dialogue)
I : Oui, bien sûr.
P : … j'ai… Parce que j'vais là bas lorsque j't'ais à l'école euh c'est des français. Donc euh… c'est… la la colonie française. Donc automatiquement, y'a les bidas français, y'a tout français vous voyiez. Et lorsque ils ont… eu l'indépendance en 62, le l'Algérie, ben moi j'étais très jeune. Après en 67-68, j'tais très jeune. En 68, je suis parti en France a … ici avec une pièce d'identité, ce n'est plus comme maint'nant avec un visa, un certificat d'hébergement.
I : Mmh.
P : Avec tout ce… c'est c'est c'est compliqué maint'nant. Avant c'était… avec une pièce d'identit puisqu'on était nationalité algérienne, c'est comme euh… la Guad'loupe, ou comme en Martinique, oh ça fait… 135 quarante ans c'était là bas.
I : D'accord. Et du coup là, vous avez encore de la famille en Algérie ?
P : J'ai la famille en Algérie oui, j'ai ma femme, j'ai les enfants.
I : D'accord.
P : Puis j'ai ici, j'ai les frangines, j'ai les frangins, j'ai les neveux, les nièces (coupure dialogue)
I : D'accord. Donc vos enfants sont en Algérie euh (coupure dialogue)
P : Ben j'ai pas voulu. J'les ai emmené plusieurs filles euh plusieurs fois, j'ai app'lé l'Docteur [nom d'un médecin cité]. Puis après, j'ai dis tiens… Parce que là c'est pas pareil. C'est un autre milieu, par rapport à au au… au milieu que là bas en Algérie. Là, la société france elle n'est pas pareille. Lorsque vous avez 16 ans 17 ans, vous dépendez plus des parents, vous voyiez. Donc la liberté, un mec qui trouve une femme. Donc, il s'barre, il fait sa son avertu ça, mais là bas c'est pas pareil donc euh… Y'a une communauté vous voyiez, et qui sont très liés, et qui sont très soudés (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Euh le… l'employé demande par exemple… même majeur euh, il demande l'avis à son papa, le matin bonjour papa, bonjour maman sans qu'il y ai… Ici c'est éparpillé (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Lors j'ai une fille, lorsqu'elle à 16 ans 17 ans, donc elle voit un mec… Allez. Et puis, là j'ai vécu euh… J'avais des copains. Ils étaient là lorsque j't'ais jeune, 18 ans, j'avais un copain il s'appelait [nom d'une personne cité] … A 18 ans, on a fêté l'anniversaire et la noel… Puis sa maman elle dit « djinni, viens voir, j'lui ai dit quoi ? Elle m'dit [nom d'une personne cité] j'l'veux plus ici. Il faut qu'il paie sa portion, sinon il dégage ». Vous voyiez la… ce ce qui s'passe en France ?

I : Mmh mmh.
P : Là bas c'est pas pareil. On vit en communauté vous voyiez. Même l'enfant qui s'marie, faut… même il a 30 ans, il demande l'avis à son papa. Ah c'est c'est pas pareil, donc ils sont très soudés un p'tit peu. C'est les je… les coutumes euh… (Coupure dialogue)
I : Oui
P : … les mœurs, vous voyiez.
I : Oui.
P : Et là, c'est la liberté totale. Là, vous pouvez pas parler à une femme. Une fille moi j'ai encore pas… Il s'croyait j'sais pas comment. Une fille, elle a 17 ans, elle a eu des relations avec les gitans euh… donc le ventre en cloque. Et puis, qu'est c'qu'elle a fait, elle a appelé son papa, elle a appelé les flics, les flics sont venus voir le père, lui a dit tient allez là jusqu'à 18 ans, on le on le… On doit on doit… lui trouver euh… un logement, et écoute si l'enfant né, il faut qu'tu achètes euh… le le le… le lait. Le mec il est d'venu dingo il boit… Il m'a dit « Comment j'dois faire mes… il m'a dit… » crispé et tout. Il m'a dit ça c'est tout rangé… Ca s'passe pas comme ça. Vous voyiez, c'est pas pareil.
I : Mmh.
P : Le garçon ici, donc il trouve une nana… hop. Il part, il connaît plus les parents. D'temps en temps qu'il voit une fois par an, mais là bas, c'est pas pareil.
I : D'accord.
P : Que j'ai mes enfants, j'ai un gendarme. J'ai euh… un électricien auto, j'ai une fille elle est super, elle euh elle a fini ses ses études. Papa j'viens, je dis non, c'est pas la peine que tu viens. En France. Puis… c'est pas pareil maint'nant. Maint'nant y'a les médias. (Temps de pose). Tout sur internet, tout sur euh… sur euh la télévision, c'est pas pareil donc euh…. Ca ça commence à… à s'brasser un p'tit peu, à s'mélanger un p'tit peu, vous voyiez.
I : Mmh.
P : C'est c'est… (Sourire)
I : D'accord. Et et…Vous à 15 ans, quand vous êtes arrivés en France, vous étiez… avec vos parents ? Vous étiez…
P : Non, j'avais les frangins et les frangines.
I : D'accord.
P : Oui plus… plus grand qu'moi.
I : Donc vous êtes venu avec vos frères et sœurs euh… qui étaient plus grands (coupure dialogue)?
P : Oui, non ils étaient là avant.
I : Ah oui d'accord. Vous les avez rejoins euh… (Coupure dialogue)
P : Oui oui. J'suis euh… J'suis resté avec eux, puis après euh… 16 ans j'sais pas… 17 ans j'suis allez au collège technique. A … au colombier là bas, au Monge.
I : D'accord.
P : Et après j'ai travaillé, dans la plomberie, dans le… sanitaire. Mais j'ai dosé… le médicament, comme ça, ça m'faisais pas mal. Des fois j'allais debout, des fois, vous voyiez.
I : Mmh.
P : Vous vous regardez… C'est au niveau d'la maladie, non ? Les symptômes, les les les euh…
I : Comment ça ?
P : Vous, c't'à dire, vous chercher au niveau d'la maladie, comment ça ? Oui, c'est dur. C'est un handicap vraiment… (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … obligé… (Coupure dialogue)
I : Non, pour mon entretien moi, c'est surtout… par rapport au service.
P : Ah, par rapport au service, d'accord.
I : La prise en charge euh… au service. Mais je vais vous reposer encore des questions (sourire).
P : Allez y, j'ai tout mon temps moi ho ! Mmh (coupure dialogue)
I : (Sourire) Mais… j'ai c'est c'est… C'est intéressant votre histoire, donc c'est pour ca que… (Coupure dialogue)
P : Ah vous avez raison.
I : …j'aime bien écouter ! D'où viennent les gens…
P : Bien sûr ! Lorsque vous faîtes… votre thèse, votre quoi… c't'à dire votre, vous faîtes euh… le rapport d'votre thèse, donc automatiquement vous aurez des… (Coupure dialogue)
I : Bah oui.
P : … des conclusions qui sont vachement bien hein.
I : C'est c'est ça qui… (Coupure dialogue)
P : C'est ça oui.
I : … est important de… de s 'baser sur la vie des des… des patients, parce que c'est riche.

P : C'est riche oui.
I : Et euh… (Coupure dialogue)
P : C'est riche et au niveau d'la maladie, vous voyiez j'les ai trai, j'lavais traité depuis… 1969 à 70.
I : D'accord.
P : Voyiez maint'nant ça fait une tirée quand même.
I : Ca fait un petit moment, oui.
P : Oui. J'ai emmené mes enfants (coupure dialogue)
I : Quarante ans.
P : … j'ai… quarante ans, 42 ans, j'les ai emmené ici… chez l'Docteur euh [nom d'un médecin cité], chez l'Docteur [nom d'un médecin cité]. Et puis, lorsque… j'ai senti qu'ça allait pas… bah… Ils sont en Algérie, et puis hop, j'les envoie les médicaments, et ils les vient d'temps en temps. Mais, ils restent pas longtemps, vous voyiez.
I : D'accord.
P : Uniquement, c'est pour euh… des soins, quelqu'chose comme ça.
I : D'accord. Euh… Est-ce que vous savez… que ce service là, c'est le… un service PASS ? Le service PASS. Le la permanence d'accès aux soins de santé, ça vous parle ou pas?
P : Si.
I : D'accord.
P : C'est-à-dire des soins gratuits.
I : Oui.
P : Oui.
I : D'accord.
P : Pôle euh pôle santé.
I : Oui.
P : Voilà.
I : Et les et quand vous en parlez à l'extérieur, les gens ils connaissent ce service ?
P : Ils le connaissent, mais des gens qui le connaissent pas.
I : Oui.
P : Y'a de… Parce que moi j'ai côtoyé les roumains, j'ai côtoyé pas mal euh… c't'à dire euh… de de de… des géorgiens ici, des gens qui savent même pas causer l'français.
I : Mmh.
P : Donc euh… C'est un service,… c't'à dire qui… c'est un bre c't'un service gratuit. C't'à dire euh des gens… qui viennent euh… (Sourire)
I : C'est ça oui.
P : Oui.
I : C'est c'est c'est à peu près ça. Ok (coupure dialogue)
P : Y'a aussi euh… Y'a aussi un autre service... En ville… vers l'association…
I : Oui.
P : Pour les soins dentaires, pour le… oui oui.
I : L'accueil de jour, le point santé.
P : Point santé, c'est comme c'lui là.
I : Vous y êtes déjà allé ?
P : J'suis allé une fois, puis… J'voulais enl'vé mes dents. Puis j'ai peur. Y'a un vieux euh… il m'a fait une piqure (sourire interviewer)… pour l'anesthésie. Il m'a dit, attendre 5 minutes, j'suis parti directement. J'ai pas pu rester.
I : D'accord.
P : Et ça m'fait mal.
I : Et du coup, si vous… Quand vous avez eu besoin à nouveau de soins dentaires, vous avez fait comment ?
P : J'ai pas été.
I : D'accord.
P : Oh j'voulais enlever cette dent, ça fait un bout d'temps, ça fait au moins une année ou 2 années. J'ai dis tiens, j'vais encore per interroger, y m'a dis tient, j'tais à l'hôpital, parce que j'suis venu le voir ici, j'lui dis « qu'est tu a ? », il m'a dit « j'ai enl'vé tous mes dents, on m'a fait une anesthésie générale. Comme ça, j'sentais rien di tout ». Puis a prise de sang, moi j'tais allé voir c'service. C'est lui qui m'la montré. Moi j'savais pas, je l'ignorais.
I : D'accord. Donc du coup, vous avez pris un rendez-vous ici euh… (Coupure dialogue)
P : J'ai pris un rendez-vous euh… J'ai dis tient comme ça hop, comme ça j'sentais rien, je… J'sens pas.
I : Bah c'est mieux oui, c'est vrai que… (Coupure dialogue)
P : Sous anesthésie générale bien sûr, oui.

I : A l'accueil de jour, euh… les le dentiste c'est vraiment pour les gens… qui qui arrivent en France,… qui n'ont pas de couverture sociale, les premiers soins (coupure dialogue)
P : Sociale, les premiers soins oui oui.
I : Mmh. C'est sûr que ça, en tout cas ça aide bien au début, mais euh… Voilà, ça ça reste limité hein euh…
P : Ca reste limité. C't'à dire pour les médicaments, c'est l'hôpital qui les fourni, gratuitement…
I : Mmh.
P : … mais jusqu'à quand ça va durer, il faut la couverture sociale. Mais moi j'étais étonné. Moi qui avais travaillé pendant de… 19 ans 20 ans, ici en France. J'ai pas eu ma couverture sociale.
I : Mmh.
P : Pendant une année et d'mi.
I : Mmh.
P : Et ben… moi j'vous cache pas hein… Moi j'ai des copains énormes, pour son truc comme ça, j'lui dis tient passe moi ta carte. Sinon, c'est lui qui va m'chercher les médicaments avec sa carte. La, sa carte comment s'appelle ?
I : Carte vitale ?
P : Carte vitale, oui. C't'à dire pour ne pas rester… Parce que les médicaments, c'est limité ici à l'hôpital.
I : Mmh.
P : J'vous cache pas la vérité.
I : Non non mais… (Coupure dialogue)
P : C'est pour ne pas rester, c't'à dire euh… sans médicaments, vous voyiez.
I : Mmh.
P : Et j'connais pas mal, et puis hop, lorsqu'il va par exemple, il va prescrire ses médicaments… A ce niveau… et puis c'est moi qui les donne.
I : D'accord.
P : Ca m'est arrivé plusieurs fois. C'est pas très honnête (sourire).
I : Bah oui (sourire), vous avez raison.
P : Non mais j'vous dis la vérité, j'vous cache pas.
I : Ca ce… En tout cas ça reste entre nous, il n'y a aucun souci (sourires des 2 personnes).
P : Oui, de toute façon le passé c'est un passé, voilà.
I : Et… et quand euh… Justement sans couverture euh… sociale, la carte vitale, ici quand vous aviez besoin de médicaments, est-ce que ca été compliqué ou euh…
P : Non, avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] non.
I : Non.
P : Lorsque… je suis euh… c't'à dire j'ai plus d'médicaments quelqu'chose comme ça, j'prend un rendez vous, et puis hop [nom du médecin de la PASS cité] y m'fournit. C't'à dire, pas des boites complètes. Simplement des… des des p'tites plaquettes pour m'dépanner. En attendant. C'est pas des boîtes que je prends (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … des p'tites plaquettes, il m'a dis pour 10 jours, pour 5 jours.
I : D'accord. Donc ça aide bien quoi.
P : Ca aide bien, y j'vous ram des fois il m'dit tient c'est une plaquette sinon… Il tout ou quoi, il m'dit… il m'prescrit… à la pharmacie d'l'hôpital, des p'tites euh… comme euh, comme j'ai maint'nant, vous voyiez. Comme ça une plaque ou 2…
I : D'accord. Oui c'est bien. Bah oui, ça dépanne toujours.
P : Ca m'dépanne en attendant… le prochain rendez vous.
I : Mmh (sourire). Et euh… Ici depuis que vous êtes pris en charge dans ce service, vous vous êtes senti… bien accompagné ?
P : Bien sûr oui.
I : Bien compris ?
P : Bien comp oui oui.
I : A chaque fois que vous aviez envie de…. Que qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas, euh…pour pour vous, on vous a compris, on vous a entendu, on vous a…
P : Bien entendu.
I : D'accord.
P : Bien entendu. C'est un service qui est bien… qui est très bien.
I : Bon (sourire).
P : Il fonctionne euh… énormément bien comme il faut. Parce qu'avec les secrétaires, avec tout… voyiez c'est…
I : Oui.

P : Maint'nant c'est plus pratique, c'est… Ce n'est plus comme avant. Maint'nant y'a… l'informatique euh vous appuyer sur un bouton, vous avez tous les données euh, vous avez quand quand est ce vous êtes rentré, quand est ce que vous êtes venu euh…
I : Mmh.
P : Et puis, y'a rien à cacher, vous voyiez (sourire interviewer). Dans tous les services.
I : Mmh c'est vrai. Et euh… Et qu'est-ce qui… Faut faut quand même me dire… quelques points négatifs hein. Qu'est-ce qui vous plaît ou qu'est-ce qui vous déplaît ici ? Dans ce service.
P : C't'à dire qui m'déplait, y'a pas grand-chose, ça m'déplait pas… Bon tout euh, c't'à dire gagner des cagoules, les soins et puis… Oh il faut s'contenter quand même de… de de ça non ?
I : Oui.
P : Vous voyiez. Lorsque vous avez besoin, lorsque… Ah c'est un service qui… est super.
I : D'accord. Quand par exemple euh… Vous aviez… besoin de voir un spécialiste, donc par exemple le Docteur [nom d'un médecin cité], ou un autre médecin… euh spécialiste dans dans une autre maladie, est-ce que ca a été… facile de le voir, est-ce qu'on vous a rapidement mis en contact avec ces… (Coupure dialogue) ces médecins ?
P : On a… Si l'docteur euh… a il m'a mis rapid'ment avec le contact avec le docteur, moi j'le connais pas, moi c'est l'Docteur [nom du médecin de la PASS cité], il m'a dit tient moi j'ai preuvé qu'ça. Donc, j'vous confie à ce docteur. Il m'a dis tient, il m'a donné l'adresse hop, le le… numéro d'téléphone, et j'ai pu le contacté tout d'suite.
I : D'accord.
P : C'est par son intermédiaire.
I : Donc à chaque fois, ça c'est ça s'est… tout bien… enchainé ?
P : Bien planifié, bien… enchainé, comme vous dites euh.
I : D'accord. Ca c'est… D'accord.
P : Oui.
I : Ok. Euh… (Hésitation) Pour pour vous, est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour euh pour… ce service ? Pour un bon service euh PASS ? Par exemple euh, par rapport aux horaires, par rapport à la disponibilité des médecins, l'accueil euh, la prise en charge ici, est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour vous, selon votre expérience, ce qui vous a… aidé, dans votre euh… (Coupure dialogue)
P : Super, ils sont ponctuels, aux rendez vous, voyiez, lorsqu'ils donnent un rendez vous, donc euh il faut pas… un rendez vous ils sont ponctuels, ils sont… Ah oui euh, j'les admire, ils sont vach'ment bien. J'n'ai rien à dire.
I : D'accord.
P : Donc euh… (Sourire des 2 personnes)
I : Euh… Est-ce qui… Est-ce que pour vous, il manque quelque chose ici dans ce service ?
P : (Pose) Il marche très bien. Prise de sang, tout ça, j'ai vu. Plusieurs fois qu'j'fais prises de sang ici.
I : Oui.
P : C'est [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui les emmène, au laboratoire. Parfois elle nous accompagne au laborat, euh c't'à dire, laboratoire de sang, voilà c'est super.
I : Même euh… Si vous si vous pensez au début de votre prise en charge ici, est-ce que, est-ce que… A un moment donné, il y a quelque chose qui vous a manqué, par exemple euh… Justement de voir un dentiste ou de… Vous voyiez des euh… des consultations d'urgence un peu… Enfin des permanences d'urgence ou des… d'autres choses, selon votre euh votre euh expérience ?
P : Non, seulement, ils sont automatiquement orientés. Bon j'vais voir l'médecin, il m'oriente automatiquement. Allez y allez y euh, même les prises de sang, il m'tient c'est gratuit'ment. C't'à dire euh… Vous voyiez le sida ou quelque chose comme ça, on les fait… gratuit'ment. Pour tous les gens.
I : D'accord.
P : J'lai j'lai déjà fait plusieurs fois.
I : Donc en tout cas, vous vous n'avez pas envie de… d'aller voir un médecin à l'extérieur ? Vous êtes bien ici ?
P : Pour quoi faire ? C'est mon médecin traitant (sourire interviewer). Il m'connaît des années, pourquoi j'irais voir un autre, non ?
I : C'est vrai.
P : Voyiez, vous voyiez (sourire).
I : Mmh. Ca vous dérange pas de venir à l'hôpital en tout cas ?
P : Non non non, c'est une habitude.
I : Mmh.
P : Y'a… C'est oh…c't'à dire… On commence à avoir euh… Il, il faut… presque constamment. Monter à l'hôpital, surtout y'a des malades ici, surtout… L'hôpital hop ça… ça… c'est gai, pour moi, vous voyiez ce n'est pas…

I : Mmh. Il y a… Ca bouge, c'est…
P : Ca bouge, oui. Ca bouge, y'a tout.
I : D'accord. Et est-ce que vous auriez… des conseils à à donner euh… à nous donner, pour euh… améliorer la prise en charge des autres des autres patients, à partir de votre expérience ? Est-ce que vous auriez des conseils, ou euh…
P : Des conseils, vous êtes super… Tout l'monde y sont super ici. Des conseils, ils sont… bien. (Sourire)
I : D'accord.
P : Bien à la hauteur, vous voyiez.
I : Bon. Aucun point négatif pour vous ?
P : Pour moi non. Les s'crétaires lorsque vous demander un rendez vous, ils sont… à la hauteur tut d'suite, y'a une permanence, y'a y'a tout, vous voyiez.
I : Mmh.
P : J'n'ai rien. A dire.
I : Rien à dire.
P : Rien à dire (sourire).
I : Vous vous sentez bien pris en charge et vous n'en demandez pas plus ?
P : Prise en charge, oui. Et puis… si j'ai un problème. Par exemple euh, la dernière fois, j'ai un problème euh, j'avais la carte. C't'à dire. Et puis euh… lorsque j'avais une prise de sang, en bas ils ont oublié.
I : Mmh.
P : Ils m'ont envoyé la facture.
I : Oui.
P : Et puis j't'ais voir la… Comment s'appelle euh… Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. Elle m'a dit faut pas vous inquiéter. Donc ca m'a soulagé un p'tit peu. Et j'ai plus reçu de… de lettres, vous voyiez. Du trésor public.
I : D'accord. Et même euh, cette facture que vous avez reçue, vous ne l'avez pas… Vous ne l'avez pas payé ?
P : Non, j'lai pas, m'en savais pas, j'lui ai donné la carte, elle a oublié complètement, elle m'a envoyé directement euh… D'habitude j'faisais… c't'à dire des analyses. Ca s'est pas ça s'passait… normalement.
I : Mmh.
P : Mais cette fois ci, elle m'a fait une prise de sang, mais la la facture, je j'ai reçu une facture à la maison. Puis j'crois 36 euros, 46 euros, j'sais pas, voyiez, une ou deux fois. Puis j'ai dis tiens, j'vais au Trésor, c'est pas la peine j'me dis ah j'vais aller voir Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] (sourire interviewer).
I : Et euh… Pareil, Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] elle est elle est… (Coupure dialogue)
P : Elle est super.
I : Elle est très disponible ?
P : Elle est très disponib, elle est gentille, (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … elle est… Elle est très accueillante, elle est, vous voyiez, ça ça m'fait beaucoup plaisir vous voyiez. Parce qu'elle vient, bonjour euh avec un accueil euh bien comme il faut…
I : Mmh.
P : Allez y euh entrer por la, voyiez. Ca ça fait plaisir quand même.
I : (Sourire) Bon bah c'est bien. Et euh… Et par exemple euh… Je ne sais pas si, si jamais… Il vous est arrivé quelque chose un peu… d'urgent, comment vous avez fait ? Euh… Est-ce que vous êtes venu dans le service ici, et, on vous a quand même pris rapidement en charge ?
P : Si on m'a pris oui oui. J'avais malade, euh j'étais malade. Et puis… J'avais mal aux pieds et j'ai… peur de prendre des médicaments, parce que… Vous voyiez, le la tendinite comme je vous parlais là.
I : Mmh.
P : Ca enfle, et j'peux pas prendre le pied, le pied. J'prends automatiquement un p'tit rendez vous avec le… docteur. Parce que j'avais demandé au service, à c'que l'docteur il est là, elle m'a dit oui. Elle m'a dit, peut pas vous voir, j'ai dis, c'est d'l'a part de… Il m'a pris, il m'a donné des médicaments. C'est un cas en urgence.
I : Et il vous a pris rapidement ?
P : Et il m'a pris rapid'ment, il m'a dit j'reste un p'tit moment. Puis parce qu'il m'a dit des patients, allez qu'est-ce que vous voulez, j'lui ai dis tiens, ca ça. Il a ouvert l'armoire, il m'a donné, il m'a dit faut prendre de pass, il faut pas dépasser 4 jours, avec ce… un anti-inflammatoire. Et puis, ça m'a soulagé un p'tit peu.
I : Bon bah c'est bien ça.

P : Oui.
I : D'accord. Et et vous à un moment donné de votre prise en charge, est-ce que vous auriez souhaité du coup autre chose, Est-ce que vous auriez attendu autre chose de notre part alors ?
P : Qu'est c'que j'attends, j'ai tout ?
I : Bon.
P : Les soins, les médicaments, qu'est c'que vous voulez d'autre ?
I : (Temps de pose) C'est parfait alors ?
P : Ah, c'est super oui.
I : (Sourire) Bon bah voilà. C'était juste les questions que je voulais vous poser.
P : C'est avec plaisir.
I : C'est c'est très gentil en tout cas à vous.
P : Avec plaisir oui.
I : Est-ce que euh… Je vais encore juste vous poser quelques questions (coupure dialogue)
P : Ca fait rien, je suis disponible hein, faut pas vous inquiéter.
I : (Sourire) Juste euh… Dîtes-moi quel âge vous avez ?
P : Ben j'viens d'avoir euh… bientôt 62 ans.
I : 62 ans.
P : Oui.
I : D'accord. Euh… Du coup, la vous avez la carte vitale, c'est ça ?
P : Oui.
I : C'est la sécurité sociale ?
P : C'est la couverture sociale oui. La CMU.
I : Oui. Avec euh… la CMU complémentaire, vous l'avez… aussi ?
P : J'crois qu'oui.
I : Oui.
P : Oui.
I : D'accord. Et euh… Ok. Bah voilà. Et… une dernière question, est-ce que ça vous dérange euh… si je vous recontacte une une dernière fois, à un autre moment ?
P : Mais si, avec plaisir, ça m'fait beaucoup de plaisir.
I : Bon.
P : Avec plaisir.
I : Justement, juste pour rediscuter une fois encore euh certainement euh… (Coupure dialogue)
P : Ah, je suis entièrement à votre disposition.
I : … sur ça.
P : Entièrement à votre disposition fin la… Au contraire, ça m'fait plaisir.
I : Ben c'est gentil.
P : Ah oui.
I : Très bien. Ben merci beaucoup, en tout cas ça m'a… Ca m'a bien aidé.
P : Oui. J'vous remercie moi aussi, j'peux remettre euh mes chaussettes.
I : C'est gentil (sourire). Vous pouvez remettre les chaussettes oui. J'arrête ça (sourire des 2 personnes).

ENTRETIEN 6 :

Entretien du 12 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patiente russe.
Durée : 33 minutes 54 secondes.

I (interviewer) : Je vous explique. En fait, je suis interne, en médecine. Et euh, pour devenir comme le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], je vais, en fait euh, j'essaie de, de faire mon travail euh, de thèse, euh, à partir de…, de, de ce que vous vous allez me dire justement. Ce qui vous a expliqué le Docteur [nom du médecin de la PASS cité]. J'essaie de, d'améliorer la prise en charge, des gens ici, dans le service là. Donc, il faut vraiment que vous me dites, tout ce qui va, ce qui va pas. Comment on peut faire pour améliorer euh, votre prise en charge ici si vous voulez. Vous comprenez ?
P (patient) : Mmh oui . Euh (sourire de l'interviewé), euh comment comme un sens, j'ai compris (sourire de l'interviewer). Comme un sens (sourire des 2 personnes).
I : Vous vous… (coupure dialogue)
P : Pour euh pour…
I : … vous me dites, hein, si vous ne comprenez pas.

P : Euh, vous euh, vous m'avez dit que vous poser, poserez mes quest, questions, oui, des questions, euh… (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … pour moi. Et quelles questions ?
I : Alors. Est-ce que vous vous souvenez, je vais vous poser quelques questions, d'accord ? Est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous avez été prise en charge ici ?
P : Euh… (hésitation). Je ne me souviens exactement mais, mmh, il me semble, je j'ai déjà euh, pris euh, mon sang quelques fois. Quelques fois. Pour euh, mmh, pour préparer mmh euh, traitement, traitement euh, contre virus, contre le virus euh, l'hépatite. Quelques fois… (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … J'ai déjà euh, j'ai déjà pris mon sang. Ici.
I : Et euh, la la première fois qu'on vous a vu ici, c'est c'était il ya combien d'temps ?
P : Mmh combien de temps ? Euh, c'était le printemps. Euh… (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … la dernière année.
I : Euh, le printemps 2012 ?
P : Euh oui, 2012.
I : Ca fait un an ?
P : Mmh, ça… (hésitation), c'est mmh, c'est déjà, … c'est déjà un an.
I : Mmh.
P : Qu'on qu'on m'a euh mmh… (hésitation), j'ai pris, j'ai pris mon analyse, la dernière fois. Et c'est tout.
I : D'accord. Et euh… parce que vous venez de quel pays vous ?
P : Russie.
I : De Russie.
P : Oui.
I : Et ca fait un an que vous êtes en France ?
P : Mmh (hésitation) j'habite euh, j'habite ici déjà euh… (hésitation) un an, un an et quelques mois. Euh 6 mois, 6 mois, euh, je suis arrivée euh ici euh, en 1000 euh mmh, 11 octobre. En octobre.
I : Octobre 2011.
P : Le le premier octobre. Et et euh c'est tout (sourire).
I : D'accord.
P : Euh je suis euh, jusqu'à présent.
I : Et et vous êtes euh, vous êtes venue seule, de Russie ?
P : Comment ?
I : Vous êtes euh, de Russie ?
P : Ah oui euh, je suis seule.
I : Vous êtes arrivée seule ?
P : Je je je suis arrivée seule.
I : D'accord.
P : Seule. Sans, sans enfants. Mes enfants ont, mmh, ils ont ils ont restés, sous la tutelle, de mon , ex marié.
I : D'accord.
P : Je suis divorcée.
I : Mmh. Et vous êtes venue en France euh, c'était dans le cadre de, d'une demande d'asile ?
P : Oui.
I : Oui.
P : Mmh, et, mmh (hésitation) je suis mariée, mmh, je suis mariée, je suis déjà mariée, euh, avec [nom de son mari cité]. Euh, c'était, notre mariage était, euh, en… cette année. Cette année mmh… le 5 janvier.
I : D'accord.
P : Dans la mairie de Chambéry.
I : D'accord. Et et, la première fois que vous avez été vue dans ce service, euh, c'était avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ?
P : Oui. C'était euh lui lui. Lui-même.
I : Est-ce que vous vous souvenez, … (coupure dialogue)
P : C'est tout.
I : … Est-ce que vous pouvez me racontez comment ça s'est passé ? Est-ce que vous vous en souvenez ?
P : Souvenez ? Mmh, qu'est-ce que je dois souvenez, souvenez…
I : La première fois que vous, que vous êtes venue ici…(coupure dialogue)

P : Ah, la, la première fois, mmh (hésitation). Mais mmh, la première fois, il était euh, depuis longtemps. Je euh, je suis arrivée ici avec mon, mari, euh, nous euh, nous avons mmh (hésitation) en concubinable, en concu, cubinable et euh quand euh moi, je ne m'adressais pas, je mmh, je m'avais pas, … je n'avais pas m'adressé au docteur. Non mmh euh, je, je suis arrivée comme euh, comme (hésitation), euh dans le compagne euh de mon, de mon mari. Et c'est tout. Euh quand euh moi je ne, je n'avais pas euh m'adressé, euh, … mmh par euh euh pour mmh, pour euh demander euh quelque euh aides, pour ma santé, non non. Euh mais je je, j'avais adr, m'adresser au docteur, euh, au printemps, au printemps.
I : D'accord.
P : Et, et voui.
I : Et a… (coupure de dialogue)
P : … au printemps. Euh, il a, ah vérifié euh ma, ma santé, mon sang euh, mon mmh (hésitation) mon sang oui, mon analyse et et, il m'a dit qu'il qu'il euh, que j'ai le virus, et je ne sais pas, je ne savais pas que euh que, que que j'ai le vir, le virus.
I : D'accord.
P : En Russie je je n'savais pas. Et… je je n'avais pas le virus, ou… cette maladie, jam jamais.
I : D'accord. Et et vous, qu'est-ce que vous attendiez de de… la prise en charge ici ? Du service. Qu'est-ce que vous attendiez pour euh…
P : Euh… j'avais euh, le CMU mmh… (coupure dialogue)
I : Vous l'aviez la la CMU ?
P : Euh oui je j'ai reçu CMU mmh à la maison, j'ai restée… Maint'nant… tout de suite, euh j'ai restée à la… maison. Bon CMU, j'ai eu la carte vitale, vitale voui c'est ça.
I : Donc en fait ça vous aidé pour euh, pour les papiers ? Pour la… la sécurité sociale ?
P : Voui. Je… (coupure dialogue)
I : Avant vous n'aviez pas ça ?
P : Euh… avant euh, je n'aviais pas. Mmh en automne 1911 euh, je n'aviais pas. Euh jusque euh m'adressé mmh mmh m'adressé au… secours euh cat catholique et mmh ne demandais pas mmh… aide asile ? Ou non ou le…
I : Demande d'asile ?
P : Demande d'asile voui.
I : D'accord.
P : Voui. Je… je je (hésitation), je n'avais pas.
I : C'est le secours catholique qui vous a… (coupure dialogue)
P : C vitale.
I : … adressée ici ?
P : Voui.
I : D'accord.
P : Seco secours cat catholique.
I : Parce que le… (coupure dialogue)
P : C'est le le… première organisation qui me mmh qui, qui a commencé, qui a commencé à m'aider.
I : D'accord. Donc, ils vous ont aidé pour euh les papiers, … pour euh la santé, pour les soins ?
P : Voui.
I : Vous, au départ (coupure dialogue)
P : Ils ils euh, ils ont mmh… ils ont mmh…donné mmh… l'information pour moi euh… à qui je dois m'adresser, dans cet hôpital. C'est c'était le monsieur [nom du médecin de la PASS cité] et euh… je m'adressais à… à lui.
I : D'accord. Et alors, au début, qu'est-ce que vous attendiez, de lui ? Est-ce que vous étiez malade, (coupure dialogue)
P : Aah.
I : … Est-ce que vous aviez surtout besoin pour les papiers ?
P : Je mmh, qu'est-ce que je je voulais… montrer pour lui. Mmh je n'évez, je n'avais pas euh, je n'avais pas euh, du tout que euh, sauf euh… mon passeport, passeport russe, et… et récépissé et c'est tout. Récépissé, et c'est tout.
I : Donc en fait euh, ils vous ont aidé pour, la sécurité sociale ? pour la carte vitale ?
P : Mmh.
I : Vous avez vue [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]?
P : [Nom de l'assistante sociale de la PASS cité] voui, oui oui oui.
I : D'accord.

P : Et la madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] euh, mmh m'aidait beaucoup et il m'a dit que que que, je dois, je dois fixer ici, je dois, m'adresser à… au docteur euh [nom du médecin de la PASS cité] (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Et euh elle, mmh m'a mmh (hésitation) euh. Nous euh… J'avais la cause, la cause ou… la… euh discussion euh… Avec euh… cette, ce n'était pas madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. C'est euh, c'est la… jeune fille euh d'autre d'autre, il travaillait ici euh… (hésitation) il travaillait ici, il il passe euh…, sa pratique… sa pratique… du lien ou je ne sais pas lequel euh, et elle m'a mmh… elle m'a euh… posé, des questions. Beaucoup de questions et euh, il a écrit euh… sur papier euh… mes réponses euh, et c'est tout.
I : D'accord. Et au, au départ ici vous, vous n'aviez pas de maladies particulières ? Vous venez sur, vous veniez surtout pour euh, pour les papiers, qu'on vous aide…
P : Passe euh ah… surtout mmh je confondu (sourire) je confondu avec mon, français, souvent (sourire des 2 personnes) sur euh surtout surtout nous mmh euh… (hésitation). On on a commencé le docu, le document pour moi, euh l'assurance maladie (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … c'est euh plus CMU et la carte vitale, euh… voui je… (hésitation) euh… pour euh… je dois… pour je pouvais m'adresser au docteur ou mmh… ou d'autres, des autres docteurs euh pour euh, la labo laboratoire je je pouvais m'adresser à le labo ratoire et euh… des autres docteurs. Gene gynécologie j'étais le docteur, je euh… je j'ai visité la docteur euh gynéco logie mmh c'est… ah… Madame [nom d'un médecin cité] (sourire)… madame [nom d'un médecin cité].
I : Mmh, peut être.
P : … madame [nom d'un médecin cité]. Euh et… j'étais, une fois. J'étais ce euh… (hésitation) cette, j'étais cette… madame, j'étais une fois, seul'ment une fois. Et c'est tout.
I : Et quand quand vous êtes, justement allée voir euh le laboratoire, la gynécologue euh… vous aviez… C'est vous qui aviez demandé par exemple à voir la gynécologue. Vous avez tout de suite été dirigé vers euh… vers elle ? Ca été facile de les voir ou vous avez… (coupure dialogue)
P : Aah
I : … vous avez mis du temps à les voir…
P : Mmh.
I : Comment ça s'est passé ?
P : Ca été, ça été facile pour moi.
I : D'accord.
P : Le le docteur, monsieur … [nom du médecin de la PASS cité] euh… m'a écrit l'ordonnance euh euh… pour prendre euh le… rendez-vous mmh avec madame [nom d'un médecin cité]. Et euh sans problème, je… j'étais euh euh… (hésitation) j'ai visité le la docteur… J'ai visité madame [nom d'un médecin cité] sans problème euh je… y euh elle a elle a… (hésitation) m'a exa… mmh… m'examiné euh, et c'est tout. Mais euh… et elle m'a dit euh… aller, elle ma dit aller, encore une fois, et je euh… je je ne suis pas arrivée, je ne suis pas arrivée encore une fois, parce que, j'avais beaucoup de problèmes d'autre euh… et je… j'ai déjà oublié. Je j'ai oublié. J'ai oublié et… il y avait beaucoup de problèmes. Et mmh… je je n'avais pas besoin. Parce que… (hésitation) je n'avais pas besoin besoin, d'avoir euh le rendez vous euh parce que mmh… il n'y avait de, il n'y avait pas de raison euh, pour cela.
I : D'accord. Vous euh… Ici, est-ce que vous avez toujours eu l'impression, même au début hein, quand vous parliez pas très bien français. Est-ce que vous aviez toujours l'impression, qu'on vous a… de d'avoir été comprise, d'avoir pu dire tout ce que… vous… tous les problèmes que vous aviez ?
P : Quels problèmes ?
I : Est-ce que (coupure dialogue)
P : Avec euh ma santé ou euh... (coupure dialogue)
I : Oui oui tout, tout. Est-ce que, on a répondu à tous ce que… à tous vos problèmes ?
P : Mmh presque. J'ai euh… j'ai raconté, presque tous les mes problèmes. Que qui… me dérangent. Et et, et c'est tout. Et monsieur docteur euh aide beaucoup. Euh… m'aide beaucoup. Il est très bon docteur euh, il est humaine, très humaine homme, très aimable très gentil, et je suis contente.
I : D'accord.
P : Je suis très contente.
I : Il il n'ya pas des choses euh que… que vous auriez aimé dire et en fait euh… qu'on n'a pas, que nous on n'a pas compris ? Non ?
P : Euh… il a euh… il m'a compris bien.
I : D'accord.
P : Tout c'que je euh… je euh, j'ai raconté lui.
I : D'accord. Par exemple aussi pour aller chercher (coupure dialogue)

P : Sans sans euh introducture (sourire) et euh, je j'avais peur euh, j'avais peur qu'il mmh ne me comprend pas, mais il a compris tout c'que j'ai dit.
I : D'accord. Donc, vous êtes, vous êtes quand même contente, de la prise en charge dans le service ici?
P : Voui oui.
I : Oui.
P : Je suis très contente.
I : Est-ce que vous attendiez, autre chose de nous ? Est-ce qu'il y a d'autres choses que… que vous auriez aimé pour euh vous aidé ?
P : Euh mais… aujourd'hui, je je, je dis lui que… euh (hésitation) que… quels problèmes me dérangent.
I : Mmh.
P : Quels problèmes avec ma san ma santé. Me dérangent et… il a écrit il euh il m'a donné l'ordonnance pour vérifier euh… mon mes poumons, pour euh faire euh… pour prendre mmh… mon sang. Pour prendre mon sang et… cetera. Et c'est tout.
I : D'accord. Est-ce que euh… Est-ce que vous savez que ce service, ça s'appelle une PASS ? Un service PASS, une permanence d'accès aux soins de santé ?
P : Hein… c'est le service où travail euh… [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]?
I : Oui.
P : C'est ça ? Oui, je je suis contente. Cette service euh… je… (hésitation). Je m'adressais souvent, mmh… (hésitation) pour euh… pour euh prendre le rendez-vous avec [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. Et et, elle n'en… mmh. Elle n'avait, elle n'avait refusé, jamais. Elle n'avait refusé jamais, elle euh… elle m'aidait toujours.
I : D'accord. Et par exemple si vous aviez un problème un peu urgent, euh le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ou les autres médecins du service, euh ils ont répondus à vos problèmes ou pas ?
P : Voui.
I : Oui rapidement ?
P : Rapidement.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Est-ce que pour vous dans ce service, il manque… des choses… importantes ?
P : Euh… euh en France euh, c'est le… médecin mmh supérieur. Et il n'y a pas de de choses qu'il euh… la France… n'aviez pas ou n'avez pas. (Sourire de l'interviewer) Je je euh… Vous comprenez ? (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … Je je, j'ai déjà beaucoup mmh. Depuis longtemps que… je… l'étudier euh. Que je j'étudie le français euh, c'est pourquoi je euh… J'ai déjà oublié beaucoup de mots français, beaucoup euh… conjugaisons, conjugaisons de verbes et, il est difficile pour moi. Parce que je ne parlais pas en Russie euh 25 ane… années. Pas de quoi mmh… pas pas de qui mmh… Je manquais la pratique.
I : D'accord.
P : Euh et je j'étudiais le français dans ma… dans ma jeunesse quand j'étais le euh… l'étudiante. Quand j'étais l'étudiante euh… il me… (sourire) euh… je j'aimais beaucoup, le français. Ma mère mmh, j'aimais beaucoup. Le le le français, et elle m'a donné la euh… la prénom. La prénom euh quand quand… quand elle lisait les romans… français. Dumas, Balzac, Gugo et cetera, euh Hugo, Victor Hugo (sourire de l'interviewer) et elle aimait la France euh beaucoup. Euh… (hésitation) c'est pourquoi j'ai… j'ai commencé à étudier le français, la langue français. Mais après après je… Dans notre pays euh… on ne parle pas mmh le français parce que la ru après la russe, les euh… la po populaire langue c'est l'anglais. C'est l'anglais, c'est tout.
I : D'accord.
P : Dans toutes les écoles, dans toutes les… instituts euh étudient, les étudiantes les étudiants étudient l'anglaise, l'anglais ou le russe et c'est tout. L'anglais mais peut être euh… c'est c'est trop petit. C'est trop petit, quand au français, l'espagneul et l'Allemagne, et… en principale l'anglais. L'anglais, les langues anglaises. Et c'est tout.
I : D'accord.
P : Mais mais je je n'étudié, je (sourire) je, j'ai étudié l'anglais aussi mais je… je sais cette cette langue plus pire que fran que le français. Que, que la langue française.
I : D'accord. (Pose) Et euh, encore, je reviens sur le service ici euh… Est-ce que… pour vous euh… Est-ce que vous auriez des conseils à nous donner, pour améliorer la votre prise en charge, la prise en charge des autres patients ?
P : Mmh conseils ?

I : Est-ce que… y'a des choses qui manquent, qui manquent pas, des choses qui sont importantes pour vous ?
P : Euh… non. Sans problème, je… Quand euh quand euh cette analyse, j'ai… je prend mmh mon sang mmh j'ai pris mon sang sans problème. Sans problème, sans consultation. Je suis prête euh… pren, je suis print euh je suis prête, faire cette analyse mmh… toujours. Toujours. Sans problème.
I : D'accord.
P : Je ne je ne peux mmh je ne peur pas. Je ne… je n'ai pas peur. Faire cette analyse.
I : D'accord. Donc euh euh… (hésitation) Pour vous euh… On vous prend bien en charge ici ?
P : Mmh…
I : On vous soigne bien ? On vous… Vous vous sentez (coupure dialogue)
P : … soi soignez euh… oui. Vous soignez… vous vous. Docteur… soigne bien. Soigne bien, très bien. Euh… (hésitation) il euh… il euh aide beaucoup euh…, il aide beaucoup mmh… (hésitation) pour immigr, pour les immigrants. Surtout pour les immigrants.
I : D'accord.
P : N'importe pas euh… quelle nationnalité, quelle quelle quelle… ils ont nationali, nationnalité euh… religieuse euh… reli, religis et cetera.
I : Mmh.
P : N'importe pas. Pour tous tous les aimables, tous les bons, tous tous les pays. Euh… c'est c'est le plus mieux… docteur euh dans tout le monde (sourire). Dans tout l'monde, je penses. Je penses. Je je je s je je suis sûre, je suis sûre bien que, les français docteurs, c'est le plus meilleurs docteurs euh, dans dans tout l'monde. Dans notre monde (sourire interviewer).
I : D'accord. Et euh… J'ai j'ai bientôt fini hein. Est-ce que vous auriez des remarques à nous faire, pour que, je sais pas des remarques ou des, des critiques euh…des choses qui vont pas ?
P : Non, pas pas critiques. Pas critiques, pas critiques du tout.
I : Mais pas forcément en négatif, mais pour améliorer encore plus ? Par exemple par rapport aux horaires, par rapport à différentes… à des médecins spécifiques ou euh, vous savez le dentiste, les (coupure dialogue)
P : Si vous si vous me demanderez écrire mon mmh euh… (hésitation) mon avion, mon avion. J'ai… je peux écrire seul'ment mmh tout l'est bon. Tout est bon. Mmh, et c'est tout.
I : D'accord.
P : Pas pas pas… pas critiques et pas pas… d'autres pas d'autres motifs… et… effets… euh de… d'effets mmh seulement mmh tout est bon. Tout est bon travail, tout est bon mmh rapport, euh… rapport des mmh… a mmh… aux malades. Aux malades mmh… c'est le… c'est bon. C'est c'est… euh (hésitation). C'est excellent (sourire).
I : Donc euh, en tout cas, pour une personne, qui arrive en France, vous lui conseillerez la même chose, qu'on vous a fait vous ?
P : Mmh.
I : Vous aimeriez qu'il soit... aussi bien pris en charge que vous ?
P : Mmh… (hésitation) euh… Je je… (hésitation) Je peux pas, je je peux parler… de de moi. De moi, je n'sais pas de des au et et mon mari. Et je n'sais pas comment euh… comment… se sent, se sent, comment se sent… des autres personnes. Euh… (hésitation) des au des… des immigrants, et cetera. Euh mais euh… je… je je pense que… je je pense que je mmh… j'espère que… J'espère mmh qu'ils… (hésitation) que vos docteurs euh… aident… (hésitation) aident leur euh… les ou les aident euh… aussi… aussi comme comme il aide m… comme il m'aide.
I : D'accord.
P : Aussi.
I : Ok.
P : Merci.
I : Et… Donc ça vous a bien aidé en tout cas pour euh… pour euh… Pour vous intégrer ici ?
P : Euh… Répétez s'il vous plaît ? Car ca… (coupure dialogue)
I : Là là… Là tout le service, ça vous a bien aidé ? Pour vous… pour vous… sentir bien en France ?
P : Oui. Je… je je je je me sens… plus mieux que… je me sentais en Russie.
I : D'accord.
P : Mmh… (coupure dialogue)
I : Oui
P : … savez vous… très très bien plus ici et mmh… Parce que euh… le trait'ment qui mmh… qui est ici, c'est le plus mieux, plus que… Russie. Plus plus mieux. Et… il faut… il euh… (hésitation) On ne peut pas de comparer.
I : Mmh.
P : … Ne ne peut pas de comparer euh… sans sans comparaison.

I : D'accord. Donc, pour vous il ne manque rien ? Et euh… Vous n'auriez pas aimé autre chose, dans ce service ? Pour vous.
P : Mmh… Dans votre service… pour moi… Mais c'est assez. C'est assez et… je pense que il… Je je je reçois reçoit tous ce que… j'ai besoin. De recevoir.
I : D'accord. Bon. Merci beaucoup ! Je vais juste vous demander . Quel âge vous avez madame?
P : Ooh je… (sourire des 2 personnes) mmh (coupure de dialogue)
I : Ca reste encore entre nous (sourire).
P : Voui. C'est normal, c'est normal. Euh… je… 50 années.
I : D'accord.
P : 50 ans.
I : D'accord. Euh… (hésitation) Et donc là vous avez la CMU ?
P : J'ai… la CMU. A la maison.
I : D'accord. Avec la CMU complémentaire ? La complémentaire aussi ?
P : Com complémentaire ? Mais… il faut il faut euh… la changer, la pro euh prolonger.
I : D'accord.
P : Et j'ai mmh… j'ai donné… J'ai déjà donné tous les documents (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … pour cela. Euh… j'ai apporté, dans l'assurance maladie ces documents. Et, on m'a dit mmh on m'a dit qu'il faut attendre jusque jusqu'à jusqu'à la fin avril.
I : D'accord. Et euh… Une dernière question. Est-ce que ça vous dérange, si je prend votre numéro de téléphone ? Et euh si je vous rappelle… a… pour pour vous… reposer quelques questions encore une dernière fois ?
P : Voui vous pouvez prendre mon numéro téléphone mais je je ne me souviens pas le euh… C'est mon mari qui… qui a… le numéro de téléphone. Il faut… (coupure dialogue)
I : Et s…
P : … appeler… Il faut app'ler (coupure dialogue)
I : Et sinon est-ce que…
P : … euh écrire… (Temps de pose)
I : Mmh… Monsieur [nom d'une personne citée] c'est votre mari ?
P : Non. Non.
I : Non. Monsieur, pardon. Monsieur [nom d'une personne citée] …
P : [nom d'une personne citée].
I : D'accord. On on a un numéro de téléphone… d'une maison.
P : Voui.
I : [Numéro de téléphone de la patiente cité].
P : La même, la même numéro.
I : C'est ça ?
P : Le le même. C'est ça.
I : Donc (coupure dialogue)
P : Domicile.
I : … Je pourrais vous… Je pourrais vous contacter à nouveau ?
P : Voui.
I : Une fois ? Pas plus.
P : Voui, vous vous pouvez, vous vous pouvez euh… contacter avec moi. Mon mari ne comprend pas français mmh. Il ne parle pas français parce qu'il… il n'a pas… capacités il n'a pas de capecit capa capacités et mmh… (hésitation) il n'a pas, de patience. Pour apprendre les langues étrangères.
I : D'accord.
P : C'est difficile.
I : Mmh.
P : C'est difficile à faire et… Pour apprendre les langues étrangères il y a mmh… Il faut il faut avoir, il faut avoir beaucoup de temps, beaucoup de patience, beaucoup… C'est le principal c'est le principal. Et il faut avoir, le désir.
I : Mmh.
P : C'est le principal.
I : Mmh.
P : Le désir. Euh… il…. Je n'sais pas je n'sais pas co co co comme euh… comment il pouvait, euh habiter ici longtemps et mmh sans sans savoir euh… la langue euh… du tout. Sans…
I : Mmh.
P : Euh… Je n'sais pas.
I : Mmh.

P : Pas d'un mot, euh… Il ne pouvait pas le français euh il ne povait pas parler français euh… (hésitation) sans sans me sans moi il, il ne peut pas euh… (hésitation) il ne peut pas euh… dire qu'il, qu'il a besoin.
I : Mmh.
P : Qu'il a besoin.
I : Et du coup ça a du être difficile pour lui alors euh… des fois de se de… de se faire comprendre de dire euh… (coupure dialogue)
P : Comprendre. Il euh… (hésitation) vous savez que. Il avait euh avant de de m'en… avant de mon départ. Avant de… mon arrivée, il avait euh… bon ami, il avait bon ami ici qu'il parlait bien français mais c'est… euh… Maint'nant, il… habite à… Annecy. Il a (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … Il euh… (hésitation) Il s'est marié et elle habite avec sa femme à Annecy. Et, il avait mmh… euh… [nom de son mari cité] il a mmh… Il a il avait pris l'habitude, il avait pris l'habitude, d'avoir son traducteur personnel, et mmh… (hésitation) il n'avait pas besoin de… d'apprendre le français mais je dis que qu'il qu'il ne fait, qu'il euh qu'il est impossible, qu'il habite ici, il doit apprendre le franç, le il doit apprendre les langues françaises. Mmh quand quand il voulait quand il veut, pour… par cœur euh (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Mmh il faut, il faut euh apprendre euh, on peut apprendre euh on peut on peut apprendre par cœur euh… les mots français (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … les mots français, les verbes. Et chaque jour, il faut il faut faire cela chaque jour. Mais il il est malade.
I : Mmh.
P : Il se sent mal et euh… je je dois… lui… Je je dois d'être avec lui. Euh chaque jour. Euh… et… c'est pourquoi nous sommes ensemble. (sourire des 2 personnes). Il il… il est mmh… il est comme enfant. Comme enfant sans défense. Sans sans l'aide et sans sans moi et sans… sans sans docteur, sans l'aide euh de… des docteurs, comme enfant (sourire).
I : D'accord.
P : Mais… (hésitation) malgré malgré euh… qu'il est… qu'il est déjà euh… l'hiome, l'hiomme ancien, le l'homme âgé mais… il est… il a besoin de… il a besoin d'avoir euh… l'aide euh les… Euh… (hésitation) les amis euh et les… Ses parents, ses parents.
I : Mmh.
P : Je sais pas comment dire en français. Ou sa sa femme, ce… ses parents.
I : D'accord (sourire des 2 personnes). Merci beaucoup !
P : Merci beaucoup à vous.
I : C'était c'était… très gentil et et… vous m'avez appris… pleins de pleins de choses.
P : Etait… très a très agréable pour moi parler… avec vous parler… (coupure dialogue)
I : (Sourire interviewer) Merci beaucoup ! Hop j'arrête.

ENTRETIEN 7 :

Entretien du 12 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient originaire du Congo.
Durée : 42 minutes 38 secondes.

I (interviewer) : Pour euh, pour les papiers, la santé, …
P (patient) : Mmh mmh mmh.
I : Voilà.
P : Ouais je comprends oui oui.
I : Est-ce que… Donc je vais vous poser quelques questions.
P : Mmh mmh.
I : Euh, es... Est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous avez été pris en charge ici ?
P : Par l'hôpital ?
I : Oui, dans ce service ?
P : Euh, dans ce service…
I : Oui.
P : C'était… au mois de juin, puisque lorsqu'en… lorsque j'étais venu au début j'étais venu le 6 juin. Donc euh, à l'hôpital ici euh, pour les prises de sang, moi j'étais une semaine ou 2 semaines après. J'étais venu ici à l'hôpital en, en juin 2010.

I : 2010.
P : 2010, juin.
I : D'accord. Ah …
P : Oui je sais plus… vraiment la date exacte.
I : D'accord. Mais euh… oui, c'est euh, c'est quand même assez précis ! (Sourire de l'interviewer)
P : Oui.
I : Et euh, et vous vous souvenez la première fois que vous avez vu un médecin ici ?
P : Oui oui je me souviens.
I : Comment ça s'est passé ?
P : Oui oui, c'était passé bien euh… La euh, la la première jour euh, j'étais venu on m'avait fait une prise de sang. Et euh… une semaine après j'étais venu prendre mes résultats.
I : Oui.
P : Après, euh c'est la radio que… j'étais parti faire derrière l'hôpital je sais pas dans quel sens. Après c'est là où il avait constaté euh… J'avais 2 taches au niveau des poumons. Et… après du coup, euh… j'étais revenu ic, ici à l'hôpital, au… 8ème étage je crois, et c'est là où on m'avait fait euh… le fibroscan. On m'a fait rentré… dans les tuyaux sur le nez pour voir les poumons.
I : D'accord.
P : Voilà oui. Et après euh… du coup euh… ils avaient rien trouvé. Et après ils avaient euh… mis… en évidence. Et après pendant 45 jours, le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] m'avait appelé. Pour me dire que… y'a… le BK qui a poussé avec les urines aussi que j'avais donné pendant la prise de sang. Et après euh… quelques jou euh… le même jour que Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] m'avait appelé et, il m'a proposé de venir euh… de rester à l'hôpital au moins pendant… 8 jours euh… au… 8ème étage. Bon c'est là où j'étais suivi contre euh… pour la tuberculose.
I : D'accord.
P : Voilà, j'ai fait 8 jours euh… j'suivais le traitement après, j'étais sorti. Et après j'suivais mon traitement à… au foyer là où moi j'étais à Saint Michel. C'est depuis c'est à Chambéry donc y m'prenait l'traitement jusqu'à présent et…
I : D'accord.
P : … euh… J'ai fait… plusieurs examens aussi. Tels que… le scanner nucléaire euh, moi j'l'ai fait 2 fois. Et euh… plusieurs radio pulmonaires ouais échographies testiculaires donc euh… j'les ai fait. Et euh… C'est à partir de là que le traitement que je prenais euh… le rifinah. Et on a vu quand même l'évolution jusqu'à présent, donc euh… ça a quand même euh… y'a, y'a vraiment l'évolution par rapport à quand j'étais venu avant. Déjà pour le, les testicules… gauche… j'avais euh… une épidyme qui était gonflée à 5cm, mais, en 2000 euh… 11, j'ai euh refais… l'échographie test'culaire, c'était descendu à… 2cm. Donc euh… y'a l'évolution et actuellement, donc euh, y'a encore une grande évolution. Sur mes testicules, donc euh… ça a pris vraiment… la taille normale, ça a repris la taille normale par rapport euh… à la proposition qu'on me faisait euh… à la chirurgie là bas, qu'on puisse m'opérer bon, j'avais du mal, comme l'opération c'est trop de risque donc euh j'avais… carrément refuser.
I : D'accord.
P : Et j'avais demandé que je puisse suivre euh… mon traitement, et… et voilà donc euh… heureusement que j'avais bien pensé à ça, donc euh…
I : Mmh.
P : … là vraiment, je me sens mieux. Je me sens mieux.
I : Et et ça justement en 2010, vous saviez que vous avez la tuberculose euh, le…
P : Oui oui c'était juste en 2010, donc lorsque j'étais venu je toussais même pas.
I : D'accord.
P : Je toussais même pas même lorsque… le docteur euh, qui m'avait fait… le radio pulmonaire, lorsqu'il me disait que…, t'as la tuberculose euh je vois 2 taches. Même euh j'avais douté de ça, j'avais dit que non, moi j'ai pas la tuberculose, moi je tousse pas ou, comment j'ai 2 tâches, et après, et après lorsque j'avais bien pensé depuis, en Afrique, comme euh… j'suis passé euh... dans les vies euh… tellement en bazard. Avant j'prenais du chanvre euh, la cigarette… la boisson… non contrôlée ou l'alcool non contrôlée, bon…
I : Mmh.
P : Et y'avait un moment donné, lorsque même euh je… prenais la cigarette… et ça me faisait mal au niveau du poumon.
I : D'accord.
P : … et je n'arrivais plus à… finir même un bâton de… de cigarette donc.
I : Mmh.

P : Et j'avais même pas fait une radio pulmonaire ni quoi, ni quoi donc euh, j'me promenais comme ça. Avec le dos aussi que j'avais mal depuis le pays bon. J'avais eu un grand choc, donc euh… On appelle ça… lombalg, j'ai une lombalgie au niveau du dos, qui date euh… depuis… 2003 je pense. Donc jusqu'à présent…
I : Ah oui.
P : … j'me promène comme ça, je souffre avec ça. Mais, les douleurs quand même ont diminué, les douleurs ont diminué par rapport à avant, et j'n'arrivais même même pas à marcher et, donc euh… même si j'rentrais dans un petit trou, ça m'faisait mal au niveau du coccyx. J'avais très mal, mais là… je me… je me sens vraiment mieux, donc notion que j'ai… euh, j'ai… au moins la force comme avant.
I : Et ça aussi pour les lombalgies on vous a… soigné ici ? C'est ici qu'on vous a…
P : Bon Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] m'avait dit que… y'a pas vraiment de traitement euh…
I : Mmh.
P :… c'est juste prendre des anti inflammatoires. Donc euh… même c'est le scanner nucléaire qui avait… détecté, que j'avais euh… y'a le… L5L… L, L5L2… hein qu'il y avait un écartement au niveau des os.
I : D'accord.
P : Voilà. Mais au pays, j'avais fait une euh, radio lombaire…
I : Savait… (Coupure dialogue)
P : … le médecin m'avait rien dit, y m'avait juste prescrit des… anti inflammatoires, des dazen et coxof, ce que j'prenais mais, avec euh…, avec euh… la pauvreté de l'Afrique donc euh j'pouvais pas trop acheter à chaque fois…
I : Mmh.
P : … des produits à la pharmacie, c'est trop cher. Donc euh, je me promène avec tout ça.
I : D'accord.
P : Donc euh, c'est ici que dès que j'suis venu ici, c'est là où j'ai… pris un bon traitement. Vraiment… j'suis très ravi, j'suis très content euh…
I : Mmh.
P : Merci vraiment aux français qui m'ont aidé. C'est…
I : Vous en tout cas… au début vous ne vous sentiez pas malade en fait ?
P : Je me sentais pas malade, …
I : Oui.
P : … je me promenais correctement.
I : Mmh.
P : Même je prenais aussi beaucoup de la bière, même le jour que Monsieur [nom du médecin de la PASS cité], m'avait appelé, pour venir se faire euh… s'hopht, s'hoph'taliser ici pour, pour 8 8jours, j'avais… et j'étais sous la bière. J'étais sous la bière donc euh ne j'buvais… tous les jours j'buvais tous les jours.
I : D'accord.
P : Bon j'me sentais bien, j'étais pas… donc euh, j'me sentais vraiment bien. Pas de fièvre, pas de quoi, rien.
I : Et là vous vous sent… tez mieux où euh… ?
P : Mieux au niveau de… mes testicules. Oui c'est moi je me disais que bon p'tet euh, sur mes test'cules c'était juste euh, une les douleurs euh, qui m'avaient descendu… Puisque j'avais fait une formation de… gardiennage, après mes études quoi. Euh… et j'avais subit… des coups… au niveau du ventre… et je sentais, c'est comme si, y'a de l'eau qui me descend… sur les testicules.
I : D'accord.
P : Et jusqu'à… ce que ça… ça s'est gonflé. Sur les é, sur les épidymes. Et j'avais ch, et j'avais voulu cher chercher à le traiter euh, traditionnellement. Et en me traitant ta trad'tionellement, le monsieur qui me traitait traditionnellement, ses ongles, avaient coincé contre m'la peau des test'cules, et ça avait fait une infection. Ca a fait du pus. Du pus, après euh… j'suis parti à l'hôpital lorsque j'tais parti à l'hôpital… au moment où j'avais fait l'échographie… mmh la radio lombaire, hein le docteur m'avait juste prescrit euh… une pommade là. Une pommade là… bét bétadine, non, pommade liant…
I : Oui oui.
P : … crème liant. Crème liant pour euh… désinfecter la plaie, voilà.
I : D'accord.
P : M'avais juste donné ça, c'est ce que je faisais et… jusqu'à ce que… le plaie avait… la plaie avait… pris fin quoi.
I : D'accord. Et et là, la première fois que vous êtes venu ici.., qui c'est qui vous a, qui c'est qui vous a… orienter vers ce service ? Vous vous souvenez ?

P : Dans ce service c'est le… secours catholique. Hein c'est… pour tous les demandeurs d'asile euh… lorsqu'on vienne euh, on nous oblige euh… de passer euh… à la PASS. A la PASS euh pour euh, se faire un peu examiner euh, prendre les prises de sang…
I : Mmh.
P : … pour savoir au moins euh… la santé de chacun quoi. C'était ça.
I : Et vous vous co, vous, donc du coup la PASS, pour vous c'est quoi ? Ce service PASS ?
P : Bon. Moi avant je savais pas euh… qu'est-ce qui est la PASS, mais euh… c'est lorsqu'on partait à l'accueil de jour là où on… prenait le déjeuner chaque matin…
I : Mmh.
P : … et c'est là ou on nous parlait de la PASS, puisse y'a des infirmières aussi mais qui viennent là bas, euh, et ces dames aussi venaient travailler aussi ici euh… à l'hôpital, tel que… la dame qui fait souvent des prises de sang…
I : [Nom de l'infirmière de la PASS cité].
P : [nom de l'infirmière de la PASS cité] voilà. Elle elle aussi je la voyais souvent là bas. Donc ce sont eux… qui nous parlaient souvent de la PASS, voilà.
I : Et vous y êtes déjà aller à l'accueil de jour vous ?
P : A l'accueil de jour oui.
I : Des fois oui. D'accord.
P : J'étais là-bas bon mais… c'est que… j'aime plus aller là-bas. Lorsque je vais là-bas euh… je me sens pas trop bien. Je me sens pas trop bien lorsque j'pars à l'accueil… Ca me donne un peu de vertiges là euh…
I : Mmh.
P : … vu… les conditions de là-bas…
I : Mmh.
P : … Donc euh, j'aime pas trop.
I : Mais au au p, ... Vous savez quand les, y'a des permanences pour euh… les médecins ?
P : Oui.
I : 2 fois par j, 2 fois par semaine ?
P : Oui oui.
I : Vous vous y…
P : Ça, ça je le sais, puisque, j'ai souvent aussi des rendez-vous là-bas euh, avec le pyschologue Monsieur [nom du psychologue de l'EMPP cité],
I : D'accord.
P : … et euh Madame [nom du psychiatre de l'EMPP cité] aussi. Donc là euh… je prend aussi les… l'éprezipram, pour euh, le stress, c'est… tantôt j'ai trop de stress, donc euh, vu euh tout ce que su en train de vivre, j'suis vraiment dans…
I : Mmh.
P : … dans de très grandes difficultés donc euh… donc euh, ça me rend pas bien. Donc euh, voilà pourquoi j'étais parti voir monsieur [nom du psychologue de l'EMP cité], pour lui expliquer un peu. Et euh, avec madame [nom du psychiatre de l'EMPP cité] c'est elle qui me donne euh… les produits pour euh… calmer un peu mon esprit puisque… j'suis plus comme avant ! Donc euh voilà.
I : Ça vous aide ça, de de les voir là bas ?
P : Oui oui euh, même euh… j'ai… vraiment un grand problème… de sommeil. J'ai très grand problème de sommeil donc euh, c'est ça au moins qui m'aide un peu, améliore la fatigue et à dormir.
I : Et qui c'est qui vous a orienté euh… vers eux ?
P : Vers eux ? Bon… J'avais expliqué au Docteur [nom du médecin de la PASS cité]… que vraiment euh… j'ai euh, je me sens pas bien, je… tout le temps des stress...
I : Mmh.
P : …, vu ma santé… et avec tout ce que j'suis en train de… vivre ici en France. Donc j'suis pas à l'aise du tout, voilà. Et en plus euh… j'ai un problème de sommeil. Et du coup Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] euh… m'avait demandé euh… d'aller souvent voir aussi le pyschologue ou bien d'expliquer là-bas. Et c'est là-bas où on… peut au moins t'aider à dormir… voilà.
I : Et ça vous a aidé ? Vous dormez mieux ?
P : Oui, je dors un peu.
I : Ah.
P : … par rapport à avant et ces comprimés c'est comme de valium. Donc ça me paralyse un peu… ça me donne un peu la fatigue et… à un moment donné, ça me donne au moins sommeil.
I : D'accord. Et pour voir euh, d'autres spécialistes, par exemple si vous avez eu besoin de voir le pneumologue, …
P : Oui.

I : … d'autres spécialistes, ça a été facile pour vous ou pas ?
P : Oui ça été facile euh… Ca été vraiment facile. Là c'est… là c'est… l'hôpital ici au C7, qui m'a envoyé partout. Pour aller faire des examens. Oui c'était ici à l'hôpital.
I : D'accord. En t… (Coupure dialogue)
P : Oui.
I : … tout cas pour vous vous avez l'impression que ça s'est bien…
P : C'était bien passé oui.
I : Ca s'est bien passé.
P : C'était bien passé euh, on sentait qu'ils m'envoyaient partout euh, va faire la, la radio pulmonaire par exemple, pour connaître aussi mon état de mes poumons. Voilà. Mais lorsque j'tais venu je me… sauf que si je prenais la cigarette, mais euh… sans la cigarette euh… j'prenais ma bière… même euh j'faisais tantôt une semaine je je… prenais pas de l'eau. C'est juste la bière, donc je me, je me retrouvais comme ça, sans prendre de l'eau… au moins pendant une semaine jusque la bière la bière la bière ici à Chambéry. Des, des amis qui m'ont accueillis, ils m'ont amenés dans la bière…
I : D'accord.
P : C'était difficile.
I : Mmh.
P : Difficile. Donc euh jusqu'à présent aussi j'suis en train de me battre, pas d'papiers, pas le droit de travailler donc euh… pas… de ressources donc euh, toutes mes ressources avaient déjà coupées. En… depuis euh… fin 2011. Donc euh j'ai plus de ressources euh, j'suis en train de vivre comme ça… pas pas d'travail donc voilà.
I : Comment vous faites alors ?
P : Pour euh…
I : Vous êtes touj, vous habitez toujours chez, chez des amis ?
P : Oui. J'suis euh… Là bon, j'étais chez des amis. Entre temps si, j'viens aussi dormir euh, au 115. Mais du coup c'était pas évident pour moi et euh… y'a une sœur là, du Congo Brazzaville qui s'est mariée aussi qui s'est mariée avec un blanc. Et… ils ont une fillette. Donc euh… dès qu'elle avait entendu que… j'suis dans la merde euh, j'ai j'ai j'ai pas d'endroit où dormir… comme on se connaissait déjà, à Aix les bains, voilà. Et du coup… elle elle m'a appelé, non mais viens, t'es mon frère, j'vais pas t'laisser comme ça, viens, j'vais te donner au moins la chambre euh… de ma fille euh, pour qu'au moins… tu puisses dormir, et suivre ton dossier. Comme elle savait que… j'avais emmené le dossier au niveau de la préfecture, donc euh, c'est ce que je suis en train d'attendre. Au début, lorsque… ma demande d'asile a été débouté…
I : Mmh.
P : … a été débouté bon. Et j'a j'a j'avais fait entrer le dossier euh… au niveau de de de ma santé pour euh bien suivre mon traitement. Et euh… on m'avait donné 3 mois. Et après les 3 mois je l'ai renouvelé, on m'a donné 6 mois, et là je viens de renouveler, on m'avait aussi redemandé le passeport je l'ai fait rentrer. Donc euh, jusqu'à présent, j'a… ttends qu'on puisse m'envoyer la confirmation, pour la préfecture.
I : D'accord. Et depuis 2010, ça traine comme ça ?
P : Depuis 2010 euh, j'étais en demande d'asile.
I : Oui.
P : En demande d'asile de 2010, jusqu'au… début 2012 non en fin 2011…
I : Oui.
P : … j'ai été rejeté. Au niveau du recours, l'OFFRA et recours, j'ai été rejeté. Donc euh… après j'avais euh… fait un dossier du niveau de euh… au niveau de ma santé quoi. Mais depuis euh… début 2012, jusqu'à présent donc euh… on est en train de me renouveler. Presque abouti donc euh.
I : Qui c'est qui vous aide pour les papiers du coup ?
P : Pour les papiers ? Bon, pour les papiers… euh y'a un monsieur. Y'a un monsieur, Monsieur [nom d'une personne cité]. C'est… les gens de social.
I : Mmh.
P : Elle habite euh Saint Jean de Maurienne. C'est lui qui venait euh… aider souvent tous les demandeurs d'asile qui sont déboutés au niveau du recours, qu'ça soit les familles (temps de pose). Ce sont eux qu'il faisait tous les démarches, pour nous emmener à la préfecture, de faire des dossiers, qu'le dossier, donc euh lui aussi euh… il essayait un peu d'ent d'entendre mmh euh… tout l'monde euh…
I : Mmh.
P : … qui sont déboutés. Donc il demandait peut être si au… niveau de la santé, si euh… t'as un problème de santé, on pouvait au moins suivre… le dossier au niveau de santé, ou au cas où euh… de faire euh… un le ré examen. De faire le ré examen ça aussi euh… ça aidait des gens, voilà.

I : Et et vous avez l'impression que c'est… que euh… qu'on qu'on essaie de de de vous aider au maximum dans les papiers ou vous avez l'impression que que… qu'on vous aide pas trop trop quand même ? Euh c'est…
P : Non non on m'aide vraiment au niveau euh… des papiers et de ma santé.
I : Mmh.
P : Vraiment là je le sens euh… même si au niveau des papiers c'est très long…
I : Oui.
P : … c'est très long vraiment…
I : Mmh.
P : … c'est très long puisque euh… depuis 2010 que j'suis venu ça m'fait d'jà 3 ans.
I : Mmh.
P : Depuis que j'suis en France. Et je n'ai jamais travaillé, j'ai pas le droit. J'ai pas l'droit de travailler c'est… vraiment chiant. Très difficile, …
I : Mmh.
P : … de vivre euh, dans un pays étranger euh… s sans avoir euh un parent euh… tout seul ou mais… pour discuter comme ça, sans travailler… même si d'autres ils travaillent mais euh… j'ai pas euh (temps de pose) j'pas faire autrement…
I : Mmh.
P : … donc euh… Je ferais qu'au moins attendre. Et peut-être que y'aura aussi mon tour au moins euh, d'aller travailler, donc suis là. Pour le moment, j'suis en train de souffrir. J'suis en train de souffrir mais…
I : Mmh.
P : Je sais pas quoi faire. J'suis en train de… de donner tout à Dieu donc euh…
I : En tout cas vous vous avez l'impression que ici le service il vous accompagne bien dans ces démarches ?
P : Oui, Oui oui vraiment.
I : Il vous, ils comprennent tous… toutes vos demandes ?
P : Oui oui c'est ça, toutes mes demandes.
I : A à chaque fois que vous aviez des problèmes, des difficultés, vous aviez l'impression d'être vraiment compris et euh… qu'on faisait tout pour euh…
P : Au niveau de santé. Au niveau de santé vraiment. Au niveau de santé, même euh… au niveau du… demande euh… à la préfecture.
I : Mmh.
P : … C'est… l'hôpital qui a… fait tout.
I : Mmh.
P : Puisse ce sont eux qui ont… qui ont envoyé euh… le certificat médical. Et après… et après, c'est là où mmh la préfecture euh… a accepté. De me donner les 3 mois…
I : D'accord.
P : … pour poursuivre mon traitement. Voilà c'est ça. Donc euh, tout ça, mmh ça vient de l'hôpital. Sans l'hôpital je sais pas où j'allais euh me retrouver. Je sais pas.
I : En tout cas vous avez l'impression d'être bien pris en charge du coup ?
P : Oui oui vraiment.
I : Est-ce que pour vous y'a des choses qui… ici dans ce service PASS, il y a des choses qui vous plaisent, qui vous déplaisent ?
P : Mmh… Non non non vraiment euh l'accueil est … très chaleureuse vraiment euh (temps de pose). J'ai pas d'problèmes avec le service vraiment. Tout se passe bien vraiment.
I : Est-ce que pour v qu… pour vous qu'est ce qui est important, vraiment important dans ce service, qui vous vous a aidé ? Dans dans… dans tout le suivi depuis le début ? (Temps de pose) Ce qui est pour vous le plus important ?
P : Le plus important…
I : Mmh.
P : … c'est le traitement que j'suis en train de prendre. Gratuit. Sans que j'puisse donner euh… un dix francs, voilà.
I : D'accord.
P : Vraiment c'est… le traitement que j'suis en train de… prendre vraiment gratuit euh, et qui m'aide euh, à guérir mon… mon corps euh mon… c'est très… c'est c'est j'suis très content de ça.
I : Et vous n'avez jamais eu de difficultés justement à aller chercher ces médicaments à la pharmacie ou… ?
P : A la pharmacie non.
I : Ça c'est toujours bien passé ?
P : … Avec la CMU… avant… Avant la CMU a été coupé lorsque j'ai été débouté au niveau du recours. Et du coup euh… bah, non lorsque j'ai été débouté au niveau du recours, je prenais toujours

euh… mon traitement, je, je partais toujours prendre euh les médicaments à la pharmacie. Et euh… après un moment donné, ça avait coupé. Et j'avais refait encore une autre demande avec euh, l'assistante sociale euh…d'ici à Chambéry, Madame euh [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. C'est elle euh, qui m'a aidé à… faire tous ces démarches là et jusqu'à… ce qu'on m'a donné euh (temps de pose)… une prise en charge euh de 6 mois. Qui va finir euh au mois de juin, va prendre euh fin au mois de juin, voilà. C'est ça.
I : Parce que là vous êtes toujours en traitement tuberculose ou euh… ?
P : Bon, …
I : Où c'est fi… (Coupure dialogue)
P : … là le traitement a été coupé.
I : D'accord.
P : Ca fait… (temps d'hésitation) le traitement a été coupé… depuis le mois d'octobre, je pense. Depuis le mois d'octobre, donc là j'suis euh, à la conservation. Hein, puisse euh même euh (temps d'hésitation), le service euh (temps d'hésitation) des infections.
I : Mmh.
P : J'sais pas si c'est avec vous bon.
I : Oui.
P : … Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] qui me disait euh (temps d'hésitation) il avait dit au docteur [nom du médecin de la PASS cité] euh de (temps d'hésitation) stopper d'abord le traitement, pour voir la réaction.
I : Mmh.
P : Comment ça va réagir au moins. Et jusqu'à présent je… prend que… (temps d'hésitation) d'éprezipram. Hein pour euh l'insomnie…
I : D'accord.
P : Le stress donc euh c'est tout ce que je prend. Je prend plus les médicaments comme avant. (Temps de pose).
I : Et euh, ici est-ce que vous auriez… pour pour vous dans… dans pareil, de depuis le début est-ce que vous auriez attendu autre chose de notre part ? Est-ce qu'il y a des choses qui vous ont manqué ? Ou…
P : Bon, c'était juste au début, juste au début lorsque j'étais venu (temps de pose), lorsqu'on m'a… j'étais venu faire une prise de sang. Mais je savais bien que… j'étais malade. Au niveau de… mes test'cules. Hein j'sentais que j'étais malade puisse euh, j'allais même euh voulu me faire opérer depuis l'Afrique. Mais j'avais peur de l'opération, toujours comme d'habitude. Maint'nant après j'avais décidé de suivre un traitement traditionnel euh, de prendre les tisanes, p'tet ça allait partir, mais… ça n'allait pas. Mmh. Au début lorsque j't'ais venu, j'avais fait une prise de sang, et y avaient su que j'avais eu une hépatite B, et euh (temps d'hésitation) c'est moi-même même qui avait dit euh, à Madame euh, au médecin qui me suivait. Que euh j'ai, j'ai des… j'ai des douleurs au niveau du test'cule. Donc moi j'l'avais bien dit. Et j'ai mal au niveau du dos, qui est lombalgie. J'l'avais dit. Mais je voulais qu'on puisse me soigner. Mais du coup, y'a une dame là euh (temps d'hésitation) qui fait des prises de sang là…
I : Mmh.
P : Euh madame euh (hésitation)
I : B … (coupure dialogue)
P : Oui oui.
I : [nom d'une infirmière des hépatites cité] ou (coupure dialogue)
P : Non non non.
I : [nom de l'infirmière de la PASS cité] euh…
P : [nom de l'infirmière de la PASS cité]. Elle elle m'avait... Puisse moi euh j'embêtais ici que je suis malade, soignez-moi. Ah j'suis malade euh, j'ai une lombalgie et euh (hésitation), le le volume de mes test'cules n'est pas normal, donc euh… aidez-moi vraiment soi soignez-moi. Elle euh, elle m'avait dit du coup que (hésitation) qu'on peut pas te soigner comme ça. Que… (hésitation) t'es pas ici pour la santé mais, toi t'es, tu es un demandeur d'asile. Tu es un demandeur d'asile, donc euh tu peux pas faire tous les 2, des demandes à la fin. Et après du coup, c'est lorsque j'avais vu que, le BK euh y'avait un BK. Et c'est là où on m'avait appelé, pour me faire hospitaliser rapidement et de commencer le traitement.
I : D'accord.
P : Avant, c'était un peu long, on allait un peu me négliger mais, dès qu'ils avaient sentis que, avec euh… (hésitation) le fibroscan que j'avais fait, ce qui avait gardé en évidence, dès dès qu'ils avaient vus que, ça avait poussé. Et c'est là où on m'avait appelé. Et c'est là aussi, que j'avais vu que, tout était rapide, là j'ai commencé à prendre mon traitement. Voilà.
I : D'accord donc peut être qu'au début c'était un petit peu long ?

P : Oui oui c'est ça.
I : Ouais.
P : C'était vraiment long au début même euh Madame [nom de l'infirmière de la PASS cité] m'avait dit que non non, toi t'es demandeur d'asile. Donc euh si c'est pour la santé euh… (hésitation) pour l'instant on te laisse comme ça. On te laisse comme ça. Puisse moi je me précipitais non mais euh pour qu'on puisse euh me soigner.
I : Mmh.
P : Puisse moi-même, je savais que j'étais malade. Au niveau de mon dos, et mes test'cules, c'est tout. Mais je savais pas que, j'avais des tâches au niveau du poumon, ça j'le savais pas.
I : D'accord.
P : Je savais pas. Ca j'le savais pas.
I : Ok. Donc vous auriez peut être aimé qu'on qu'on écoute un peu plus (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : ... ce que vous, ce que, vos problèmes ?
P : Mmh.
I : C'est ça ? Vous auriez peut être aimé qu'on fasse euh, plus de bilans, au début ?
P : Au début. Au début… oui mais… j'avais voulu, puisse qu'on puisse me traiter sur les… des trucs que j'avais expliquer, mes test'cules, et mon dos.
I : D'accord.
P : Voilà.
I : D'accord.
P : Et euh… par rapport à… l'hépatite qu'ils avaient découvert euh. A avec l'hépatite j'avais aussi euh demandé euh à Madame [nom d'une personne cité], que s'il y a un traitement pour l'hépatite, elle m'avait dit qu'il n'y a pas de traitement. Mais sauf que, on le surveille. J'avais dit ah. (Temps de pose) Comment euh quel quel malade euh et que peux pas prendre moi des produits euh, juste une surveillance, mais ça c'est quelle maladie. Oh c'est l'hépatite euh, c'est la maladie du foie, mais on le surveille. Non non je comprenais qu'est-ce que l'hépatite même euh en Afrique euh, les gens ils connaissent pas l'hépatite hein.
I : Mmh.
P : Les gens ils connaissent pas l'hépatite, c'est ici que, j'suis venu connaître l'hépatite. Y'a l'hépatite B, A, C. En Afrique les gens ils connaissent pas ça. Les gens ils ont… ils connaissent juste d'autres maladies (hésitation) euh, tels que la gonococcie, le les la bilharioze euh, l'épilepsie euh, la syphilis euh blennorragie, donc euh c'est ça, et le virus du sida. Voilà donc euh, les gens y connaissent ça. Et ils ont, plus peur de ça.
I : Mmh.
P : Pour le le vi virus du sida mais arrivé ici, on nous parle de l'hépatite. On savait pas, voilà.
I : Du coup elle vous a expliqué, ce que c'était ?
P : Oui oui. Que c'était, une maladie de foie euh qui se (hésitation) transmossait par des virus, voilà. Ou bien par euh (hésitation) des trucs qu'on mange euh,
I : Mmh.
P : … des trucs sales, tantôt qu'on mange, qui donne aussi des des bactéries aux gens.
I : Mmh.
P : Voilà. On m'avait expliqué.
I : D'accord. Et du coup est-ce que vous auriez vous des conseils à nous donner (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : Pour euh, améliorer votre prise en charge, celle des autres patients qui arrivent, la première fois ? Est-ce que vous auriez des conseils ou des remarques à nous dire ? A nous donner ?
P : Conseils ou de remarques.
I : Oui.
P : Bon pour des remarques euh, je pense que… (hésitation) j'ai pas (hésitation) trop fait de remarques au niveau mmh du service. Je sais que (hésitation) tous les patients euh, qui viennent ici, surtout les demandeurs d'asile. Donc euh, moi je connais plus la vie des demandeurs d'asile euh… (hésitation) disons mes amis… (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … qui sont passés ici euh, tous ils étaient vraiment bien accueillis ici. Au C7. Donc ils viennent que ici. Donc euh dès que on vienne euh, la première des choses, il faut, passer ici au C7 à passer voir. Donc euh tout le monde ils étaient bien accueillis vraiment. Pour ça il n'y a pas de problème. Et pour euh, les conseils que je que je pouvais donner, bon. Je pouvais juste dire que mmh de continuer comme ça euh, avec l'accueil que vous avez vraiment. Euh… (hésitation) comme c'est une aide que vous faites aux

gens vraiment, continuez à le faire vraiment euh… (hésitation). Beaucoup de grâce vraiment. Merci tous.
I : D'accord.
P : Mmh merci.
I : Y'a il y a ya pas de, pas de points négatifs alors, des petites choses à améliorer même si c'est… (hésitation) pour vous y'aurait pas juste des petits trucs en plus, ou… ? (temps de pose)
P : Non du tout.
I : Non.
P : Du tout. Je vois pas.
I : D'accord.
P : Merci.
I : Ok. Bon bah voilà. C'était c'était juste un un peu ce que j'voulais savoir c'est (coupure dialogue)
P : Oui oui.
I : … c'est… c'est vraiment gentil ! Je veux juste vous poser une ou 2 questions (coupure dialogue)
P : Oui oui.
I : … euh en euh encore pour vous pour vous connaître.
P : Mmh.
I : Es… Quel âge vous avez du coup vous ?
P : Oh j'ai 26 ans.
I : 26 ans. D'accord. Et vous venez de quel pays exactement, j'vous ai pas demandé ?
P : Du Congo Brazzaville.
I : D'accord.
P : Mmh Congo Brazzaville.
I : D'accord. Ok. Euh… et et du coup là euh, du Congo vous êtes arrivé seul, en France ?
P : Seul ici en France.
I : Oui.
P : Euh (hésitation) je j'viens pas… directement du Congo mais… je viens… de Kinshasa en face de moi.
I : D'accord.
P : Congo démocratique.
I : Oui.
P : Donc c'est là où j'ai pris le vol euh. Je suis resté là bas pendant… (hésitation) plusieurs années aussi, c'est là où j'ai… fait mes études euh... (hésitation) supérieures. Hein euh… (hésitation) oui non c'est là où j'ai fait ma formation professionnelle. A Kinshasa. Puisse euh au pays euh, on avait des problèmes euh, depuis à l'époque euh 98. En 2004, j'ai quitté, Brazzaville pour Kinshasa. Et à partir de Kinshasa je me je me euh… mes parents vu que pour ma sécurité, donc euh, faudra que, qu'on puisse euh m'éloigner un peu. D'aller loin. Mais j'savais pas que, arrivé en France euh, c'était comme ça. M'j'savais pas. C'est ici que, j'suis venu vivre tout. Puisse à Kinshasa, jeune j'commençais d'jà à… travailler, et arriver ici, j'suis à la traîne euh depuis 2010 euh jusqu'à présent. Mmh.
I : Du coup le, le l'idée que vous, que vous vous faisiez de la France c'était mieux ou moins bien ?
P : Oui oui donc euh, je pensais que. Bon, pour moi, et pour mes parents, le la… (hésitation) tout première chose, c'était pour ma sécurité. Hein, être un peu éloigné, puisse à Kinshasa… y'a il n'y a pas trop de sécurité, c'est c'est tout comme Brazzaville. Donc par rapport au problème donc que j'avais, donc il fallait au moins, quitter Kinshasa. Aller un peu plus loin, soit au Maroc. Mais comme euh, j'avais eu l'occasion de… venir ici en France quoi, pourquoi j'étais venu ici tout seul. Mmh.
I : D'accord.
P : Et j'étais descendu, et j'avais un ami. J'avais un ami qui était avec moi en contact. Et ça ça… (hésitation) C'est lui que j'avais appelé mais, arrivé, à l'aéroport de Roissy, arrivé à l'aéroport de Roissy, et je l'appelle (hésitation) il a euh… et il m'a rejeté. L'ami en question y m'a rejeté, il me dit que non, je suis loin, vers euh la Belgique (hésitation) euh, donc euh j'vais juste euh t'envoyer quelqu'un. Et euh, en le forçant au téléphone euh, après quelques heures après, il m'a envoyé… quelqu'un de venir me récupérer (temps de pose) dans Paris. Et déjà j'étais d'jà sorti de l'aéroport, euh (hésitation) j'avais vu euh, des sœurs congolaises qu'on étaient venus euh dans le même vol. dès que j'avais euh, entendu qu'ils parlaient de ma langue aussi, voilà. Il, le dialecte de mon pays et, j't'ais parti je leur ai demandé service. Ils m'ont fait sortir à l'aéroport de Roissy, comme euh, je savais même pas comment sortir.
I : Mmh.
P : L'aéroport euh, est tellement grande. Par rapport à… (hésitation) à la notre. Euh, c'est vraiment différent donc euh, d'après moi je pensais que eux euh, juste en descendant dans de l'avion on sort, on

prend le taxi, et et on va dans, à l'hôtel où euh, j'avais réservé quoi. Mais c'tait pas le cas. Mmh. Donc c'est les sœurs là qui m'ont aider à me… faire sortir euh de… l'aéroport comme euh…
I : D'accord.
P : Voilà. Et après, c'est l'ami que, que j'avais fait confiance qui est allé, au moins, me, m'ai m'aidé à… à m'accueillir euh et à… (hésitation) à chercher du boulot. D'après ce que je pensais. Que en France on vient, direct, directement si on connaît le boulot par exemple, on peut travailler du coup.
I : Mmh.
P : Alors que c'tait pas le cas.
I : Mmh.
P : Faut avoir des papiers.
I : Mmh.
P : Faut avoir des papiers et euh, avoir le droit d'travailler. Mais comme j'avais aussi des problèmes, au niveau de mon pays à Brazzaville. Que j'pouvais plus, regagner Brazzaville. Donc euh, juste à Kinshasa et c'était pas aussi évident euh, pour moi de rester aussi à Kinshasa, par rapport aux craintes euh que j'avais. Au niveau du pays. Donc puisse j'étais témoin de… (hésitation) de mon cousin. Qui a été disparu au beatch.
I : D'accord.
P : En 98. En 97 pendant la guerre, lorsqu'on avait fuit, on est revenu, en 2. En 98 y'a eu encore euh, une autre attentat. On a fuit en forêt. Arrivé en forêt on est traversé à Kinshasa. Avec les parents. Non on est parti d'abord au village. Au village après, y'avait eu une attaque encore des hélicopitères. Et les troupes. Ah y commençait à violer les femmes euh, tuer les hommes. On a traversé par euh, le village de Kinshasa. Arrivé là bas euh, la le le H euh R euh nous a mis dans un camp de réfugiés. Et après, quelques 2 mois après plus tard (temps de pose), y'a… vait une euh (hésitation) y'avait eu une entente entre l'ACR Congo Kinshasa et Congo Brazzaville. De (hésitation) de de de… refaire parvenir euh, les réfugiés congolais de rentrer. A Brazzaville. Et au moment où euh, on rentrait à Brazzaville euh, y'avait d'autres bateaux qu'étaient traperser. Et, pendant la nôtre, arrivé au beatch, on nous avait, placé euh, en alignement, les enfants, les femmes euh, les vieillards, tout et d'autres ils étaient lâchés. Mais c'est surtout les hommes où ils faisaient cas. Ils faisaient cas surtout aux hommes, aux hommes, donc euh, donc ils se disaient que, euh, la la majorité des hommes, qui avaient fuit là-bas c'est des , c'est des rebelles euh, c'est des ninjas voilà, ils ont tenu des armes donc voilà, il faudra l'éliminer. On nous avait emmener dans un (hésitation) dans un camp militaire. Et c'est à partir de là euh, que j'avais pu retrouver mon cousin. Et y'avait eu aussi un procès, en 2005, juillet. Et, le, malgré ce procès a été bâclé. Le procès a été bâclé euh, et (hésitation) jusqu'à présent donc euh, ils avaient décidé que il faudrait que, qu'il y est une autre procès. Mais ici en force. Sur le problème de disparus de beatch, voilà. Même, y'avait d'autres euh (hésitation) familles, qui ont été, ré euh (hésitation) qui ont été euh (hésitation) ré rémunérer euh, avec une somme de 10000 euros. Pour ceux qui ont, perdu des gens, donc 10000 euros pour une famille, et y'a d'autres familles aussi qui avaient refusé, tel que nous. On avait refusé de prendre cet argent. Et (hésitation), voilà pourquoi même j'avais pu être, témoin pour aller, parler pendant l'audience qui était passé en 2005, j'avais moi des craintes, fallait au moins (coupure dialogue)
I : Mmh d'accord.
P : … quitter Brazzaville, aller à Kinshasa. Et comme euh, Brazzaville euh… (hésitation) j'ai déjà à l'école, j'étais en… première D. Donc euh, arrivé à Kinshasa, il fallait au moins apprendre un métier. Et j'a j'avais j'avais fait la maintenance informatique. Et euh, dès que j'avais fini, ma formation, et après, … y'avait un monsieur qui m'avait récupérer, qui m'avait appris le logiciel géographique. Euh… (hésitation) c'est avec lui que j'travaillais. Mmh, il était euh… (hésitation) il était euh… (hésitation) topographe. Donc euh j'travaillais avec le monsieur avec le logiciel géographique. J'ai essayé un peu de lui aider, voilà. Et du coup euh, mes parents ont vus, bon. Revenir à Brazzaville ou de rester juste à Kinshasa bon. Fallait au moins, aller plus loin pour aller… (hésitation) euh me battre, par rapport à la vie de Kinshasa. Je préfère même rester à Brazzaville que de rester à Kinshasa. Kinshasa y'a… vraiment la crise. Avec leur monnaie euh… (hésitation)
I :- D'accord. Mmh.
P : … C'était pas évident pour moi, euh, fallait au moins quitter Kinshasa, venir plus loin. Mais d'après ce que je pensais, arrivé en France, j'ai directement travaillé au moins, avec la peinture que je faisais… pendant, que j'étais à l'école. Que j'allais le faire, mais euh, jusqu'à présent. Voilà. Et j'avais demandé aussi l'asile (temps de pose).
I : Qu'est-ce que vous faisiez comme étude ? Vous, qu'est-ce que vous avez fait, comme étude supérieure, vous disiez euh?
P : Oui oui je j'avais fait euh (hésitation) maintenance informatique et réseau.
I : D'accord.

P : Mmh. Et après euh, je n'avais pas du boulot à Kinshasa. Comme euh, même eux, même ils sont nombreux, mais malgré y'avait un monsieur que je partais… dépanner souvent les ordinateurs. C'est lui euh, qui m'avait récupéré, y m'a appris d'autres logiciels. Maperfo, arquegis, voilà.
I : D'accord.
P : Et je l'ai appris donc euh. Après j'travaillais sur ça. Y'avait des… grosses imprimantes, des gros scanners. Donc euh, j'lui faisais des impressions, des scannages, des trucs comme ça. Et après j'ai quitté. Je suis venu.
I : D'accord.
P : Ici en France.
I : Vous avez de la famille encore au Congo ?
P : Au Congo oui (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … J'ai ma famille, j'ai ma mère, mes frères, mes sœurs. Tous ils sont là-bas.
I : Et vous avez des nouvelles un peu ?
P : Oui j'ai des nouvelles puisse euh, je suis souvent en communication avec mon frère. Mon frère, c'est que j'ai su. J'suis en communication avec eux, même euh, avec aussi ma maman euh, on se parle. Au moins 2 semaines à 3 semaines, me demande euh, comment je va. Et comment va aussi ma santé et euh, même ils savent tout euh, tout ce que... (hésitation) j'ai vécu… par rapport à ma santé et tout, ils sont au courant. Ils sont au courant. (Temps de pose).
I : Et eux ils vont bien ?
P : Eux ils vont bien.
I : D'accord.
P : Avant euh, y'a mon frère qui allait être menacé, hein puisse notre père, même s'il était mort, c'est à cause euh, de tous ces problèmes là. De, de son neveu, qui était perdu.
I : Mmh.
P : Donc lui voulait en fait euh… (hésitation) suivre ça pour euh, pour savoir réellement euh… (hésitation) par rapport euh… (hésitation) là où était parti euh son neveu. Voilà. Et du coup euh, ça a créé des problèmes euh, et mon père a été assassiné comme ça.
I : D'accord.
P : Depuis 2004, a été assassiné comme ça. (Temps de pose) Mais là quand même euh, ils sont… calmes, ils sont calmes. Ils sont vraiment calmes. Puisse j'ai souvent… leurs nouvelles, au moins 2 à 1 semaine on s'appelle donc (temps de pose).
I : D'accord. Du coup, au niveau des papiers, vous avez pas la CMU, pas la, l'AME, si ?
P : Bon, la CMU c'est… (hésitation) j'ai j'ai une carte vitale.
I : Ah !
P : J'ai une carte carte carte vitale euh. Que j'avais eu avant. Avant je l'avais fait une année, maintenant, après c'était fini. Maint'nant je l'avais… renouvelé avec euh Madame euh, [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. Donc euh du coup là, on m'a juste donné 6 mois. Donc ça prendra fin, au mois de juin.
I : D'accord et… (coupure dialogue)
P : Au mois de juin, ça va finir.
I : … C'est la sécurité sociale, c'est ça ?
P : C'est la sécurité sociale, voilà c'est ça.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : A avec la mutuelle, vous avez, ou euh ?
P : Mutuelle non non non… (coupure dialogue)
I : Non.
P : … que la mutuelle, faut avoir un travail, j'crois. Faut cotiser quoi.
I : Mmh.
P : Donc moi, ce que j'cherche euh… (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … d'avoir au moins le droit de travailler… (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … de, pour euh… (hésitation) stabiliser un peu ma vie euh, avoir ma propre maison Voilà, travailler et euh (hésitation) se battre, voilà, c'est ça ce que j'veux. Mais c'est pas encore arrivé, j'attends.
I : Mmh. (Temps de pose) D'accord. Et euh… (hésitation) une dernière question euh, est-ce que ça vous dérange si euh, est-ce que vous avez un numéro de téléphone ? (coupure dialogue)
P : Euh oui.

I : … Est-ce que ça vous dérange si euh, une dernière fois je vous rappelle… (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : … pour rediscuter encore une fois ?
P : Mmh. Non pas d'problème.
I : Est-ce que je peux vous le prendre ?
P : Oui. C'est le … (hésitation)
I : Hop (prise du carnet de notes).
P : 07.
I : Oui.
P : [numéro de téléphone du patient cité].
I : [Chiffres répétés]. D'accord. (Temps de pose long, le patient vérifiant sur son portable)
P : Mmh, j'a j'avais dit le [numéro de téléphone du patient cité]… (coupure dialogue)
I : [numéro de téléphone du patient répété] …
P : [Chiffres répétés]. Ouais, c'est ça.
I : C'est ça ?
P : Mmh c'est ça.
I : Super. Merci beaucoup !
P : Merci.
I : C'est, c'est gentil.

ENTRETIEN 8 :

Entretien du 25 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient d'origine tunisienne.
Durée : 31 minutes.

I (interviewer) : Voilà. On le laisse par là.
P (patient) : C'est parti ?
I : Oui.
P : D'accord.
I : En fait, si vous voulez, euh… Je suis interne… en médecine. Et pour… devenir docteur, comme le [noms des médecins de la PASS cités] (coupure dialogue)
P : Oui.
I : Euh je fais mon travail de thèse, il faut qu'on fasse une thèse, en médecine, et euh… je fais mon travail, sur euh… l'évaluation de ce service, le la première fois que vous êtes venu dans ce service, vous savez c'est un service un peu spécifique, qui s'occupe des gens qui n'ont pas de papiers, qui arrivent euh… d'autres pays.
P : Ouais.
I : Et euh… et du coup pour euh pour essayer d'améliorer la prise en charge des patients ici. Donc j'essaie d'interroger des patients, et du coup, j'essaie de… Enfin, c'est votre avis qui qui euh… qui qui est important pour moi. Pour essayer d'améliorer les choses.
P : D'accord.
I : Vous comprenez ?
P : Oui.
I : Du coup je vais vous poser quelques questions. Hop euh… Vous vous souvenez la première fois que vous avez été pris en charge ici ?
P : Euh… j'me rappelle que… le premier rendez-vous, normalement c'est… 17 décembre, oui.
I : Ah c'est précis (sourire). Vous vous en souvenez bien.
P : Oui 17 décembre euh 2012.
I : Oui.
P : Oui.
I : D'accord.
P : Avec docteur [nom du médecin de la PASS cité], normalement.
I : D'accord.
P : Oui.
I : C'était pas avec m (coupure dialogue)
P : Ah c'est vous c'est vous.
I : C'était moi, hein.
P : Oui, c'est vous.

I : D'accord.
P : Et après, j'ai... j'ai vu Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
I : Et par la suite vous avez vu le docteur [nom du médecin de la PASS cité].
P : Oui.
I : Vous vous en souvenez bien de… de la première fois ? Co comment ca s'est passé pour vous ? Comment… La première fois que vous êtes venu dans ce service, comment ca s'est passé ?
P : Bon, la première fois c'était… un peu mort puisque… (sourire interviewer) J'connais pas mon maladie hein… Et… j'ai fait des analyses, oui. Et… puis je, j'ai trouvé que qu'il y avait un problème de… de plaquettes. Plaquettes c'était comment dire… très baissé (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Normalement, quand on voit… les normes. Normalement les plaquettes dans le sang, j'ai compris qu'il faut être entre 150 000 et 390 000, c'est ça normalement, j'sais pas.
I : Mmh.
P : Et… j'ai… j'ai 12000 plaquettes. C'est un peu grave, hein. Avec une hépatite C. A… Au début j'ai pas bien compris mais, après, les rendez-vous et les médecins m'expliquent un peu un peu. Oui, j'ai compris que c'est… Quand même c'est c'est dur pour moi mais… (coupure dialogue)
I : Mmh. Avant vous ne saviez pas que vous étiez (coupure dialogue)
P : Non.
I : Pour vous vous alliez bien ?
P : Avant ?
I : Vous ne saviez pas que vous étiez malade, que vous aviez l'hépatite (coupure dialogue)
P : Non non. Non. Euh… Je sais pas ma maladie exactement mais… Il y avait des symptômes comme, comment dire… la fatigue euh… même que je marche une trajet pas longue hein. Je je sens que j'suis très fatigué.
I : Mmh.
P : Je suis… Je sens que mon cœur bat forcement, oui c'est ça.
I : D'accord.
P : Parfois, la tête tourne, oui. Un peu de saignements aussi. Euh… J'vois des gens qui saignent du nez ou de des dents, mais euh après ils s'arrêtent. Pour moi, il reste longtemps, oui.
I : Mmh.
P : C'est pour cela j'ai dis… que c'est… que c'est pas normal ça. Oui.
I : D'accord.
P : C'est ça.
I : Du coup, euh… Si si on reprend la première fois que vous êtes venu ici, quelle a été votre impression… sur votre prise en charge ? Pour vous, vous avez été bien pris en charge ? On vous a… On a bien…
P : Pour la prise en charge, j'ai pas compris.
I : La en fait si vous voulez, quand je parle de la prise en charge c'est euh… (coupure dialogue)
P : Oui.
I : … qu'on vous a bien soigné, bien… Quand vous êtes arrivé, la première fois que vous êtes arrivé dans ce service, donc en décembre, euh… Pour vous ça s'est bien passé ? Est-ce que vous vous attendiez à autre chose… de notre part ou euh… ?
P : Oui s'est bien passé, franchement, s'est bien passé. Malgré… J'avais pas… euh une sécurité sociale (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Mais s'est bien passé, tous les médecins, les infirmières, ils sont… franchement ils sont très gentils hein.
I : Oui.
P : Oui.
I : Ca ça… la l'impress votre votre impression, que quelle a été votre impression sur la… sur votre… sur les soins qu'on vous a fait dans ce service ?
P : C'est bien ou pas bien, c'est c'est… ?
I : Oui voilà euh, ce que vous en pensez vous ?
P : J'pense que c'est bien hein, oui.
I : D'accord.
P : Même euh… J'ai une idée (ou j'ai noté) (doute sur exactitude des propos retranscrits) que… les soins ici en France, c'est… c'est un peu euh… amélioré, par rapport à des autres pays hein. Oui.
I : Parce que euh… pour euh… En tout cas au tout début, quand vous ne saviez pas que vous étiez malade, quand euh… quand on… Vous dites que vous ne compreniez pas trop trop qu'est ce que vous aviez, euh, vous aviez l'impression quand même qu'on vous prenait bien en charge, que qu'on s'occupait bien de vous ? Ou euh, vous aviez l'impression qu'on vous disait pas tout, qu'on… c'était… (coupure dialogue)

P : Non non non non ça va.
I : Ca va ?
P : Tous les infirmières, tous les médecins, m'expliquent petit à petit oui.
I : D'accord.
P : Oui, c'est bien. C'est bien passé au niveau de ça.
I : D'accord. Euh…Vous que… Qu'est-ce que vous attendiez de ce service là ?
P : Que… normalement (coupure dialogue)
I : Même pas forcément par rapport euh… Ca ça peut être les soins, ça peut être les papiers, mais qu'est-ce que vous attendiez euh… Q'est à à quoi vous vous attendiez vous ?
P : Le plus important pour moi c'est… c'est guérir, oui. C'est que… la maladie est partie. Et… et après je… je continue ma vie normale, comme tous les jeunes.
I : D'accord.
P : Parce que à cet âge, une maladie comme ça, hépatite et plu le le problème euh des plaquettes, même les médecins sont… sont un peu comment dire trompés. Ils ils ils se trouvent que c'est un peu bizarre, oui, même si un peu compliqué pour moi.
I : Mmh.
P : Oui. Même le traitement, j'ai compris c'est, normalement c'est 48 semaines.
I : Mmh.
P : Ca fait une année. Une année avec de traitements comme ça, avec lui.
I : Mmh.
P : C'est… c'est un peu (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … compliqué, comment dire.
I : Oui.
P : Mais… il faut faire, oui pour guérir hein.
I : Oui.
P : Oui c'est ça.
I : Mais en tout cas dans… Donc là c'est ça fait une semaine que vous avez commencé le traitement, c'est ça ? A peu près ?
P : Normalement 6 jours.
I : D'accord.
P : Oui, j'ai été hospitalisé le mercredi. 20 20 mars.
I : Et euh… D'accord. Et en tout cas, depuis le début qu'on vous a, qu'on vous a dit que vous étiez malade, le après le début du traitement, enfin depuis le diagnostic, puis le début du traitement, tout ce temps, vous vous avez l'impression d'avoir été bien accompagné, bien entouré, bien suivi ?
P : Oui bien. Mais euh même… Mais euh les rendez-vous c'est un peu long, entre le rendez-vous et le rendez-vous c'est un peu long, oui (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Euh… parfois ça fait 3 3 semaines, 3 semaines 1 mois, oui c'est ça. Mais… au niveau de comment dire euh… de médecins c'est bien, s'est bien passé.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Euh… Est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé votre accueil ici ? Par rapport à l'accueil euh autant les secrétaires, les médecins, les infirmières,
P : C'est bien oui. Mais pour euh… Comment dire pour le… la sécurité sociale, j'étais toujours euh (sourire) toujours obligé d'expliquer ma situation oui chaque chaque rendez vous j'étais… J'ai rien, j'ai pas d'sécurité sociale, oui c'est ça.
I : C'est toujours un problème maintenant, vous ne l'avez pas encore la carte vitale ? Enfin (coupure dialogue)
P : Non pas encore.
I : Oui d'accord.
P : Normalement dans quelques jours, je reçois la l'aide médicale d'état.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Au au début euh… Vous parliez moins moins bien français ? vous aviez un peu plus de mal à… à parler français… (coupure dialogue)
P : Oui oui.
I : Est-ce que vous aviez l'impression euh, qu'on comprenait tout ce que vous… tout tous les problèmes que vous aviez ?
P : Oui oui.

I : Malgré la difficulté à vous exprimer euh…
P : Oui. Même avant euh en Tunisie je parle le français.
I : Oui.
P : Mais, comment dire, j'ai resté une longue période euh, j'ai j'ai pas parlé français. Parce que même l'éducation là bas. Il y avait… en 2 langues, en arabe et en français. Mais… comment dire, le français euh… c'est pas difficile à apprendre le français, oui. C'est c'est facile, c'est pas, c'est pas difficile.
I : Mais euh… Au au tout début là la prem, par exemple la première fois que vous êtes venu ici, vous disiez que vous étiez fatigué, des choses comme ça, et pour expliquer ça au médecin.
P : Oui.
I : Est-ce que… avec la difficulté de pas trop bien parler français, est-ce que c'est est-ce que vous avez l'impression que qu'on a compris tout ce que… tout ce que vous aviez ?
P : Oui. Vous avez compris. Parce que… dès l'début j'ai dit que, j'suis fatigué euh.
I : Mmh.
P : Oui oui. Je, j'ai arrivé à expliquer les symptômes oui.
I : D'accord. D'accord. Ok. Là, ce service est-ce que vous savez que ça s'appelle une PASS, un service PASS, une permanence d'accès aux soins de santé ?
P : Non.
I : Ca vous saviez pas ?
P : Je j'ai pas compris c'est quoi PASS ?
I : Permanence d'accès aux soins de santé ou PASS, vous savez pas ce que c'est ?
P : Non.
I : Pour vous ce service c'est quoi ?
P : C'est… (coupure dialogue)
I : Est-ce que c'est un service spécifique, est-ce que…
P : Oui c'est c'est un service normalement spécifique, pour euh les maladies du sang.
I : Ici ?
P : Oui. C'est le service… d'hématologie normalement. L'hématologie, j'ai compris c'est… ce ce sont les maladies sanguines, normalement. Oui.
I : Et et la première fois que, que moi je vous ai vu.
P : Oui.
I : Est-ce que… Pour vous ça fait partie du même service ? Ou pas ?
P : Est-ce que je connais ce, que… c'est le service de maladies sanguines ?
I : Quand je vous ai vu moi.
P : Oui.
I : Euh… Est-ce que pour vous, c'était quoi ce service ? On vous emmenait dans…
P : Hum je sais pas.
I : Vous savez pas.
P : Oui.
I : Vous êtes venu seul la première fois où vous étiez accompagné ?
P : Non. J'étais accompagné.
I : D'accord. En fait, si vous voulez ce service, c'est une permanence d'accès aux soins de santé, un service PASS, et euh… En fait il voit euh on voit les gens qui n'ont pas de papiers, qui arrivent d'autres pays euh pour faire les premiers soins, pour faire du dépistage, bah comme la prise de sang qu'on vous a fait, pour découvrir euh un peu les hépatites les choses comme ça.
P : Oui.
I : Ca sert (coupure dialogue)
P : Alors alors euh, les français qui ont… de sécurité sociale et… et tout euh, n'ont pas le droit de venir ici ? Non ?
I : Si euh… les les français qui n'ont pas de sécurité sociale, en attendant de d'avoir de nouveaux les papiers, ils peuvent venir ici. Mais sinon les français, ou même les étrangers qui, qui ont les papiers la carte vitale, généralement, ils vont voir les médecins en ville, si vous voulez.
P : Ah médecin privé ?
I : Voilà.
P : Parce que j'ai vu ici de des gens qui utilisent la carte vitale.
I : Oui.
P : Oui.
I : Voilà.
P : Pour euh pour euh voir les médecins.
I : Mmh
P : Oui.

I : Oui c'est ça.
P : Alors euh, il y a il y avait des gens qui préfèrent euh voir voir de… des médecins privés et… et ils peuvent ici venir à l'hôpital ici ?
I : Ils peuvent aussi.
P : Oui.
I : Ils peuvent aussi.
P : C'est ça.
I : Mmh.
P : C'est comme nous là-bas ?
I : Oui.
P : Oui.
I : Et euh… Du coup, dans ce service euh… Est-ce qu'il y a des choses qui vous plaisent, des choses qui vous déplaisent ? Dans ce service un peu particulier.
P : Je ne sais pas. Aucune idée.
I : Aucune idée.
P : Parce que… pour le moment peut être euh… J'suis un peu bouleversé euh… un peu trompé euh.
I : Mmh.
P : J'peux pas j'peux pas dire c'est bien, non.
I : Ca reste entre nous hein, vous savez que ça ça reste entre nous hein.
P : Oui oui, oui oui.
I : Mais euh… Est-ce qu'il y a des choses qui… qui vous ont… qui qui ont été importantes pour vous, et des choses qui, qui vous ont un peu dérangés dans la manière de faire…, dans le…
P : Non, pour le moment ça va.
I : D'accord.
P : J'ai pas… franchement j'ai pas vu euh quelque chose de mal euh, oui.
I : D'accord.
P : Même j'suis heureux. Puisque que j'ai pas de... comment dire euh… de sécurité sociale, et faire tous ces ana des ana des analyses et… et même le traitement et tout euh.
I : D'accord.
P : Ah j'suis heureux.
I : Euh… justement pour voir le Docteur [nom d'un médecin hématologue cité], donc le spécialiste du sang euh…, donc c'est un c'est un médecin spécialiste, est-ce que ca a été facile, est-ce qu'on vous a… Es t-ce qu'on vous a dirigé euh rapidement vers elle ?
P : Oui.
I : Ou ça a mis du temps à…
P : Oui rapidement. Au début j'ai vu euh doct docteur [nom du médecin de la PASS cité] et après j'ai vu le docteur [nom d'un médecin hématologue cité].
I : D'accord.
P : Même le docteur [nom d'un médecin hématologue cité] elle était gentille avec moi et… oui elle m'aidait beaucoup hein.
I : D'accord. Donc en tout cas pour vous, vous avez l'impression que, ca s'est bien enchainé ? Ou euh elles ont fait… elles ont elles ont bien… Elles vous prennent bien en charge toutes les 2, vous avez vu le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] puis le docteur [nom d'un médecin hématologue cité].
P : Oui
I : Ca c'est…
P : En parallèle oui.
I : D'accord.
P : Même euh, même l'hôpital de jour. On n'oublie pas l'hôpital de jour, j'ai été hospitalisé là-bas pour 2 jours, et 1 jour pour faire de… j'sais pas comment on appelle ça.
I : Ah la le myélogramme ?
P : La biopsie, oui. Ici, un échantillon de d'os.
I : Mmh.
P : Et j'ai pris des anticorps, aussi.
I : D'accord.
P : Pour euh les plaquettes. Oui, j'ai pris de 2 jours des anticorps. Et j'ai fais des scanners et des analyses et tout. Même là-bas c'était bien. J'étais bien accueilli, comment dire.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc en fait, ça s'est passé comme vous comme vous l'espéreriez ?
P : Oui ça va.

I : D'accord.
P : Bien.
I : Pour euh du coup si vous aviez besoin de médicaments, du coup vous allez à la pharmacie en bas ? A l'hôpital, au début ?
P : Oui oui.
I : Et ça pareil, ça n'a pas été difficile ?
P : Non non. Je prend mes médicaments, tranquille. Oui c'était… c'était facile, avec l'ordonnance et… Je prend l'ordonnance et les médicaments, c'est facile.
I : D'accord. Et du coup, on vous a rapidement… dirigé vers les lits halte soins santé ? Ca s'est bien passé là bas ?
P : Oui.
I : Co comment ça s'est passé là bas ? Au début c'était dur, hein ?
P : Un peu oui.
I : Vous compreniez pas trop pourquoi ?
P : Peut être c'est… Comment dire c'est un nouveau climat et les gens et… même au niveau de langue euh, au début j'étais pas bien, comment dire euh, pour la langue française. C'est un peu… dur quand même.
I : Mmh.
P : Quand même c'est c'est un nouveau pays… oui. Comme… Mais pour la maladie, ah bah… avec le temps, j'ai compris que que la maladie est un peu grave, euh comment dire, loin de la famille, c'est… Des parents et des frères, et même des amis là-bas.
I : Mmh.
P : Parfois… parce que parfois j'ai envie de parler, de dire ça et ça, peut être j'trouve pas les amis, j'trouve pas la famille pour dire quelques chose. Oui c'est ça. Mais avec le temps, là-bas j'avais des des amis et, même les gens qui travaillent là-bas sont, sont gentils, ils sont accueillants.
I : D'accord.
P : Oui, c'est bien.
I : Et du coup euh… Vous avez compris avec un peu de recul, que… que finalement c'était pour vous surveiller, enfin pour surveiller la maladie euh que… qu'on vous avait qu'on vous a demandé de rester là-bas ?
P : Oui.
I : Parce qu'au début j'avais l'impression que vous ne compreniez pas trop, que vous ne saviez pas pourquoi euh… on faisait tout ça.
P : Pour ? J'comprends pas trop.
I : De… de vous garder aux lits halte soins santé.
P : Oui j'ai compris pourquoi. Parce que, par rapport à la maladie et pour puisque… comment dire j'n'avais j'n'avais pas un logement stable. Oui.
I : Mmh. Oui c'est ça. D'accord. Euh… Pour vous dans ce service euh… donc de permanence d'accès aux soins de santé est-ce que… Est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour vous ? (Temps de pose) C'est difficile hein, mais euh, les choses qui ont été importantes pour euh… pour vous ? Depuis le début qu'est-ce qui… Qu'est –ce qui vous a aidé ?
P : Je sais pas. Exactement je ne sais pas. J'ai dis que le médecin sont… ils font… ils font le… pour moi ils font le nécessaire. Euh… j'peux pas demander plus (sourire).
I : D'accord.
P : Oui, j'ai tous les analyses normalement, le traitement et tout, oui.
I : Après ça ça peut être autant au niveau des médecins, que de l'accueil des secrétaires, que des horaires des rendez-vous, que par exemple si vous aviez un problème urgent est-ce qu'on vous a pris tout de suite, vous voyiez, des choses comme ça qui… ?
P : Oui au niveau des secrétaires j'étais euh… j'étais… chaque fois obligé de… d'expliquer ma situation, c'est un peu euh, ça me dérange un peu, mais… c'est ça, juste ça (sourire).
I : D'accord.
P : Oui.
I : Pour vous est-ce qu'il manque quelque chose dans ce service ? (Temps de pose) Qui vous aurait aidé, toujours pareil, qui vous aurait aidé euh… selon ce que vous avez vécu ? Depuis que vous êtes ici ?
P : Je (sourire) j'ai pas euh expérience pour les hôpitaux et tout, mais j'pense que… que c'est bien hein, oui.
I : Vous savez par exemple euh… Parce que c'est c'est c'est vrai que… dans ces permanences, des fois il peut y avoir des choses en plus, comme euh… des consultations dentiste, euh… pour les yeux euh… (coupure dialogue)
P : Oui j'ai fais ça.

I : Ca vous avez fait ?
P : Oui j'ai fait pour euh… pour les yeux.
I : Mmh.
P : Oui.
I : Oui j'men souviens.
P : J'ai… j'ai passé aussi à… au 6ème étage. Cardiologue normalement.
I : Mmh.
P : J'pense que c'est sixième étage. Pour voir un cardiologue. Parce que j'ai dis que… quand je marche euh mon cœur bat forcement oui. C'est c'était bien. Avec le cardiologue et tout.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc pour vous il…. N'y a y'a y'a pas quelque chose qui… a manqué ?
P : Non pour moi ça va.
I : D'accord. Vous connaissez l'accueil de jour euh… en ville ?
P : Oui.
I : Vous y êtes déjà allé ?
P : J'ai… j'ai vu un médecin là-bas. Oui. Avant venir ici le service.
I : Mmh.
P : C'est lui qui m'a donné un rendez-vous ici, pour faire des analyses et tout.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Ok. Euh… Depuis le début, en reprenant votre prise en charge ici, est-ce que vous avez des conseilsàa nous donner pour essayer d'améliorer le service ? (Sourire) C'est dur hein ? Ce que je vous demande.
P : C'est dur quand même oui (sourire).
I : Des conseils.
P : Des conseils pour les médecins euh.
I : Pour les médecins ou pour le service, hein.
P : Oui.
I : C'est c'est…
P : Oui. Je sais pas. Euh j'demande bah… peut être j'demande euh… un comment dire… un un psychiatre peut être, pour parler avec les malades et… oui.
I : Mmh.
P : Normalement avant, même avant prendre le traitement, il faut parler avec un psychiatre pour… pour dire euh… comme euh… voyiez, la durée du traitement c'est un peu long, une année oui. Parler, je pense que parler avant le traitement avec un un psychiatre ca sera bien. Oui.
I : Ca vous aiderait ?
P : Oui. Même pour les étrangers hein. Parce que moi… j'ai pas longtemps ici en France. Oui, avec cette maladie (sourire)
I : D'accord.
P : Oui, p't'être c'est ça. Pour moi. Sans famille ici euh avec cette maladie.
I : Mmh.
P : Euh parler à un psychiatre peut être ça… ça peut m'aider un peu, oui.
I : Bah ça c'est bien.
P : Oui.
I : Vous voyiez c'est des choses. Et et on vous a… parce que… à l'accueil de jour toujours pareil, il y a des permanences pour voir des psychologues. Est-ce que vous les avez vus ?
P : Où ?
I : A l'accueil de jour ?
P : Non, pour l'accueil de jour j'ai parti une seule fois (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Pour voir le médecin là bas. C'est tout.
I : Mais euh… ok.
P : Oui.
I : Vous n'y êtes pas retourné… pour euh…
P : Non. Non.
I : D'accord. Et euh… Est-ce que… de ce service, donc à part le psychiatre, est- ce que vous auriez attendu autre chose ? De notre part, ou pas.
P : Pour le mom (sourire) pour le moment non.
I : Ok.

P : Oui. Peut être euh… c'est une petite problème, comment on dit, mais pour euh… par exemple moi ici, j'avais pas d'argent et… euh, pour la télé par exemple. J'ai pas le droit de regarder la télé. Oui.
I : D'accord.
P : Euh… être comme ça, dans une chambre sans télé c'est… c'est un peu difficile quand même.
I : Mmh. Ok.
P : Oui, normalement la télé c'est gratuite. Parce que, j'ai compris que ça que ce sont des chaînes TNT, oui. Normalement c'est gratuit la télé. Pourquoi 20 euros par semaine.
I : D'accord.
P : 3 euros par… par jour (coupure dialogue)
I : Oui.
P : C'est… c'est un peu cher. Oui.
I : Ok. Du coup donc euh… le psychiatre, qui qui pourrait aider, et euh… Même justement, des conseils par rapport aux autres patients euh qu'est qu'on… Est-ce que vous voyiez d'autres choses qui pourrait aider les autres, les les gens qui arrivent, euh… qui arrivent d'un autre pays ? A ce qu'on fasse, à ce qu'on les… (coupure dialogue)
P : Ah on parle de des gens étrangers ?
I : Mmh. A ce qu'on les prenne mieux en charge, vous voyiez ?
P : Oui.
I : Vous pensez qu'il y aurait d'autres choses ?
P : Je pense que… le problème de l'AME, rester ici 3 mois, j'ai pas compris c'est…
I : Oui.
P : Pourquoi. C'est un peu marrant pour moi. Pourquoi il faut rester 3 mois… dans un… dans la même place, pour avoir l'AME.
I : Mmh.
P : C'est un peu marrant pour moi, j'ai pas compris pourquoi. Peut être un mois ça serait bien (sourire).
I : Ca, le problème c'est que ça vient de l'Etat, et pas forcément du de ce service là oui (sourire).
P : Oui peut être, c'est c'est la loi ici et...
I : Mmh.
P : Mais comment dire, c'est c'est un peu injuste. Oui. 3 mois c'est trop hein.
I : D'accord.
P : Même moi je… j'ai attendu 3 mois pour euh… pour euh… le traitement et tout.
I : Mmh. D'accord.
P : Oui. Parce qu'il y avait des choses bon, qui sont urgent à faire. Atten attendre 3 mois c'est… c'est un peu long.
I : Mmh.
P : Oui c'est ça (sourire).
I : Ok. Euh… Une dernière question. Qu'est-ce que… Pour vous… Je sais que c'est c'est pas facile encore hein. Mais pour vous qu'est-ce qui fait, euh que c'est un bon ou un mauvais service, ce ce service là ? Est-ce que vous avez un peu des… des idées ?
P : C'est ah… c'est dire mauvais, c'est pas mauvais. Mais euh… (Temps de pose) mais améliorer je… j'sais pas je... Aucune idée pour moi. Moi je veux que tout soit, que tout ici c'est… c'est bon, pour moi. Non avoir euh sécurité sociale et… assurance maladie et… faire des analyses et tout, comme ça… pour moi, … comment dire, je dit merci.
I : D'accord.
P : Quand même, oui.
I : Vous dîtes… tout est bon ici. Alor c'est quoi ce tout pour vous ? (Sourire patient) Je vous embête hein.
P : Ce tout j'ai dit c'est… même le langage des médecins… ils parlent euh… ils parlent bien, doucement. Parce que je dis que c'est bien peut être euh… de… je compare le la situation des hôpitaux, en Tunisie. Même le langage des médecins, des infirmières, c'est pas pareil hein. Ici, c'est… c'est c'est mieux ici, oui.
I : D'accord.
P : Même là-bas, je pense que… au niveau de même, au niveau de langage… Parce que les malades sont comment dire, sont trop… Les hôpitaux sont pas grands, les les matériels là bas c'est pas bien, oui. Je je pense que c'est pour cela. Ici j'ai vu que le matériel c'est… c'est c'est mieux ici. Oui.
I : D'accord.
P : Oui c'est mieux euh… les médecins… Je même pour les infirmières,… euh les médecins je pense que… certains… sont bien éduqués, elles sont professionnelles, oui. Ils comportent bien avec les malades. Ils… ils savaient quand comment dire comme on parle, c'est c'est ça. Je pense que c'est ça, oui.

I : Le plus important.
P : Oui c'est plus… plus important oui.
I : Ok.
P : Plus important c'est… le langage quoi je pense. Le moral. Oui c'est le plus important pour moi. Et les traitements euh… les traitements ça arrive après. Oui.
I : D'accord.
P : C'est ça.
I : Bon très bien. Euh… Est-ce que ça vous dérange si euh… si je… je vous redemande, une deuxième fois euh… enfin si je vous rappelle une deuxième fois pour vous pour pour rediscuter encore sur euh sur ces questions.
P : Non, ça va.
I : Est-ce que ça vous dérangerait ou pas ?
P : Non. Ca me dérange pas. Comme vous voulez.
I : D'accord. Est-ce que… du coup est-ce que… En fait ça… ça serait juste, une dernière euh… une une deuxiè un un deuxième temps de discussion, peut-être avec d'autres personnes, et c'est sur ces mêmes questions, euh… voilà. Et puis c'est tout, après je… je vous je vous embêterais plus.
P : Moi avec d'autres personnes ?
I : Oui.
P : Non je préfère pas ça.
I : Ca vous préférer pas ?
P : Non, avec d'autres personnes non.
I : Donc tout seul ?
P : Tout seul je préfère tout seul oui.
I : Ok. Alors je… Est-ce que ça vous dérange si je prend votre nu numéro de téléphone ? si je peux vous rappeler ?
P : Normalement je suis hospitalisé ici. Oui.
I : On on a votre numéro de, le numéro de portable, si je peux vous contacter, vous l'avez ?
P : Oui. (Temps de pose) Je vous donne le numéro.
I : Mmh.
P : C'est ça.
I : Alors. [Numéro de téléphone du patient cité]. Super. Merci.
P : Oui. Et pour le téléphone, j'veux dire quelque chose euh… euh normalement les français ils parlent pas la langue française. Les étrangers qui viennent ici non. Parfois j'ai aussi un téléphone. Je j'arrive pas à bien comprendre. Parce qu'ils parlent vite.
I : Ah oui, ça c'est vrai que…
P : Oui, c'est ça. Par téléphone, c'est jamais… c'est c'est c'est pas très facile hein.
I : Oui. C'est c'est pas facile. Quand on… n'a pas la personne en face et euh…
P : Oui c'est pas facile.
I : Mmh.
P : Même euh… les secrétaires euh… parfois elle parlent vite, oui.
I : Oui.
P : Mais comment dire euh… parfois elles ne… ne savaient pas que… que ce… c'est un étranger que ça c'est une personne qui parle pas bien le français.
I : Mmh. Mais vous parlez en tout cas vous parlez de mieux en mieux français, c'est bien hein ?
P : Oui oui. Oui mieux… (sourire) oui mieux que euh…
I : Au début.
P : Oui.
I : Vous avez bien… progressez ?
P : Un peu oui. Mais parfois j'ai j'ai… des sonym synonymes je j'arrive pas à de trouver de sy synonymes, mais je pense avec le temps euh… j'améliore ma ma langue française.
I : Oui.
P : Oui c'est ça.
I : Ca vous fait quel âge vous, du coup ?
P : 26.
I : 26 ans, d'accord.
P : Oui.
I : Et ici vous avez rencontrez des gens ?
P : Oui.
I : Oui, depuis que vous êtes arrivé en France.
P : Bien sûr.

I : Donc ça ça va ça se passe bien ? Vous vous… ici.
P : Oui un peu, des amis.
I : C'est pas trop dur ?
P : Un peu oui. C'est pas pareil comme… comme là-bas. Je vivais là-bas et (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Je… même je connais des gens, dès l'enfance. Mais ici, comment dire, c'est une nouvelle mentalité des… Même euh… au niveau de traditions, c'est pas…
I : Mmh.
P : C'est pas comme là-bas. Mais… avec le temps, je trouve que… c'est bien, oui.
I : Vous avez des nouvelles de votre famille, un peu ?
P : Mmh ?
I : Des vous avez des nouvelles, de la famille ?
P : Oui je parle avec la famille oui.
I : D'accord. Ca ça doit être important pour vous.
P : Oui. Pas beaucoup mais… comme on dit chaque 2 semaines je je téléphone.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc c'est bien.
P : C'est ça.
I : Ok.
P : C'est tout ? (Sourire)
I : J'ai fini. Ca a été ?

ENTRETIEN n° 9 :

Entretien du 28 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient d'origine française.
Durée : 19 minutes 16 secondes.

I (interviewer) : Voilà.
P (patient) : … [Mots incompréhensibles] que j'prenais avec le docteur euh… [nom d'un médecin cité] c'était… Y'a du très bon euh… Bon, … pendant un temps j'avais pas d'médecin traitant, j'en connaissais pas jusqu'à présent. J'ai posé la question une fois, bon il a été d'accord. C'est pas que c'est pour ça que moi, moi j'suis très content, parce qu'il m'a dit la vérité. Parce qu'il y a beaucoup de médecins… qui cachent la vérité, aux patients. Ils veulent pas leur dire, qu'ils ont telles maladies, ou euh… attrapent le cancer tout euh… Ils veulent pas leur dire. A moi il m'a dit la vérité dès le départ. Pour ça que moi j'suis resté, toujours très reconnaissant.
I : D'accord. La première fois que vous êtes venu ici, c'était du coup il y a 9 ans ? Vous pouvez me racontez comment ça s'est passé ?
P : Oh bah là j'étais pas joli à voir euh… Ca m'est arrivé, bon j'étais pas au caveau d'ailleurs. J'arrive à Montmélian, il m'emmène ici. J'suis pas resté… m'en rappelle plus, avant j'crois. Après le le… docteur [nom du médecin de la PASS cité] il m'a emmené… envoyé dans une maison de repos à Hauteville.
I : D'accord.
P : Clair soleil, j'sais pas si vous connaissez. Y'en a 2, y'a Clair soleil, et l'espérance. Moi j'étais à Clair Soleil. J'étais 3 mois. Et ben après, j'ai recommencé. Après on m'avait proposé terre solitaire. Parce que… J'suis [mots incompréhensibles] j'suis arrivé au relais. Et ça va faire 6 ans. Mais pendant… 4 mois, j'buvais pas une goutte d'alcool. J'ai tenu 4 mois. Chaque fois que j'portais ma poubelle le matin, j'voyais une benne, j'croyais que c'était interdit. On m'a dit non, c'est pas interdit, vous pouvez boire. (En murmurant) Là savait pas tomber… Alors j'suis passer par un litre et demi, après ca été les bombonnes, 5L, 10L de Ricard tous les 2 jours. Mangeait plus hein. C'est l'infirmière qui m'prépare les médicaments, qui m'arrêtait euh. Elle [mots incompréhensibles]. Et celui qui a pas la volonté de dire euh stop, parce que j'en connais au relais moi j'suis pas [mots incompréhensibles]. Surtout un, ça fait 8 ans que j'le connais, oh bah il est toujours [mots incompréhensibles], il arrêtera jamais. J'ai fais 15 jours à l'hôpital, bon c'est les [mots incompréhensibles] de l'équipe qui sont montés l'après midi, étaient déjà bourrés. Dès que les pompiers ils sont arrivés un quart d'heure après, ils avaient déjà récupérés. C'est des mecs, ils récupèrent assez vite. J'suis arrivé ici, service après du Docteur [nom du médecin de la PASS cité], de m'revoir ici, à l'époque il savait pas hein euh. Celui qui a pas la volonté de dire stop, il y arrivera jamais hein.

I : D'accord.
P : Bon bah j'ai pas eu euh… bon vous voyiez je suis à ce traitement. C'est pour la maladie que j'ai. Mais pour l'alcool j'ai pas eu un vrai médicament quoi que ce soit. C'est moi-même qui est dit stop.
I : D'accord.
P : J'ai fais 15 jours d'hôpital. Chaque personne me croit que c'est comme ça à Chambéry hein. Pourtant c'est la vérité. Quand j'suis sorti de l'hôpital, bon j'étais au 6ème, quand euh… C'est le vendredi… samedi matin, j'sais pas si vous connaissez la maison relais ?
I : Mmh.
P : Où c'est que c'est ? Avant y'a le, bon maintenant c'est [mots incompréhensibles], avant c'était le marché de [mots incompréhensibles]. Ca fait 44 mois que j'ai plus mis les pieds là bas. [Mots incompréhensibles] samedi matin [mots incompréhensibles] un bar sous les rocades [mots incompréhensibles] l'infirmière c'qu'elle m'a dit, c'est bon [mots incompréhensibles], arrêtes ta crise tu boiras bien. [Mots incompréhensibles] parce qu'en général euh… Samedi matin moi [mots incompréhensibles]. Et j'suis arrivé là pendant [mots incompréhensibles] c'était ouvert à 7h, et là j'sais pas ce qui s'passe dans la tête. J'ai pas encore pas trouvé la réponse. Et après [mots incompréhensibles] arriva, pendant 10 minutes on s'est regardé. Il a voit qu'j'ai replongé dans [mots incompréhensibles]. [Mots incompréhensibles] Après ça va faire 44ème mois que [mots incompréhensibles] limites.
I : C'est bien !
P : Arrêter de boire, ça été dur hein !
I : Donc du coup, la première fois que vous êtes venu dans ce service, c'était il y a 9 ans, ou il y a 6 ans ?
P : 9 ans.
I : 9 ans. Avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ?
P : Bon c'était toujours lui qui se… Bon maintenant y'a le docteur [nom d'un médecin néphrologue cité].
I : D'accord. Mais ici dans ce service, parce que le docteur [nom d'un médecin néphrologue cité] c'est un néphrologue.
P : Ah bah… Le docteur [nom d'un médecin néphrologue cité] ça fait… presque euh… avec le docteur [nom du médecin de la PASS cité] bon l'traitement que j'ai… J'avais eu à ce moment là 15 médicaments j'crois à prendre. Qui… à des moments qu'on m'les préparait, moi j'les prenais. Mais l'docteur [nom du médecin de la PASS cité] s'est aperçu, que j'pouvais plus les supporter. J'sais pas quel traitement. J'avais choppé une [mots incompréhensibles], parce que j'avais trop de calcium. Pendant un temps j'en avais pas assez, après j'en ai eu de trop. Et ça m'a… Là c'est là qu'j'ai fais la connaissance du Docteur [nom d'un médecin néphrologue cité]. Avant j'le voyais comme le docteur [nom du médecin de la PASS cité] comme une fois tous les… soit avant ou soit après. Bon maint'nant c'est une fois par [mots incompréhensibles].
I : D'accord.
P : Bon il m'a dit ça va impeccable, alors il m'a dit une fois par an. Là j'le revois au mois de novembre.
I : D'accord. Mais, ici, est-ce que… La première fois, que vous êtes venu ici, est-ce que… Co comment ça s'est passé pour vous ?
P : Bah disons que j'voyais pas grand-chose et tout euh bon bon. J'voyais toutes les infirmières étaient sympa euh tout euh. J'ai aucun reproche à faire euh. Bon si y'a un hôpital que j'aime pas y aller, c'est Bassens. Si on me proposait d'aller à Bassens, ah bah c'est… J'préfère même venir cent fois venir ici, que à Bassens.
I : D'accord.
P : [Mots incompréhensibles] voyiez toutes euh… comme les femmes qui sont… là je les connait. Vous avez [nom de l'infirmière de la PASS cité], oh ça fait des années que j'la connait euh, là y'a pas de problème avec elle.
I : Donc, … Quelle a été votre impression sur votre prise en charge ? Maintenant vous avez un peu de recul du coup depuis 9 ans… Que quelle est votre impression, votre ressenti sur votre prise en charge ?
P : Bon bah j'sais pas [mots incompréhensibles].
I : Oui. Mais euh… sur les soins qu'on vous fait dans ce service ? Quelle est votre impression ?
P : Ah bah pour moi vous voyiez euh, pour moi euh, c'est impeccable, j'ai rien à dire hein.
I : D'accord.
P : Euh, j'suis toujours reconnaissant à l'hôpital de m'avoir sorti d'là. Puisque à la base j'leur serais toujours reconnaissant hein.
I : Qu'est-ce que vous attendiez de la prise en charge dans ce service ?
P : Non, parce que vous voyiez comme euh… J'avais pas de docteur traitant pour des [mots incompréhensibles] et qu'il m'en fallait un. Moi j'en connaissais pas à Chambéry. C'est un matin que j'suis venu comme ça, et que j'ai posé la question. Oh il m'a dit oui pas de problème. Il m'aurait pas

dit la vérité, peut être pas. Mais vu qu'il m'a dit la vérité, parce que il m'avait dit que j'avais 4 jours à vivre, 4 [mots incompréhensibles]. Au rythme que j'suivais.
I : Du coup mais… Qu'est-ce que vous atten… depuis qu'est-ce que vous attendiez de la prise de des soins ici ? Pour vous.
P : Bon bah que… que j'men suis sorti.
I : Oui.
P : Parce que y'en a beaucoup qui critique les hôpitaux euh. Bon, pour moi euh… ici y'a du bon. Très très très.
I : D'accord.
P : Ca je regrette pas de…
I : Est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé l'accueil, ici ?
P : Euh bah là, j'suis venu ici, ça fait combien de temps que… ah j'm'en rappelle plus que… bon bah depuis qu'j'ai arrêté d'boire bon l'docteur [nom du médecin de la PASS cité] et toutes les infirmières, elles me connaissent toutes euh… Bon ici j'connais le… sixième, septième, huitième, et neuvième.
I : Mais dans ce service (coupure dialogue)
P : Et et… les urgences.
I : Je vous parle, moi je vous parle de ce service là, je vous parle pas de l'hôpital. C'est c'est important.
P : Pour moi c'est tous les autres services, c'est pareil hein, c'est au même point.
I : D'accord. Mais ce service là (coupure dialogue)
P : Tout euh, tout est super bien, ils sont bien euh. Bon [mots incompréhensibles] pas la prise de sang [mots incompréhensibles], on m'avait dit pas la prise de sang… Ah ! Il a oublié quelque chose [mots incompréhensibles]. Parce que la prise de sang, et le fait d'en avoir une il a oublié de m'donner euh (coupure dialogue)
I : Il vous l'a donné.
P : Ok.
I : On on regardera après si ça vous dérange pas. D'accord ? On y pense, mettez-y ici. Voilà.
P : Et… Voyiez pour moi euh… C'est vraiment il est très bon, hein euh, y'a pas euh j'ai pas à critiquer l'hôpital, quoi que ce soit, si y'en a qui critique.
(Interruption du dialogue par personnel médical)
Bah, vous voyiez ce que j'vous dis, tout tout l'monde me connaît ici hein.
(Nouveau temps de pose) Oui j'ai aucun reproche euh, voyiez ici y'en a qui critique et tout. Oui. Ca c'est pas moi. Et par contre j'irais jamais à Bassens.
I : Euh… Pour vous, vous vous êtes toujours senti accompagné, depuis le début dans votre prise en charge ?
P : Oui oui.
I : Oui.
P : Pour moi euh… Vous voyiez maint'nant vous… Vous m'avez connu au début quand [mots incompréhensibles], c'était pas comme ça hein, j'vous l'dit tout de suite hein. Va pour voir le [mots incompréhensibles] y'a eu de tout hein.
I : D'accord. Euh… Qui c'est qui vous a… dirigé vers ce service ? Qui c'est qui vous en a parlé ?
P : Ah bah alors ça, alors là aucune idée hein parce que, quoi que ça m'est arrivé, j'suis arrivé [mots incompréhensibles] y'a personne a appelé les pompiers, ils sont venus. Ils m'ont emmené aux urgences. Et le lendemain matin on m'a monté au septième. Puis même euh… ça s'fait tout l'temps comme ça hein euh…
I : D'accord.
P : Pour moi j'ai pas j'regrette pas hein bon…
I : Qu'est-ce que… Dans ce service, est-ce qu'il y a des choses qui vous plaisent, des choses qui vous déplaisent ?
P : Ah non, pour moi non. Y'a rien qui m'déplait ici hein. Tout euh… Ils [mots incompréhensibles], j'suis très bien accueilli tout euh.
I : Donc des choses qui vous plaisent. C'est quoi qui vous plait ici dans ce service ?
P : Non, y'a toutes les infirmières qui sont sympa, docteur, même les autres qui s'occupent pas d'moi hein. J'connais presque tout l'monde ici euh. Y'a pas de problème euh… Non parce que vous voyiez comme euh y'a des docteurs des fois qui cachent la vérité. Lui il m'la pas caché, c'est pour ça…
I : D'accord. Est-ce que parfois, vous avez eu besoin de voir des spécialistes ici ?
P : Bah pour les oreilles, les yeux.
I : Oui. Et, ça c'est toujours (coupure dialogue)
P : Et…
I : les dents ?
P : Oui.
I : Ca s'est toujours bien passé, on vous a toujours correctement orienté vers eux ?

P : Quoi ?
I : On vous a euh… toujours euh bien orienté vers eux, ca a été rapide ?
P : Ah partout euh… partout euh… Chaque fois bon quand j'étais ici que… on m'avait emmené aux oreilles tout, pas la première fois tout c'est… les infirmières qui m'ont emmené… toujours bien dirigé euh… Ca y'a pas d'problème, j'ai aucun reproche que…
I : Depuis le dé (coupure dialogue)
P : J'ai qu'des compliments à faire de l'hôpital hein de toute façon hein. Pour moi euh… [mots incompréhensibles] pas l'personnel.
I : D'accord. Depuis le début vous avez les papiers, la sécurité sociale ?
P : Oui oui.
I : Oui. D'accord.
P : La mutuelle aussi hein euh… Y'avait rien quand j'suis arrivé hein.
I : Ah. Et donc qui c'est qui vous a aidé pour les papiers ? Qui c'est qui vous a aidé pour les papiers ?
P : Ah bah c'est lui euh.
I : D'accord. Maintenant vous avez quoi, la CMU ? La… (coupure dialogue)
P : Ah ah si, bah maint'nant j'ai tout hein, euh. La CMU euh…
I : La carte vitale vous avez. (Temps de pose) D'accord (temps de pose). Quand euh… Au début, j'imagine que quand vous avez quand vous aviez pas la sécurité sociale, vous alliez chercher les médicaments à la pharmacie en bas ?
P : Non non. Euh à côté du relais.
I : D'accord.
P : C'est comme euh la prise de sang, moi j'vais au laboratoire euh tercinet. Tercinet.
I : D'accord. Et (coupure dialogue)
P : Parce que ici j'ai pas l'droit.
I : … ca s'est toujours bien passé ?
P : J'sais pas pourquoi mais euh… Parce que j'voulais la faire par ici, les infirmières les infirmières sont sympa, elles m'ont dit non, vous dépendez de tercinet.
I : D'accord.
P : Matin'nant, j'vais tout le temps là bas hein.
I : Et en tout cas, ça s'est toujours bien passé, pour aller… chercher les médicaments, faire les prises de sang (coupure dialogue) ?
P : Bah la la… pharmacie elle est à… 100 mètres. Alors euh…
I : D'accord. Est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important, dans ce service pour vous ? Ce qui vous a aidé ?
P : Ah ce qui m'a aidé, c'est que bon euh j'avais pas bu hein c'est ce que… C'qui a comme je vous dis, faut la volonté. Celui qui a pas la volonté… Un qui s'bourre de médicaments et tout… s'il s'voit pas dire stop, il y arrivera pas.
I : Mais le service. Ce qui a été important pour vous dans ce service, et qui vous a aidé ?
P : Euh… non j'vois pas de spécial euh… Oh euh…
I : Non ? Est-ce que pour vous il… Est-ce qu'il manque quelque chose dans ce service ? Pour vous.
P : Ah non pas du tout hein.
I : Pas du tout.
P : L'accueil est très sympa, tout euh… Bah moi ça va, c'est bien [mots incompréhensibles] du service hein euh.
I : En reprenant votre histoire, est-ce que vous aurez des conseils à nous donner, pour améliorer la prise en charge des autres patients, qui viennent ici ?
P : Euh… non ben voyiez bon… c'est pas l'reproche que j'fais euh… Parce que quand on nous emmène euh… là là-bas, c'est là que les que les… les pompiers ils nous déposent et puis après euh… eux ils se barrent hein. Mais bon c'est comme ça, ça a bien été…
I : Mais dans ce service là, je vous parle.
P : Non euh…
I : Y'a pas des choses euh… qui vous vienne à l'idée, qui pourrait… faire que ça soit encore mieux ?
P : Non, pour moi c'est tout euh… tout l'temps comme ça, c'est…
I : Vous vous sentez bien pris en charge ?
P : Oh oui.
I : D'accord. Et euh à un… à un moment donné, depuis le début en reprenant…le début, est-ce que vous auriez… souhaité… ou attendu autre chose de notre part ?
P : Quoi ?
I : Dans votre prise en charge, depuis le début, est-ce que à un moment donné, vous auriez… souhaité quelque chose d'autre, ou attendu quelque chose d'autre ?

P : Non non, pas du tout, hein.
I : C'était tout bien ?
P : Oui oui euh. Pour moi c'est tout… Voyiez, j'préfère v'nir cent fois mieux ici, que Bassens hein, j'vous l'dis tout d'suite hein.
I : Et alors du coup, si c'est bien ici, qu'est-ce qui fait pour vous que c'est bien ?
P : Bon, c'est l'accueil très sympa, les infirmières tout euh… Bon, s'il y a p'tet un reproche, c'est que… pour les médicaments… la semaine c'est trop d'bonne heure. Parce que 6h l'matin euh… bon bah c'est pas un reproche, hein euh.
I : Vous pouvez faire des reproches hein, de toute manière ça ça reste entre nous, et ça change rien (sourire).
P : Oui oui.
I : Mais euh… justement c'est des petites choses comme ça que, qui qui…
P : Pour moi c'est l'mieux, et c'est super comme hôpital hein.
I : Vous connaissiez ce service enfin… la PASS, pour vous la permanence d'accès aux soins de santé, vous savez… enfin… Vous savez ce que c'est ?
P : Oui.
I : D'accord. Et quand vous en parler à l'extérieur, les gens ils connaissent ?
P : De quoi ?
I : La permanence d'accès aux soins de santé. Le service PASS.
P : Voyiez j'vais vous dire une chose madame, j'ai jamais fait parti d'une association, et j'en ferais jamais parti. Ca c'est mon point de vue personnel. J'men suis sorti tout seul, j'ai eu la volonté d'le faire, y'en a qu'on pas eu qui ont pas la volonté d'le faire. Et je ferais jamais parti d'une association ou quoi que ce soit. J'ai pas fait ça, voyiez pour arrêter de boire, pas fait ça pour avoir d'l'argent, et qu'on s'occupe de moi. Moi j'sais pas ça m'a servit.
I : D'accord. Mais… Je vous repose encore la question, je suis désolée d'insister, de dans ce service, qu'est-ce qui fait pour vous qu'il marche bien ?
P : Oh bah alors voilà euh… j'vois pas rien de spécial hein.
I : D'accord. Bon. Je sais pas, même par rapport aux horaires, par rapport aux secrétaires (coupure dialogue)
P : Oh bah là euh… tout est bien hein euh.
I : Bon.
P : Ca marche super bien tout euh… ah y'a pas de problème pour euh…
I : D'accord. Si vous si vous aviez à lister les choses qui sont bien, le plus important pour vous ici c'est quoi ? Le plus important, qui vous a aider?
P : Pourquoi pour moi et c'est moi qu'ai eu euh, la volonté.
I : D'accord.
P : Si j'avais pas eu la volonté j'serais… à boire là encore. Maintenant, comme j'ai eu la volonté, c'est la volonté qui euh…
I : D'accord. Est-ce que vous accepteriez que… je vous… je vous redemande euh… une deuxième fois de discuter, de de ces questions, de ces entretiens ? A un deuxième moment.
P : Oui.
I : Ca ça vous dérangerait pas ?
P : Non, ça me…
I : D'accord. Vous vous avez un numéro de téléphone ? (Coupure dialogue)
P : A non le numéro du relais.
I : Du relais ?
P : J'ent j'entend pas euh, j'ai pas de téléphone.
I : D'accord. Et vous vous habitez où ?
P : Maison relais.
I : D'accord.
P : Vous le dites au docteur [nom du médecin de la PASS], lui il connaît.
I : D'accord. Et euh… (coupure dialogue)
P : (En murmurant) J'crois qu'il a oublié la prise de sang.
I : On va regardé oui.
P : Ah… (Temps de pose)
I : D'accord. Vous avez, vous avez quel âge vous ?
P : Devinez. Quel âge vous avez-vous ?
I : (Sourire) vous avez 60 ans ? A peut près ? Quel âge ?
P : 62 bientôt.
I : 62 bientôt, d'accord. Ok, très bien.

ENTRETIEN n°10 :

Entretien du 28 mars 2013, à la PASS de Chambéry.
Patiente originaire du Congo RDC.
Durée : 11 minutes 27 secondes.

I (interviewer) : Moi je vous connais pas du tout. Ca fait longtemps que vous êtes prise en charge ici ?
P (patient) : Oui depuis 2000 euh 2006.
I : 2006.
P : Oui.
I : Ah oui d'accord.
P : Oui.
I : Et euh… La première fois que vous êtes venue ici, vous vous en souvenez ?
P : La première fois, c'était pour… (Temps d'hésitation puis sourire) Non j'me souviens plus là. C'était en 2006… Quand j'étais enceinte là en 2006. Oui oui.
I : Vous étiez euh… C'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui vous avait vu la première fois ?
P : Oui oui c'est [nom du médecin de la PASS cité] oui.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et depuis donc vous continuez à être suivie par lui.
P : Oui oui, mmh mmh.
I : D'accord.
P : J'ai pas changé d'autre docteur (sourire).
I : Vous n'avez pas envie ?
P : Non (sourire).
I : D'accord. Au départ, même si vous ne vous souvenez pas exactement de la première fois,
P : Mmh.
I : Euh comment ça s'est passé pour vous ? Est-ce que vous avez un bon souvenir ?
P : Oui j'ai un bon souvenir. Oui oui.
I : Ca… Au au tout début, vous étiez… Je connais pas du tout votre histoire mais... C'était une demande d'asile, c'était… ?
P : Oui une demande d'asile oui.
I : Est-ce que vous pouvez me racontez un petit peu d'où vous venez ?
P : Je viens du Congo RDC.
I : D'accord.
P : Oui oui.
I : Ok. Et vous êtes arrivée seule ici en France ?
P : Oui j'étais seule oui.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Et du coup, au tout début de la prise en charge ici, on… Est-ce que vous aviez des problèmes, des soucis ?
P : Oui, j'ai eu petit souci là. Puisque jusqu'à maintenant je tombe enceinte. Donc euh… J'ai pas vraiment de moral.
I : D'accord.
P : Oui. Chez nous les africains, si tu es marié avec euh… avec euh même euh, même pays donc euh, ça pose toujours des problèmes, tu vois ?
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh… Là comment ça s'est passé les débuts de votre prise en charge ici ? Pour vous, vous aviez l'impression que ça s'est bien passé ?
P : Oui, ça s'est bien passé.
I : On vous a bien accueilli ?
P : Mmh.
I : On vous a bien compris ?
P : Oui.
I : Malgré, tout ce que… tous les problèmes que vous aviez, tout ce que vous aviez envie de dire ?
P : Mmh.
I : Vous n'avez jamais eu de soucis ?
P : Non.
I : D'accord.

P : Mon souci, tout ce que j'avais perdu, ma fille… J'ai accouché mort né bon.
I : D'accord.
P : En 2006.
I : C'était au tout début, vous êtes arrivée ici enceinte, c'est ça ?
P : Non.
I : D'accord.
P : J'ai rencontré avec un congolais ici à Chambéry.
I : D'accord.
P : Bon, j'étais pas bien avec lui, j'étais… Y'avait pas de moral, vraiment.
I : Et là le moral, c'est toujours un petit peu ce qui… (Coupure dialogue)
P : Oui oui. Oui oui.
I : D'accord. Euh… Qu'est-ce que vous attendiez ici de la de votre prise en charge vous ? De ce service.
P : Bon, les problèmes que… Les papiers que j'ennèb (doute sur exactitude des propos retranscrits) c'est pour euh… les malades, ils se soignent. Que j'ale à la préfecture. Bon, maintenant comme je suis mariée avec un réfugié, bon là ils doivent en changer ça, donc encore euh… Faut 5 ans, pour séjour pour que le titre de séjour jusqu'à 2009.
I : D'accord.
P : Oui, on a dit, faut encore euh 5 ans. Après on va changer de situation.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc les papiers ça reste toujours un problème ?
P : Ah oui.
I : Et qui c'est qui vous suit pour ça ? C'est Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] ?
P : Où euh ici ?
I : Mmh.
P : Non c'est Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] qui fait toujours euh l'attestation médicale.
I : Et pour le l'assistante sociale ?
P : Bon pour l'instant j'ai pas l'assistante sociale.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : D'accord. Donc là vous avez la CMU, vous avez l'AME, qu'est ce que vous avez ?
P : Bon la CMU pour les soins, j'ai pas de droit, puisque je travaille, maintenant je suis au chômage, j'ai la mutuelle de Maaf.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc vous avez la carte vitale et la mutuelle ?
P : Oui.
I : Et et vous travaillez ?
P : Non, maintenant je travaille plus, je suis en chômage. Puisque j'étais en formation, et j'ai fini la formation.
I : D'accord. Euh… Qu'est-ce que vous attendiez de la prise en charge dans ce service vous ?
P : La prise en charge de…
I : Qu'est-ce que vous attendiez de notre service ?
P : Bon, j'attends toujours secret médical.
I : Les papiers, la sécurité vous voulez dire ? Non le…
P : Non la le secret médical pour euh la préfecture.
I : D'accord.
P : Pour renouveler le titre de séjour.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et est-ce que vous attendiez autre chose de ce service ?
P : Mmh. La santé aussi, puisque, j'ai problème de santé là puisque, tout le temps je me sens pas bien, j'ai mal, j'ai mal, j'ai mal. Comme là ici le truc ça me dérange (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Donc euh…
I : Et est-ce qu'on est-ce que vous avez l'impression qu'on prend bien en charge tous ces problèmes ? De douleurs, de…
P : Oui.
I : Oui ?
P : Mmh.

I : Malgré qu'on… que vous avez toujours ces douleurs depuis le début ?
P : Mmh mmh.
I : Est-ce que… vous avez quand même l'impression qu'on vous comprend… ?
P : Oui oui.
I : Qu'on vous soigne bien ?
P : Oui.
I : D'accord. Qu'est-ce que vous… vous pensez de l'accueil ici ? Ca ça se passe bien ?
P : Oui ça s'passe bien, oui.
I : D'accord. Et euh, et… depuis 2006, vous avez l'impression d'être bien accompagné aussi ?
P : Oui.
I : D'accord. Euh… Est-ce que… le service PASS, la permanence d'accès aux soins de santé, vous connaissez ? Pour vous c'est…
P : Quelle permanence ?
I : Ce service, ça s'appelle une permanence d'accès aux soins de santé.
P : Ah d'accord. Oui d'accord.
I : Vous avez entendu parler de ça ?
P : (Sourire) Je ne sais p, non non non. Non.
I : Quand vous êtes venue la première fois ici, c'est quelqu'un qui vous a accompagné ?
P : Oui, c'est madame euh… Madame [nom de l'infirmière de la PASS cité].
I : D'accord.
P : Oui, madame (coupure dialogue)
I : Parce que vous étiez à l'accueil de jour ?
P : Mmh mmh. Oui oui j'étais à l'accueil de jour, oui.
I : Vous avez vu souvent des médecins là bas ?
P : Oui.
I : D'accord. Et pareil, là-bas, est-ce que ça s'est bien passé ?
P : Oui, mmh.
I : Toujours euh, quand vous aviez des soucis, on répondait toujours euh…
P : Mmh.
I : A vos problèmes ?
P : Oui, avec psychologue, Monsieur… [Nom d'un psychologue de l'EMPP cité]
I : [Nom d'un psychologue de l'EMPP cité] ?
P : Oui voilà. Oui.
I : Vous l'avez vu ?
P : Oui oui, j'ai déjà vu.
I : Il vous a bien aidé pour le moral ?
P : Oui oui, il me connaît bien oui.
I : D'accord. Et ça c'est euh… c'est le service qui vous a orienté vers le psychologue ?
P : Non, c'est l'accueil de jour.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Et vous continuer à aller voir, à l'accueil de, à… Monsieur [nom d'un psychologue de l'EMPP cité] ?
P : Non. Non non.
I : D'accord.
P : Non.
I : Il vous avait donné des médicaments ?
P : Des médicaments c'était le… seulement le paracétamol euh… si j'ai douleurs euh…
I : Et pour le moral ?
P : Oui pour le moral non.
I : Non.
P : Non.
I : D'accord. Est-ce que… Qu'est-ce qui… Est-ce qu'il y a des choses qui vous plaisent et qui vous déplaisent dans ce service ?
P : Oui. Comme euh… médecin [nom du médecin de la PASS cité]. Il est très sympa, il est gentil.
I : Oui.
P : Oui.
Et Madame euh [nom de l'infirmière de la PASS cité] aussi. Oui oui.
I : Et… Est-ce qu'il y a d'autres choses qui sont importantes pour vous dans ce service, qui vous aident ?
P : Oui. Pour les soins.
I : Oui.

P : Pour les soins, ma santé, bon. Voilà.
I : Et au contraire, est-ce qu'il y a des choses qui vous déplaisent ?
P : Non.
I : Des choses… Ça peut être juste des petites remarques, pour améliorer euh…
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : Y'a tout qui est bien ?
P : Oui, tout est bien.
I : Le plus important pour vous ici, et… qui vous a aidé, c'était quoi ?
P : Par rapport euh…
I : A votre histoire depuis le début (coupure dialogue)
P : Oui.
I : Qu'est-ce qui vous aidé, le plus important ? Dans ce service.
P : (Murmure) Bon le plus important… Bon je voulais parler comme… le soin, hein.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Euh… Est-ce que vous avez eu besoin de voir des spécialistes ou pas ?
P : Des spécialistes… C'est pour euh ça (me montre son oreille) ?
I : Des médecins… Oui voilà, par exemple un médecin pour l'oreille… ?
P : Ou un… Puisque je voulais savoir, je ne sais pas si c'est quoi, comme le médecin il a dit c'est… c'est de l'os, bon je ne sais pas.
I : En tout cas pour aller voir ce médecin, ça a été facile, on vous a rapidement orienté vers lui ?
P : Si c'est… ici à l'hôpital ?
I : Oui.
P : Oui oui.
I : C'était… Et quand euh… vous avez besoin de prendre des médicaments, à au au début surtout quand vous n'aviez pas de papiers (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : … C'était facile ça ?
P : Oui oui, c'était facile.
I : Comment vous faisiez ?
P : Bon là, j'étais avec euh… avec le CMU. Oui.
I : Co comment vous faisiez pour euh… prendre les médicaments ?
P : Pour les médicaments, bon faut que je prend un rendez-vous d'abord.
I : Oui.
P : A médecin [nom du médecin de la PASS cité] il fait l'ordonnance et…
I : Et après vous allez les chercher (coupure dialogue)
P : Oui.
I : … A l'accueil de jour ou à la pharmacie ?
P : Non, à la pharmacie.
I : Et ça, ça ça n'a jamais posé de problème ?
P : Non.
I : D'accord. Euh… Est-ce que… Qu'est-ce que… Pour vous, qu'est-ce qui fait que ce service il marche bien ?
P : (Temps de pose) Bon, pour moi je vois… euh tout ça marche bien puisque… tout le monde ici sont accueillantes euh. Même les médecins, les infirmières, tout le monde euh…
I : D'accord. Et, du coup qu'est-ce que fait que… Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce service, et qui fait que le service euh est bien ? Vous av… (Coupure dialogue)
P : Puisque le service ici aide beaucoup le… les gens qui n'ont pas de papiers, les demandeurs d'asile euh…
I : Mmh.
P : Tout cela.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Est-ce que pour vous il manque quelque chose dans ce service ?
P : Ah non.
I : Non ?
P : Non.
I : (Temps de pose) En reprenant votre histoire depuis le début, (coupure dialogue)

P : Mmh.
I : Est-ce que vous auriez des conseils à nous donner, pour améliorer la prise en charge et les soins des autres patients qui arrivent ?
P : Bon, pour moi vous continuez toujours comme ça avec… les gens qui n'ont pas de papiers, les demandeurs d'asile. Donc euh, vous continuez toujours comme ça.
I : Y'a pas des petites remarques, ou des choses qui vous auraient manqué ? (Coupure dialogue)
P : Non, y'a pas de remarques, non.
I : D'accord. A un moment donné, depuis le début, est-ce que… il y a des choses, enfin est-ce que vous auriez souhaité, ou attendu autre chose de notre part ?
P : Non.
I : Tout est bien ?
P : Oui.
I : D'accord. Vous vous sentez bien prise en charge ici ?
P : Oui.
I : D'accord. Est-ce que ça vous dérange, si je vous rappelle euh… une deuxième fois, pour rediscuter… des entretiens ?
P : Une deuxième fois, bon (coupure dialogue)
I : Est-ce que ça vous dérangerait ? Pas tout de suite hein, mais dans un petit moment.
P : D'accord.
I : Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
P : Oui.
I : Vous voyiez, c'était pas long ! (Sourire)
P : Non, c'était pas long.
I : Après je sais pas si vous avez des choses à rajouter, mais c'est vraiment pour améliorer euh, la prise en charge des gens dans ce service.
P : Mmh.
I : Pour vous, vous ne voyiez pas qu'est ce qu'on peut faire de mieux ?
P : (Temps de pose) Bon, pour moi là, je ne sais pas (sourire), j'hésite encore.
I : D'accord. Est-ce que vous avez votre le… un numéro de téléphone ?
P : Oui, c'est ça. [Numéro de téléphone du patient cité].
I : Super. Très bien. Quel âge vous avez madame ?
P : Maintenant je… 38 ans.
I : D'accord. Et euh… Donc vous m'avez dit du Congo… D'accord. Et donc essentiellement le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], il vous suit pour les douleurs de… des les douleurs de de partout ?
P : Oui de partout. Oui.
I : Même en 2006, vous aviez déjà mal, comme ça ?
P : Oui. Oui oui.
I : D'accord. Et est-ce qu'il vous suit pour autre chose, à part les papiers ?
P : Non, il fait seulement de… de prise en charge de l'attestation médicale.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Très bien. Bon bah je vous remercie !
P : Merci.
I : C'est gentil.
P : Oui.

ENTRETIEN 11 :

Entretien du 18 avril 2013, à la PASS de Chambéry.
Patiente originaire du Congo.
Durée : 8 minutes 52 secondes.

I (interviewer) : Est-ce que vous vous souvenez, la première fois que vous avez été… que vous êtes venue ici ?
P (patient) : Oui.
I : Comment ça s'est passé ?
P : Ici, en la France ? Comme moi je viens (coupure dialogue)
I : Ici dans ce service.
P : De service là ?

I : Oui.
P : Mais c'est que… Elle est passé bien hein !
I : C'était quand ?
P : Ça fait longtemps déjà hein !
I : En quelle année à peu près ?
P : En 2010.
I : Oui.
P : Oui.
I : D'accord.
P : En 2010, moi je viens ici en France euh pour… Je viens là-bas… accueil de jour…
I : Mmh.
P : Après la dame l'accueil de jour, il… il m'a envoyé ici chez la dame [nom du médecin de la PASS cité], jusqu'à aujourd'hui.
I : Vous avez vu directement le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] ?
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Et euh… Pour vous, la prise en charge dans ce service, vous av vous av vous avez l'impression que vous avez été bien prise en charge depuis le début ?
P : Oui.
I : D'accord. Euh… Est-ce que vous pouvez me raconter un jour, euh… où ça s'est bien passé ?
P : Euh…
I : Est-ce que vous vous souvenez un jour, où vous étiez particulièrement contente ?
(Sourire de l'interviewer) … de la prise en charge.
P : Non… Je connais pas, parce que j'ai oublié, y'a beaucoup de… choses dans la tête euh…
I : Mmh. C'est c'est difficile hein, mais…
P : C'est difficile, oui. Suffit comme ça, c'est difficile.
I : Est-ce que vous pouvez me dire, euh… euh… Ou alors par exemple, si vous ne savez pas pour vous, par exemple euh, si vous avez accompagné quelqu'un ici (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : … et euh… que… une fois il a été très content de la prise en charge.
P : Non, moi je viens seulement toute seule.
I : D'accord. Euh… Est-ce que… Qu'est-ce qui est important pour vous ici ? Pour qu'on vous prenne bien en charge, est-ce que vous savez ?
P : En tout cas pour moi, parce que… Je viens ici il y a contact d'ici parce que… Je viens ici pour les… pour le contrôle, pour le santé hein. En tout cas c'est bon pour moi hein.
I : Oui.
P : Oui.
I : Ça c'est ce que vous attendez pour la santé ?
P : Oui pour la santé oui.
I : D'accord. Et en tout cas, tout ce que vous demandez, on répond euh…
P : Oui.
I : D'accord.
P : Mmh.
I : Et euh… Au début, vous vous souvenez, si si vous reprenez au tout début, c'est c'est loin hein mais… (Coupure dialogue)
P : C'est loin.
I : … mais par exemple vous aviez besoin des papiers, tout ça… Vous avez toujours été contente euh…
P : En tout cas quand j'ai demandé problème de papiers, en tout cas… C'est bien pour moi (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Je ne sais pas mais c'est bien, l'est passé bien, parce que j'avais demandé problèmes de papiers à 2000 euh comme 2011 ou bien 2010 comme ça, j'ai pris les papiers en 2012. 2012, 'fin là, j'ai pris les papiers après j'ai commencé à travailler, hein !
I : D'accord.
P : Oui. En tout cas je suis contente de ça.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh… (Coupure dialogue)
P : Malgré tous les souffrances, les vieux passés (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Les souffrances là-bas, au CHU, mais… toujours j'ai supporté.

I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh du coup, est-ce que… Je ne sais pas mais même une consultation euh… Enfin une consultation récente, est-ce que vous pouvez me raconter qu'est-ce qui a fait que ça ça se passe bien ?
P : Pour moi, je quand je viens ici, Madame [nom du médecin de la PASS cité] en tout cas… (Coupure dialogue)
I : Oui.
P : … Ça passe bien hein ! Ça passe bien.
I : Et qu'est-ce qui fait que ça se passe bien ?
P : Ça se passe bien parce que tout le temps moi je viens avec le contrôle pour les prises de sang (interrompu par appel téléphonique de l'interviewé, répond à son téléphone)
I : Ok. Du coup, ce que vous disiez, euh… De me racontez comm… pourquoi ça se passait bien avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
P : Euh moi quand je viens pour le… prise de sang (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … en tout cas je viens, il fait le contrôle, il me contrôlait comme ça comme ça comme ça, pourquoi… C'est bien, il a… questions j'ai posé les questions, il me répond bien. Pour cela je dis que pour moi, c'est bien, je sais pas.
I : D'accord, c'est bien, non mais c'est c'est c'est ça que qu'il faut… que je veux savoir.
P : Oui.
I : Est-ce qu'il y a d'autres choses qu'il fait que c'est bien… ? (Temps de pose) Euh… les même euh… pas forcément que le médecin mais le… Est-ce qu'elle vous prend à l'heure, est-ce que les gens ils sont souriants, les secrétaires, l'infirmière, vous voyiez ?
P : L'infirmière (sourire), moi il n'y a pas de problème avec euh… infirmier je veux dire comment… Parce que quand je viens ici j'ai dis que il y a des [nom de l'infirmière de la PASS cité] pour le prendre le rendez-vous, tu me donnes (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … ou bien il a besoin pour changer, il change. Oui. Il n'y a pas de personnes elle dit mal pour… pour moi ou bien pour le Docteur non non.
I : D'accord. Et est-ce que… Est-ce que vous vous souvenez d'une fois où ça s'est mal passé ? Est-ce que vous avez ce souvenir là, vous ?
P : Ça fait mal passé ?
I : Où ça s'est mal passé, oui.
P : Ça fait mal passé, ça fait longtemps déjà. (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Parce que je souffrais beaucoup, j'ai dormi au CHU, je mange pas bien, donc euh en tout cas, c'est mal là. C'est mal.
I : Mais euh… (Coupure dialogue)
P : Mais pour les (coupure dialogue)
I : … que ça s'est mal passé par rapport à la prise en charge dans… ici.
P : Dans ici ?
I : Oui.
P : Non non non. Non.
I : Jamais ?
P : Jamais.
I : D'accord.
P : Oui, jamais.
I : Ok. Bon. Et, qu'est-ce qui est important pour vous ici ? Pour qu'on vous prenne bien en charge ? Pour euh… Depuis parce que du coup ça fait longtemps que vous êtes prise en charge ici.
P : Mmh.
I : Et qu'est-ce qui fait que vous êtes bien prise en charge ? Pour vous c'est quoi qui est important ?
P : C'est important pour le santé, hein ! Important pour moi pour le santé.
I : Mais euh… euh, qu'est-ce qui fait que ce service… euh il marche bien, vous voyiez ce que je veux dire ?
P : (Sourire) Ah, C'est avec ah, moi je connais pas le service il marche bien. Mais je connais seulement quand je viens ici, il a des rendez-vous, en tout cas… Madame [nom du médecin de la PASS cité] et elle elle fait le suivi quoi. Il bien mais je sais pas, les choses les dames ou bien comment… Seulement quand moi j'ai bien les rendez-vous, rendez-vous après je retourner.
I : D'accord.
P : Le reste là… moi je connais pas.
I : Après donc pour vous ça marche bien ?

P : Ah oui, pour moi ça marche bien.
I : D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses, qui qui pour vous vous gènent, ou qui… ou que… des conseils à nous donner, qu'il faut qu'il ne faut surtout pas faire, qui sont pas bien ?
P : Non.
I : Non.
P : Non. Toujours quand je parlais les choses en tout cas…
I : Elle vous écoute ?
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Bon. C'était juste… ce que je voulais savoir. Je vais juste vous demander, de quelle origine vous êtes ?
P : Moi… Congo Kinshasa.
I : Kinshasa, d'accord.
P : Congolaise.
I : Ok. Et vous êtes arrivée en…. donc en 2010, vous disiez ?
P : En 2010, oui.
I : D'accord. Euh… là vous êtes, du coup vous êtes, vous avez tous vos papiers ?
P : Oui.
I : Vous avez la la sécurité sociale ou la CMU ?
P : Oui, sécurité sociale et… CMU, oui.
I : Avec, avec la CMU ?
P : Oui. Oui.
I : D'accord.
P : Carte vitale oui.
I : D'accord. Donc, c'est la CMU ?
P : Oui.
I : D'accord. Euh avec la complémentaire ?
P : La complémentaire, oui.
I : D'accord. Euh… Et euh… Ok, très bien. Et, est-ce que vous accepteriez que je que je vous rappelle pour rediscuter de ça ? Est-ce que ça serait possible ? Une une fois.
P : Une fois (coupure dialogue)
I : Oui.
P : Problème seulement pour travailler hein ? Tu as écouté les jours moi je travaille (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … après midi et le matin, mais je sais pas le jour euh (coupure dialogue)
I : Et si et si ça tombe euh…
P : Ça tombe le matin, c'est bon.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Est-ce que vous avez un moyen pour que je vous appelle ?
P : Oui, y'a pas de soucis hein.
I : Vous avez un numéro de téléphone ?
P : C'est demandez chez Madame [nom du médecin de la PASS cité].
I : Ah bah super.
P : Oui.
I : Et donc vous accepteriez alors ?
P : Oui.
I : Bon bah voilà, super ! (Sourire interviewé) Merci beaucoup !
P : Oui.

ENTRETIEN n°12 :

Entretien du 23 avril 2013, à la PASS de Chambéry.
Patiente d'origine française.
Durée : 7 minutes 57 secondes.

I (interviewer) : Euh… Du coup…. Donc là c'est ce… Depuis depuis combien de temps vous êtes suivie ici par le Docteur [nom du médecin de la PASS cité]?
P : Ca fait d'puis qu'j'ai euh… 18 ans.
I : D'accord.
P : Ouais, j'l'ai eu a 18 ans, l'hépatite C.
I : il y a 18 ans, d'accord.
P : J'l'ai eu a 18 ans l'hépatite C, avant c'était un peu Monsieur… Monsiur [nom d'un médecin infectiologue cité]. Et puis après… j'ai eu Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] euh d'attitré.
I : D'accord.
P : Voilà voilà.
I : Donc ça fait, oui ça fait un petit moment que vous êtes suivie ici.
P : Mmh.
I : Et au début vous aviez aussi des problèmes de…. de papiers, de ch non ? Tout allait bien ?
P : Euh… (Coupure dialogue)
I : Vous vous aviez votre euh… votre sécurité sociale euh…
P : Ouais ouais ouais, mais euh j'étais au RMI à l'époque euh (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … 'fin. J'sais pas si elle existait la CMU, non j'crois pas non. Si p'tet. J'm'en rappelle plus.
I : Et du coup vous vous souvenez la première fois que le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] vous a vu ? Ou une des premières fois ?
P : Euh… Ouais c'est vague hein. Ca remonte à loin hein.
I : Vous pouvez me racontez un peu comment ça s'est passé ? Pour ce que vous vous en souvenez ?
P : Bah euh… Bah Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] euh très professionnel euh, des analyses euh, tout ça euh, un check up quoi, pour voir…
I : On savait déjà que vous aviez l'hépatite ? C'est ça ?
P : Ouais, mmh.
I : Et du coup, il a… Il a commencé par faire le point avec vous sur l'hépatite ?
P : Voilà ouais.
I : D'accord. Et vous, de ce premier… de ce premier accueil, qu'est (coupure dialogue)
P : 'fin, avant y'avait le sevrage euh, c'est j'ai été toxicomane (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Donc j'suis venue faire un sevrage ici. Et puis… voilà.
I : Donc ça a commencé comme ça ?
P : Ouais.
I : D'accord. Et c'est après que vous avez parlé de l'hépatite ?
P : Ouais.
I : D'accord. Et euh… Et dans vos souvenirs, comment… Comment ça s'est passé pour vous, l'accueil dans ce service ? La pri l'accueil, la prise en charge ?
P : Bah, bien hein. Très bien.
I : Oui.
P : Mmh.
I : Oui. Qu'est-ce qui… Qu'est-ce que vous vous souvenez de…
P : Ben c'est flou hein, parce que (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … avec la la boisson euh, l'héroïne euh, enfin toutes les drogues euh.
I : Oui, d'accord. Est-ce que, alors on va remonter à plus… à plus… à plus récent. Est-ce que vous… Est-ce que vous pouvez me racontez un jour, où votre prise en charge ici s'est bien passée ? (Temps de pose) Est-ce que vous avez un souvenir de ça ? D'un jour où pour vous, vous étiez contente de la prise en charge ici ?
P : Mais j'ai toujours été contente moi.
I : Mais, par exemple, on va prendre un jour. Euh une f une une fois ici, vous êtes venue ici, puis vous étiez contente. Est-ce que vous avez un souvenir, du d'une fois comme ça ?
P : Ouais !
I : Et euh et qu'est-ce qui qu'est-ce qui fait, qu'est-ce qui a fait que… vous étiez bien prise en charge, que vous étiez contente ?
P : Euh… euh… (Temps de pose). Vous pouvez refi reformuler la question ?

I : C'est c'est c'est compliqué hein ! Euh… Es en fait, juste me dire quand… sur un souvenir d'une prise en charge ici, d'un jour ici, euh qu'est-ce qui a fait que ça s'est bien passé ? Pour vous. Est-ce que c'est l'accueil des gens, est-ce que c'est euh, le médecin qui était gentil euh, les horaires, bah il vous a pris tout de suite euh, vous voyiez ce que je veux dire ?
P : Ouais ouais. Non mais on n'a t… J'ai jamais attendu longtemps euh, euh… puis euh… euh… Monsieur [nom du médecin de la PASS cité] est très gentil euh… et profondément humain et puis il s'intéresse au… à ce qu'il fait hein !
I : Oui.
P : Ouais. Aux autres.
I : Qu'est-ce qui fait que vous continuez à à venir ici, à venir à être suivie ici ?
P : Ben parce que euh (souffle)… J'sais pas parce que j'ai l'habitude.
I : D'accord. Et est-ce que… vous vous souvenez d'une fois, où ça s'est mal passé, ici ?
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : D'accord.
P : Honnêtement non.
I : Une fois où vous avez été déçue, ou alors vous avez euh… euh on on n'a pas répondu à ce que vous vouliez ?
P : Non.
I : Non. Pour vous, qu'est-ce qui fait que ce service il marche bien ?
P : Ben parce que… c'est des personnes compétentes (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … et puis euh… et puis euh… On n'attend pas des heures et des heures et des heures euh… voilà quoi.
I : D'accord. Et euh… pour… Toujours pour vous, qu'est-ce qui fait que… Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce service ? Dans la prise en charge qu'on… dans dans votre prise en charge ?
P : Ben euh…
I : Le le plus important en fait, que qu'on vous donne dans la prise en charge ? (Temps de pose) Vous sauriez dire ?
P : Non.
I : Quand vous venez ici pour être prise en charge, ce ce qui est le plus important pour vous, pour (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : … qui vous aide euh.
P : Bah c'est d'voir Monsieur [nom du médecin de la PASS cité], parce que j'le connais euh très bien euh (coupure dialogue)
I : D'accord. Et il vous (coupure dialogue)
P : … et il me connaît très bien (sourire).
I : D'accord. Euh est-ce que pour vous il y a des choses euh… Vous auri vous auriez des conseils à nous donner pour améliorer ce service ?
P : Ben euh… non pas spécialement, moi j'trouve que ça fonctionne bien.
I : Et… quand vous dites que ça fonctionne bien, pour pourquoi vous dites ça ?
P : Bah parce que euh… parce que euh ben, j'me répète euh… c'est… c'est des gens compétents et euh… voilà quoi.
I : Oui.
P : On est bien suivi euh… J'vois pas ce que j'pourrais dire d'autre.
I : D'accord. Non non, mais c'est c'est très bien hein. Et euh… Est-ce que pour vous dans ce (coupure dialogue)
P : Pour ma part.
I : Pardon ?
P : Pour ma part hein !
I : Oui oui. C'est ça qui est important. C'est ce que vous pensez vous.
P : Oui.
I : Et euh… Est-ce qu'il manque quelque chose pour vous ici ? Dans ce service ?
P : Euh… (Temps de pose) non. Non.
I : Non. D'accord. (Temps de pose) Ok ! Bon bah très bien ! Euh, juste du coup, vous avez quel âge ?
P : Ben j'vais avoir 39 ans le 21 mai.
I : D'accord. Ok. Et puis euh, … Là actuellement vous avez la CMU ?
P : Non, j'ai une mutuelle pour l'instant.

I : D'accord. Mutuelle avec la sécurité sociale ?
P : Ouais.
I : D'accord. Ok ! Très bien, bah c'était tout !
P : Bah, j'suis désolée hein, euh… (Arrêt de l'enregistrement).

ENTRETIEN 13 :

Entretien du 23 avril 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient d'origine ukrainienne.
Durée : 9 minutes 25 secondes.

I (interviewer) : Est-ce que… Ça fait combien de temps que vous, que vous êtes pris en charge dans ce service ?
P (patient) : Euh ici ?
I : Oui.
P : 5.
I : 5 ans ?
P : Oui. Du moins (doute sur exactitude des propos retranscrits) petit pro problème euh deux mille… huit 2007 je (sourire) je moi oublier.
I : D'accord.
P : Ok 2008, oui.
I : En 2008, vous aviez des… (Coupure dialogue)
P : Oui comme je je… moi mal ici…
I : Mmh.
P : Et je réfléchisse euh comme… Non petit problème mais. Après comme comme non. Accident comme de… de voiture, et je te trouve trois mois à marcher avec très mal ici. Je visite comme hôpital. Analysé moi hépatite C. Non zéro zéro no solo virus. Et après comme euh… comme ça comme oblige oublié con médicamente, visite euh ok. Donner analysé après comme ana… march prochain je fini euh problème hépatite C. Et donné problème à ça. Comme euh des circulations des reins.
I : D'accord.
P : Oui c'est après apparition dos, elle après sur Grenoble, deux mille… 9. Euh 2009. Et 2011 Chambéry opération du [mots incompréhensibles]. Oui c'est petit problème tout ce minus (sourire).
I : D'accord.
P : Oui.
I : Donc c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui vous suit ici ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Et euh… Il vous a suivi pour le problème de l'hépatite ?
P : Oui, comment c'est euh… Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
I : [nom du médecin de la PASS cité].
P : Oui oui.
I : D'accord. Et lui il vous suit pour les médicaments, c'est ça ?
P : Oui oui oui.
I : D'accord. Et est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venu ici ?
P : Mmh à con France ?
I : Dans ce service ?
P : (Temps de pose) A Chambéry solo ?
I : Oui, dans ce service-là. Le service du Docteur [noms des médecins de la PASS cités].
P : Une centrale (doute sur exactitude des propos retranscrits) ?
I : Oui. Et et comment ça c'est passé ?
P : Euh… Donc changer quoi comme problème, après les gens ils étaient comme euh euh… Saint Jacques. Ils étaient en cada mmh asile politique.
I : Oui.
P : Oui. Et comme euh… non comme problème circulation je après hospitalisé moi à Grenoble.
I : Oui.
P : Et après je j'ai fini comme Grenoble, j'ai ici visite.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et euh… Est-ce que vous pouvez me raconter un jour, où où ça s'est bien passé ici ?
P : Oui bien. Ok.

I : Pour pour vous, on vous prend bien en charge ici ?
P : Mmh.
I : Et et qu'est qu'est-ce qui fait qu'on vous prend bien en charge, Est-ce que vous pouvez me… ?
P : Non, je sais pas. Pas pas compris (sourire)
I : Euh… Ici c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui vous soigne…
P : Oui.
I : Et euh il vous il vous prend bien en charge ?
P : Oui.
I : Vous avez l'impression d'être bien pris en charge ?
P : Oui oui.
I : Est qu'est-ce qui fait que c'est bien ?
P : Euh…
I : Est-ce que vous pouvez me dire ce qui… ce qui pour vous, fait que c'est bien ?
P : Mmh oui oui. Comme tout suivi moi tu c'est (sourire) c'est prise résultats touto. Oui comme euh… marcher un ano personne comme euh deux… deux mar. Le deux mars. La pression et après… euh j'suis j'suis moi problème problème après minos minos ça va. Tout doucement comment… Je réfléchis annale (doute sur exactitude des propos retranscrits) et après tout toute pas problème (sourire).
I : Donc donc on vous soigne bien ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Et euh… et euh… Est-ce que vous avez déjà accompagné quelqu'un ici ?
P : Compagné ?
I : Euh… Est-ce que vous êtes… par exemple, une autre personne, qui est venue se faire soigner dans ce service ? Non.
P : Non.
I : Vous êtes toujours venu tout seul là ?
P : Oui oui oui.
I : D'accord. Et est-ce que vous avez souvenir d'une fois où ça s'est mal passé ?
P : Ou comment mal, comme ça a jamais été au froid moi très mal. Problème c'est que c'est encore froid, je voulais… Tout très mal.
I : Oui.
P : Oui con soleil, ça va. (sourire) Oui.
I : Mais euh… une fois si vous voulez euh… Est est-ce que (coupure dialogue)
P : J'ai j'ai pas encore compris ?
I : Non, vous n'avez pas compris (sourire).
P : Mmh.
I : Est-ce que… Une fois, est-ce que vous est-ce que vous vous souvenez d'une fois, que vous êtes venu dans ce service (coupure dialogue)
P : Ah ce service hôpital ?
I : …et et vous n'étiez pas content ?
P : Non ça va.
I : Non.
P : Non.
I : Ça va ?
P : Ça va.
I : Mais qu'est-ce qui fait que ça va ?
P : Ça va. (Sourire)
I : Mmh… Qu'est-ce qui fait que vous aimez bien ce service ?
P : Oui. Bien.
I : Pour pourquoi vous aimez bien ce service ?
P : Ah je comp… comment beaucoup contact ici, comme Docteur [nom du médecin de la PASS cité] (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … oui tu y moi comme normal c'est, problème comme changer c'est beaucoup problème. Connaître d'autres, problème j'ai pas beaucoup parler français, c'est difficile. Comme ça moi, tout ça va (sourire).
I : D'accord. Mais par exemple, justement c'est ça, le contact, … (coupure dialogue)
P : Oui oui.
I : Est-ce que… Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous aimez bien ici ?
P : (Temps de pose) Mmh pourquoi. Tout bien (sourire).
I : Et c'est quoi qui est tout bien ?

P : Oui, tout. Oui.
I : C'est ça qui est important ! (sourire)
P : Non moi pas de problème comme visite, comme tout tout… tout con contrôler pour moi analyses ça ça ça et…
I : Mmh.
P : … moi pas pro pas euh… mal plus. Mal minus mal. Et c'est ça va.
I : D'accord. Donc on vous contrôle les les analyses de sang…
P : Oui oui oui.
I : … Docteur [nom du médecin de la PASS cité] il est bien…
P : Oui.
I : Est-ce qu'il y a d'autres choses qui sont bien ?
P : Moi comme… comme Grenoble était beaucoup d'autres contractons et ici comme… Ca va tout (sourire).
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et à l'inverse est-ce qu'il y a des choses que vous n'aimez pas ? Qui…
P : Un un p un peu ?
I : Non. Dans ce service, …
P : Oui.
I : Le service là…
P : Oui.
I : Est-ce qu'il y a des choses qui… qui sont pas bien pour vous ?
P : Ah non, pas problème (sourire).
I : Non.
P : Non.
I : Et qu'est-ce qui est important pour ce pour que ce service marche bien, et qu'il vous aide ?
P : Mmh… Qui vous aide ?
I : Pour vous, oui. Qu'est qu'est-ce qui fait que ça vous aide, ce service ? Vous savez ?
P : Euh… j'ai compris euh… (Hésitation) pas parler comme comme ça quel euh… (Coupure dialogue)
I : Euh… Si vous voulez, est-ce que… Est-ce qu'il y a des choses qui sont très importantes dans ce service ?
P : Oui oui.
I : Et c'est ça qui vous aide le plus ?
P : (Hésitation)
I : Est-ce que vous savez ?
P : Non. Quel plus euh… Tout ça va. Euh moi pas… quel quel plu plu plus euh… Normal non ?
I : Non.
P : Non.
I : Bon. Et euh… (Coupure dialogue)
P : Je j'ai pas pas compris quel quel plus, plus ça va euh ?
I : Euh le… Qu'est-ce qui fait que… que que ce service vous aide ?
P : Oui.
I : Vous vous comprenez ?
P : Mais ça va service !
I : Oui.
P : Oui.
I : C'est un bon service ?
P : Oui.
I : Mais, justement, j'essaie de creuser un petit peu mais, qu'est-ce qui fait que c'est un bon service ?
P : Mmh oui. Tr très bon service.
I : Oui mais pourquoi ?
P : Pourquoi ?
I : Voilà.
P : Comme tout correct, et… co comme je… oublié normaliser visite et pas pas comme pas de problème, comment… pour contrôler tout ça ça ça ça va !
I : D'accord.
P : C'est normal.
I : Ok.
P : Oui moi, pas courir problème (sourire).
I : Vous êtes satisfait de la prise en charge ici ?
P : Oui.

I : Et pour vous, est-ce qu'il manque des choses ? Est-ce que… Est-ce qu'il y a des choses qui manque ici et qui pourrait vous aider ? (Temps de pose)
P : (Hésitation).
I : Non. Est-ce que… Est-ce que vous auriez des conseils à nous donner… pour euh faire encore mieux ?
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : Est-ce que il y a des choses qui vous déplaisent ici ?
P : (Sourire) non.
I : Non ?
P : Non.
I : Donc tout est bien ?
P : Oui tout est bien.
I : Y'a pas des choses qui sont… qui sont pas bien ? Vous pouvez tout me dire hein ça, je le dirais pas au Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
P : Oui.
I : Y'a rien qui va pas ?
P : Non.
I : Bon, d'accord. Vous avez quel âge, monsieur ?
P : Euh quar… 43.
I : 43 ans. D'accord. Et euh… De quel de quel pays vous venez ?
P : Quel pays… con France ?
I : Oui.
P : Sept.
I : Non. D'où vous venez ? De quel pays ? De quelle origine vous venez ?
P : Aah je… origine Ukraine.
I : Ukrai Ukraine ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Ok. Et, au début vous étiez demandeur d'asile ?
P : Non. Moi [mots incompréhensibles] con problème médical, moi tout [mots incompréhensibles] problème médical après.
I : C'était pour le pour le problème médical que vous êtes venu là ?
P : Oui. Oui.
I : D'accord. Vous avez la CMU ?
P : Oui.
I : D'accord. Comme la le papier l'assurance maladie, c'est la CMU ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Ok.
P : Non tout tout ce donner carte séjour, ils sont…
I : Est-ce que vous avez d'autres choses à me dire ?
P : Non.
I : Bon. Très bien, merci beaucoup !
P : (Sourire).

ENTRETIEN 14 :

Entretien du 23 avril 2013, à la PASS de Chambéry.
Patient originaire du Nigéria.
Durée : 24 minutes 40 secondes.

I (interviewer) : Voilà. Du coup, ça fait combien de temps, que vous êtes pris en charge dans ce service ?
P (patient) : Euh… Je crois c'est… depuis 2010.
I : Depuis 2010.
P : Mmh.
I : D'accord. C'était la première fois, c'était avec le doc (coupure dialogue)
P : Je crois c'est 2010 euh… euh j'ai avant j'ai comment ça s'appelle CMU.
I : Mmh.
P : Oui donc euh après, euh le docteur il m'a fait faire les… mmh prises en charge.
I : Oui.

P : Savoir c'est 100%, non ?
I : Mmh.
P : Oui je crois. Oui je crois c'est 2010. Peut être 2010-2011.
I : D'accord.
P : Je suis pas sûr mais, je crois oui.
I : Vous avez vu le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] directement ?
P : Oui.
I : D'accord.
P : C'est toujours Docteur [nom du médecin de la PASS cité] (sourire).
I : Et euh… et du coup, là ça fait combien de temps que que vous ne l'aviez pas vu ? Aujourd'hui ?
P : J'ai pas compris.
I : Vous vous le voyiez régulièrement le Docteur [nom du médecin de la PASS cité]?
P : Oui, chaque mois euh, y'a des temps c'est chaque deux mois, comme ça là oui.
I : Oui.
P : Mmh.
I : Maintenant vous avez, vous avez un médecin traitant depuis quand ?
P : Euh…
I : Docteur [nom d'un médecin généraliste de Chambéry cité].
P : Docteur [nom d'un médecin généraliste de Chambéry cité] c'est, ça fait une semaine et demi.
I : Ah oui !
P : C'est pas oui, c'est pas, c'est juste une semaine et demi euh.
I : D'accord.
P : C'est quoi lundi euh… euh passé oui.
I : D'accord. Oui c'est tout récent.
P : Oui oui.
I : D'accord. Et… du coup euh… Donc là au début est-ce que vous vous en souvenez la première fois que vous avez été pris en charge ici ? (Temps de pose) Est-ce que euh… vous vous en souvenez ?
P : Mmh… non expliquez un petit peu.
I : Euh… La première fois que vous êtes venu dans le service là,
P : Oui.
I : … Est-ce que vous vous souvenez comment ça c'est passé ?
P : Mmh…. euh en fait c'est la première… (Coupure dialogue)
I : Oui, au tout début au tout début au tout début.
P : Oui.
I : Est-ce que vous vous souvenez quand c'était ? Vous m'avez dit en 2010.
P : Oui.
I : Est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venu ici ?
P : Oui.
I : Oui. Et comment ça c'est passé ? Est-ce que vous pouvez me raconter comment ça s'est passé ?
P : (Temps de pose). Les traitements…
I : Qu'est-ce qu'on vous a fait…Vous comprenez ?
P : Si si j'ai compris exactement qu'est ce que tu veux. C'est peut-être c'est les traitements. On m'a donné beaucoup de oui (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … ah d'accord. Euh… En fait c'est… y'a des temps c'est mieux, (coupure dialogue)
I : Oui.
P : Y'a des temps c'est… c'est pas mieux. Comme le problème des… des tensions. Voilà, c'est… c'est moi je ne connais pas mais c'est tout le temps il est élevé, ou… chaque temps chaque temps, moi je n'sais pas. Donc euh… euh le problème des cervicales. Le problème ça, ça arrive où y'a des temps là aussi, si j'ai même si je partais pour voir Docteur [nom d'un médecin cité]. L'autre fois il m'a donné l'ordonnance et j'ai pris ça en… Y'a des moments euh… euh j'ai senti un peu calme (non sûr des propos retranscrits) (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Y'a le aussi euh… peut-être deux semaines un mois comme ça, ça a commencé aussi, mais c'est juste à l'intérieur, voilà c'est juste, y'a des temps moments où je peux fais je peux pas tourner comme ça, je vois pas, tu vois.
I : D'accord.
P : Oui. Ca arrive, mais c'est pas tout le temps tout le temps, y'a des temps aussi, ça venu ça fait très mal. Donc comme les… euh… une semaine et demi passée, je peux pas passer à l'école. J'ai téléphoné,

j'ai dis les chefs des formations, j'ai dis excusez-moi, je peux pas venir aujourd'hui parce que y'a… y'a la nuit je n'ai pas dormi à cause de ça, donc j'ai porté les minerves pour dormir (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Ca fait très très mal. Euh c'est pour cela hein, parce que euh le dernier jour, euh c'est la dernière fois je vois Docteur [nom du médecin de la PASS cité], il m'a proposé euh… Docteur… [nom d'un médecin généraliste de Chambéry cité]. S'il y'avait quelque chose urgent, donc je vais téléphoner euh… c'est pour cela j'ai… j'ai passer là-bas. Euh… le 11 avril, j'ai passé pour voir mais il n'est pas là, mais après elle m'a donné le rendez-vous pour venir le même jour. En ce soit j'ai passé pour voir, j'ai expliqué un p'tit peu euh… les soucis, j'ai… il m'a même les… ordonnances là, les bilans de santé, il m'a dit j'ai montré tout, il a regardé ça, donc. Et commencé à faire j'ai dit euh euh… les problèmes de cervicales il est toujours là-bas, y'a des tombes (doute sur exactitude des propos retranscrits), y'a y'a pas problème mais aussi, y'a des temps comme ça je peux pas dormir, je peux pas marcher à cause de ça, donc je ne sais pas.
I : D'accord.
P : Oui. Donc mais pour la tension (temps de pose et sourire) j'ai j'ai je sais pas. Parce que y'a du temps aussi c'est mieux, y'a du temps aussi, c'est élevé euh, je ne sais pas si euh… je pense beaucoup ou quoi moi je… je peux pas dire. Mais euh tout à chaque fois, j'ai pris les médicaments, tout le temps quand… le docteur il m'a prescrit comme ça j'ai fait. C'est [mots incompréhensibles] (sourire)
I : Vous parlez un peu anglais, oui. Et mais je veux dire, du coup pour tout ça, pour la tension, pour le les les cervicales (coupure dialogue)
P : Les oui.
I : … à chaque fois euh… qu'on vous a pris en charge ici, vous étiez content de la prise en charge ?
P : Ben oui.
I : En fait euh… Est-ce que euh… la première fois qu'on vous a vu ici, vous vous souvenez ou pas ?
P : Oui.
I : Est-ce que vous pouvez me racontez ça ?
P : Les les premières… les c'est les… y'a des mots qui qui…
I : Oui
P : En fait le comme [mots incompréhensibles] c'est souvenir souvenir, ça veut dire quoi ?
I : Euh… ah oui. Euh… en anglais je ne sais pas. Euh…
P : Mais parce que c'est… c'est je crois c'était un petit mois mais…
I : Est-ce que vous vous rappeler, la première fois ?
P : Oui.
I : Que vous êtes venu ici ?
P : Oui. Aller hôpital ici ?
I : Oui. Dans ce service là.
P : Oui.
I : Est-ce que vous vous en rappelez ?
P : Qu'est ce qui s'est passé ?
I : Oui, la première fois.
P : Oui.
I : Mais dans le service là.
P : Oui. C'est… l'é l'étage j'ét j'étais hospitalisé ici. C'est ça ?
I : Vous avez été hospitalisé ici ?
P : Oui, j'étais j'ai hospita (coupure dialogue)
I : Non mais dans ce service, vous comprenez ? (Temps de pose) Bon c'est pas grave. C'est c'est pas grave. Euh… Est est-ce que vous pouvez me racontez une une fois euh où vous êtes venu ici, et où ça s'est bien passé ?
P : Oui.
I : Une fois que vous avez vu le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] (coupure dialogue)
P : Oui.
I : Est-ce que vous vous rappelez d'un d'un jour où ça s'est bien passé ?
P : Oui euh en fait j'ai… j'ai rencontré au Docteur [nom du médecin de la PASS cité] en prison.
I : Oui.
P : Oui c'est là-bas oui.
I : D'accord.
P : C'est c'est là-bas. En fait euh... et je suis condamné euh en prison un mois et euh un mois deux ou trois semaines comme ça.
I : Oui.

P : Donc euh c'est trois mois mais euh, on m'a donné les réductions de peine pour sortir vite. Bon dans les prisons, c'est là-bas les les problèmes de tension là ça commence.
I : D'accord.
P : Donc euh les infirmières euh… et il me voit il a dit… les les tensions ça a augmenté trop. J'ai dit j'ai pas le problème de tension. Mais pourquoi pas en fait chaque temps, j'ai allé comment s'appelle… j'ai j'ai mal au tête.
I : Mmh.
P : J'ai dis mais y'a du temps aussi ça a commencé [mots incompréhensibles] donc euh, les dames là elle a dit non tu peux pas sortir comme ça, elle va appeler le spécialiste. C'est comme ça elle a appelé Docteur [nom du médecin de la PASS cité], donc euh le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] a c'est c'est une semaine avant quand je sorti en prison.
I : D'accord.
P : Donc euh il a appelé Docteur [nom du médecin de la PASS cité], Docteur [nom du médecin de la PASS cité] il est venu, donc euh il m'a regardé il m'a dit c'est 19 20. 19 (sourire) [mots incompréhensibles] certificat j'ai à ça. Jusqu'à 20. C'est 19.
I : D'accord.
P : Donc euh en fait si j'ai marché j'ai marché comme ça comme ça parce que… euh je peux pas concentrer, tu vois. Donc euh… il a dit, même si je sorti euh en prison, il m'a donné les… comment il s'appelle… les… c'est pas médica ce certificat. Il m'a donné le rendez-vous pour voir, ici pour venir ici et voir. J'ai dit d'accord. C'est comme ça, quand je sorti en prison (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … Après j'ai venu ici, mais j'ai venu ici mais euh j'ai venu ici il m'a regardé, il a dit la la tension elle a augmenté aussi. Il m'a donné les ordonnances, tout ça. Mais après les… les… euh… onze… Je crois c'est onze juin, j'ai euh les problèmes de cervicales.
I : D'accord.
P : Donc j'ai c'est juste pour nettoyer, je le matin comme ça je prends les brush pour nettoyer, quand je fais (mime de crachats) tu sais pour enlever, pour sortir les les… Comment s'appelle on dit quand tu nettoyer tu brush non ?
I : Oui.
P : Voilà tu prends de l'eau voilà (coupure dialogue)
I : Crache.
P : Voilà c'est crache. Donc euh quand je voulais faire ça les ça ca bloquait ça tombe pas.
I : D'accord.
P : Donc euh en fait si je suis aller… vers le grand froid.
I : Oui.
P : Les dames là-bas euh, je crois aussi c'était infirmières elle s'appelle [nom d'une personne cité], elle a appelé les… les ambulances. Parce que c'est c'était grave les joues là. Elle a appelé les ambulances, l'ambulance qui est venue, je peux pas tenir, à gauche à droite je peux pas.
I : D'accord.
P : Donc c'est l'ambulance qui m'a déposé ici euh euh… à l'hôpital. Je suis ici dix jours.
I : D'accord.
P : On a fait beaucoup de radio, on trouvait pas… quelque chose. Juste le temps Docteur [nom d'un médecin cité] est venu et il a fait les nouveaux tests, il a… il a dit avec une docteur [nom d'un médecin cité], mais pas docteur [nom du médecin de la PASS cité], il a regardé il a dit voilà y'a le quelque chose qui coupé ici… je ne sais pas exactement, il a fait l'échographie tout ça, il a dit y'a des choses qui coupent là-bas donc euh il m'a transférer à Aix-les-Bains Reine Hortense Aix-les-Bains et ici l'ambulance est venue et il m'a envoyé là-bas. Je suis là-bas aussi 7 jours. A Reine Hortense, ils m'ont donné les médicaments, comme ça. Puis euh à chaque temps aussi… ça vient aussi mais c'est à l'intérieur, (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … ça fait mal, et j'arrive pas à bouger, j'arrive pas à faire comme ça, tout ça. Y'a des moments aussi euh y'a rien. Je je bouge je tournais mon ça, mais y'a des temps aussi ici ça vient comme ça. Ca fait mal, ça fait mal si je peux pas… marcher. Parce que c'est ça fait mal à la tête. C'est comme ça, donc euh… un peu aussi j'ai su euh… euh comment s'appelle… lits halte soins santé. J'ai… j'ai connais pas les… les noms très bien, mais c'est… c'est… tu connais euh cantine savoyarde ?
I : Oui.
P : Voilà euh y'a les…
I : Lits halte soins santé ?
P : Voilà. C'est là bas aussi. Je suis là-bas euh pour… trois semaines.
I : D'accord.

P : En fait c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui fait les… qui fait tout pour…
I : Donc vous êtes resté là-bas ?
P : Donc j'ai resté la là-bas. Les infirmières il a regardé tou tout le temps les tensions (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : Elle prit les tensions pour… y'a du temps aussi elle est élevée 17-18… comme ça.
I : D'accord.
P : Oui jusqu'à…
I : Du coup juste pour pour reparler de ce service, qu'est-ce que pour vous, qu'est -e qui fait que ce service il marche bien ? Est-ce que vous savez ?
P : Si il marche (coupure dialogue)
I : Pour vous, est-ce qu'il marche bien ce service ?
P : Ben euh ben euh ben oui hein, si euh… Je vais je vais dire oui. Euh parce que… si c'est pas à cause les médicaments je… je prends tout le temps. Moi je connais pas… à peut être je vais mourir, je sais pas. Tu vois parce que c'est le… les 7 médicaments j'ai pris tout le temps. C'est ça qui calme tout… euh les… les problèmes là. Par exemple les… les problèmes de… de cou, c'est c'est ça ?
I : Mmh.
P : C'est cou moi là, le problème ça y'a… médicament euh Docteur [nom d'un médecin cité], mais maintenant c'est fini. Parce qu'il m'a donné il a dit c'est tu prends ça. J'ai pris ça, c'est plus à prendre (sourire). Il a dit je vais prendre ça euh… trois mois trois mois.
I : Mmh.
P : Après les 3 mois, j'arrête. Donc j'ai pris qu'est-ce que il m'a les médicaments comme il m'a il m'a dit, voilà après 3 mois. Mais ça… les problèmes s'arrêtent un petit peu. Mais après, il commençait comme les… derniers jours là, il commençait encore… voilà. Mais euh toute façon oui, si tout les ça va mal j'ai pris voilà c'est… c'est bien.
I : Et je j'vous embête mais du coup, moi c'est surtout par rapport à ce service spécifiquement, d'accord ?
P : Oui.
I : Le service du Docteur [nom du médecin de la PASS cité].
P : Oui.
I : Pour vous, qu'est-ce qui fait que ce service il il est bien, il marche bien, ça fonctionne bien, vous savez ?
P : Euh ben oui.
I : Mais pourquoi, qu'est-ce qui fait que ça marche bien ?
P : Ah ben parce que à chaque temps moi on m'a donné les ordonnances.
I : Oui.
P : Voilà c'est les (coupure dialogue)
I : Pour vous soigner.
P : Voilà les soigner, voilà elle a regardé tout les… les euh… les ça voyiez. Même quand je euh… rencontré monsieur, comment il s'appelle le Docteur… [Nom d'un cardiologue de l'hôpital de Chambéry cité]. Il a imprimé les… tout ça là c'est le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] non ?
I : Oui.
P : Il fait les… (Coupure dialogue)
I : Oui.
P : Voilà, les ordonnances. Sans ça hein moi je sais pas hein. J'ai dit euh euh… J'ai parlé avant, excusez-moi j'ai parlé avec ma maman, et j'ai dit euh si c'est pas… les… médicaments que j'ai pris c'est peut être j'ai déjà mourir.
I : Mmh.
P : Voilà, j'ai dit ça, elle commençait à pleurer, j'ai dit non mais je te dis la vérité.
I : Mmh mmh.
P : Voilà parce que à chaque temps je visite les… le Monsieur [nom du médecin de la PASS cité], il a bien regardé, tout ça, le problème ici, les problèmes à gauche, à droite, si si y'a quelque chose d'urgence, il a fait le sevrage hépatique pour faire les examens, voila. Mais, peut-être si je suis chez moi… c'est où je vais trouver de l'argent pour faire tout ça là voilà.
I : Donc c'est ça qui est important pour vous alors ?
P : Oui c'est c'est très important.
I : De vous avoir écouté, de vous avoir soigné, d'avoir fait tous les examens.
P : Oui euh fait tous les examens euh euh… connait qu'est-ce qui se passe, voilà mais… voilà tout ça là je je crois c'est… c'est c'est bien.
I : Est-ce qu'il y a d'autres choses qui qui ont été importantes pour vous dans qui vous ont aidé dans ce service ?
P : Mmh (Temps de pose) (Sourire) Je crois c'est… (Coupure dialogue)

I : Je ne sais pas le euh l'accueil des secrétaires euh les infirmières, le médecin, les horaires des rendez-vous, des choses comme ça. Est-ce qu'il y a des choses qui qui sont vraiment importantes (coupure dialogue)
P : Pour les rendez-vous ?
I : … et qui fait que ça marche bien ? Oui.
P : Non, je crois c'est… tout. Ca marche bien. Oui.
I : Et au contraire, est-ce qu'il y a des choses qui… qui pour vous, qui qui sont pas bien dans ce service ? Qui ne fonctionne pas très bien ?
P : Non. Je n'ai même pas… pensé à quelque chose comme ça. Oui je crois, tu… ça… ça marche en fait, euh… (Temps de pose) euh… Je crois tout ça marche bien. Je crois, c'est ça j'ai… Je crois tout ça marche bien parce que… euh… y'a pas aucun souci, pour… les rendez-vous, les secrétaires et tout ça non non. Non. A chaque quand j'ai mon rendez-vous je venais ici euh même si euh si y'a quelque chose d'urgence, j'ai appelle les les secrétaires, voilà il me répond euh.
I : D'accord.
P : Oui, comme aujourd'hui euh, j'ai déjà visité euh Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] aujourd'hui.
I : Mmh.
P : Oui. Ce matin. A chaque temps si j'ai le problème de ça, assurance maladie, les CMU, tout ça, voilà euh, j'appelle. Voilà si j'appelle et… il fait ça.
I : D'accord.
P : Donc euh je crois c'est…
I : Ca marche bien.
P : Ca marche bien, donc pour moi ça marche bien (sourire).
I : D'accord. Et est-ce que vous auriez des conseils à à nous donner pour que pour pour améliorer encore plus ça ? Pour faire encore mieux ?
P : Ca veut dire quoi, expliquez-moi tout.
I : Est-ce que est-ce qu'il y a des choses qui manquent pour vous dans ce service ? (Temps de pose) Est-ce que vous dans dans la dans votre prise en charge de de la maladie (coupure dialogue)
P : Oui.
I : Est-ce que pour vous vous auriez souhaité autre chose ou pas ?
P : Ah euh… non. C'est… En fait, si je voulais dire, si y'a un petit peu problème, je veux dire, c'est juste pour le les yeux.
I : Qu'est-ce qu'ils ont les yeux ?
P : Oh parce que… je vois pas clair.
I : Oui.
P : J'ai déjà dit ça à… au Docteur [nom du médecin de la PASS cité]… Plusieurs temps en fait, il a fait euh… ordonnance pour voir un monsieur (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … mais bon. Donc euh j'ai… déjà voit deux. Maintenant c'est… troisième fois, je vois le monsieur, les les … les premières c'est 2000… à partir de 2010 ou 2011, donc euh il va donner les… médicaments pour… mettre dans les yeux, mais… ça change rien.
I : D'accord.
P : Les deuxième euh… quand je vois le monsieur, il m'a donné aussi euh euh… Il a regardé il m'a donné c'est la même euh… médicament il a donné. Pour mettre ça là. Voilà c'est c'est fini. Euh c'est deux c'est deux boites, il a dit si j'ai… euh il a dit c'est pour un mois.
I : D'accord.
P : Après le un mois j'arrête. Donc après le un mois je… arrête. Mais ça change rien. Donc les derniers fois… je vois c'est… euh le mois de… je crois c'est février, à partir de janvier février, je vois. Donc euh, il m'a donné les… lunettes, il m'a fait les ordonnances pour les lunettes. Mais avant il fait les ordonnances pour les lunettes… il a met… deux c'est 2 gouttes. Il a met dedans, je vois pas.
I : D'accord.
P : Quand il met ça, je vois rien. En fait ça c'est mon portable, si le personne elle a envoyé un sms comme ça, je dis mais je peux pas lire. Voilà.
I : D'accord, donc faudrait faudrait qu'on prenne en charge un peu mieux ce problème de de… des yeux ?
P : Je ne sais pas si les prise en charge elle est dedans ou pas.
I : Mmh.
P : Je je… je comprends pas je… je connais pas si les elle les mets dedans ou pas. Mais tu sais j'ai une…. les mutuelles. Oui, c'est les mutuelles (coupure dialogue)
I : Oui oui.
P : Oui, j'ai les mutuelles, à côté. Donc euh… le monsieur le docteur il a dit euh, quand il a il a met les [mots incompréhensibles] je vois pas, j'ai dit mais docteur il a dit dans quelques minutes, euh il il m'a

dit tu parles et il va me donner les ordonnances euh… pour récupérer les médicaments, out ça. J'ai dit mais comment je vais sortir, parce que je vois pas !
I : Mmh.
P : On (coupure dialogue)
I : Si on revient au au service, excusez-moi hein (coupure dialogue)
P : Oui.
I : Parce qu'il faut il faut que je… plus que je parle du service mais du coup, ça ça vous a… Du coup il reste ce problème des yeux à régler et est-ce qu'il y a d'autres choses vous qui… qui vous ont manqué ou que vous auriez aimé euh… qu'on vous aide plus sur d'autres choses ?
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : Pour vous il n'y a pas de points négatifs dans ce service ?
P : Non. Non. Mais pourquoi j'ai… quelque chose négative ?
I : Je vous demande ! (Sourire)
P : Non mais, de non.
I : D'accord. Du coup ce qui est du plus import le plus important pour vous c'était les soins, c'était ce que vous disiez ?
P : Mais mais mais tu sais y'a le temps aussi, moi je pense, je j'ai dis mais pourquoi, les les tensions ça… ça descend pas.
I : Mmh.
P : Il y a du temps aussi moi je posais… même moi je posais les les questions, j'ai pris tous les médicaments mais… mais c'est comme euh… y'a du temps… ça descend, y'a du temps ou ça commençait j'ai dit mais… (Coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … c'est… ça là c'est quoi ça, Y'a du temps ça… je commençais à faire po… J'ai dis mais… ça c'est quoi ça ? Oui.
I : Et on vous a expliqué, du coup ?
P : Moi ?
I : Oui.
P : Non, j'ai je n'arrive pas à expliquer à expliquer ça. C'est c'est la… que quelque chose c'est la question je pose, c'est moi-même je pose les questions.
I : D'accord.
P : A moi je dis, mais pourquoi j'ai pris tout ça ? Jusqu'à présente ça va, ça va… finir mais pourquoi à chaque fois comme ça dans la sein (doute sur l'exactitude des propos retranscrits), c'est descendre aujourd'hui, ça augmente demain, (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : Ca descend aujourd'hui, ça au augmente… (Coupure dialogue)
I : Ouais, c'est comme ça. Mmh.
P : … demain. Oui, mais ça n'a rien… à… à dire négatif (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … comme le service non.
I : Et en positif du coup, est-ce qu'il y a d'autres choses, que vous aimeriez dire ? A part Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui est bien, est-ce qu'il y a d'autres choses ?
P : Euh… non.
I : Non.
P : Non
I : Ok. Bon bah c'est c'est ce que je voulais savoir. Quel âge ça vous fait monsieur ?
P : Comment ?
I : Quel âge vous avez ?
P : C'est… 42ans.
I : 42 ans. Et du coup vous venez d'où, de quel pays d'Afrique ?
P : Ah Nigeria.
I : Nigeria.
P :C'est pas Niger. C'est vous connaissez Niger ?
I : Oui.
P : Y'a Niger, y'a Nigeria.
I : D'accord.
P : Mmh oui, Nigeria.
I : Au début, vous étiez demandeur d'asile ?

P : Non.
I : Non ? Vous êtes venu pour euh…
P : Non non. Oui, en fait j'arrivais ici là (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : J'ai a les problèmes, j'ai rentré dans les prisons, (coupure dialogue)
I : D'accord.
P : … j'ai sorti, c'est ça.
I : Mmh.
P : Oui.
I : Ok. Bon bah merci beaucoup ! (Sourire interviewer)

ENTRETIEN n°15 :

Entretien du 26 avril, à l'accueil de jour de Chambéry.
Patient originaire du Congo RDC Kinshasa.
Durée : 9minutes 26 secondes.

I (interviewer) : Alors, je vais vous poser quelques questions. Du coup, ça fait ça fait plusieurs fois que vous venez ici ?
P (patient) : Oui oui.
I : A l'accueil de jour ?
P : Oui oui.
I : Et vous êtes aussi suivi à... au septième étage ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Euh… Aujourd'hui pourquoi vous êtes venu ?
P : Non j'suis venu j'ai expliqué ça au docteur. Ouais, ça fait depuis mardi, la tête me fait mal là.
I : D'accord.
P : Oui c'est pour cela j'avais demandé là-bas à l'accueil de jour.
I : Oui.
P : Si le docteur y c'était mardi, on m'avait dit que non le docteur n'est pas là et elle serait ici vendredi.
I : D'accord.
P : C'est pour cela je suis venu pour lui expliquer que moi la tête me fait mal, voilà voilà. Parce que, pour le moment c'est très difficile ici, où nous on couche dehors.
I : Mmh.
P : Parce qu'on n'a pas de place pour dormir, nous on nous a mis dehors là, c'est… peut-être c'est à cause de ça qui me fait mal à la tête.
I : D'accord.
P : Si si si si.
I : Est-ce que vous vous souvenez la première fois que vous avez été vu, soit ici, soit à la PASS ?
P : Bah… non… non. Je m'souviens plus.
I : Ça fait combien de temps que vous êtes en France ?
P : Maintenant c'est quat quatre mois hein, c'est quatre mois. Quatre mois je pense.
I : Quatre mois.
P : Quatre mois, oui.
I : D'accord.
P : Oui. Quand je suis arrivé ici en France le 22. Donc à Chambéry ici, je suis arrivé le 23. Janvier.
I : 23 janvier ?
P : Oui.
I : Oui.
P : Je suis arrivé ici à Chambéry le 23 Janvier, depuis j'étais bah… Oui c'était le 23 janvier.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Et vous vous souvenez une des premières fois où vous avez été pris en charge ici ?
P : A Chambéry ?
I : Oui. A (coupure de dialogue)
P : C'était (coupure dialogue)
I : Oui.
P : C'était c'est c'était le 23, j'étais parti au secou au secours catholique le 23, (coupure dialogue)
I : Mmh.

P : Après le secours catholique, j'étais venu ici, y'avait pas de un l'endroit pour dormir. J'étais… retourné pour dormir au parc là-bas et puis, le 24 si je me trompe pas. Le deuxième jour ou bien, c'était le 23 je suis arrivé le 24, on m'avait donné un endroit pour dormir au Bassens là-bas.
I : D'accord.
P : On s'était là-bas.
I : Et donc c'est eux qui vous ont envoyé voir le médecin ?
P : Ou non non c'est pas eux qui m'avait envoyé pour voir le médecin, c'est à partir de l'accueil de jour, si tu sens mal, on te dit l'hôpital se trouve au 2ème niveau (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Tu viens ici tu tu te rencontres avec le docteur, tu expliques ton maladie ou ton [mots incompréhensibles], et puis le docteur va te donner les médicaments soit elle t'écrit les médicaments et tu pars en pharmacie ou elle te donne les… ordonnances, tu pars… chercher les médicaments, c'est comme ça.
I : D'accord. Et du coup pour vous, ça ça a bien marché ?
P : Oui oui.
I : Dès que vous avez eu un problème ?
P : Oui oui.
I : Euh on on a toujours euh on a toujours euh répondu à… écouté ce que vous aviez ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Donc pour vous, ça s'est bien passé ?
P : Oui oui.
I : Euh est-ce que vous vous souvenez un jour, où ça s'est… où où ça s'est bien passé justement ? Où vous étiez content de la prise en charge, ici où à l'hôpital ?
P : Non. Oui oui j'étais je je je j'étais content quand… prise en charge là quand vous êtes en train de demander tout était bien passé.
I : Et et euh, pour vous qu'est-ce qui fait que ça s'est bien passé ?
P : Là je ne sais pas, mais… L'accueil c'est bon. L'accueil c'est bon, je ne sais pas là qu'est… En fait, ce qui était bien des traitements des docteurs, quand on on va vous recevoir là-bas au 7ème ou va aux soins ici, avec des gentillesses, c'est c'est c'est c'est ça, c'est bon les docteurs aussi ils te demandent, ils te posent les questions, tu sens comment, voilà voilà. C'est tout comme ça, et gentiment ils te posent des questions.
I : C'est ça le plus important pour vous ?
P : Oui, c'est ça le plus important, le premier, c'est c'est d'abord ça, et le deuxième c'est, ils te donnent, ils te ils ils te traitent, ils te ah comment vous appelez ça vous, tient je ne sais pas, une consultation, (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Et puis, ils ils te donnent les médicaments, c'est c'est ça, c'est bon.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Super. Et est-ce qu'un jour, vous vous souvenez d'un moment où ça s'est mal passé ?
P : Ah… En tout cas non. Si je vois le docteur, que ça soit ici ou soit au Chambéry hospital, si le docteur, tu as un rendez-vous avec le docteur, souvent il te dit qu'il faut arrivé à 8h, dès que tu arrives à 8h, le docteur va vite te chercher là-bas à accueil euh au secrétariat là-bas, et puis tu parles couramment [mots incompréhensibles]. Tout est tout bien passé.
I : D'accord. Donc vous ça vous a bien aidé en tout cas, (coupure dialogue)
P : Oui
I : … depuis que vous êtes là ?
P : Oui oui.
I : D'accord. Pour vous qu'est-ce qui est important ici ?
P : Pour moi ce qui est important, en fait, pour le moment moi, en fait c'est mon [mots incompréhensibles] ce que j'avais envoyé à l'OFFRA. C'est… D'abord j'avais des problèmes chez moi, c'est pour cela j'avais quitté… Quand j'suis venu ici, (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Ce qui est important pour moi, qu'il me donne euh en fait des papiers. C'est ça qui va me permettre peut être de s'en sortir, (coupure dialogue)
I : Bien sûr.
P : … D'être comme des d'autres personnes, euh c'est ça.
I : Et du coup vous en êtes où de vos papiers vous ?
P : Non, je n'ai pas de papiers pour le moment. J'ai les papiers de de de récépissé, c'est (coupure dialogue)

I : Mmh.
P : … de Grenoble, donc c'est ça, c'est ça que j'utilise.
I : C'est Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] qui vous suit ?
P : Oui, c'est Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité].
I : D'accord.
P : C'est Madame [nom de l'assistante sociale de la PASS cité], on était devant avec elle, là-bas… à son bureau là-bas.
I : D'accord. Euh qu'est-ce que… Pour vous euh… Qu'est-ce qui fait qu'on vous prend bien en charge ici ? Justement, c'est… Vous vous parlez de l'accueil, mais est-ce qu'il y a d'autres choses qui fait que…
P : Oui y'a d'autres choses euh… exemple euh les les les… stocks. On te on te donne des billets de de bus, et y'a beaucoup de choses en fait, y'a beaucoup y'a y'a des petits avantages là où on donne.
I : D'accord.
P : Ouais.
I : Et euh… Pour pour vous qu'est-ce qui fait que ça marche bien ? Ce l'accueil de jour, l'hôpital au C7 ?
P : Là je je là je ne sais pas, peut être c'est (coupure dialogue)
I : Qu'est-ce qui fait que ces services ça marchent bien ?
P : … peut-être c'est les droits de l'homme qui fait que ça se passe dans ce sens là, mais moi je ne sais pas possiblement pourquoi ça… euh ça se passe dans ce sens là. Moi je crois que c'est les droits de l'homme qui nous sont en train des des des d'utiliser, pour… prendre des gens, voilà il faut faire ça, il faut faire ça, il faut faire ça, je crois que c'est ça.
I : D'accord. Donc en gros, pour vous, le plus important c'est l'accueil, et après c'est les soins qu'on vous donne, c'est ça ?
P : Bon, c'est pas seulement ça. Le plus important c'est pas seulement que l'accueil et le soin comme vous… qu'on qu'on me donne. Le plus important c'est l'accueil comme vous vous… (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … de soins qu'on me donne, la majeure (doute sur exactitude des propos retranscrits) me donne, les places pour dormir, il faut qu'on me donne aussi, c'est c'est ça qui me qui me perturbe un peu, et puis la les documents qui vont là je recherche (doute sur exactitude des propos retranscrits). Parce que si tu as les documents, tu peux faire euh tu peux travailler. Donc c'est c'est un peu ça.
I : D'accord.
P : C'est le travail. C'est le travail.
I : Et et ça, le service il vous aide la dedans quand même ou pas ?
P : Le service (coupure dialogue)
I : Vous avez l'impression qu'il vous aide ?
P : Le service d'accueil (coupure dialogue)
I : L'hô l'hôpital et l'accueil de jour.
P : Oui, l'hôpital aussi nous aide (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … le l'accueil de jour aussi nous nous aide.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Est-ce que vous auriez des conseils à nous donner pour améliorer les… améliorer euh… bah la prise en charge des autres patients ? Le fait que ça marche encore mieux ? Est-ce que il y a des petits trucs que vous vous auriez aimé, qui vous ont manqué ?
P : Ouais y'a des petits trucs… En fait, moi je ne sais pas. La le petit truc vraiment qui me qui me fait mal, c'est là… de là exemple euh vous dormez ici au grand froid. C'est ça qui me fait mal, qu'on nous laisse dormir dehors. Qu'on nous dise, il n'y a pas des endroits pour dormir. Mais y'a d'autres que beaucoup de gens sont là, et ils restent seulement là-bas parce que… y'a boc en fait j'ai dis dans quel sens, y'a beaucoup de gens qui ont des documents même là-bas qui restent là-bas.
I : D'accord.
P : [Mots incompréhensibles] ok moi j'ai les documents, laissez-moi aller chercher du boulot, laissez-moi aller seul là-bas, parce que nous, moi, on avait dit ça même à la mairie. Pourquoi vous écrivez ici là no récepissé. Je ne peux pas travailler. Mais, y'a pas des endroits pour dormir, où vous venez travailler, moi je paie moi meu monsieur la maison (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … Je paie l'électricité, je paie les l'eau moi-même. Vous pouvez écrire ça ici mais comme de tous ces documents vous avez écrit, je ne peux pas travailler, donc vous euh dites aussi que, ici il n'y a pas de maison pour vous donner. Bon je ne sais pas. Je ne sais pas, c'est ça qui me qui me fait vraiment mal.
I : Mmh. D'accord.

P : Pas moi seul volet nombreux là, c'est ça qui me fait mal.
I : D'accord.
P : Voilà.
I : Et par rapport à l'équipe médicale, là ?
P : Non non ici c'est bon. L'é l'équipe médicale, c'est bon.
I : Il n'y à rien à redire ?
P : Y'a rien, ils tout tout marche bien.
I : Bon d'accord.
P : Oui.
I : Ok. Bah c'était juste ce que je voulais savoir monsieur, c'est tout.
P : Pardon ?
I : C'était juste ce que je voulais savoir, c'est tout !
P : Oui.
I : Vous vous venez de quel pays déjà ?
P : Moi je suis… du du Congo RDC Kinshasa.
I : Du Congo. Oui d'accord. Et euh… Du coup là vous n'avez pas encore vos papiers, et euh… Quel âge quel âge avez-vous ?
P : Moi j'ai maintenant j'ai trente… trente trois ans.
I : Trente trois ans.
P : Oui.
I : D'accord. Ok. Du coup comment, comment vous pensez que vous allez faire la après euh fin avril, où est-ce que vous dormez ?
P : On dort on dort derrière ici, tu vois là où se trouve le parking des des des voitures là.
I : Oui.
P : Oui. On dort là-bas, et si tu vois maintenant tu vas voir les petits pays y'a des lits là-bas.
I : Mmh.
P : Et c'est là-bas que on dort. C'est là que on dort des…
I : D'accord.
P : On dort dehors là-bas.
I : Oui, c'est pas évident, hein ?
P : Oui, c'est pas évident. C'est c'est ça qui me qui qui me fait moi vraiment personnellement, c'est ça qui me fait mal.
I : Mmh.
P : Qui me fait vraiment mal.
I : Bon. Si j'ai besoin de vous rep de de vous reposer encore quelques questions une dernière une une fois (coupure dialogue)
P : Mmh.
I : … encore, est-ce que vous avez un numéro de téléphone vous ?
P : Oui, j'ai le numéro de téléphone, mais c'est un faux, pour le moment ça se trouve, j'ai donné ça à un réparateur, je peux vous… (En train de chercher)
I : Super. Donc [numéro de téléphone du patient cité].
P : C'est ça.
I : Super. Bon merci beaucoup !
P : Ok, il n'y pas de soucis.

ENTRETIEN 16 :

Entretien du 30 avril 2013, d'une personne travaillant avec les usagers de l'accueil de jour de Chambéry. Durée : 15 minutes 15 secondes.

P (personne travaillant avec les usagers) : Y'a… C'est… vraiment centré,
I (interviewer) : Oui.
P : … euh tu vois c'que j'veux dire, y'a y'a différents partenaires, dans le même espace, (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … euh ça s'appelle l'espace solidarité, ils peuvent avoir accès aux soins, plus facilement, (coupure dialogue)
I : Oui.

P : … et faire leur démarches plus facilement. Euh… dans d'autres villes, je pense pas qu'il y a ce… Ils ont (coupure dialogue)
I : Ca marche pas forcément comme ça ici, enfin dans d'autres villes ?
P : Je je pense euh dans d'autres villes ben ils doivent aller euh ils sont à la PASS, ils doivent aller dans pour aller à l'accueil de jour, ben y (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … faut qu'ils traversent la ville.
I : Oui.
P : Par rapport aux transports ben ils ont déjà… c'est c'est problématique.
I : Oui.
P : Par rapport aux prises de rendez-vous, ils ont pas ces trop perdre du temps. Ils ont pas… le rendez-vous jeudi vendr y'a personne qui va avoir appelé. Nous euh c'est tout centré, donc euh (coupure dialogue)
I : Oui, c'est vrai que…
P : … donc euh… s'ils ont rendez-vous, ben nous à l'accueil de jour, accueillant (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … t'a rendez-vous à tel jour tel jour euh (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … et c'est plus facile pour eux, je pense.
I : Oui, d'accord. Oui donc vous vous pensez que c'est plus, c'est une chance en fait de que ça soit que ça soit à proximité comme ça et puis que du coup vous pouvez leur expliquer euh…
P : C'est c'est plus facile on va dire, c'est je sais pas si c'est une chance (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … mais c'est plus facile, c'est plus accessible a au… nombre de personnes qui sont à l'accueil de jour.
I : D'accord.
P : Et…
I : Mmh.
P : … beaucoup de personnes n'osent… par peur, ou ne veulent pas, aller à l'hôpital par exemple. Si y'avait que la PASS à l'hôpital, (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … Ils n'iraient pas trop euh beaucoup.
I : Oui.
P : Oui.
I : D'accord. Parce que du coup, vous ça fait com ça fait longtemps que vous travaillez là ?
P : Moi c'est ouais ça fait longtemps (coupure dialogue)
I : Oui.
P : Ca fait 14ans.
I : D'accord, ah oui !
P : J'ai fait un peu travailler dans les CHRS.
I : D'accord.
P : Et ça fait 7 ans que je travaille à l'accueil de jour.
I : Ok. Et euh… et euh… Dans la pri enfin dans la prise en charge des des gens autant à l'accueil de jour qu'à l'hôpital, vous en pens vous vous en pensez quoi ? Est-ce que vous avez des retours des… de ces patients ?
P : (Après temps de réflexion) Ils sont assez satisfaits hein du euh… de la réponse qu'on peut leur apporter hein (coupure dialogue)
I : Oui.
P : C'est quand même euh comme je disais hein, c'est euh… On à une médecine de rue,
I : Oui.
P : … Par exemple qui travaille en partenariat avec la PASS.
I : Oui.
P : Donc euh ou euh les urgences, et donc euh… Ils peuvent que être contents par rapport à… Ben vous voyiez [nom d'un usager cité] par exemple ?
I : Oui.
P : Euh… Au début il voulait pas entendre parler de la PASS et (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … même au deuxième étage ici, il veut pas… Il voulait pas venir !
I : Mmh.
P : Et donc euh, il y a eu tout un travail en amont euh derrière en bas. On l'a convaincu d'aller à la… aux urgences,

I : Oui.
P : … Après d'aller voir [nom de l'infirmière de la PASS cité]. Finalement, il l'a vu, il ça l'a rassuré un peu. Et là euh, ça lui pose pas de problème (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … de revenir jeudi prochain, parce qu'il a rendez-vous jeudi euh à l'hôpital,
I : Oui.
P : … Ca lui pose pas de problème. Ils ont plus euh… C'est plus facile pour eux même, parce qu'ils ont peur la plupart du temps.
I : Oui.
P : Quand… on pense médical (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … ou soins euh, c'est (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … y sont accès et en même temps ils ont peur.
I : Oui. Oui. Là en tout cas l'accueil de jour pour eux c'est plus accessible et euh… Ils ils viennent quand même plus facilement quoi.
P : Plus facilement.
I : D'accord. Et en tout cas ils en sont satisfaits ? Enfin vous vous les retours que vous avez, c'est qu'ils sont satisfaits de la prise en charge ici ?
P : Oui. Oui. Alors euh la demande qu'ils font c'est que… ça peut pas être, parce que y'a deux permanences…
I : Oui.
P : … par semaine. Eux ils aimeraient que ça soit… c'est y'aurait plus ça soit plus de permanences mais bon euh…
I : Oui.
P : C'est pas aussi euh…
I : D'accord. Et ils ont d'autres demandes ou pas, il y a il y a d'autres euh… Ils ils demandent d'autres choses comme ça ?
P : Alors ils demandent aussi, c'est souvent euh… l'aide l'aide médicale d'état.
I : Oui.
P : Donc euh…
I : Donc plus social.
P : Plus… Y'a deux assistantes sociales du… du… Conseil Général. Du CCAS.
I : Oui.
P : Mais euh ils aimeraient peut être que… Je sais pas y'a plus y'a [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … qui travaille beaucoup avec nous. Mais euh… Ils ont c'est y'a encore des difficultés, qu'ils aillent prendre rendez-vous à l'hôpital,
I : D'accord.
P : … voir une assistante sociale de l'hôpital.
I : Mmh.
P : Ils aimeraient que ça soit tout fait aussi euh…
I : Oui.
P : … sur place.
I : Après ça… (Coupure dialogue)
P : Après ben voilà, on peut pas tout euh…
I : Oui et puis ça les ça les fait se débrouiller aussi hein,
P : Voilà.
I : … parce que du coup euh…
P : Après bon on les fait aussi euh, c'est bien aussi qu'ils y aillent,
I : Oui.
P : … qu'ils aient un peu d'autonomie hein, parce que…
I : D'accord. En tout cas pour vous ici, enfin, vous avez l'impression que ça marche bien quoi ?
P : Nous ouais c'est…
I : Oui.
P : D'ailleurs tellement que ça marche bien euh… Ils viennent d'Annecy la plupart du temps, parce que à à Annecy…
I : D'accord.
P : A Annecy, de… C'est pas centré quoi.

I : Ah je je ne savais pas.
P : Comme la plupart du temps euh… Pour les soins médical ou pour les soins surtout dentaires aussi,
I : D'accord.
P : … y'a pas de dentistes bénévoles (coupure dialogue)
I : Ah oui.
P : … et euh… Y'en a beaucoup qui viennent d'Annecy.
I : Ah oui.
P : Donc ça crée beaucoup de monde aussi.
I : Ah oui oui oui.
P : Alors que normalement, c'est fait pour l'agglomération chambérienne, et euh…
I : Oui.
P : Ca fait ramener du monde.
I : D'accord.
P : Ca marche.
I : Et euh… Est ce que des fois enfin des fois, vous avez des retours négatifs euh… s'ils ne sont pas forcément contents de certaines choses euh… autant à l'hôpital qu'ici, ou euh…
P : Les… Les retours négatifs c'est bon c'est euh… des fois c'est souvent avec euh quand ils ont des problèmes psychiatriques,
I : Oui.
P : Ou euh quand ils veulent des traitements euh, que l'ordonnance, que vous faites une ordonnance, euh…
I : Oui.
P : … pour leur traitement. Pour euh, voilà pour euh satisfaire leur bes leur besoin plus leur besoin que… vital.
I : D'accord.
P : Donc euh, quand vous dites non bon ben c'est un retour ouais mais ils servent à rien, on sert à rien euh, voila. Et aussi (coupure dialogue)
I : Par rapport aux traitements, c'est c'est parce qu'on leur renouvelle pas correctement leurs traitements ?
P : Des fois c'est abusé, ils veulent euh… C'est abusé quand même.
I : Oui.
P : On peut pas, c'est quand même la PASS euh, on a y'a un budget (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … On n'a pas, c'est pas énorme le budget, et des fois ben ils demandent des choses euh… crème pour la main par exemple alors que,
I : Mmh.
P : Voilà c'est pas…
I : Mmh.
P : Il va pas mourir s'il a pas une crème de la main.
I : Mmh mmh.
P : Mais c'est souvent c'est…
I : Oui.
P : Les demand les… Les personnes qui n'ont aucun droit, encore ils auraient le… l'aide médicale d'état ou…
I : Oui.
P : Ils arrivent, et des fois ils sont… Ils veulent beaucoup plus, ils nous demandent beaucoup plus, euh des crèmes pour la main, alors que…
I : D'accord.
P : Déjà le le le fait qu'ils soient soigner euh normalement,
I : Mmh.
P : C'est djà… c'est djà bien.
I : D'accord.
P : C'est les seuls retours négatifs parce que…
I : Oui.
P : … Ils refusent donc c'est ces frustrations…
I : Mmh.
P : Ils sont frustrés mais bon.
I : Et et par rapport aux psy aux psy, euh vous disiez…
P : Au psy euh… ben c'est souvent les personnes euh… quand ils veulent une ordonnance.
I : Mmh.
P : Une ordonnance euh… je sais pas rivotril ou euh…

I : Mmh.
P : Et et la psy elle dit non, donc euh… Ca créé des tensions.
I : Oui d'accord. Donc plus avec l'équipe de liaison quoi. D'accord.
P : Donc ça retombe aussi sur nous parce que…
I : Oui. Et après, de manière spontanée euh… dans dans les choses qui ressortent, qui sont importants pour euh… eux… Ce qui fait que pour eux ça marche bien ou euh… enfin je ne sais pas des… pas pas des qualités mais, non des ce qui fait que ça marche bien oui. Pour eux euh…
P : Par rapport à… (Coupure dialogue)
I : Ce qui est important et ce qui les aide euh. Est-ce qu'il y a des retours comme ça euh…
P : Ben, le fait que y'ai… Ils ont un repère, c'est [nom de l'infirmière de la PASS cité].
I : Oui.
P : Donc euh, [nom de l'infirmière de la PASS cité] elle connaît, ça fait longtemps qu'elle fait ce ce travail.
I : Oui.
P : Donc euh… Ils ont des repères quand même (coupure dialogue)
I : Oui.
P : [Nom de l'infirmière de la PASS cité], elle a bon elle a… Elle est assez sympa, ils la connaissent euh…
I : Mmh.
P : Donc euh, bon ils ont plus confiance. C'est une euh…
I : D'accord.
P : Ils ont plus, j'ai l'impression que plus confiance d'elle. Ils préfèrent aller au point santé… ils sont plus à l'aise,
I : Oui.
P : … que aller à l'hôpital euh…
I : D'accord. C'est vrai que… c'est deux deux choses différentes quoi.
P : C'est pas pareil. C'est…
I : Oui. D'accord. Donc plus oui les points de repères ici, c'est vrai qu'ils connaissent euh… ok. Mais et et … Il n'y a pas pas d'autres choses sinon euh…
P : Sinon non pas…
I : … qui les aide euh… Parce que c'est vrai que ça change quand même beaucoup de médecins ici, ça ça les dérange pas forcément ? Que ça change tous les 2… 2 fois par semaine ou…
P : Si. Bon ils… c'est surtout le dentiste. Parce que je (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … le dentiste il change ça change donc euh…
I : Oui.
P : C'est souvent des bénévoles, …
I : Oui.
P : Donc euh… Là c'est pérennisé quand même la PASS. C'est vous êtes là, le mardi, (coup de téléphone de l'interviewé) le mardi et le jeudi, voilà… qui sont bénévoles, excusez moi.
I : Non non, pas de souci.
P : Ils sont bénévoles, des fois ils peuvent pas venir donc euh… des fois ils se déplacent… (Inaudibilité des propos du fait de la sonnerie de téléphone, l'interviewé finit par répondre) C'est les vacances, donc euh, les appels polluants, les insultes…
I : Aie aie aie (sourire). Ok. Euh…
P : Après les choses peut-être à améliorer,
I : Mmh.
P : Euh… c'est que… P'tet euh… par rapport aux locaux, j'sais pas si euh… Vous avez que vous avez que 2 bureaux ici ?
I : Oui.
P : Y'a pas p'tet… manque de place, ou euh… je sais pas. J'ai…
I : Moi c'est (coupure dialogue)
P : P'tet améliorer les locaux, la salle d'attente,
I : Oui.
P : Parce qu'il y a aussi le… le le point dentaire…
I : Oui.
P : Le point santé. Et des fois bon, s'il n'y a pas de places ça créé des tensions.
I : Oui.
P : (Nouvelle sonnerie du téléphone, l'interviewé répond) P'tet les locaux à rénover euh, une autre salle d'attente, je ne sais pas,

I : Mmh.
P : … mais euh… parce que c'est concentré.
I : Oui.
P : Et des fois vous avez, surtout le mardi, ou le vendredi,
I : Oui.
P : … alors y'a beaucoup de monde.
I : Mais après je pense que c'est faisable hein de… de… d'augmenter les… temps de permanences.
P : Ca serait bien. Une bonne chose, c'est sympa c'est une bonne chose si euh… (Coupure dialogue)
I : Avec l'interne. Parce que… moi des fois je suis venue hein les jeudis matins, et en fait j'ai vu pleins de monde, hein.
P : Oui.
I : Et euh… Ca c'est c'est faisable hein. Avec [nom de l'infirmière de la PASS cité], quand il y aura deux, je pense 2 infirmières, parce que ça va être bientôt le cas à la PASS,
P : Oui.
I : Je pense que ça va, ça peut être faisable. Ca ça pourrait être bien.
P : C'est une bonne chose hein ! C'est…
I : Mais… d'accord. Mmh, eux en tout cas, ils n'attendent pas d'autre chose de… euh vous avez pas de, pareil de retour euh sur ce qui…
P : Ben les seuls retours, ils sont d'jà contents d'avoir un un point santé,
I : Oui.
P : … Ils sont… Même les partenaires, les autres partenaires qui connaissent pas,
I : Oui.
P : … ils ils savent, ils sont contents.
I : Mmh.
P : Après bon y'a toujours, y'a toujours euh faut toujours améliorer,
I : Oui.
P : Y'a aussi un… j'sais pas, p'tet réfléchir par rapport à… comment… les gens en fauteuil roulant ou qui ont… du mal à marcher, c'est difficile à monter les escaliers hein.
I : Oui. Oui, c'est vrai.
P : Imaginer une organisation où euh, ils puissent être vus en bas ou euh…
I : Mmh.
P : Je sais pas. Y'en a eu des soucis (coupure dialogue)
I : Oui c'est vrai. Et il y en a beaucoup en bas ça. Y'en il y en a beaucoup des gens…
P : Y'en a pas beaucoup mais bon euh… bon c'est une population quand même euh… en grande précarité,
I : Oui.
P : … C'est souvent les pieds.
I : Oui.
P : Parce qu'ils changent pas forcément de chaussures, de (coupure dialogue)
I : Oui.
P : … de chaussettes, et euh… Y'en a pas beaucoup,
I : Mmh.
P : Normalement, on essaie quand même de de leur faire passer de l'autre côté du bâtiment (coupure dialogue)
I : Mmh.
P : … y'a un ascenseur, quand c'est vraiment…
I : D'accord.
P : Mais c'est vrai que ça serait bien si euh… mieux organiser.
I : Mmh. Ok. Et vous de en tout cas de votre point de vue et y'a vous savez pas si, vous avez d'autres choses à… à rajouter ou euh…
P : Moi non, pas… moi j'trouve c'est (coupure dialogue)
I : En tout cas oui, ça fonctionne (coupure dialogue)
P : Ca fonctionne bien, oui.
I : C'est vrai que…
P : Ben ça fonctionne euh, mieux que… avec les collègues de… avec la psychiatrie c'est différent.
I : Oui.
P : C'est pas pareil.
I : D'accord.
P : C'est vrai que… vous êtes disponibles hein euh, quand on a une urgence euh, [nom de l'infirmière de la PASS cité] elle se rend disponible euh,

I : Oui.
P : On peut compter sur vous aussi, on peut vous appeler pour un [mots incompréhensibles]
I : Oui.
P : Et et avec la psychiatrie c'est différent, parce que c'est pas… c'est pas évident.
I : Le lien avec l'hôpital ça marche bien ou pas, quand même ? Parce que là du coup, on parle pas mal de l'accueil de jour, mais quand euh justement si vous avez besoin du… S'il y a une urgence, ou si vous avez besoin, qu'on n'est pas là, c'est pas… un jour de permanence, et qu'il y a une urgence, ça marche bien avec l'hôpital euh…
P : Ca marche très bien parce que…
I : D'accord. Du coup on se rend pas forcément compte… (Coupure dialogue)
P : On travaille beaucoup avec les assistantes sociales du… des urgences,
I : Oui.
P : [Nom d'une assistante sociale des urgences de Chambéry cité] euh… J'ai pas j'sais pas son nom…
I : J'en vois une de mais je ne sais pas… (Coupure dialogue)
P : [Nom d'une assistante sociale des urgences de Chambéry cité] euh et [Nom d'une assistante sociale des urgences de Chambéry cité], qui a travaillé au Pélican,
I : D'accord.
P : … Maintenant elle travaille là-bas, donc euh on s'entend ça va, on s'entend bien.
I : Mmh.
P : Euh en banlieue, des fois ils nous appellent, quand il faut envoyer l'équipe de rue pour aller récupérer une personne,
I : Mmh.
P : Tout ça. Avec [nom d'une personne cité] aussi, on a travaillé beaucoup avec elle,
I : Mmh.
P : On s'entend bien.
I : Ok. Donc, oui (coupure dialogue)
P : Mais c'est vrai qu'il faut… Si si y'avait plus de permanences là ou à [mots incompréhensibles] ça serait bien.
I : Mmh. Ok.
P : Même pour vous euh… que… avoir autant de monde euh et faire défiler euh…
I : Oui.
P : … autant de personnes, c'est pas… c'est pas facile hein.
I : Encore là, enfin moi je des fois, c'est vrai que cet hiver euh… Je suis arrivée à voir 13-14 personnes en une heure et demie, ça fait quand même beaucoup quoi.
P : Oui, c'est vrai.
I : Euh… et… mais c'est ça c'est c'est c'est gérable hein, je pense que ça peut être euh… Ca pourrait être intéressant de fonctionner comme ça. A partir du moment où il y a 2 infirmières euh ça…
P : Il faudrait au moins 2 infirmières,
I : … ça pourrait être gérable. Mmh.
P : … Alors p'tet qu'on pourrait emménager aussi un autre bureau euh…
I : Oui.
P : Mais euh, c'est faisable (coupure dialogue)
I : Mais ça ça peut bien marcher même comme ça les locaux, moi ça ne me choque pas tant hein, les locaux mais… ok. Donc en gros pour eux, le plus important c'est les soins, ensuite les pap enfin les les droits.
P : C'est d'abord les soins.
I : Oui, c'est vraiment euh…
P : Les soins c'est souvent l'urgence hein, vous avez pu… voir euh…
I : Oui.
P : … quand ils arrivent avec des têtes euh…
I : Oui.
P : Un peu euh… et euh… Les personnes en situation irrégulière, n'osent pas, toujours aller euh…
I : Mmh.
P : … à l'hôpital, parce qu'ils ont peur, et qui…
I : Mmh.
P : J'ai remarqué euh à chaque fois, à chaque fois qu'ils sont allés à l'hôpital,
I : Mmh.
P : Ils n'ont jamais donné leur vrai nom.
I : D'accord.
P : C'est… C'est à partir euh… du moment qu'ils viennent… je euh j'ai j'ai l'impression hein !
I : Oui oui.

P : J'sais pas, vous connaissez plus que moi, parce que vous êtes à l'hôpital,
I : Mmh.
P : Mais euh… pour certains quand ils viennent ici, bon on leur dit voilà si vous, tu veux des papiers euh, l'aide médicale d'état, tu sais t'as le droit et c'est… donne pas un faux nom parce que…
I : Oui.
P : Tôt ou tard t'en auras besoin donc euh, p'tit à petit ils se mettent euh… ils s'mettent à [mots incompréhensibles]
I : Et et c'est quoi qu'ils leur fait peur du coup à l'hôpital, est-ce que…
P : Ben…
I : … c'est la structure, c'est euh…
P : C'est… c'est pour les euh… Pour les personnes en situation irrégulière c'est les pa, la la police.
I : D'accord.
P : Ils peuvent très bien, t'sais ils ils ont peur que…
I : Oui. Oui oui.
P : … que les médecins ils appellent la police, ou euh c'est…
I : Oui, d'accord. Oui, c'est intéressant. Après oui, parce que finalement c'est les mêmes personnes, du coup nous on… (Coupure dialogue)
P : Vous êtes les mêmes personnes (coupure dialogue)
I : Mais oui oui c'est vrai que ils ils…
P : Mais le fait que… ils ils changent de nom c'est pas…
I : Oui. Ok.
P : Même ici à mon avis, ils doivent donner une (coupure dialogue)
I : Oui.
P : Au début, ils doivent donner des faux noms,
I : Oui.
P : Mais bon… T'sais après…
I : D'accord. Ok, ben c'est… oui.
P : Et de notre part, par rapport au… au budget par exemple, je crois qu'il a été dépassé le budget par rapport à la pharmacie euh…
I : Ah oui.
P : C'est… On a de plus en plus de demandes hein, par rapport à la santé.
I : Oui ça vous le…
P : C'est qu'on peut constater c'est que… Les demandeurs d'asile aussi ben… à partir du moment qui… que la demande d'asile elle est refusée,
I : Mmh.
P : … donc ils se retournent automatiquement vers l'APS soins…
I : Mmh.
P : Donc euh, faire la différence des choses, c'est c'est pas évident.
I : Oui. Là vous avez l'impression que y'a il y a… C'est constant c'est en constante augmentation, vous avez de plus en plus de demandes ?
P : De plus en plus de demandes.
I : D'accord. Et c'est bien connu à l'extérieur, justement, ils se dirigent facilement vers l'accueil de jour euh… les gens ? Vous avez l'impression que…
P : Ben ils ap, ils ils appellent euh… Ils appellent le 115 et euh…
I : Oui.
P : Tu parles de des demandeurs d'asile, ou des…
I : Tous, enfin je ne sais pas tous ceux qui sont, enfin qui résident ici qui viennent là tous les jours euh, euh…
P : Ben c'est du bouche à oreille euh…
I : Oui.
P : C'est le 115 euh…
I : Oui.
P : C'est euh… après euh…
I : Oui, ça marche bien quoi.
P : Ca com ça marche bien hein.
I : Mmh.
P : Le fait que y'a la cantine savoyarde juste à côté,
I : Mmh.
P : C'est quand même euh…
I : Oui c'est vrai. Ok. Non bah c'était c'était ce que je voulais savoir, hein, du coup. Parfait !
P : Bah si t'a d'autres questions hein, n'hésites pas hein.

I : C'est gentil, merci !

ENTRETIEN 17 :

Entretien du 7 mai 2013, d'une personne accompagnant les patients de la PASS de Chambéry.
Durée : 11 minutes 54 secondes.

I (interviewer) : Du coup, euh…Vous en faites vous êtes éducatrice ?
A (accompagnant) : Oui tout à fait.
I : Et euh… Vous les… Donc vous vous accompagnez souvent des patients à la PASS ou à l'accueil de jour ? Comment vous fonctionnez (vous ou plutôt) ?
A : En fait, c'est le protocole euh dès leur arrivée en fait sur euh… sur notre service, donc service d'accueil d'urgence.
I : Mmh.
A : C'est le protocole qu'on met en place pour aller… donc euh faire un point sur la santé. Euh… vérifier euh surtout s'ils sont pas porteurs de de maladies, des hépatites euh, euh d'la tuberculose, enfin toutes ces maladies là. Donc c'est fait, directement tout de suite, c'est la première chose qu'on fait en tout cas quand on les accueille. Les vaccins aussi. Voilà. Ca c'est vraiment euh (coupure dialogue)
I : D'accord.
A : … la première chose qu'on met en place, dès leur arrivée.
I : Donc c'est essentiellement des mineurs, hein, c'est ça ?
A : Ce n'est que des mineurs. Parce que les majeurs, on les prend pas en charge en fait.
I : Voilà, d'accord.
A : Voilà, c'est la protection de l'enfance, à partir du moment où ils sont sur le sol français, ils sont pris en charge euh…
I : D'accord.
A : … par l'aide sociale à l'enfance.
I : Ok. Et donc du coup vous, vous les… dirigez surtout à la PASS à l'hôpital ? Au septième étage ?
A : Voilà. On va que là.
I : L'accueil de jour euh vous… enfin vous… vous n'êtes pas (coupure dialogue)
A : Non. Non parce que de non, alors euh… C'qui nous arrive de faire, c'est qu'en attendant par exemple d'avoir euh, euh… la CMU par le Conseil Général, on va euh… au SAOD, là où il y a des prises en charge euh dentiste euh, des choses comme ça pour euh…
I : D'accord.
A : Bah parce qu'ils n'ont pas de CMU, donc euh…
I : Mmh.
A : … il y a des médecins qui ne les prennent pas hein.
I : D'accord.
A : Et après on travaille avec euh des médecins généralistes, qui savent que ça va être régulé et qui les reçoivent en consultation privée.
I : D'accord, donc ça après la PASS.
A : Après la PASS ou avant, si il y a une urgence.
I : D'accord. Et du coup, donc par rapport au service de la PASS, euh… Est-ce que vous, enfin qu'est euh… Est-ce que vous avez des retours, du coup des patients ? Vraiment euh, euh… su sur le si… par exemple euh… enfin pour eux, est-ce qu'ils sont contents du service, est-ce que vous avez des retours comme ça ? Vraiment (coupure dialogue)
A : Alors, moi je je crois que ce qui les rassure, c'est que… d'abord c'est à l'hôpital,
I : Mmh.
A : Donc euh… pour eux c'est ça parait plus sérieux en tout cas. Et puis comme il y a ce une certaine continuité, hein ils y vont, il y a plusieurs rendez-vous, ils y retournent, j'pense que pour eux c'est vraiment très rassurant.
I : D'accord.
A : Le fait que ce soit suivi comme ça, toujours au même endroit, c'est très rassurant.
I : D'accord.
A : Ca les rassure plus que d'aller chez le médecin d'ailleurs, c'est marrant.
I : D'accord !
A : Alors peut-être parce qu'il y a la barrière de la langue et chez le médecin c'est pas toujours facile. En tout cas là-bas moi j'ai l'impression qu'ils sont satisfaits d'y aller en tout cas.
I : Oui. On… (Coupure dialogue)
A : Ca ça fait repère.

I : D'accord. Donc c'est un… un point de repère. Et euh… et ce qui… Et les retours que vous avez euh justement sur le fait qu'ils sont contents, enfin c'est… pour eux qu'est-ce qui fait qu'ils sont contents à part ce point de repère… le sérieux (coupure dialogue)

A : Bah parce que d'abord ils ils… ils en parlent.

I : Oui.

A : Puis enfin j'trouve qu'on est relativement bien accueilli (sourire) aussi au service. J'vois pour les vaccins là l'infirmière qui fait les vaccins euh, euh quand ils ressortent ils sont contents parce qu'elle a plaisanté un petit peu avec eux et tout. Ils ont besoin d'être rassuré. Et là-bas ma foi, ils se sentent bien hein.

I : D'accord, (coupure dialogue)

A : Ils ils manifestent hein quand ils vont chez des médecins et que ça va pas. Ils nous le disent hein qu'ils veulent plus y aller euh,

I : D'accord.

A : … que c'est difficile euh… Non non, moi je trouve qu'ils sont vraiment euh… On aurait des retours… de… s'ils étaient insatisfaits, ils nous le diraient. Quand ils disent rien c'est que ça va bien (sourire).

I : D'accord. Et… (Coupure dialogue)

A : Parce qu'ils savent bien manifester le mécontentement hein euh, même dans une autre langue, mais quand ça va bien généralement ils disent rien, donc euh…

I : D'accord. Et donc du coup, euh… Je je je creuse un peu, mais donc l'accueil euh le le sérieux, le point de repère. Pour pour vous vous pensez qu'il y a d'autres choses euh… (Temps de pose) qui fait que… qu'ils sont bien pris en charge là-bas ?

A : Ben le fait… Le fait que ce soit anonyme aussi.

I : Oui.

A : J'pense que ça les rassure.

I : D'accord.

A : On leur a expliqué hein l'histoire du numéro, de l'anonymat. Et ça aussi ça les rassure, c'est des… C'est des jeunes qu'on pas de papiers et qui… qui ont toujours peur, par le fait de ne pas avoir de papiers. Soit d'pas être pris en charge, soit qu'on leur pose trop de questions. Et c'est vrai que c'est pas euh… c'est pas l'inquisition là-bas, donc euh… ça les rassure, on leur pose pas tant de questions que ça, sur leur parcours, (coupure dialogue)

I : Mmh mmh.

A : … et ça aussi ça les rassure. Alors que chez les médecins, des fois ça creuse un petit peu plus, et on voit que ça fait barrière dès qu'on (coupure dialogue)

I : D'accord. Ok.

A : … Dès qu'on va les questionner un petit peu trop.

I : Oui. Ils comprennent bien tout ce qu'on fait euh…

A : Oui on leur explique hein, on traduit nous au retour, ou avant d'y aller,

I : D'accord.

A : … On leur explique bien.

I : Ok.

A : Dans l'ensemble ils comprennent bien, oui.

I : Et et… Du du coup inversement, est-ce que vous avez déjà eu des retours négatifs euh… (Coupure dialogue)

A : Non.

I : … sur même des so enfin même si ça fait longtemps mais euh… Il y a des des choses qui vous viennent comme ça à l'esprit ?

A : Non. Non non. Non non. Même euh… dans des réponses euh d'urgence hein, on a des jeunes filles pour qui on avait demandé des rendez-vous assez rapidement parce qu'il y avait des… voilà. On n'était pas tranquille euh… au niveau de la santé, et ça a été fait rapidement et tout. Sur la demande hein des… des jeunes filles,

I : D'accord.

A : Donc non non nous on est très satisfaits. C'est quelque chose en tout cas pour nous qui fonctionne bien (sourire).

I : D'accord.

A : C'est un point de repère aussi pour nous, quoi.

I : Oui ?

A : Oui complètement.

I : D'accord. Et euh… Ce qui est important dans ce service, enfin po euh… pour vous ou euh enfin… On on va peut-être déjà… encore parler des retours que vous avez, et puis au pire je vous demanderais euh… Je

vous demanderais peut-être dans un second temps, mais euh, euh… Ce qui est important pour eux, ce qui fait que ce service il marche bien ?
A : Ben, je crois que c'est le fait qu'on leur demande euh rien en terme de papiers, en terme… Enfin, moi moi à chaque fois que j'y suis allée, même quand ils ont pas de CMU, pas de papiers d'identité, voilà, ça ça ça passe, et ça ça les rassure. Parce qu'en arrivant en France comme ça des fois et…
I : Mmh.
A : … ils sont vraiment inquiets de… de comment ça va se passer sans papiers, quoi. Et là au niveau de la santé, tout de suite ça les rassure, le fait qu'ils peuvent accéder à des soins, sans papiers là tout de suite dans l'urgence.
I : D'accord.
A : Et pour nous aussi d'ailleurs.
I : Ok.
A : Parce que c'est vrai que sans sans… CMU, sans papiers, c'est pas forcément facile.
I : Mmh.
A : Mais bon, donc pour nous c'est rassurant aussi (sourire).
I : D'accord. Et euh… Est-ce que vous avez de des retours sur euh… comme ça des des phrases qui… qui qu'ils rapportent euh, sur des choses qui leur plaisent dans le service ? Ou qui leur déplaisent ?
A : J'crois que c'est le personnel qui leur plait euh…Voilà, c'est l'accueil en tout cas.
I : D'accord.
A : C'est l'accueil. Quand on est sorti l'autre fois des vaccins, ils avaient le sourire, ils m'ont dit la dame est gentille. C'est tout ça qui les rassure.
I : Ok. Donc c'est c'est surtout ce… ce côté euh… (Coupure dialogue)
A : Oui. Oui.
I : … De… de de mise en confiance et puis de les rassurer.
A : Oui, complètement. Complètement.
I : C'est… oui. D'accord. Euh… Est-ce que… pareil euh il y a des retours euh s'il manque quelque chose dans le service, qui aurait pu les leur aider dans la prise en charge euh… Je ne sais pas de voir un psychologue, de voir euh… un gynéco euh… d'autres choses euh… des retours (coupure dialogue)
A : Alors, euh… C'est vrai que pour les filles, par exemple la gynécologue des fois ce serait euh… Ce serait une bonne chose. Et nous on pensait euh souvent… c'est avoir un… un ethnopsy.
I : Ethnopsy ?
A : Oui. Qui travaille plus avec les différentes euh ethnies quoi en fait.
I : D'accord !
A : On a des gamins quand même qui qui ont des cultures différentes, une approche différente aussi par rapport au médical,
I : Mmh.
A : J'pense surtout aux filles aussi par rapport justement euh… à un gynécologue euh… voilà ce serait p'tet bien ça (sourire).
I : Ethnopsy c'est c'est… C'est courant ?
A : Ca existe.
I : C'est courant euh…
A : Courant non, nous on en a pas hein et on… voit que ça nous manque euh beaucoup. Pour faire le lien justement avec ces différences de cultures, euh… Ca permet des fois de comprendre aussi euh… leur approche, ben même de la santé.
I : Mmh. Mmh.
A : Le rapport au corps aussi, euh…
I : D'accord. Et du coup euh… Vous vous avez contact avec l'EMPP ou… pas pour les mineurs ?
A : Non. Non non. Parce que c'est (coupure dialogue)
I : Donc du coup comment vous faîtes alors ?
A : Nous on a des… des psychologues sur place dans le service. Donc qui les rencontrent régulièrement. Mais ce n'est pas des… ethnopsy hein, c'est… (Coupure dialogue)
I : Donc ici quoi ?
A : Voilà, tout à fait.
I : Ok. Et… Il manquerait d'autres choses sinon ? Gynéco, psychologues…
A : Non. Après nous on a un… on va au dentiste euh… ben au SAOD, sur les permanences euh… gratuites. Et après, une fois qu'ils ont la CMU, on peut aller euh dans le droit commun quoi (coupure dialogue)
I : Mmh mmh.
A : Chez les dentistes traditionnels.
I : Ok. Et donc même en… cas d'urgence, de situation d'urgence, ça ça n'a jamais posé de soucis euh…

A : Non. Non non. Non non. On a eu des jeunes qui sont arrivés, on est même passé par les pompiers. Avec des hospitalisations au A4… aussi.
I : Oui.
A : Voilà, donc qui sont pris en charge aussi indirectement.
I : D'accord. Et pareil, sur des retours, est-ce qu'ils auraient euh peut-être des fois attendu autre chose de nous ou euh… ?
A : Bah, ils s'expriment peu, ils sont ils sont surpris hein de… de la rapidité avec lesquelles on les lance dans…
I : Oui.
A : Dans… j'veux dire dans les soins, hein. Ils comprennent vite aussi l'intérêt en fait euh… d'avoir les soins. On a quand même des jeunes qui arrivent et qui sont en très mauvais état.
I : Oui.
A : Par exemple euh… mais surtout par exemple les dentistes (sourire). Ca c'est une des choses euh…
I : Oui, ça tourne.
A : … où ils ont pas forcément de soins, et… ce qui est étonnant aussi c'est les vaccins où ils se souviennent pas, y'a pas de traces… en fait euh de… des vaccinations, ils se souviennent pas. Les concordances aussi euh… C'est pas forcément simple pour eux.
I : D'accord. Ils sont vite euh… ils vont ils vont vite après à l'école ? Y… c'est rapide ?
A : Relativement vite oui, quand on… quand on a de la place. Ils vont vite à l'école.
I : Oui donc ça les aide bien, quoi. Ok. Et euh… euh… ok et de du coup pour vous, par contre euh, je pense que pour eux il y a… Vous enfin peut-être qu'il y a, vous avez d'autres choses à dire mais euh… (Coupure dialogue)
A : Non non, moi j'trouve que ça fonctionne bien, vraiment.
I : Oui.
A : Et même entre eux hein, quand on dit y'a un jeune qui arrive, bon on va t'emmener à l'hôpital, on t'explique un peu le protocole, les autres lui disent, oui oui, il faut y aller, c'est bien pour toi (sourire).
I : D'accord.
A : Donc c'est important.
I : Ok. Donc pour vous, ça marche bien aussi ?
A : Oui. Oui oui tout à fait.
I : D'accord. Vous êtes même euh… en tant qu'accompagnante vous êtes bien accue enfin vous êtes bien accueillie ?
A : Oui. On a toujours été bien accueilli (sourire), toujours.
I : Ok. Et pour vous ce qui est le plus important, ce n'est pas… c'est comme eux, enfin je veux dire c'est de… de les rassurer et euh…
A : Mmh mmh pour nous ce qui est important c'est… (Coupure dialogue)
I : … Dans dans ce service qu'est-ce qui fait que… (Coupure dialogue)
A : … c'est cette rapidité aussi euh…sans avoir les p les papiers euh, 'fin voilà l'enregistrement se fait facilement, y'a pas besoin d'attendre, et ça c'est c'est important aussi pour nous.
I : Mmh.
A : Parce que s'il fallait attendre d'avoir les papiers de CMU, des fois c'est très long, et… Voilà nous on peut pas les laisser sans soins euh… Déjà aussi pour notre sécurité, hein par rapport aux… à différentes maladies, on ne sait pas toujours euh…
I : Mmh.
A : … dans quel état de santé ils sont quand ils arrivent hein.
I : Ok. Donc pas de po pas de points négatifs, euh…
A : Non (sourire).
I : Pas de remarques euh…
A : Non non.
I : Même des petits conseils, des… (Coupure dialogue)
A : Non non, j'trouve pas (coupure dialogue)
I : … pour améliorer le… le le la prise en charge des gens, le service (coupure dialogue)
A : Moi à chaque fois que j'y suis allée, j'ai toujours été bien accueillie, je trouve que c'est même rapide euh on a jamais attendu non plus euh…
I : Ok.
A : Voilà, et puis euh… Après nous on prend le temps de leur expliquer euh…
I : Mmh. Oui ça fait déjà pleins de trucs (coupure dialogue)
A : … ce qui se passe parce que, y'a des examens qui comprennent pas forcément ou… donc on leur explique, on prend le temps après.
I : D'accord. Et euh… les locaux, vous en pensez quoi vous ?

A : Oh ben la dernière fois, on est c'était en travaux, donc (sourire des 2 personnes)… On s'est retrouvé sur une chaise au milieu d'une pièce euh, pas finie euh… (Sourire)
I : Oui.
A : Mais bon après euh… si nous ça nous choque eux ça les choque quand même beaucoup moins hein.
I : D'accord.
A : (sourire) J'pense qu'ils sont plus habitués euh… au style dispensaire…
I : Oui.
A : … qu'hôpital,
I : Oui.
A : … donc euh…
I : Oui. Donc c'est pas un problème quoi. Voilà.
A : Non, c'est pas un problème.
I : Ok. Bon bah c'était surtout ça que je voulais savoir hein du coup. Vous ça fait combien de temps que vous êtes éducatrice ?
A : Oh ça fait plus de 15 ans, donc euh…
I : D'accord. (Sourire interviewé) Ici, à la sauvegarde ?
A : Non, alors à la sauvegarde oui, mais au service d'accueil d'urgences euh… moi j'ai commencé au mois de septembre. Avant j'étais en internat, mais on avait aussi les mineurs étrangers isolés. Par contre quand on les recevait en internat, le protocole PASS c'était déjà passé. C'était déjà fait. Après c'est le suivi euh traditionnel, avec un médecin euh…
I : D'accord.
A : On garde généralement toujours les mêmes. On finit par bien les connaître euh donc c'est plus facile (coupure dialogue)
I : Oui vous avez des médecins référents ?
A : Oui. Oui oui. On a des médecins référents.
I : D'accord. Ok. Bon bah super!
A : Non non on est bien satisfait du… service euh… de la PASS (sourire).
I : Ok. Ben merci bien.

A la PASS de Grenoble :

(…) : passage de l'entretien non retranscrit (inaudible)

ENTRETIEN 1 :

Entretien du lundi 4 mars 2013 en présence d'un traducteur.
Patiente originaire de Serbie
Durée : 23 minutes 23 secondes

Interviewer (I) : On va commencer. Est-ce qu'elle se souvient la première fois qu'elle est venue consulter à la PASS ?
Traduction de la question à la patiente par le fils.
Réponse de la patiente en Serbe.
Traducteur (T) : **Oui**
I : Hum est-ce qu'elle peut me dire comment ça s'est passé ? Comment est ce que ça s'est passé la première fois qu'elle est venue à la PASS ?
Traduction de la question à la patiente par le fils qui me demande : **Qu'est ce qui s'est passé ?**
I : Comment ça s'est passé pour elle ? Comment elle l'a ressenti ?
Traduction de la question à la patiente par le fils.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a dit c'est bon, c'était bien. Les personnes étaient bien ; les docteurs comprenaient bien.
I : Elle s'est sentie bien. Et heu quelle est son impression, son ressenti sur sa prise en charge ? Est ce qu'elle…, comment elle se sent pris en charge ici ?
T : C'est bien.
I : Rire. Bien. D'accord. Et heu…
T : Parce que moi, je comprends pas trop bien.
I : Vous ne comprenez pas très bien les questions. Heu, est ce qu'elle peut me décrire un petit peu sa prise en charge à la PASS ? Qu'est ce qu'on, qu'est ce qu'on lui a fait heu ?
T : A la PASS ?
I : Oui.
T : Qu'est ce qu'ils ont fait ici ?
I : Oui.
T : Ils ont pris le sang, ils ont pris... Parce que moi je suis toujours avec elle. Parce que moi j'ai déjà vu.
I : D'accord.
T : Ils ont pris le sang, comme aujourd'hui, ils ont pris le sang. Ils ont fait les pressions, pressions, tension, comment ça s'appelle ? Le cœur, ils ont regardé le cœur c'est bien. Ils ont fait bien contrôle ; donner les médicaments.
I : D'accord. Et qu'est ce qu'elle attendait heu de la prise en charge en venant ici ? En venant consulter à la PASS, qu'est ce qu'elle attendait de la prise en charge ?
T : Qu'elle vienne encore ici ?
I : Qu'est ce qu'elle attendait en venant ici à la PASS dans sa prise en charge ?
T : Qu'est ce qu'elle attendait ?
I : Oui, qu'est ce qu'elle souhaitait en fait en venant à la PASS ? En venant à la PASS, qu'est ce qu'elle souhaitait sur le plan médical ?
T : Comment ça, les médicaments, à peu près ?
I : Heu… (rire)
T : Je comprends pas.
I : Bon, on va passer aux autres questions. Est-ce que… heu comment ça s'est passé son, son accueil quand elle est venue ici ? Est-ce qu'elle s'est sentie bien accueillie ?
T : Oui.
I : Vous pouvez lui… demander lui.
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a dit avant c'est bien ; maintenant, monter à la Mure avec l'autre docteur, c'est pas la même chose, le docteur. Ils avaient pas tous les jours les médicaments.
I : D'accord.
T : Ils ont déménagé là- bas à la Mure.
I : Et heu, du coup, qu'est ce qui… hum est ce qu'elle s'est sentie bien accompagnée heu tout le long de sa prise en charge ici à la PASS ?

T : Oui.
Traduction de la question du fils à la patiente
I : Et pourquoi elle se trouve mieux pris en charge ici qu'à la Mure ? Pourquoi elle préfère ici à la Mure ?
T : Parce que nous habitons dans la montagne, ça c'est le village. Ils n'ont pas la voiture là-bas pour descendre ici. Parce que nous avons eu un problème ici avec les voisins. J'ai eu besoin de déménager à cause des voisins. Avec ma femme nous sommes isolés, j'ai pas la voiture, nous sommes déménagés là-bas.
I : Et heu…
T : Même là-bas, ils sont bien les docteurs, mais le problème c'est que j'ai besoin de descendre ici.
I : Pour les médicaments ?
T : Oui pour les médicaments.
I : Est-ce qu'elle s'est sentie bien compris heu par les gens ici malgré la barrière de la langue, malgré que l'on ne parle pas la même langue ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a dit : ils sont gentils avec elle ; ils sont gentils.
I : D'accord ; ok. Elle ne s'est pas sentie mal comprise parce qu'on ne parlait pas …
Traduction en Serbe à la patiente.
T : Oui. Elle, pas comprend Français bien.
I : Oui mais est ce que ça a ….
T : C'est moi que j'ai fait la traduction avant quand nous sommes arrivés ici avec elle.
I : D'accord. Et ça a déjà posé problème pour elle le fait que… heu qu'on ne parle pas…
La patiente se met à pleurer.
I : Qu'est ce qui se passe ?
Le fils dit quelques mots en Serbe à sa maman.
T : Elle pleure.
I : Qu'est ce qui se passe ?
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Elle pleure comme ça parce que beaucoup problèmes… dans notre pays.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Il est trop difficile de vivre là-bas à la Mure à cause des médicaments, à cause des docteurs.
I : Et elle pleure souvent depuis que vous êtes à la Mure non ?
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Ils connaissent ici les docteurs. Là-bas, ils connaissent pas les docteurs.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
I : Ca fait combien de temps que vous êtes à la Mure ?
T : Ca fait 3 mois.
I : 3 mois. Et heu pour votre maman ça ne se passe pas très, très bien ?
T : Pas trop. Même pour moi, ça ne se passe pas très bien. Nous sommes isolés. Même pour moi, c'est pas bon. J'ai besoin d'aller là-bas. Parce que là-bas personne (…)
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Trop difficile quand tu ne comprends pas le français. Ils parlent pas beaucoup le français. J'ai commencé à parler un peu français avec ma femme.
La patiente parle en Serbe.
T : Ils parlent pas beaucoup le Français.
I : Ca lui manque d'avoir des gens avec qui discuter.
La patiente parle en Serbe.
T : Elle se parle qu'est ce qui est mal, qu'est ce qui marche pas ; après elle se calme. (…)
Le fils parle à sa mère en Serbe.
I : Est-ce que quand vous parlez de la PASS à l'extérieur ? Est-ce que les gens connaissent la structure ici ? Quand vous en parlez autour de vous heu…
T : Est que quelqu'un d'autre connait la PASS ?
I : Est-ce quand vous en parlez à des gens autour de vous, est ce qu'ils connaissent ?
T : Non, moi je suis arrivé première fois. Et pas d'autres personnes, je sais pas.
I : D'accord.
T : Et je n'en ai pas parlé à d'autres personnes.
I : Vous n'avez pas parlé de la PASS à d'autres personnes.
T : Non, non.
I : D'accord ; ok. Qu'est ce que….

T : Mais je connais la PASS. Ca fait 10 ans que je suis ici. Quand je suis arrivé pour la première fois, m'a donné l'assistant sociale, l'adresse pour que je vienne ici.
I : Et votre maman aussi ça fait heu …
T : Non, ça fait 2 ans. Ca fait 2 ans ici. Après moi, je l'ai ramené ma mère ici.
I : Et qu'est ce qui plait à votre maman ici à la PASS ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse en Serbe de la patiente.
T : Tout, c'est bien.
I : D'accord. Est-ce qu'elle peut, est ce qu'elle peut nous en dire un peu plus ? Qu'est ce qui lui plait exactement ici ?
Traduction de la question en Serbe à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Les docteurs, ils sont bien. Quand elle est restée à l'hôpital, ils lui ont donné à manger. Ils lui ont donné bien à manger. Les médicaments….
La patiente parle en Serbe.
T : Ils ont donné le café à ma mère les docteurs.
I : Mais ici ?
T : Ici oui à la PASS.
I : D'accord.
La patiente dit quelques mots en Serbe
T : Le docteur, l'assistant, il fait le café et la madame, le docteur avec les lunettes.
Ils sont trop gentils avec elle.
I : Elle apprécie la gentillesse des gens heu ici. Et il y a autre chose sinon qui lui plait à la PASS ?
Traduction de la question du fils à la patiente
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Ils sont tout propre l'hôpital. Quand elle est restée à l'hôpital, restée à l'hôpital ils sont tout propre les lits. Ils sont gentils avec elle les docteurs. Ici, ils sont gentils avec elle. On sent qu'ils sont très gentils. Ils demandent. On sent qu'ils sont bien.
I : Ils sont attentifs.
T : Oui.
I : D'accord. Et heu qu'est ce qui lui déplait ici ? Est-ce qu'il y a des choses qui lui déplaisent ici à la PASS ? Est qu'il y a des choses dont elle n'est pas contente ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a dit tout c'est bon.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
I : (rire) C'est sûr ?
T : Oui.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Elle a dit merci.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Elle a dit merci la PASS. Ils ont donné tout pour elle pour guérir, pour aider. Le docteur, ils ont donné toute sa force qui aide pour elle et sa maladie, le cœur.
I : Elle a déjà eu besoin de voir un spécialiste à l'hôpital ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Oui.
I : Oui, et heu…
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Mais déjà, elle avait les spécialistes avant, parce qu'elle est restée à l'hôpital.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
I : Et comment, comment ça s'est passé quand elle a eu besoin de voir un spécialiste ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Urgences. Urgences.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
T : Elle est arrivée aux urgences et elle est restée à l'hôpital.
I : Mais heu ici ou à la Mure ?
T : Non ici. Ici avant.
I : Et elle a vu qui comme spécialiste ?

Traduction de la question du fils à la patiente
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle ne connait pas.
I : Un cardiologue non ?
T : Cardiologue, déjà oui, oui…
La patiente parle en Serbe.
T : Cardiologue, ça c'est…
Il parle en Serbe à sa maman.
T : Elle…
I : Elle ne se souvient plus. Et heu…
La patiente parle en Serbe.
T : Ici, hôpital oui. Ils ont déjà vu les poumons. Tout. Ils ont fait les radios, scanners. Tout.
I : Et est-ce que ça s'est passé comme elle l'attendait, comme elle l'espérait ?
T : C'est bien.
I : Est ce que quand elle a vu un spécialiste, ça s'est passé comme heu elle l'espérait, comme elle l'attendait ?
Traduction de la question du fils à la patiente
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Oui, Oui. Elle a dit c'est bien. Ils ont regardé bien les spécialistes. Tout de suite, ils ont mis une perfusion.
La patiente parle en Serbe.
T : (…) Je sais pas…
I : Et est ce qu'elle a déjà eu des consultations spécialisées à l'hôpital en fait ?
T : Oui, oui.
I : Heu est ce que ça s'est passé comme elle l'espérait ?
T : C'est bien. C'est bien.
I : Quand elle a du voir un spécialiste à l'hôpital, elle en a été satisfaite ou pas ?
T : Je sais pas ; je comprends pas.
I : Vous ne comprenez pas. Quand elle a vu par exemple un spécialiste pour le cœur ?
T : Oui.
I : Et les poumons, non vous m'avez parlé ?
T : Les poumons, le cœur, tension. Tout.
I : Oui. Est-ce que…
T : Les yeux.
I : Les yeux, oui. Elle a vu un ophtalmo ? Pour les yeux ?
T : Ah, je sais pas.
Traduction de la question du fils à la patiente.
T : Elle a pas vu pour les yeux, elle a pas vu.
La patiente parle en Serbe.
T : Elle a demandé pour aller pour regarder pour les yeux.
La patiente parle en Serbe.
T : Ils ont pas regardé pour les yeux.
I : Elle a demandé ici ou…
T : Ici, oui.
La patiente parle en Serbe. Son fils lui parle en Serbe.
I : Est-ce qu'elle peut me dire ce qui est important pour elle dans une PASS ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a besoin venir ici.
I : Parce qu'elle a besoin. Mais sinon, qu'est ce qui est important pour elle quand elle vient ici ; qu'est ce qu'il y a d'important ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Le cœur, le poumon ; pour ça elle vient. Pour sa maladie complète.
La patiente parle en Serbe.
T : Tout.
I : Est-ce que heu… Est-ce qu'il manque quelque chose pour elle ici ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle a dit s'il manquait une chose, c'est resté un peu à l'hôpital pour regarder mieux, qu'est ce qui se passe avec elle.

I : Par rapport à quoi ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse de la patiente en Serbe.
T : Elle avait beaucoup de douleurs, plus de douleur elle avait.
I : Des douleurs.
T : Dolor, dolor, sur les jambes, à la tête.
I : Donc il y a des douleurs qui sont pas…
La patiente parle en Serbe.
T : La jambe.
La patiente dit quelques mots en Serbe.
I : Et heu en reprenant heu son histoire, sa prise en charge ici, est ce qu'elle aurait des conseils à donner heu pour améliorer la prise en charge des autres patients ?
T : Améliorer ?
I : Est ce qu'elle aurait des conseils à donner, heu par rapport à son histoire heu personnelle ici, est ce qu'elle aurait des conseils à donner pour améliorer la prise en charge des autres patients ?
T : Pour parler tout, ici ?
I : Est-ce qu'elle aurait des conseils à nous donner…
T : Des conseils ?
I : Des conseils.
T : Oui.
I : Donc vous comprenez le…
T : Conseil oui.
I : Conseil, pour améliorer la prise en charge des autres patients ?
T : C'est quoi les autres patients ?
I : Les autres patients, c'est des gens qui viennent consulter comme elle à la PASS.
Est-ce qu'elle aurait des conseils, des…
T : Des autres personnes ?
I : Heu est ce que, elle, par rapport à son histoire, sa prise en charge ici, est ce qu'elle aurait des choses à nous conseiller pour améliorer heu la prise en charge éventuelle d'autres patients qui viennent consulter ici ? Vous comprenez ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
Réponse en Serbe de la patiente.
Echange en Serbe entre le fils et la patiente
T : Elle a dit que….
La patiente parle en Serbe.
T : Elle a dit heu comment… s'il y avait d'autres patients ici, comprenez les patients ?
I : Oui, oui.
T : Si il y avait d'autres, heu besoin y en a quelqu'un qui sont malades, après qu'ils comprennent le docteur, sa maladie, y en a qui comme ma mère sont plus nerfs, comme ma mère elle a les nerfs.
I : Oui
T : Besoin le docteur quelques fois, plus calmé, plus gentil pour aller avec les patients, qu'ils comprennent l'histoire, les docteurs des patients. Qu'est ce qui se passe ?
I : Oui. Ecoutez beaucoup plus l'histoire, ce qu'elle a vécu heu en Serbie.
La patiente parle en Serbe.
T : Qu'est ce qui se passe ici, qu'est ce qui se passe là-bas. Pour les docteurs ici la France pour écouter mieux. Qu'est ce qui se passe première avant qu'ils examinent.
Vous comprenez ?
I : Oui, je comprends.
T : Avant de…
Le fils dit quelques mots à sa mère en Serbe.
T : Avant d'examiner pour demander…
I : Un peu l'histoire de la personne.
T : Oui. Après, ils connaissent la vraie maladie. Qu'est ce qui se passe ? Parce que c'est elle qui est malade. Elle connait ce qui est malade. C'est pas moi, pas toi.
La patiente parle en Serbe
T : Pour demander qu'est ce qui se passe, c'est quoi le problème.
La patiente parle en Serbe.
T : Si elle reste à l'hôpital, comme ça, comme vous les jeunes docteurs étudiants, ils connaissent la maladie, ils connaissent le patient, qu'est ce que chose comme ça quand ils malades. Qu'ils guérissent

elle et aussi reste à l'hôpital comme ça les patients comme elle. Comme vous, les jeunes docteurs, regarder bien ; après explique la maladie ; qu'est ce qui se passe.
I : Lui expliquer plus les choses.
T : Oui.
I : Vous trouvez qu'on n'explique pas assez heu ce qui… enfin qu'on leur explique pas assez ce qui se passe ?
La patiente parle en Serbe.
T : Oui. La maladie parce que mal les jambes, les pieds. Pourquoi mal ? Qu'est ce qui est mal ? Comme ça, il prend les cours, l'étudiant, parler comme ça. Qu'est ce qui se passe ?
La patiente parle en Serbe.
T : Ils avaient pas les médicaments, les diabétiques avant. Ca c'est avant.
I : Est-ce que elle se sent bien pris en charge à la PASS ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
T : Elle est, elle est bien ici. Elle se sent bien ici. Elle est bien à la PASS. Elle est mieux, bien.
La patiente parle en Serbe.
T : Si on l'envoie quelqu'un le spécialiste, pour regarder qu'est ce qui se passe avec elle, après c'est mieux.
I : Est-ce qu'à un moment donné, elle, heu elle aurait souhaité ou attendu autre chose de notre part ?
T : Ca, j'ai pas compris.
I : Est-ce que heu, à un moment donné, heu, dans, dans sa prise en charge, elle aurait heu souhaité ou attendu autre chose de la part de la PASS ?
T : Attendu autre chose ?
I : Hum, est ce que des fois…
T : De la PASS ?
I : Est-ce que des fois on n'a…
T : Parler moi quelqu'un pour écouter ?
I : Est ce que, est ce que des fois on n'a, on n'a pas répondu à ses attentes ? Est ce qu'elle attendait autre chose de notre part ?
Traduction de la question du fils à la patiente.
La patiente parle en Serbe.
T : Ca va.
I : Ca va. D'accord, ok. Elle n'attendait pas peut être un peu plus d'écoute, non, comme elle l'a dit tout à l'heure ?
T : C'est quoi l'écoute ?
I : L'écoute heu, par rapport à son, à son histoire non ?
T : Les docteurs ?
I : Parce que, parce que tout à l'heure elle m'a dit, elle nous a dit que, heu elle trouvait que, heu des fois, on n'écoutait pas assez heu…
T : Les docteurs ?
I : Son, son histoire ; qu'on ne prenait pas assez en, en considération son histoire.
T : Ah, elle a dit oui ; c'est comment dire ? Qu'elle est malade, les docteurs, il comprend pas, elle, qu'est ce qu'elle demande ; les docteurs, il comprend pas quand elle demande quelque chose, il comprend pas, même moi, je comprends pas quelque chose.
(Rire)
I : J'ai une dernière question : hum, c'est possible que par la suite, hum on refasse une discussion en fait en groupe. En fait, heu on va faire plusieurs entretiens comme celui que, qu'on vient de faire ensemble aujourd'hui. Est ce que heu, vous accepteriez heu de participer à cette discussion en groupe, enfin, qu'on vous recontacte pour participer à une discussion en groupe en fait avec d'autres, d'autres patients ?
T : Avec d'autres, d'autres comme vous ?
I : Avec…
T : Avec d'autres docteurs ?
I : Voila. Avec d'autres patients surtout. En fait, se serait une discussion sur un petit peu les entretiens qu'on va faire là. Hum et avec les autres patients heu…
T : Avec d'autres…
I : Avec les autres gens qu'on a ….
T: Avec les autres gens comme vous, étudiants ?
I : Non, non. D'autres gens comme, comme vous qui consultez à la PASS. Hum, on voudrait faire une discussion en fait avec d'autres patients, en groupe ; est ce que heu, vous acceptez qu'on vous recontacte pour participer à cette discussion ou pas ?
T : Pour venir ici ?

I : Ouais.
T : Nous avons pas la voiture.
I : Oui. C'est compliqué. Oui, oui, ça risque d'être compliqué.
T : Nous avons pas la voiture.
I : Ouais. Ok.
T : Parce qu'elle est beaucoup maladie.
I : Bon, bah écoutez merci !
T : De rien et bonne chance pour vous.
I : Merci !

ENTRETIEN 2 :

Entretien du jeudi 7 mars 2013 en présence d'une traductrice
Patiente originaire de Roumanie
Durée : 14 minutes 13secondes

Interviewer (I) : Alors la première question c'est : est ce qu'elle se souvient heu la première fois qu'elle est venue à la PASS ?
Traduction de la question à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
Traducteur (T) : **Oui.**
I : Hum, elle était accompagnée heu par quelqu'un ou pas ?
T : Oui, avec moi et ma mère.
I : D'accord. Et heu comment ça s'est passé pour elle ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a pas, elle a pas connait, elle a pas…
I : Elle a pas compris la ques…
T : Elle a pas connait, rien ; c'est comme ça. Elle a pas connait heu.
I : Elle se sentait un peu, un peu perdue non ? C'est ça ?
T : Oui.
I : Et heu, quelle a été heu, son… enfin qu'est ce que ça veut dire quand, quand elle dit ça ?
T : Elle n'a pas connait rien. Maintenant, je pense que ça va mieux. Elle connait. Elle comprend.
I : D'accord. La première fois, elle s'est sentie un peu perdue heu, elle savait pas trop….
T : Elle était toute bizarre. Comme, comme nous, comme nous quand on est dans un autre endroit qu'on ne connait pas. C'est comme ça hein.
I : Et quelle a été son impression sur sa prise en charge ici ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit que, que elle a son impression, elle a dit que c'est des médecins avec des …
I : Des blouses ?
T : Oui des blouses blanches et elle a pas peur.
I : D'accord. Qu'est ce qu'elle attendait heu de sa prise en charge en venant ici ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a pensé que si là qu'elle vient là, ça va aller sa maladie et après elle pourra manger normal. Elle dérange sa maladie, c'est pour ça.
I : Elle, quoi pardon ?
T : Elle dérange sa maladie.
I : Elle dérange…
T : Elle aime pas sa maladie.
I : Et heu comment ça s'est passé son accueil ici ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
I : Comment elle s'est sentie accueillie ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Heu, bien.
I : Bien. Rire.
Est-ce qu'elle s'est sentie bien accompagnée tout le long de sa prise en charge ?

Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Oui.
I : Et est ce qu'elle s'est sentie bien comprise malgré la barrière de la langue, malgré que l'on ne parle pas la même langue ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Oui ; elle dérange beaucoup parce qu'elle aimerait parler avec les médecins, avec tout le monde cette langue en Français.
I : Mais est ce que malgré ça, elle se sent quand même comprise….
Traduction de la phrase en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit que un petit peu, elle est en colère parce qu'elle peut pas apprendre tout de suite la langue. Mais déjà, ça va mieux que la première fois.
I : Quand elle parle de la PASS à l'extérieur, est ce que heu les gens connaissent la structure ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Non.
I : Non ; elle en a déjà parlé autour d'elle ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Non.
I : Qu'est ce qui lui plait ici ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse en Roumain de la patiente.
T : Elle a dit, elle connait pas beaucoup de choses. Elle, elle est venue spécialement pour les médecins, pour l'hôpital.
Echange en Roumain entre la patiente et la traductrice.
T : Elle a dit que c'est joli.
La patiente parle en Roumain.
T : Juste, c'est les problèmes qu'elle connaissait pas encore comme il faut aller toute seule, elle ne sait pas, elle ne connait pas encore Grenoble.
I : Mais ici qu'est ce qui lui plait à la PASS ? De quoi elle est…
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit qu'elle aime bien parce que tout le monde parle bien avec elle. On dirait ici tout le monde il respecte, vous parlez joli heu, vous ne lui criez pas dessus. Rire.
I : Est-ce qu'il y a des choses qui lui déplaisent, dont elle n'est pas contente, à l'inverse ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit que des fois, elle se met en colère parce que elle se trouve des fois toute seule…
I : Elle se retrouve des fois toute seule ?
T : Oui ; parce que nous, on habite séparées : maman, elle est dehors ; moi, je suis hébergée à la Tronche ; elle, elle est très loin à Barnave. Et elle se trouve toute seule et…
I : D'accord.
T : Elle connait pas des gens à côté comme sa famille. Parce qu'elle était à côté de sa mère et elle a grandi à l'hôpital et…
I : Et par rapport à la PASS, est ce qu'il y a des choses ici heu qui ne lui conviennent pas ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Non.
I : Et est ce que elle peut me dire ce qui est important pour elle heu ici ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit que heu tout ça parce que heu son rein, il est pas normal et elle aimerait bien manger comme nous normal. Parce qu'elle peut plus souffrir comme ça. Et tout ça en plus c'est, c'est bien.
La patiente se met à pleurer.
T : Elle a envie tout le temps de pleurer.
La traductrice dit quelques mots en Roumain à la patiente.
I : Est ce qu'il manque quelque chose pour elle ici ?

Traduction de la question en Roumain à la patiente
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Non.
Je suis moi sa cousine et maman. On est nous à côté. Un petit peu, c'est mieux. Elle est pas vraiment toute seule. Il manque pas beaucoup de chose.
I : Il manque, elle souffre de la solitude là.
T : Oui ; ça c'est son problème. Elle souffre de sa maladie depuis qu'elle a 3 ans et elle se trouve un petit peu différente des gens. Ca c'est son souci.
I : Est-ce qu'elle aurait des conseils à nous donner pour améliorer la prise en charge des autres patients, par rapport à son histoire ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Pour les voisins, elle a raconté plusieurs fois son histoire que, elle souffre avec sa maladie. Et tout le monde heu, ils sont comme ça … désolé ; je ne sais pas comment on dit.
I : Mais est ce qu'elle aurait des conseils à nous donner pour améliorer la prise en charge des autres patients ici ?
T : Des conseils…
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse en Roumain de la patiente.
T : Elle a dit, elle a dit que heu elle veut dire que… elle aime pas sa maladie, elle souffre heu parce que heu des fois, elle est pas jamais tranquille parce que tout le temps, ça fait ou ses (…) ou son estomac ou ses reins, et tout le temps, tout le temps, il y en a des soucis. Des fois, elle se sent bien mais pas tout le temps.
I : Et est ce qu'elle se sent bien prise en charge ici à la PASS ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse en Roumain de la patiente.
T : Elle est contente.
I : Est-ce qu'elle peut nous détailler heu un petit peu pourquoi ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a dit que ici les docteurs, ils sont très différents de … en face de Roumanie. Ici, tout le monde ils sont gentils et heu, vous faites beaucoup attention pour elle et...
La patiente dit quelques mots en Roumain.
I : Et à un moment donné, est ce qu'elle aurait attendu autre chose de notre part ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Pour… Vous faites bien.
Rire.
I : Il manque heu, …. y a rien qui manque, qu'on aurait pu faire heu ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Elle a pensé pour opération quelque chose, heu pour que ça parte un jour.
I : Sa maladie ?
T : Oui.
I : Ok. Bah, merci beaucoup.
T : C'est tout ?
I : Oui
Et est ce qu'elle serait…Est ce que vous accepteriez qu'on vous… enfin qu'on la recontacte prochainement pour éventuellement rediscuter des autres entretiens en groupe ou pas ?
Traduction de la question en Roumain à la patiente.
Réponse de la patiente en Roumain.
T : Oui.
I : Oui ; merci beaucoup !

ENTRETIEN 3 :

Entretien du lundi 11 mars 2013
Patiente originaire du Maghreb
Durée : 13 minutes 49 secondes

I : Alors est ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venue à la PASS ?
Patiente (P) : Oui.
I : Oui.
P : Hum, hum.
I : Heu, vous étiez accompagnée avec, de quelqu'un ou pas ?
P : Heu, oui.
I : Oui.
P : Oui, avec quelqu'un, avec mon mari. Oui.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Est-ce vous pouvez me dire comment ça s'est passé ?
P : Heu, vraiment, c'est … des gens, c'est-à-dire des êtres humains, c'est-à-dire ils sont biens, c'est-à-dire heu, c'est, c'est eux, la première fois, l'assistant qui ici Monsieur [prénom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité], je pense il s'appelle comme ça ; c'est, c'est lui qui m'a fait le, le dossier pour l'aide, l'aide médicale et c'est, c'est lui qui suivait toujours c'est-à-dire il téléphone ou il, il appelle c'est-à-dire le siège pour la sécurité sociale. » Est-ce que c'est à dire c'est bon pour, c'est-à-dire pour le, le dossier de, de Madame [nom de la patiente cité] » et le, le matin c'est à dire ils ont accueilli avec du thé, du, du café tous les gens de la PASS sauf moi c'est-à-dire heu ils sont supers, supers gentils avec, avec tout le monde. C'est ça que… j'ai vu oui.
I : D'accord.
P : C'est ça ; même, même les médecins c'est-à-dire c'est… ils font leur, leur travail heu oui. C'est ça oui.
I : D'accord. Et quelle a été votre impression sur votre prise en charge ? Votre ressenti ? Comment vous avez ressenti heu les choses sur votre prise en charge ?
P : J'ai pas, j'ai pas bien compris la question.
I : En fait, quand on, quand on vous prend en charge ici heu ; comment heu, comment vous l'avez ressenti ? Est-ce que c'est bien ? Est-ce que c'est…
P : Heu, bien sûr, comme ma situation ; avant j'ai, j'ai la CMU et dans, dans certains moments, j'ai, j'ai rien ni l'aide médicale ni, ni rien. Et malgré tout, tout ça, c'est-à-dire à tout moment que je, je me sens un peu, un peu mal ou je suis malade, moi ou, ou mes enfants, c'est-à-dire à tout moment que je suis là, c'est-à-dire le, le médecin il, il me prend aucun souci comme aujourd'hui le matin, j'étais là ce matin Mr [prénom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité] il m'a dit non ce matin, on a rien. L'après midi, si vous voulez, on a un médecin et pour ça c'est à dire je suis là l'après midi.
I : D'accord. Et qu'est ce que vous attendiez de votre prise en charge en venant à la PASS ? Qu'est ce que vous attendiez de nous en venant ici ?
P : Heu c'est-à-dire, heu c'est-à-dire c'est pour heu … c'est à dire pour voir le médecin ici pour heu c'est-à-dire pour m'examiner, pour avoir des, des médicaments c'est-à-dire pour soulager, bien, bien sûr c'est pour, c'est pour ça.
I : Est-ce que vous pouvez me dire comment s'est passé votre accueil heu ici ?
P : Comme j'avais dit dès, dès le début, c'est, c'est-à-dire ils sont gentils, même c'est-à-dire ils parlent avec gentillesse, avec politesse, avec des, avec tout, tout le monde ; c'est ça, c'est-à-dire.
I : Un bon accueil.
P : Oui, c'est-à-dire ah oui.
I : D'accord. Est-ce que vous vous êtes sentie bien accompagnée heu tout le long de votre prise en charge ?
P : Oui, bien sûr ; oui.
I : Oui ; et hum est ce que quand vous parlez de la PASS à l'extérieur, est ce que les gens connaissent heu la structure ?
P : Bien, bien sûr. Même moi, heu dans, dans la rue c'est à dire à l'extérieur, parfois j'ai, j'ai été bénévole aussi heu dans, dans une association si j'entends…c'est-à-dire tout le monde, il parle de… c'est-à-dire de la PASS ; » ah tu as quelque chose ? Ah y a la PASS ; ah tu connais la PASS ? » C'est-à-dire tout le monde heu … c'est-à-dire connait la, la PASS ; qui connait pas la, la PASS ? C'est-à-dire, c'est connu par, par tout le monde presque.
I : Et vous étiez bénévole dans quelle association ?

P : Heu vieux temple, heu accueil des, des SDF ; parce qu'il y a heu beaucoup de monde là c'est-à-dire ; la situation est un peu difficile et tout, heu c'est pour ça c'est-à-dire j'entends « ah il y a quelque chose y a la PASS » ; il y a la PASS, il y a c'est-à-dire heu….

I : D'accord. Les gens connaissaient quand…

P : Oui, oui c'est ça oui.

I : Heu, est ce que vous pouvez me dire qu'est ce qui vous plait, ici à la PASS ?

P : Heu, c'est-à-dire ici à la PASS, ou aussi heu,… c'est-à-dire en général même c'est à dire heu à médecins du monde, c'est-à-dire pareil comme, comme ici, c'est-à-dire à la PASS, heu c'est-à-dire, heu… à tout moment, c'est presque, lorsqu'on a besoin d'un, d'un médecin c'est-à-dire on trouve c'est à dire; je sais pas chaque, chaque jour mais c'est à dire les horaires comme lundi, jeudi, vendredi et comme j'avais dit dès, dès le début, c'est-à-dire heu les gens ils, ils sont gentils, même si il y a quelque chose, ils parlent avec politesse. Par exemple aujourd'hui, on a beaucoup de monde on va, on va voir avec les médecins si on peut prendre ; c'est-à-dire même le, le médecin si il y a beaucoup, beaucoup de gens parfois, parfois, il y a des , des gestes humains c'est-à-dire il prend un ou deux de plus pas… la vérité il y a beaucoup de gens, des, des Roumains surtout, des, des Noirs il y a, il y a vraiment des, c'est-à-dire de…beaucoup de monde et… malgré tout, tout ça ils sont toujours c'est-à-dire avec un peu de sourire » ah on a aujourd'hui, on a beaucoup ; ah on va voir avec le médecin si on va prendre un ou deux de plus » c'est-à-dire….

I : Et au niveau des horaires, vous êtes heu, ça vous convient les horaires d'ouverture ici ?

P : Ah oui c'est-à-dire heu comme aujourd'hui de, de 14 heures à 17 heures, à 17 heures et demi c'est-à-dire heu vendredi matin ou jeudi l'après midi ça va ; l'assistant c'est presque toujours, il est en permanence ici. Oui si il y a un souci, c'est surtout à propos de l'administratif, à propos de oui il est toujours là oui…

I : Ok. Et heu à l'inverse qu'est ce qui vous déplait ici ?

P : Comment à l'inverse ?

I : Qu'est ce qui vous… Vous m'avez parlé des choses qui vous plaisaient à la PASS ?

P : Ouais, ouais.

I : Et à l'inverse est ce qu'il y a des choses qui vous, que vous n'aimez pas ici ?

P : Ou…Non rien, pour, pour le moment, non, pour, pour le moment, c'est-à-dire je, je parle de, de moi, hein je sais pas d'autres, d'autres gens ça, ch ch c'est à dire chacun a sa situation, ou chacun c'est à dire a son caractère peut, peut être par, par exemple je sais pas tous, tous les gens même caractère, il y a des, des Roumains qui viennent ici, il y a des, des gens par-parfois un peu, un peu spéciaux heu mais à propos de, de moi heu y a rien qui heu toujours l'ai bien accueillie, toujours heu j'ai jamais vu quelque chose qui me, me plait pas, le, le contraire.

I : D'accord.

P : Ouais. Jusqu'à aujourd'hui hein ! Rire.

I : Pourvu que ça dure…

P : Ah oui jusqu'à aujourd'hui.

I : Et hum est ce que vous avez déjà eu besoin de voir un spécialiste à l'hôpital ? Des médecins spécialistes ?

P : Peut être après parce qu'on va voir heu les, les analyses et tout et peut être après j'ai besoin d'un spécialiste.

I : D'accord. Est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour vous heu pour une PASS ? Qu'est ce qui est important ici ?

P : Vraiment, vraiment c'est une, c'est une aide vraiment c'est un endroit qui heu par, par exemple pour les, les gens qui sont en, en situation irrégulière c'est-à-dire sans, sans papier et tout et des gens comme les Roumains, les… c'est-à-dire heu les, les gens d'Afrique du, du Sud, de l'Afrique c'est à dire ils ont aucun, aucun papier comme l'aide médicale ou comme la CMU c'est-à-dire rien, c'est-à-dire ils trouvent rien pour se, se soigner, ils trouvent…. Il y a la PASS, heureusement comme la PASS, comme médecins du monde qui ouvrent la porte pour accueillir les gens, pour se soigner les gens ; vraiment c'est une, c'est une aide, c'est, c'est un endroit vraiment heu qui a une grande importance pour, pour les gens.

I : Et est ce qu'il manque quelque chose pour vous ici ?

P : Heu la vérité non, non. C'est-à-dire c'est quoi, non. Si j'ai, j'ai besoin de faire les analyses le médecin il me dit hop on fait, on fait l'analyse il me donne c'est-à-dire un(…)

I : D'accord. Et en reprenant votre histoire personnelle, est ce que vous auriez des conseils heu à nous donner pour améliorer la prise en charge heu des autres patients ?

P : C'est-à-dire c'est, c'est bien parce que le, le médecin c'est-à-dire d'après la situation du ,du patient heu… surtout c'est-à-dire si le patient ou la patiente, il est un peu sur, sur les nerfs ou est stressé heu c'est-à-dire c'est, c'est normal elle vit dans une situation un peu difficile ou elle a quelque chose, même le médecin c'est-à-dire heu…il heu… comment, comment on dit c'est à dire… il cherche, il, il pose des

questions c'est-à-dire au patient, il veut savoir c'est-à-dire si il y a quelque, quelque chose heu derrière ça c'est.. par exemple, par exemple, on prend un exemple comme moi, c'est-à-dire la tension, c'est pas comme d'habitude 16,8 c'est-à-dire il y a quelque chose ; elle m'a dit vous êtes stressée un peu, vous êtes, est ce qu'il y a quelque chose, racontez moi, di-dites moi-même c'est-à-dire elle veut savoir des, des trucs personnels sur le patient pour avoir c'est-à-dire heu heu… c'est ça, c'est-à-dire il pose toujours c'est-à-dire des conseils il faut faire ça, il faut pas s'énerver, il faut faire ça, il faut faire ci c'est-à-dire voilà.
I : Et vous par rapport à ce que vous avez vécu ici…
P : Ouais, ouais.
I : Est-ce que vous auriez des conseils à nous donner pour qu'on puisse améliorer un petit peu la prise en charge heu des autres patients ?
P : Heu…C'est-à-dire il faut, il faut toujours non ; parce que comme j'ai dit les, les gens il est un peu, un peu spéciaux ici qui vient c'est à dire à la PASS ou, ou médecins du monde et tout surtout des gens qui c'est-à-dire qui ont aucun, aucun papier à propos de sécurité sociale parce que si quelqu'un a la carte vitale ou la, la CMU il y a son, son médecin traitant c'est, c'est ça c'est-à-dire les gens qui viennent ça, qui, qui vient ici c'est des gens un peu spéciaux, il faut heu.. bien accueillir les gens, il faut que vous soyez poli et gentil avec les gens parce que parfois on, on voit c'est-à-dire heu… dans beaucoup des endroits, il y a un peu c'est à dire il parle un peu plus, plus haut «on a beaucoup de monde aujourd'hui on peut, on peut pas accepter plus que, que ça c'est-à-dire il y a mais il faut, il faut c'est-à-dire j'ai dit il faut, c'est-à-dire heu il faut que vous soyez un peu c'est-à-dire gentils, c'est-à-dire compréhensifs aussi avec, avec les gens.
I : C'est ce qu'il y a de plus important pour vous ?
P : C'est ça oui hum, hum.
I : Et hum est ce que vous vous sentez bien pris en charge ici à la PASS ?
P : Oui; bien sûr.
I : Oui.
P : Ouais.
I : Et à un moment donné, est ce que vous auriez souhaité ou attendu autre chose de notre part ?
P : Hmm, c'est-à-dire pour, pour améliorer ou quoi ?
I : Est-ce que heu à un moment donné, y a quelque chose que vous auriez attendu heu et qu'on n'a pas fait ou est ce que heu à un moment vous aviez envie, vous veniez ici avec une attente à laquelle on n'a pas répondu ?
P : Non, non.
I : Non.
P : Non.
I : On a toujours répondu à vos attentes ?
P : Moui, bah c'est, c'est pour ça j'ai dit pour, pour moi si peut être vous voyez un autre ou une autre patiente ou un patient peut être le contraire mais à propos de, de moi c'est …
I : C'est bon.
P : Oui, j'ai, j'ai aucun souci ; comme j'avais dit pour les papiers c'est-à-dire les trucs administratifs toujours c'est-à-dire heu c'est Monsieur, monsieur [prénom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité] qui s'occupe ; à propos des, des médecins c'est-à-dire quand je viens c'est-à-dire ils font leur, leur travail heu… c'est ça c'est dire heu…
I : D'accord, ok.
Bah écoutez merci beaucoup !
P : Je vous en prie. Rire.
I : J'ai une dernière question…
P : Oui.
I : Hum on va interroger comme ça plusieurs patients…
P : Hmm.
I : Et en fait après on voudrait heu vous réunir en groupe pour rediscuter un petit peu de tous ces entretiens…
P : Ouais, ouais.
I : Est-ce que vous accepteriez…
P : Oui c'est quoi…
I : qu'on vous recontacte pour…
P : Oui c'est quoi le problème ? Aucun souci.
I : …Voilà ; faire un groupe pour rediscuter un peu de tous ces entretiens.
P : D'accord ; oui, aucun souci.
I : Pas de problème ?
P : Non, non aucun problème. Rire.
I : Bah merci beaucoup.

P : Heu… il faut c'est-à-dire me, me prévenir avant si je travaille ou si j'ai quelque chose sinon aucun souci et à tout moment hein.
I : Ok ; merci beaucoup Madame
P : Je, je vous en prie.

ENTRETIEN 4 :

Entretien du lundi 11 mars 2013 en présence d'un traducteur.
Patient originaire du Kosovo
Durée : 23 minutes 21 secondes

I : Donc est ce qu'il se souvient la première fois qu'il est venu à la PASS ?
Traduction de la question en Italien au patient
Réponse du patient en Italien.
T : Oui.
I : Est-ce qu'il peut me dire comment ça s'est passé ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit, il dit les gens ici, ils sont pas méchants.
I : D'accord. Hum et quelle a été son impression sur sa prise en charge ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse en Italien du patient.
T : Il dit je suis bien ici.
I : D'accord. Et qu'est ce qu'il attendait de la prise en charge ?
Traduction de la question en Italien au patient
Réponse longue en Italien du patient.
T : Heu, il dit après (…) il est rentré dans le discours espère avoir une maison (…)
I : D'accord. Est-ce qu'il peut me dire comment s'est passé son accueil ici ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit je suis venu ici de bonne foi (…) ils m'ont donné les médicaments et je vous remercie de m'avoir accepté.
Le patient demande quelque chose en Italien.
T : Il dit, il dit je vous remercie de tout ce que vous avez fait pour moi et si c'est possible que je vous demande parce qu'il doit aller à Paris il lui faut je sais pas quoi parce qu'il, il a dit il doit aller là bas à Paris si c'est possible de lui faire un papier ? Les médicaments pour lui faire….
I : Le problème c'est que nous on ne fait pas de certificat ici à la PASS.
Traduction de la réponse en Italien au patient.
Le patient parle en Italien.
T : Il dit, il dit parce qu'il prend des médicaments ….
Le patient parle en Italien.
T : Il dit comme il prend des médicaments du Kosovo quelque chose de preuve pour faire voir à Paris qu'il prend des médicaments.
I : Ca servira … à rien.
Traduction de la réponse au patient.
Echange en Italien entre le patient et le traducteur.
I : Est-ce qu'il s'est senti bien accompagné tout le long de sa prise en charge ?
T : Ici ?
I : Oui, ici.
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit oui.
I : Est-ce qu'il s'est senti bien compris malgré la barrière de la langue ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Echange en Italien entre le patient et le traducteur.
T : Il, il dit j'ai pas trouvé de difficultés mais j'aimerai bien apprendre la langue française le plus vite possible parce que des fois … il se trouve par exemple quand il est seul, il arrive pas à parler il fait un demi- tour, il a envi de parler avec les mains.

I : Mais malgré tout ça est ce quand même à la PASS, il s'est senti bien compris heu même si heu il y a cette barrière de la langue ?
Traduction de la question en Italien au patient avec une reformulation de la part du traducteur pour que le patient comprenne bien le sens de la question.
T : Il dit, il dit même quand je suis arrivé ici même si j'arrive pas à parler français, j'ai dit tout ce que j'ai dans mon cœur et je me suis exprimé.
I : Mais aussi parce que vous êtes là pour traduire, enfin je pense non ?
T : Oui, oui.
I : Ok. Et quand il parle de la PASS à l'extérieur, est ce que les gens connaissent heu la structure ?
Traduction de la question au patient en Italien.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit, il dit tous ils connaissent, ils connaissent la PASS là. Ils m'ont envoyé là bas. (le patient loge dans un gymnase)
I : D'accord. C'est qui, qui l'a envoyé ici ?
T : C'est des Roms heu…
Le patient parle en Italien.
T : Comment il s'appelle ? Heu… Maréchal, maréchal…
Le traducteur dit quelques mots en Italien.
T : Maréchal Grenoble comment il s'appelle ?
I : Maréchal Randon ?
T : Randon ! En face du musée.
I : ouais
T : Y a une salle de gymnase ; lui il dort là-bas et il y a beaucoup de personnes.
I : Et c'est gens là qui lui en ont parlé. Et hum qu'est ce qui lui plait ici ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit, il dit il lui plait tout ici heu à PASS, parce que je suis arrivé ici j'ai trouvé un docteur qui s'occupe de moi ; qui me donne la pharmacie, à qui je fais contrôler ma, ma santé.
I : Est-ce qu'il y a des choses qui ne lui plaisent pas au contraire ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit, il dit y a rien qui lui plait pas.
Le patient et le traducteur échange en Italien.
I : L'hôpital non c'est ça ? Rire.
T : Non, non. Il dit ça ne lui plait pas beaucoup d'attendre deux heures.
I : Ah l'attente !
T : Ouais ; c'est pour ça.
I : Et hum… est ce qu'il peut me dire ce qui est important pour lui heu dans une PASS ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit, il dit si j'ai pas de cœur qu'est ce que je fais ?
Le patient parle en Italien.
T : Il dit heureusement, il existe les docteurs.
I : Et est ce qu'il manque quelque chose ici pour lui ? Est-ce qu'il manque quelque chose ici pour lui ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit si pour… la seule chose qui me manque j'ai pas vu mon fils ça fait 3 heures.
I : D'accord. Rire.
Et en reprenant son histoire personnelle est ce qu'il aurait des conseils à nous donner pour améliorer la prise en charge d'autres patients ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit la seule chose qui m'a pas plu c'est l'attente.
I : D'accord.
T : On va faire un billard. Rire.
I : Et hum est ce qu'il se sent bien pris en charge ici à la PASS ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il dit qu'il est bien pris en charge ; les gens sont gentils (….)
I : D'accord. Et à un moment donné est ce qu'il aurait souhaité ou attendu autre chose de notre part ?

Traduction de la question en Italien au patient.
Echange en Italien entre le patient et le traducteur.
Réponse en Italien du patient.
T : Il dit qu'il a ….
Le patient parle en Italien.
T : Il dit qu'il attend de la PASS parce que là dans sa tête, il a des médicaments pour toute la vie et il dit il est jeune ; il aime pas cette mentalité et il espère que PASS trouve quelque chose pour qu'il prenne pas toute la vie les médicaments. Demain, y a plus les médicaments, que le bras tremble plus. Et qu'est ce que, qu'est ce que, qu'est ce que ça lui a pas pris tout à l'heure, (…) il me dit je m'en fous je m'en vais peut être ça, ça lui a pas plu.
I : L'attente vous voulez dire ?
T : L'attente.
I : Oui. Et j'ai encore une dernière question : comment ça s'est passé quand il a eu besoin de voir un spécialiste par exemple un psychiatre ou … ?
Traduction de la question en Italien au patient.
I : Est-ce que ça s'est comme il l'espérait ?
T : Parce que le psychiatre il est parti tout seul (…)
Réponse du patient en Italien.
Echange en Italien entre le patient et le traducteur.
T : Il dit, il dit qu'au début il pensait bien ; quand il est parti là bas ils l'ont appelé, ils lui ont donné à boire il a vu le docteur y a pas de problème. Le seul problème, c'est qu'il a peur de ne pas trouver la PASS mais il l'a trouvé.
I : D'accord. Ne pas avoir de rendez-vous c'est ça ?
T : Non. Le seul problème qu'il a fait peur parce que l'infirmière elle a fait le plan et comme il sait pas Grenoble…
I : Il a peur de pas trouver.
T : Voilà.
I : Hum en fait j'ai une toute dernière question hum est ce qu'il accepte qu'on le recontacte pour discuter un petit peu en groupe ; en fait, on va interroger donc plusieurs patients comme lui …
T : Hum, hum
I : Et après on voudrait faire un groupe pour discuter un peu de tous ces entretiens avec les patients. Est-ce qu'il accepte qu'on le recontacte pour rediscuter en groupe de tout ça ?
Traduction de la question en Italien au patient.
Echange en Italien entre le patient et le traducteur.
T : Il dit c'est quand ?
I : Ah là, je peux pas vous dire, se sera…
T : Elle sait pas mais …
Traduction de la question en Italien au patient.
Réponse du patient en Italien.
T : Il veut pas…
I : Non. Il veut pas discuter en groupe.
T : Il veut pas parce que ….
Le patient parle en Italien.
T : En fait, je comprends ce jeune homme il a honte de la maladie qu'il a. C'est pas une maladie qui fait honte mais il a honte donc de la maladie ; comme il y a plusieurs personnes qui viennent ici, il a peur que si il vient il retrouve quelqu'un qu'il connait…
I : Oui mais voilà c'est pas une obligation
Traduction au patient en Italien.
T : Il dit non. Il demande excuse moi.
I : C'est pas grave. Bah merci beaucoup !
T : Y a pas de quoi. Merci.

ENTRETIEN 5 :

Entretien du jeudi 14 mars 2013 en présence d'un traducteur.
Patiente originaire du Kosovo
Durée : 9 minutes 2 secondes

Interviewer (I) : Alors est ce que vous pouvez me dire comment s'est passé votre première venue à la PASS aujourd'hui ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
Traducteur (T) : Elle venir ici pour heu pour aider; c'est l'hôpital ici, le médecin pour l'aider.
I : Pour l'aider ?
T : Ouais.
I : Et ça s'est passé comment pour elle ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Bien ; elle a passé bien.
I : Quelle a été son impression sur sa prise en charge? La prise en charge sur ce qu'on a pu faire nous ici ? Quelle a été son impression sur heu?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Bonne impression.
I : Bonne impression ?
T : Ouais.
I : Et qu'est ce qu'elle attendait de sa prise en charge ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Au niveau des médicaments et des papiers ; les trucs pour le… faire la carte CMU et le médecin.
I : Pour faire la carte de sécurité sociale non ?
T : Oui.
I : Et il y a autre chose ou ? Non. D'accord. Et comment s'est passé son accueil ici ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
I : Bien ?
T : Oui.
I : Et elle peut m'en dire un peu plus ?
Traduction de la question à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Rire. Quoi.
I : D'accord. Est-ce qu'elle s'est sentie bien comprise malgré heu la barrière de la langue ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Tout va bien. Rire.
I : Ca va.
T : Avec un traducteur, je parle pas très bien mais…
I : D'accord. Et quand elle parle de la PASS à l'extérieur, est ce que les gens connaissent la structure ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Oui, elle était déjà venir ici ; ça fait pas longtemps qu'elle venir ici.
I : D'accord. Mais est ce qu'elle a parlé de la PASS autour d'elle ? Est ce que les gens autour d'elle connaissaient la PASS ?
T : Oui.
I : Ouais.
T : Bien sûr.
I : Ouais. Comme qui par exemple ?
T : Moi, ma famille, un ami tout ça ; ils connaissent tous la PASS.
I : D'accord.
T : Tous.
I : Qu'est ce qui lui plait ici, à la PASS ?
T : Qu'est ce que c'est « plait ici » ?
I : Qu'est ce qu'elle aime ici à la PASS ?

T : Ah !
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar. Le mari parle en même temps à côté.
T : C'est au jour qui déjà était à la PASS des gens, des gens qui travaillent ici, bien aidés tout ça. Ils parlent avec lui, avec traducteur. Ils parlent bien et tout ça… Rire.
I : J'ai pas bien compris. Rire.
T : Quand venir à PASS, demander quelque chose…
I : Ouais.
T : Ils lui répondent les médecins ou, ou…ils lui répondent tout va bien. Tout bien.
I : D'accord. Le médecin a répondu à son attente c'est ça vous voulez dire ?
T : Ouais, ouais.
I : Oui. Et y a autre chose qu'elle aime ou qui lui plaise ou pas ?
Traduction de la question à la patiente.
Le mari de la patiente parle en Kosovar.
T : Tout va bien.
I : Et au contraire est ce qu'il y a des choses qu'elle n'aime pas ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
C'est le mari de la patiente qui parle en Kosovar.
T : Non.
I : Non.
T : Non. Rire.
I : D'accord. Elle peut le dire hein ça va pas…
Traduction à la patiente en Kosovar.
T : Non.
I : Est-ce qu'elle peut me dire ce qui est important pour elle heu pour, dans la PASS ? Qu'est ce qui est important pour elle quand elle vient ici ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Elle attend ici à PASS pour lui faire des… pour donner les médicaments, pour faire quelques papiers pour faire la demande pour le…pour le séjour, pour le, pour d'autres aides.
I : D'accord ; ok. Y a autre chose ?
Traduction de la question à la patiente en Kosovar.
I : Non ?
T : Non.
I : Est-ce qu'il manque quelque chose pour elle ici ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
I : Non ?
T : Non.
I : Hum et est ce qu'elle aurait des conseils à nous donner pour améliorer la prise en charge des autres patients ? Par rapport à ce qu'elle a vécu heu aujourd'hui, est ce qu'elle aurait des conseils à nous donner ?
T : C'est quoi ça conseils ?
I : Les conseils c'est les… les paroles en fait des … pour heu…Les conseils, c'est des mots pour heu pour heu aider en fait. Les conseils c'est… comment expliquer ? Rire. J'arrive pas.
Est-ce qu'elle aurait des choses à nous dire pour améliorer la prise en charge des autres patients ?
T : Ah !
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
T : Non.
I : Non. Et est ce qu'elle se sent bien pris en charge à la PASS ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
T : Oui.
I : Oui. Et à un moment donné est ce qu'elle aurait attendu autre chose de notre part ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Non.
I : On a répondu vraiment à toutes ses attentes ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
T : Oui.
I : Oui. Ok et hum est ce qu'elle accepterait de revenir discuter en groupe avec d'autres patients comme elle qui consultent à la PASS. Hum en fait là je vais faire plusieurs entretiens comme celui d'aujourd'hui et du coup après, on voudrait réunir les patients pour rediscuter un peu des entretiens…

Traduction en Kosovar à la patiente.
I : Elle accepte qu'on la recontacte pour rediscuter en groupe ?
Traduction de la question en Kosovar à la patiente.
Réponse de la patiente en Kosovar.
T : Oui.
I : Oui. Ok, bah merci !
T : De rien.

ENTRETIEN 6 :

Entretien du mardi 19 mars 2013

Patient originaire de Guinée
Durée : 12 minutes 4 secondes

Interviewer (I) : Alors la première question c'est : est ce que vous souvenez la première fois que vous êtes venu à la PASS ?
Patient (P) : La toute première fois, c'était sur recommandation des … la date exacte ou … ?
I : Ouais ; est ce que vous vous souvenez euh quand, quand c'était ?
P : La date exacte euh… je sais que c'était en septembre…
I : Comment ça s'est passé la première fois que vous êtes venu ici ?
P : C'était très bien, je suis tombé sur l'assistant social et il m'a un peu rassuré parce que j'étais affolé, je n'avais plus les aiguilles. Il m'a beaucoup aidé en fait à avoir les aiguilles, les bandelettes.
I : Pour le diabète ?
P : Oui.
I : Et hum, vous étiez accompagné de quelqu'un ou pas ?
P : Non. On m'avait expliqué comment s'y rendre et je suis venu tout seul.
I : D'accord. Qui c'est qui vous a expliqué heu ?
P : C'est au service diabéto au pavillon…
I : Des écrins ?
P : Oui des écrins.
I : Et quelle a été votre impression sur votre prise en charge ?
P : J'ai été tout de suite rassuré. Ca c'est… Je savais pas du tout ce que c'était la PASS ; je savais pas. J'ai été très rassuré par l'infirmière et par, par les gens que j'ai trouvé ici en fait ; qui m'a expliqué ce qui… la prise en charge qu'ils allaient faire ; la patience qu'ils m'ont accordé, ça m'a beaucoup rassuré.
I : D'accord.
P : Ils ont été très patients avec moi parce qu'à chaque fois (…) ça ne les a pas empêché de bien me soigner dès le début (…).
C'est grâce à la PASS d'ici que j'ai pu prendre contact avec la PASS psy parce que je devais être suivi mais … j'avais du mal au début à encaisser le diabète et c'est grâce à(…) que j'ai repris contact et j'ai repris contact avec mon CMP d'origine. J'observe un suivi en fait régulier là-bas.
I : Et euh, qu'est ce que vous attendiez de votre prise en charge en venant à la PASS ?
P : Ah, honnêtement je m'attendais surtout qu'on me livre les insulines et les aiguilles c'est ça, c'est ce qu'on m'avait dit…
I : Ouais.
P : Et c'est ce que (…) mais c'est aller au-delà puisqu'on m'a… j'ai été voir l'ophtalmo grâce à la PASS et (…)
I : Est-ce que vous pouvez me dire comment s'est passé votre accueil ici ?
P : C'était très bien. J'ai vraiment, j'ai vraiment apprécié les gens qui travaillent ici (…) les patients.
I : Et vous vous êtes senti bien accompagné tout le long de votre prise en charge ?
P : Oui, très bien. Une très bonne prise en charge. Comme je l'ai dit tout à l'heure, ils m'ont… ils ont été patients avec moi.
I : C'est important pour vous…
P : C'est très important parce que je suis quelqu'un qui lâche très facilement. (…)
I : Ouais ; le fait qu'on est pris le temps ça…
P : Ca, ça m'a rassuré.
I : Ca vous a rassuré.
P : C'est… Mes rendez vous ici, c'était des rendez-vous que je ne craignais pas alors que… c'était des rendez-vous que j'attendais avec impatience.

I : Vous n'avez jamais raté un rendez-vous. Est-ce que… est ce que vous vous êtes senti heu bien compris ?
P : Oui.
I : Oui. Y a pas eu de soucis de ce côté-là ?
P : Non.
I : Non.
P : Peut être avec le langage aussi parce que je vois qu'il y a des patients qui ont du mal à parler le français.
I : Mais bon après des fois, on peut vouloir exprimer quelque chose même si vous parlez français et que …
P : Justement ça c'est… justement parce que le contact m'a mis vraiment à l'aise. On m'a expliqué ce qu'on pouvait faire pour moi, ce qu'on ne pouvait pas faire et ça, ça m'a tout de suite rassuré.
I : Et quand vous parlez de la PASS à l'extérieur est ce que les gans connaissent la structure ?
P : Non.
I : Non.
P : Non. Sauf ceux qui sont dans le métier.
I : Ouais. Parce que vous vivez… vous êtes plutôt dans un milieu étudiant c'est ça ?
P : Voilà.
I : Ouais.
P : Oui; en général, on sait pas…
I : Ouais.
P : C'est seulement quand on est vraiment en galère qu'on sait qu'il y a la PASS.
I : Qu'est ce qui vous plaît ici ?
P : C'est, c'est l'hôpital on va dire ; c'est un centre de soin. On vient pour se soigner … Ce qui me plaît ça c'est la question… Les bons conseils.
I : Les bons conseils, par rapport à quoi ?
P : A ma, à ma pathologie. Ca, ça m'a vraiment beaucoup rassuré parce qu'honnêtement quand je suis sorti des Ecrins…
I : Ouais.
P : J'ai un peu replongé; en fait, psychologiquement, j'étais pas bien. Je prenais les médicaments, je prenais les insulines, je faisais ce qu'on me demandait mais j'étais pas bien. Et au fur et à mesure que je venais à la PASS, ça m'a aidé en fait ; ça m'a aidé à me libérer, à accepter que voilà c'est là ; la maladie est là. C'est vraiment avec la PASS que j'ai pris conscience que je n'étais pas seul, qu'il y avait pire.
I : Est-ce qu'il y a autre chose qui vous plaît ici ?
P : La proximité.
I : La proximité par rapport à là où vous habitez ?
P : Voilà, oui.
I : Est-ce qu'il y a des choses qui vous déplaîsent ? Qu'est ce qui vous déplaît ici ?
P : J'ai rien à dire parce que à chaque fois que je viens… Ce pourquoi je suis là en fait me satisfait donc je peux pas dire qu'il y a quelque chose qui me plaît pas. On me donne les rendez-vous ; en général, je suis à l'heure (…)
I : Et hum est ce que vous pouvez me raconter comment ça s'est passé quand vous avez eu besoin de voir un spécialiste ?
P : Quand j'ai eu besoin par exemple de voir un ophtalmo ?
I : Voilà.
P : C'est… C'est l'infirmière de la PASS qui m'a appelé. En fait, j'en ai parlé au docteur et il m'a dit que ça allait être difficile mais elle a noté et quand elle a réussi à avoir un créneau auprès de l'ophtalmo à l'hôpital, elle m'a tout de suite appelé pour … c'était en décembre.
I : D'accord. Et ça s'est passé comme vous, comme vous l'espériez ?
P : Oui.
I : Oui.
P : Ca s'est très bien passé. Ca s'est bien passé.
I : Et hum, est ce qu'on vous a correctement orienté quand vous avez eu besoin de voir des professionnels à l'extérieur de l'hôpital ?
P : J'ai eu 2 cas en fait : la PASS m'a permis d'aller voir, de recontacter la, la PASS psychiatrique…
I : Ouais.
P : Et je crois qu'elle a bien fait sinon je serais très mal à l'aise et l'ophtalmo. Et les 2 se sont très bien passés.
I : Est-ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour vous pour une PASS?

P : Ce qui est important pour moi ? C'est… En fait, au-delà du fait de soigner, c'est… ceux qui sont là sont dans une situation précaire c'est surtout… Montrer qu'ils ont droit aux soins aussi en fait, au-delà de leur situation.
I : Ouais.
P : C'est ce qui est important. Ils ont droit aux vrais soins, c'est pas un soin au rabais.
I : Ouais. Ils ont droit à des soins comme…
P : Comme tout le monde ; comme si tu n'étais pas en galère.
I : Et il y a autre chose qui est important pour vous ?
Le patient réfléchit.
P : Là ça ne me revient pas.
I : Rire. Ouais, d'accord. Est-ce qu'il manque quelque chose pour vous ici ?
P : Non. Parce que mes rendez-vous sont espacés d'un mois et quand je viens j'ai ce dont j'ai besoin. Souvent, voilà, ils ont pas, ils ont pas tous les outils. Ils ont pas tous les outils mais les médicaments dont ils disposent c'est pas… Par exemple, par rapport à moi il n'y a pas d'aiguilles à donner.
I : Hmm. Oui, il manque pour vous heu certaines choses quand même.
P: Oui ; les aiguilles par exemple.
I : Ouais.
P : Ca c'est embêtant (…)
I : Vous êtes obligé de vous les acheter vous-même dans une pharmacie de ville.
Y a autre chose sinon qui…?
P : Non.
I : Et en reprenant votre histoire personnelle, est ce que vous auriez des conseils pour améliorer la prise en charge des autres patients ici ?
P : Moi personnellement, j'ai été satisfait donc je connais pas les attentes des autres et je pense que… Pour mon cas personnel, j'ai vraiment été satisfait et par l'accueil et par le soin.
I : Hmm.
P : Par l'écoute.
I : Et est ce que vous vous sentez bien pris en charge à la PASS ?
P : Oui.
I : Et à un moment donné, est ce que vous auriez attendu autre chose de notre part ?
P : Non. Honnêtement, non. Je suis… Je pense que déjà dans mon cas personnel, avec ma situation actuelle, je pensais même pas que la PASS existait et par rapport à l'aide qu'on m'a apporté je ne peux que… je ne peux pas attendre plus.
I : Bah, écoutez merci !
P : Bah, c'est moi.
I : J'ai une dernière question : en fait du coup, on va faire plusieurs entretiens heu de patients comme vous à la PASS, est ce que vous accepteriez qu'on vous recontacte ultérieurement pour rediscuter des différents entretiens en groupe avec les autres patients qu'on va interroger…
P : Y a pas de problème.
I : Ca ne vous pose pas de problèmes ?
P : Non.
I : Bah, écoutez merci bien.
P : C'est moi.

ENTRETIEN 7 :

Entretien du lundi 25 mars 2013
Patient originaire du Congo Kinsasha
Durée : 9 minutes 49 secondes

Interviewer (I) : Alors la première question c'est est ce que vous vous souvenez la première fois que vous êtes venu à la PASS ?
Patient (P) : Oui, je me souviens. C'était aujourd'hui.
I : D'accord. Et heu vous êtes venu tout seul ?
P : Je suis venu tout seul.
I : D'accord. Est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé ?
P : Quand je suis venu ici, bon, j'ai vu une personne à la porte ; il m'a donné un ticket ; après, 15 ou 20 minutes y avait le médecin qui est arrivé, il nous a salué. Après, on m'avait appelé, je suis rentré chez le médecin, on m'avait consulté et on m'a fait prise de sang et après on m'avait donné le médicament pour le … pour (…)

I : D'accord. Et qui c'est qui vous a dit de venir à la PASS ?
P : C'est médecins du monde. J'étais là-bas… c'était jeudi dernier. J'étais à médecins du monde il m'avait fait, il m'avait dit que c'est fini pour lui et là je viens continuer à faire mon traitement ici à la PASS.
I : Et heu quelle a été votre impression sur votre prise en charge ?
P : Prise en charge comment ?
I : Hum la prise en charge heu… comment on s'est occupé de vous ici ?
P : Oh j'ai été bien, bien reçu ici ; heu le médecin m'a bien consulté et m'a fait les prises de sang et ça a été bien.
I : D'accord. Et qu'est ce que vous attendiez de votre prise en charge ?
P : Heu je suis venu ici (…) je récupère très bien pour, pour revenir à, à ma vie ancienne c'est-à-dire pour revenir, pour revenir c'est ce à quoi je travaille c'est ce que je veux dire.
I : Mais heu par rapport à votre prise en charge ici à la PASS qu'est ce que vous en attendiez, qu'est ce que vous en attendez ?
P : Attendez quoi j'ai pas compris, j'ai pas très bien compris la question.
I : En fait en venant à la PASS…
P : Oui.
I : Hum qu'est ce que vous attendez de nous en fait en venant ici ?
P : En venant ici, je suis venu seulement, je suis venu je sais que je peux récupérer c'est pourquoi je suis venu pour que vous me traitiez.
I : D'accord. Par rapport à vos séquelles…
P : Voilà ; par rapport aux séquelles et la partie gauche heu c'est-à-dire qui a été affectée, maintenant j'ai récupéré à 60% c'est pourquoi je suis venu ici pour récupérer 90% à 100%.
I : Et vous pouvez me dire comment s'est passé votre accueil ici ?
P : Heu… j'ai été bien reçu ; Heu… j'ai vu le médecin et le stagiaire c'est-à-dire quelqu'un qui était à côté… bon ça a été bien.
I : Et est ce que vous vous êtes senti bien accompagné ?
P : Oui je me suis senti bien accompagné.
I : Et vous vous êtes senti bien compris ?
P : Oui j'ai bien compris, on m'a tout expliqué ; on m'avait donné aussi l'ordonnance pour aller prendre les médicaments à l'hôpital ici à la Tronche.
I : Vous vous êtes senti bien compris par le médecin y avait pas de soucis ?
P : Y a pas de soucis ; j'ai très bien senti ce qui m'avait expliqué ; j'ai, j'ai les avait posé aussi des questions ; ils m'ont bien répondu.
I : Et hum quand vous parlez de la PASS à l'extérieur est ce que les gens connaissent la structure ?
P : Et quand je suis arrivé ici en France, première fois quand je suis allé à médecins du monde, y avait des gens qui parlaient de la PASS ; moi je ne savais pas la PASS c'était quoi. J'ai pas rappelé jeudi dernier quand le médecin m'a dit de venir à la PASS et … ça m'a dit quelque chose et je suis venu ici et je sentais bien que j'ai été bien reçu, j'ai été bien consulté.
I : Ok. Et dans vos connaissances est ce que les gens connaissent la structure ?
P : Ca, je ne sais pas ; sincèrement pas, non.
I : Vous ne savez pas.
P : Ouais.
I : Qu'est ce qui vous plait ici ?
P : L'accueil. J'ai été bien accueilli. Ca a été bien.
I : Et est ce qu'il y a autre chose ?
P : Non, il n'y a pas d'autre chose, je vais tout simplement remercier le médecin qui m'ont consulté que… Dieu les bénisse, Dieu les bénisse beaucoup et… que Dieu leur donne aussi plus d'intelligence pour nous traiter très bien.
I : Et qu'est ce qui vous déplait ici ?
P : C'est seulement le temps. Je suis arrivé ici à 14 heures maintenant je vais sortir d'ici à 16 heures c'est-à-dire 2 heures de temps ; bon, je ne sais pas c'est, c'est fff c'est peut être leur façon de travailler mais heu c'est moi ça qui me déplait mais le reste ça a été bon.
I : Vous trouvez que ça a duré trop longtemps ?
P : Ca a duré trop longtemps c'est-à-dire 2 heures de temps pour heu la consultation pour moi, c'est la première fois, ça a été.
I : C'était la première fois aussi ; le temps qu'on vous connaisse.
P : Ouais.
I : Et… est ce que vous pouvez me dire ce qui est important pour vous heu pour une PASS ? Quelles sont les, les choses importantes pour vous quand vous venez ici ?

P : Ouais ; les choses importantes c'est-à-dire heu, heu quand j'étais venu heu on m'avait, j'ai été bien reçu heu on m'avait donné aussi des, des médicaments ; on m'avait très bien consulté c'est-à-dire ce sont des choses importantes pour moi. Ce sont des choses importantes c'est parce que j'ai été malade en Afrique, j'avais fait l'AVC là-bas maintenant je suis arrivé ici en France précisément ici à la PASS, j'ai été bien reçu, on m'avait bien consulté.
I : Et hum il y a d'autres choses importantes pour vous ?
P : Ce que je peux toujours augmenté c'est que j'avais dit auparavant que Dieu le donne aussi l'intelligence et la sagesse pour, pour pouvoir nous commencer consulter très bien, nous traiter aussi très bien, c'est ça.
I : Et est ce qu'il manque quelque chose pour vous ici ?
P : Non.
I : Non.
P : Il ne manque rien.
I : Rien du tout ?
P : Rien du tout. Les médicaments qui me manquaient on m'a, on m'avait donné l'ordonnance, je suis allé prendre ici à l'hôpital c'est tout, voilà.
I : Et hum d'après votre histoire personnelle, est ce que vous auriez des conseils à nous donner pour améliorer la prise en charge des autres patients qui viennent ici à la PASS ?
P : On peut, je pourrais avoir aussi des conseils à vous donner mais comme je suis pour la première fois que je suis venu ici heu je peux vous dire qu'il faut toujours recevoir les gens bien avant c'est-à-dire comme vous pouvez le voir c'est écrit à 14 heures ; on reçoit les gens à 14 heures et à 14h30 ou 14h45 c'est fini pour une personne. Et après l'autre peut rentrer c'est comme ça que je peux vous dire.
I : Par rapport à, à l'attente, c'est ça que vous voulez dire ?
P: Par rapport à l'attente ouais.
I : D'accord. Vous trouvez qu'il y a trop d'attente ?
P : Ouais, ouais.
I : Y a autre chose sinon ?
P : Non, non y a pas d'autre chose c'est fini.
I : Et est ce que vous vous sentez bien pris en charge ici ?
P : Je me sens très bien.
I : Et hum est ce que à un moment donné dans la consultation vous auriez attendu autre chose de notre part ?
P: Si j'aurais attendu autre chose de votre part, comment ça ?
I : Bah est ce que par exemple au cours de la consultation…
P : Oui.
I : vous aviez envi de quelque chose et qu'on n'a pas répondu à cette attente ?
P: Non ; vous m'avez tout répondu. C'est moi, j'avais besoin de l'eau ; bon c'est la chose que vous m'avez donné…
I : Après. Rire.
P : Après.
I : D'accord. Je crois que j'ai terminé avec mes questions.
P : Ouais. Merci beaucoup.
I : Juste j'ai une dernière question…
P : Oui.
I : En fait, on va faire plusieurs entretiens de patients qui viennent à la PASS comme vous…
P : Oui.
I : Hum et après en fait on va, on voudrait vous réunir en groupe…
P : Oui.
I : Pour rediscuter un peu des résultats des entretiens…
P : Oui, oui.
I : Heu est ce que vous accepteriez qu'on vous recontacte…
P **: Oui j'ai accepté mais aujourd'hui j'ai beaucoup de démarches que je vais faire. Si c'était pour la prochaine, je pourrais toujours être présent pour répondre à vos questions.**
I : Vous acceptez qu'on vous rappelle…
P : J'accepte.
I : Pour heu rediscuter en groupe ?
P : D'accord.
I : Qu'on vous recontacte ?
P: J'accepte.
I : D'accord. Ok. Merci Monsieur.
P : Merci beaucoup.

ENTRETIEN 8 :

Entretien du jeudi 25 avril 2013 en présence d'un traducteur
Patiente originaire d'Algérie
Durée : 12 minutes 9 secondes

Pas de retranscription des 5 premières minutes (problème technique…)

Début de l'entretien au temps 4 minutes 52 secondes.

Traductrice (T) : voilà que, qu'elle puisse avoir rapidement sa carte de soin ; qu'elle puisse consulter tranquillement quand elle veut et quand elle se sent pas bien et elle a le droit de, de voir un médecin pour la rassurer…
La patiente parle en Arabe.
T : Voilà. Malgré qu'il y ait une possibilité de venir ici quand elle a pas rendez vous et tout ça mais le fait qu'elle… qu'elle a le droit de soin avec sa propre carte librement ça va beaucoup, beaucoup la soulager plus ; ce qui fait de… voilà de, de choisir son cardiologue, de choisir son médecin et…
I : Ce qu'elle attend après c'est de pouvoir choisir heu…
T : Voilà. C'est surtout avoir les droits, la carte qu'elle, puisse ouvrir ses droits, qu'elle puisse soigner à n'importe quel moment. Voilà, comme toutes les personnes normaux.
I : Et y a autre chose qui est important ?
Traduction de la question en Arabe à la patiente.
Réponse de la patiente en Arabe.
T : Voilà qu'elle arrive à régulariser sa situation, qu'elle puisse voilà…
La patiente parle en Arabe.
T : Quelqu'un qui marche sans qu'il a le droit de se soigner ou d'un abri voilà. Tant que sa situation n'est pas régularisée, elle est menacée. Elle vit avec les menaces même si elle n'a tué personne ; qu'elle est née ici et qu'elle a, qu'elle a des droits et malgré, malgré ça. Voilà ce qu'elle veut dire.
La patiente et la traductrice parlent en Arabe.
I : Et dans sa prise en charge à la PASS, qu'est ce qu'il y a d'important pour elle ?
Réponse de la patiente en Arabe.
T : Le fait que j'ai trouvé une prise en charge médicale malgré que j'ai pas régularisé ma situation, malgré que j'ai pas la carte de droit de soin. C'est un grand… C'est une grande chose on va dire le fait qu'elle puisse se soigner gratuitement, avoir des médicaments, faire des prélèvements de sang sur, sur le champs et avoir des résultats rapidement. Tout ça, c'est que du positif pour elle.
I : Et pour elle qu'est ce qu'il faut surtout ne pas faire ? Dans… Qu'est ce qui… Qu'est ce qui serait à éviter ?
La patiente et la traductrice parlent en Arabe.
T : Elle a dit pour moi tout ce que j'ai vu, que des choses bien.
La patiente parle en Arabe.
T : Voilà elle a dit la première visite malgré qu'elle était sans rendez vous, vous auriez pu lui dire « vous êtes venue sans rendez vous alors retournez chez vous et revenez la prochaine fois », elle a dit non, j'ai été reçu sur le coup alors je vois pas qu'est ce que je peux dire plus sauf les rendez vous qui un petit peu, un petit peu loin avec le cardiologue.
I : Ici vous trouvez…Ah avec le cardiologue !
T : Non 2 mois ; voilà 2 mois d'attente avec un problème pareil et ça fait, ça fait plus de 10 mois qu'elle n'a pas consulté sur son cœur, qu'elle n'a pas vu un cardiologue. C'est vrai ça la soulage de voir un médecin mais c'est, ça empêche qu'elle doit voir un spécialiste heu par rapport à sa maladie.
I : Mmm.
T : Et quand la dernière fois on est venu il faisait chaud, la salle d'attente quand on est rentré y avait une odeur insupportable. C'est au niveau des personnes, on comprend c'est des étrangers ils ont pas de, de des endroits où se doucher, où ils ont pas… mais voilà au moins climatiser la salle, la petite salle ou bien laisser la porte ouverte même la porte on n'a pas pu la bloquer du coup on est resté à l'extérieur à attendre. C'était une odeur franchement insupportable !
I : Ouais.
T : Ca, ça n'a rien à voir avec… voilà c'est la structure.
I : Ouais. Et vous auriez d'autres reproches à faire sinon ?
T : Bah non y a pas de reproches franchement. De reproches ? Non, non, non ! Franchement, merci, merci, voilà ! En plus, vous nous proposez du thé, des gâteaux, des sourires, de la gentillesse, de la patience malgré toutes les coutumes, les, les cultures que vous recevez tous les jours : des Roumains,

des Arabes, des Espagnols, de toutes les races, de toutes… Et ben y en a qui viennent avec… qui poussent des cris, des crises de nerf heu des fois ils parlent mal mais voilà vous avez, vous arrivez toujours à calmer les, les personnes et parler avec doucement et faire comprendre. Moi personnellement le premier jour, parce qu'ils m'ont dit faut faire attention peut être vous allez tomber avec des personnes qui sont un petit peu dures avec vous, le fait que vous soyez des étrangers alors on s'est préparé vraiment psychologiquement de venir trouver voilà des, des petits monstres hein qui, qui aiment pas les étrangers qui comprennent pas qu'on est des êtres humains, qu'on existe.
I : Qui c'est qui vous a dit ça ?
T : C'est fff à droite et à gauche, des personnes peut-être. Voilà et le fait qu'on est des étrangers toujours on a peur hein ça reste, on reste toujours des étrangers, c'est pas chez nous. Alors peut-être qu'on est mal vu, mal aimé et c'était le contraire, on a trouvé directement le sourire, l'accueil, le bon accueil et je vous remercie, merci pour tout.
I : De rien.
T : Pour vous, pour l'infirmière, pour l'assistant social.
La patiente parle en Arabe.
T : Et on vous souhaite vraiment la réussite et bonne continuation dans vos études.
I : Bah merci beaucoup ! Et heu l'entretien est fini du coup et j'ai juste une dernière question peut-être qu'on refera heu des groupes pour rediscuter un peu des entretiens heu
T : Oui pas de souci oui.
I : Hum se serait des groupes de 4 personnes…
T : Pas de souci si ça peut servir pas de souci.
I : Est-ce que vous seriez d'accord pour qu'on vous recontacte pour participer à un de ces groupes ?
T : Oui avec plaisir ; bah oui avec plaisir avec tout ce que vous faites pour nous. On dit pas non hein…
Rire de l'interviewer.
I : C'est pas, voilà c'est pas…
T : Non mais oui mais non. Mais vous aussi, vous êtes pas obligée on va dire voilà, de recevoir des étrangers qui sont sans papiers et voilà qui viennent, qui débarquent…
La patiente parle en Arabe.
T : Déjà juste en regardant dans vos visages, avec le sourire on voit les personnes qui sont, on va dire qui veulent pas de nous, qui veulent pas nous soigner ou nous parler avec. Et on voit le regard, le regard juste on va dire ; humain, surtout humain parce que ce métier il demande vraiment, vraiment, vraiment de l'humanité avant de choisir d'être un médecin ou infirmier il faut vraiment avoir le côté humain. Si on a pas le côté humain, c'est pas la peine. Voilà.
I : Bah merci beaucoup !
T : Et je vous remercie, merci beaucoup ! Merci pour le thé !

ENTRETIEN 9 :

Entretien du jeudi 25 avril 2013
Patiente originaire du Congo Kinsasha
Durée : 6 minutes 55 secondes

Interviewer (I) : Alors est ce que vous pouvez me raconter un jour où ça s'est bien passé ici à la PASS ?
Patiente (P) : Moi ?
I : Oui.
P : En arrivant ici j'ai été bien accueillie. On m'a fait tout l'examen ça s'est bien passé. Les… Tout, tout s'est bien passé y a rien à dire.
I : D'accord.
P : Moui. Vous êtes bien accueillie, c'est ça.
I : Y a autre chose ?
P : Y a pas d'autre chose. Y a pas d'autre chose. Je suis très contente de voir mes résultats vous avez bien fait. Je suis venue avec beaucoup de doutes parce que je viens d'Afrique, il fallait que je sache pour ma santé. Ca va. Vous m'avez fait bien les examens, ce que j'ai passé.
I : D'accord. Tout s'est bien déroulé pour vous heu…
P : Oui, oui, oui.
I : La dernière fois que vous êtes venue ici ?
P : Oui, oui, ça s'était bien passé là.
I : D'accord. Est-ce qu'il y a des choses qui…ne vous ont pas plu ?
P : Non, non, non. Pas de mal.
I : Pas de mal.

P : Ah, pas de mal.
I : Qu'est ce qui est important pour vous heu pour une bonne prise en charge… à la PASS ?
P : Pour une bonne prise en charge. Comme prise en charge heu c'est moi qui, c'est moi qui m'a envoyé ici ; c'est médecin du monde qui m'a envoyé ici. Je sais pas vous êtes heu… Je sais pas comment je veux dire (silence). Y a rien à dire hein, y a rien à dire.
Sourire de l'interviewer.
I : Qu'est ce qui est important pour vous heu globalement heu quand vous venez ici qu'est ce qui est important ?
P : En tant que… Normalement quand je suis arrivée vous êtes bien accueillie.
I : L'accueil.
P : Ah l'accueil…
I : Ouais.
P : … était bien et… l'examen aussi.
I : L'examen du médecin ?
P : L'examen du médecin. Il était gentil aussi. L'examen c'est… Vous faites bien les examens, c'est ça.
I : Ca c'est important pour vous
P : Ca c'est important oui c'est ça. Accueil, les examens ; quand vous faites l'examen c'était très bien passé. Vous faites très bien quoi. C'est ça… Vous êtes très gentille (sourire de l'interviewer), bien accueillante c'est bien c'est ça que, ça me, ça me fait bien quoi. L'examen là c'était bien passé. Vous avez pas de doutes pour, parce que votre… si quelqu'un est venu vous êtes un peu ; y a d'autres côtés dans le doute heu même étranger, même parce que vous faites bien. C'est ça que je veux…
I : Qu'est ce que vous voulez dire par là ? Enfin j'ai pas compris ce que vous avez… ce que vous avez voulu dire avant.
P : Comment je te dis ça heu… (silence). Vous accueillir bien. Vous accueillir bien les gens et puis… Vous faites l'examen, vous m'avez bien fait les examens. Oui. Ca c'était bien passé. Vous avez pas de doutes, bien, vous avez pas de… de… comment je vais dire ça en français ? mmm de la différence de gens non. Vous faites comme il faut quoi, c'est ça.
I : Oui. On fait pas de, de différence entre, entre les gens.
P : Oui c'est ça.
I : D'accord. Ca vous appréciez le fait que…
P : Oui bien sûr, bien sûr. Je suis obligée, oui, j'avais trouvé des gens mais j'avais dit je passe à la PASS parce que j'ai un rendez vous. On m'a dit « il faut aller là bas là bas c'est bien. » Oui c'est comme ça.
I : Et qui est ce qui vous a dit ça ?
P : Les gens qui sont déjà passés ici m'ont raconté il faut aller là bas, c'est bien là bas. On fait des examens (…)
I : D'accord, ok. Et c'est des amis ? C'est des gens que vous avez rencontré à quelle occasion ?
P : A quelle occasion ; c'est quand je suis allé à ADATE (…) c'est pour ça je voulais demander passer ici.
I : D'accord. Et c'est des gens comme vous ou c'est des gens qui sont dans des associations qui vous ont conseillés de venir ici ?
P : Oui, oui. Des gens qui sont dans des associations. Des gens qui sont venus aussi. Oui il y a des cas comme une personne était venue, il était paralysé il est passé ici. Quand je lui ai expliqué mon cas, il faut ; il dit il faut aller passer, il faut demander d'aller, aller passer à la PASS là bas. Moi aussi si tu me vois comme ça c'est, j'avais parti là bas.
I : D'accord.
P : J'avais le rendez vous je crois la semaine passée ici.
I : Et ce Monsieur donc il vous a dit quoi sur la PASS ?
P : Il dit que là bas il fait bien l'examen, il faut aller là bas ; ils vont te soigner bien. Oui.
I : Le monsieur était satisfait de la PASS ?
P : Oui, oui.
I : D'accord. Vous avez rencontré d'autres gens qui heu…
P : J'ai rencontré 2 ; 3 personnes, 3 ou 4 personnes comme ça. Disons qu'on se rencontre là bas à l'ADATE et c'est eux qui me disent il faut aller là bas. Nous aussi nous étions heu d'autre jour là bas on est passé là bas, il fait bien l'examen. C'est pourquoi moi aussi j'ai eu le courage de passer ici.
I : Ok (sourire de l'interviewer et de l'interviewer). Et pour vous qu'est ce qu'il faut surtout ne pas faire ?
P : Surtout ne pas… Mais rien, tout ce que vous m'avez fait hein. Vous m'avez bien passé l'examen, c'était bien fait.
I : Mmm.
P : Y a pas de mal là dedans.

I : D'accord.
P : Oui. Je suis très content. Oui
I : Ok
P : Je suis très content.
I : Y a rien qui vous a déplu heu…
P : Comme quoi ? Y a rien.
I : Rien.
P : Y a rien.
I : D'accord. Vous auriez autre chose à nous dire par rapport à la PASS ?
P : Y a pas. Bon courage toujours.
I : Vous avez dit quoi ?
P : Bon courage !
I : Bon courage ! (rire de l'interviewer et de l'interviewer)
P : Bon courage toujours quoi ! Parce que vous avez beaucoup de monde aussi y a des gens qui vient souvent ici. Bon courage ! Y a rien à dire.
I : Merci. Et une dernière question, en fait heu pour heu on va faire en fait plusieurs entretiens de patients comme vous à la PASS…
P : Oui.
I : Est-ce que vous accepteriez dans un second temps heu de participer à un groupe…
P : Oui.
I : Où heu en fait on rediscuterait un petit peu de ces entretiens, se serait des groupes de 4 personnes…
P : Oui.
I : Heu voilà pour heu voilà pour rediscuter un peu de ce qui est ressorti un petit peu des entretiens…
P : Oui.
I : Heu est ce que vous accepteriez qu'on vous recontacte ?
P : C'est pas grave.
I : Ca ne vous dérange pas ?
P : Non, non, non.
I : D'accord. Ok. Merci beaucoup !
P : Merci à vous aussi !

ENTRETIEN 10 :

Entretien du lundi 29 avril 2013
Patient originaire d'Algérie
Durée : 8 minutes 17 secondes

I : Alors est ce que vous pouvez me raconter un jour où ça s'est bien passé à la PASS ?
Patient (P) : Heu…Heu… le c'est le premier jour que j'arrive ici, et avec la dame là bas c'est quand je présente moi et je prends rendez vous pour heu… c'est-à-dire pour heu… il m'a donné des conseils pour heu, l'aide médicale pour heu, c'est le premier jour que j'arrive ici. C'est le bon jour pour moi et je prends tous les, tous les conseils et toutes les structures comme on va marche avec heu, l'aide médicale et, comment ça marche avec, si tu voulais un, tu prends un dossier médical ou, voilà. C'est ça.
(sourire de l'interviewer et du patient)
I : Est-ce que vous avez autre chose à, à ajouter ou heu…
P : Heu c'est même quand je passe à la PASS il y a des médecins c'est bien ; c'est bien des médecins voilà. C'est… je prends des tests de… de mon sang de, heu… je prends des radios c'est bien, c'est bien. Un peu il manque peut être un peu comme ça des médicaments, je pense oui des médicaments. Je pense qui… il y a quelques médicaments qu'il manque ici dans… dans la PASS.
I : Des médicaments pourquoi ?
P : C'est pour heu c'est-à-dire un médicament comme… c'est pas, comme je pense que c'est-à-dire c'est pas il n'y a pas c'est-à-dire un médicament qui plus précisé heu, c'est-à-dire heu, c'est un malade comme heu heu je pense comme on est, par exemple comme la grippe, comme heu, c'est-à-dire il y a des médicaments comme celui là c'est, c'est généralement c'est heu comme ce médicament comme DOLIPRANE médical, c'est pour le dos, pour la fièvre, pour, il n'y a pas de médicament plus précisé, c'est ça.
I : Mmm. D'accord.
P : C'est ça.
I : Est-ce que vous pouvez me raconter un jour où ça s'est mal passé ?

(silence)
I :… à la PASS ?
P : Mal passé…Non. Tous les gens, tous les gens ici gentils ici. Le docteur, Monsieur [nom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité], la dame c'est, non. Il n'y a aucun problème avec la PASS.
I : Il n'y a aucun problème.
P : Oui, avec moi.
I : Vous n'avez pas reproche à nous faire, des choses heu que pour vous on pourrait améliorer ?
P : Heu j'ai pas compris la question.
I : Est-ce que pour vous y a pas des choses qu'on pourrait améliorer à la PASS ? Qu'on pourrait rendre mieux ?
P : Rendre mieux ?
I : Ouais.
P : Mmm. C'est la réception, c'est la réception et le… la réception et… la PASS elle prend tous, tous les choses avec la maladie. La définition générale pour la maladie c'est-à-dire heu tu prends tous les choses et après on commence heu le traitement comme ça, traitement, le questionnaire heu avec les maladies, c'est bien ; c'est bien passé avec la PASS et je pense que ça va mieux oui.
I : Vous voulez dire c'est que, on… enfin j'ai pas compris ce que vous avez dit avant, c'est, c'est un reproche ou c'est un, une…
P : C'est un reproche oui. Oui c'est un reproche.
I : Mmm. Qu'est ce que vous reprochez en fait, le fait que l'on ne prenne en compte que la maladie c'est ça ?
P : Heu… la maladie oui, moi comme, comme je pense, je pense à moi c'est la PASS, la PASS le travail de la PASS c'est heu la maladie comme ceux, comme nous il n'y a pas de, il n'y a pas d'aide médicale, il n'y a pas de droit médical c'est bien passé avec les maladies c'est-à-dire à la poussée la maladie que, que trouve le traitement et trouve les…c'est-à-dire c'est ça. Et même pour Monsieur [nom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité] pour les dossiers comme ça médical pour la préfecture c'est bien par heu, c'est on vit à la PASS c'est voilà.
I : Et heu qu'est ce qui est important pour vous pour une bonne prise en charge ?
P : Heu j'ai pas compris.
I : Heu pour vous qu'est ce qui est important, qu'est ce qui compte heu ?
P : Quel est, quel est les machins important pour moi ?
I : Voilà.
P : Pour ?
I : Pour heu, pour une bonne prise en charge.
P : Heu oui, une bonne prise en charge. Heu une bonne prise en charge, c'est voilà comme je te dis maintenant c'est le, il faut que voilà le, plus médicaments heu c'est-à-dire heu elle… l'assistance elle a déjà aussi la augmenté aussi pour heu donner un coup de main pour heu les gens comme ça maladie, comme ça avec des relations avec l'association de PASS et la préfecture comme ça. Une relation avec un dossier administratif heu dossier des maladies pour aide les gens comme nous pour trouver une solution pour régler la situation heu ici en France c'est ça.
I : Mmm. Vous voudriez que, qu'on ait plus de relation avec la préfecture ?
P : Heu c'est-à-dire la… c'est comme développer, développer la relation avec la PASS et la préfecture donc demande de, c'est-à-dire heu comment ça. Dans domaine médecine, raison médicale, des, des raisons médicales c'est-à-dire avec la PASS et, et la préfecture voilà.
I : Ok. Et pour vous qu'est ce qu'il faut surtout ne pas faire ? Qu'est ce qu'il faut éviter ici à la PASS ?
P : Heu (silence). Qu'est ce qu'il faut éviter ? Presque rien.
I : Rien.
P : Rien.
I : Est-ce qu'il y a des choses qu'on a pu faire et qui vous ont déplu ou heu…
P : Non, c'est rien.
I : Rien.
P : La PASS ça marche bien.
I : Ca va.
P : Ca marche avec les rendez vous, avec les gens normals heu c'est rien.
I : D'accord. Y a pas un jour quelque chose qui vous a déplu qu'on a pu faire ou autre ?
P : Non, non.
I : D'accord.
Sourire du patient et de l'interviewer
P : Oui. Merci.
I : Et j'aurai une dernière question…
P : Oui.

I : Est-ce que vous seriez d'accord pour qu'on vous recontacte heu après en fait pour participer à un groupe en fait heu après avoir fait les entretiens comme ça individuels…
P : Ouais.
I : On voudrait heu rediscuter de ces entretiens enfin des résultats de ces entretiens en petit groupe avec d'autres patients comme vous de la PASS. Se serait des petits groupes de 4 personnes.
P : Heu pour quelle raison ?
I : Pour discuter de…
P : Avec moi ?
I : De ces entretiens avec vous et avec d'autres patients ?
P : J'ai pas compris la question.
I : En fait ma question c'est : est ce que vous seriez d'accord …
P : Oui.
I : Pour que je vous rappelle, je vous recontacte…
P : Moi ?
I : Oui, vous. Pour participer à un, à un travail en petit groupe en fait ou heu, ou heu en fait c'est pour vous faire discuter un petit peu sur ces entretiens, sur ce qu'on aurait pu en retirer.
P : Non.
I : Non.
P : Non.
I : Non.
P : Oui.
I : D'accord.
(silence)
I : Vous n'êtes pas obligé de vous, de vous justifier hein.
P : Non, je suis pas d'accord.
I : Non, d'accord ok. Bah merci beaucoup !
P : Merci.

ENTRETIEN 11 :

Entretien du lundi 29 avril 2013
Patiente originaire du Burkina Faso
Durée : 7 minutes 29 secondes

I : La première question c'est est ce que vous pouvez me raconter un jour où ça s'est bien passé à la PASS ?
Patiente (P) : A la PASS ici ?
I : Oui.
P : Depuis que je viens ici, ça se passe bien. L'accueil est bien voilà. Je peux dire ça, l'accueil est bien.
Rire de l'interviewer et de la patiente.
P : L'accueil est bien. Ca se passe bien, avec tout le monde.
I : Ca se passe bien.
P : Malgré qu'on ne se connaissait pas, ça se passe bien.
I : D'accord.
P : Oui.
I : Est-ce que vous avez autre chose à ajouter ?
P : A ajouter ? (silence)
I : Qu'est ce qui vous plait ici, quand vous venez ici ?
P : Quand je viens ici, le personnel tout le monde est gentil avec moi. Je n'ai pas grand-chose à dire à part ça. Tout le monde est gentil avec moi, on se comprend bien. On se comprend.
I : D'accord.
P : Oui. Par exemple, vous quand je vous ai croisé pour la première fois, vous avez été très gentille avec moi, vous vous êtes bien occupée de moi. Bon, je ne peux pas dire plus que ça, je vous remercie beaucoup.
I : D'accord.
P : Pour votre gentillesse, pour votre générosité aussi. Oui.
I : Et qu'est ce qui est important pour vous quand vous venez à la PASS ?
P : Ce qui est important pour moi ? Si j'amène mon problème, on m'aide à le résoudre ici c'est ça qui est important pour moi ; je suis bien occupée aussi par vous tous. Oui. C'est ça l'essentiel.
I : L'écoute ?

P : Oui, l'écoute. Oui tout le monde vous êtes à mon écoute vous m'aidez à résoudre mon problème. Par exemple, l'autre jour, vous m'avez aidé vous m'avez donné le DOLIPRANE pour soulager ma douleur. Bon, ça ne dépasse pas ça.
I : D'accord. Et qu'est ce qui est important pour vous pour une bonne prise en charge ?
P : Pour une bonne prise en charge, l'important ? L'important, l'important c'est que je sois la prise en charge puisse vraiment m'aider à aboutir à tous mes problèmes que j'ai. Oui. Les problèmes vraiment qui ont été à la base de la prise en charge que ça soit résolu quoi.
I : D'accord.
P : Oui.
Sourire de l'interviewer et de la patiente.
P : Est-ce que c'est français vraiment ?
I : Si, si vous inquiétez pas. Et hum est ce qu'il y a un jour où ça s'est mal passé ici pour vous ?
P : Non, pas du tout. Non.
I : Non.
P : A chaque fois que je viens ici je vois, je viens voir Mr [nom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cité] ça se passe bien, il me donne des conseils. En plus, je suis venue vous voir aussi, vous m'avez bien, vous vous êtes bien occupée de moi. Vous m'avez bien conseillé, encouragé. Bon, ça se passe bien avec tout le monde.
I : Qu'est ce que vous recherchez quand vous venez ici ?
P : Quand je viens ici, je peux dire que c'est la santé, je cherche bien.
I : La santé surtout.
P : Oui la santé surtout.
I : Et est ce que vous aurez des reproches à nous faire ?est ce qu'il y a des choses qu'on a pu faire qui vous ont déplu ?
P : Non, personne ne m'a jamais rien fait. Oui. Tout ce que vous faites ici ça me plait beaucoup. Et même je vous ai adopté pour être ma fille. Rire de la patiente et de l'interviewer.
I : Et pour vous, est ce qu'il y a des choses à éviter, des choses qu'il ne faut pas faire ?
P : Ici ?
I : Mmm.
P : Je ne peux pas venir dans un endroit que tu ne connais pas et puis venir faire ce que tu ne dois pas faire…
I : Mmm.
P : Ce que tu n'as pas l'habitude de faire chez toi à la maison tu sais que c'est pas bon mais tu viens faire chez les gens ça non. Moi je ne fais jamais ça. Tout ce que je n'aime pas je ne fais pas autrui. Tout ce que je ne fais pas à la maison je ne fais pas à l'extérieur. C'est pas une bonne éducation ça. Hein, c'est pas bon.
I : Est-ce que vous auriez des choses à nous dire heu sur la PASS heu pour améliorer les choses ici ?
P : Pour améliorer les choses…
I : Est-ce que vous avez des idées ?
P : Des idées… Je peux toujours dire d'avoir toujours de l'humanisme envers les pauvres parce que ceux qui viennent ici c'est par ce qu'ils n'ont rien, ils n'ont pas de (…) par rapport à eux quoi si ce n'est pas ici donc de les prendre quelque soit leur problème voilà. De les prendre avec quoi de…
I : De prendre les gens tels qu'ils sont ?
P : Oui tels qu'ils sont quoi, de les prendre tels qu'ils sont. Voilà si on peut les aider. On les aide.
I : Et quand vous venez ici est ce que vous voyez des choses à améliorer ?
P : Oui parce que j'ai commencé à venir ici y a pas trop longtemps mais vraiment ça va. Oui.
I : Ca va.
P : Je trouve que ça va ; bon tous les gens qui entrent ici aussi ils se plaint pas. Voilà, ça va. Oui.
I : Et vous comment vous avez entendu parler de la PASS ?
P : Moi c'est grâce à ma sœur qui est ici.
I : Qui est déjà venue à la PASS ?
P : Non, elle n'est pas déjà venue ici mais elle est ici, elle est mariée, elle est ici depuis 2 années quoi.
I : D'accord.
P : Oui elle a ses amis qu'elle a amené, qui sont venus ici.
I : D'accord. Et ses amis qui lui ont parlé de la PASS ou elle comment elle a connu la PASS ?
P : Non c'est par, c'est par son chef.
I : C'est par son chef ?
P : Oui.
Sourire de l'interviewer et de la patiente.

P : Mais moi, je vous souhaite bon, bon vent dans votre carrière à vu de votre âge et vu que vous êtes gentille comme ça et je vous conseillerai de continuer toujours comme ça, d'être gentille avec tous les patients sans distinction ni de race ni de couleur quoi ; d'être comme ça avec, avec eux et vous serez récompensée par le bon Dieu.
I : Merci.
P : C'est très important. Rester toujours gentille comme vous l'êtes même si quelqu'un vous parle mal dans votre travail. Ne lui, ne lui repro… Ne, ne, ne le rendez pas pareil quoi. Voilà, oui.
I : Et j'ai juste une dernière question : est ce que vous seriez d'accord pour que je vous recontacte heu pour participer à des groupes en fait où on discuterait un petit peu des entretiens heu des résultats ou de ce qu'on a pu ressortir des entretiens heu qu'on a pu réaliser.
P : Oui y a …
I : Se serait des groupes de 4 personnes et se serait pour discuter un petit peu de ce qui est ressorti des entretiens. Vous seriez d'accord pour ça ?
P : Oui y a pas de problèmes.
Rire de la patiente.
I : Bah écoutez merci beaucoup !
P : J'aiderai ma fille jusqu'au bout !
Rire de l'interviewer et de la patiente.

ENTRETIEN 12 :

Entretien du lundi 13 mai 2013 d'une personne accompagnant sur le plan social des patients consultant à la PASS
Durée : 13 minutes 37 secondes

Interviewer : La première question c'est : est ce que vous connaissez quelqu'un qui un jour a été content de la PASS ?
Mme D. : Heu…oui, oui, oui. Heu une personne que j'ai suivie ouais dans le cadre de la demande d'asile ouais.
I : Et qu'est ce qu'il vous a dit sur la PASS ?
Mme D : Heu bah qu'il avait été quand même bien accueilli ; heu ouais qu'il avait été bien reçu et heu… ouais qu'il était content quoi de l'accueil en tant cas.
I : De l'accueil ?
Mme D : Ouais, voilà.
I : Et c'est un monsieur qui a été vu une seule fois à la PASS ou qui a été suivi à la PASS ?
Mme D : Heu… Non, il a été suivi ouais il a été suivi, parce que y avait pas d'ouverture de droit donc voilà ouais.
I : Il y a été pour les droits et pour la prise en charge médicale ou heu…
Mme D : Bah pour l'ouverture des droits c'était…
I : C'était vous.
Mme D : Ouais mm moi qui m'en suis occupée mais dans le cadre de la prise en charge, le temps que les droits soient ouverts ouais il a continué un peu à y aller ouais.
I : Et il vous a parlé d'autres choses par rapport à la PASS ou heu ?
Mme D : Heu pfff non il, c'est beaucoup l'accueil heu dont il a parlé ; c'est beaucoup l'accueil donc heu. Il m'a dit oh y a des gens gentils là-bas puis c'est vrai qu'il s'exprime pas non plus… heu, heu donc oui il m'a parlé heu, oui les gens sont gentils là bas qu'il m'a dit voilà j'ai été bien reçu.
I : Et vous connaissez d'autres gens qui vous ont dit pareil ?
Mme D : Hum… je réfléchis. Heu… Ouais une dame aussi dans le cadre, bah pareil heu dans l'attente d'ouverture de droit dans le cadre bah qui a été orientée pour la prise en charge durant sa grossesse c'était au tout début voilà. Donc elle en était contente aussi ouais. Elle a été, elle a été vite orientée après sur le centre de planif à l'hôpital.
I : D'accord. Est-ce que vous, vous avez déjà accompagné des gens à la PASS ?
Mme D : Non.
I : Non.
Mme D : Non. Non, non. Pas du tout.
I : Pas du tout.
Mme D : Alors je sors le dépliant (rire) heu mais non, non j'ai jamais heu eu l'occasion d'accompagner quelqu'un. J'ai eu des professionnels, des échanges par téléphone heu avec l'assistant social entre autre heu mais voilà.

I : Et vous avez souvent des retours (…) par rapport à la PASS ?
Mme D : Heu… je réfléchis (silence) Ouais des, de la part de, de professionnels comme (…) quant à des, des formations heu des journées organisées heu ; y avait une journée organisée par la PASS mais je pense que c'était plus dirigé pour les professionnels heu voilà.
I : C'était le 23 octobre, l'APASSRA enfin ouais.
Mme D : Ouais voilà. Heu et puis heu ouais c'est tout. C'est tout.
I : Sinon à l'inverse est ce que vous avez déjà eu des critiques de patients sur la PASS ?
Mme D : Oui aussi.
Rire de l'interviewer et de Mme D.
I : Faut pas hésiter !
Mme D : Ouais heu dans le sens où heu bah… la prise est… enfin… comment, comment ils disaient les gens (silence). Ouais qu'ils étaient pas orientés heu correctement, correctement voilà.
I : Qu'ils étaient pas bien orientés heu…
Mme D : Oui y avait un problème d'orientation.
I : Et heu pourquoi par rapport à, à l'orientation d'un spécialiste ou… c'était quoi exactement ?
Mme D : Ouais c'était plus pour effectivement des orientations vers des spécialistes.
I : C'était un refus… c'était le médecin qui voulait pas et heu ils s'attendaient à être orienté vers un spécialiste ?
Mme D : Ouais.
I : Et, et c'était pas spécialement ce que les médecins avaient heu avaient fait ou heu…
Mme D : Non je pense que ça correspondait pas aux attentes de la personne en fait. Voilà. Donc après est ce que c'est une erreur de la PASS ou c'est, ça correspondait pas aux attentes de la personne c'est difficile à…
I : A évaluer.
Mme D : Ouais à évaluer.
I : Et ça c'est, c'est assez fréquent ; c'est combien de patient pour vous qui étaient pas…
Mme D : Bah j'ai, j'ai pas de, c'est un, je dirais heu… une personne heu parmi heu ; on va dire c'est, c'est à la marge, c'est à la marge. Oui, oui. J'ai eu en tout cas une fois un retour négatif. Voilà mm.
I : Et y en a eu d'autres ou pas ?
Mme D : Non, pas à ma connaissance. Non, non, non.
I : Et pour vous qu'est ce qui est important heu hum pour une bonne PASS ?
Mme D : Heu bah c'est vraiment la prise en charge heu ben ouais la prise en charge des personnes qui n'ont pas de, de droit ouvert hum que se soit heu au niveau médical heu et puis le soin enfin heu heu il y a le diagnostic et puis il y a le soin et puis l'orientation aussi sur heu les personnes peut être plus compétentes ou heu plus spécifiques heu qui correspondent aux pathologies de la personne voilà.
I : Une orientation vers les spécialistes ?
Mme D : Ouais.
I : Ouais
Mme D : Mm ; ouais, ouais mais effectivement c'est la prise en charge des personnes qui n'ont pas de…
I : Que les personnes puissent avoir un accès aux soins.
Mme D : Ouais, et puis tout ce qui est la médicamentation aussi.
I : Ouais, qu'ils aient accès aussi aux médicaments …
Mme D : Ouais, ouais.
I : … de manière gratuite.
Mme D : Ouais ; mm ; parce que c'est compliqué ça aussi hein. On les envoie chez MDM *(médecins du monde*) mais heu heu y a pas toujours je trouve enfin je pense qu'y a pas toujours heu heu oui y a pas assez de créneaux en tout cas pour heu.
I : A médecins du monde ?
Mme D : Ouais.
I : Du coup heu ils se plaignent souvent que les créneaux ne sont pas assez larges ou heu ?
Mme D : Ouais de ce côté-là ouais. De ce côté-là c'est pas idéal je trouve.
I : 2 demi journées dans la semaine.
Mme D. : Ouais dans la semaine je crois ouais.
I : (…) c'est qu'une demi journée je crois.
Mme D. : Heu ouais et puis il faut appeler aussi avant pour savoir si ils ont les médicaments ; enfin moi c'est ce qu'on m'avait dit.
I : Ah bon !
Mme D. : Ouais.
I : D'accord.

Mme D. : Fallait appeler avant pour savoir si ils avaient les médicaments ou pas heu…
I : D'accord. Ah oui, je savais pas.
Mme D : Voilà, après la PASS, je sais pas du coup heu enfin j'ai pas, j'ai pas les pratiques de la PASS mais heu…
I : Et les patients en tout cas ne se sont jamais plaints qu'à la PASS les horaires d'ouverture heu?
Mme D : Non.
I : Non, ils ne se plaignaient pas.
Mme D : Non, par contre quand vous venez de Seyssinet ça fait loin.
I : Ouais, ouais c'est vrai.
Mme D : Voilà.
I : Ils sont pas heu ouais.
Mme D : Après heu voilà…
I : La proximité (…)
Mme D : Mm,mm ; voilà. Heu, sinon c'est vrai je pense que c'est pas évident de trouver. Heu…Heu…
I : La structure ?
Mme D : La structure ouais ; heu..
I : Les gens souvent vous ont dit qu'ils avaient du mal à trouver ?
Mme D : Mm ; moi j'ai eu une fois une personne qui s'est perdue.
I : Ah ouais.
Mme D : Ouais, ouais ; donc c'était très compliqué. En plus, elle était pas francophone.
I : Mmm
Mme D : Donc heu…
I : Y a aussi ça qui joue.
Mme D : Ouais voilà.
I : Elle peut pas demander à des gens dans la rue et heu…
Mme D : Ouais mm voilà. Mais bon après…
I : (…)
Mme D : Après voilà, c'est pas non plus ; les gens une fois qu'ils y sont allés une fois ils ont bien intégrés le parcours, ils s'en rappellent.
I : C'est pas vraiment (…)
Mme D : Ouais voilà mm. La première fois je pense que c'est pas évident à trouver pour les gens.
I : Mm.
Mme D : Voilà.
I : Et pour vous qu'est ce qu'il faut surtout ne pas faire ? Est-ce qu'il y a des choses à éviter ?
Mme D : De la part de ?
I : De la part de la PASS.
Mme D : De la part de la PASS. Ne pas faire ? Hmm… Continuer à, à recevoir les gens qui sont bénéficiaires de la CMU, parce que se sont des personnes qui sont censés heu heu avoir un médecin traitant ou voilà mais je pense que c'est pas évident aussi de, de lui en donner ou heu…
I : Vous voulez dire de continuer à les recevoir ?
Mme D : Ouais voilà.
I : De poursuivre la prise en charge à la PASS malgré qu'ils aient des droits ?
Mme D : Ouais, ouais mm.
I : Ca pour vous, faudrait surtout ne pas le faire ou ?
Mme D : Bah non pas surtout ne pas le faire …
I : A éviter.
Mme D : Mais peut être éviter pour heu…
I : Pour qu'ils aient un retour au droit commun…
Mme D : Ouais voilà ouais.
I : Le plus rapide possible.
Mme D : Ouais, mais heu c'est pas évident d'arrêter une prise en charge aussi.
I : (…)
Mme D : Ouais ils sont en veille quand même, ils sont en veille. Ouais ça pour ça je sais ouais.
I : Et vous avez des patients qui se sont plaints (…)
Mme D : Ah oui, oui, oui. Nous, une fois qu'ils, qu'ils ont leur CMU, on fait en sorte de les orienter sur un médecin traitant.
I : Mais vous du coup ça vous arrive d'orienter un patient vers un médecin généraliste ?
Mme D : Mm ; ouais, ouais. Ouais, ouais.
I : Et ça se passe bien ou ?

Mme D : Heu oui on fonctionne avec un cabinet là sur Seyssinet heu oui, oui ils accueillent pratiquement tous nos demandeurs d'asile donc heu ça se passe bien.
I : D'accord.
Mme D : Ouais, ouais.
I : Et les patients n'ont jamais rien dit quand heu ; enfin vous n'avez jamais eu de retour par rapport quand on arrête la prise en charge à la PASS, ils ne vous ont jamais dit quelque chose par rapport à ça ?
Mme D : Bah si parce qu'ils ont aussi des habitudes…
I : Ouais.
Mme D : avec heu heu des personnes soignantes donc heu ça les embête. Y a une dame là justement heu heu heu elle ne comprenait pas pourquoi elle ne devait plus aller alors je lui dit bah comme vous avez vos droit CMU heu la PASS c'est fait pour des personnes heu qui n'ont pas de droit ouvert. Chez vous, c'est plus le cas donc heu maintenant faut aller voir votre, un médecin, un médecin qui vous suivra aussi heu oui y a aussi heu ouais heu arrêter la prise en charge.
I : (…)
Mme D : Ouais, mm.
(silence)
Voilà ; après heu ne plus faire heu…
(silence)
Mme D : (…)
I : Ok.
Mme D : Voilà.
I : Bah écoutez…
Mme D : C'est tout !
I : Bah ouais c'est tout.
Mme D : D'accord. D'accord.
I : Bah écoutez merci beaucoup !
Mme D : Bah non heu je sais pas si ça aura été utile ou pas ! Mais heu
(…)
Mme D : Bah c'est vrai qu'à la marge on en a pas énorme non plus, on en a pas énorme. Heu c'est vrai que les gens en majorité, ils arrivent avec des droits ouverts.
I : D'accord.
Mme D : Je dis bien en majorité. Après, on a bien des situations à la marge ou voilà effectivement, y a pas de droit, ou y a une rupture de droit donc voilà à partir de ce moment, on heu heu ; ce qui est bien c'est que heu la PASS vérifie si il y a enfin…
I : Ou ils en sont dans leur droit.
Mme D : Voilà ouais donc heu. Du coup, y a une veille par rapport à ça, c'est ça qui est bien.
I : Bah écoutez merci beaucoup !
Mme D : Bah de rien.

ENTRETIEN 13

Entretien du jeudi 23 mai 2013 d'une personne accompagnant les patients
Durée : 16 minutes 20 secondes

Interviewer (I) : Alors, donc tu as déjà accompagnée des patients à la PASS ?
S : Ouais, heu je crois que j'ai déjà accompagné heu… ouais peut être heu cinq fois quelque chose comme ça.
I : D'accord ; et quel retour as-tu eu de ces patients par rapport à la PASS ?
S : Alors heu… alors y a des patients qui connaissaient déjà la PASS heu à la base mais c'était un accompagnement juste pour la langue donc là c'était, on n'a pas vraiment de retour à ce niveau là enfin heu. Y a une, une des patiente, elle est quand même reconnaissante parce que elle est, elle est vue régulièrement, elle est connue donc c'est, voilà c'est un peu un point d'ancrage pour elle, notamment pour elle. Et heu…
I : Et elle est reconnaissante par rapport à quoi ?
S : Par rapport au fait qu'elle est connue, voilà qu'elle sait heu, qu'elle sait qu'elle est identifiée dans ce lieu là ; heu, qu'il y a des choses qui ont été débloquées pour, pour sa situation heu sa situation heu enfin sociale donc d'avoir une couverture maladie et sa situation de santé. Hum, après heu pour, j'ai accompagné plusieurs personnes pour la première fois à la PASS et par contre pour eux c'était un peu compliqué heu de, de comprendre les fonctionnements des ouvertures, des rendez vous heu mais après

je sais pas si c'est quelque chose qui est, enfin c'est quelque chose qui était visible aussi pour, pour nous à notre, enfin chez nous c'était difficile aussi pour eux les premiers temps de comprendre la, qu'il fallait prendre rendez vous etc même dans nos, dans nos locaux donc c'est aussi une question d'habitude aussi à avoir des rendez vous. Heu…
I : Eux ils étaient plutôt habitués à venir sans rendez vous ?
S : Voilà à venir sans rendez vous et du coup y a toujours une, une période de, de ; voilà d'adaptation heu par rapport à ça et hum et heu et après des personnes qui avaient du mal à, à se faire comprendre heu, heu à se faire comprendre et des personnes qui venaient pour faire l'AME mais qui, qui du coup arrivaient toujours pas à se faire comprendre qu'ils venaient pour faire l'AME mais après moi j'étais pas présente à ce moment là.
I : D'accord.
S : Ces mêmes personnes que j'avais accompagnées une fois heu, j'étais pas présente après dans ces moments là donc je sais pas comment ils l'ont exprimé qu'est ce qui, qu'est ce qui a bloqué tout ça voilà. Et… voilà.
I : Ok. Et globalement les patients étaient satisfaits de la prise en charge à la PASS ? Hum est ce que vous avez eu des retours par rapport à ça ?
S : Alors déjà y a, y a deux choses ; à la PASS, les, enfin les gens qu'on accompagne, ils identifient la PASS pas mal pour heu pour le dossier d'AME.
I : D'accord.
S : Bah pour, pour [prénom et nom de l'assistant social de la PASS de Grenoble cités], pour l'assistant social qui les aide dans leur dossier. Donc heu, heu ça c'est quelque chose qui, qui, au niveau écho, c'est très positif. Hum, après heu, ils identifient heu voilà la PASS, c'est le premier endroit où on prend en considération leur état de santé etc. Et heu c'est aussi une des raisons pour laquelle ils vont venir ici. Heu, des fois des personnes, qui sont des personnes de leur famille qui sont en mauvaise santé et ils leur disent ici tu peux te faire soigner dans un premier temps sans avoir de couverture maladie etc donc j'imagine que l'écho est bon parce que sinon ils feraient pas venir leur famille. Heu, mais sinon je sais pas, je peux pas dire grand-chose ; non les échos sont, sont assez positifs de manière général.
I : Ce sont des échos positifs sur quoi ? Sur l'accueil ? Sur heu…
S : Sur, sur le fait voilà y a des bons médecins mais après ils disent ça d'une manière générale pour toute la France donc heu ici en France, y a de bons médecins etc. Mais heu, mais souvent y en a en passant par la, bah en passant par la PASS ils ont, ils ont ; on leur a identifié des premières choses après ils ont, une fois qu'ils ont eu l'AME, ils ont été suivi ailleurs etc.
I : Mmm.
S : Mais du coup, heu c'est souvent le démarrage heu de, de quelque chose pour eux quoi.
I : D'accord. Pour commencer une prise en charge médicale ?
S : Voilà, mmh.
I : Et heu tu parlais des horaires d'ouverture, est ce qu'ils sont satisfaits des horaires d'ouverture enfin ?
S : En fait, heu je pense que c'est pas suffisamment clair heu quand est ce qu'ils peuvent venir heu juste pour prendre un rendez vous heu enfin nous on essaie de leur dire par exemple les, les plages horaires sans rendez vous…
I : Mmh.
S : Donc ça je pense qu'elle ont été bien identifiées…
I : Je croyais que j'avais plus de batterie (sourire de l'interviewer et de l'interviewée)
S : Donc ouais les plages horaires sans rendez vous elles ont été bien identifiées après c'est le reste heu quand ouais prendre des rendez vous tout ça, c'est, c'est plutôt ça qui, qui est un peu plus difficile pour eux à savoir. Heu…
I : Et souvent du coup c'est toi qui prend rendez vous quand ils te le demandent ou ils arrivent à le faire ?
S : Non ; moi, je les oriente directement pour qu'ils le fassent eux-mêmes en fait.
I : D'accord.
S : Parce que heu, parce que je veux qu'ils puissent heu éviter de passer par moi systématiquement ; parce que sinon en fait ils risquent s'ils arrivent pas à me joindre ; eh ben qu'y est un souci grave ou quelque chose comme ça et moi je suis souvent pas très, très joignable si je suis en rendez vous ou tout ça. Qu'ils, qu'ils puissent le faire eux-mêmes et qu'ils arrivent à voilà. A se débrouiller par rapport à ça. Enfin du coup, eux-mêmes s'y rendent souvent.
I : Mmh.
S : Après je sais pas si c'est la meilleure des choses à faire, heu j'ai pas eu de retour à ce niveau là mais du coup.
I : (…)
S : Mm, mm. Ouais.
I : Et heu est ce que tu as déjà eu des retours négatifs par rapport à la PASS ?

S : Alors, heu bah, les retours négatifs que j'ai pu identifier heu ça peut être pour des personnes hum qui, qui peuvent être un peu impatientes parce qu'ils veulent que tout de suite on règle tout. Mais en même temps, c'est un problème plutôt qui est, qui est visible pour, pour tout ; enfin c'est, c'est… enfin moi ce que je remarque un peu avec notre public, c'est que enfin, c'est que. On disait pour rigoler, on disait heu le côté médical, c'est pas évident à gérer parce que y en a beaucoup qui deviennent un peu hypochondriaques c'est enfin (rire de l'interviewer et de l'interviewée) ; c'est dans le s… c'est, c'est une blague hein mais c'est, c'est pour dire que, qu'y a aussi heu voilà rapidement un ; ça va prendre des proportions assez impressionnantes et du coup heu, une simple réponse comme « mais non ça va je te donne que du DOLIPRANE » ça les satisfait pas et du coup heu ils vont avoir l'impression de pas avoir été bien pris en compte et c'est toujours cette impression là en fait de, de pas être pris en compte mais en même temps ça fait partie du, du travail heu voilà de, de bah de ,de, de comprendre aussi que tout se règle pas par des tonnes de médicaments ; les antibiotiques c'est pas automatique y a pas, ils ont, ils connaissent pas la campagne heu heu y a , et puis y a aussi une méfiance des fois ; enfin, c'est aussi voilà, y a aussi le travail de confiance à avoir et une fois qu'y a la confiance, voilà c'est bon ils font confiance mais. C'est souvent les premières fois qui sont, qu'ils se font recevoir et tout ça mais ça c'est pareil partout ; pour nous c'est pareil, c'est donc, c'est, c'est un truc typique qui arrive à chaque fois ou que. Heu vraiment, en fait c'est, c'est la prise en compte. Heu parce que je suis ch…est ce qu'on m'a bien écouté, est ce qu'on m'a bien pris en compte, est ce qu'on, est ce qu'on passe pas à côté de quelque chose et heu…

I : Et heu (…) de quelqu'un qui heu qui a estimé de pas être pris en compte ou qui ?

S : Hum, heu par exemple hum je réfléchis… Un monsieur qui heu, qui a, qui pensait ; enfin qui, qui a. Ben, je crois peut être qu'on était ensemble heu, qui était, qui était en surpoids et qui avait l'impression que, qu'il avait heu, il disait qu'il avait heu, qu'il avait, il devait avoir, il avait du liquide dans le ventre, qu'il devait avoir un problème au cœur, qu'il devait heu, qui, qui enfin qui devait avoir un handicap grave et du coup bah la réponse c'est : « non Monsieur bah vous êtes en surpoids et Monsieur si vous continuez comme ça vous allez devenir enfin diabétique. »

I : Mm.

S : Et du coup, heu du coup la seule réponse pour l'instant c'est bah de perdre du poids, de perdre du poids…

I : Oui d'accord.

S : De, de, de beaucoup boire pour éviter les infections urinaires hum. Enfin…

I : Pas de réponse heu…

S : Y a pas de réponse…

I : Instantanée.

S : Instantanée et finalement et puis, et puis du coup le, lui il insistait, il disait mais j'ai mal mais je peux pas marcher etc. Quand je, j'ai des essoufflements bah c'est à cause de votre surpoids.

I : Mm.

S : Mais ça c'est à cause de votre surpoids et du coup, il doit pas comprendre tous les liens mais après c'est aussi heu.

I : Mm, d'accord.

S : Mais heu ; mais du coup heu une fois j'avais accompagné ce Monsieur en rendez vous et… et je pense qu'avec le fait qu'il y ait l'interprète, il avait mieux compris ce qui se passait et du coup il avait compris que, que la enfin, que la médecin elle lui disait que c'était vraiment le coup de semence quoi.

I : Mm.

S : Faut vraiment faire quelque chose sinon là ça peut être grave.

I : Mmm. D'accord. Et est ce que tu as eu d'autres retours négatifs par rapport à la PASS ?

S : Heu…. (silence). Heu, non j'essaye de, j'essaye de réfléchir heu. Non de manière générale heu j'ai pas ; souvent c'est, c'est ça peut être heu la, la, la, on m'a pas compris heu, j'ai pas été bien pris en compte mais du coup heu on remet la personne en question, on dit oui mais y a des personnes qui arrivent quand même à bien se faire comprendre, y a des, y a plein, on a plein de retour de gens qui, où ça s'est bien passé alors je, je me demande j'te questionne si y a pas, si vraiment t'as réussi à te faire comprendre heu dans quel état d'esprit tu y es allé heu.

I : Mmm. Ok.

S : J'suis désolée, c'est pas vraiment des réponses concrètes. Rire de l'interviewer et de l'interviewée.

I : Et heu, hum, globalement qu'est ce qui est important pour ces gens à la PASS ?

S : Hum… (silence). Ouais c'est, c'est heu… y a toujours le stress quand il sont pas de, enfin ils savent que il va falloir payer pour l'hôpital et y a toujours le stress ; nous, on connait même enfin des personnes qui se sont faits accidenter et, et qui, qui vont, qui vont pas aller voir le médecin parce qu'ils savent qu'ils ont, qu'ils sont pas couverts niveau assurance maladie etc. Et du coup heu bah on réexplique tout le temps « qu'est ce que c'est la PASS ? » Qu'est ce que ça, que, que, qui peuvent y

aller, qu'y a voilà ; y a, c'est gratuit etc et machin et du coup heu ça c'est, c'est vrai que c'est apprécié quand même.
I : C'est une, une prise en charge gratuite des soins.
S : Voilà. Mmm.
I : Ouais. Ils savent qu'ils peuvent compter sur la PASS.
S : Voilà.
I : D'accord. Et pour toi qu'est ce qui est important pour une bonne prise en charge à la PASS ?
S : Mmm. Bah déjà voilà, établir le lien de confiance parce qu'heu voilà toujours travailler à établir ce lien de confiance et qu'y a pas de sentiment de, je pense que c'est des personnes qui peuvent être rapidement heu… En fait, j'accompagne des personnes heu avec des médecins, une fois qu'elles ont l'AME chez des médecins, des médecins généralistes et heu et j'essaye de faire en sorte qu'ils aient un médecin traitant et du coup déjà trouver un médecin qui quand on annonce que le patient à, à, à l'AME qu'on sente pas de, voilà de, de, de enfin que ça titille pas, que ça tic pas à ce moment là ; c'est pas évident forcément et puis en fait, il faut trouver des médecins qui soient dans l'empathie en fait et qui, parce que sinon en fait les fa…les personnes elles le sentent, elles sentent tout de suite heu enfin dès qu'y a un truc au niveau relationnel qui passe pas elles se disent à bah cette personne elle aime pas les Roumains , elle veut pas me recevoir et puis en fait finalement y a pas de confiance, ils ont pas confiance dans ce que dit le médecin donc ils vont pas forcément heu suivre le protocole que va, que va heu lancer le médecin qui va à leurs yeux pas leur convenir alors que c'est le protocole qu'il va falloir suivre..
I : Ouais.
S : Et puis, ils vont heu ils vont interrompre en fait le suivi donc soit ils vont voilà, ils vont dire j'y retournerai pas etc et du coup il va falloir trouver un autre médecin. Ca, ça arrive très vite en fait.
I : Mm. Ce qui est important pour eux en premier lieu, c'est une relation de confiance heu.
S : Mm, mm.
I : D'accord. Et heu y a autre chose qui, qui est important ?
S : Mmm. Ouais bah moi c'est, je pense que, heu, voilà l'identification heu enfin l'identification claire c'est-à-dire heu la localisation mais ça d'une manière générale quand même ça, ça va ; c'est à côté du tram B heu on explique à peu près et du coup c'est pas forcément évident quand même les panneaux et tout ça, sont pas…
I : Tu trouves que la localisation de la PASS est pas évidente ?
S : Ouais, ouais ; après moi ce que j'ai fait c'est que ; j'ai fait un petit papier ; je sais pas si tu l'as vu des fois circuler ; j'ai fait un petit papier avec une heu, où j'ai pris un, sur google heu view en photo à partir de l'arrêt de tram et du coup on voit de loin heu la PASS. Du coup, les gens je leur dis ben c'est, vous êtes sur voilà l'arrêt de tram et puis vous voyez c'est directement là parce que sinon heu ils peuvent se…
I : Se perdre
S : Se perdre un peu ; bon après y a ça et puis heu ; après voilà c'est la question voilà des horaires et des choses comme ça. Mais bon on a le même souci.
I : Ouais. Rire de l'interviewer et de l'interviewée.
Et par rapport aux spécialistes est ce que heu des patients, est ce que tu as eu des retours par rapport aux spécialistes ?
S : Non.
I : Non ; pas du tout.
S : Non, non, non. Bah quand y a pas de retours c'est que ça se passe bien donc heu.
I : Ouais, ok. Hum bah je crois…
S : Après que ça aurait été peut être plus intéressant que tu, que tu vois ça avec [prénom d'une collègue citée]donc heu je lui en parlerai si jamais ça t'intéresse ; enfin si t'as le temps surtout heu.
I : Ouais, mm.
S : Si ça, si ça t'intéresse heu d'avoir son avis, heu je lui en, je lui en toucherai deux mots et puis du coup elle te contactera.
I : Ouais ; ok.

Annexe 10 : **Verbatim des séances de focus groupes** :

PREMIERE SEANCE DE FOCUS GROUPE, le 26 août à Chambéry.

Durée : 1 heure 27 minutes

4 patients : un d'origine Algérienne, un d'origine Nigériane et 2 d'origine Congolaise tous actuellement suivis à la PASS mais qui ont des droits à l'assurance maladie.

Animatrice (A) : On va réfléchir ensemble sur ce qui est important à la PASS. Qu'est ce qui est important et qu'est ce qu'il faut changer ? Je vais l'écrire.
Témoin (T) : Vous avez des questions avant qu'on commence ou pas ?
A : Vous avez de quoi écrire si vous avez envi de changer, vous changez. Voilà. On vous laisse un petit moment pour mettre des mots puis après on pourra discuter sur ces mots. Hein, d'accord.
T : Qu'est ce qui vous vient à l'esprit quand on vous parle de la PASS ? 3 mots.
Patient 1 (P1) : Pour moi, heu, je veux écrire ça ou je peux parler aussi…
A : Oui, oui mais vous pouvez écrire et parlez. Hein, oui.
P1 : Pour moi, les PASS, c'est comme l'hôpital. Comme tous les, tous les autres…
T : Peut être réfléchissez tout seul en écrivant vos idées sur le papier et puis on réfléchira ensemble après si vous voulez.

Les patients réfléchissent quelques minutes aux questions posées avec un stylo et une feuille.

Patient 2 (P2) : C'est-à-dire Madame, on parle pour l'accueil, pour heu…
A : Comme vous voulez. Tout ce que vous avez envi de dire. L'accueil, autre chose. L'accueil, les soins, comment vous êtes reçus. Tout, tout, tout, tout, tout.
(silence)
Est-ce que quand vous y allez vous êtes content, pas content et pourquoi vous êtes content ?
P2 : Bien sûr que je suis content, c'est parce qu'il y a un accueil très chaleureux. Vous voyez, comment elles s'appellent ? Les secrétaires, elles écoutent, elles sont très attentives, elles sont, vous voyez. C'est elles qui font les photocopies, c'est elles qui courent, surtout comment elle s'appelle ? L'infirmière [prénom de l'infirmière de la PASS], elle est super, elle est gentille.
A : On va laisser finir les autres puis après on va y aller hein.

Les patients réfléchissent à nouveau un instant.

A : C'est bon vous avez écrit ou vous avez besoin d'encore un petit peu de temps ?
Patient 3 (P3) : Oui.
A : Allez-y. Finissez.
T : Vous avez compris les questions ? Qu'est ce qui est important et que faut-il changer ?
A : Ils font des phrases alors je leur dit non c'est pas…
T : Oui ça peut être des mots, ce qui vous passe par la tête.
A : Ca va être bon ? Oui c'est bon puis après on discute. D'accord hein. Alors, je sais pas par qui on commence. Est ce qu'il y en a un qui veut commencer ou est ce qu'on fait un tour de table ? Comment voulez vous qu'on s'y prenne ? Est-ce qu'il y en a qui commence ? Vous voulez commencer ?
P1 : Pour moi, la PASS, c'est comme l'hôpital. La différence un peu pour la PASS, sont spécialité quoi. Ils sont là surtout pour les maladies infectieuses. Donc, c'est ça moi, j'ai noté. Surtout nous, les étrangers quand on vient en France, ils ont fait ça pour nous, pour voir comment, si tu amènes une maladie infectieuse, pour détecter directement. Deuxièmement, ils sont là pour nous, nous poser des questions, pour savoir comment, si tu as une maladie comme le sida, tout, tout ; pour nous protéger aussi.
A : Pour vous protéger aussi. Vous dites comme l'hôpital mais vous pensez qu'à l'hôpital, on peut pas faire la même chose ?
P1 : Non, on fait pas la même chose.
A : Pourquoi ?

P1 : Parce qu'il y a les spécialités. A l'hôpital, il y a des spécialités. Quand nous, on vient ici en France premièrement, les assistantes sociales nous voient à la PASS. Surtout, ils traitent beaucoup les étrangers.
A : Je vais essayer de vous demander et à la différence de l'hôpital, à la PASS, qu'est ce que vous pensez qu'on fait ?
P1 : Donc qu'est ce que j'ai pensé à faire ? Bon, il faut améliorer ça aussi beaucoup pour que…Parce que les autres qui viennent il peut dire moi, je pars pas à l'hôpital donc heu, il faut être (…) heu pour…Tu ne peux pas échapper quoi. On te dit d'aller à la PASS, tu peux pas échapper. Parce que c'est obliger de te contrôler parce que tu viens d'arriver en France.
A: Vous dites la PASS, c'est un passage obligé, quand on arrive en France, pour notre santé ? C'est ça que vous êtes en train de dire ?
P1 : Oui, c'est ça.
A : A la PASS, vous êtes comment par rapport à l'hôpital ?
P1 : Ils nous écoutent plus, quand ils trouvent une malade, ils t'envoient directement à l'hôpital pour soigner. Moi, j'ai été opéré d'une tumeur du foie, c'est la PASS qui a découvert ça. Chaque fois, ils t'appellent, si tu as fais les…
A: Moi, si j'entends bien ce que vous me dites, vous dites qu'à la PASS, c'est tout centralisé ? En fait, on regarde tout alors qu'à l'hôpital faut aller ici, faut aller là. Hein, c'est ça que vous êtes en train de dire.
P1 : Oui, à la PASS, il prend premièrement les premiers soins, pour ensuite envoyer…
A: Ils font un examen complet, ils s'occupent de vous en entier. Est-ce que c'est ça que vous êtes en train de dire ?
P1 : Oui, c'est ça. Pour changer bon. Je, je vois pas vraiment les grands choses pour changer, car il fait son métier, car ils sont là pour questionner aussi, ils demandent aussi pour savoir. Il y avait un docteur là-bas il me disait, la question qu'on pose ça reste entre nous, c'est pas on l'emmène à la préfecture.
A : Si j'entends ce que vous dites c'est qu'à la PASS, on s'occupe de vous en entier, et qu'on vous pose bien toutes les questions pour que vous soyez soigné dans des services spécialisés après, mais ce sont eux qui font ce travail là.
P1 : Oui, ce sont eux qui font tout.
A : C'est bien ce que vous êtes en train de dire ? On reviendra hein. Pour l'instant, on peut s'arrêter là et puis on revoit un peu les autres et puis on revient. Alors.
P2 : C'est le même cas qui vient de dire le Monsieur ?
P1 : [Nom du patient 1 cité].
P2 : [Nom du patient 1 cité]. C'est le même cas, c'est un service très accueillant, très chaleureux, j'aime bien les infirmières, elles sont supers, ainsi que comment elles s'appellent ? Les secrétaires, voyez lorsque vous demandez un rendez-vous, elles sont là, surtout [prénom de l'infirmière de la PASS de Chambéry], elle court après les étrangers, les piqûres. Elle court d'un côté, c'est comme un papillon. De là, d'un côté à l'autre. Elle va au service en bas le laboratoire, c'est elle qui prend les rendez-vous. C'est elle qui court. J'étais étonné, c'est un service très compétent et vous voyez ils sont très généreux, tout le service. Et en plus de ça, j'ai vu pas mal de gens ; moi, j'écris de temps en temps des lettres à des gens parce que je m'exprime un petit peu en français j'écris parfaitement l'Arabe que le français et puis y a des gens qui s'expriment pas. Je leur écrit des lettres.
A : D'accord. Vous aidez un peu.
P2 : Ouais, je les aide. Et puis la plupart du temps je connais pas mal. Y avait 5 ou 6 personnes. Ils n'ont pas de papiers, ils ont rien du tout. Ils ne savent pas s'exprimer et je leur dis pourquoi vous allez au 7eme étage ? Ils disent là, on est très, très bien accueillis, et en plus de ça, ils demandent ni papiers, ni rien du tout. C'est un boulevard où on traverse on n'a pas peur de rien du tout.
A : Vous avez pas peur. Ca, c'est très important. L'accueil, on se sent… On peut tout dire.
P2 : Là ici, on peut s'exprimer sans la moindre des choses. Il y a l'assistante sociale, qu'elle vient, celle de l'hôpital avec le Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité], en cas de besoin. Elle est super aussi, pour les aides, pour les démarches, pour la régularisation de la situation. C'est un service que j'aime très bien.
A : Voilà. Donc vous avez dit, c'est pour sa santé mais vous, vous complétez en disant c'est pas seulement la santé, c'est aussi la santé mentale, la santé sociale. C'est aussi – comment dire ?- s'occuper des papiers…
P2 : Les aides aussi, par l'intermédiaire du Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité]. C'est grâce à l'ensemble de la PASS. C'est regroupé, tout le monde comme une grappe de raisins. Tout le monde s'accumule.
A : Ca, c'est une belle image, hein. Regroupé, grappe de raisin. Ca veut bien dire ce que ça veut dire. C'est qu'il y a tout le monde ici et qui répond à l'ensemble des besoins.
P2 : Oui, à ce service. Il y a des gens qui ne connaissent pas, on leur dit au 7eme étage, il y a le Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité*]*, là où vous allez simplement, vous n'avez pas de

papiers, vous n'avez pas de sécu, vous n'avez rien du tout, là vous serez pris en charge, accueilli vous voyez, les médicaments, gratuitement, de l'hôpital, c'est-à-dire c'est l'hôpital qui les donne à des gens et les gens qui sont démunis, la plupart du temps, ils n'ont rien du tout. C'est un abri pour eux.
A : C'est un abri. C'est des mots importants, oui.
P2 : Un abri. La sûreté, vous voyez. Parce qu'il y a des gens qui n'ont pas de papiers, ils aiment être, vous voyez très discrets donc ce service répond aux besoins de ceux qui sont démunis, qui n'ont pas de papiers, aux besoins de ceux qui n'ont pas de médicaments en cas d'urgence. Moi, j'ai vu personnellement avant-hier le Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité], il y a un malade qui est venu c'est à dire, une dame. Elle est malade en Tunisie. Et puis, le mec il était vers l'hôpital, il me dit : je comprends pas, je voulais voir un médecin pour me donner les symptômes de cette maladie, comment je dois faire, la rapatrier ici ? Comment je dois faire ? J'ai croisé le Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] et le mec, il était très satisfait. Il allait pleurer. Il m'a dit : avec le docteur, on s'est assis sur la même chaise et on discutait, et puis il s'est exprimé, ça l'a soulagé vraiment. J'étais très content. Il m'a dit : j'ai jamais vu ça, le médecin qui est assis avec vous, dans la salle d'attente, et on a discuté pendant presque une demi-heure. Et pourtant, il avait des rendez-vous. Et ça moi ça m'a soulagé.
A : Donc la disponibilité. J'entends la disponibilité et puis j'entends aussi qu'il parle avec des mots que tout le monde comprend. On vous dit pas des mots par exemple, quand on fait la différence avec l'hôpital, je sais pas peut être que moi, je suis en train de faire un petit peu plus mais peut être qu'à l'hôpital, on vous parle de façon plus scientifique, alors que là-bas on se met plus à votre portée. C'est ça que vous êtes en train de dire ?
P2: Oui, ils sont très simples, ils n'ont pas l'esprit de grandeur, quelque chose comme ça, c'est pas parce qu'ils sont médecins donc peuvent pas nous parler, on est au même niveau. C'est ça qui m'a touché moi personnellement. Moi, j'étais avec le docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] donc dans la salle d'attente et on discutait des symptômes de la maladie et puis le mec il était désactivé, il était… Il en avait les larmes aux yeux. Et en sortant, il me dit tiens regarde, t'as vu le docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité]. Je lui dis : c'est le docteur, c'est mon médecin traitant, ça fait au moins 10 ans qu'il me soigne. Il me dit : comme il est sympa, vous voyez comme il s'exprime.
A : C'est ça, il se met au niveau**.**
P2 : Au même niveau. C'est ça, j'étais bouleversé vous voyez.
A: D'accord.
P2 : Si c'était dans d'autres services, moi, j'ai vu les analyses, le médecin il vous les donne même pas. Il faut passer par la sécurité sociale. Il discute même pas avec vous. Vous voyez.
A : D'accord. Hein, c'est bien. D'accord, on va arrêter là un petit peu avec vous puis on reviendra si besoin, hein ? C'est bon, d'accord. Donc cette notion de globalité mais cette notion aussi d'être au même niveau, d'un accueil chaleureux, de faire tout pour vous hein. D'aller…
P2 : Moi, personnellement, ça m'est arrivé parce que moi, je suis rentré en Algérie, je suis resté 25 ans. Et en revenant ici, des fois, je reste une année, deux années. J'étais c'est-à-dire, inspecteur des impôts en Algérie pendant 25 ans donc vous voyez. Et puis, j'étais étonné, l'accueil, y ça. C'est très différent, ça m'a touché personnellement.
A : D'accord. Alors vous allez quand même réfléchir à tout ce qu'on pourrait quand même améliorer. Un petit moment là hein, d'accord ?
Alors à vous, Monsieur.
P3 : Oui, pour moi, mon espérance quand je suis arrivé en France.
A : Depuis 2009 ?
P3 : Depuis 2009, oui. Le 26 août 2009, je suis arrivé.
A : Ah ! Bah dis donc, hein, c'est un anniversaire.
(Rire du groupe)
P3 : Oui alors que… J'ai été directement envoyé à la PASS, voilà.
A : Par qui, par l'assistante sociale ?
P3 : Oui, par l'assistante sociale de l'accueil de jour alors que je sais pas, j'ai une question de dire : pourquoi toujours à la PASS ? Je ne sais pas pourquoi la PASS doit occuper au premier dimanche de la santé. C'est la PASS qui s'occupe des gens. Comme pour moi, c'est la PASS qui m'a accueilli en premier quand je suis arrivé en France.
A : Pour vous c'est la première chose, c'était important pour vous ? Parce que c'est la PASS qui vous a accueilli en France en gros c'est ça ?
P3 : Oui, pour la santé. Oui, oui, c'est la PASS parce que après c'est… Pour moi, la PASS travaille bien. C'est eux qui découvrent pour nous envoyer peut être pour une opération, pour aller faire ça avec un autre médecin. C'est eux qui doivent dire qu'est ce qui ne va pas.

A : Ils vous orientent c'est-à-dire qu'en fait ils font un diagnostic – vous comprenez là ?- et après si il y a quelque chose, ils vous envoient vers quelqu'un de plus spécialisé ?
P3 : Oui, c'est ça, oui.
A : D'accord.
P3 : Et heu, moi je trouve qu'ils font du bon travail…
A : Ils font du bon travail.
P3 : Oui, ils font du bon travail. Encore pour l'accueil, ils font du bon travail aussi. Et je trouve pas que… Ils font du bon travail, oui. C'est bien. Pour changer la PASS, moi, j'ai rien à dire.
A : Rien à dire pour changer, tout va bien.
P3 : Voilà. Ca, c'est pour moi.
A : Et n'importe quand, ici, quand vous êtes à Chambéry, vous pouvez aller quand vous voulez, vous savez que vous êtes bien accueilli ? Dites un peu là.
P3 : Oui, d'accord. Pour moi, des fois, j'ai oublié d'aller à des rendez-vous, et j'étais passé à la PASS, et j'ai dit à la secrétaire que j'avais un rendez-vous et que j'ai oublié. Elle a dit d'accord, on va appeler le médecin, tout de suite pour voir si avec un peu de chance, il peut me reprendre.
A : Même quand vous oubliez vous êtes bien accueilli, on vous gronde pas.
P3 : Oui, si j'ai oublié, j'ai téléphoné, je dis que j'ai oublié mon rendez-vous. Vous pouvez me donner un nouveau rendez-vous. Voilà, c'est super simple comme ça, il n'y a pas de problème.
A : Vous pensez que les gens sont simples et qu'ils vous écoutent.
P3 : Oui, oui.
A : C'est ce que vous êtes en train de dire.
P3 : Oui, c'est ça. Oui.
A : D'accord. Vous voulez encore dire autre chose ?
P3 : Peut être après ?
A : Après, d'accord. Alors, à nous.
Patient 4 (P4): Merci. Pour moi, heu je vois qu'ils font un bon boulot.
A : Alors vous, vous êtes depuis ? A la PASS ?
P4 : Ca fait 3 ans.
A : Trois ans.
P3 : Donc pour moi, je vois qu'ils font un bon boulot. Heu…
A: Qu'est-ce que c'est pour vous du bon boulot ?
P4 : Ils accueillent les gens très bien, et si… Si vous avez un problème, avec la santé, vous venez voir le docteur et vous lui expliquer.
A : Ils vous expliquent donc du bon boulot, c'est aussi qu'ils vous expliquent et que vous compreniez bien ce qu'ils vous disent.
P4 : C'est ça, oui. Donc pour moi, je trouve qu'ils sont supers quoi. C'est tout pour moi.
A : Ils sont supers oui. C'est tout pour vous ? C'est-à-dire, vous pouvez dire un peu ce que ça veut dire, c'est tout pour moi ?
P4 : Je peux dire qu'ils font un bon boulot c'est tout !
A : C'est tout. Non, j'ai compris autre chose c'est ça. D'accord. Alors bon maintenant est ce qu'on peut parler un peu librement hein. On va dire, on va discuter un peu là-dessus ou est ce qu'il y a des mots sur lesquels vous voulez qu'on appuie un peu, qu'on discute ?
T : Y avait l'accueil.
A : L'accueil alors…
T : L'accueil, tout le monde en parle, j'ai l'impression.
A : Tout le monde en parle et tout le monde dit que c'est chaleureux et que c'est un accueil, on se met au niveau qu'eux hein. Moi, j'entends ça hein.
P2 : Non, moi, personnellement, j'ai oublié pas mal de - comment ça s'appelle ?- J'ai égaré pas mal d'ordonnances. Je téléphone, et ils me disent vous aurez un duplicata. Même elle, (en désignant un témoin) le Docteur [nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] était absent, elle me l'a fait pour avoir un duplicata de l'ordonnance pour avoir les médicaments. J'avais égaré à maintes reprises.
A : C'est ça donc dans l'accueil, y a on se met à la portée des gens. Vous, vous dites même si j'ai oublié, on me gronde pas mais on fait en sorte de s'occuper de moi, heu et on rattrape les choses. Vous, vous dites j'ai perdu mes papiers bah on…
P2 : Je les ai égaré plusieurs fois, c'est elle (en désignant un témoin) elle m'a fait un duplicata.
A : Elles refont des duplicatas donc elles ont aussi des documents et vous savez que vous avez aussi des documents à la PASS que vous pouvez retrouver.
P3 : Heu des documents ?
A : Des documents, des papiers.
T : Les ordonnances, les médicaments.

P3 : Oui, oui. Bien sûr.
A : Vous savez que là-bas ils suivent. Vous avez tout.
P2 : Oui, je vous assure, moi personnellement avec le docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] il ouvre le placard, il me donne des médicaments. Tenez, tenez, ça c'est pour vous. Ca, comme ça, comme ça. Avec des instructions vraiment précises, j'ai jamais vu ça.
P4 : Bon, pour moi heu ce que je constate que… Bon, ils ont tous les numéros tu vois par rapport à l'autre hôpital, pour nous rappeler quel jour tu as rendez-vous, ils te mettent au courant, c'est ça qui est vraiment bien quoi.
A : Vous les considérez les gens de la PASS comme des vrais professionnels de la santé, comme autre chose ? Comment vous les considérez ?
P4 : Je les considère comme ils sont vraiment à part quoi. C'est pas comme… Ils sont des gens à part.
A : Se sont des gens à part, vous pouvez expliquer ?
P4 : Des gens à part par rapport que… Par rapport à son spécialité quoi. Quand tu arrives, il te prend premièrement en soins donc tu expliques les références ou je suis maintenant sans abri, je suis dehors tout, tout donc ils vont récupérer vraiment aux sources. Parce que nous, c'est l'accueil de jour. [Prénom de l'infirmière de la PASS de Chambéry cité], elle est là-bas, elle est là-bas. Donc dans tous les coins, elle te récupère, ce n'est pas comme l'hôpital. Si tu veux, tu viens c'est la différence, vraiment.
A : Ca, c'est important alors. Moi, je ne suis pas un numéro à la PASS. Je suis moi. C'est ça ?
P4 : Ouais, ouais. C'est ça.
A : Vous aussi, vous dites ça ? Vous ne vous sentez pas comme un numéro, c'est-à-dire à l'hôpital, on vous bah vous êtes Monsieur « machin » ou la maladie. Là bas, non. Monsieur « machin », on sait votre nom.
P4 : Si tu viens, tu viens ; si tu viens pas, tu viens pas. A l'hôpital, c'est pas comme ça mais à la PASS, ils t'appellent que tu as rendez-vous tel jour.
A : Voilà, c'est même plus que ça alors.
P4 : C'est plus que ça.
A : Donc l'accueil, c'est non seulement on attend que vous arriviez mais si vous ne venez pas on va voir ce qui se passe.
P4 : Ce qui se passe, c'est ça.
A : Donc c'est important, c'est pourquoi ils viennent pas. Pourquoi ? Pourquoi ? Pourquoi ? Donc l'accueil il est beaucoup plus que « on est gentil quand vous arrivez », c'est plus que ça.
P4 : Pour la PASS, il veut savoir vraiment aux sources quoi.
A : Voilà, c'est moi je m'occupe de vous mais si je m'occupe de vous, si vous n'êtes pas là qu'est ce qui se passe, c'est ça ?
P4 : Voilà ! C'est ça.
A : Vous confirmez là, les Messieurs, vous dites la même chose ? C'est-à-dire que si on s'occupe… Enfin, si vous ne venez pas, à un moment, y a quelqu'un qui va venir… Enfin, qui va vous appeler ou essaye de vous contacter pour vous dire bah qu'est ce qui se passe ? Est-ce que c'est ça ?
(Confirmé par l'ensemble des patients)
P2 : J'étais au Point santé. Y a pas mal d'étrangers ici en France. On est tous des étrangers et je lui ai dit moi, j'ai la nationalité depuis 200 ans parce qu'on était une colonie de la France. Moi, j'ai vu 98% des étrangers ici avec la nationalité française avec c'est-à-dire… J'ai vu au point rond, vers – comment ça s'appelle ?- heu les associations, Point santé ! Point santé ! J'ai vu pas mal de gens, bah ils arrivent pas à avoir leur rendez-vous, venus au 7ème. Ils ont dit avoir été bien accueilli, il y a tout. Moi, je les ai vu personnellement, pas mal de gens. L'autre jour, j'étais là-bas avec un copain ça grouillait, il me dit : « Non, non, non c'est pas accueillant, c'est pas la peine, y a des rendez-vous, y a ça, ça. »
A : A la PASS, c'est mieux ?
P2 : A la PASS, c'est mieux.
A : Donc différence entre la PASS et Point santé c'est ça que je comprends?
P2 : Ah ! Point santé. Moi, j'ai été personnellement parce que j'étais avec des copains…
A : C'est moins accueillant le Point santé, c'est ça ce que vous êtes en train de dire ?
P2 : Non, non, pas tellement. C'est-à-dire, ils sont limités avec des heures, c'est-à-dire qui sont pas creuses, vous voyez. Heu…
A : Ca va pas. Vous faites vraiment la différence.
P2 : Bien sûr, y a une grande différence, oh !
A : Et vous, vous avez eu l'occasion d'aller au Point santé et puis de faire la différence avec la PASS ou pas ?
(Réponse négative de la part des autres patients qui ne connaissent que la PASS intra muros)
T : Et pour vous, sur l'accueil… Qu'est ce que vous aimeriez ?
A : Qu'est ce que vous en pensez de l'accueil ?
P3 : Non, ça va pour moi.

P1 : Pour l'accueil de la PASS donc pour nous, comme nous sommes les patients de la PASS donc si y a un rendez-vous, il faut venir. Si tu ne viens pas donc ils sont, ils vont…
A : Oui, ils vont vous chercher. Ils vont vous chercher. Ils disent qu'est ce qui se passe ?
P1 : Ils cherchent puis en plus, heu…
A : Qu'est ce qui se passe ? Y a un problème ? Eux, ils peuvent penser qu'il y a un problème et ils essaient de creuser alors qu'à l'hôpital, vous êtes pas venus, vous êtes pas venus hein. Vous prendrez un autre rendez-vous. Hein, ça c'est ce que vous pointez vous. C'est important, l'accompagnement ; hein, voilà. On vous laisse pas tomber, c'est ça hein que vous êtes en train de dire.
P1 : Oui, c'est ça.
A : Oui, j'ai bien entendu. Et ça pour vous, c'est important dans l'accueil. Et vous, dans l'accueil, en fait, vous avez dit ce sont des professionnels, ils savent faire leur boulot, c'est ça que vous dites ?
P3 : Oui, la PASS, c'est super.
A : Ils savent faire leur boulot et donc y à rien à dire.
T : Pourquoi vous dites ça ?
P4: J'ai dit ça parce que je suis suivi à la PASS, parce que j'ai un petit kyste dans le cerveau, c'est grâce à la PASS qu'ils ont découvert ça. Je suis né avec ça.
A : Et donc ils vous suivent ?
P4 : Oui depuis que je suis né. Si je n'étais pas passé à la PASS, je ne le saurai pas. C'est grâce à la PASS que j'ai découvert que j'avais un kyste dans le cerveau. Tu vois donc heu…
A: Et vous n'avez pas de souci parce que vous savez qu'à la PASS ils suivent?
P4 : Oui.
T : Vous êtes rassuré.
P4 : Après 6 mois, on m'a fait le scanner.
A : Donc ils suivent la question. Comme si c'était quelqu'un de votre famille, non ?
P4 : Oui, bien sûr.
A : Hein, c'est-à-dire si on découvre, ils vous prennent enfin…
P4 : Il me prend en charge comme si c'est, c'est mon père.
A : On est d'accord. J'entends ça quand vous dites c'est-à-dire qu'en fait, ils… Tout le monde, enfin… On sait et comme en groupe ou en famille bah, on fait attention, c'est ça ? On fait attention. Vous voyez l'attention portée à. Moi, je pense que c'est ça qui est en train d'être dit là hein. C'est que bah voilà, c'est pas heu on sait que pour vous le problème il est comme ça et donc on connait votre histoire, et de temps en temps, on se rappelle et on dit faudrait peut être faire ça, voilà, hein. Et c'est ce que vous dites, vous hein ?
P1: Ouais, moi, moi, j'ai dit ça ouais. La PASS, il fait tout. Par exemple, je suis parti à Lyon, c'est la PASS qui a tout fait, qui a tout préparé. Ils ont appelés Lyon, pour quel jour…
A: Alors, à contrario moi, je vais vous poser une question : vous ne pensez pas que quand même on vous empêche de faire, on fait à votre place ? Ca pourrait être ça c'est-à-dire qu'on en fait trop ? Qu'on vous laisse rien faire ? Non ?
P1: Non, parce que quand on venait ici, nous les étrangers on ne connait rien. Ils sont là vraiment pour nous aider (rire). Ouais, c'est ça.
T: Moi, j'ai une autre question : parce que la première fois que vous arrivez en France, c'est quelqu'un d'autre qui vous dirige à la PASS. C'est une assistante sociale ou généralement, vous ne connaissez pas, généralement.
P3 : C'est secours catholique.
P4: En plus, en France, c'est obligé. Exemple, quand tu viens avec une demande d'asile, c'est obligé d'aller faire un examen général.
T : C'est ce qu'on vous dit ?
P4 : C'est grâce à ça que tout le monde passe à la PASS.
A : C'est la procédure. Vous pensez que c'est la procédure qui vous emmène à la PASS.
P4 : Voilà, c'est ça.
P3 : Oui, c'est la procédure parce que nous, bah quand on revient en France, on connait pas la PASS. Normalement, c'est quelqu'un qui doit dire : faut aller à la PASS. Avant d'aller à la PASS, on doit passer par le secours catholique ou l'accueil de jour. Voilà, c'est eux qui s'occupent de ça.
T : Pour vous, c'est un peu un passage obligé en fait ?
P4 : C'est un passage obligé. Tu arrives en France, il faut avoir un examen général pour voir si quelque chose ne va pas dans ton corps. Tu es obligé de passer à la PASS.
T : Et du coup, on vous envoie à la PASS mais après, pour vous, qu'est ce qui fait que vous revenez à la PASS ? Pourquoi vous revenez ?
P4 : C'est aussi par rapport à ce qu'ils ont trouvé. Parce que quand on te fait l'examen général ; par exemple, moi, ils ont trouvé que j'avais un petit kyste dans le cerveau et ils sont obligés de me suivre pour voir si ça va se développer.

A : Ils sont obligés de suivre mais vous, vous pouvez ne pas y aller. Alors pourquoi vous continuez à y aller ?
P4 : Parce que là-bas, c'est, c'est bien accueilli.
P1 : Donc premièrement, pardon, je veux parler, je veux compléter. Premièrement, quand nous partons à la PASS là-bas, nous n'avons pas de papiers pour aller se soigner ailleurs. Donc si tu veux aller ailleurs, il faut avoir tout complet, la sécu, tout… Mais la PASS, ils prennent tout, comme nous sommes arrivés, nous avons rien. Nous sommes obligés de rester là jusqu'à…
A : Voilà ; parce qu'ils ont tous les papiers…
P1 : Non, nous n'avons pas de papiers.
A : Et eux, ils vous constituent des choses.
P1 : Des choses, ouais. C'est ça.
P4 : Pour moi, je vois que ce qu'il a dit c'est même pas ça. C'est pas ça parce que quand tu viens en France, tu fais une demande d'asile, tu ne viens pas à l'hôpital sans raison. Quand tu viens faire la demande d'asile, tu as un papier de demandeur d'asile et tu as le droit d'aller à l'hôpital. Donc c'est une loi quoi.
A : Oui, c'est une loi, c'est la procédure. En fait, ils arrivent là-bas parce que c'est la procédure, mais nous, la question qu'elles vous posent c'est pas celle-là. C'est quand la procédure est finie, hein et que vous êtes en France et que vous savez ce que avez sur votre santé, pourquoi vous retournez à la PASS ? Pourquoi vous y retournez, vous pourriez maintenant aller à l'hôpital parce que vous êtes intégrés parce que vous savez ce que vous avez. Vous, vous savez que vous avez un petit kyste au cerveau, vous pourriez dire bah il faut que j'aille à l'hôpital tous les 3 mois.
P4 : Pour moi, par exemple, pour moi. J'ai été obligé de rester à la PASS, parce que j'ai vu que la PASS, c'est très, très bien.
A : Ah ! Bah voilà, parce que vous vous sentez en sécurité.
P4 : En sécurité et heu, c'est très accueillant.
A : Parce que c'est très bien et que je veux pas recommencer à raconter mon histoire ailleurs.
P3: Vous dites qu'il peut aller ailleurs. Quel hôpital ?
A : Par exemple, ici ou heu dans un autre service ou à l'hôpital, je vais dire n'importe quoi d'Aix les bains ou à l'hôpital d'Albertville, si il habite à Albertville ou à Lyon…
T : Ou à un médecin généraliste.
P3 : Comme moi, j'ai habité à Albertville un an. Moi, j'ai été à l'hôpital d'Albertville et j'avais un médecin traitant.
A : Vous aviez un médecin traitant à Albertville ?
P3 : Oui, Albertville. Quand j'étais à Albertville. Voilà et heu…
A : Et alors la différence qu'est ce qui est mieux : médecin traitant ou la PASS ?
P3 : Je crois que la PASS et médecin traitant c'est différent, parce que le médecin traitant, tu peux l'appeler quand tu as besoin, il donne un rendez-vous quelques jours après, mais la PASS, si tu appelles, on peut te donner rendez-vous dans 15 jours parce qu'il y a du monde.
A: A la PASS ?
P3 : Oui, à la PASS. Voilà. Mais le médecin traitant heu, je croyais que pour la PASS c'est différent par rapport au médecin traitant. Voilà parce que c'est pas la même ligne.
A : C'est pas la même ligne, alors expliquez pour vous la différence alors ? Qu'est ce que vous voyez de bien chez le médecin traitant et de bien à la PASS, et de moins bien chez le médecin traitant et de moins bien à la PASS ?
P3: Quand j'étais à Albertville, j'étais suivi par le médecin traitant. Voilà et j'ai… Ils font du boulot aussi et…
A : Sérieux.
P3 : Sérieux, voilà. Les différences que… Quand vous avez dit pourquoi, on peut pas aller ailleurs, c'est pour ça que j'ai dit oui, parce que si on est à Chambéry, on peut pas aller à Aix les bains pour aller soigner. Par exemple, je suis à Chambéry, maintenant, je peux pas aller à Albertville pour continuer soigner parce que…
A : Ca vous fait trop loin, ça vous fait des frais etc.
P3 : Voilà.
T : Mais ça pourrait être un autre médecin traitant sur Chambéry ?
A : Par exemple, le médecin traitant d'Albertville comme vous habitez Chambéry, il aurait pu vous dire, j'ai un collègue à Chambéry qui peut faire la même chose. Il vous a pas dit ça ?
P3 : Non, il m'a pas dit. C'est à moi de le choisir…
T: Et la PASS, ne vous a pas dit non plus?
P3 : La PASS ? Si, elle demande le médecin traitant et avec les résultats, tout l'analyse que j'avais fait, c'est oublié. Et demande tous les analyses qu'on avait fait le premier quand on est arrivé en France. Si je n'ai pas fait, il doit me renvoyer à la PASS pour aller faire les analyses heu, les infections, tout.

A : Et par exemple, moi, je vais vous poser une question : le médecin traitant, par exemple, ça coûte, c'est cher et la PASS, c'est gratuit non ? Et vous, y a pas de problème, vous pouvez aller chez le médecin traitant.
P3: Parce que j'ai un numéro de sécurité sociale. Voilà. Et je me soignais gratuitement. Voilà, c'est ça.
A : Donc vous, ça gêne pas trop parce qu'au niveau argent, c'est pas un problème.
P3 : Non, c'est pas un problème.
A : D'autres, pour d'autres, est ce que vous pensez que ça peut être un problème ? Ce qui…Je sais pas vous si vous aviez un médecin traitant, vous pouvez payer le médecin traitant ?
P1 : Non, comme j'ai la sécu.
A : Donc vous pouvez aussi.
P4 : Moi avant d'arriver à la PASS, j'avais un médecin traitant ici à Chambéry. J'avais un médecin traitant là mais…
A : Ca allait pas comme vous voulez.
P4 : Non, j'avais rendez-vous avec lui, depuis 6 mois, il m'a toujours renvoyé ici à la PASS.
A : C'est lui qui vous a renvoyé à la PASS.
T : Et pourquoi ?
P4 : Bah, je sais pas. Je sais pas.
T : Parce que vous avez bien une sécurité sociale ?
P4 : Bah oui.
T : Du coup, vous n'y êtes plus retourné ?
P4 : Non, souvent quand je vais à l'hôpital, on m'envoie les résultats. Mais, je suis suivi chez le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité].
A : Alors que vous, vous avez plutôt eu un bon rapport avec votre médecin traitant. C'était plutôt bien hein à Albertville.
P3 : Oui, oui, oui.
A : Et puis là, la PASS a pris le relai et puis ça va bien comme ça, vous n'allez pas chercher ailleurs ?
P3 : Non, non. Pour l'instant.
A : Alors vous, le médecin traitant, c'était le docteur [Nom d'un médecin de la PASS de Chambéry cité] …
P2 : Non, je m'excuse. Depuis la construction de l'hôpital, j'étais hospitalisé dans les années 70-71 avec le docteur [Nom d'un médecin de la PASS de Chambéry cité] au 7ème étage, vous voyez. Depuis ce jour là, maintenant, il y a le docteur – comment s'appelle ?- [Nom du médecin de la PASS de Chambéry] m'a dit, Monsieur [Nom du patient cité], actuellement, il faut que tu trouves un médecin traitant. Nous, on s'occupe des gens qui sont de passage. J'étais déçu, j'ai dit pourquoi vous dites ça. Je suis habitué avec vous. Il m'a dit non puis il a rigolé il m'a dit tiens, prochain rendez-vous que tu viens.
A : En fait, le docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] il est votre médecin traitant maintenant ?
P2 : Oui, c'est son médecin traitant. Mais, il m'a touché, il m'a dit tiens, maintenant, il faut aller chercher un médecin traitant ailleurs. Je lui ai dit non, je suis habitué avec vous. Oh ! Il m'a dit, c'est pas la peine, tu reviens. Parce que j'ai l'habitude avec lui.
A : Voilà, c'est ça. Vous avez pas envie d'un médecin traitant. Vous le considérez comme votre médecin traitant.
P2 : Il est super et très gentil avec moi.
P4 : Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] c'est un super docteur.
P2 : Non, il est très simple, très simple.
A : Et vous, médecin traitant ?
P1 : Moi, heu, quand on était à la CMU [Nom d'un foyer cité] j'avais docteur traitant mais comme le foyer a déménagé nous sommes là, bon. Je suis obligé de chercher docteur traitant, bon.
A : Médecin traitant, vous êtes obligé maintenant de chercher.
P1 : Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] c'est mon médecin traitant, mais il a dit provisoire tu vois. Donc provisoire jusqu'à, je sais pas quand…
A : Et ça vous inquiète d'avoir un médecin traitant ou pas ?
P1 : Bon, je ne sais pas vraiment l'avenir quoi tu vois. Mais, jusqu'à je peux toujours changer bon. Pour le moment, non.
P3 : Pour moi, ça ne m'inquiète pas parce qu'on doit choisir un médecin traitant. C'est comme on veut. C'est important d'avoir un médecin traitant. S'ils ne font pas du bon boulot, s'ils ne sont pas gentils avec moi, j'ai le droit de changer aussi.
P4: C'est comme à Albertville, y avait un docteur là, il était méchant. Parce que je vois comme il était raciste. Quand tu viens à une consultation, il avait une façon différente d'accueillir les blancs et les noirs.
A : Y avait une différence, vous le sentiez.
P4 : Il était raciste mais avec le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] non. Super.

P1: Mon médecin traitant d'avant, comme il avait beaucoup de patients, c'était rapide, il n'a pas vraiment de temps. Moi, avant j'étais avec docteur traitant mais [Nom du médecin de la PASS de Chambéry]a découvert une maladie que le médecin traitant n'avais pas vu. Et puis, ils nous disent, il faut faire comme ça, aller là-bas…

A : Vous revenez à cette idée qu'à la PASS, on regarde tout bien. Alors que le docteur traitant, quand vous dites, j'ai mal à la tête, il regarde la tête. C'est ça ? Ouais, d'accord, j'ai bien compris. Et puis bah quand même dans les médecins traitants des fois, y a quand même un peu de racisme. Vous avez l'impression que vous n'êtes pas traités comme tout le monde. C'est ça hein ? D'accord. Et vous là, vous aviez cette impression là de pas être traité comme tout le monde ou pas ?

P3 : Le médecin dont mon collègue parle ; tout le monde parle de ce médecin qui n'est pas gentil, oui.

A : Donc vous la connaissez et vous n'irez jamais au médecin traitant chez elle quoi.

P1: C'est vraiment la différence, la différence avec la PASS que moi, j'ai constaté c'est que l'autre jour, je suis parti chez mon médecin traitant. Les médicaments, je prends là-bas, c'est fini, tu vois. Il regarde déjà les papiers CMU, il demande de signer le papier pour avoir de l'argent. A la PASS, c'est pas comme ça. Signez là-bas pour prendre son argent donc heu même pour un petit médicament, il sort un papier et signez. Tu vois. La différence, c'est ça. Donc y a les autres médecins traitants, il met d'abord l'argent. Premièrement, je dis docteur, j'ai un problème, tout, tout, tout, docteur. Viens, signez là. Donc il sort un papier pour récupérer l'argent là. Bon, les médicaments, il l'a déjà prescrit. Tu vois, il faut forcément aller prendre ça. C'est ça, nous avons constaté, c'est pas vraiment…

A : Vous sentez que c'est trop commercial ?

P1 : C'est trop commercial.

A : C'est trop commercial et qu'on s'assure d'abord que vous allez pouvoir payer et après on s'occupe de vous.

P1 : Voilà, c'est ça. Même les médicaments, il me l'a prescrit, c'est fini. Il me dit non viens, signez.

A : C'est ça. J'avais mal là je t'ai donné les médicaments, maintenant, on parle plus d'autres choses. C'est ça ?

P1 : Ouais, c'est ça. Ouais.

A : Voilà, un peu comment vous ressentez la consultation. Alors qu'à la PASS, on prend du temps, on s'occupe. Y a la petite abeille qui fait le travail, tout, tout, tout.

P1 : Ouais, c'est ça.

P2 : J'ai été avec une personne, elle a travaillé pendant 19 ans en France. Et puis, cette personne est tombée malade et a dû partir aux urgences. J'ai accompagné cette personne. A l'entrée, elle lui a demandé, c'est-à-dire le numéro de sécurité sociale. Lui, il en avait. Elle lui a dit non, elle est pas, c'est-à-dire, valable. Le mec, qu'est ce qu'il a fait ? Je lui ai dit le lendemain, il faut partir au 7ème étage. Il m'a dit pourquoi ? J'ai cotisé, j'ai travaillé pendant 20 ans chez Renault à – comment ça s'appelle ?- à Lyon et même pas regardez maintenant, ça fait 4 mois que je suis là et j'ai rien du tout. Il m'a dit pourquoi ? J'ai dit laisse ce service, c'est pas la peine. Aux urgences hein !

A : Même aux urgences…

P2 : Même aux urgences, elle m'a dit : donne moi la carte – comment ça s'appelle ?- la carte vitale verte. Il a dit : j'en ai pas. Non, je suis désolé, tu peux pas passer. Alors, je l'ai fait passer à la PASS. Il a été étonné, il m'a dit tiens ça fait combien d'années que j'ai travaillé ; combien d'années que j'ai bossé en France et maintenant j'ai plus de droits. Il était étonné hein. Et le lendemain, il est passé au service PASS. Il était content par la suite. Il m'a dit comment je dois faire maintenant ? Parce que le mec, ça fait trois mois qu'il est rentré en France et puis, subitement, il avait mal. Elle a pas voulu hein. Elle a pas voulu.

A : Moi, enfin, ce que j'entends, c'est qu'à la PASS, vous êtes pris en charge en globalité, vous êtes rassuré ?

Les patients confirment en partie ces propos.

A : C'est un peu chez vous ?

Les patients confirment à nouveau ces propos.

A : Non ? C'est un peu chez soi ?

Confirmation d'une partie du groupe.

A : Heu, voilà, on y va un peu comme ça.

P3 : Oui, vous avez raison, oui. Sinon, moi, après j'ai des questions à poser : je voulais savoir pourquoi la PASS est vraiment importante pour nous ? Est-ce que vous pouvez répondre ? Parce que je sais que vous savez que la PASS, c'est obligé? C'est un passage obligé de passer. Alors pourquoi vous pensez ?

A : Pourquoi on pense faire un travail, pourquoi c'est important ?

P3 : Non.

P2 : Pour l'amélioration, non ?

P3 : Oui. Non, non. Ma question… Pour moi, pourquoi la PASS est vraiment importante pour nous ?

T : Bah, c'est à vous de nous le dire.
P3 : Bah non, c'est à vous parce que vous savez.
A : Non. Nous, on sait pas. Nous, on sait pas parce qu'il y a des textes de loi. En France, y a des textes et on dit qu'il faut organiser les PASS hein. Et il faut les organiser, j'ai même pris le texte hein. Il est là et il est dit hein : tous les patients ont droit à des soins de qualité et à la prévention pour les PASS. Donc notre question, elle est de savoir…
P2 : Si on est satisfait ?
A : Voilà. Si ça répond bien à la question hein. Vous, vous avez des droits à la santé donc notre question, elle est bien de savoir si est ce qu'on met tout en œuvre pour répondre à vos droits et vos besoins en santé.
T : Est-ce qu'on peut améliorer des choses.
A : Et est ce que l'on peut améliorer des choses. Après, y a un texte et la PASS, elle doit être organisée.
P4 : Je pense l'aider à formuler sa question, je crois qu'il voulait vous demander pourquoi nous, on est obligé de passer à la PASS ? Par rapport aussi à la procédure et par rapport la différence la PASS avec l'hôpital ? Parce que pour moi, je sais pas il y a une différence. Je ne sais pas si la PASS, c'est pour les étrangers, ou c'est pour heu…
A : Les personnes en précarité. C'est pas seulement les étrangers hein. C'est toutes les personnes qui sont en précarité, c'est-à-dire qui n'ont pas entre guillemet les moyens de se débrouiller tout seul dans heu… C'est compliqué là.
T : C'est une insécurité si vous voulez. Qu'il manque quelque chose, soit ça peut être un travail, ça peut être un logement, ça peut être les papiers, ça peut être l'argent. Tout des choses comme ça.
P4 : C'est ça qu'il voulait savoir.
T : Et en fait, avant y avait pas ça. C'est récent hein ça fait 10 ans. Au début, on en parlait pas beaucoup, mais heu y avait trop d'inégalités parce que du coup, les gens qui arrivaient en France, les gens qui n'avaient pas de papier heu… Du coup, ils pouvaient pas se soigner.
P1 : Ils étaient abandonnés.
T : Voilà. Et heu, ils arrivaient aux urgences mais du coup, on prenait en charge les soins aigues…
A : Des morceaux, que des morceaux, comme vous étiez en train de nous dire.
T : Et du coup, ils retournaient soit à la rue, soit… Mais, on n'avait pas réglé leur problème. C'était difficile. En fait, ils ont essayé de faire quelque chose de centralisé parce que du coup, les gens ne savaient pas vers qui se tourner pour eux, pour eux, les papiers, pour les soins. Voilà. Et c'est vrai que la PASS…
A : Y a pas que des étrangers à la PASS ?
T : Mais en fait, ça aide surtout les gens qui arrivent en France. En majorité. Non, non, c'est pas tous.
A : Donc, ça répond quand même à votre question. C'est pas parce qu'on est… Enfin, les étrangers arrivent à la PASS mais la PASS, elle n'est pas faite seulement pour les étrangers.
T : Mais la plupart du temps, c'est ça oui.
P4 : La plupart du temps c'est ça. Voilà.
A : Parce que la situation, elle est comme ça.
P4 : J'ai remarqué quand je viens à la PASS…
A : Vous voyez peu de français.
P2 : Peu de français. J'ai vu des gens, c'est-à-dire que j'ai cotoyé personnellement parfois, ils ont peur, ils ont des arrière pensées. Ils me disaient : est ce qu'on est recensé ici ou non ? C'est pour la sûreté non ? Il me dit, y a un passage obligé mais à ce niveau ils sont en train de nous recenser pour la sûreté ?
A : Ouais, c'est ça. Donc vous, vous avez enfin… Y a quand même ce point d'interrogation qui reste.
P2 : Un point d'interrogation, oui.
A : Vous avez entendu là. Ca me semble quand même important. Comme eux, ils sont que des étrangers, ils se disent : est ce que c'est pas un lieu où on nous recense, on nous repère…
P2 : On nous facilite le passage, mais en contre partie, on est recensé au niveau de la police, c'est-à-dire, voilà. On est recensé au niveau de la sûreté. Y a un mec qui m'a demandé : est ce qu'on est obligé de passer par ici ? Je lui pourquoi ? Il m'a dit j'ai peur. Si je passe là, mon nom, prénom, ça va partir à la sûreté.
T : Non, non, non.
P1: L'autre jour, le docteur de la PASS avant de voir le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité], m'a tout de suite dit de ne pas avoir peur de parler, ça n'arrivera pas jusqu'à la préfecture.
A : Voilà, c'est ça. Il l'a tout de suite dit.
P4 : Comme moi, quand je suis arrivé à Chambéry, car j'étais d'abord à Paris, j'avais un docteur traitant. J'avais mes droits à l'hôpital tout ça. J'ai pas compris pourquoi il m'a envoyé à la PASS. C'est pour ca que je pose la question.
A : Pourquoi il vous a envoyé à la PASS ?

P4 : C'est pour ça je pose la question : la PASS, c'est seulement pour les étrangers ou… ?
A : Non, non. Enfin, moi je dirai non. C'est pas seulement pour les étrangers, c'est pour les gens précaires.
T : C'est pour les gens qui n'ont pas de couverture sociale aussi. Au départ, quand vous n'avez pas de couverture sociale, les médecins traitants ne peuvent pas vous voir.
A : En fait, on a crée ça parce que y avait des difficultés. Je pense que parce que les gens qui n'avaient pas de couverture sociale ou qui étaient en difficulté ne se faisaient pas soigner. Donc, la France a mis en place cette structure pour heu – comment dire ?- permettre… Alors après, moi, je pense mais je vais vous donner mon analyse, y a des endroits où ça marche bien puis des endroits où ça marche moins bien. En Savoie, comme ça marche bien, c'est plus facile et on se dit qu'au moins vous serez pris en charge. En Savoie, je pense que la PASS, elle marche vraiment bien. Et donc maintenant, tout le monde est au courant et se dit que si il y a une difficulté, vaut mieux qu'il passe par la PASS, ils seront pris en charge comme il faut.
T : Et puis, ils connaissent du coup. Ils connaissent vers qui vous orienter et du coup, c'est plus pratique.
A : Mais ça, c'est en Savoie, c'est parce que ça marche bien en Savoie.
P1 : Y a la PASS partout dans la France.
A : Oui, bien sûr, mais en Savoie, c'est-à-dire que le médecin traitant, il dira plus aller à la PASS, peut être. Parce qu'il est sûr que vous serez pris en charge comme il faut.
T : Pour tout. Pour les papiers, pour la santé, pour tout.
P2 : Et il y a une certaine coordination avec l'assistante sociale.
A : Voilà. Avec l'assistante sociale, avec les médecins. Parce que les médecins de ville sont au courant. Les urgences sont au courant aussi donc si vous voulez, y a aussi cette histoire de ce qu'on va appeler un réseau. Et on dit : il vaut mieux aller là-bas, vous serez pris en charge globalement.
T : C'est bon pour vous ? On a répondu à la question ou pas ?
Réponse positive de l'ensemble des patients.
P1 : Je constate que la question là c'est revenu toujours, c'est que la PASS, c'est pour les plus démunis.
A : Oui, c'est ça.
P1 : Ca répond aussi à votre question, pourquoi on retourne à la PASS, car vous dites que la PASS, c'est pour les plus démunis et nous nous n'avons pas les moyens d'aller ailleurs.
A : Le jour ou vous serez autonome, vous n'aurez plus besoin de la PASS. On est bien d'accord, on a bien compris. Et encore, il y a quand même l'attachement à [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité].
(Rire de l'ensemble des patients)
P3 : Heu encore, j'ai une autre question : la PASS, qu'est ce que le détail de la PASS ? Qu'est ce qu'ils en font ?
T : Tout ce que vous dites ?
P3 : Non. La PASS : la signification et le travail de la PASS ?
P2 : C'est un service.
A : C'est permanence d'accès aux soins de santé.
P3 : Et le détail c'est quoi ?
A : Alors le détail, ça veut dire que c'est permanent, c'est-à-dire qu'il y a toujours quelqu'un contrairement à ailleurs. C'est-à-dire, quand on ouvre la porte de la PASS, y a quelqu'un qui nous reçoit. Permanence. Accès, donc c'est tout le monde peut venir hein, l'accès c'est ça, c'est tout le monde. Qu'on ait de l'argent, pas d'argent, qu'on soit en difficulté. Même si on a de l'argent et qu'on a quelqu'un qui arrive à la PASS, on ne vous dira pas à bah non. On ne s'occupe pas de vous. On vous écoutera et on vous orientera. Hein, accès c'est ça. Accès. Et accès à quoi ? Pas à n'importe quoi, aux soins de santé et les soins de santé, c'est les soins pour la maladie mais aussi, je vous dis la prévention. Hein, c'est-à-dire, même si on n'est pas malade, on peut avoir besoin d'avoir des examens, d'avoir des vaccins, des lunettes, des dentistes…
T : Et puis les papiers, pour accéder aux soins.
A : Et comme en France, on ne peut pas être soigner ou passer des examens sans avoir des papiers, bah la PASS, elle s'inquiète de savoir hein. Est-ce que j'ai répondu à votre question ?
P4 : Oui, oui.
T : Parce que c'est compliqué, quand on ne connait pas le système, j'imagine pour vous, ça doit être compliqué de savoir comment faire.
A : Voilà, parce qu'avant ça n'existait pas. Donc, avant les gens qui arrivaient ou qui avaient besoin, ils allaient aux urgences. Et aux urgences, ça encombrait les urgences parce qu'aux urgences y a des – comment ?- des soins, il faut aller vite, des fois, y a des gens qui vont mourir et il faut déjà s'occuper de ceux-là donc après fallait attendre etc donc on a fait – comment dire ?- quelque chose d'un peu plus large. Parce que les urgences, elles ne peuvent pas tout traiter.
P2 : Les urgences, j'ai été une fois parce que j'avais mal au pied. J'avais comme une entorse. Je vous assure y avait beaucoup de monde. Elle m'a mis dans un brancard. Elle m'a oublié, c'était trois heures du matin. Elle m'a laissé dans le couloir jusqu'à 3 heures du matin et je dormais. Trois heures du matin, puis elle m'a dit : tiens. Elle m'a donné des médicaments, c'est-à-dire. Je lui ai dit : je ne vais

pas aller à la pharmacie maintenant, il est trois heures du matin. Elle m'a dit je suis désolée, j'en ai pas. Elle m'a dit : il faut partir maintenant. Je lui ai dit : comment, avec le pied, je dois partir. Elle m'a demandé le téléphone pour un proche. La batterie, elle est à plat et j'ai été obligé de partir à pied à trois heures du matin à la maison.

T : Et pourquoi vous n'êtes pas allé voir le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] à ce moment là ?

P2 : C'était le soir, j'avais mal et je ne pouvais plus marcher. J'étais aux urgences, j'attendais, j'attendais… Puis après, on m'a consulté, elle m'a dit : y a des gens qui sont plus urgents. Elle m'a laissé dans le couloir jusqu'à trois heures du matin. Lorsqu'elle m'a réveillé, j'étais en train de dormir dans le couloir.

A : Voilà, c'est parce qu'en fait, je pense qu'au début quand on a mis en place les PASS, c'est que les gens ne venaient pas se faire soignés donc il fallait bien trouver une organisation qui permette de – comment dire ?- bah l'accès aux soins.

P1 : Donc prévenir. De prévenir.

A : Voilà, prévenir mais aussi pour pas vous faire attendre trop longtemps quoi.

P1 : Prévenir pour guérir.

A : Pour guérir. Voilà. C'est bien d'accueillir des gens mais si vous ne les soignez pas ; s'ils sont encore pire que dans le pays où ils étaient heu, c'est quand même pas très bien non plus. On n'est pas très accueillant à ce moment là. On est d'accord. Hein, voilà. Pour répondre aussi à votre question. Ca s'est mis en place y a longtemps, en 98. Avant y avait rien. Mais en général, en France, ça été mis en place en 1998. Avant, c'était pas très bien organisé et c'était pas facile hein.

T : Du coup, pour continuer, est ce que vous avez-vous des conseils à nous donner pour améliorer la PASS ? Même si c'est super. Est-ce qu'y a des choses que… ?

P1 : Pour moi, il faut que vous faites encore plus.

T : Ils pourraient voir plus de monde. Est-ce que par exemple, il faudrait plus de monde ? Est-ce qu'il faudrait d'autres personnes ?

P1: Ce que j'ai constaté les rendez-vous généralement sont trop longs, parfois jusqu'à 1 mois. Ca dépend pour ajouter des gens ou quelque chose comme ça je ne sais pas.

T : Peut être faudrait-il un médecin en plus.

P1 : Un médecin en plus ou…

T : Les rendez vous sont trop longs, donc voir l'organisation pour rapprocher les dates de rendez-vous.

P1 : Oui, pour rapprocher parce que, y a trop de monde. Comme y a trop de monde…

P4 : Pour moi, je vois par rapport aux rendez-vous ; je vois que ces rendez-vous, ça dépend…

T : De la gravité ?

P4 : Non, c'est pas la gravité ; ça dépend du traitement aussi. Comme moi, après 6 mois, après 6 mois, j'ai rendez-vous pour scanner mais c'est normal parce qu'ils ont envie de 6 mois.

A : Mais là, c'est bien cadré.

P4 : Voilà.

T : Pour vous, le délai est long mais ça ne vous gêne pas.

P4 : En plus, j'ai un rendez-vous après un mois aussi avec le docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] pour voir comment…

A : Vous, les rendez-vous ça va.

P4 : Oui, ça va. Pour moi, ça va.

T : Mais est ce qu'il y a d'autres choses que vous auriez attendu ? Je ne sais pas qui vous manque ou…

P4 : Non, pour moi, ça va. Je trouve que ça va.

A : Je ne sais pas, la PASS, des conseils, pour la prévention justement. Est-ce que vous pensez que dans la prévention on fait assez ?

P3 : Prévention ?

A : Prévention, c'est quand on n'est pas encore malade mais qu'on s'occupe bien de nous pour empêcher d'être malade.

P3 : Ah !

A : C'est ça, la prévention.

P3 : Heu, non. C'est pas normal, je pense pas.

A : Vous n'avez pas besoin de ça.

P3 : Non.

T : Est-ce qu'il y a un jour, où ca c'est mal passé pour vous à la PASS ?

P3 : Pour moi, personnellement non.

A : Et pour d'autres ? Vous avez été témoin par exemple de quelque chose qui se passe mal ?

P3 : Non, jamais.

P4 : Pour moi, tout se passe bien.

A : Bah oui. Vous l'avez dit se sont des pros donc on a entendu, mais bon, peut être l'histoire des rendez-vous. Alors à quoi c'est lié ?

P2: Non, pour moi, personnellement, un jour le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] était absent, ils m'ont téléphoné, ils m'ont décalé mon rendez-vous. **Au téléphone, c'est la secrétaire qui m'a téléphoné.**

P4 : Ca dépend du traitement. Si on te donne du traitement pour 1 mois. Comment on va te donner un rendez-vous dans 2 semaines. Non, on te donne rendez-vous après le traitement. C'est normal.

A: A contrario, vous avez dit, si moi j'oublis il me rappelle quand même.

P1 : Oui, c'est ça…

A : Donc y aussi ça qui est intéressant donc les rendez-vous, c'est long mais si moi, je rate, on me dit, on s'occupe de moi.

P1 : Ouais, c'est ça.

A : Moi, je trouve que c'est quand même important dans la relation. C'est pas le médecin traitant qui dira : bah vous êtes pas venu. Vous voyez peut être la différence avec le médecin traitant, c'est peut être ça hein. C'est que si vous avez pris un rendez-vous avec votre médecin traitant et que vous venez pas, il ne va pas vous téléphonez pour vous dire : qu'est ce qui se passe ? Si ?

P3 : Si. Mon médecin, si.

A : Si, votre médecin le faisait. Bah, vous avez de la chance. Vous avez un super médecin traitant.

P3 : Il me téléphonait.

P4 : En plus, le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] il a une bonne habitude, quand il te donne ton traitement, il te dit si avec le traitement, tu vois autre chose – soit tu fais un malaise- il te dit de revenir.

A : Voilà. Il vous laisse la porte ouverte.

P2 : On est très attaché surtout au [médecin de la PASS de Chambéry cité].

A : Très attaché à la personne et au service.

P2 : Parce qu'il m'avait dit il faut voir un médecin traitant, j'ai dit non. Il a dit on continue comme ca. J'ai dit je suis très attaché à vous, docteur, pourquoi vous dites ça ? Ca fait 10 ans qu'il me suit et je lui dis vous me balancez dehors comme ça. Il m'a dit non, non je t'ai mis un rendez-vous dans un mois.

P3 : Pour moi, c'est vraiment important d'avoir un médecin traitant.

A : Quand même. Vous, vous pensez que c'est quand même important, pour avoir quoi plus de liberté ? Comment vous le vivez ça ?

P3 : Pourquoi je disais ça, par rapport aux rendez-vous, par rapport aux rendez-vous avec la PASS. Si j'ai un souci, pour avoir un rendez-vous à la PASS le délai, c'est un mois.

A : Voilà, c'est long alors que le médecin traitant, vous pensez que c'est plus court.

P3 : Oui, c'est plus court, même s'ils sont pas très approchés avec le patient. Mais…

A : Donc vous, vous voyez bien les choses un peu complémentaires : la PASS, et puis, un médecin traitant quand y a un besoin un peu urgent.

P3 : Parfois, moi, j'ai besoin de médicaments, j'ai pas médicaments alors pour aller voir le médecin traitant, c'est plus facile pour moi.

P4 : Mais, là, c'est en dehors de la PASS.

A : Mais lui, il voit bien les 2 choses.

P4: Je suis suivi à la PASS, mais lorsque tu as un problème, c'est là que tu vas aller voir ton médecin traitant. Tu cherches un autre rendez-vous.

A : Mais, c'est pas inintéressant la question posée, c'est-à-dire qu'en fait, il ne faut pas non plus rester dépendant de la PASS. C'est-à-dire qu'à un moment…

(tous les patients veulent parler en même temps)

A : La PASS c'est pour un moment…

P3 : C'est ça, parce que toujours PASS…On ne peut pas prendre la PASS comme notre médecin traitant.

A : Vous êtes bien conscients de ça. Tous, tous. En tout cas, les jeunes. Donc ça, c'est important, c'est-à-dire qu'en fait…

P3 : Pour moi, des fois, parce que quelqu'un m'avait posé des questions, pourquoi est ce que tu as un médicament comme PARACETAMOL ? Je lui ai dit non. Alors, il faut aller voir ton médecin. Je lui ai dit non. Mon médecin, si j'appelle l'hôpital il doit me donner un rendez-vous dans un mois alors c'est un problème pour moi.

A : Mais, c'est bien ce que vous dites c'est-à-dire, qu'après, pour devenir autonome dans le pays dans lequel vous allez rester et bah, il faut avoir comme tout le monde son médecin traitant.

P3 : Voilà, c'est très important.

A : Et la PASS, c'est pas forcément une solution définitive.

P3 : Oui.

A : On est bien d'accord. C'est ce que vous êtes en train de dire.
(confirmation par une partie des patients (P3 et P4))
A : Mais, vous savez reconnaître les bénéfices à un moment.
P1: Même le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité] m'a dit pour le moment, je suis ton médecin traitant mais après il faudra chercher.
A : Ils vous apprennent à vous installer dans la vie…
P1 : Parce qu'il y a beaucoup de passages et ils ne peuvent pas…
A : Et puis, vous, ça vous permet d'être autonome comme tout monde, de vous débrouiller dans le système. Quand vous avez appris le système, la PASS elle sert à apprendre le système. Et après, vous savez faire et vous allez tout seul.
P3 : Pourquoi, pour moi, je trouve que le médecin traitant, c'est très important parce que des fois, on a des dossiers à remplir, ils demandent le nom du médecin traitant. Alors, c'est obligé de chercher un médecin traitant. Des fois, les couvertures maladies t'envoient un dossier pour chercher un médecin traitant.
A : Et puis, après vous avez les moyens de le faire. Y a plus de problèmes, vous êtes régularisés. Vous êtes comme tout le monde. C'est ce que vous êtes en train de dire hein ?
(confirmation par une partie des patients)
A : Est-ce qu'il y a des choses que vous voulez encore dire ?
T : On voudrait essayer de savoir pour vous, qu'est ce que c'est pour vous un bon accueil ?
P4 : Pour l'accueil, c'est super.
T : Mais pourquoi, c'est important pour vous ?
P4 : Exemple, je vais vous donner un exemple.
A : Oui, dites-nous. Parce que les locaux, c'est quand même pas terribles tout de même. Qu'est ce que c'est ?
T : C'est les gens ? C'est…
P4 : C'est les gens qui travaillent à la PASS, ils sont très gentils.
P3 : Pour l'accueil, moi, j'ai pas compris pourquoi vous dites que c'est super.
P4 : Par exemple, si tu viens dans le service je t'accueille très bien, je parle bien avec toi, je te dorlotte comme un bébé.
(Rire)
A: Ils ne te prennent pas pour un étranger hein c'est ça ?
P4 : Moi, quand je vois le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité], je le vois comme mon père. Je suis très à l'aise.
P1: Si je suis opéré, Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité]va venir me visiter, c'est pas les jours du travail hein. Mais il est venu pour me dire ça va.
A : Pour les gens de la PASS, vous êtes quelqu'un. Vous n'êtes pas un numéro, vous n'êtes pas une maladie.
P2 : On est au même pied d'égalité.
P1: L'accueil, c'est pas nous partons là bas et c'est terminé. L'accueil ça continue.
A : C'est la prise en compte de la personne.
P4 : Moi, j'étais au 6ème étage, je n'étais pas dans son service.
A : Et il est venu vous voir.
P4 : Tous les jours, tous les jours.
A : Mais, vous, vous le dites autrement mais vous le dites aussi, vous dites se sont des pros. C'est ce que vous avez dit hein. Se sont des professionnels et c'est un accueil professionnel donc ça veut dire ça. Donc ça veut dire qu'on s'occupe des gens, pas comme des numéros
P3: Ils ne choisissent pas les gens qu'ils accueillent. Il n'y a pas de discrimination, il n'y a pas de racisme. Chacun a son tour.
P2: Il n'y a pas de distinction. J'ai vu des Roumains, qui ne savent même pas parler un mot de français, [Prénom de l'infirmière de la PASS de Chambéry cité] elle les suppléait, tiens, asseyez vous, elle descend avec eux, ça me touche.
P4: Elle est très gentille.
P1: C'est pour dire que l'accueil, la PASS combine. Pour moi, je peux voir aussi des assistantes sociales. Tout le monde qui travaille à la PASS ont les 2 rôles.
A : Sauf qu'on peut avoir des assistantes sociales ou des infirmières ou des médecins qui ne sont pas accueillants. Ils font leur travail très bien mais pfff…
P1 : Moi, j'ai fait un jour à l'hôpital, les assistantes sociales ils ne sont pas venues mais j'ai vu…
A : La différence.
P1 : La différence que la PASS sont venus.
A: C'est-à-dire qu'on prend en compte ce que vous êtes en tant que personne.
P1 : Ils ont pris les rendez-vous pour les médecins. Les infirmières sont venues me donner le traitement à la maison.

A : En fait, ils ne pensent pas seulement maintenant mais aussi votre avenir. Ils vous aident, ils vous accompagnent.
P1 : Avec l'ambulance, c'est ça j'ai constaté. Ils sont venus ; ils ont fait contact avec l'ambulance qui est venu me prendre pour me déposer à la maison. Ils ont pris contact avec l'infirmière qui vont venir me donner les piqures. Donc l'accueil continue.
P2 : Le cas de l'assistante sociale, elle est super aussi [Prénom de l'assistante sociale de la PASS de Chambéry citée] elle est gentille, elle se déplace.
A : Et vous n'avez-pas l'expérience de PASS ailleurs? Vous, qui venez de Paris, vous n'avez pas été dans des PASS non plus ?
Réponse négative des patients.
A : Vous n'avez pas eu d'autres expériences parce qu'on aurait pu comparer.
P : Ca dépend le premier jour ou le premier mois qu'on est arrivé en France.
A: Donc vous n'avez pas d'éléments de comparaison mais ils savent bien dire que la PASS, c'est pas leur vie. Hein, moi, j'ai bien entendu ça. Et qu'à un moment, on va grandir et on va se débrouiller…
P1 : On peut changer la ville…
A : Voilà, de ville et on se débrouille. On saura faire.
P2 : Mais, ce service restera graver dans nos souvenirs.
P4: Moi, je préfère rester à la PASS.
P3: Comme moi, si je vais déplacer à Lyon, je vais oublier la PASS ici. C'est normal, on ne peut pas dire la PASS, c'est tout pour nous, non.
A : C'est un moment.
P2 : Et on oublie notre dossier aussi, j'ai un dossier comme ça aussi chez le Docteur [Nom du médecin de la PASS de Chambéry cité], comment je dois faire si je vais chez un autre médecin ? Bah, il est bien gonflé le mien.
P4 : J'ai une question par rapport à la PASS : si tu changes de ville, et si tu as un problème à l'hôpital, est ce qu'il y a un rapport entre les dossiers ? Le médecin que je vais voir là bas aura une possibilité d'avoir des informations ?
(explications sur le fait que les médecins communiquent entre eux entre les différentes structures de santé dans l'intérêt du patient. Information sur le droit de demander leur dossier médical sur demande écrite)
T : Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter ? Non ?
A : Est-ce que vous pensez que ça vous a servi à vous aussi cet entretien ?
(Réponse positive des patients.)
A : Il faut que ça soit du positif pour les deux parce que sinon, ça n'a pas d'intérêt quoi.
P1 : Ca nous a servi beaucoup.
A : On vous a fait venir 2 heures mais il faut que se soit aussi enrichissant pour vous.
(Discussion sur notre travail. Patients informés qu'ils pourront prendre connaissance de la thèse)
A : Comme tout travail, vous avez droit à savoir ce qui s'est dit, comment on a utilisé ce que vous avez dit.
Apres discussion, **P4 : Il y a la PASS aussi à Grenoble ?**
A : Dans toutes les grandes villes normalement, dans tous les grands hôpitaux.
Réponse des patients: aaah !
P1 : La PASS, c'est toujours dans les hôpitaux, ou ça peut être basée dans une maison, … ?
A : Normalement, c'est dans les hôpitaux, c'est ce qui est dit dans le texte.
T : C'est rattaché à l'hôpital. Y a à peu près 400 PASS en France. J'ai l'impression que vous avez des questions sur la PASS, est ce que peut être un petit guide au début quand vous arrivez pour expliquer ce que c'est la PASS, est ce que ca vous aiderait ? Parce que vous avez quand même beaucoup de questions.
P4 : Quelle fiche ?
A : Un document qui vous dit ce que c'est une PASS.
Réponse négative des patients.
A : Est-ce que vous en auriez besoin ?
P4 : Oui, ça serait bien.
T : Je ne sais pas si toutes les questions que vous nous posez au bout de 2-3 ans que vous êtes en France, si on l'écrit sur un papier et qu'on vous le donne au début pour vous expliquer tout ça.
T : Ca pourrait être important pour vous ?
Réponse positive des patients
A : Parce qu'en plus, ça expliquerait que c'est un service et que c'est pas quelque chose qui est obligé. Vous voyez la différence ?
P1 : Ca peut être important.
A : C'est pour leur expliquer que c'est un service et pas une contrainte. Parce qu'à la limite, on se posait la question, est ce qu'on est obligé de faire ça.

Ce qui est important, c'est que nous, on n'est pas seulement une idée. Nous, on peut penser que ce qu'on fait c'est bien ou c'est mal, mais c'est notre point de vue. Et nous, on pense ce qui est bien pour vous, ça suffit pas. Ce qui est bien pour vous, c'est vous, qui savez ce qui est bien pour vous, pas nous. Donc il est important, qu'à un moment, vous nous disiez, ça c'est bon pour nous, ça c'est pas bon pour nous. Voyez et on en discute. Et notre travail, il a été là pour ça. Il ne faut pas que nous, on pense qu'on sait tout pour vous. On n'est jamais à la place de quelqu'un d'autre et c'est pour ça, qu'il faut toujours que vous nous disiez ce que vous, vous attendez de nous. Et puis, nous on vous dit on peut ou on ne peut pas.

P2 : Faut dialoguer.

T : Je crois qu'on a fini. Merci beaucoup !

DEUXIEME SEANCE DE FOCUS GROUPE, le 26 août réalisé à Chambéry.

Durée : 1 heure 50minutes.

4 patients Congolais, qui ne sont actuellement plus suivis par la PASS.
Basé sur leur récit de vie.

A (animateur) : Question : 3 mots qui vous permettent de résumer ce que c'est pour vous la PASS ?

P1 (1er patient) :

- **URGENCES. Par rapport à des consultations en urgences. Quand on vient d'arriver en France, on n'a pas de papiers, de CMU, il nous sera difficile d'aller aux urgences des hôpitaux, et quand on vient à la PASS, on vous reçoit. En lien avec**
- **AIDE. C'est une aide qui nous est accordée au moment où on en a le plus besoin. Ca m'est arrivé de consulter à la PASS avec ma fille, on attendait la CMUc. Si on allait directement aux urgences, on allait nous faire facturer la consultation.**

Note du témoin : notion de prise en charge gratuite.

Quand on est arrivé à la PASS, on nous a reçu, on nous a donné ce qu'il fallait, on nous a écouté comme toute autre personne qui vient consulter, normalement. En lien avec

- **ECOUTE.**

P2 (2ème patient) :

- **ACCES (aux soins). Quand vous venez d'arriver, vous n'avez aucun droit, c'est comme si vous n'existez pas. On nous permet quand même d'accéder à quelque chose : aux soins dont on a généralement besoin quand on se trouve dans une certaine situation. On vous ouvre cette voie là.**
- **SOINS.**
- **SANS DISCRIMINATION sociale. Quand vous arriver, on ne tient pas compte des papiers, des cartes de séjour… On vous reçoit en tant que personne ayant besoin d'une assistance.**

P3 (3ème patient) :

- **ACCUEIL. Premièrement quand on arrive on ne sait pas quoi faire. Quand on est dans des urgences, on est malade, on ne sait pas quoi faire. On essaie de se renseigner sur ce qu'il faut faire, puisqu'on n'a pas de CMU. On va pour demander des renseignements. On est bien accueilli, et subitement, on nous dit qu'on peut également consulter.**
- **CONSULTATION.**
- **SOINS. On vous propose les premiers soins après la consultation.**

P4 (4ème patient) :

- **SERVICES. Quand les demandeurs d'asile arrivent, il y a tout un tas de besoins auxquels ils doivent accéder. Par exemple au niveau de la santé physique, comme au niveau de la santé psychologique, le mental. Ils ont besoin d'être reçu par quelqu'un qui leur rend ce service là. C'est comme sur le plan du service administratif, ils ont besoin qu'on leur donne les informations sur l'aspect administratif, des dépôts de dossier à la préfecture et autre. J'entends par service : donner gratuitement. C'est dans ce sens là. On se retrouve avec des gens qui vous reçoivent pour vous rendre des biens par rapport à votre état de santé. A la PASS, il y a le médecin de la PASS qui consulte pour le physique, et il y a aussi un psychologue qui vous suit au niveau de l'accueil de jour. On prend en charge quelqu'un au point de vue**

physique, au point de vue mental et psychique car l'état dans lequel on se trouve relève de tous ces aspects là. Surtout il y a parfois un dérèglement psychique qui a comme conséquence un dérèglement physique. Et ce qui est intéressant c'est qu'au niveau de la PASS, que ce soit au niveau de l'infirmerie, au niveau de l'accueil de jour, il y a une infirmière [nom de l'infirmière de la PASS cité], qui est vraiment impeccable. Vous l'a voyer pour la première fois, elle vous aime et vous l'aimez, parce qu'elle veut vraiment vous mettre à l'aise pour arriver à ce que vous puissiez vite trouver ce que vous voulez. Même parfois les personnes qui ne savent pas parler français, elle se débrouille pour arriver à interpréter, pour arriver à savoir de quoi la personne a besoin. Le service de santé est organisé et chacun doit y accéder et il y accède par des gens, qui au niveau de l'accueil de jour, se mettent à disposition et qui oriente vers l'hôpital, où on peut consulter des médecins, pour des examens. Et puis un accompagnement physique si c'est nécessaire, sinon c'est un accompagnement psychologique pour ceux qui en ont besoin. C'est dans ce sens là que c'est un service car il y a des gens qui se mettent à disposition.

- **ACCUEIL. A tout point de vue que ce soit au niveau de l'accueil de jour, même au secours catholique. Car au début vous ne connaissez rien, vous ne savez pas à qui vous adresser. L'accueil commence par là et puis ils vous orientent et puis ils se mettent vraiment à votre disposition. On vous oriente vers l'accueil de jour où vous rencontrer une [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui est impeccable et qui finalement vous envoie vers d'autres comme par exemple le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] qui est très gentil, qui se met à la disposition de la personne, qui vous écoute longtemps, et qui vous aide à résoudre votre problème.**
- **SANTE.**

A : Je me pose une question. La première fois, comment avez-vous été mis en relation avec la PASS ?

P3 : La mise en relation avec la PASS bon, c'est à la réception de l'accueil de jour.

P4 : A l'accueil de jour, ils te disent là-bas que celui qui en a besoin peut là-bas, rencontrer un service médical.

A : Comment êtes-vous arrivé à l'accueil de jour ?

P4 : En commençant justement par le secours catholique qui est un autre service d'accueil qui oriente vers l'accueil de jour. Et alors à l'accueil de jour on vous dit : « si vous avez un souci de santé physique ou mental ou quelques soucis, ils vous disent qu'il y a des gens qui sont à votre disposition au premier niveau ». Vous pouvez monter. Vous serez reçu par [nom de l'infirmière de la PASS cité], elle vous fait asseoir très gentiment et vous fait attendre puis elle vous emmène auprès du médecin, qui consultait tous les mardis après midi je crois à 2 heures. Il vous reçoit et après il vous oriente vers l'hôpital pour des examens, car ce médecin était un généraliste. Il vous oriente par rapport à ce que vous venez de lui dire : « je pense que vous pouvez voir [nom du médecin de la PASS cité], je pense que vous pouvez voir les cardiologues » ou bien des spécialistes à l'hôpital.

P1 : La première fois je pense quand j'ai pris rendez-vous c'était à l'accueil de jour, j'avais besoin de médicaments et je n'avais aucun papier. C'est le Docteur [nom d'un médecin cité] qui m'a reçu, il a demandé a [nom de l'infirmière de la PASS cité] de faire un bon pour la pharmacie d'en face. J'ai pu avoir les médicaments qu'il fallait. Mais pour arriver à la PASS de l'hôpital, on m'avait informé qu'étant donner la situation, si vraiment ça n'allait pas, comme je ne peux pas aller aux urgences, je viens directement à la PASS, il y aura un médecin et ils feront le nécessaire pour que ce soit pris en charge. Et c'est comme ça qu'une fois c'était vraiment l'urgence, je suis allée à la PASS, on m'a reçut, la secrétaire est allé voir le médecin et le Docteur [nom d'un médecin cité] était encore là, il m'a reçu et prise en charge, il m'a donné les médicaments qu'il fallait.

P4 : C'est à partir de l'accueil de jour, après avoir cheminé pendant un petit temps, que [nom de l'infirmière de la PASS cité] me donnera l'information qu'il faudra être pris en charge par une assistante sociale et qui m'a orienté vers [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. Nous sommes venu avec elle jusque là, et elle m'a présenté. Et puis [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] m'a fixé un rendez-vous, m'a donné les informations administratives, des conseils, et dit quels papiers il fallait pour Grenoble, m'a dit comment faire. Et puis aussi pour retirer des médicaments. J'avais déjà retiré des médicaments à l'accueil de jour, mais à partir du moment où l'on m'a mis en contact avec

[nom de l'assistante sociale de la PASS cité], ce n'était plus là-bas. On me consultait et [nom de l'infirmière de la PASS cité] m'emmenait à la pharmacie de l'hôpital pour retirer les médicaments.

P2 : Bon moi c'était un peu différent. Quand je suis arrivé j'ai rejoins ma famille au CADA d'Albertville. C'est l'assistante sociale du CADA qui m'a orienté vers la PASS.

A : On passe à la 2ème partie où on va essayer de réfléchir tous ensemble.
A partir de tous les mots qui sont là, on va essayer d'en retenir 3, ceux collectivement qui correspondent le plus a la PASS .
Si on regarde il y a des mots qui ont été cités plusieurs fois : il y a ACCUEIL, il y a SOINS, sans compter les explications que vous avez donnés, avec des mots différents qui tournaient beaucoup autour de l'accueil. Avec l'expression de au début on n'existait pas, un mot terrible, je ne vois pas comment c'est possible, et pourtant vous l'avez bien exprimé et probablement ressenti au début (coupure dialogue)

P2 : Et pourtant si.

A : … L'impression que j'ai eu c'est l'accueil qu'il y avait eu à la PASS qui a fait que tout d'un coup on pouvait recommencer à exister (tous d'accord). D'où, je comprends, l'importance de cet accueil. Peu importe d'où tu viens, on a quelque chose à faire ensemble et on le fait et après on règle les problèmes administratifs. Mais cela ne veut pas dire que ce sont ces mots là qu'on va retenir.

P1 : l'ACCUEIL, car ça résume un peu le début du commencement.

P3 : L'ACCES AUX SOINS.

P4 : reformule DISCRIMINATION qui est peu être trop fort => avec du recul je dirais POUR TOUS.

P1 (puis tous ensemble) : SERVICES et ACCOMPAGNEMENT.

A : je comprends services avec un s (tous d'accord).

P4 : Moi je viens du Congo Kinshasa (comparaison par rapport au pays) où l'aide à un malade à l'hôpital n'est pas organisé comme ici. Quand au début je suis arrivé, je suis tombé gravement malade le jour où j'ai rencontré [nom de l'infirmière de la PASS cité]. Je suis vraiment tombé malade parce que j'avais une déprime psychologique. (Décrit les conditions de son hébergement les premiers jours au secours catholique puis à l'accueil de jour pendant l'hiver, mauvais souvenirs, n'avait pas dormi, ils étaient très nombreux dans une salle un peu insalubre, …) J'ai eu tellement mal à la tête, je suis hypertendu. Avec toutes les réflexions pleins la tête, le matin j'étais vraiment malade. Je savais bien que je ne pouvais accéder aux soins, car sur moi je n'avais aucun papier. Chez nous, vous êtes malade vous allez à l'hôpital. Si vous n'avez pas d'argent vous ne pouvez pas accéder aux soins, ça n'existe pas. Ils regardent d'abord l'argent. L'aspect service est nul. Même au niveau du service médical, les infirmières, elles peuvent être là, elles verront d'abord l'administration, c'est-à-dire l'enregistrement, le paiement des frais. L'aspect service gratuité n'existe pas. Etre à la disposition de pour écouter ça n'existe presque pas. Apres j'ai rencontré [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui m'a dit que je pouvais consulter à 14h. Je suis revenu, je lui ai expliqué ce qui n'allait pas, elle m'a donné un doliprane en attendant de voir le médecin. Ce qui m'a frappé aussi, un autre service, c'est que le médecin ne me demande pas si j'ai payé ou pas, il vous demande rien, il se met à votre disposition pour que vous lui disiez quels sont vos problèmes. Et c'est l'aspect du temps qu'il a mis à m'écouter, qui a fait à un moment donné que les maux de tête ont même réussi à un peu s'évanouir. Il m'a écouté pendant longtemps, ce qui n'existe pas au Congo. Sans tenir compte de votre qualité. Après vous avoir écouté, il dit voilà ce que je pense que vous pouvez faire à partir de demain ou après demain et il demande à [nom de l'infirmière de la PASS cité], bon vous l'emmener les jours suivants à l'hôpital. Ca ça m'a beaucoup frappé. De se mettre au service de, à tous ces niveaux là. Je regrette le comportement des gens qui font dormir les personnes à l'accueil de jour, ils ne considèrent pas beaucoup les gens (à la différence de la PASS). Il n'est pas gentil et il n'est pas digne d'être au service. Il n'a pas cette qualité là. Il y a l'aspect discrimination là, peut être car peut-être qu'il doit comparer comment on vit dans notre pays et qu'il se dit que ce qu'il nous offre c'est déjà beaucoup. En tout cas, toutes les facilitations ont été faites à partir du secours catholique, de l'accueil de jour et de la PASS, qui a déclenché toutes les possibilités, qui vous donne toutes les informations qu'il faut pour tes démarches médicales. Parce qu'au point de vue administratif c'est [nom de l'assistante sociale de la PASS cité], qui a été mis sur

mon chemin par la PASS. C'est l'aspect services comme se mettre à la disposition de l'autre pour lui donner l'information qu'il faut, pour l'écouter physiquement et psychologiquement. Sinon d'autres personnes qui avaient un problème psychologique étaient suivies à l'accueil de jour euh non à la PASS
Note du témoin : distinction accueil de jour, PASS ?

P3 : Il y a [nom du psychologue de l'EMPP cité], il y a

T (témoin) : le Docteur [nom du psychiatre de l'EMPP cité].

P4 : Bon moi je ne connais pas car je n'avais pas consulter.

P3 : Il y en a un autre aussi… Je ne sais plus son nom, le premier que j'ai vu à l'accueil de jour.

A : Je vais rajouter des mots par rapport à ce qui a été dit si vous êtes d'accord : se donner le TEMPS, DISPONIBILITE (tous d'accord), CONSIDERATION (tous d'accord),

P2 : Oui ça rejoint la dimension humaine de l'action.

A : C'est toi qui proposait l'accompagnement. C'est ce que tu mettais derrière le mot service ou est-ce que tu mettrais autre chose ?

P1 : Un peu dans la même lignée mais je voyais plus après que vous avez l'accès aux soins, on vous oriente, c'est-à-dire on vous dit ce qu'il faut faire, on vous oriente vers les services qu'il faut, [nom de l'infirmière de la PASS cité] est très sympa, on vous montre. L'accompagnement c'est plus dans le service, on vous explique. Parce que quand on arrive on n'a aucune information. C'est pour ça que je pense que la PASS est très importante parce qu'elle arrive à entrer un peu dans la tête de la personne qui est devant. Elle se met à la place, elle sait qu'elle ne sait pas ce qu'elle doit faire, et va donc lui expliquer ce qu'elle doit faire. Je ne savais même pas au début qu'il fallait faire des papiers au niveau de la CMU et tout. C'est [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui m'a informé, qui m'a dit que mes enfants devaient venir voir le médecin, d'abord je comprenais rien de tout ce qu'elle dit, elle m'a expliqué qu'il faut faire des papiers, ce qu'il faut faire, car si voit un spécialiste cela va être facturé, qu'il faut d'abord voir l'assistante sociale, fait ça, fait ça… Après elle te donne un rendez-vous, on vous dit d'abord d'aller à l'espace santé publique pour les vaccins puis… on vous explique tout ce qu'il faut faire, et on n'a aucune idée de ça. On se met à votre disposition avec un service adapté. Il te donne des explications précises, claires, même si tu ne comprends pas le français, ils font de sorte que tu comprennes, elle fait des croquis.

P4 : En fait on dit la même chose, accompagnement et services se rejoignent. Un accueil sans accompagnement, dans le sens du service, il ne sert à rien. Parce que quand il y a accueil, on a le soin, il y a ce service là, qui t'accompagne vers l'autonomie. Accompagner, ca veut dire faire avec. Donc il y a des personnes qui sont à ton service pour t'accompagner jusqu'à devenir autonome. Aujourd'hui, j'ai besoin de voir un dentiste, je n'ai pas besoin de [nom de l'infirmière de la PASS cité]. Si j'ai bien compris les explications de P1 (d'accord).

A : On rajoute le mot ORIENTATION (tous d'accord). INFORMATION (tous d'accord). AUTONOMIE.

P3 : Moi à la place de l'accompagnement bon, pour moi dans l'accueil il y a l'orientation tout, mais beaucoup plus l'aide. Je répète qu'au départ quand on arrive on n'existe pas. Tu débarques, tu arrives, tu n'as rien. Et dans la tête tu as une image de l'autre, des hôpitaux, de l'accueil chez soi, d'où tu viens. Au Congo quand tu arrives à l'hôpital, tu n'es pas accueilli, c'est d'abord l'argent. Donc tu as cette image quand tu arrives, tu ne sais pas comment ça se passe. Et tu arrives tu as besoin d'être… si tu es malade, te dire comment est-ce qu'il faut faire. Tu n'as rien, tu n'as aucun franc. Tu arrives à la PASS, tu as mal, (le patient raconte son arrivée en période d'hiver), tu te dis qu'est -e qu'il faut faire je n'ai pas d'argent, comment est-ce que je peux faire. Je me suis présenté à l'accueil, je me suis expliqué, j'ai demandé qu'est-ce qu'il faut faire, on était lundi, il me dit il faut attendre mardi. Vu les conditions à l'accueil c'est pas évident. Une dame qui était là m'a dit qu'il fallait voir une assistante sociale (à l'accueil de jour), elle m'explique, je lui demande ce qu'il faut faire. Elle me fait un bon d'ibuprofène en attendant mardi. C'est par rapport à ca, d'abord l'aide, parce que l'accompagnement on peut t'accompagner, faut faire ceci, cela, mais si ça demande des sous comment est-ce qu'il faut faire ?

P1 : Oui dans les services, il y a cette gratuité, cette disponibilité, tout ça.

P4 : Oui il y a un autre aspect, celui de l'égalité. Il y a la cantine savoyarde. [nom de l'infirmière de la PASS cité] qui est allée me montrer la cantine, car vous ne savez pas où vous pouvez manger. Elle vous accompagne, et là encore vous rencontrer des gens, qui sont là pour vous rendre service, qui ne vous demande pas d'argent, ils vous demandent juste une petite information : votre nom, ils établissement une carte pour vous et vous disent que désormais vous pouvez venir manger les midis et les soirs. Ils vous servent, de temps en temps racontent une petite blague. Ils sont très aimables. Là encore c'est une autre aide, un autre service, qui est gratuit et qui est toujours lié presque aussi à la PASS, parce que c'est à la PASS que l'on nous oriente vers eux.

P3 : L'important aussi c'est qu'ils sont toujours disponibles. S'il arrive que vous avez un problème le mercredi, il y a toujours l'accompagnement puisque j'ai vu une dame un lundi je crois, elle a fait une crise, on l'a pris, directement on l'a ramené ici où elle a bénéficié de soins, elle n'avait pas la CMU. Donc il y a cette disponibilité.

P4 : La PASS a une antenne aussi la halte de jour.

T : Les lits halte soins santé.

P4 : Une fois je me suis retrouvé malade, [nom de l'infirmière de la PASS cité] a démarché pour que je sois pris en charge là-bas (le patient raconte son histoire). Et là aussi il y a des infirmières et un médecin, qui te suivent, se mettent à ta disposition. Toutes les 3-4 heures il fallait se présenter pour dire comment tu te sens, si tu as besoin d'autres choses.

A : Tout ce qui relève de la PASS vous en êtes contents. C'est des mots très positifs jusque là pour définir la PASS.

P4 : Oui car pour les gens qui viennent, si elles ne sont pas mise en relation avec la PASS, je pense que tout est même bloqué. Il n'y a que le secours catholique pour un premier temps. Il vous oriente, il vous donne des informations, mais je pense que l'orientation vers l'assistante sociale, même vers l'administration médicale, au niveau du logement, (avec l'aide de P3) même dans les démarches pour trouver du travail, c'est presque au niveau de la PASS. C'est [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] aussi qui oriente vers la dame à la préfecture.

P3 : Le logement c'est au niveau de la PASS. Le secours est là juste pour les démarches concernant la demande d'asile. Le reste c'est à la PASS qu'on le fait.

A : Ce qui est important dans ce que tu dis, c'est que ça déborde complètement de la santé, c'est le rôle de [nom de l'assistante sociale de la PASS cité]. Et toi tu parles d'aller vers l'autonomie. J'aimerais qu'on creuse ce qui vient d'être dit, en fait la PASS ça permet vraiment d'aller à l'autonomie, alors que ce que tu avais dit au début, si on se contente d'accueillir les gens, on peut les rendre dépendant quoi. Ca peut durer. Au début il y a besoin d'aides, puisqu'on est quasiment dans la survie hein, surtout en hiver comme vous dites, donc là c'est précieux d'avoir une aide, une assistance, mais après si je comprends bien, quand vous arrivez à la PASS, non seulement vous pouvez vous soigner, mais on vous donne un peu les clés de comment ça marche dans le pays où vous venez de débarquer quoi.

P1 : En fait dans tout ce que nous disons ici, il y a cette dimension humaine qui est encrée dans l'action de la PASS. C'est l'humain qui est pris en charge dans sa totalité.

A : On rajoute PRISE EN CHARGE.

P1 : Prise en charge de tout. Au point de vue physique car c'est une orientation vers les soins, vers les examens, vers toute l'administration sanitaire. Vers l'autonomie psychologique, parce qu'il y en a qui ont besoin d'être écouté et suivi pendant longtemps dans ce domaine. En fait c'est la plaque tournante à partir de laquelle toutes les autres orientations doivent être faite. Au secours on vous oriente vers de l'administration à proprement parler. L'accompagnement administratif Grenoble, Paris, (coupure dialogue)

P3 : Ca c'est un service du secours, et le reste c'est fait à la PASS.

A : L'objectif de cette rencontre aussi c'est de voir comment la PASS peut améliorer ses services. De nous dire ce qui ne va pas bien, ce qui pourrait être amélioré.

P2 : Déjà nos arrivées diffèrent. Eux ils sont passés par l'accueil de jour, ils avaient des informations que moi je n'avais pas. Donc moi en venant ici (à ce groupe), ma première préoccupation, c'était d'améliorer la prise en charge psychologique. Mais avec les informations qu'on vient de me donner, je me rends compte que ça existe, alors que moi je n'avais pas cette information. Quand je suis arrivé avec mon fils de 3 ans, je lui ai dis ça va ? Il m'a dit « je n'aime pas l'accueil de soir ». Pour lui c'était un traumatisme de se retrouver dans cet environnement là. Si on n'avait pas fait attention, ce traumatisme là pouvait gâcher tout le reste de sa vie. En tout cas il n'y a pas eu un suivi dans ce sens là. En arrivant ici, généralement chacun de nous à un problème particulier : traumatisé, connu des sévices physiques, morales, …
Le deuxième point, quand je suis arrivé, j'avais des problèmes de santé. J'ai rencontré ça (la PASS), je me suis dis ca y ai, je vais pouvoir redémarrer. J'ai plutôt rencontré un frein : on m'a consulté, on m'a donné les médicaments qu'il fallait, j'ai été vacciné… mais il fallait attendre l'ouverture des droits pour voir des spécialistes. On ne pouvait rien faire, tant que je n'avais pas encore les droits. Je me demandais s'il était possible, car il y a certaines maladies, qui rongent quelqu'un de l'intérieur, physiquement on les voit pas, car si c'était grave, s'il y avait quelque chose qui me rongeait dedans, qu'est-ce qu'il me serait arrivé ? Je me dis, avec la compréhension du système tel qu'il marche et de ce que j'en sais aujourd'hui, qu'est-ce qu'on peut améliorer pour que, même si on n'a pas encore les droits, qu'est-ce qu'on peut faire pour voir, aller faire une radio ? (Le patient donne un autre exemple de test de dépistage de tuberculose mais ne pouvait faire la radio par la suite pour confirmer).

A : Donc les deux pistes qu'on peut ressortir pour améliorer la PASS c'est peut être une information plus large et la prise en compte de toute la famille y compris les enfants, sur le traumatisme psychologique éventuel que les gens ont pu subir en arrivant et ce qui les ont poussés à quitter leur pays. Et ça c'est peut-être pas assez bien pris en compte. Et il y a un accès aux premiers soins, et puis dans les soins spécialisés, on pourrait réussir à aller plus loin.

P3 : Je dirais pareil, quand on arrive au début on te dit que les premiers soins, [mots incompréhensibles] pour voir un spécialiste, tu n'as pas le droit, tant que tu n'as pas la CMU. Mais il y a d'autres soins que tu peux bénéficier. Moi au début je ne savais pas que l'on pouvait consulter un psychologue, ce n'est qu'en juillet de cette année, et là ça fait un bout de temps que je suis là, depuis Janvier 2012, alors que toute l'année je me sentais pas bien.
Et il y a aussi l'aspect de l'autre, je ne sais pas s'il y a un autre jour de consultation en dehors du mardi où l'on reçoit pour consulter.

T : mardi et vendredi oui.

P3 : Moi je savais que mardi. Donc il arrivait qu'après mardi, il n'y avait plus rien, si tu as mal ou… Comme tu n'as pas la CMU, tu peux même pas te présenter aux urgences. Donc il faut attendre jusqu'au mardi prochain. Donc je voulais demander s'il n'était pas possible qu'il y ait plus qu'un jour, au moins 1 jour ou 2.

P2 : Sur ce point là, au secours catholique, où on donne un coup de main, moi j'ai rencontré une dame, dont ses enfants sont venus en regroupement familial. Ils arrivent jeudi soir, vendredi soir, l'enfant fait une crise, donc le week end. Elle a tourné dans tout Chambéry, aucune solution. L'enfant se plaignait tellement de douleurs, il y a une dame qui a dit moi je connais le numéro du Docteur [nom du médecin de la PASS cité], je vais tenter de l'appeler, chez lui à la maison si on peut. Je sais pas comment elle a fait, elle a réussi à l'avoir, et il lui a dit allez aux urgences, en leur disant de revenir lundi matin, il verra comment régler le problème (financier), je ne sais pas la suite. Mais je me dis que cette dame a eu de la chance, car il y a quelqu'un qui connaissait le Docteur [nom du médecin de la PASS cité]. Est-ce que, même le week end, il y a moyen par exemple de faire quelque chose (devant problème urgent), je ne sais pas.

T : une sorte de permanence quoi ?

P2 :Oui une certaine permanence.

P3 : Souvent quand on arrive, chacun à sa façon, mais il y a des personnes qui n'arrivent même pas à demander des informations, se présenter à l'accueil, comment ça se passe, et ils souffrent énormément. Il ne sait pas comment ça marche. Et il reste comme ça. Parce que souvent quand on arrive, on est nombreux. Les premiers, qui savent comment ça se passe, et qui ont des informations, ils aident les autres, ils leur disent quoi faire s'ils sont malades, où aller : « si tu es malade, va demander à l'accueil comment il faut faire, il faut attendre mardi, … ». Quand il n'y a aucune information, je me disais peut-être, par exemple ceux qui arrivent pour la première fois, peut-être est-ce qu'il y avait la possibilité, pour les gens qui sont à l'accueil, ils doivent donner des informations en cas de besoin, par exemple pour voir un psychologue qui est là,… Ils doivent transmettre cette information au niveau de l'accueil, car il y a des gens qui demandent pas.

P1 : Moi j'ai quand même une petite question. La PASS à l'hôpital, c'est composé de quel service et quel service ?

T : Pour vous la PASS c'est quoi ?

P1 : Bon moi j'ai vu un médecin généraliste, mais je voudrais savoir s'il y a… Quel service à la PASS à l'hôpital, et comment on y a accès, quel jour, de quelle heure à quelle heure ?

T : Explications données. En fait la PASS c'est un service de l'hôpital, c'est des médecins généralistes qui accueillent tout le monde qui arrivent d'un autre pays, qui n'ont pas de droits, qui sont un peu démunis en précarité. La précarité c'est quand on a un manque que ce soit au niveau des papiers, … Toute personne peut accéder a la PASS pour trouver une aide. Ce n'est pas un service spécialisé, mais ca oriente.

P1 : Si je pose cette question, c'est qu'on a parlé de l'autonomie tout à l'heure. Il arrive que les gens qui viennent à la PASS, restent accrochés à la PASS. Parfois je me dis, c'est à vous, le médecin qui accueille les gens à la PASS de les inciter à avoir un médecin traitant après. Parce que, après l'attente se fait longue. Il y a un peu plus de personnes qui arrivent et il faut attendre un peu plus longtemps pour nous recevoir, parce que, il y a des gens qui sont peut-être devenus autonome, qui peuvent avoir un médecin traitant et aller consulter ailleurs, mais comme ils avaient commencé à la PASS, ils sont resté attachés à la PASS, ils veulent plus… Je pense que pour eux, c'est peut être aussi le manque de confiance, je sais pas, mais si vous pouvez faire de sorte que vous accueillez les gens, vous les accompagnez, vous les orientez après, il faut leur montrer que, voilà maintenant que vous avez les papiers, il faut faire ça, faites une déclaration de médecin traitant, quand vous avez un problème, vous n'êtes pas obligés de revenir ici, vous pouvez aller chez votre médecin, vous ne paierez rien, c'est pareil qu'ici. Parce qu'après, à la PASS quand on arrive, il faut aussi laisser la place aux autres qui n'ont pas de papiers que vous vous avez, pour que l'attente ne soit pas aussi longue. Ca c'est mon avis je ne sais pas. Par rapport à mon expérience, car j'ai pris beaucoup de temps avant que le médecin me reçoive.
Note témoin : Retour au droit commun, informations là-dessus. Manque d'informations sur permanence.

T : Vous trouvez qu'on vous a bien informé par rapport au fait de trouver un médecin traitant ?

P1 : Oui, mais ce n'est pas la PASS qui m'a informé qu'il faut maintenant chercher un médecin traitant, c'est après quand j'étais prise en charge dans un foyer, c'est l'assistante sociale qui m'a dit maintenant il faut déclarer un médecin traitant et tout.

P2 : De tout ce qu'on a dit là, on trouve des gens souriants, disponibles, accueillants, gentils. Bon, j'ai aussi appris que quand on soigne un patient, il y a aussi l'élément confiance qui joue. Il y a une certaine confiance qui nait, de cette disponibilité là qu'on a reçue, de [nom de l'infirmière de la PASS cité], du le Docteur [nom du médecin de la PASS cité], chez les autres médecins. Comme moi la première fois que je suis venu, on m'a reçu à 16h, je suis sorti à 17h30. Donc ça créé une certaine affinité. Moi j'avais un médecin traitant au départ, je l'avais même dit au Docteur [nom du médecin de la PASS cité], il était étonné, parce qu'il connaît le médecin [mots incompréhensibles]. Quand je suis allé chez lui, je me suis dit bon c'est mieux que j'aille à la PASS au lieu d'aller chez ce médecin là.

P1 : Excuse-moi. Je voudrais juste que, la PASS, elle connait des médecins, qu'elle peut aussi orienter. Voilà il y a la liste des médecins, essayez de voir, et si ça ne marche pas avec celui là, vous pouvez toujours changer. Mais que les gens ils ne restent pas attachés à la PASS.

P3 : Elle a tout à fait raison sur ce point là, il faut le revoir. Parce qu'il y a tellement de gens, qui ont déjà la CMU, qui sont là, parce que maintenant la durée d'attente, même pour aller à Grenoble, ça prend du temps. Et la durée d'attente d'un logement au CADA ça prend du temps. Y'en a, ça fait 8 mois qui sont là, ils ont tous la CMU. Il y en a d'autres qui viennent. Moi une fois quand j'avais eu très mal au pied, et bien j'ai un médecin traitant. Mais comme il était en vacances, j'ai dit qu'est-ce qu'il faut faire ? Je me dis je reviens à la PASS. Comme j'avais très mal, je suis passé directement là au 7ème, j'ai demandé je voulais me faire consulter, elle me dit le rendez-vous c'est dans 1 mois. Elle me dit tout est saturé. Parce qu'il y a tellement du monde. Tellement qu'ils sont tous attachés là. Normalement quand tu sors, tu as un autre, tu pars au CADA. Là-bas il y a une liste qu'on te fait si tu as déjà la CMU, ils te disent de chercher un médecin traitant.

T : Vous c'est plutôt le CADA qui vous a orienté vers un médecin traitant ?

P3 : Voilà, c'est le CADA. Donc est-ce qu'il y a possibilité au niveau de la PASS, à l'accueil de jour, qu'ils aient au moins ceux qui ont déjà la CMU, qu'ils aient au moins un médecin traitant. Ils peuvent aller aux urgences si besoin ou voir un médecin. Car il y en a d'autres qui ont besoin de se faire soigner, qui n'ont pas la possibilité.

A : On va ajouter des mots qui sont importants : CONFIANCE. Il y a un mot, ça m'embête c'est mon mot mais vous allez me dire s'il est correct, DEPENDANCE (tous accord). Le mot positif serait indépendance. Faire attention à ne pas devenir dépendant de la PASS.

P4 : Moi si j'ai un conseil à prodiguer à la PASS, en fait je me suis rendu compte après que ce n'était pas par rapport à la PASS mais par rapport au service médical français. La consultation d'un médecin spécialiste, demande de s'aligner sur un système. Le système veut que, les médecins spécialistes n'étant pas nombreux, et par rapport aussi aux spécialités, ca prend du temps. Parce que quand on dit à quelqu'un, tu ne peux pas être reçu dans 1 mois, mais plutôt dans 3 mois ou 6 mois, ce n'est pas la faute de la PASS mais parce qu'on doit rentrer dans le système médical de l'hôpital. Mais c'est au niveau du système général. Parce qu'en définitive, vous êtes considéré comme tout autre malade. Cette date là donnée par les secrétaires, ce n'est pas parce que ce malade est envoyée par la PASS ou pas. Donc comment la PASS peut résoudre ce problème quand une personne est dans une situation particulière et qu'elle nécessite une réception d'urgence de la part du médecin. C'est peut être ça la difficulté. On n'arrive pas à séparer qui est qui (urgence de la consultation standard). Pendant ce temps là qu'est-ce qu'on fait ? Par exemple vous avez besoin de voir le docteur [nom du médecin de la PASS cité]? Bon, il ne peut vous voir que le 30 septembre, parce que tous les autres jours il est plein ou il n'est pas disponible. Ce n'est pas la faute du service, c'est parce qu'il n'y a pas assez de spécialistes dans ce domaine là. Il faut carrément aller aux urgences dans ce cadre là. Peut-être que c'est parce que j'étais devenu un ami de [nom de l'infirmière de la PASS cité] mais elle m'avait donné toutes ces informations là. Même [nom de l'assistante sociale de la PASS cité] m'avait donné des informations, à un moment donné, que je pouvais commencer les démarches pour avoir un médecin traitant, avant d'aller au CADA. Et pour les autres personnes, j'ai l'impression aussi que c'est un problème de langage qui pose des difficultés. La recherche de l'information dépend aussi du langage. Parce que quand c'est un arménien, qui ne sait pas parler français, et qu'on doit se débrouiller à lui donner des informations, moins vous pouvez entrer en contact avec lui, moins vous donnez les informations. Quand c'est un géorgien, vous ne savez pas parler sa langue, c'est souvent ces éléments là, qui posent aussi une sorte de blocage. Pour moi, seulement ce que j'avais trouvé difficile, que je ne comprenais pas, c'est l'allongement du temps d'attente pour voir un spécialiste. Je me suis rendu compte ensuite que ce n'était pas spécifique à moi. Alors si vous voulez voir ce qui ne va pas, dans ce cadre là, vous pouvez aller aux urgences. Et cette information là des urgences on ne me l'avait presque pas donné. (Exemple donné par le patient) La pharmacienne m'a vu pas bien et m'a conseillé d'aller aux urgences. Aux urgences, j'ai été tout de suite reçu, même par un cardiologue. On m'a gardé interné en observation toute une journée et toute une nuit. Puis on m'avait donné un rendez-vous avec un cardiologue 3 mois après, j'étais comme tout autre malade un malade ordinaire. Donc ce problème ne tient pas de la mauvaise volonté de la PASS ou pas, où il n'y a pas assez de spécialistes dans tels domaines. Je n'ai pas de reproches à faire à la PASS par rapport à ce que je pouvais attendre, car on vous prend en charge totalement, et puis gratuitement, et puis on se met à votre disposition pour vous donner les informations, et parfois je les ai demandés aussi. Moi j'ai pu faire les examens (radio que P2 n'a pas pu faire par exemple). En tout cas toutes les informations pour moi, je les recevais, parce qu'aussi j'étais devenu un peu, un copain à [nom de l'infirmière de la PASS cité] où on se parlait facilement, et puis quand j'étais avec le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] aussi, il me

demande « est-ce que tu as besoin d'une information ». Moi je lui pose des questions, et il me répondait. Parce que je savais m'exprimer avec eux. Par exemple pour cette dame comme lui avais répondu le Docteur [nom du médecin de la PASS cité] : « allez aux urgences ». Donc si vous avez appelé le 115 à n'importe quelle situation, il serait pris en charge. Mais comme on ne connait pas…
Note témoin : peut être un papier : en cas d'urgences.

A : Je propose un tour de table de conclusion.
Du coup il reste 4 mots. Mais en fait maintenant les mots n'ont plus tellement d'importance, c'est tout ce que vous avez dit autour. Mais ils sont toujours importants car ils sont plus percutants.

P1 : Pour conclure pour tout ce qui peut représenter la PASS : l'accueil, le soin, l'accompagnement, les services. On a tous témoigné de comment on est arrivé là. Beaucoup de points positifs, beaucoup de reconnaissance aussi. Pour moi le seul point négatif c'est celui dont je parlais, si la PASS peut donner l'information nécessaire puisque moi je n'avais pas l'information au moment où on a la CMU et tout, qu'il faut chercher un médecin traitant, je le dis par rapport à moi. Si elle peut même disposer d'une liste de médecin traitant qui accepte la CMU puisqu'il y a aussi des médecins qui ne les acceptent pas. Ca aiderait aussi la PASS à ne pas avoir beaucoup de patients à consulter. Parfois j'ai l'impression qu'elle est débordée, et qu'il n'y a pas assez de médecins pour voir tout le monde et que l'attente est longue. Pour moi, si j'avais choisi urgences, c'est que, les gens qui arrivent, ils sont en urgences, c'est-à-dire que, quand ils ont besoin de voir un médecin, comme ils n'ont pas de papiers, la PASS représente l'urgence pour eux. C'est l'endroit où ils peuvent aller pour accéder aux soins. Or si, ceux qui ont aussi des papiers viennent à la PASS, …
P3 (l'aide) : ceux qui n'ont pas de papiers sont pénalisés, alors que ceux qui ont des papiers ont une solution alternative.

P2 : Tout est bien fait, mais une œuvre humaine, il y a toujours quelque chose qu'on peut améliorer, et l'homme humain demande toujours plus. Les points là que j'ai soulevés, c'est rien là par rapport à tout ce qui est déjà fait. Moi quand je suis arrivé, il y a 2 ans je venais de subir une grosse intervention chirurgicale, déjà arriver à avoir accès aux soins, pour moi c'était déjà une délivrance. Parce qu'entre temps, il y avait des contrôles médicaux que je devais faire et que je n'avais pas faits.

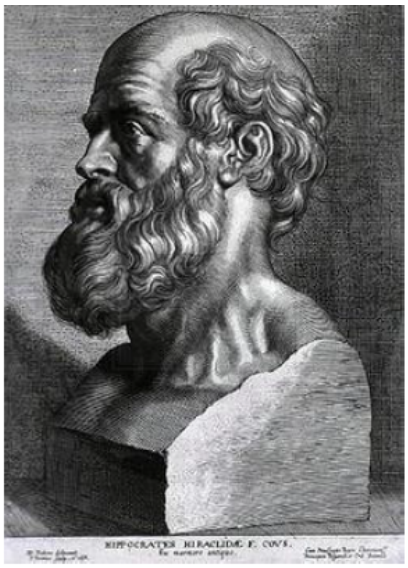
P3 : Quand je suis arrivé, je me disais, au niveau de la PASS il y a un seul docteur ? Il n'y a que [nom du médecin de la PASS cité] ou bien il y a d'autres médecins ? Comment il fait avec toutes ces personnes ?
Peut-être conclure sur le fait qu'il y ait plus d'informations sur la possibilité d'avoir un médecin traitant au moment où on a la CMU. Et puis, de donner l'information aussi au niveau de l'accueil, qu'il y a la possibilité de voir un psychologue qui est disponible.

P4 : Moi j'étais content des différents services rendus, aux différents niveaux, d'accueil, du service de la PASS, que ce soit l'accueil de jour au niveau des médecins, infirmiers, que ce soit les orientations et ou les informations au niveau de l'hôpital, pour arriver à accéder à tous ces éléments là : services aux soins, si on n'avait pas cette information on ne pouvait pas y accéder. Pour moi en tout cas c'était bien fait, et il fonctionne bien. S'il y a peut-être quelque chose si on veut améliorer, déjà on vient d'avoir l'information que ce n'est pas une fois par semaine, c'est 2 fois. C'est déjà une bonne chose. Je pense que c'est très bien. Il n'y a pas de points négatifs.

P2 : Non on a plutôt proposé des améliorations.

P3 : … d'avoir l'information. Comme moi je suis souvent au secours catholique à chaque fois, j'essaie un peu de donner des informations, parce qu'il y a des gens qui ne savent pas quoi faire.

P2 : Je voulais soulever un autre point, mais ça ne dépend pas de la PASS. Lorsque quelqu'un a ouvert les droits, ça dépend plus de la sécurité sociale, il y a d'autres personnes à qui on ne donne pas de carte vitale. On nous donne un numéro provisoire. Il y a certains médecins qu'on ne peut pas voir, qui ne reçoit les gens qu'avec la carte vitale.



SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette Faculté, de mes chers condisciples et devant l'effigie d'HIPPOCRATE,

Je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerais mes soins gratuitement à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au dessus de mon travail. Je ne participerai à aucun partage clandestin d'honoraires.

Admis dans l'intimité des maisons, mes yeux n'y verront pas ce qui s'y passe ; ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs, ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de nation, de race, de parti ou de classe sociale viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Je garderai le respect absolu de la vie humaine.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.

RESUME

Les permanences d'accès aux soins de santé (PASS) ont été créées suite à la loi de juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Ces dispositifs médico-sociaux ont pour but l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et l'aide dans la reconnaissance de leurs droits.
La direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins a établi des recommandations nationales sur les PASS en 2008 où il est notifié de prendre l'avis des patients pour une amélioration des pratiques.
L'objectif de cette étude était d'établir des critères d'évaluation des PASS avec les usagers dans le but d'améliorer le dispositif et le service rendu.

Il s'agit d'une étude qualitative prospective réalisée auprès d'usagers des PASS de Grenoble et Chambéry entre le 1er mars et le 26 août 2013. Elle s'est déroulée en deux temps : une série de 30 entretiens semi-directifs puis une deuxième partie de 2 séances de focus groupes constitué chacun de 4 patients.

Ceux-ci ont relevé plusieurs critères ressentis comme importants dans une PASS, ne concernant pas seulement leur santé :

- L'accueil
- L'accompagnement
- La relation médecin-personnel/malade
- Une prise en charge globale en terme d'accès aux soins, d'information, d'aide dans leur démarche socio-administrative et d'orientation dans leur parcours de soins jusqu'au retour au droit commun
- La PASS est un repère où ils se sentent considérés en tant que personne.

Ces critères mis en évidence pourraient servir de support à un travail ultérieur où l'objectif serait de traduire ces axes en critère d'évaluation avec une méthode adaptée.

La réalisation d'un guide sur les PASS et le retour au droit commun avec son évaluation sur le service rendu pourrait permettre une meilleure égalité quant à l'information reçue.

Mots clés : Permanence d'Accès aux Soin de Santé (PASS), usagers, accueil, accompagnement, retour au droit commun, information.