



HAL
open science

Vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble : quelle est la place de Médecins du Monde ? Une étude qualitative

Virginie Savry, Lara Contessotto

► To cite this version:

Virginie Savry, Lara Contessotto. Vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble : quelle est la place de Médecins du Monde ? Une étude qualitative . Médecine humaine et pathologie. 2018. dumas-01767761

HAL Id: dumas-01767761

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01767761v1>

Submitted on 16 Apr 2018

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.



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>

Année : 2018

**Vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble :
quelle est la place de Médecins du Monde ?
Une étude qualitative.**

THÈSE

PRÉSENTÉE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE DOCTEUR EN MÉDECINE

DIPLÔME D'ÉTAT

Lara Contessotto

[Données à caractère personnel]

Virginie Savry

[Données à caractère personnel]

THÈSE SOUTENUE PUBLIQUEMENT À LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE
GRENOBLE

Le : 6 avril 2018

DEVANT LE JURY COMPOSÉ DE

Président du jury :

Pr Patrice FRANCOIS

Membres :

Pr Olivier EPAULARD

Dr Arnaud SEIGNEURIN

Dr Lauranne COIGNARD (Directrice de Thèse)

Doyen de la Faculté : Pr. Jean Paul ROMANET

Année 2017-2018

ENSEIGNANTS A L'UFR DE MEDECINE

CORPS	NOM-PRENO	Discipline universitaire
PU-PH	ALBALADEJO Pierre	Anesthésiologie réanimation
PU-PH	APEL Florent	Ophthalmologie
PU-PH	ARVIEUX-BARTHELEMY Catherine	Chirurgie générale
PU-PH	BAILLET Athan	Rhumatologie
PU-PH	BARONE-ROCHETTE Gilles	Cardiologie
PU-PH	BAYAT Sam	Physiologie
PU-PH	BENHAMOU Pierre Yves	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BERGER François	Biologie cellulaire
MCU-PH	BIDART-COUTTON Marie	Biologie cellulaire
MCU-PH	BOISSET Sandrine	Agents infectieux
PU-PH	BONAZ Bruno	Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie
PU-PH	BONNETERRE Vincent	Médecine et santé au travail
PU-PH	BOREL Anne-Laure	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BOSSON Jean-Luc	Biostatistiques, 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
PU-PH	BOUZAT Pierre	Réanimation
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
MCU-PH	BROUILLET Sophie	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
PU-PH	CAHN Jean-Yves	Hématologie
PU-PH	CARPENTIER Françoise	Thérapeutique, médecine d'urgence
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	CHARLES Julie	Dermatologie
PU-PH	CHAVANON Olivier	Chirurgie thoracique et cardio- vasculaire
PU-PH	CHIQUET Christophe	Ophthalmologie

PU-PH	CHIRICA Mircea	Chirurgie générale
PU-PH	CINQUIN Philippe	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	CLAVARINO Giovanna	Immunologie
PU-PH	COHEN Olivier	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	COURVOISIER Aurélien	Chirurgie infantile
PU-PH	COUTURIER Pascal	Gériatrie et biologie du vieillissement
PU-PH	CRACOWSKI Jean-Luc	Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique
PU-PH	CURE Hervé	Oncologie
PU-PH	DEBILLON Thierry	Pédiatrie
PU-PH	DECAENS Thomas	Gastro-entérologie, Hépatologie
PU-PH	DEMATTEIS Maurice	Addictologie
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	DOUTRELEAU Stéphane	Physiologie
MCU-PH	DUMESTRE-PERARD Chantal	Immunologie
PU-PH	EPAULARD Olivier	Maladies Infectieuses et Tropicales
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
MCU-MG	GABOREAU Yoann	Médecine Générale
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	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	GRAND Sylvie	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	GRIFFET Jacques	Chirurgie infantile
PU-PH	GUEBRE-EGZLABHER Fitsum	Néphrologie
MCU-PH	GUZUN Rita	Endocrinologie, diabétologie, nutrition, éducation thérapeutique
PU-PH	HAINAUT Pierre	Biochimie, biologie moléculaire
PU-PH	HENNEBICQ Sylviane	Génétique et procréation
PU-PH	HOFFMANN Pascale	Gynécologie obstétrique
PU-PH	HOMMEL Marc	Neurologie
PU-MG	IMBERT Patrick	Médecine Générale
PU-PH	JOUK Pierre-Simon	Génétique
PU-PH	JUVIN Robert	Rhumatologie

PU-PH	KAHANE Philippe	Physiologie
MCU-PH	KASTLER Adrian	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	KRACK Paul	Neurologie
PU-PH	KRAINIK Alexandre	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	LABARERE José	Epidémiologie ; Eco. de la Santé
MCU-PH	LABLANCHE Sandrine	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
MCU-PH	LANDELLE Caroline	Bactériologie - virologie
MCU-PH	LAPORTE François	Biochimie et biologie moléculaire
MCU-PH	LARDY Bernard	Biochimie et biologie moléculaire
MCU-PH	LARRAT Sylvie	Bactériologie, virologie
MCU - PH	LE PISSART Audrey	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	LECCIA Marie-Thérèse	Dermato-vénéréologie
PU-PH	LEROUX Dominique	Génétique
PU-PH	LEROY Vincent	Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie
PU-PH	LEVY Patrick	Physiologie
PU-PH	LONG Jean-Alexandre	Urologie
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	MC LEER Anne	Cytologie et histologie
PU-PH	MERLOZ Philippe	Chirurgie orthopédique et traumatologie
PU-PH	MORAND Patrice	Bactériologie - virologie
PU-PH	MOREAU-GAUDRY Alexandre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	MORO Elena	Neurologie
PU-PH	MORO-SIBILOT Denis	Pneumologie
PU-PH	MOUSSEAU Mireille	Cancérologie
PU-PH	MOUTET François	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie
MCU-PH	PACLET Marie-Hélène	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	PALOMBI Olivier	Anatomie
PU-PH	PARK Sophie	Hémato - transfusion
PU-PH	PASSAGLIA Jean-Guy	Anatomie
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	POIGNARD Pascal	Virologie
PU-PH	POLACK Benoît	Hématologie
PU-PH	POLOSAN Mircea	Psychiatrie d'adultes
PU-PH	PONS Jean-Claude	Gynécologie obstétrique
PU-PH	RAMBEAUD Jacques	Urologie
PU-PH	RAY Pierre	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
PU-PH	REYT Émile	Oto-rhino-laryngologie
PU-PH	RIGHINI Christian	Oto-rhino-laryngologie
PU-PH	ROMANET Jean Paul	Ophtalmologie
PU-PH	ROSTAING Lionel	Néphrologie
MCU-PH	ROUSTIT Matthieu	Pharmacologie fondamentale, pharmaco clinique, addictologie
MCU-PH	ROUX-BUISSON Nathalie	Biochimie, toxicologie et pharmacologie
MCU-PH	RUBIO Amandine	Pédiatrie
PU-PH	SARAGAGLIA Dominique	Chirurgie orthopédique et traumatologie
MCU-PH	SATRE Véronique	Génétique
PU-PH	SAUDOU Frédéric	Biologie Cellulaire
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	STAHL Jean-Paul	Maladies infectieuses, maladies tropicales
PU-PH	STANKE Françoise	Pharmacologie fondamentale
MCU-PH	STASIA Marie-José	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	STURM Nathalie	Anatomie et cytologie pathologiques
PU-PH	TAMISIER Renaud	Physiologie
PU-PH	TERZI Nicolas	Réanimation
MCU-PH	TOFFART Anne-Claire	Pneumologie
PU-PH	TONETTI Jérôme	Chirurgie orthopédique et traumatologie
PU-PH	TOUSSAINT Bertrand	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	VANZETTO Gérald	Cardiologie
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

PU-PH : Professeur des Universités et Praticiens Hospitaliers
MCU-PH : Maître de Conférences des Universités et Praticiens Hospitaliers
PU-MG : Professeur des Universités de Médecine Générale
MCU-MG : Maître de Conférences des Universités de Médecine Générale

Remerciements communs

Aux membres du jury,

Monsieur le Professeur Patrice FRANCOIS,

Vous nous faites l'honneur de présider ce jury. Nous vous remercions pour votre disponibilité et pour l'intérêt que vous avez porté à notre travail. Veuillez accepter nos plus sincères remerciements.

Monsieur le Professeur Olivier EPAULARD,

Vous nous faites l'honneur de siéger dans ce jury. Nous vous remercions d'avoir accepté aussi spontanément notre invitation et de consacrer du temps à notre travail.

Monsieur le Maître de Conférence Universitaire Arnaud SEIGNEURIN,

Vous nous faites l'honneur de siéger dans ce jury. Nous vous remercions pour l'attention portée à notre travail.

Madame le Docteur Lauranne Coignard,

Nous te remercions pour nous avoir offert la possibilité de ce sujet. Merci d'avoir su nous guider et nous soutenir tout au long de cette thèse. Tes conseils ont toujours été pertinents.

Au CASO de Médecins du Monde,

Merci à Odile, Françoise, et Jean Louis d'avoir participé à cette étude. Merci à Angélique, Florence, Pierre-Emmanuel pour leurs conseils et leur soutien.

À nos relecteurs,

Un immense merci à tous ceux qui ont relu et corrigé cette thèse : Lisa, Ludivine, Adrien, nos mamans, Angélique, Anne-Claire.

À Florian,

Un gigantesque merci pour la mise en page.

Un grand merci aux associations grenobloises nous ayant reçu pour la réalisation de notre étude.

Remerciements de Virginie

A mes parents adorés,

Pour tout ce que vous m'avez apporté, votre soutien, votre présence, votre réconfort. Pour m'avoir transmis vos valeurs, votre humanité, et tout votre amour. Et parce que le p'tit bout de femme que je suis devenue c'est grâce à vous que je le dois. Plus que tout je vous aime.

A ma famille,

Aux miens, d'être là dans tous ces moments clés de mon parcours. Pour tous ces si bons moments passés ensemble, et pour tout ceux qu'ils restent à venir.

A Jocelyn,

Pour avoir eu les mots justes quand il le fallait. Et pour tout l'amour que tu me transmets au quotidien. Hâte de vivre au bout du monde ... ou dans les Bauges, dans une yourte de hippie à tes côtés !

A mes amis,

Parce que la vie n'aurait aucun sens sans vous tous. Je n'aurais jamais de mots assez forts pour vous dire à quel point je vous kiffe !

A la dream team rémoise,

Séria, Nat, Ju, Guet', Aurore, Fec' ... pour tous nos délires. J'espère vous revoir tout bientôt, on a tellement de choses à se raconter.

A la team des Urg d'Annecy,

Nono, Sarah, Luc, Virg, Flo, pour leur folie et leur bonne humeur !

A la troupe du 1er semestre, Aldric, Meliss, Béné, Ju, et les autres. Vivement qu'on se programme un weekend tous ensemble.

A mes trop chouettes colocs ,

Parce que c'est un bonheur de partager votre quotidien (sauf quand tu joues de la trompette Gaëtan !).

A Alex,

Tellement hâte de retrouver du temps pour aller grimper les sommets avec toi (Le Kili pour bientôt ?!)

A toi Isa,

Mon grigri, mon remède anti-stress, pour tout le bien que tu fais autour de toi. Je resterai pour toujours ta plus grande fan quand tu me chantes ... What's Up !

A tous les Doc',

Qui m'ont transmis la passion... Prosper, pour ton talent, ton humanité. Les urgentistes, d'Annecy et d'ailleurs, Cathy, Thom', Michel, Caro, l'équipe de St Ju.

Et parce qu'on garde toujours le meilleure pour la fin... **A toi Lara**, la meilleure co-thésarde qu'on puisse imaginer ! C'est avec tout plein d'émotions que j'écris ces lignes, en repensant à tous ces moments passés ensemble. Un peu de galère (parce qu'on en a eu quand même...) mais surtout à tout ce bonheur partagé. Pour que tu saches à quel point tu es une amie, une femme, et un médecin si extraordinaire.

Remerciements de Lara

À toi Flo,

Merci pour ton soutien, ton amour et pour tous les merveilleux projets qui nous attendent! Rien ne serait pareil sans toi.

À mes parents et Sylvie et Jean-Claude,

Merci de m'avoir soutenu tout au long de ces études et de m'avoir donné confiance en moi.

À mon frère adoré,

Pour me faire rire comme personne ne sait le faire.

À mes grands-parents et à ma famille,

Pour m'avoir transmis toutes ces valeurs, que j'essaye de porter au quotidien.

À Pauline et Marine,

Merci pour cette symbiose, les débrief' éternels de nos vies, pour notre soutien mutuel dans toutes les étapes depuis bientôt... 10 ans !!

À mes amis d'Amiens (et non j'ai pas osé...),

À Jeanne, pour toutes ces années de complicité, remplies de délires et de tendresse. À Lola, pour ce lien si particulier. À Marlène, Emilie, Kathy, Victoria, pour tous ces fous rires aux 4 coins de France !

À Perrine,

Pour cette amitié presque aussi vieille que nous, impérissable !

À Isa,

Un de mes piliers, merci pour tout ce que tu m'as apporté : ta bonne humeur, ton écoute, ta gentillesse ...

À Nono, Sarah, Virg, Manon,

Pour ces folles années d'internat remplies de rire, de confidences, de ski, de randonnées...

Au Tandem party Anne So et Valentine,

Pour tous ces rires et débrief !! Et pour votre soutien même à l'autre bout de la planète.

À Alex, Aldric, Luc, Pierre, Zad, Yohan, Charly, JB.

Aux futurs coloc' de l'habitat partagé,

Merci pour tous ces week-ends passés ensemble et ces projets à venir !

À Ludivine,

Pour m'avoir soutenu dans ce travail, un pilier inattendu !

**À mes maîtres de stage, Anne- Claire, Romain, Mélanie, Michel, Suzanne, Patrick
Christian, Yves,**

Pour m'avoir transmis vos connaissances dans la bonne humeur.

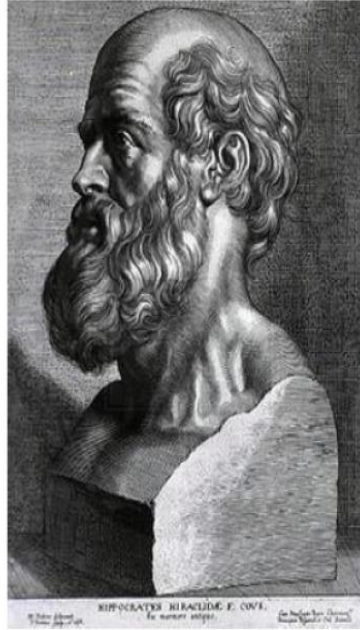
À ma co thésarde adorée Virginie,

Amie avant tout, ça a été un bonheur de partager ces moments avec toi ! (Même les super galères !). Ça a été une chance extraordinaire pour moi de faire cette thèse avec toi (non tu n'es pas comme tes lunettes pour moi !!). Je suis tellement fière de toi. Tu seras la plus géniale des urgentistes en mission humanitaire, j'en suis sûre !

« De toutes les formes d'inégalité, l'injustice en matière de soins médicaux est la plus révoltante et la plus inhumaine. »

Martin Luther King

25 mars 1966



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.

Résumé

Introduction : Les migrants représentent une population vulnérable, ainsi leur accès aux soins peut être difficile. A Grenoble, le CASO (Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation) de Médecins du Monde leur propose des soins en attendant l'obtention des droits à l'assurance maladie. L'objectif est d'évaluer le vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble ainsi que la place de Médecins du Monde dans ce parcours.

Méthode : Il s'agit d'une étude qualitative initialement par focus group puis par entretiens semi dirigés, réalisée au sein d'associations grenobloises accueillant les migrants.

Résultats : Les migrants ont décrit différents obstacles tout au long de leurs parcours de soins, de leur arrivée à Grenoble jusqu'à l'obtention des droits. Ils sont multiples : délai d'obtention des droits, barrière linguistique, refus de soins, incompréhension... Le CASO de Médecins du Monde représente un repère et une aide à leur arrivée. Il facilite ensuite l'intégration des migrants dans le droit commun. Une fois les droits obtenus, la relation avec le médecin traitant semblait satisfaisante. Au fil des entretiens, les migrants ont exprimé une souffrance psychologique liée soit à la cause de leur départ ou les violences vécues dans leur parcours de migration, soit à leurs difficultés sociales.

Conclusion : Cette étude montre qu'il existe diverses problématiques quant au parcours de soins des migrants à Grenoble. Le CASO de Médecins du Monde reçoit la moitié des migrants primo arrivants. Sa présence freine-t-elle l'augmentation des moyens alloués à la PASS ? Comment réaliser cette transition sans que les migrants en pâtissent ?

Summary

Introduction: Migrants are a vulnerable population, often with difficulty accessing health care. In Grenoble, the Médecins du Monde CASO (Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation - Care and Orientation Center) offers them treatment while they wait to gain the right to access state-run health care. The objective of this study is to evaluate migrants' experience of the healthcare pathway in Grenoble and the contribution of Médecins du Monde to this pathway.

Method: This is a qualitative study, initially by focus group then by semi-directed interviews, carried out within Grenoble associations who help migrants.

Results: The migrants described various obstacles all along their healthcare pathway, from their arrival in Grenoble until they achieved the right to access health care. There are numerous obstacles: delays in obtaining rights, linguistic barrier, refusal of care, incomprehension ... The CASO of Médecins du Monde welcomes migrants and cares for them as soon as they arrive. It later facilitates the integration of migrants into common law. Once the rights are obtained, the relationship with the general practitioner seemed satisfactory. During the interviews, the migrants expressed psychological suffering related either to the cause of their departure or violence experienced in their migration journey, or to their social difficulties.

Conclusion: This study shows that there are various issues regarding the pathways to care of migrants in Grenoble. Médecins du Monde's CASO receives half of the newly arrived migrants. Does its presence slow down the increase in resources allocated to PASS? How can this transition be achieved without the migrants suffering?

Table des matières

Abréviations utilisées	17
I. INTRODUCTION	18
A. Contexte	18
B. Définitions	20
C. Question de recherche	21
D. Objectifs.....	21
II. MATERIEL ET METHODE	22
A. Autorisations	22
B. Recueil des données.....	22
1) Modalités.....	22
2) Population	22
3) Guide d'entretien	23
4) Entretiens semi-dirigés et <i>Focus group</i>	23
C. Méthode qualitative	24
1) Choix de la méthode.....	24
2) Analyse des données	24
III. RESULTATS.....	26
A. Description de la population	26
B. Ressenti des migrants sur le parcours de soins à Grenoble : entre difficultés et adaptation ...	28
1) A l'arrivée	28
2) Les lieux de soins	29
3) Difficultés de recours aux soins liées aux droits de santé	30
4) Médecins généralistes	32
5) Problématiques une fois insérés dans le droit commun	34
6) Adaptabilité dans le parcours et reconnaissance.....	35
7) Frustration	36
8) Dépistage.....	36

C.	Place de Médecins du Monde dans le parcours de soins.....	37
1)	Médecins du Monde : Premier recours pour les personnes sans droits.....	37
2)	Rôles de Médecins du Monde	38
3)	Critiques et propositions pour améliorer la prise en charge de MDM.....	39
D.	L'immigration : causes et conséquences	40
1)	Vécu avant la France.....	40
2)	Barrières linguistique et culturelle	41
3)	Difficultés sociales	42
4)	Les plaintes médicales : liées à l'immigration ?.....	43
IV.	DISCUSSION	45
A.	Limites et forces de l'étude	45
1)	Forces	45
2)	Biais	46
B.	Analyse des résultats et comparaison avec la littérature	48
1)	La population.....	48
2)	Accès aux soins.....	49
3)	La santé mentale des migrants.....	51
4)	Vers un transfert des patients de MDM à la PASS ?	51
C.	Perspectives.....	52
1)	Pour la médecine générale.....	52
2)	Pour l'accès aux soins.....	52
3)	Pour Médecins du Monde	53
V.	Conclusion	54
	Bibliographie.....	56
	ANNEXE 1 : Le guide d'entretien	58
	ANNEXE 2 : Fiche d'information et formulaire de consentement.....	60
	ANNEXE 3 : La procédure de demande d'asile	63
	ANNEXE 4 : Les entretiens	65

Abréviations utilisées

ADA	<i>Accueil des Demandeurs d'Asile</i>
APARDAP	<i>Association de Parrainage Républicain des Demandeurs d'Asile et de Protection</i>
ADATE	<i>Association Dauphinoise Accueil Travailleurs Etrangers</i>
AME	<i>Aide Médicale d'État</i>
CADA	<i>Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile</i>
CASO	<i>Centre d'Accueil de Soins et d'Orientations</i>
CCAS	<i>Centre communal d'action sociale</i>
CDS	<i>Centre Départemental de Santé</i>
CLAT	<i>Centre de Lutte Anti Tuberculeuse</i>
CMU	<i>Couverture Maladie Universelle</i>
CMUc	<i>Couverture Maladie Universelle complémentaire</i>
CNDA	<i>Cours National du Droit d'Asile</i>
Comede	<i>Comité pour la santé des exilés</i>
Insee	<i>Institut National de Statistique et des Etudes Economiques</i>
IREPS	<i>Instance Régionale d'Education et de Promotion Santé</i>
MDM	<i>Médecins Du Monde</i>
OFII	<i>Office Français de l'Immigration et de l'Intégration</i>
OFPRA	<i>Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides</i>
ONG	<i>Organisation Non Gouvernementale</i>
OQTF	<i>Obligation de Quitter le Territoire Français</i>
PASS	<i>Permanence d'Accès aux Soins de Santé</i>
PADA	<i>Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile</i>
PMI	<i>Protection Maternelle et Infantile</i>
PUMA	<i>Protection Universelle Maladie</i>
RDC	<i>République Démocratique du Congo</i>
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>

I. INTRODUCTION

A. Contexte

Depuis quelques années, l'immigration en France relève d'un sujet d'actualité. La prise en charge médicale des migrants sur le territoire est un enjeu de santé publique (1). En effet, pour l'ensemble de l'année 2017, l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides) comptabilise 100 412 demandes d'asile, soit une hausse de 17 % par rapport à l'année 2016 (2). Ces personnes quittent leurs pays d'origine pour de multiples raisons : politiques, sociales, médicales... Dans la publication « Précarité, pauvreté et santé » du 20 juin 2017 de l'Académie de médecine, les migrants sont reconnus comme une population qui, par ses facteurs de vulnérabilité et de précarité, nécessite « *une attention particulière du point de vue médical* »(3). Pour autant, l'accès aux soins de ces populations vulnérables est souvent difficile (1).

A Grenoble, en attendant l'ouverture des droits à la santé, les migrants peuvent se rendre à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), ou au Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation (CASO) de Médecins du Monde. Une fois les droits obtenus, ils peuvent consulter un médecin généraliste.

Médecins du Monde est une Organisation Non Gouvernementale (ONG) de solidarité internationale, qui a deux buts principaux : soigner les personnes exclues, et témoigner de leur situation aux services publics. Les missions se déroulent au niveau international, et en France, notamment dans les CASO. Ces derniers ont été créés en 1986 par des bénévoles pour soigner les personnes en grande précarité, à l'époque il s'agissait principalement des Sans Domicile Fixe. Puis, le plaidoyer de Médecins du Monde et d'autres associations a influencé les pouvoirs publics, et a permis la création de dispositifs de droit commun facilitant l'accès aux soins des plus démunis. Ainsi, en 1998, la Loi de lutte contre les exclusions prévoit la création des PASS, puis en 1999, la Couverture Maladie Universelle (CMU).

Ces dispositifs auraient dû permettre la fermeture des CASO. Cependant, 30 ans plus tard, ils

existent toujours dans plusieurs grandes villes françaises.

Le CASO de Grenoble est composé de 69 bénévoles (médecins, chargés d'accueil, ophtalmologues, psychologues, opticiens, logisticiens...) et de 2 salariées : une chargée de projet et une assistante sociale. Les personnes sont reçues pour des consultations de médecine générale, de psychologues, d'ophtalmologues et peuvent bénéficier d'un accompagnement social. En 2016, 94% des patients accueillis étaient de nationalité étrangère. Le CASO est soutenu financièrement par la Ville de Grenoble, Grenoble Alpes Métropole, le Département de l'Isère, l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes et par les donateurs de Médecins du Monde (4).

Les PASS, Permanence d'Accès aux Soins de Santé, sont des structures médico-sociales qui accueillent les personnes en grande précarité. Elles proposent des consultations de médecine générale, avec un accès au plateau technique de l'hôpital, et une prise en charge sociale. Elles délivrent les soins et les médicaments prescrits par le médecin de la PASS(5).

L'équipe de la PASS de Grenoble est composée d'un médecin, d'une infirmière et d'une assistante sociale (6).

Si la personne migrante demande l'asile (cf. annexe 3), elle pourra bénéficier de la PUMA (Protection Universelle Maladie) et de la complémentaire CMUc (Couverture Maladie Universelle complémentaire), dès que la demande d'asile est enregistrée. Elle est valable un an, renouvelable tant que la procédure est en cours (7).

Si la personne ne demande pas l'asile, elle pourra bénéficier de l'Aide Médicale d'Etat (AME). Il faut pouvoir prouver la résidence en France de manière stable depuis 3 mois, et avoir des ressources inférieures au seuil demandé. L'AME est attribuée sans conditions aux enfants mineurs dont les parents sont en situation irrégulière, même lorsque ces derniers n'en bénéficient pas encore ou dépassent le plafond de ressources. Elle permet une prise en charge à 100% des frais de santé, sans avance des frais pour ces personnes.

B. Définitions

- Étranger

L'Insee (Institut National de Statistique et des Etudes Economiques) définit un étranger comme une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française, qu'elle possède une autre nationalité (à titre exclusif), ou qu'elle n'en ait aucune (personnes apatrides). Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité (ou plusieurs) sont considérées en France comme françaises. Un étranger n'est pas forcément immigré, il peut être né en France (les mineurs notamment).

- Migrant

Il n'y a pas de définition universelle de ce terme. Selon l'UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*), le terme migrant peut être compris comme toute personne qui vit de façon temporaire ou permanente dans un pays dans lequel il n'est pas né, et qui a acquis d'importants liens sociaux avec ce pays. Cependant, cette définition est peut-être trop restrictive lorsque l'on sait que certains pays considèrent comme migrants des personnes nées dans le pays.

- Demandeur d'asile

L'UNESCO définit les demandeurs d'asile comme des personnes qui ont quitté leurs pays d'origine, qui ont demandé à être reconnus comme des réfugiés dans un autre pays et qui attendent que l'instance gouvernementale compétente prenne une décision à leur sujet.

- Réfugié

La convention de Genève de 1951 définit le terme de réfugié comme une « personne craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner ».

- Débouté

Pour l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides) un débouté de l'asile correspond à toute personne dont la demande d'asile a été rejetée définitivement par l'OFPRA et par la CNDA et ayant épuisé tous les recours possibles.

C. Question de recherche

À la suite de la refonte du projet associatif de Médecins du Monde, il a été demandé à l'ensemble des programmes (secteur France et International) de procéder à une démarche de revue des objectifs et actions portées, au regard des nouveaux axes du Projet Associatif et à partir d'un état des lieux contextuel.

Les bénévoles et salariés investis sur les programmes de Médecins du Monde à Grenoble ont mis en place une démarche de refonte du projet local.

C'est ainsi qu'ils se sont interrogés sur la façon dont s'organisait le parcours de soins des personnes exilées et si l'offre de prise en charge de Médecins du Monde correspondait à leurs attentes.

Étant toutes les deux bénévoles de l'association et particulièrement touchées par ce sujet d'actualité, nous avons voulu réaliser ce projet de recherche.

D. Objectifs

L'objectif principal est d'apprécier le vécu des migrants concernant le parcours des soins à Grenoble avant et après l'obtention des droits.

L'objectif secondaire est d'évaluer la place du CASO de Médecins du Monde dans ce parcours de soins.

II. MATERIEL ET METHODE

A. Autorisations

Cette étude a été acceptée par le Comité de Protection de Personnes de Sud Méditerranée 1 le 26 septembre 2017.

Elle a été déclarée conforme à la MROO3 le 23 août 2017 par la Commission *Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)*.

B. Recueil des données

1) Modalités

Les usagers des différentes associations de Grenoble recevant les personnes en grande précarité ont été interrogés. Les associations ont été contactées par mail pour leur présenter l'étude et pour organiser au mieux les entretiens. Les associations suivantes ont accepté la réalisation de l'étude : le Secours Populaire, le Secours Catholique, l'ADA (Accueil des Demandeurs d'Asile), l'APARDAP (Association de Parrainage Républicain des Demandeurs d'Asile et de Protection) et le Fournil.

Les entretiens n'ont pas été réalisés dans les locaux de Médecins du Monde pour éviter un biais de déclaration trop important.

2) Population

- Critère d'inclusion

Tous les usagers volontaires pour répondre à nos questions, consultant les associations grenobloises citées, ont été inclus dans l'étude.

Il n'a pas été possible de mesurer les refus, du fait de cet appel à volontaires.

Les caractéristiques des usagers ont été recueillies en fin d'entretien.

- Critères d'exclusion

Les usagers mineurs, non migrants, ou ne parlant ni le français ni l'anglais ont été exclus.

- Consentement

Le jour de l'entretien, l'étude a été présentée à l'ensemble des personnes présentes et de façon individuelle, comme une forme de discussion sur leurs moyens de consulter un médecin à Grenoble, et leur vécu des consultations à Médecins du Monde.

Une information orale et écrite a été délivrée quant à l'anonymat de leurs réponses, la possibilité de se rétracter et la libre parole. Ainsi, un formulaire de consentement et un document leur expliquant l'étude et le cadre légal a été remis aux volontaires. (Cf. annexe 2)

3) Guide d'entretien

Le guide d'entretien était composé de questions ouvertes reflétant les thèmes convenus auparavant et conçu pour permettre une grande liberté dans l'entretien. L'investigateur possédait une série de thèmes à aborder, mais sans contrainte particulière. (Cf. annexe 1)

Le guide d'entretien a été réalisé avec la participation de quelques bénévoles de Médecins du Monde et en partenariat avec l'IREPS Auvergne-Rhône-Alpes (Instance Régionale d'Education et de Promotion Santé). L'IREPS a permis d'affiner et de valider le guide d'entretien. Il a été réalisé à partir des hypothèses de recherche.

Il a été traduit en anglais par deux bénévoles bilingues, pour pouvoir l'utiliser avec des usagers anglophones.

Ce guide d'entretien a été modifié après trois *focus group* et une série d'entretiens. Ainsi, la partie du guide sur l'évolution dans le droit commun a été étoffée.

Il a été proposé aux participants de donner leurs coordonnées afin de pouvoir les recontacter pour leur transmettre les résultats de l'étude.

4) Entretiens semi-dirigés et *Focus group*

Les entretiens ont été réalisés par un binôme, généralement un bénévole de Médecins du Monde et une des deux chercheuses, internes de médecine générale. Il n'y avait pas d'autres personnes présentes pendant les entretiens, hormis les personnes interrogées.

Les investigateurs se sont présentés comme bénévoles de Médecins du Monde et internes en médecine générale, au moment de la présentation générale, puis en face à face au début de l'entretien.

Les chercheuses et les participants ne se connaissaient pas avant l'étude.

La méthode du *focus group* a été choisie dans un premier temps. Elle consistait à réunir quelques personnes autour d'une table, l'investigateur pose les questions du guide d'entretien et anime le débat en distribuant le tour de parole. Les participants peuvent débattre entre eux (8). Il en a été réalisé trois. En analysant rétrospectivement les deux séances de *focus group*, les usagers ont semblé réservés quant à la discussion sur leur vécu du parcours de soins. Un 3^{ème} *focus group* a été réalisé, confirmant la nécessité de changer de méthodologie pour des entretiens semi-dirigés. Les entretiens individuels ont donc été une alternative pertinente et acceptable, pour favoriser le dialogue.

Les *focus group* et les entretiens semi-dirigés ont été enregistrés grâce à des Smartphones.

Les entretiens ont tous été retranscrits « mot à mot » (verbatim), pour être le plus fidèle possible aux entretiens. Les émotions exprimées ont été indiquées en commentaire entre parenthèses.

Les entretiens en anglais ont été retranscrits mot à mot puis traduits en français par une bénévole de Médecins du Monde bilingue.

C. Méthode qualitative

1) Choix de la méthode

Le choix de réaliser une étude qualitative s'est imposé devant la volonté d'explorer le vécu et le ressenti des migrants concernant l'accès aux soins sur Grenoble.

La méthode choisie était une méthode qualitative avec démarche d'analyse de type phénoménologique (9).

2) Analyse des données

Les verbatims ont été analysés et codés par les deux chercheuses de façon indépendante. Aucun

logiciel de codage n'a été utilisé. La triangulation des données a été réalisée en comparant les deux analyses afin de statuer sur une version consensuelle définitive.

Ensuite, une analyse thématique a consisté à regrouper les codages par thèmes et sous thèmes.

Enfin, ceux-ci étaient mis en lien par une analyse transversale pour répondre à la question de recherche.

La campagne de réalisation d'entretiens a pu être close quand les analyses ont montré une « saturation des données ». C'est-à-dire que les informations recueillies n'ont plus apporté de nouvelles idées.

III. RESULTATS

A. Description de la population

<u>N°</u>	<u>Sexe (H : homme, F : femme)</u>	<u>Âge (en années)</u>	<u>Pays</u>	<u>Droits de santé</u>
A1	H	26	Angola	CMU
A2	F	22	Congo Brazzaville	Sans droits
A3	F	18	République Démocratique Congo	Sans droits
A4	F	19	Angola	Sans droits
A5	H	30	Angola	CMU
A6	H	31	Algérie	AME
B1	F	27	Guinée (Conakry)	Sans droits
B2	H	19	Angola	AME
B3	H	18	Guinée (Conakry)	Sans droits
B5	H	20	Guinée (Conakry)	CMU
C1	H	21	Guinée (Conakry)	CMU
C2	H	20	RDC	CMU
C3	H	41	Angola	Sans droits
C4	F	38	Nigeria	CMU
C5	F	29	Nigeria	CMU
C6	F	23	RDC	CMU
D1	H	22	Guinée	CMU
D2	F	21	RDC	Sans droits
D3	H	22	Guinée	Sans droits
D4	F	31	RDC	CMU
D5	H	42	RDC	AME
D6	H	32	Guinée	CMU
E1	F	30	Algérie	Sans droits
E2	F	25	Cameroun	CMU
E3	F	34	Cameroun	Sans droits
E4	F	40	Nigeria	AME
E5	H	19	Guinée (Conakry)	CMU
E6	H	23	Guinée	CMU
F1	F	39	Cote d'Ivoire	AME
F2	F	38	Maroc	Sans droits
F3	F	37	Maroc	AME
F4	H	24	Guinée	AME
F5	H	Mineur ?	Mali	Sans droits
F6	F	39	Algérie	AME
F7	F	33	Cote d'Ivoire	Sans droits
G1	F	27	RDC	Sans droits
G2	F	57	Albanie	Sans droits

G3	F	40	Kosovo	PUMA
G5	H	46	Macédoine	AME
G6	F	76	Algérie	PUMA
G7	F	31	RDC	AME
H3	H	42	Congo Brazzaville	PUMA
I1	H	29	Pakistan	CMUc
J1	F	31	RDC	CMUc
J2	H	27	Guinée (Conakry)	CMUc
J3	F	27	Kosovo	AME
J4	F	26	RDC	AME

Dans cette étude, 52 personnes ont été interrogées. Cinq personnes ont été exclues : 4 étaient françaises (H1, H2, I2 et I3) et 1 était mineur (B4).

La saturation des données a été obtenue après avoir analysé la série d'entretiens G soit après 42 entretiens. Elle a été confirmée par 5 entretiens supplémentaires.

Le premier *focus group* (A) comprenait 6 personnes, le deuxième (B) 5 personnes, dont un exclu et 6 personnes dans le troisième (D). La durée moyenne des *focus group* était de 24 minutes. Il y a eu 35 personnes interrogées par entretien semi-dirigé, dont 4 exclues. La durée moyenne des entretiens semi-dirigés était de 14 minutes.

La population retenue était composée de 21 hommes et 26 femmes, avec un âge moyen de 30 ans (de 18 à 76 ans). La question de la minorité a été soulevée au cours d'entretiens : une des personnes interrogées (F5) n'a pas souhaité dire s'il était mineur ou non. Il venait d'arriver en France. Il n'a pas été exclu.

La durée moyenne de séjour depuis l'arrivée en France était de 22 mois, la plus courte étant d'une semaine et la plus longue de 7 ans. Mais il n'a pas été possible de connaître toutes les durées de séjour.

Au sujet de leur pays d'origine, 37 personnes venaient d'Afrique subsaharienne (10 de la République Démocratique du Congo et 11 de Guinée Conakry), 5 des pays du Maghreb, 4 d'Europe et 1 du Pakistan.

Au sujet de leurs droits à la sécurité sociale, 17 personnes avaient la CMUc, 12 l'AME, 3 uniquement la PUMA et 15 personnes n'avaient pas de droits ouverts à l'assurance maladie.

Les personnes interrogées avaient des statuts différents : une grande partie était dans le processus de la demande d'asile. Ils étaient soit primo-arrivants, soit en cours de procédure de demande d'asile, soit déboutés ou reconnus comme réfugiés. Certains demandaient un titre de séjour pour « étranger malade ». Enfin, certains résidaient de manière irrégulière sur le sol français sans demander l'asile.

B. Ressenti des migrants sur le parcours de soins à Grenoble : entre difficultés et adaptation

1) A l'arrivée

a) Accès à l'information

A l'arrivée à Grenoble, beaucoup ne savaient pas où aller se soigner comme C3 : *"Je ne sais pas [où l'on peut voir un médecin] ... ça fait pas longtemps que je suis arrivé ici."*

Les migrants souhaitant demander à l'asile se sont rendus dès leur arrivée à Grenoble à la Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile (PADA) gérée par l'ADATE (Association Dauphinoise Accueil Travailleurs Etrangers). Un carnet avec les différentes adresses des associations, la PASS et Médecins du Monde leur y est remis.

Mais l'information au sujet des associations de soins semblait parfois incomprise par certaines personnes. E4 « *Je ne [d'être informée de MDM] crois pas parce que j'ai vraiment cherché toutes sortes d'aides parce que j'ai des problèmes de santé. Peut-être qu'ils me l'ont dit, je ne sais pas, je ne suis pas sûre.* »

Au début de leur prise en charge, certains ont pu se méprendre quant au rôle des acteurs de soins. Par exemple une personne a considéré le Centre Départemental de Santé (lieu de prévention et de dépistage) comme son médecin traitant.

b) Difficultés d'accès aux soins sans couverture de santé

Beaucoup ont déclaré que « *c'est difficile sans CMU et tout, comment se soigner voilà...c'est un peu difficile sans CMU* » B1 et une femme disait que sans l'AME « *on est tellement mal aidé*

avec les enfants. » G7

Certaines personnes n'allaient pas consulter et se privaient de soins car « *c'est difficile c'est que quand vous arrivez vous n'avez pas de papiers donc vous n'avez pas le droit d'aller voir des médecins parce que ça va être taxé. » J4*

Notamment, pour eux, il était complexe de se procurer des médicaments : « *Pour te donner le traitement, il faut la CMU pour te donner, pour acheter le médicament, parce si tu n'as pas de CMU c'est difficile." A1*

Pour pallier ces difficultés, certains ont envisagé de payer les soins sans remboursement. Une personne (C6) s'est traitée avec les médicaments appartenant à sa sœur. D'autres se sont soignés comme ils ont pu, comme cette dame, « *quand j'avais des problèmes de maux de tête, je me démerdais toute seule, je cherchais des Doliprane, j'ai demandé. » A3*

Mais dans les moments difficiles, un esprit de solidarité a persisté entre les migrants, G6 « *Vous savez l'un prend en charge l'autre, c'est le moyen de premier secours, celui qui a la possibilité d'avoir une boîte de doliprane, eh bien, aide l'autre. »*

2) Les lieux de soins

Les personnes interrogées ont consulté dans les différents lieux de soins de Grenoble : la PASS, Médecins du Monde, l'hôpital public, le Centre Départemental de Santé (CDS), SOLIDENTS (une association de dentistes bénévoles réalisant des soins gratuitement), la PASS psychiatrique.

- Le Centre Départemental de Santé : (« Albert Ier de Belgique »)

Beaucoup sont passés par le CDS, orientés par Médecins du Monde. Ils ont pu y réaliser des dépistages des infections sexuellement transmissibles, de la tuberculose au CLAT (Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse). Ils ont pu consulter à la PMI (Protection Maternelle et Infantile) et au planning familial.

- L'hôpital :

Pour les primo arrivants, l'hôpital est apparu comme un lieu de soins de référence dans leur réponse. Paradoxalement, ils étaient peu à y avoir consulté.

- La PASS :

A la question sur la connaissance de la PASS, les réponses ont été partagées. Une partie ne connaissait pas la PASS. Certains n'ont pas compris le fonctionnement de la PASS, et ne sont donc pas allés consulter : *"Oui on m'a parlé de la PASS mais je n'ai pas trop compris que ça signifiait, on ne pas dit que ça marchait comme ça comme ça, oui..."* C6

Les usagers de la PASS ont rapporté de bonnes expériences, la PASS c'est *« très bien, très aidant, ils m'ont aidée pour l'AME, la PASS, là-bas pas de contrôle on a donné les médicaments, c'est très bien »* E4

Cependant d'autres usagers, plus contrariés, ont trouvé le temps d'attente long *« parce que la PASS là-bas il y a beaucoup de gens, à MDM ça va mieux, j'ai attendu je ne sais pas quelle heure, j'ai attendu dehors »* J3. Une autre personne a jugé que ce qui était difficile *« c'était les rendez-vous, difficile à trouver... »* C4

Les parents ont emmené leurs enfants consulter aux urgences pédiatriques, chez les médecins généralistes et en PMI.

3) Difficultés de recours aux soins liées aux droits de santé

a) Accès aux droits de santé et aux traitements

Pour obtenir les droits à la protection maladie, les personnes se sont fait aider par les associations comme l'ADATE, l'ADA, l'APARDAP... Le délai pour accéder à la PUMA et à CMUc a été de 2 à 8 mois, parfois cette durée a pu paraître longue *« pour avoir la carte j'ai beaucoup souffert, j'ai fait presque 4 mois. »* G1

Pour certains, les démarches ont été compliquées, par exemple pour G3 *« je ne peux plus aller chez le médecin parce que je n'ai plus de papiers, je n'ai plus de mutuelle, c'est tellement*

compliqué leur truc, la CMU ils demandent une tonne de papiers, j'ai pas encore fait »

« Ça fait 6 mois que je cours dans tous les sens soit pour les soins soit pour les papiers ». A6

Pour se procurer les médicaments, une personne a déclaré qu'avec *« les papiers, la CMU donc c'est facile. »* D4. Toutefois, une personne possédant l'AME a relaté des difficultés pour obtenir certains médicaments, notamment partiellement ou non remboursés, G5 : *« C'est un petit peu le difficile, l'AME c'est pas la donner tous les médicaments [...] c'est beaucoup non remboursé, c'est ça le problème. »*

b) Absence d'AME pour les enfants

Plusieurs femmes ont rapporté que leurs enfants n'ont pas bénéficié de l'AME¹. E3 *« J'avais demandé l'AME, malgré que j'avais les enfants mineurs, ils m'ont pas donné l'AME hein, malgré que les enfants étaient là. Ils auraient dû au moins le donner aux enfants. »*

De ce fait, en l'absence d'AME pour les enfants, beaucoup de parents les ont emmenés à Médecins du Monde quand ils étaient malades. *« On avait terminé l'année 2015 sans couverture, j'allais au Médecins du Monde, quand l'enfant avait la fièvre, ou je n'avais dormi avec l'enfant, ou moi-même j'avais un bobo, j'allais toujours chez le Médecins du Monde. »* E3
Aussi, une personne a présenté des difficultés pour se procurer les médicaments avec des ordonnances de la PMI : *"Voilà j'ai passé, j'ai mes deux enfants, elle m'a ... elle m'a fait les ordonnances... mais j'ai pas d'argent pour acheter les médicaments..."* E1

c) Difficultés en période de renouvellement de droits

Certaines personnes ont décrit des difficultés pour accéder aux soins entre les périodes de renouvellement des droits de santé. *« Oui j'ai un médecin traitant mais il y a des fois comme quand la situation n'est pas bonne, j'ai pas les papiers, quand la carte finis, je manque,*

¹ Le droit à la santé est obligatoire pour les mineurs, sans condition de temps passé sur le territoire français.

comment, j'ai pas le droit d'aller au médecin » G1. Pendant ces périodes, une personne disait avoir plusieurs choix : "Soit tu n'as pas les moyens et tu attends, soit tu payes." F1.

D3 décrivait plutôt : « j'ai des amis qui me conseillent, quand tu as besoin de prendre des médicaments chaque jour donc il faut que tu voies Médecins du Monde, là-bas on peut t'aider, pour avoir tes médicaments, si tu as pas la carte. »

d) Refus de soins

Une personne s'est vu refuser l'accès au dentiste car il n'avait pas la carte vitale, mais seulement une attestation papier : *« Bon j'ai la CMU... Mais y'a des maladies que je pense, par exemple le dentiste, on m'a dit "nan faut attendre la carte vitale " tu vois, mais j'ai la CMU quand même."A1*

Une mère a également rencontré des difficultés aux urgences pédiatriques ; son fils présentait une plaie à suturer. Elle a senti des réticences car ils n'avaient pas de couverture de santé.

E3 « mon fils ah oui, là où on habitait il était tombé et il avait une brèche là, voilà je l'ai amené aux urgences à La Tronche, et à La Tronche vu qu'on avait pas de couverture santé, et ils m'ont dit « qu'est-ce que vous allez faire ? » je leur dis « si vous voulez je rentre mon enfant à la maison, et quand il sera déjà un petit cadavre je vous le ramènerai, parce que moi qu'est-ce que je fais ? Je vais pas prendre l'aiguille de couture là qu'est-ce que je fais ? [...] Oui ils ont quand même soigné l'enfant, (elle s'esclaffe) après m'avoir fait tourner toute la nuit ! »

4) Médecins généralistes

a) Accès au Médecin généraliste

Les migrants ont eu différents recours pour trouver un médecin traitant : par le bouche à oreilles (amis), avec l'aide de l'assistante sociale, des associations grenobloises recevant les migrants.

D'autres n'ont pas été aidés pour trouver un médecin traitant, et se sont sentis parfois démunis dans cette démarche : *« Moi j'ai la CMU, et je manque de médecin, tu as besoin d'un*

médecin... mais quand tu as pas d'hébergement, quand tu as pas d'assistante sociale c'est difficile. Il faut trouver médecin... comment chercher ?? Et c'est ça qui nous manque !» A1

Certains ont témoigné avoir pu choisir leur médecin traitant : *« j'ai choisi mon docteur » C1.*

Il n'y a pas eu de refus de soins de la part des médecins généralistes, une personne a relaté avoir *« été reçu comme les autres, pas de discrimination... de quoi...nan." C2*

Néanmoins, les médecins généralistes d'un même cabinet ont dû se concerter pour accepter le patient : *« ils sont là-bas 10 personnes ou 11 personnes, ils doivent demander tout le collègue, mais s'ils sont d'accord pour faire mon médecin traitant, et ils me disent. » C1*

b) Relation médecin-malade

D'une manière générale, ils ont rapporté une bonne relation avec leur médecin traitant *« j'ai un docteur, qui prend soin... soin de moi. » C2* Ils ont été satisfaits du suivi : *« Oui, j'ai un médecin traitant à Grenoble, qui m'accompagne, toujours, chaque mois, je me sens bien, ça va." A5*

Une personne a pu ressentir de la méfiance de la part de son médecin : *« on pose trop de questions, beaucoup de questions... comme "est-ce bien votre identité ?" ou "est-ce réellement vous ?" " Combien de temps vous faites là ?" des choses comme ça..."ça dérange. » C6*

c) Rôles du médecin généraliste

L'interaction avec le médecin traitant semblait se faire de manière naturelle (prescription de traitements, réalisation d'examen complémentaires, avis spécialisés si nécessaire). Il représentait également une aide dans les démarches administratives.

Une personne a trouvé que *« chez le médecin généraliste c'est plus rapide, elle prend les gens rapidement par rapport à l'hôpital ».* J4

Le médecin traitant a pu être attentif au mal-être ressenti par les migrants et les adresser vers une psychologue : *" C'est mon médecin qui m'a donné le rendez-vous pour aller voir le psychologue. Il m'a donné les médicaments aussi." B5*

Il a été une personne d'écoute pour eux : « *oui j'arrive à lui en parler.* » J2

5) Problématiques une fois insérés dans le droit commun

a) Plaintes au sujet de la prise de rendez-vous

Les migrants évoluant dans le droit commun depuis quelques années se sont sentis frustrés du délai d'attente pour un rendez-vous, quelques jours chez leur médecin généraliste, ou quelques semaines pour un spécialiste ou un examen, comme C5 : « *il faut avoir le rendez-vous avec le docteur, dès fois tu as le rendez-vous aujourd'hui, demain, quand tu arrives à la maison, après 2 ou 3 jours de douleurs... des personnes peuvent avoir quelques douleurs. Mais il faut premièrement prendre un autre rendez-vous, ça ! Ça me dérange un peu.* »

« *Il faut attendre jusqu'à j'ai le rendez-vous, aller faire ses analyses là, et prendre un autre rendez-vous pour aller présenter à un docteur, ça me fait un peu mal.* » C5

b) Difficultés sans mutuelle

Une personne a partagé ses difficultés pour accéder aux soins sans mutuelle, car « *quand on a des petites ressources elle [la CMU] diminue automatiquement, donc on se prend en charge, et à mon âge, j'ai 76 ans, je peux me prendre en charge ? Je peux aller travailler ? Courir derrière 1 euro ou 2 pour me soigner. Eh bien je me trouve dans une situation vraiment difficile. [...] Je n'ai que la CMU mais la complémentaire je l'ai pas.* » G6

Aussi, sans mutuelle elle n'a pas eu accès aux lunettes, ni aux soins dentaires. : « *Oui des fois avec le retrait de ma complémentaire, j'arrivais pas à avoir les lunettes, c'est tellement cher, les lunettes et le dentiste, très hauts placés, je ne peux pas me payer mes lunettes, et bien [Médecins du Monde] m'ont donné des lunettes.* » G1

c) Défaut de structure de soins

Une fois les droits obtenus, ils étaient nombreux à exprimer que Grenoble était dépourvu de dentistes « *Parce qu'ici à Grenoble il n'y a pas tant de docteurs pour les dents* » J1 et de

psychologues « *parce qu'au niveau de la caisse il n'y a aucune aide, on nous aide même pas psychologiquement.* » G6

6) Adaptabilité dans le parcours et reconnaissance

a) Assiduité dans le parcours de soins

Certains ont exprimé leur souhait de respecter les conseils et les rendez-vous donnés.

« *Après, là-bas, ils m'ont pris le rendez-vous, ici là-bas à Gustave Rivet... je suis allé là-bas pour un rendez-vous : on a fait des radios, on a fait des prises de sang... euh... je crois on a fait encore là-bas, deux... deux rendez-vous, j'ai respecté tout* » C1

« *Je fais l'effort parce que quand je suis venue au centre, on m'avait demandé de faire l'examen sur le poumon pour faire des radios ici, et je suis toujours partie à Albert Ier.* » J1

b) Compréhension du système de soins

Les migrants qui vivaient en France depuis quelques temps, ont su vers quelle structure ils pouvaient se tourner s'ils disposaient de l'assurance maladie ou non. Aussi, ils ont été nombreux à comprendre qu'une fois les droits à la santé acquis, ils ne devaient plus se rendre à la PASS ni à MDM.

« *Bon j'ai eu mon titre de séjour maintenant, comme normal, donc maintenant j'ai le droit de gagner le docteur.* » J2

« *Moi quand je viens d'arriver euh...toujours chaque fois, je va à Médecin du Monde. Mais actuellement j'ai Aide Médicale d'Etat, je ne viens plus, voilà.* » F4

c) Satisfaits du système de soins

Certains ont été reconnaissants des soins obtenus en France, comme J1 : « *Oui ce que la France fait pour les personnes qui vient c'est très bien, c'est très chaleureux oui, même si on a pas l'argent on peut être soigné.* » et envers les médecins français : « *moi je trouve que les médecins sont très sympas [...], un jour je me suis dit ça, si tout le monde était comme ces médecins, ça*

pourrait changer un peu le monde. »

7) Frustration

Au fil des entretiens, un sentiment de frustration a pu transparaître : les migrants ont eu le sentiment que leurs plaintes aient été minimisées. Ce sentiment a été retrouvé lors de consultations :

- À Médecins du Monde

C1 : *« Ils ont dit qu'ils n'ont pas vu de problèmes graves, mais moi je suis malade ! »*

A4 : *« Un jour, j'ai été mal à la tête, j'ai été à MDM, mais ils me disent que j'ai rien (intensité dans la voix), [...] je ne suis vraiment malade, et ils me disent je suis bien... ça m'a vraiment dégouté... »*

- Chez le médecin généraliste

C1 : *« J'ai dit moi je suis toujours malade, et je viens ! Ah il fait DOLIPRANE DOLIPRANE, j'ai des fois mon corps j'ai très chaud, et il regarde et il me dit tu n'as pas de problème, moi je dis que c'est mal [...] tout mon corps ça fait mal, c'est pas grave... moi ça me fait mal, c'est grave !! [...] qu'il prend ça comme si c'est rien quoi ! Alors moi comme c'est moi qui est malade ça me fait mal quoi !*

- Chez le dentiste.

D3 : *« Hier je suis allé et le docteur me dit non mais ça va il y a rien (elle rigole) parce contre moi je sais que j'ai mal à chaque fois que je mange quelque chose. Il me donne le dentifrice, c'est comme si après j'aurais plus mal jusqu'au reste de ma vie hein ! Mais c'est pas ça. »* (Elle a un fou rire)

8) Dépistage

Ils ont été nombreux à avoir réalisé les dépistages au CDS, proposés par Médecins du Monde ou l'ADATE : *« en arrivant en France, la première chose, il faut faire les démarches à la préfecture, puis vous venez Médecins du Monde, il fait une consultation, l'ordonnance tout ça*

et puis vous partez à 1er Albert de Belgique faire des radiographies des poumons. Tout ça...

Ça marche, c'est bien pour moi. » A5

Ceux qui n'en avaient pas encore bénéficié étaient quasiment tous intéressés pour les réaliser, car « *les dépistages que vous avez proposé ça m'intéresse, normalement ça vient pas à l'idée tout seul comme ça, de faire les analyses de l'hépatite B ou du SIDA...* » B1. Une personne a déclaré que « *l'examen, qui est même chez nous difficile à faire, pour voir la tuberculose, l'hépatite B et tout ça. Ça a été fait, et je pense que c'est très important pour nous.* » A1

C. Place de Médecins du Monde dans le parcours de soins

1) Médecins du Monde : Premier recours pour les personnes sans droits

a) Médecins du Monde pour les migrants primo arrivants

Pour beaucoup, les consultations du CASO étaient réservées aux primo arrivants puisque « *c'est important je pense, des gens qui n'ont pas d'aides médicales, la CMU, des débutants quoi, ceux qui viennent d'arriver* » C2 et « *Médecins du monde c'est bien pour les gens qui viennent d'arriver sinon... euh... c'est la guerre.* » C4

Plusieurs personnes ont décrit Médecins du Monde comme « *les premiers secours* » G6. Les migrants ont décrit le CASO de Médecins comme une première étape de leur parcours à Grenoble. « *La première chose que l'on m'a proposé c'est MDM pour savoir la situation de santé* » A3

Le CASO de MDM était considéré comme « *un secours immense, MDM ah oui, et jusqu'à présent je vois des gens qui arrivent et qui se rapprochent de MDM, c'est merveilleux.* » G6

D'autres ont pensé que « *médecins du monde c'est pour les demandeurs d'asile* » ou pour les « *étrangers, les gens qui n'ont pas de papiers.* » G3

b) Un lieu de soins en fin de droits à la santé

Lorsque les patients étaient en fin de droits ou en attente de renouvellement, MDM était à nouveau un repère, un lieu de soin accessible.

Ainsi, une personne a dit « *Il y a des fois comme quand la situation n'est pas bonne, j'ai pas les papiers, quand la carte finit, je manque, comment, j'ai pas le droit d'aller au médecin, parce que j'ai pas la carte AME ou CMU, ou soit j'ai pas le droit d'aller à l'hôpital, il y a des fois on manque de place, il y a des amis qui me conseillent, d'aller au Médecin du Monde, là on va te soigner* » G

c) Orientation vers Médecins du Monde

Les primo arrivants à Grenoble ont été orientés vers l'association Médecins du Monde : souvent par des amis et « le bouche à oreille » ou par les associations grenobloises (ADATE, CIMADE, ADA, Secours Catholique, assistante sociale, ...).

La majorité des personnes interrogées a affirmé que le CASO de MDM était facile à trouver, notamment grâce à l'aide des passants.

2) Rôles de Médecins du Monde

- Aide administrative

Médecins du Monde a eu un rôle administratif en les aidant dans leurs démarches de papiers de santé, grâce à l'assistante sociale présente au sein de l'association.

- Consultations médicales

Ils ont été d'une manière globale satisfait de leur prise en charge à MDM, ainsi que celle des enfants. « *Il faut continuer parce que Médecin du Monde ils ont... ils ont hm...très bon pour parler à des gens, c'est bon.* » C4

Les consultations ophtalmologiques de MDM ont permis le suivi et la prise en charge ophtalmologique des enfants. Elles ont également permis l'accès aux soins ophtalmologiques à des personnes ayant la PUMA sans mutuelle et sans ressource pour payer la part complémentaire des lunettes. G6 « *Oui des fois avec le retrait de ma complémentaire, j'arrivais pas à avoir les lunettes, c'est tellement cher, les lunettes et le dentiste, très hauts placés, je ne peux pas me payer mes lunettes, et bien ils m'ont donné des lunettes.* »

- Entretiens psychologiques

Beaucoup ne savaient pas qu'ils avaient la possibilité de rencontrer une psychologue à MDM. Toutefois, certains ont pu bénéficier de ces consultations : *« Oui il y a des psychologues, j'ai pris le rendez-vous, il m'explique les choses, ils me changent mes idées, donc ils me tranquillisent, la France c'est comme ça, il me sert à calmer les choses voilà, il me parle bien, les soucis voilà quoi, je vais là-bas oui. »* J2

- Orientations

L'équipe de MDM pouvait les orienter vers d'autres structures de soins comme le Centre Départemental de Santé pour la réalisation de dépistages, la vaccination ou vers le planning familial. Elle pouvait aussi les orienter vers des spécialistes partenaires de l'association, vers SOLIDENT ou vers la PASS.

Lorsque l'équipe organisait des rendez-vous, elle essayait de s'assurer qu'ils soient bien honorés : *« le rendez-vous pour suivre les enfants et tout ça en plus elle m'a pris mon téléphone et tout ça, et elle fait le rendez-vous juste après, elle m'a appelé, « tu oublies pas ton rendez-vous tout ça » »* E1

- Aide pour la transition vers le droit commun

Le CASO de Médecins du Monde a permis d'orienter ceux qui avaient les droits ouverts vers un médecin généraliste : *« parce que moi je ne connais pas ici, je ne peux pas appeler là, donc il a appelé le docteur, et le docteur m'a fait le programme donc je suis partie là-bas. »* D3

3) Critiques et propositions pour améliorer la prise en charge de MDM

Concernant les critiques des usagers envers le CASO de MDM, les usagers se sont plaints du temps d'attente important comme D3 *« il faut un rendez-vous trop élastique »*, d'un manque de créneaux d'ouverture et de refus de consultation devant l'affluence. *« Même si on a mal mal, et quand des fois on arrive ils voulaient fermer, ils disent qu'ils peuvent plus vous recevoir, alors que vous êtes à l'intérieur et vous avez mal, vous avez besoin d'un calmant ou d'un cachet, et eux disent c'est fini. »* A3

Peu de réponses ont permis d'apporter des éléments quant aux pistes d'amélioration. Mais ils auraient aimé accéder à d'autres examens que les dépistages d'infections sexuellement transmissibles : *« le Médecins du Monde proposait que 3 examens que je pense, hm, que tout le monde fait comme important, comme le SIDA [...] l'hépatite, B et les autres quand tu demandes ils te disent non. »* A1

Selon G3, il faudrait *« faire savoir qu'à MDM on peut y aller même si on a les papiers mais pas de mutuelle »*.

D. L'immigration : causes et conséquences

1) Vécu avant la France

Beaucoup sont venus en France seuls. Ils ont souvent laissé leur famille dans leur pays d'origine. Cela représente une décision difficile, pour eux et pour leurs proches restés au pays
E2 : *« Oui très très triste, parce que je suis seule avec celui-là, quand je téléphone, ils pleurent, je leur manque. J'ai trois enfants, dont des jumeaux. »*

Cependant, ce choix s'imposait pour leur protection, comme l'a énoncé E4 : *« j'ai pris ce risque, j'ai quitté ce pays pour ma vie. »*

Le trajet pour la France, surtout le passage de la Méditerranée a été périlleux *« des risques qu'on prend en route comme eux... Comme venir en plein mer, comme moi »* C6.

Quelques migrants se sont confiés également sur les violences vécues dans leurs pays d'origine.
« Oui je prends les médicaments parce que j'avais subi des violences dans mon pays, j'ai des problèmes de règles [...] parce tout est abîmé parce que les tortures que j'ai subies dans mon pays et les dents se cassent en morceaux. » J1

Les soins sont majoritairement payants dans leur pays d'origine, qu'il s'agisse de consultations chez le médecin généraliste, de l'accès aux médicaments, ou au sein des centres de santé. Par exemple, *" Oh la Guinée nan nan nan... la santé ça ne va pas. C'est à dire que si tu n'as pas*

l'argent, là c'est fini. Tout c'est l'argent, si tu n'es pas payé, ils te laissent là-bas, et tu vas mourir.

Ah oui. Là quand même c'est sûr. » F4

Certains n'ont pas trouvé dans leur pays les traitements dont ils avaient accès en France, « *je reviens en Algérie, ça fait y'a pas de traitements » A6*

2) Barrières linguistique et culturelle

a) Incompréhension

La barrière de la langue a pu mener à des situations d'incompréhension entre le soignant et le patient, tel que l'a décrit cette usagère : « *Quand je suis arrivée j'étais enceinte et la dame parlait très mal anglais et moi pas français, elle m'a proposé d'aller à La Tronche pour l'avortement... [...]. Elle me proposait avortement et moi je disais non et elle croyait que je ne voulais pas l'enfant. [...] je ne comprenais pas l'anglais du docteur. » E2*

b) Besoin d'une langue commune

Une femme a partagé son histoire, racontant comment une assistante sociale lui a donné le déclic pour parler français : « *une fois j'ai pas trouvé personne, personne qu'il vient avec moi pour traduire, j'ai parlé avec mon frère à la maison en arabe, mon frère il écrit une lettre en français. J'ai ramené le même jour à l'assistante sociale j'ai trouvé une dame que je connais pas, en arabe, j'ai dit « tu peux rentrer avec moi ? » elle a dit « pas de problème ». [...] J'ai expliqué les choses et j'ai entré, j'ai dit bonjour, j'ai ouvert mon sac j'ai donné la lettre. Et l'assistante sociale a déchiré la lettre avant qu'elle ouvre, et à ma copine, la dame a dit « tu ne parles pas », la dame voulait parler, elle a dit non. J'ai dit "je comprends pas, je parle pas elle a dit "il faut faire le possible pour parler", et je commence, et là l'assistante sociale a dit "voilà madame j'ai compris tout, voilà bravo" et depuis là, c'est grâce à elle que je parle français. Et le premier jour que j'ai parlé avec elle j'ai compris tout. » F6*

Pour s'intégrer au mieux, la maîtrise du français était importante pour eux. « *Quand tu ne parles pas la langue, si tu essaies de te débrouiller pour comprendre c'est très très important [...] j'essaie de parler, même si je ne parle pas bien.* » J2

Beaucoup ont pris des cours de français dans les différentes associations grenobloises comme l'ADA, la CIMADE ou le Secours Catholique

c) Références culturelles

Parfois, la différence de culture s'est fait ressentir lors des soins proposés ou non aux patients. Une patiente a exprimé son mécontentement devant le refus de la réalisation d'un acte couramment réalisé dans son pays d'origine. « *Je ne suis pas satisfaite car ma fille a un problème avec le frein de sa langue. Dans mon pays ils le font, ils coupent...* » E2

3) Difficultés sociales

a) Difficultés matérielles

A leur arrivée, beaucoup ont mentionné des difficultés matérielles ou financières. « *J'ai vu moi ça peut pas aller, moi je veux des habits, depuis que je suis venu, je suis venu comme ça. Voilà chaussures ...* » F5

Certains ont eu accès à un hébergement dès leur arrivée : chez des amis ou en famille d'accueil grâce à différentes associations.

D'autres ont dormi dans la rue, comme cette dame qui « *Au tout début c'était à la préfecture, quand le suis arrivée en France, comme c'était en hiver, j'ai dormi les premiers jours devant le préfecture* ». G1

b) Difficultés liées au statut

Ils ont été nombreux à exprimer des inquiétudes concernant leur statut administratif. Pour certaines personnes, la procédure Dublin² semblait difficile : « *Je suis passée par l'Italie la première fois j'ai eu Dublin... C'est le pire Dublin.* » E4

Après l'échec de leur recours, les personnes dites « déboutées » tentaient un autre moyen pour obtenir leur titre de séjour. Ils pouvaient alors réaliser une demande comme « étranger malade », comme A6 : « *pour l'instant la situation s'est bloquée parce que j'ai une carte de séjour médicale, ça a été refusé, actuellement j'ai fait un recours devant le tribunal administratif* ». Ils pouvaient également demander un titre de séjour mention « salarié » : « *là vu qu'on a fait 2 recours qui ont toujours été rejetés... euh... il faut que je trouve un travail c'est la seule solution pour que je fasse entrer un autre dossier à la préfecture* ». E2

D'autres encore ont choisi de ne pas faire de demande d'asile, et de résider de manière irrégulière sur le sol français, comme cette personne venant d'Algérie « *Nan j'ai pas encore de papiers, ça fait 7 ans, mais j'ai pas de papiers...* ». F6

Dans les entretiens, divers sentiments ont été exprimés, tout particulièrement la peur : de perdre leurs droits, de se sentir jugé... Ils ont pu ressentir une crainte concernant les instances, par exemple une personne a été apeurée en arrivant à MDM : « *J'ai cru que c'était un tribunal... [...] ça fait peur ici et tout, j'ai dit "je comprends pourquoi je suis là et tout"* » F6

4) Les plaintes médicales : liées à l'immigration ?

a) Troubles psychologiques

Les migrants ont décrit des troubles psychologiques au cours des entretiens, notamment des troubles du sommeil, un sentiment de peur, de stress.

² Cf Annexe 3 : Parcours administratif du demandeur d'asile

Ainsi à leur arrivée, ils se sont sentis « *malades dans la tête on n'est pas bien, parce qu'on n'est pas chez soi et tout.* » ». C6 « *J'avais des soucis, des stress* » C2

La demande d'aide psychologique était forte : « *c'est la tête, de la maladie, d'un psychologue, c'est important... Nous quand même, on a besoin de psychologues, car on a beaucoup de problèmes chez nous, beaucoup de choses que ça se passe avec nous, on a besoin de psychologues, car ça, ça nous arrache quand même...* » A1

Cependant, une personne a dit ne pas être prête à se confier : « *on m'a proposé aussi un psychologue, et moi j'ai dit que je voulais attendre, je me sentais pas vraiment bien, j'ai passé des moments difficiles, je ne voulais pas relater des événements de ma vie à l'instant même.* »

J1

b) Plaintes psychosomatiques

Au cours des entretiens, certains ont ressenti le besoin d'exprimer leurs maux, physiques ou psychologiques, bien qu'on ne les ait pas questionnés à ce sujet.

A plusieurs reprises dans les entretiens, ils ont exprimé le besoin de voir un médecin : « *j'étais complètement malade. Vraiment... Il faut que je trouve quelqu'un pour me soigner* » F4

Ils ont décrit des symptômes organiques tels que dorsalgies ou céphalées. Ces symptômes ont pu se rapporter à une somatisation d'un trouble psychique.

« *Ici mon dos là, ça me fait mal (il se montre tout le côté droit du dos) et tout le corps ça me fait mal [...] c'est pourquoi...ça fait... taper quelque chose, c'est pourquoi tout mon corps ça fait mal... c'est grave.* » C1

« *J'ai eu beaucoup de mal à la tête, j'ai la fatigue encore.* » J2

IV. DISCUSSION

A. Limites et forces de l'étude

1) Forces

a) Liées à l'originalité

Il n'existe finalement que peu d'études sur le parcours de soins des migrants du point de vue de ceux-ci. Il était donc pertinent de donner la parole aux migrants.

Le CASO de Médecins du Monde a su s'interroger sur son propre fonctionnement, et d'autant plus, en intégrant l'avis des usagers. La Haute Autorité de Santé a indiqué dans son colloque sur la pertinence des soins de 2017 (10) que les politiques de santé ne peuvent plus être élaborées sans les usagers et citoyens. Cela permet de rendre les programmes de santé plus efficaces et plus légitimes.

b) Liées à la population

Du fait des origines, de l'âge, de la situation administrative des personnes interrogées, la population était diversifiée.

L'interaction, l'échange, les émotions partagées lors de ces entretiens ont rendu ce travail particulièrement enrichissant.

c) Liées à la méthodologie

Nous avons su remettre en question notre méthode, pour trouver la plus adaptée à notre population. La méthodologie par entretiens semi-dirigés a été choisie après avoir réalisé trois *focus group*. Tout d'abord, dans le premier *focus group*, quelques participants prenaient l'ascendant sur les autres, dont les réponses aux questions étaient difficiles à obtenir. Dans le deuxième une gêne s'est installée, ne permettant pas l'instauration d'un climat de confiance. Les participants n'étaient pas à l'aise pour répondre aux questions. Il a été décidé de changer de méthodologie pour des entretiens individuels semi-dirigés. Cette méthodologie est apparue

plus adaptée afin de recueillir le vécu, les émotions et les représentations de chacun.

Les entretiens ont été réalisés dans une pièce calme, dans chaque association. Les questions étaient posées à partir du guide d'entretien, mais avec une adaptation au cours de l'entretien selon les réponses des participants.

En respectant au maximum les critères COREQ, cette étude se soumet à une certaine rigueur scientifique. Nous avons pu en respecter 27 sur 32. (11)

La validité interne est obtenue par une méthode de double codage et de triangulation des données.

2) Biais

a) Liés à la méthode

La méthode qualitative présente des biais : manque d'objectivité, manque de fiabilité, problèmes de validation interne ou externe. (12)

Aussi, les entretiens réalisés en anglais soulèvent des problématiques : la traductrice n'est pas une traductrice officielle, et le niveau d'anglais des personnes interrogées est difficile à évaluer.

Cela représente aussi une source de subjectivité.

b) Liés aux enquêteurs

- Conflits d'intérêt / subjectivité

Les entretiens ont été réalisés par une des deux chercheuses, internes en médecine générale et bénévoles à Médecins du Monde, et avec des bénévoles du CASO. Cela représente des conflits d'intérêt avec l'étude. Même si des efforts ont été mis en œuvre pour que les questions soient posées d'une manière la plus objective possible, un biais de subjectivité ne peut être exclu.

Pour limiter ce biais, le questionnaire a été réalisé avec l'aide de l'IREPS, un intermédiaire neutre.

Aussi le double codage et la triangulation des données permettent de diminuer l'interprétation

des données et la subjectivité qui en découle.

- Biais de reproductibilité

Ce biais est dû à la réalisation par différents enquêteurs (bénévoles et internes). La manière de poser les questions n'est pas reproductible, malgré l'utilisation du guide d'entretien.

- Biais d'interprétation

L'interprétation des données a pu être influencée par plusieurs facteurs : la différence culturelle entre les enquêteurs et les personnes interrogées, la barrière du langage et des expressions.

Le double codage et la triangulation des données ont pu atténuer ce biais.

c) Liés à la population étudiée

- Biais de sélection

Les personnes motivées pour répondre à nos questions étaient probablement celles sensibilisées à ce sujet et celles intégrées dans le système de soins. Les migrants étant exclus de ce système étaient peut-être moins enclins à participer à l'étude.

- Biais de mémorisation

Certaines personnes interrogées étaient arrivées en France depuis quelques années : les faits concernant leur arrivée sont peut-être déformés par un défaut de mémorisation.

- Biais de compréhension

La barrière de la langue est une limite forte dans les deux sens de l'échange. Les questions ont pu être mal comprises par la personne interrogée. L'enquêteur a pu être obligé de reformuler les questions ou de les simplifier.

Il a été décidé de ne pas recourir à un traducteur, principalement à cause des coûts élevés des plateformes en ligne, et de l'organisation des *focus group* ou entretiens semi dirigés dans les associations.

B. Analyse des résultats et comparaison avec la littérature

1) La population

Dans cette étude, sur 47 personnes, 37 venaient d'Afrique subsaharienne, 5 du Maghreb, 4 d'Europe et 1 du Pakistan.

Cette population ne correspond pas exactement à la population reçue au CASO de MDM de Grenoble, avec l'origine d'Afrique subsaharienne surreprésentée au dépend des européens. Ainsi, selon le rapport d'activité de 2016 du CASO de Grenoble (4), 42 % venaient d'Afrique Subsaharienne. Ces personnes étaient en quasi-totalité en situation de demande d'asile. Elles étaient 29% originaires d'Europe. Les ressortissants de ces pays étaient eux aussi, dans la plupart des cas, en situation de demande d'asile. Cependant, leur pays étant d'origine dite « sûre », leur demande est traitée en procédure d'asile accélérée, avec des droits minorés, notamment pour l'accès aux soins et à l'hébergement. Ensuite, 24% de ces personnes venaient du Maghreb. La majorité des personnes en provenance de cette région était alors sans titre de séjour au jour de leur consultation au CASO.

D'autre part, la population interrogée ne correspond pas totalement à la population de demandeurs d'asile recensée en 2017 par l'Ofpra (2). Les pays les plus fréquemment représentés étaient (par ordre décroissant) : l'Albanie, l'Afghanistan, Haïti (pour la Guyane), le Soudan, la Guinée et la Syrie. Ainsi, les Syriens ne sont pas représentés dans cette étude : en effet, les Syriens passent par un « Hotspot » en Italie, en Grèce ou en Turquie : ce sont des dispositifs créés en 2015 afin de réguler la « crise migratoire ». Les migrants éligibles au titre de réfugié sont sélectionnés dans ces centres où seront réalisées les demandes de titre de séjour. Ils pourront arriver dans le pays européen de destination seulement après l'obtention de leur statut et des droits associés (santé, logement).

A regret, nous avons interrogé peu de personnes étant arrivés depuis peu à Grenoble. En effet cela aurait été intéressant d'avoir le récit de ceux-ci pour connaître leurs besoins une fois arrivés sur le territoire, pour mieux adapter l'offre de soins à Grenoble. Cette population a été difficile

à recruter, car on peut imaginer la crainte de se livrer devant des personnes inconnues, sans repère dans le système français. De plus, peu de personnes ayant reçu une OQTF (Obligation de Quitter le Territoire Français) ont été interrogées, peut être par peur d'être « repéré » voire d'être dénoncé aux autorités.

2) Accès aux soins

a) Accès aux droits de santé

Dans cette étude, le délai pour l'accès aux droits de santé est de 2 à 8 mois pour la PUMA et la CMUc. Quatorze personnes n'avaient pas d'accès aux droits : certains étaient primo arrivants, d'autres étaient dans des procédures administratives compliquées (« déboutés » par exemple).

Dans l'Observatoire de Médecins du Monde de 2010 (13), on apprend que les trois-quarts des personnes rencontrées relevaient théoriquement d'un dispositif de couverture maladie : la moitié de l'AME, et un quart de l'Assurance maladie (sécurité sociale de base et/ou CMUc). Cependant, 82% des personnes ayant droit à une couverture maladie n'en avaient aucune ; c'était le cas pour 88% des mineurs. Et effet, dans notre étude, plusieurs femmes dans les entretiens ont dénoncé l'absence d'AME pour les enfants, alors qu'il n'y a pas de conditions de ressources ou de temps de résidence sur le sol français pour les mineurs. Ces faits montrent que les lois existantes sur les droits de santé sont loin d'être uniformément appliquées.

b) Obstacles aux soins

Dans notre étude, les obstacles aux soins des migrants étaient la barrière linguistique, les difficultés administratives (complexité des démarches, périodes de renouvellements de droits, refus de soins), les différentes références culturelles.

Toujours selon l'Observatoire de Médecins du Monde de 2010 (13), les principaux obstacles à l'accès aux soins étaient la méconnaissance de leurs droits et des structures délivrant des soins, la barrière linguistique, les difficultés administratives du fait de la complexité des démarches avec parfois des demandes de justificatifs non prévus dans les textes réglementaires. Ces

barrières participent au renoncement aux soins de ces personnes (7), accentuant les inégalités de santé.

Dans notre étude, une femme a raconté le quiproquo au sujet de sa grossesse. Cette situation reflète les répercussions de la barrière linguistique et l'importance de pouvoir accéder à un interprétariat dans le soin. Dans l'enquête réalisée en 2012 sur l'usage et opportunité du recours à l'interprétariat professionnel dans le domaine de la santé (14), le recours à un interprète professionnel ne représentait que 2 % des consultations hospitalières des patients allophones. Ils étaient la moitié, après avoir été informé de cette possibilité, à dire qu'ils auraient préféré cette solution, et la moitié des patients accompagnés par un proche, aurait préféré aussi l'interprète professionnel. Au CASO de Médecins du Monde, les bénévoles ont la possibilité d'utiliser un interprétariat téléphonique.

Cette situation peut refléter aussi les attitudes discriminatoires, fondées sur des stéréotypes culturels, existantes dans l'exercice quotidien de la médecine : elles sont le plus souvent inconscientes, réflexes, souvent favorisées par le manque de communication et le stress(15). Ces différences socio culturelles sont peut-être à l'origine du sentiment d'incompréhension ou des attentes non satisfaites des migrants dans les différents lieux de soins.

Une personne a ressenti des réticences pour soigner son enfant aux urgences pédiatriques du CHU. Ceci fait écho aux constatations du Comede (Comité pour la santé des exilés) de 2017 (16) : il existe une augmentation des refus ou restrictions de soins dans les hôpitaux publics principalement à l'encontre des personnes étrangères arrivées récemment.

c) La médecine générale

Dans cette étude qualitative d'Alice Mathieu de 2011(17), interrogeant les migrants suivis en médecine générale, on retrouve quelques notions qui recourent notre travail : les migrants étaient satisfaits de leur prise en charge, mais acceptaient difficilement le temps d'attente pour

les rendez-vous. Les migrants ont exprimé dans cette étude aussi une capacité d'adaptation importante au système de soins français. Il est à noter qu'en consultation de médecine générale également, les migrants peuvent se sentir incompris, et les troubles psychologiques sont souvent au premier plan. Quelques thèmes évoqués rejoignent aussi notre étude : les difficultés sociales, les barrières linguistiques, les délais longs pour l'ouverture des droits.

3) La santé mentale des migrants

Cette étude a fait ressortir l'importance des traumatismes psychologiques subis par les migrants et le besoin exprimé d'une prise en charge spécifique. De plus, ils nous ont décrit des symptômes pouvant peut-être rentrer dans le cadre de troubles somatoformes.

Ces constatations font écho aux données recueillies par les médecins du dispositif de soins du Comede lors de leurs bilans de santé entre 2012 et 2016 (16): les demandeurs d'asile sont 79% à déclarer avoir subi des violences, 20% des tortures et 17% liées au genre. Parmi les troubles psychiques observés, il y avait 60% de syndromes post traumatiques, 22% de dépression, 10% de troubles divers (dont psychoses).

Les violences ont été subies dans leur pays d'origine et/ou sur leur parcours de migration. Les traumatismes psychiques viennent aussi de la précarité du quotidien, de l'hébergement et de l'isolement social et relationnel. De plus dans ces conditions, s'ils demandent l'asile, ils doivent travailler à convaincre les représentants de l'État français du bien-fondé de leur demande, raconter leur histoire en détail en précisant les violences et les souffrances endurées. (18)

4) Vers un transfert des patients de MDM à la PASS ?

Dans le cadre de la refonte des CASO de Médecins du Monde, cette étude avait pour but d'évaluer la place du CASO pour les usagers à Grenoble.

En 2016, le CASO a accueilli 1321 patients, et effectué 1726 consultations de médecine générale, 401 entretiens sociaux, 109 entretiens psychologiques. (4)

La PASS a accueilli 1040 personnes, et effectué plus de 1200 consultations, 842 entretiens

sociaux (dont 213 enfants). (6)

Ces chiffres nous montrent que MDM reçoit une part importante des personnes sans droits à la sécurité sociale. Cette constatation soulève des questions : est-ce que le fait que le CASO reçoit ces personnes masque la demande réelle pour l'hôpital public ? Et de ce fait, est-ce que cela freine l'augmentation du budget de la PASS pour la prise en charge de l'ensemble des patients sans droits de santé de Grenoble ? Comment permettre une transition des personnes reçues par MDM vers la PASS, sans que ces personnes elles-mêmes en pâtissent ?

C. Perspectives

1) Pour la médecine générale

Il serait intéressant de réaliser une étude qualitative sur le ressenti des médecins généralistes grenoblois quant à la prise en charge des migrants. La méthodologie par *focus group* serait pertinente pour comparer leur point de vue sur le sujet.

De plus, les personnes interrogées dans cette étude ont soulevé un défaut de prise en charge psychologique dans le droit commun. Comment les médecins généralistes peuvent-ils orienter au mieux les migrants en demande d'aide psychologique ?

2) Pour l'accès aux soins

Cette étude a montré que les migrants ne connaissaient pas tous la PASS, et que beaucoup se sont rendus au CASO de Médecins du Monde par le « bouche à oreille ». Le CASO semble ancré comme référence dans le paysage de soins grenoblois. Il serait intéressant de mener des actions pour favoriser la notoriété de la PASS, en informant les bénévoles des associations des droits et possibilités de soins des migrants à Grenoble.

Pour faciliter l'accès aux droits de santé des personnes les plus exclues, un groupe de travail, « Accès aux droits via L'allé Vers » (19), a été mis en place par la Ville de Grenoble, le CCAS (Centre communal d'action sociale) et les associations recevant les personnes précaires. Ce groupe réfléchit sur les solutions à mettre en œuvre pour atteindre les populations exclues du

système français (les personnes en squat, Rom, SDF, migrants...), et ainsi favoriser leur accès aux droits de santé.

3) Pour Médecins du Monde

Dans son projet de refonte, le CASO a mené 3 enquêtes : celle présentée ici, une enquête auprès des partenaires de Médecins du Monde, et une enquête sur la prise en charge des enfants. Dans ces enquêtes, la santé mentale des migrants est apparue comme une problématique essentielle aussi bien pour les usagers, pour les partenaires et dans la prise en charge des enfants étrangers. C'est pourquoi, le CASO de Médecins du Monde a mis en place un projet concernant la santé mentale, avec des ateliers de thérapie communautaire notamment. De plus, le CASO continue d'interroger les usagers sur son fonctionnement, grâce à des « cafés échanges ».

Aussi, un collectif a été créé, « Migrants en Isère », rassemblant 16 associations d'accompagnement et de défense des droits des étrangers. Ces associations espèrent trouver un axe commun de réflexion sur la santé mentale des migrants.

V. Conclusion

Les migrants nécessitent une prise en charge médicale optimale en lien avec leurs facteurs de vulnérabilité. Dans les entretiens réalisés, le récit de leurs parcours de soins révèle diverses problématiques. En effet, le délai entre l'arrivée des migrants à Grenoble et l'ouverture des droits à la sécurité sociale est d'au moins 3 mois en cas d'AME, et il varie de 2 à 8 mois, pour les personnes interrogées, pour la PUMA et CMUc. Cette période est difficile à vivre pour les migrants, du fait de l'instabilité sociale, l'appréhension et l'attente des papiers. Aussi, la cause de leur départ ou les violences vécues dans leur parcours de migration ont souvent entraîné des traumatismes psychiques, souvent relatés dans cette étude.

La mise en place des PASS est censée recevoir les personnes sans droits à la santé dans cet intervalle. Pourtant, ce travail a mis à jour des difficultés d'accès aux soins, notamment liées à la complexité du système de soins, au manque d'information, à la difficulté de se procurer des médicaments...

Dans la région grenobloise, le CASO de Médecins du Monde reçoit la moitié des migrants primo arrivants. Les migrants interrogés lui ont reconnu un rôle d'accueil, d'aide (administrative, médico-sociale), ainsi qu'une aide dans l'accompagnement vers le droit commun. Sa présence freine-t-elle l'augmentation des moyens alloués à la PASS ? Comment réaliser cette transition sans que les migrants en pâtissent ?

Une fois les droits obtenus, les médecins généralistes grenoblois prennent le relai, et la relation avec ceux-ci semble appréciée des usagers. Cette étude a permis de révéler que les migrants ne se sentaient pas pleinement compris dans leurs plaintes médicales, notamment celles somatoformes, par les soignants des différentes structures de soins. Quelles seraient les ressources nécessaires pour que les acteurs de soins (PASS, MDM, médecins généralistes) puissent prendre en charge au mieux la santé mentale des migrants ?

TITRE : Vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble : quelle est la place de Médecins du Monde ? Une étude qualitative.

CONCLUSION

Les migrants nécessitent une prise en charge médicale optimale en lien avec leurs facteurs de vulnérabilité. Et pourtant, le récit de leurs parcours de soins révèle diverses problématiques. En effet, le délai entre l'arrivée des migrants à Grenoble et l'ouverture des droits à la sécurité sociale est d'au moins 3 mois en cas de demande d'AME, et il varie de 2 à 8 mois pour la PUMA et CMUc pour les demandeurs d'asile. Cette période est difficile à vivre pour les migrants, du fait de l'instabilité sociale, l'appréhension et l'attente des papiers. Aussi, la cause de leur départ ou les violences vécues dans leur parcours de migration ont souvent entraîné des traumatismes psychiques.

La mise en place des PASS est censée permettre les soins optimaux dans cet intervalle. Pourtant, ce travail a mis à jour des difficultés d'accès aux soins, notamment liées à la complexité du système de santé, au manque d'information, à la difficulté de se procurer des médicaments...

Dans la région grenobloise, le CASO de Médecins du Monde reçoit la moitié des migrants primo arrivants. Il a un rôle d'accueil, d'aide administrative, sociale, et médicale, ainsi qu'un accompagnement vers le droit commun. Sa présence freine-t-elle l'augmentation des moyens alloués à la PASS ? Comment réaliser cette transition sans que les migrants en pâtissent ?

Une fois les droits obtenus, les médecins généralistes grenoblois prennent le relais, et la relation avec ceux-ci semble appréciée des usagers. Cette étude a permis de révéler que les migrants ne se sentaient pas pleinement compris dans leurs plaintes médicales par les soignants des différentes structures. Il est démontré que les psycho-traumatismes peuvent se manifester sur le plan somatique. Il serait donc intéressant de trouver les ressources nécessaires pour que les acteurs de soins (PASS, MDM, médecins généralistes) puissent prendre en charge au mieux la santé mentale des migrants.

PERMIS D'IMPRIMER
Grenoble, le 13/03/2018

Le Doyen de l'Université de Médecine

Pr. Patrice MORAND

Patrice MORAND

LE PRESIDENT DE LA THESE

PROFESSEUR Patrice FRANCOIS

Bibliographie

1. Caroline Berchet, Florence Jusot. État de santé et recours aux soins des immigrés en France : une revue de la littérature. 17 janv 2012;(n° 2-3-4).
2. Les données de l'asile 2017 [Internet]. Disponible sur : <https://www.ofpra.gouv.fr/fr/1-ofpra/actualites/les-donnees-de-l-asile-2017-a-1>
3. Spira A. Précarité, pauvreté et santé [Internet]. 2017 juin. (Académie nationale de médecine). Disponible sur : www.academie-medecine.fr; 2017. 24 p.
4. Mission France Grenoble, Rapport d'activité de 2016. 2017.
5. 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 (PASS).
6. La PASS du CHU de Grenoble. Comité de pilotage sur bilan 2016. 2017.
7. Adam C. La santé des populations vulnérables. 2017.
8. Marty L et al. Recherche qualitative en médecine générale : expérimenter le focus group. *Exercer*. 2011;(98):129-35.
9. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, Imbert P, Lehr-Drylewicz AM, Letrilliart L. Introduction à la recherche qualitative. *Exercer*. 2008;19(84):142-5.
10. Colloque HAS Octobre 2017 : Pertinence des soins : Point de vue d'usagers et de citoyens [Internet]. [cité 18 mars 2018]. Disponible sur: <https://www.has-sante.fr>
11. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*. 16 sept 2007;(19 (6)):349–57.
12. Drapeau M. Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Prat Psychol*. 1 mars 2004;10(1):79-86.
13. Drouto N et al. L'accès aux soins des migrants en situation précaire, à partir des données de l'Observatoire de Médecins du Monde : constats en 2010 et tendances principales depuis 2000. *Bull Épidémiologique Hebd*. 2012;41-4.

14. Usage et opportunité du recours à l'interprétariat professionnel dans le domaine de la santé
– Analyse des pratiques d'interprétariat en matière de prévention et de prise en charge du Vih/sida, de la tuberculose et du diabète [Internet]. [cité 18 mars 2018]. Disponible sur:
http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_interpretariat_professionnel_sante.pdf
15. Netgen. Diversité culturelle et stéréotypes : la pratique médicale est aussi concernée [Internet]. Revue Médicale Suisse. [cité 18 mars 2018]. Disponible sur:
<https://www.revmed.ch/RMS/2005/RMS-34/30656>
16. La santé des exilés - Rapport d'activité et d'observation 2017 du Comede.
17. Alice Mathieu, Denis Deleplanque. Prise en charge des patients migrants en médecine générale. 2013;105(27):8.
18. d'Halluin E. La santé mentale des demandeurs d'asile. Hommes Migr Rev Fr Réf Sur Dyn Migratoires. 1 nov 2009;(1282):66-75.
19. Accès aux droits Via l'Aller Vers. Rapport de restitution. Dans le cadre du travail préparatoire au « plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non recours ». 2017.

ANNEXE 1 : Le guide d'entretien

Axe d'investigation	Questions
Situation du CASO dans le paysage institutionnel grenoblois	- Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?
	- Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?
	- En combien de temps avez-vous eu l'AME ? La CMU ?
	- Quand vos enfants sont malades où allez-vous ?
	- Comment faites-vous pour les médicaments ?
	- Connaissez-vous MDM ?
	Si oui : Êtes-vous déjà venu à MDM ?
	Si non : présentation de MDM
Évaluation du fonctionnement actuel du CASO	- Comment avez-vous connu MDM ?
	- Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour vous rendre à MDM ? Pour obtenir une consultation ?
	- Les consultations à MDM pour les enfants vous conviennent-elles ?
	- A-t-on répondu à vos attentes ?
	- Qu'est-ce qui vous a plu/déplu/ choqué ?
	- Auriez-vous aimé trouver autre chose à MDM ?
	- Savez-vous qui pouvez-vous rencontrer à MDM ?
	- Psychologue ? Ophtalmologue ? Assistante sociale ?

Identification des besoins non couverts/ demande du répondant	- Connaissez-vous d'autres lieux pour vous soigner ? (Urgences, PASS, médecins de ville)
Suivi par médecin généraliste	- Comment avez-vous trouvé votre médecin traitant ?
	- Comment se passe le suivi ?
	- Avez-vous des problèmes de compréhension liés à la langue que vous parlez ?
	- Pour le moral, vous sentez vous écouté ?
Suite de l'entretien	Avez-vous des propositions, idées pour améliorer notre travail ?
Axe d'investigation	Question
Profil du répondant (En individuel)	Age, pays, sexe catégorie socioprofessionnelle

ANNEXE 2 : Fiche d'information et formulaire de consentement

Fiche d'information

Nous vous proposons de participer à une étude dans le cadre de la recherche en Médecine Générale.

Cette lettre d'information le but de notre étude. Vous pourrez prendre le temps pour lire et comprendre ces informations de réfléchir à votre participation, et pour demander au responsable de l'étude de vous expliquer ce que vous n'aurez pas compris.

Intitulé de l'étude : Vécu du parcours de soins des migrants à Grenoble : quelle est la place de Médecins du Monde ?

Une étude qualitative.

Etude sous la direction du Dr COIGNARD Lauranne

Investigateurs principaux : SAVRY Virginie, CONTESSOTTO Lara

But de l'étude : Comprendre comment les personnes migrantes, qui arrivent à Grenoble, parviennent à se soigner. Et quelle est la place de Médecins du Monde dans ce parcours.

L'étude se fera sous une forme de discussion (un entretien semi directif) autour du thème de notre étude. La durée est d'en moyenne 15 minutes.

Les entretiens seront enregistrés par smartphone. Nous réécrivons sur un ordinateur tout ce qui a été dit. Mais bien sûr, **tout ce que vous direz sera anonyme (c'est à dire que votre nom ne sera pas écrit)**. Nous ne transmettrons à aucune instance ce que vous nous direz.

Nous nous engageons à mener cette recherche selon les dispositions éthiques et déontologiques, à protéger l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes tout au long de la recherche et à assurer la confidentialité des informations recueillies.

Conformément à l'article L 1122-1 du Code de la Santé Publique (loi de Mars 2002 relative aux droits des malades les résultats globaux de l'étude pourront lui être communiqués s'il le souhaite.

Le consentement pour poursuivre la recherche peut être retiré à tout moment sans donner de raison et sans encourir aucune responsabilité ni conséquence.

Législation :

Conformément aux articles L. 1121-1 et suivants du Code de la Santé Publique, le Comité de Protection des Personnes Sud Méditerranée a étudié ce projet de recherche et a émis un avis favorable à sa réalisation le 26/09/2017

Le projet a reçu un avis favorable de la CNIL en date du 22/08/17

Titre de la recherche :

Je soussigné(e) (*nom et prénom du participant*), accepte de participer à l'étude :

Les objectifs et modalités de l'étude m'ont été clairement expliqués par CONTESSOTTO Lara et SAVRY Virginie.

J'ai lu et compris la fiche d'information qui m'a été remise.

A l'exception de ces personnes, qui traiteront les informations dans le plus strict respect du secret médical, mon anonymat sera préservé.

J'accepte que les données anonymisées recueillies à l'occasion de cette étude puissent faire l'objet de cette étude. Je pourrai exercer mon droit d'accès et de rectification auprès d'une des deux chercheuses.

J'ai bien compris que ma participation à l'étude est volontaire.

Je suis libre d'accepter ou de refuser de participer, et je suis libre d'arrêter à tout moment ma participation en cours d'étude.

Mon consentement ne décharge pas les organisateurs de cette étude de leurs responsabilités.

Je conserve tous mes droits garantis par la loi.

Après en avoir discuté et avoir obtenu la réponse à toutes mes questions, j'accepte librement et volontairement de participer à la recherche qui m'est proposée.

Je conserverai un exemplaire de la lettre d'information et du formulaire de consentement dûment complétée et signée.

Fait à,

ANNEXE 3 : La procédure de demande d'asile

A son arrivée en France, le migrant doit se rendre à la préfecture avec une « adresse de domiciliation associative » pour demander une autorisation provisoire de séjour.

A Grenoble notamment, la personne doit se rendre à la PADA (Plateforme d'Accueil des demandeurs d'Asile) gérée par l'ADATE (Association Dauphinoise Accueil Travailleurs Etrangers). La PADA organise un rendez-vous à la préfecture de Grenoble pour que la personne rencontre un employé de l'OFII (Office français d'immigration et d'intégration). Cette personne est en charge d'évaluer la situation du migrant, et de l'inclure dans une des procédures de demande d'asile (normale, accélérée ou Dublin). Elle est en charge aussi de détecter des facteurs de vulnérabilité (Mineur Non Accompagné, femme enceinte, malade grave...) chez le migrant qui lui donnerait priorité à un logement d'urgence.

Il existe trois procédures de demande d'asile :

- La personne peut être considérée comme venant d'un pays « sûr » (c'est-à-dire d'un pays qui veille au respect des principes de la liberté, de la démocratie et de l'état de droit, ainsi que des droits de l'homme et des libertés fondamentales), il s'enclenche donc une **procédure accélérée**, c'est à dire que l'OFPRA statue sa demande sous 15 jours.
- La personne peut répondre aux critères de la convention de Genève de 1951 : il se déclenche la **procédure normale**.
- Si la personne est entrée par un autre pays de l'union européenne ou par l'Islande, la Norvège, la Suisse, le Lichtenstein, elle est donc recensée dans la base Eurodac (base de données qui répertorie les empreintes digitales de tous les demandeurs d'asile et immigrés illégaux) : **la procédure Dublin III** se déclenche. La France interroge le pays en question (délai de 3 mois maximum). Si une demande d'asile a été déposée dans le pays : le migrant est alors placé en centre de rétention jusqu'à expulsion dans le pays de première demande d'asile. Si aucune demande d'asile n'a été déposée, alors le pays saisi

a 2 mois pour décider s'il accepte le transfert. Si le pays ne donne pas de réponse ou s'il accepte le transfert, la personne est conduite vers le pays saisi. Si le migrant n'est pas accepté, il rentre dans une procédure normale ou accélérée.

Le demandeur d'asile doit alors écrire son histoire et monter un dossier pour prouver des dires, et légitimer sa demande.

Au terme de plusieurs semaines ou mois d'attente, l'OFPPRA convoque le migrant pour une audition.

Le demandeur peut se voir accorder le statut de réfugié : il se fait délivrer une carte de résident valable dix ans. Il peut également obtenir une protection subsidiaire qui lui donne droit à une carte de séjour "vie privée et familiale" valable un an mais renouvelable.

Mais le cas le plus fréquent est le refus de la demande d'asile : il peut alors former un recours devant la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA) dans un délai d'un mois (sans quoi le rejet devient définitif). Il est autorisé à rester en France pendant la durée de la procédure de recours.

Après 6 mois d'attente il est convoqué à la CNDA. Plusieurs situations sont possibles.

- Il obtient finalement le statut de réfugié : La CNDA annule la décision de l'OFPPRA. Il obtient l'asile qu'il demandait. Il recevra bientôt sa carte de résident valable 10 ans.
- Il obtient le statut subsidiaire : La CNDA annule la décision de l'OFPPRA et délivre ce statut qui lui permet de recevoir une carte de séjour "vie privée et familiale" valable un an et renouvelable.

A terme, si le recours n'est pas accepté, et il est considéré comme débouté et il se voit de quitter la France : il reçoit une OQTF (Obligation de Quitter le Territoire Français).

Source : Guide du demandeur d'asile 2015

ANNEXE 4 : Les entretiens

Entretien A : Focus group au Secours Catholique

Q1 : Quand vous avez besoin de vous soigner, où est ce que vous allez ? Qu'est-ce que vous faites ?

A5 : "à l'hôpital publique...

...en arrivant en France, la première chose, il faut faire les démarches à la préfecture, puis vous venez médecin du monde, il fait une consultation (en 2014), l'ordonnance tout ça et puis vous partez à 1er Albert de Belgique faire des radiographies des poumons. Tout ça.

Ça marche, c'est bien pour moi, des choses graves...

Oui, j'ai un médecin traitant à Grenoble, qui m'accompagne, toujours, chaque mois, je me sens bien, ça va."

A1 : "Moi aussi, quand je suis venu en France, l'ADA m'a été proposé, puis Médecin de monde qui m'a accompagné, je pense que Médecin du monde c'est très important pour nous, car il nous promet qu'il nous fait l'examen, qui est même chez nous difficile à faire, pour voir la tuberculose, l'hépatite B et tout ça. Ça a été fait, et je pense que c'est très important pour nous. Je l'ai fait quand même, le premier moment que j'étais en France.

La première chose que l'on m'a proposé c'est MDM pour savoir la situation de santé. Ça se passe bien, il y a beaucoup de monde... car au début vous avez pas l'assurance maladie, et ça ça nous aide beaucoup ouais.

Moi, je pense qu'il y a une chose par exemple que tu peux, comment dire, argumenter ... c'est la tête, de la maladie, d'un psychologue, c'est important... Nous quand même, on a besoin de psychologues, car on a beaucoup de problèmes chez nous, beaucoup de chose que ça se passe avec nous, on a besoin de psychologues, car ça ça nous arrache quand même... ouais."

A3 : "On m'avait dit d'aller à MDM, mais à MDM j'ai commencé à partir, c'était la semaine passée,

Et pendant tout ce temps je ne connaissais pas où c'était, et quand j'avais des problèmes de maux de tête, je me démerdais toute seule, je cherchais des Doliprane, j'ai demandé. Après quand on m'a donné l'adresse, c'est là que j'y suis allée."

Q2 : Pour les papiers, pour les démarches pour avoir les droits, où est ce que vous êtes allés ?

A3 : "A l'ADATE."

A5 : "Moi aussi à l'ADATE."

A6 : "A la CIMADE, en fait je suis un étranger malade... Je suis venu exactement ici pour me soigner... Je suis malade chez moi là-bas. Je me suis soigné 2 ans là-bas, sans traitement. Donc

je suis venu en France, ça fait 2 ans et 3 mois. Ça fait que ma situation elle est toujours compliquée, et les traitements ils sont longs... car j'ai un problème dans ma tête... en fait euh... Pour le MDM, ils m'ont juste orienté, ça fait juste une semaine, pour aller à MDM chez vous là-bas, j'ai juste l'adresse, le temps dans la semaine je veux passer, c'est une occasion, c'est vous qui êtes venus ici."

Et vous êtes allés ailleurs qu'ici en France pour vous faire soigner ?

A6 : "euh oui parce que j'ai commencé mes traitements à Lyon parce que mon premier traitement e l'ai fait à Nice, la radiothérapie, puis j'ai été à Lyon, car j'avais de la famille qui pouvait m'héberger... ça fait que ma situation elle gravit, ça fait que j'ai été soigné à Lyon à l'Hospital. Ouais, ça fait 6 mois que je courre dans tous les sens soit pour les soins soit pour les papiers. Pour les papiers pour l'instant c'est la CIMADE qui m'accompagné, mais pour l'instant la situation s'est bloquée parce que j'ai une carte de séjour médicale, ça a été refusé, actuellement j'ai fait un recours devant le tribunal administratif. Le premier motif, ils ont qu'il existe les soins en Algérie, en fait moi je suis venu avec une prise en charge de l'état, j'ai resté bloqué parce que les traitements sont pas... je reviens en Algérie, ça fait y'a pas de traitements, ça fait j'ai resté en France, je reste jusqu'au bout, je continue le traitement.

Mon grand souci c'est que j'ai une tumeur kystique dans ma tête qui m'a paralysé l'œil droit... ça fait le premier traitement j'ai fait radiothérapie."

Vous avez eu une grosse prise en charge depuis que vous êtes en France, on a réussi à vous soigner ?

A6 : "Oui c'est ça..."

Q3 : Comment faites-vous si avez des enfants, et qu'ils sont malades ?

A3 : "A l'Hospital."

A5 : " On part à l'hôpital avec ses enfants... Par exemple moi j'ai deux filles... Une fille née à Bourgoin Jallieu et l'autre ici à Grenoble. Ma femme et moi même on a les cartes AME... vous partez à l'hôpital pour contrôler la situation de nous et des enfants."

A1 : "J'ai des enfants mais pas ici."

Q4 : Pour revenir aux papiers, comment faites-vous pour avoir les papiers de la sécurité sociale, pour les droits par rapports à la santé, l'AME ?

A5 : "Moi, oui, pour l'assurance maladie, moi j'ai l'association APARDAP qui m'aide toujours, qui fait la démarche pour mes papiers, pour la préfecture... les démarches administratives ici à Grenoble, pour faire la demande d'AME."

A6 : "Moi je me déplace tout seul à la sécurité sociale, je demande les informations, c'est moi qui fournit des dossiers, je fais les démarches tout seul."

A1 : "Moi aussi, je l'ai fait, pour demander carte vitale, j'ai fait déjà fait mais elle manque... Bon, j'ai la CMU... Mais y'a des maladies que je pense, par exemple le dentiste, on m'a dit "nan

faut atteindre la carte vitale " tu vois, mais j'ai la CMU quand même."

Q5 : Comment avez-vous connu Médecin du Monde ?

A1 : "Moi j'ai connu à partir de lui, un ami"

A2 : "Un ami qui m'a accompagné"

A3 : "Secours catholique"

A4 : "Un ami"

A5 : "La relève 2014 qui m'a donné l'adresse"

A6 : " Par internet"

Q6 : Est-ce que vous avez des difficultés pour venir à Médecin du Monde ? Pour trouver, les horaires ?

A3 : "Oui, j'ai demandé et puis ils m'ont guidé jusqu'à ce que j'arrive..."

A5 : "C'est facile, je connais l'arrêt de tram."

Q7 : Est-ce que, quand vous êtes venus à Médecin du Monde, vous avez toujours été reçu ou vous avez eu des problèmes pour avoir un rendez-vous ?

A1 : "Moi oui j'ai été reçu jusqu'au vendredi, après c'est fermé jusqu'au lundi, mais oui c'est bien."

Q8 : Vous avez déjà emmener vos enfants à MDM ?

A5 : "Non"

Q9 : Il y a-t-il des choses qui vous ont déplu ou choqué à MDM ?

A4 : "Un jour, j'ai été mal à la tête, j'ai été à MDM, mais ils me disent que j'ai rien (intensité dans la voix), mais j'étais très mal, j'avais très mal à la tête, mais j'étais là-bas on m'a dit que j'avais rien... je suis ressortie de là-bas, très fatiguée, on me dit que j'ai rien."

Qu'est-ce que vous attendiez, qu'est-ce que vous auriez aimé comme réponse du médecin ?

A4 " je ne suis vraiment malade, et ils me disent je suis bien... ça m'a vraiment dégouté..."

Et vous avez eu l'impression de ne pas être écoutée ?

A4 : " Oui c'est ça..."

D'autres choses qui vous ont déplu, même de choses "bateaux", que l'on ne voit pas ?

A3 : " Des fois, quand on se sent mal et qu'on arrive là-bas, et qu'on dit qu'on se sent mal, et eux ils disent on peut pas vous donner des médicaments même si on a mal mal, et quand des fois on arrive ils voulaient fermer ils disent qu'ils peuvent plus vous recevoir, alors que vous êtes à l'intérieur et vous avez mal, vous avez besoin d'un calmant ou d'un cachet, et eux disent c'est fini, fini"

Q10 : Vous parlez des médicaments : est-ce que vous avez des difficultés pour récupérer les médicaments ou ça se passe bien ?

A3 : "Une fois qu'on a vu le médecin, c'est lui qui donne le médicament"

A1 : "La première fois que j'ai été là-bas, le Médecin du monde m'a donné des médicaments ;

euh... par exemple pour la grippe, j'ai eu la grippe en arrivant en France... euh... c'était pas très fort... mais c'était cool, c'était cool"

Q11 "Est ce que quelque chose vous a manqué en venant à médecin du monde, et que vous n'avez pas eu ?

A4 : "Aujourd'hui je sens une douleur ici... je sens mal ici, il manque d'examen..."

A5 : "Oui il manque les analyses de prise de sang là-bas... pour savoir comment ça marche, après à 2014 j'ai la prise de sang, la radio, mais il n'a pas de prise de sang pour savoir... euh... comment ça marche le sang. C'est là-bas que ça manque cela"

A1 : "Je pense, moi, euh par exemple, le, comment dire, le médecin du monde proposait que 3 examens que je pense, hm, que tout le monde fait comme important, comme le SIDA, et euh comment on dit l'autre ??

Tout le monde : "l'hépatite B"

"l'hépatite, B et les autres quand tu demandes ils te disent non "

Q12 : Et maintenant qu'est-ce qui vous a plu à MDM, quelque chose de positif ?

A5 : " Le premier jour là-bas... c'était là... réception, où les dames elles font l'accueil, c'est bien pour moi. Oui c'est ça."

A3 : L'accueil c'était bien, quand on demande quelque chose ils répondent toujours, ils demandent si vous avez quelque chose à dire ou à demander, ils demandent toujours.

A1 : "L'accueil, bon accueil, très bien très intéressant pour ça."

A5 : " Tout le monde là-bas, l'accueil, les médecins, l'équipe, ça marche quoi, on est content pour ça."

Q12 : Alors sur Grenoble, quand on a pas l'AME ou la CMU, quand on a pas de papiers, où peut-on aller gratuitement pour les soins ?

A6 : " A la PASS... j'ai pas rencontré la PASS, mais en fait j'ai l'information, que quand on a rien, on va aller à la PASS."

A1 : Moi j'allais à la PASS, parce que j'ai un psychologue qui m'accompagne, et un médecin psychiatrique, car j'étais à l'hôpital psychiatrique de saint Egrève, j'étais là-bas 1 semaine, et après y'a un psychologue et un psychiatrique qui m'accompagne. Mais j'ai donné ma CMU, paaarce que ... Pour te donner le traitement, il faut la CMU pour te donner, pour acheter le médicament, parce si tu n'as pas de CMU c'est difficile."

Et vous avez fait comment pour avoir les médicaments dans ces cas-là ?

A1 : "J'ai la CMU."

Q13 : Est-ce quelqu'un a essayé d'aller voir un médecin généraliste, avant d'avoir les papiers ?

A6 : "J'ai essayé, j'ai payé en espèce, ça marche"

A1 : "Non ça ne marche pas "

Q14 : Et maintenant que vous avez l'AME ou la CMU, est ce que vous avez eu du mal à trouver un médecin ?

A5 : "Moi j'ai pris un médecin, j'ai vu la plaque des médecins là-bas, j'ai remplis formulaire... oui c'est bon là-bas, jusqu'à aujourd'hui c'est mon médecin. Pas de problème"

A1 : "Moi j'ai la CMU, et je manque de médecin, tu as besoin d'un médecin... Parce que, moi je suis dans un hébergement, ici l'assistante sociale c'est elle qui cherche médecin pour nous, mais quand tu as pas d'hébergement, quand tu as pas d'assistante sociale c'est difficile. Il faut trouver médecin... comment chercher ?? Et c'est ça qui nous manque !"

Vous aimeriez qu'on vous aide à trouver un médecin ?

A1 : "Ouais ! Exactement"

Q15 : Est-ce que vous avez des propositions pour améliorer l'accueil, ou des services à médecin du monde, ou la santé en général ?

A5 : " Pour la première fois là-bas, pour les personnes qui n'ont pas de CMU ou de carte vitale, c'est l'examen de sang là-bas. Savoir comment ça marche le sang"

A6 : "Par exemple, pour les médicaments non remboursés avec l'AME/ CMU, est ce que vous avez des possibilités pour par exemple Ya les médicaments que je ne peux pas payer... est-ce que vous avez des solutions pour aider les gens... je ne sais pas... pour les médicaments qui ne sont pas remboursés, est ce que vous pouvez les donner ?"

Entretien B : Focus group au Secours catholique

Q1 : Comment vous faites pour vous faire soigner à Grenoble ?

B2 : "A l'hôpital...euh... dès que je suis malade..."

Aux urgences ?

B2 : "Oui..."

B1 : "Moi j'ai été à l'Albert premier de Belgique, au Département de Santé... J'avais mes règles, mon ventre me faisait mal et tout, l'ADATE m'avait conseillé d'aller voir un gynécologue et tout... Elle m'a visité, donné un peu de médicaments et tout, ça s'est arrangé, elle m'a dit aussi de repartir le 24 mai, mais malheureusement j'ai réanticipé les choses ces jours-ci mais ils m'ont dit que y'a pas eu de place."

B3 : "Oui, moi je viens d'arriver à peine, ça fait deux mois comme ça, je suis malade, mais on m'avait dit d'aller voir le médecin du monde, mais, je ne connaissais pas là-bas donc on s'est rencontré ici, donc j'ai profité de l'occasion devant vous pour vous dire ma maladie. Donc c'est ça."

Q2 : Peut-être que vous avez commencé vos démarches pour avoir des papiers, ou peut-être pas, où est ce que vous allez demander de l'aide ?

B1 : "A l'ADATE. On est parti à l'ADATE... du coup il nous a donné un courrier pour envoyer à l'assurance, on a envoyé là-bas, du coup, c'est difficile sans CMU et tout, comment se soigner voilà...c'est un peu difficile sans CMU."

Q3 : Est-ce que vous avez des enfants ? S'ils sont malades, où est ce que vous les amener ?

B1 : "Non, j'ai une fille mais elle est au pays, elle n'est pas avec moi."

Q4 : Est-ce que vous avez eu besoin de médicaments ? Et où est ce que vous êtes allés les chercher ou les acheter ?

B2 : " Moi Médecin du Monde... ils donnent des médicaments... Oui du PARACETAMOL."

Q5 Tout le monde connaît médecin du monde ?

Tous : "Non."

Médecins du monde c'est une association humanitaire qui soigne gratuitement les personnes qui en ont besoin, et qui s'occupe aussi de la santé en général, des dépistages et on a un centre à Grenoble qui s'appelle le CASO qui est 3 rue Léon Sestier sur la ligne A, l'arrêt c'est le magasin, où on reçoit 4 demi-journées par semaine, où l'on reçoit des médecins, de infirmières, des psychologues, un médecin ophtalmologistes, et une assistante sociale, elle s'occupe d'aider pour accéder à la sécurité sociale.

Et personne n'est venu à Médecin du Monde ?

Tous : "Non..."

Q6 : Est-ce que vous avez été voir d'autres structures que Médecin du Monde pour vous faire soigner ?

B4 : "Les massages..."

Qui vous a conseillé d'aller voir un kiné, comment ça s'est passé ?

B4 : "Normalement ... moi, j'ai senti beaucoup de douleurs ici... Le médecin m'a donné une pommade... c'est gratuit."

Et comment vous l'avez eu ?

B4 : "Avec le papier..."

Vous avez la CMU, l'AME ?

B4 : "Oui l'AME, mais je l'ai oublié là..."

Donc vous avez un docteur ?

B4 : "Oui."

Et avant vous faisiez comment ? Avant d'avoir les papiers ?

B4 : "Nan, c'est fini, c'est fini !... Je n'ai plus les papiers..."

Comment allez-vous vous faire soigner maintenant ?

B4 : "Eh... je ne sais plus... j'ai oublié."

Ça vous fait peur de ne plus avoir les papiers pour la santé ?

B4 : "Oui..."

B5 : "Euh moi j'ai déjà allé... euh à l'hôpital aux urgences elle m'a donné le rendez-vous, et aussi le... psychologue ... toujours y'en a là-bas de rendez-vous..."

Où est ce que vous avez été voir le psychologue ?

B5 : " C'est mon médecin qui m'a donné le rendez-vous pour aller voir le psychologue. Il m'a donné les médicaments aussi"

Donc vous vous avez un médecin aussi ?

B5 : "Ouais ouais"

Et une carte de sécurité sociale aussi ?

B5 "Oui"

Vous, vous venez d'arriver à Grenoble c'est ça ? Savez où aller pour vous faire soigner ?

B3 "Non..."

Est-ce que vous connaissez la PASS ?

Tous : "Nan..."

Vous savez à Grenoble il y a 2 endroits où on peut se faire soigner si on a pas de papiers, ni la CMU, ni l'AME. Il y a nous Médecin du Monde, et il y a la PASS, qui fait des consultations gratuites à l'hôpital.

Et effectivement il y a Albert 1er de Belgique, où il y a des consultations pour les enfants, pour les vaccins, pour la gynéco.

Q7 : Maintenant que vous avez l'AME ou la CMU, est ce qu'il y a des choses que vous n'avez pas accès pour votre santé ? Est-ce que vous avez du mal à vous faire soigner ?

Tous "Non..."

Q8 Est qu'ici vous avez déjà des dépistages ? Soit par MDM ou un médecin de ville, pour la tuberculose, pour le VIH ou les hépatites ?

B4 : "Moi j'ai fait le département de santé. J'ai le médecin euh... la radio pulmonaire... et le médecin m'a parlé, les résultats c'est bon."

B5 ; "Moi j'ai pas envie nan."

B3 : "Moi j'ai envie d'aller à Médecin du Monde..."

B1 : "Oui euh les dépistages que vous avez proposé ça m'intéresse, normalement ça vient pas à l'idée tout seul comme ça, de faire les analyses de l'hépatite B ou du SIDA..."

B2 : "Oui moi ça m'intéresse aussi..."

Q8 : Est-ce que c'était difficile d'aller voir le médecin ?

B2 : C'est pas difficile avec les associations, il suffit de demander; ils te donnent l'adresse c'est tout.

Série d'entretiens semi dirigés C : à l'ADA

C1 :

Pour vous faire soigner, où est ce que vous allez sur Grenoble ?

"Où je vais ?"

Où pour voir un médecin ?

"Bon... C'est pour mon docteur...euh... vers humm... Vallier Libération !"

C'est un médecin généraliste ? Un médecin traitant ?

"Oui... un médecin traitant... j'ai choisi mon médecin traitant."

Et il n'y a pas eu de problème avec la CMU ? Il n'a pas dit qu'il ne voulait vous prendre à cause de la CMU ?

"Eh non il ne m'a pas dit ça, il ne m'a pas dit ça."

Et quand vous n'aviez pas les papiers, comme la CMU ou l'AME, où est ce que vous alliez si vous aviez un problème de santé ?

"Bon là je suis venu en France ici, je suis allé à l'ADATE à 4 rue Voltaire et ils m'ont donné des papiers : où il faut aller manger, où il faut aller laver les vêtements et ils m'ont donné, encore euh l'adresse de... Médecin du Monde.

Je suis allé là-bas, pour la première fois je suis allée là-bas... ils ont regardé, ils ont dit qu'il n'y a pas de problème...euh... il n'a pas vu de problème.

Euh après, là-bas, ils m'ont pris le rendez-vous, ici là-bas à Gustave Rivet... je suis allé là-bas pour un rendez-vous : on n'a fait des radios, on a fait des prises de sang... euh... je crois on a fait encore là-bas, deux... deux rendez-vous, j'ai respecté tout, donc euh... ça s'est passé.

Donc je suis restée, j'ai demandé CMU, je suis resté comme ça... après la CMU est venue... je suis allé comme ça, le choisir comme médecin traitant."

Ça a été facile de le trouver ce médecin traitant ?

"Euh bon, première fois, j'ai un ami, il est français et... lui j'ai habité chez eux là-bas, donc lui m'a envoyé chez ce médecin, Tram A, vers Echirolles, je suis allé là-bas pour la première fois entre moi et lui encore, on a fait des choses, lui aussi m'a écrit pour que je fasse prise de sang, après j'ai dû demander, après j'ai fait ça comme quand j'ai reçu la CMU, on a fait ça. Maintenant je lui demandé de choisir comme médecin traitant. Bon il m'a dit, lui il dit comme lui c'est loin, il m'a dit, bon première fois, ils sont là-bas 10 personnes ou 11 personnes, ils doivent demander tout le collègue, mais s'il sont d'accord pour faire mon médecin traitant, et ils me disent.

Bon notre rendez-vous entre moi et lui, il m'a dit euh... je peux voir en ville par là si je ...peux avoir docteur, pour choisir mon médecin traitant. Si je n'ai pas ayi, je peux aller là-bas. Parce que là-bas c'est loin."

Est-ce que vous aviez trouvé facilement Médecin du Monde ?

"Bon Médecin du Monde... j'ai demandé... avec le papier comme ça, j'ai demandé aux gens, aux gens... jusqu'à je ne suis venu là-bas, pour la première fois, mais depuis j'ai quitté là-bas pour cette première fois. Après je ne suis plus allé, j'ai continué à aller à Gustave Rivet un peu, Médecin du monde je ne suis pas allé.

Le premier jour où je suis arrivé, ils m'ont donné le carnet et tout et tout."

Est-ce que ça s'est bien passé quand vous êtes allé à la médecin du monde ? Vous avez été bien reçu ?

Vous étiez malade quand vous y êtes allé ou c'était juste pour... ?

"Moi quand je suis comme ça je suis malade... euh... j'ai même le rendez-vous encore pour le 6 juin et le 15 juin encore. Je suis parti là-bas Médecin du Monde, ils me reçoivent bien, ils me reçoivent bien, ils me font une visite mais ils ont dit qu'ils n'ont pas vu de problèmes graves, mais moi je suis malade !

Ici mon dos là, ça me fait mal (il se montre tout le côté droit du dos) et tout le corps ça me fait mal, et MDM. Ah moi j'ai dit que vous faites bien, c'est lui qui, c'est là-bas ils m'ont pris rendez-vous pour aller à Gustave Rivet, ils ont fait ça pour moi, ça s'est bien passé pour moi."

Et après quand vous avez eu le médecin traitant, il vous a demandé des examens, des radios, des choses que médecin du monde n'avait pas faites ? Vous avez pu les faire avec médecin traitant ?

Euh bon, comment, mon médecin traitant, avant que je ne vienne là-bas, j'ai fait première radio ici et médecin du monde il m'a pris mes radios et m'ont pris des rendez-vous pour aller faire des radios à Gustave Rivet, on a fait des radios là-bas, on a fait le sang pour contrôler, je ne sais pas, le SIDA ou quoi. Bon ça c'était la première fois, médecin du monde m'a pris le rendez-vous.

Bon j'ai choisi mon docteur, et quand j'ai vu mon médecin traitant, j'ai dit moi je suis toujours malade, et je viens ! Ah il fait DOLIPRANE DOLIPRANE, j'ai des fois mon corps j'ai très chaud, et il regarde et il me dit tu n'as pas de problème, moi je dis que c'est mal ! Donc euh j'ai ça j'ai dit ça, j'ai demandé de faire le scanner, il m'a fait ça et il a encore fait prise de sang Et maintenant je suis venu avec les trois résultats là, il dit que mon dos que y'a quelque chose là, c'est pourquoi ...ça fait ...taper quelque chose, c'est pourquoi tout mon corps ça fait mal, c'est pas grave... moi ça me fait mal, c'est grave !!

Donc maintenant il m'a fait encore ordonnance, il m'a envoyé à 'arrêt du tram ici là..."

Un spécialiste du dos ?

"Non... Parce que je lui ai dit que j'avais mal tout là (il montre la région ORL) c'est le médecin, le médecin là, où je dois faire les deux rendez-vous le 6 et 15"

Donc on vous soigne bien ? Vous avez l'impression que les médecins font ce qui faut ?

"Bon... oui ! Moi je dis pas qu'il ne fait pas rien, il fait quelque chose, mais je ne suis pas guéri..."

et je vois ça ... qu'il prend ça comme si c'est rien quoi ! Alors moi comme c'est moi qui est malade ça me fait mal quoi !

Est ce qu'on vous a dit quand vous êtes allés à médecin du monde que vous pouviez rencontrer un psychologue ?

"Non on ne m'a pas dit ça..."

Vous savez qui travaillent à médecin du monde, qui vous pouvez rencontrer à Médecin du Monde ?

"Non..."

Est-ce que vous avez des enfants ?

"Non."

Est-ce que vous êtes allés aux urgences, ou à l'hôpital ?

"Non, je ne connais pas bien... moi j'ai choisi le médecin traitant et je vais tout le temps là-bas..."

Est-ce que vous connaissez les endroits sur Grenoble où on peut se faire soigner gratuitement, si on a pas les papiers comme la CMU ou l'AME ?

"Non ... je ne sais pas"

On vous a pas parlé de la PASS ? A l'hôpital ?

"Non on m'en a jamais parlé"

Est ce qu'il y a des choses que vous aimeriez changer à Médecin du Monde ? Est ce qu'il y a des choses qui vont ont déplus ?

"Non. Je n'ai rien trouvé quelque chose qui n'était pas bien..., ça se passe-moi. Mais moi il ne m'ont pas fait ce qui n'est pas bon."

C2 :

Où est ce que vous allez sur Grenoble pour vous faire soigner ?

"Bon moi je vais directement chez mon médecin, médecin généraliste, il a long long nom."

Quand vous n'aviez pas les papiers, comment faisiez-vous pour voir un médecin quand vous n'aviez pas la CMU ou l'AME ?

"J'étais venu ici, c'est la CIMADE qui m'a orienté, vers MDM, ça se trouve vers l'arrêt Cap Berriat."

Voilà c'était là-bas avant.

"Je suis allé discuter avec des médecins là-bas, et puis voilà."

Ça fait combien de temps que vous êtes en France ?

"Moi ça fait 2015"

Et quand vous êtes allés à médecin du monde cours Berriat, est ce que vous avez été bien, reçu ?

"Oui, c'était sympa, c'était génial, on a échangé avec le médecin donc on m'a consulté, ils ont rien vu, ce qu'ils ont constaté que mon hypertension c'était élevée quoi, j'avais des soucis, des stress, donc voilà quoi. Donc elle m'a dit que ça va aller, ne t'inquiètes pas."

Vous avez eu la CMU assez vite ?

"Oui oui j'ai CMU, oui oui, j'ai la CMU... avant j'avais aidé médicale d'état, l'AME, après j'ai des démarches de la CMU"

Quand vous allez chez votre médecin traitant, ça se passe bien ? Il n'est pas embêté d'avoir quelqu'un qui a la CMU ?

"Non, non, non... non non"

Est ce qu'il y a des médecins qui refusent des gens qui ont la CMU ?

" Pour eux, ce qui compte c'est qu'on ait la CMU en cours de validité. Si tu as ça, y'a pas de soucis."

Une fois que vous avez eu la CMU, vous n'avez pas trouvé de difficulté à trouver un médecin ?

"Non, non, non je n'ai pas de difficultés, peu importe... peu importe le médecin généraliste. On a été reçu comme les autres, pas de discrimination... de quoi...nan."

Et pour les médicaments ?

"Pour les médicaments ? Nan, nan, nan... avec l'ordonnance tu te présentes dans une pharmacie, et puis..."

Est ce qu'il y a des choses qui vous ont plus ou déplu à MDM ?

"Bon... la patience... comme tout le monde tu patientes. Bon des fois ça dépend 15 minutes, 20 minutes, tu attends et puis voilà. Ça dépend si tu trouves des gens devant toi, il faut patienter."

Est-ce que vous saviez qui vous pouviez rencontrer à MDM ? Comme un psychologue, ou un ophtalmo, un médecin des yeux ?

"Non je ne savais pas..."

Est-ce que vous connaissez d'autres endroits où vous pouvez vous faire soigner gratuitement quand on a pas de papiers, comme la CMU ou l'AME ?

"Comme euh... PAX... PASS ?"

Vous y avez déjà été à la PASS ?

"Booon... j'y étais une fois, mais bon, j'ai été accompagné par quelqu'un, j'ai accompagné un ami, c'est tout. Sinon pour moi, c'était juste médecin du monde, la carte AME puis CMU."

Comment vous a-t-on expliqué comment voir un médecin quand vous êtes arrivés ?

"C'est ici, c'est ici... on m'a expliqué à la CIMADE. Oui oui... c'est eux qui m'ont dirigé vers médecin du monde."

Est-ce que vous avez des propositions pour changer l'accueil à MDM ? Ou quand on arrive sur Grenoble, pour trouver un médecin ?

"Non, c'est normal, c'était bien, ils sont chaleureux, voilà. Je sais d'autres, s'ils ont eu des difficultés, mais pour moi c'était facile."

Vous pensez que c'est important que MDM à faire des consultations ?

"Oui oui c'est important je pense, des gens qui n'ont pas d'aides médicales, la CMU, des débutants quoi, ceux qui viennent d'arriver, voilà c'est très important pour eux."

C3 :

Pour vous faire soigner, où est ce que vous allez sur Grenoble ?

"Je ne sais pas... ça fait pas longtemps que je suis arrivé ici."

Vous avez des papiers, l'AME ou la CMU ?

"Non pas encore... j'ai bientôt rendez-vous à la préfecture."

Ça fait combien de temps que vous êtes en France ?

"2 mois."

Vous savez où allez si vous avez envie de voir un médecin ?

"Oui... bon... ici on m'a dit médecin du monde tram A, si je veux voir un médecin"

Et qu'est-ce que vous attendez de cette consultation ?

"Bah euh... voir tout le corps, j'ai mal tout le corps, la tête... parler aussi."

C4

Où en êtes-vous concernant les papiers ?

"J'ai la CMU."

Avez-vous déjà été à MDM ?

"Ouais."

Quand ?

"En fait, c'est j'ai venu à Grenoble. Ça, ça fait euh... 2012, je suis venue là. Donc euh..."

"J'avais rien du tout, j'avais rien du tout. Donc mon assistante sociale m'a dit il y a une association, qui s'appelle Médecin du Monde. Maintenant ils sont court Berriat, mais avant... ils étaient en ville, j'allais là-bas. Ils ont donné un médicament pour mon fils, quand mon fils était malade. Je suis passée, quoi, 2 fois. Après 3eme fois, c'est quand il est court Berriat maintenant. Donc euh... j'ai eu mal aux yeux, j'ai besoin de lunettes. Mon assistance sociale elle a appelé Médecins du Monde, elle a pris les rendez-vous, donc j'ai passé la visite."

Vous avez des enfants ?

"Oui j'ai 2 enfants, un ici et un au pays."

Comment sont-ils soignés ?

"A la Pmi, parce qu'il est né ici. Oui il n'y a pas de problème ils sont bien suivis, à la crèche, etc...."

Ils ont déjà consulté à MDM ?

"Oui c'était 2012, quand on est venu la première fois."

C'était facile de trouver un médecin sur Grenoble ?

"C'est pas très facile, c'est pas très facile, mais ça va."

Quand vous êtes arrivée avec votre enfant, comment vous avez fait pour trouver un médecin ?

"C'est mon assistante sociale, qui m'avait aidé... à ... l'association qu'appelle MIKADONI. Tu connais MIKADONI ?"

Est qu'il y a des choses qui vous ont plu à MDM ?

"Les lunettes, j'avais besoin de lunettes."

Vous avez été bien reçu à MDM ?

"Ouais, ils sont gentils, ils sont gentils..."

Est-ce que vous pensez que c'est important que MDM continue à faire des consultations ?

"Il faut continuer parce que Médecin du Monde ils ont... ils ont hm...très bon pour parler à des gens, c'est bon."

Est ce qu'il y a des choses qui vont ont déplu à médecin du monde ? Est ce qu'il y a des choses que vous aimeriez changer ?

"Pour moi, Médecin du monde est... ils sont bien organisés."

Est-ce vous savez qui on peut-on voir à MDM à part des médecins ?

"Non, non je ne sais pas..."

Des psychologues ?

"Ils n'ont pas parlé à moi de psychologue, car moi je n'ai pas besoin de psychologue."

Vous pensez qu'il faudrait des consultations spéciales pour les enfants à MDM ?

"Humm... Médecin du monde c'est bien pour les gens qui viennent d'arriver, oui ceux qui viennent d'arriver sinon... euh... c'est la guerre."

Il vous a fallu combien de temps avant d'avoir la CMU ?

"Hmmm... 8 mois."

Ah oui quand même. Donc pendant cette période-là vous seriez allée à MDM si vous aviez eu besoin ?

"Oui toujours, toujours, Médecin du monde, si mon fils est malade c'est médecin du monde."

Est ce qu'on vous a parlé quand vous êtes arrivée sur Grenoble d'autres endroits où vous pouviez vous faire soigner ?

"J'avais passé à la PASS 1 fois..."

En urgence ?

"L'urgence... La PASS.... euh ...Pour moi je préfère Médecin du Monde, pour moi."

Et qu'est-ce qui vous a gêné dans la PASS ?

"C'était les rendez-vous, difficile à trouver... en fait je préfère Médecin du monde. J'y suis allée juste une fois mais j'ai continué à suivre Médecin du monde."

C5

Vous venez de quel pays Madame ?

"De l'Angola."

Est-ce que vous avez des papiers, la CMU ou... ?

"J'ai déjà une carte vitale, la CMU oui..."

Avant d'avoir les papiers, comment vous faisiez pour vous faire soigner, pour voir un médecin ?

"Ey j'allais à l'hôpital PASS... euh. À l'accueil... J'ai me présenté au docteur ... j'ai été, je sentais beaucoup de douleurs à la tête... il faut premièrement que...j'ai... avoir premièrement l'assurance maladie mais il m'a traité, il m'a donné les comprimés... les comprimés avec DOLIPRANE associé avec quelque chose... il me fait très mal.

J'ai été le revoir, il m'a donné aussi le DOLIPRANE et jusqu'à quand j'avais sorti l'assurance maladie...

Maintenant j'ai un docteur, qui prend soin... soin de moi."

Il y a combien de temps que vous êtes en France ?

" Je suis ici depuis le mois de décembre..."

Donc vous avez la CMU ?

"Oui je l'ai eu vite... je suis venue depuis le mois d'octobre 2016, mais je me suis présentée au mois de décembre... mois de janvier j'ai été à la préfecture ... j'ai les démarches de l'assurance maladie. Mois de février j'ai déjà eu la CMU."

Vous avez des enfants ?

"Non je suis seule.

Mais même ça, avec les docteurs, nous avons eu des difficultés parce que ... il faut avoir le rendez-vous avec le docteur, dès fois tu as le rendez-vous aujourd'hui, demain, quand tu arrives à la maison, après 2 ou 3 jours de douleurs... des personnes peuvent avoir quelques douleurs. Mais il faut premièrement prendre un autre rendez-vous, ça ! Ça me dérange un peu.

Comme moi j'ai déjà des traitements, on va me faire les analyses tout ça. Mais... comme aujourd'hui, je ne dors pas bien, ici à pied, tout ça me fait mal (se montre tout l'hémicorps gauche)

Il faut que j'attende que jusqu'à j'ai le rendez-vous, le rendez-vous qu'on m'a donné, il est vendredi, que je vais aller à l'hôpital pour le problème de la tête. Ces jours-ci... si je ne vois pas le problème, je ne dors pas. Je pense que je suis malade... Mais il faut attendre jusqu'à j'ai le rendez-vous, aller faire ses analyses là, et prendre un autre rendez-vous pour aller présenter

à un docteur, ça me fait un peu mal.

C'est compliqué pour vous de prendre des rendez-vous ?

"Oui..."

Est-ce que vous connaissez Médecins du monde ?

"J'ai déjà écouté parler mais je n'ai jamais été."

Quand vous êtes arrivée, qui vous a expliqué pour la PASS ?

"Quand je suis arrivée ici, comme j'habitais à la Tronche, ma famille d'accueil, quand j'ai vu sur le papier qu'on nous donne, qu'il y a des permanences d'accueil, j'ai que comme c'était tout près, c'est pour cela que j'y suis allée."

Vous avez été bien accueillie ou bien soignée ?

Est ce qu'il y a des choses que vous aimeriez changer pour voir un médecin quand on arrive sur Grenoble ?

"Nan. Ça a été, ça a été..."

C6

Bonjour, vous venez de quel pays ?

"Congo RDC"

Et vous avez des papiers de l'assurance maladie ?

"Oui j'ai la CMU."

D'accord, quand vous êtes arrivée en France, comment avez-vous fait pour voir un médecin ?

"Je savais pas ... je savais pas qu'il fallait aller à Médecin du monde, et du coup je me suis fait traitée avec le truc là, de ma cousine. "

Le traitement de votre cousine ?

"Ouais ouais."

Et quand vous êtes arrivée en France on ne vous a pas parlé des endroits pour vous faire soigner ?

"Non on ne m'a pas dit..."

A l'ADA par exemple ?

"Ah oui à l'ADA on m'a dit !

Mais quand j'avais déjà la CMU.

Mais je suis venue souffrante, j'étais un peu souffrante, je me suis fait traitée avec le papier de ma sœur."

La première fois que vous êtes arrivée en France, vous êtes allée à l'ADATE ?

"Oui c'est ça..."

Et on ne vous a pas parlé de MDM ?

"Humm... non."

Est ce qu'on vous a parlé d'un autre endroit comme la PASS ?

"Oui on m'a parlé de la PASS mais je n'ai pas trop compris que ça signifiait, on ne pas dit que ça marchait comme ça comme ça, oui..."

Et ça a été facile avec la CMU de trouver un médecin ?

"Oui, ça a été facile, ça a été facile..."

On ne vous a jamais refusé ?

"Non mais euh... mais on pose trop de questions, beaucoup de questions... comme "est-ce bien votre identité ?" ou "est-ce réellement vous ?" " Combien de temps vous faites là ?" des choses comme ça..."

Vous trouvez qu'on ne vous fait pas confiance ?

"Oui c'est ça... ça dérange."

Est-ce que pour vous il y a des choses à changer quand on arrive en France et qu'on a pas les papiers de l'assurance maladie ?

"Oui il faut en parler suffisamment, il faut en parler. Parce qu'on peut venir de l'Afrique et on est déjà malade, ou des risques qu'on prend en route comme eux.... Comme venir en plein mer; comme moi. Déjà on vient malade dans la tête, on est pas bien, parce qu'on est pas d'abord chez soi et tout, et il faut vraiment en parler, dans les associations, il faut expliquer. Parce que y'a celles qui ne savent pas parler français, il faut vraiment qu'on comprenne ça."

Est ce qu'on vous a déjà parlé du Centre Départemental de Santé ? Pour la gynéco ou la PMI ?

"Non je ne connais pas du tout."

Entretien D : Focus group au Secours catholique

Quand vous avez besoin d'un docteur, quand vous avez besoin d'être soigné où allez-vous ?

D5 : Chez le médecin du monde, comme c'est indiqué ici, on va directement voir le médecin du monde.

D3 : Oui à MdM.

D4 : Pour les demandeurs d'asile.

D1 : Oui moi aussi, c'est MdM à Berriat, c'est indiqué là-bas quand on a pas une couverture maladie, on va directement voir le MdM.

Quand vous dites c'est indiqué, qui vous donne l'adresse de MdM ?

D3 : A l'ADATE, au cas où on a une couverture maladie on va pas voir le MdM, on peut voir tout médecin.

On posait la question à l'instant, quand vous avez besoin de vous faire soigner où allez-vous ?

D3 : A MdM.

Tout le monde parle français ?

Tous : Oui.

Est-ce que vous connaissez LA PASS ?

D1 : Moi je connais LA PASS.

Est-ce que vous pouvez parler un peu de votre expérience avec LA PASS ?

D2 : Moi j'ai quitté, je suis partie à l'ADATE, et ils m'ont donné deux noms, votre association MdM et LA PASS. Mais comme moi je connais pas ici on m'a envoyé à LA PASS et ils m'ont aidé parce que moi mon pied n'est pas bon et mon bras aussi.

Est-ce que quelqu'un a d'autres expériences, c'est à dire est ce que quelqu'un a déjà essayé quand il a eu besoin, de sonner directement chez un docteur comme ça ? Chez un médecin normal en ville ?

D4 : Non moi j'ai déjà été hospitalisé deux fois ici, on m'a envoyé dans une clinique, après je suis allé à LA PASS, on m'a donné des médicaments, et maintenant ça va mieux.

D6 : moi c'est votre association MDM qui m'a indiqué le docteur de LA PASS.

Vous avez l'AME ?

D4 : Oui j'ai tout maintenant. Quand je suis partie là-bas MDM a appelé, m'a donné une liste pour trouver un docteur vite, et c'est lui que j'ai là actuellement.

C'est votre docteur régulier ? Grâce à MDM qui vous a donné l'adresse du Docteur ?

D4 : Oui pour me montrer le docteur.

Parce que vous vous aviez la CMU ? Tout seul c'était trop difficile de trouver le docteur ?

D4 : Oui, pour m'aider, là au moins je vais dormir.

Donc ça a été utile la visite ?

D4 : Oui c'était très bien, parce que moi je ne connais pas ici, je ne peux pas appeler là, donc il a appelé le docteur, et le docteur m'a fait le programme donc je suis partie là-bas. Actuellement je dois dire merci.

Quelqu'un d'autres veut parler de l'expérience que vous avez eue quand vous avez eu besoin de vous faire soigner à Grenoble ? Est-ce que vous avez eu besoin de vous faire soigner depuis Grenoble ?

D5 : Hier je suis allé voir le médecin, j'ai été bien accueilli, à MDM, bien accueillis, ça a été bien on m'a donné un médicament et m'a envoyé faire d'autres examens complémentaires, oui la consultation était bonne voilà et là ça va.

Est-ce que vous avez eu l'expérience de vous être fait soigner quelque part ?

D4 : J'étais arriver ici à Grenoble et j'ai été deux fois hospitalisé.

D3 : Moi j'ai pas encore vu un médecin pour.

Oui et bien quand on a pas besoin on a pas besoin. Quand on est une jeune femme on a peut-être besoin de.

D3 : Mais oui mais c'est pas comme si je tombe malade, ça nécessite pas vraiment un docteur.

A quel endroit vous êtes allé ?

D3 : À Albert Ier de Belgique, pour faire des examens, à SOLIDENTS.

Est-ce que quelqu'un d'autres a eu besoin de soins pour les dents ?

D5 : Oui moi j'ai besoin de SOLIDENT.

Alors pour SOLIDENT il faut que ce soit une autre association qui prenne rendez-vous pour vous. Donc si vous avez besoin d'un dentiste il faut d'abord passer à MDM, qu'on regarde et après c'est nous qui prenons rendez-vous chez SOLIDENT. Ou à LA PASS aussi ils peuvent faire ça.

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?

D5 : A l'ADATE

D4 : A l'ADATE, là je suis au début du cursus

D3 : C'est après la préfecture que l'ADAT nous envoie.

D5 : Une fois à la préfecture je viens à l'ADAT ? Il m'a donné des papiers, que je dois déposer ici et on 'a dit on a déposé un colis pour toi que tu dois récupérer, c'est l'assurance maladie L'assistante sociale, au niveau de MDM, quel est son rôle ?

Son rôle principal c'est justement de s'occuper des papiers pour obtenir la sécurité sociale. Elle aide beaucoup pour obtenir l'AME, la CMU

D5 : Donc on est pas obligé de passer par l'ADATE, si elle peut faire à la place de L'ADATE.

Oui, elle connaît tout le réseau de Grenoble, elle oriente vers les personnes de bons conseils. Son métier c'est plus lié à l'accès aux soins parce que nous on est un association pour soigner.

Quand vos enfants sont malades où allez-vous ?

D6 : Ils sont en Guinée.

Comment faites-vous pour les médicaments ?

D5 : On va directement à MDM, ils nous prescrivent les médicaments, ils nous envoie vers une pharmacie.

D3 : Une fois j'avais besoin des antidouleurs, ils m'ont donné les médicaments.

D6 : Moi j'ai les papiers, la CMU donc c'est facile.

Qui est venu à MDM ? Ah presque tout le monde. Est-ce que vous connaissez toutes les possibilités de MDM ?

C'est une possibilité de vous soigner, quand vous n'avez pas les droits.

Mais il y a aussi une psychologue, un ophtalmologue, un accès au dentiste.

Avez-vous déjà trouver des difficultés pour trouver MDM ?

D5 : Pour moi c'était facile.

D6 : Pour moi aussi.

Et pour avoir une consultation c'était facile ?

D6 : Oui facile.

D5 : Après il y a du monde, il faut attendre, et c'est pas tous les jours, trois fois par semaine je pense ?

Vous pensez qu'il n'y a pas assez d'ouverture ? Que ce n'est pas assez ouvert ?

D5 : Non c'est pas assez ouvert. Parfois on attend dehors jusque 13H45. Ce serait mieux qu'on ouvre la porte, plutôt que d'attendre dehors on attendrait dans la salle d'attente.

D3 : Oui c'est vrai, tu restes dehors, mais des fois tu as mal et tu attends Mais sinon tout va bien là-bas oui tout le temps bien.

Quand vous êtes venu à MDM est ce qu'on a répondu à vos attentes ? Est-ce que vous étiez content de ce qu'on vous a proposé ?

D3 : Oui j'étais satisfaite. Mais l'autre fois j'avais RDV avec le docteur et le rendez-vous a été reporté. Et je suis venu le jour prévu, et on me dit qu'on ne peut pas me recevoir. Parce que j'étais classé la 10ème et on ne pouvait pas me recevoir. J'aurais bien aimé que le docteur me consulte parce que j'avais des problèmes de dos et j'avais besoin d'une ceinture. Et du coup j'ai dû y retourner. Et hier j'y suis allé, et on a encore repoussé jusqu'au 6. Parce que je voulais voir le psychologue, et après je voulais voir le médecin pour mes problèmes de santé.

Vous pourriez venir cette après-midi ?

D3 : Cette après-midi j'ai ...

Ah oui donc là c'est pas MDM, c'est un problème d'emploi du temps !

D3 : Non la dernière fois je suis partie c'était vraiment pour MDM, juste pour ça, et quand on a reporté, c'est parce que je voulais voir un médecin, mais j'étais la 10ème et tout.

Qu'est-ce qui vous a plu, choqué, déçu ? Si je peux résumer, il n'y a pas assez de permanence, et trop d'attente.

D4 : Pour se faire examiner ça prend aussi du temps, il faut un RDV trop élastique, Lorsque le médecin prend le rdv ça prend trop de temps, Quand on vous envoie ailleurs ça prend trop de temps.

Qu'est-ce qui vous a déçu ? D'autres choses désagréable ?

D3 : C'est pas vraiment avec MDM. Hier je suis allé au dentiste, j'avais la carie on m'a opéré de trois dents, et les autres ça me fait mal aussi, hier je suis allé et le docteur me dit non mais ça va il y a rien, (RIRE) Il me donne le dentifrice, c'est comme si après j'aurais plus mal jusqu'au reste de ma vie RIRE. Après je veux bien que ça s'améliore mais je préfère ne plus avoir mal. C'est plus eux les spécialistes des dents.

Entre le moment où vous poussez les portes de MDM jusqu'en sortie est ce qu'il y a des choses qui vous ont choqué ?

D4 : Non.

Une idée si on peut proposer autre choses à MDM ?

D3 : Quand on a vraiment mal MDM donne que du doliprane. Ou Voltarène.

D'autres lieux pour vous soigner ?

D1 : À La PASS.

Besoin d'aller aux urgences à l'hôpital ?

D3 : Oui, la première fois c'est le 115 qui m'a envoyé. Et l'autre j'étais à l'ADA. Ça se passe bien là-bas.

Série d'entretien semi dirigés E : au Secours Populaire

E1 :

"Moi je suis passée, ça fait 15 jours, mon petit fils était trop malade, j'ai passé à Médecin ... Médecin du Monde.

Et ils m'ont fait un rendez-vous pour... comment ça s'appelle... la rue de new York... pour les enfants ?

La PMI ?

"Voilà j'ai passé, j'ai mes deux enfants, elle m'a ... elle m'a fait les ordonnances... mais j'ai pas d'argent pour acheter les médicaments..."

La PMI vous a fait l'ordonnance ?

"Oui parce qu'elle fait vaccins pour le petit, elle m'a donné des vitamines... D je pense et DOLIPRANE Suppos."

Vous êtes allée à la PMI rue 1er Albert de Belgique ?

"Non c'est rue de New York. C'est au conseil général, au 1er étage."

Et vous venez d'où madame ?

"D'Algérie.

"Mais moi j'ai vraiment très besoin de dentiste."

Alors quelle est votre situation : vous avez la CMU, l'AME ?

"Non pas encore... J'ai fait la demande d'asile, mais j'ai pas encore j'ai pas encore..."

Il y a combien de temps que vous êtes arrivée ?

"Ça fait deux mois, presque trois mois..."

Alors vous quand vous avez besoin de vous faire soigner vous allez où ?

"Médecin du Monde."

Quand vous avez besoin d'aide pour faire les papiers de santé, vous allez où ? Pour la carte, la CMU ?

"J'ai fait mon rendez-vous à la préfecture, c'était hier. Et aujourd'hui, matin, j'ai passé à ADATE, et ils m'ont dit que je vais faire, mais pas encore, ça prend du temps : 2 mois ou 3 mois."

Et ils vous ont aidé à faire les papiers à l'ADATE ?

"Oui mais pas encore, mais elle m'a dit le rendez-vous prochain je fais, mais ça prend du temps."

Quand vos enfants sont malades, où allez-vous ?

"Médecin du Monde..." (elle rit)

Comment vous avez connu l'adresse de MDM ?

"Les gens ils m'ont dit... parce que ça fait passer du temps, j'ai mon fils, le petit il est trop malade, aller à Médecin du Monde."

Avez-vous eu des difficultés pour aller MDM ? Pour trouver l'adresse ?

"Euh pas trop trop... un peu j'ai dit les gens, j'ai demandé j'ai trouvé..."

Vous avez trouvé la consultation facilement ?

"Oui."

Est-ce que la consultation pour les enfants ça vous convient à MDM ?

"Oui oui, elle m'a donné le médicament."

Est-ce que ça a répondu à vos attentes ? Quand vous êtes entrée dans MDM, dans votre tête vous attendiez quelque chose, est ce que vous espériez ?

"Oui oui c'est mieux c'est beaucoup mieux..."

Il faut parler en toute franchise...

"Oui oui..."

Qu'est-ce que vous avez aimé ou pas beaucoup aimé, qu'est-ce qui vous a choqué ?

"Nan j'ai rentré, j'attends mon tour, j'ai passé, le médecin c'est un homme c'est bien, elle fait tout pour le petit c'est bien, elle m'a donné le médicament c'est tout bien, la vérité."

Est-ce que vous avez une idée de quelque chose pour que ce soit encore mieux ?

"Hmm nan... elle m'a fait le médicament et tout ça, puis elle m'a fait le rendez-vous pour suivre les enfants et tout ça en plus, elle m'a pris mon téléphone et tout ça, et elle fait le rendez-vous juste après, elle m'a appelé "tu oublies pas ton rendez-vous tout ça."

Alors vous êtes contente ?

"Oui."

Est-ce que quand on vous a parlé on vous a dit que vous pouviez aller vous faire soigner ailleurs sans papiers ?

"Non."

A l'hôpital, aux urgences ? À la PASS ?

Vous ne connaissez pas d'autres endroits que MDM pour vous faire soigner ?

"Et ce qu'elle m'a dit, elle m'a fait un autre rendez-vous pour suivez les vaccins et tout ça. Ils m'ont envoyé, l'ADA, pour faire CMU... les poumons tout ça !"

AU centre de santé ?

"Je n'ai pas encore allé, mais je vais aller, demain ou après-demain."

"Parce que là-bas elle m'a dit de faire radio au cœur pour les enfants, et pour les yeux, et mon fils il a besoin d'un psychologue. Elle m'a dit à la CMU."

Et est ce qu'on vous a dit qu'il y avait aussi des psychologues à MDM ?

"Ah je ne sais pas."

Et en Algérie vous étiez soignée comment ?

"Médecin privé."

Et il y a une sécurité sociale en Algérie ?

"Oui ont une carte...pour les médicaments, assurés..."

Est-ce que vos enfants ils ont déjà les papiers de sécurité sociale ?

"Non pas encore... on attend."

Parce que les enfants ont le droit à la SS tout de suite même si vous l'avez pas.

E2 :

Où allez-vous quand vous êtes malade ?

« Quand je suis arrivée en France je allée à Médecin du Monde »

Où allez-vous pour faire vos papiers de santé CMU AME ?

« J'ai la CMU »

Combien de temps a été nécessaire pour avoir la CMU ?

« 4 mois »

Avez-vous demandé l'asile ?

« Oui, j'attends le rendez-vous OFPRA »

Est-ce votre seul ou Vous avez d'autres enfants ?

« Oui mais je les ai laissés au Cameroun »

Où allez-vous pour la petite ?

« Quand elle est pas bien ... je vais voir un docteur près ... de... rue des alliés »

C'est un médecin privé ?

« Oui »

Oui, vous ne payez pas ?

« Non non... je montre la CMU »

Pour les médicaments comment faites-vous ? Vous allez à la pharmacie ?

« Oui pour le Doliprane tout ça... »

Au début, quand vous êtes arrivés en France, et vous n'avez pas la CMU, vous êtes allés à MDM ? ici ?

« Oui »

Donc comment avez-vous connu MDM ?

« Quand je suis arrivée en 2016 je n'avais pas de CMU, donc je suis allée à Médecin du Monde, on m'a dit que seulement MDM peut me soigner. »

On vous a parlé de l'hôpital où on est pas obligés de payer ?

« Non, ils ont dit seulement MDM ou...la ...

La Pass ?

« Oui la Pass ! »

La PASS fait partie de l'hôpital.

Avez-vous eu des difficultés à trouver MDM ? Ou pour avoir une consultation ?

« Non »

Vous avez trouver facilement l'adresse ?

« Oui »

Êtes-vous satisfaites des consultations pour vous ou pour votre fille ?

« Je ne suis pas satisfaite car ma fille a un problème avec le frein de sa langue. Dans mon pays ils le font, ils coupent... je suis allée consulter à Grenoble ils ne veulent pas le faire. C'était un médecin dans un cabinet médical. »

Oui en ville, les médecins en ville ne le font pas, il faut aller à l'hôpital pédiatrique... c'est une petite opération

« Je ne sais pas où c'est. »

« Ce n'est pas urgent mais je veux le faire vite elle est petite comme vous voyez... »

Vous connaissez MDM on va vous questionner sur ce sujet. Quand vous avez consulté la première fois est ce que c'était ce que vous attendiez ?

« La première fois, j'avais mal à l'estomac ils ne m'ont jamais donné de médicament parce que j'étais enceinte, ils m'ont envoyé à la Pass, Quand je suis allée à la PASS, la PASS, ils m'ont rien donné comme médicaments.

Après je suis à la maternité à la Tronche et ils m'ont donné du gel.

Mais je suis aussi allée aussi MDM pour un mal de gorge, je ne pouvais pas avaler et ils m'ont donné cette fois des capsules. «

Alors les consultations étaient bof bof ?

« Oui » (elle rigole)

La PASS était aussi bof bof ?

« Ouais... » (elle rigole)

Qu'est-ce que vous aimez ou pas aimez à MDM ? Est-ce que qu'il a des choses qui vous ont choqué ? Vous souvenez vous ?

« Quand je suis arrivée j'étais enceinte et la dame parlait très mal anglais et moi pas français, elle m'a proposé d'aller à La Tronche pour l'avortement... »

Quoi !

« C'était avant que j'aie à La tronche. Elle me proposait avortement et moi je disais non et elle croyait que je ne voulais pas l'enfant »

Oh elle croyait que vous vouliez ne vouliez pas l'enfant... C'est un malentendu, cela arrive, nous sommes désolés.

Avez-vous des idées pour nous améliorer ?

« Non ce que vous faites est bien mais je ne comprenais pas l'anglais du docteur... »

Nous avons une traduction si nécessaire on aurait dû l'utiliser c'est une faute nous sommes désolés dans votre pays comment se passait les soins ?

« Il faut payer pour tout a chaque étape, vous payez avant de voir le docteur, vous payez pour les médicaments. »

Êtes-vous triste d'avoir laissé vos enfants ?

« Oui très très triste, parce que je suis seule avec celui-là, quand je téléphone, ils pleurent, je leur manque. J'ai trois enfants, dont des jumeaux. »

Vous êtes ici avec votre mari ?

« Non je suis seule. »

Oh ce n'est pas facile...

Maintenant que vous avez la CMU, vous savez que vous pouvez aller à la PMI avec elle ?

« Oui j'ai un rendez-vous. »

Et vous, vous avez de l'aide pour votre avenir ?

« Mon assistance sociale ne s'occupe que de mes papiers... »

E3 :

Où allez-vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

En fait quand j'étais arrivée, ça c'est le premier point... quand j'ai été arrivé à Grenoble je n'avais de... euh carnet de santé... parce que euh... vu qu'il est bien vrai je suis de résident de l'union européenne, mais je suis pas européenne. Il y a une différence entre résidant de l'union européenne et européen. Donc du coup je me suis dirigée, effectivement, vers Médecin du Monde qui m'ont vraiment bien traité, bien et tout, et tout...

Et là ça fait deux mois que... j'ai plus de couverture santé, et que si je serai malade ou mes enfants je rentrerai vers les Médecin du Monde après.

Qu'est-ce que vous appelez résidente union européenne ?

En fait, avant je vivais en Espagne.

D'accord, combien de temps ?

En Espagne ? J'ai passé depuis 2006 jusqu'en 2015... et là-bas normalement j'ai encore ... mon accès au soin, c'est jusqu'en 2019.

Mais vu que je m'étais déplacée de l'Espagne vers ici, ça s'était arrêté, en fait ils m'ont dit, vous n'êtes plus en Espagne, on peut pas faire le transfert du dossier en Espagne vers euh...ici. Mais je sais pas trop, mais c'est ce qu'il me fait comprendre, la médecine en Espagne, la couverture santé en Espagne et ici, elle est différente, donc du coup... comme c'est différent on doit se faire inscrire ici.

Donc ça fait combien de temps que vous êtes en France ?

Ça fait 2 ans, oui 2 ans...

Et Quelle couverture sociale avait vous eut ?

CMUc

Et pourquoi vous ne l'avez plus ?

Parce que je n'ai plus le récépissé que j'avais. Parce que j'ai eu la couverture santé, parce que j'avais fait une demande à la préfecture, qui malheureusement avait été rejeté... donc vu que ça a été rejeté, ils m'ont arrêté aussi ce que j'avais.

Vous avez demandé l'asile ?

Non le titre de séjour avec euh... mention salarié.

Vous travaillez actuellement ?

Non, mais je devrais, mais non.

Quelle est votre formation ?

Je fais dans l'auxiliaire de vie, dans la restauration, dans le commerce... Je suis un peu multi... En fait c'est les formations que j'ai, j'ai fait aussi dans coiffure esthétique... mais ce qui me dérange ici c'est parce que je n'ai pas... il me faut un contrat de travail indéterminé à temps plein. Et ça dans cette ville c'est trop difficile... Un temps partiel ça ne suffit pas.

Et tant que je n'aurais pas ça, je serai dans ces difficultés-là, avoir 1 an de couverture santé, quand je n'ai plus de récépissé comme actuellement... je sais pas encore trop comment je vais faire, donc je suis là ! (Elle rit)

Et qui est ce qui vous aide pour vos papiers ?

En fait j'étais avec le secours catholique... oui mais là vu qu'on a fait 2 recours qui ont toujours été rejeté... euh... il faut que je trouve un travail c'est la seule solution pour que je faire entrer un autre dossier à la préfecture.

Vous avez des enfants ici en France ?

Oui

Combien ?

J'en ai 3, j'en ai 2 grands qui sont au collège, le grand va préparer le brevet, l'autre va aller en 4ème, et l'autre au CMI.

Quelle âge avez-vous ?

34 ans.

On a que des femmes exceptionnelles on est en admiration !

Ah moi je ne me fatigue pas, je me lève la première et je me lève la dernière.

Qui vous aide pour les papiers de santé ?

En fait quand j'ai commencé, j'étais avec la dame de Médecin du Monde-là...

L'assistance sociale Florence ?

Oui voilà ! Qui m'avait vraiment beaucoup aidé. Mais ce n'étais pas non plus à son niveau... parce qu'elle avait demandé l'AME qui avait été rejeté, je ne sais pas... on a demandé plusieurs fois l'AME... et c'est quand j'ai eu le récépissé qu'ils m'ont répondu favorablement pour la CMUc.

Mais sinon je sais pas je... serai toujours en train d'aller à Médecin du Monde.

Vos enfants sont couverts eux ?

Non plus parce qu'ils étaient avec moi. Là j'ai fait déjà une demande pour un renouvellement, mais ce qui est très sûr c'est que ça sortira...

Il y a deux choses qu'il faut savoir : c'est que les mineurs, c'est la loi internationale, qui doit et est appliquée en France, ont droit à la sécurité sociale immédiatement.

Là je ne vous coupe pas, mais je ne pense pas. Parce ce qu'on était restés ici en France, depuis on avait terminés l'année 2015 sans couverture, j'allais au Médecin du Monde, quand l'enfant avait la fièvre, ou je n'avais dormi avec l'enfant, ou moi-même j'avais un bobo, j'allais toujours chez le Médecin du monde.

J'avais demandé l'AME, malgré que j'avais les enfants mineurs, ils m'ont pas donné l'AME hein, malgré que les enfants étaient là. Ils auraient dû au moins le donner aux enfants mais même aux enfants, les enfants avaient pas. J'ai dû rester de juin, août septembre octobre novembre décembre jusqu'en mai 2016. Donc vous voyez je suis restée presque 1 an sans la couverture.

Et vous avez essayé d'aller à l'ADA ?

Le souci à l'ADA, c'est que moi je ne suis pas demandeuse d'asile, et ils s'occupent beaucoup plus des demandeurs d'asile.

J'ai déjà essayé, l'ADA, la CIMADE, l'APARDAP... mais le problème c'est que ça peut vraiment aboutir quand vous avez un dossier solide mais là pour le moment je n'ai pas de dossier solide à la main et je ne veux pas embêter quelqu'un avec ça... (elle rit) donc je préfère prendre mon mal en patience...

En tout cas, vous pouvez venir chez nous en attendant !

Maintenant, votre expérience de MDM que vous avez eue nous intéresse : comment avez-vous eu l'adresse de MDM ?

« Euh j'avais une adresse parce que euh ... mon fils ah oui, là où on habitait il était tombé et il avait une brèche là, voilà je l'ai amené aux urgences à La Tronche, et à La Tronche vu qu'on avait pas de couverture santé, et ils m'ont dit « qu'est-ce que vous allez faire ? » je leur dis « si vous voulez je rentre mon enfant à la maison, et quand il sera déjà un petit cadavre je vous le ramènerai, parce que moi qu'est-ce que je fais ? Je vais pas prendre l'aiguille de couture là qu'est-ce que je fais ? Et c'est donc après ça qu'une dame qui m'a dit vous connaissez Médecin du Monde et tout et tout ? Et c'est à partir de là que ... »

Ils l'ont soigné ?

« Oui ils ont quand même soigné l'enfant, (elle s'esclaffe) après m'avoir fait tourner toute la nuit ! L'enfant a été soigné très bien et je pense c'était deux jours après que je suis allée à Médecin du Monde »

Et quand vous avez eu votre consultation à MDM, est ce qu'il y a des choses qui vous ont

déplu, qui n'allaient pas ?

Qu'est ce qui ne va pas ? Je sais pas trop... j'y suis allée pendant 1 an... mais présentement comme il n'y a rien qui m'ait choqué je ne sais pas quoi vous dire !! (Elle rigole) parce que j'avais été très bien reçue, c'était vraiment très bien. J'arrivais... à l'heure qui ouvraient là... tu te présentes on te donne le ticket, puis tu attends. Au départ il se faisait des renseignements sur fiche, puis après ils ont changé sur ordinateur et c'est plus rapide. C'est très bien !

A part MDM est ce que vous connaissez d'autres endroits pour vous faire soigner pour vous ou vos enfants ?

Humm après Médecin du Monde je ne sais pas trop... je sais que je peux aller Albert 1er de Belgique où j'avais vu un gynéco, mais parce que c'est médecin du monde qui m'avait envoyé là-bas ! Toute seule je sais pas...

Et la PASS est ce que vous connaissez ?

Non j'y suis jamais allée...

Et à MDM vous savez qu'il y a d'autres professionnels que vous pouvez voir... ?

Oui le dentiste, je pense qu'il m'avait aidé pour mon fils... c'est celui qui me donne le plus de souci ! (Elle rigole)

Au Cameroun vous étiez soignés comment ?

Et bien au Cameroun tu vas chez le médecin avec ton porte-monnaie, si tu peux pas payer tu crever en fait !! (Elle rigole) Non c'est pas quelque chose que dans notre tête c'est déjà comme ça... Quand tu pars de chez toi, quand tu sais... que tu vas pas tenir, si tu arrives chez le médecin, si tu n'as pas payer le carnet, car d'abord tu dois payer le carnet, il faut payer même avant de voir le médecin qui va te consulter, donc c'est déjà quelque chose qu'on est préparés à ça, et quand tu n'as pas tu rentres chez toi.

Il faut repayer pour les médicaments ?

Oui voilà. En fait vous payer tout ! Si vous êtes bien soignés tant mieux, si vous guérissez de la maladie tant mieux, sinon tant pis... c'est comme ça on est déjà habitué.

Moi je vais vous raconter, j'étais enceinte de mon petit il y a 16 ans, imaginez-vous ce que j'ai là maintenant et il y a 16 ans, et un médecin de chez nous m'a écrit sur le carnet de santé que mon enfant était déjà mort, j'avais dépassé le terme, j'avais dans les 9 mois et 1 semaine, mais il m'a écrit ça. Imaginez-vous une enfant que j'étais à cette époque-là, qu'est-ce que je devais faire ? Mon mari, le père des enfants était aussi un peu quelque chose qui ne savait pas quoi faire... Ils nous ont dit qu'il fallait aller dans un autre hôpital, parce que si ça dégénère... et finalement j'ai accouché deux jours plus tard.

Voilà... Merci pour tout et bon courage.

Quand vous êtes malade, Où allez-vous ? vous allez à l'hôpital parce que vous avez la CMU ?

« Ils m'ont donné l'AME parce que la CMU était finie. »

Alors vous venez du Cameroun ?

« Non Nigéria ! »

Nigéria oui. Votre nom ? votre prénom ? Mumm... parce que je suis dans la rue....

Vous pouvez dire" Betty "si vous voulez, ce que vous voulez, c'est juste pour savoir qui parle.

Patricia Oh ! d'accord Patricia, c'est juste pour nous, vous allez voir nous vous posons des questions très générales nous ne rentrons pas dans votre vie et nous ne voulons pas connaître des choses que vous ne voulez pas dire. Relax !

Personne ne vous a parlé de notre organisation ?

« Je ne le crois pas parce que j'ai vraiment cherché toutes sortes d'aide parce que j'ai des problèmes de santé. Peut-être qu'ils me l'ont dit, je ne sais pas, je ne suis pas sûre. »

On a pris soin de vous à l'Hôpital ?

« Oui. »

C'était bien ou pas la façon dont ils vous ont soignée ?

« Oh oui ! »

C'est bien ... Vous êtes en France depuis combien de temps ?

« Peut-être 13 ou 14 mois... 14 mois. »

Et vous avez la CMU depuis ... ? combien de mois pour l'avoir ?

« J'ai la CMU Après 6mois.Maintenant, j'ai l'AME, je dois recommencer ma procédure pour qu'ils me donnent tout ce qu'ils me donnent. »

Parce que la première fois c'était négatif ? Il ne vous l'ont pas donné ?

« Je ne suis pas passée par l'Italie la première fois j'ai eu Dublin... C'est le pire Dublin.

Excusez-moi, je vous reconnais, je vous ai déjà rencontrée avant ? A l'ADA ? »

Oui, j'étais à l'Ada, il y a peut-être 2ans, je faisais les papiers pour le bus.

« C'était quelqu'un comme vous, elle m'a fait une lettre pour... »

Ha ! Elle me ressemblait, ce n'était pas moi, je suis Docteur, je faisais les papiers pour le bus, alors, j'ai laissé et je suis venue dans cette association comme docteur.

Quel âge avez-vous ?

« J'ai 42. »

C'est difficile de quitter son pays à cet âge non ?

« Hum... »

Vous étiez contente de partir ?

« Évidement ! »

C'était trop difficile ?

« Non. Pour des raisons personnelles, j'ai... j'ai pris ce risque, j'ai quitté ce pays pour ma vie. »

Vous avez des enfants ici au Nigeria ?

« Non... »

Vous êtes venue seule ici ?

« Oui... »

Il y a beaucoup de nigériennes ici ...

Vous avez un travail, une spécialité ?

« Je suis coiffeuse. »

Donc, vous n'êtes jamais venue à MDM.

Vous connaissez la Pass ?

« La Pass ? Oui je connais. »

Comment ça s'est passé ?

« Très bien, très aidant. Ils m'ont aidée pour l'AME, maintenant, je prends mes médicaments, je peux avoir mes tickets Tag. Avant, je devais marcher beaucoup, de longue distance, maintenant, avec 2,50€ j'ai mes tickets, c'est bien. C'est plus facile pour avoir une vie. »

C'était une aide ?

« Une très très grande aide! Ils m'ont donné une carte, je la regarde, j'essaye d'apprendre les noms petit à petit. »

Vous apprenez le français ?

« Je vais au Secours catholique pour apprendre le français. »

E5 et E6

Où allez vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

E6 : « A Médecin du monde ou au Centre Départemental de Santé »

E5 : « Pareil »

Est-ce que vous connaissez d'autres endroits pour vous faire soigner ?

E6 : « Non »

E5 : « Non aussi, sauf je viens de recevoir la CMU... »

Il y a combien de temps que vous êtes en France Sylla ?

E5 : « Depuis 5 mois à peu près... »

Donc vous avez eu la CMU en 5 mois à peu près ?

E5 : « Ouais je l'ai eu il y a quelques semaines... »

Donc ca fait à peu près 4 mois pour avoir la CMU... C'est bien.

Donc vous pouvez aller voir n'importe quel docteur maintenant

E5 : « Oui ...On m'a un peu expliqué... mais pas beaucoup. »

Il faut donc maintenant, avec la carte, que vous trouviez un médecin avec qui vous êtes bien avec qui vous êtes en confiance, qui deviendra ce qu'on appelle votre « Médecin traitant ». Donc soit un centre de santé soit un médecin de la ville, et vous ne payez pas vous montrez votre CMU.

Et vous Saya qu'est ce que vous avez comme statut ?

E6 « Moi aussi...je viens d'avoir la CMU. »

Et on vous a expliqué ou... ?

E6 « oui il me faudra chercher un médecin généraliste. »

Il y a combien de temps que vous êtes en France ?

E6 : « Depuis janvier ... »

Donc ça a pris 6 mois pour avoir la CMU.

Vous avez déjà été à Médecins du Monde pour vous faire soigner ?

Les deux : « Oui. »

Et comment ça s'est passé ?

E6 : « C'était bien. »

Vous avez trouvé facilement ?

E6 « Oui. »

Et la consultation avec le médecin s'est passé comment ?

E6 : « C'était bien. »

Est-ce que vous avez des idées pour nous améliorer à Médecin du monde ?

E5 « Non pas grand-chose... tout a été favorable. »

E6 « Non vraiment Médecin du monde, j'ai été bien accueilli... Ils m'ont donné des médicaments... ça s'est bien passé. »

Est-ce qu'ils ont expliqué à Médecin du Monde qui vous pouviez voir là bas ?

E5. « Oui je suis allé avec psychologue... »

E6 : « J'ai été reçu par une certaine Pauline, mais elle m'a dit qu'elle allait se déplacer vers Paris... Elle était très gentille. »

Quand vous étiez en Guinée comment ça se passe pour la santé ?

E6 : « C'était pas tout à fait facile... c'est pas pareil comme pour la France. C'est difficilement qu'on a accès au centre de santé. »

C'est dans un hôpital ou un centre de santé ?

E6 : « Dans un centre de santé ... Ou dans un hôpital préfectoral. »

Et là vous payez ?

E6 : « Oui il faut payer... »

E5 : « Si tu n'as pas d'argent pour payer tu restes comme ça... »

E6 « A part pour les campagnes de vaccination. »

Et les médicaments on peut se les procurer facilement ?

E5 : « Non... Là on voit tout le contraire : on est bien accueillis, on est aidés. »

Vous avez un métier ?

E6 : « Moi la soudure. »

E5 : « Moi j'ai fréquenté l'école. »

Vous allez reprendre des études ?

E5 : « Oui je prends des cours de français ici. »

Vous parlez bien français tous les deux.

E6 : « Oui mais il faut un temps d'adaptation. »

E5 : « Ça dépend de vous aussi car on reçoit des cours de français à l'ADA. Il y a l'informatique au Secours Catholique. »

Merci beaucoup.

Série d'entretien semi dirigés F : au Secours Populaire

F1

Où allez-vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

"Je vais chez mon médecin, médecin traitant."

Vous allez chez votre médecin traitant...

Quand vous êtes arrivées sur Grenoble, quelle était votre situation ?

"J'ai fait la demande d'asile."

Comment ça s'est passé du 1er jour jusqu'à la demande d'asile, comment ça s'est passé pour la santé ?

"Pour la santé, en fait c'est ma sœur qui allait le voir, c'était le médecin de ma sœur..."

C'était le médecin traitant de votre sœur ?

"Et puis bon ils m'ont envoyé là-bas, je me sentais pas bien, et puis bon, ils m'ont envoyé là-bas, et il m'a reçu."

Et il a utilisé la carte de votre sœur ?

"Non j'avais sur moi la CMU."

Et vous l'avez rapidement la CMU ?

"Oui, oui, ça a pas eu longtemps, j'ai pas duré en fait."

Il n'y a pas eu de périodes où il n'y avait pas de papier ? Ou...

"Non les périodes où il n'y a rien, c'est les périodes de renouvellement. J'ai pu la CMU, j'ai l'AME. Et ça quand tu fais pas les papiers à temps, il faut attendre deux mois."

Donc si vous êtes malade pendant cette période, vous...

"Sois tu n'as pas les moyens et tu attends, soit tu payes."

Est-ce que vous connaissez des endroits dans Grenoble, où on peut se faire soigner même sans l'AME et la CMU ?

"Non non..."

Est-ce que vous connaissez Médecin du monde ?

"Oui j'ai déjà entendu le nom, mais j'ai jamais approché... On m'a donné le nom à l'ADA."

Et si je dis la PASS ?

"Non..."

Et entre le moment où vous êtes arrivée en France et quand vous avez eu la CMU, comment avez-vous fait pour voir un médecin ?

"J'étais pas malade."

F2- F3

Où allez-vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ? Quand vous êtes malades ?

F2 : "à l'hôpital."

Et où est ce que vous allez pour vos papiers de santé ? Pour la CMU ou l'AME ?

F2 : " A l'assurance maladie, mais encore la CMU..."

Vous ne l'avez pas encore ?

F2 : "Nan nan..."

F3 : "Moi je vais aller dans une association, pour faire l'AME."

F2 : " Moi carte vitale..."

Vous ou votre mari êtes de nationalité française ?

F2 : "Non nationalité italienne."

Vous avez la carte européenne ?

F2 : "Oui non, parce que je travaille à la France et après, je prends des cartes vitales."

Là vous travaillez en France ?

F2 : "Oui Oui 3 mois, mon mari travaille encore. Mais moi, mon mari travaille et euh moi travaille 1 semaine, contrat, ... 2h par jour et moi faire accident euh... février, et arrêt de travail."

Et au niveau des papiers de santé vous avez quelque chose ?

F2 : "euh nan... demande mais attendre 2 mois !"

Si aujourd'hui vous êtes malade ?

F2 : "Il faut payer..."

Est-ce que vous connaissez MDM ?

F2 : "Non..."

F3 : "Moi je vais aller à Médecin du Monde de... à côté de Nicolas Chorier, l'arrêt de Saint Bruno."

La première fois que je vais aller à France, je... je visite à Médecin du Monde. Ils donnent des ... médicaments quand j'ai besoin quelque chose, je vais aller à Médecin du Monde."

D'accord. Donc vous vous connaissez MDM, et vous pas encore.

Est-ce que vous connaissez à Grenoble un endroit où on peut voir un médecin et avoir des médicaments, à part à MDM ?

F3 : "Oui moi ! Parce à l'AME j'ai ... suis soignée chez les docteurs, quand j'ai malade. J'ai fait des analyses..."

F2 : "Moi je paye 25 euros..."

Et la PASS ? Vous connaissez la PASS ?

F2 et F3 : "Non..."

C'est un service à l'hôpital spécial, pour les gens qui n'ont pas les papiers pour voir le docteur. C'est pareil que MDM. Donc à Grenoble il y a 2 places pour le docteur : à MDM et à la PASS.

F3 : "On ne savait pas ça... la PASS."

Quand vous êtes arrivées en France on vous a parlé de ces endroits ?

F2 : "En France, les droits, l'Hospital, c'est comme en Italie, soit l'Italie paye le docteur avec la CMU, paye rien... mais Médecin du Monde non, ne connaît pas."

Vous qui êtes déjà venue, quelle est votre souvenir ?

F3 : " Oui ils soignent... ils donnent des idées... et ils donnent des papiers pour faire l'AME... et ils donnent des médicaments... tout tout c'est bien !

F4 : "Ah oui ?"

F3 : "La première fois que je viens de France, je va aller à Médecin du Monde."

Et c'était il y a combien de temps ?

F3 "Il y a 1 an et demi."

Est-ce vous avez des idées pour changer quelque chose à MDM ?

F3 : "Non c'est tout bien !"

Parce qu'à MDM, on se demande si on ne peut pas changer, faire autrement...

F3 "Non ! L'accueil il est bien...l'accueil, les gens les les...tout, ils parlent bien, ils font beaucoup de choses pour les gens pour les aider. Surtout les p'tits. Ils donnent des idées pour faire l'AME, le dentiste !

F2 : " Ah le dentiste ?"

F3 : "Les yeux aussi... opticien."

Est-ce que vous avez des enfants ?

F2 : "Moi oui 2..."

F3 " Moi je suis enceinte !"

Et comment ça se passe pour faire soigner vos enfants ?

F2 : "La petite la dernière fois va à l'Hospital... le rendez-vous con le docteur..."

Et là vous payez pas ?

F2 : 'Si paye..."

Je comprends pas pourquoi on vous rembourse pas ?

F2 : "Parce que l'assurance maladie, elle dit vérifie que et tout, et rembourse toute."

Donc ça va venir. Et félicitations pour le bébé.

Est-ce que ça a été facile pour avoir l'AME ?

F3 : " Oui c'est bien ! C'est bien... parce que je fais les analyses... je fais chaque mois je visite les médecins..."

Et pour faire les papiers ça a été rapide ?

F3 : "Oui parce que c'est Médecin du Monde qui m'aide pour les papiers ?"

Combien de temps ?

F3 : "2 mois 15 jours"

F4

Où allez-vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

"Moi quand je viens d'arriver euh... toujours chaque fois, je vais à Médecin du Monde. Mais actuellement j'ai Aide Médicale d'Etat, je ne viens plus, voilà."

Donc maintenant avec l'AME vous allez voir... ?

"Mon docteur traitant."

Comment l'avez-vous trouvé ?

"Bah... euh... toujours, c'est quelqu'un qui m'a proposé des docteurs, un avant il était... euh... à côté de Chavant... et il y a un vers Alsace Lorraine mais comme j'habite à côté de la gare, celui qui est proche de moi, j'ai pris lui."

Et vous avez trouvé l'adresse comment ?

"C'est toujours quelqu'un qui m'a indiqué..."

Un ami ?

"Ouais... il m'a dit c'est "tintintin" qui médecin traitant, ce qu'on va faire, c'est qu'il va m'accompagner là-bas pour voir. Quand je vois l'adresse là, je vais parler avec lui et il a rempli un dossier, et il l'a déposé à la sécurité sociale."

Donc vous êtes déjà venu à MDM.

La première fois, comment vous avez eu l'adresse de MDM ?

"Première fois arrivé en France... euh... je passais dans un endroit : PASS. Vers La Tronche. Humm... Quand je viens d'arriver j'ai un problème... gravement ! J'ai allé voir un monsieur là-bas, qui soigne les gens qui ont les cicatrices des fois... C'est comme ça j'ai que je connais euh... Médecin du Monde."

Après toujours j'ai mal aux yeux, avant... avant qu'ils ont déménagé... ils étaient, vous savez là ! Derrière la gare ! Après je suis allé là-bas ils ont visité mes yeux."

En fait quand vous êtes arrivés en France, vous êtes allé à la PASS, et à la PASS, ils vous ont dit d'aller à MDM ?

"Oui pour mes yeux, oui."

Mais pour le reste ils vous ont soigné ?

"Oui."

Et vous êtes de nouveau retourner à MDM pour un autre problème que les yeux ?

"Bah oui si toujours. Médecin du Monde si j'ai pas Aide Médicale d'état, bien sûr Médecin du Monde."

Et vous êtes retourné à la PASS ?

"A la PASS je ne retourne pas, comme j'ai AME. Ah oui."

Qu'est-ce que vous avez pensé des consultations à Médecin du Monde ?

"Et c'était bien, mais comme je viens d'arriver je suis malade, c'est très très bon pour moi. Ah"

oui !"

Mais nous en aimerai savoir si quelque part on peut faire mieux, est ce qu'il y a quelque chose qu'on pourrait améliorer ?

"Moi quand même dans mon idée, c'était bien."

Il n'y a pas des choses qui vous ont déplu ?

"Ah nan. Pour moi. Nan moi quand même je dis la vérité, je ne peux pas dire quelque chose qui ne m'est pas arrivé."

Est-ce que vous attendez autre chose de MDM ?

"Bien soigner l'assistante sociale, un jour il faut que je retourne là-bas pour voir une assistante sociale."

Donc vous connaissez qu'il y a MDM aussi une assistante sociale ?

"Oui."

Parce que votre situation pour l'instant ce n'est pas réglé ?

"Oui."

Vous avez demandé l'asile ?

"Non, étranger malade."

Est-ce que vous avez des enfants ?

"Non je suis célibataire."

Et comment c'était le soin en Guinée ?

"Oh la Guinée nan nan nan... la santé ça ne va pas. C'est à dire que si tu n'as pas l'argent, là c'est fini. Tout c'est l'argent, si tu n'es pas payé, ils te laissent là-bas, et tu vas mourir. Ah oui. Là quand même c'est sûr. Ah oui."

Et quand vous êtes arrivé à Grenoble vous avez trouvé ça facile de trouver un médecin, MDM ou la PASS ?

"Moi quand j'étais à Grenoble, j'étais com-plè-te-ment malade. Vraiment ! C'est comme ça les gens me guidaient vers la PASS. J'étais faible, il fallait que je trouve un médecin. Il faut que je trouve quelqu'un pour me soigner."

Et ils ont réglé le problème ?

"Euh oui... je prends les médicaments, mais ça va, ça commence à redevenir mieux."

F5 :

Vous venez de quel pays ?

F5 : "Mali"

Vous allez où vous quand avez besoin d'aller chez le docteur ?

F5 : "Si ...hôpital"

Est-ce que vous avez la CMU ? L'AME ? vous avez une carte pour la santé ?

F5 : " Non rien pas encore."

Vous êtes déjà allé à l'hôpital ?

F5 "Non."

Vous connaissez les adresses pour voir le docteur à Grenoble ?

F5 "Non."

Il y a l'hôpital et MDM, explication de MDM

(Et papier gratuit et aussi on peut voir un psychologue si on a des problèmes dans la tête on peut voir le dos spécialiste et aussi il y a une dame qui peut aider pour faire les papiers une assistante sociale côté du cours Berriat rue Ampère vous connaissez pas)

F5 : "non je ne connais pas, je viens d'arriver."

Vous êtes arrivé il y a combien de temps ?

F5 : " Je suis arrivé depuis 1 semaine."

Ah bienvenue alors, c'est tout nouveau. Comment ça va ? C'est pas trop dur ?

F5 : " bon c'est pas trop dur... mais ça va pas."

Bien sûr. Le voyage n'était pas trop difficile ?

F5 : "Si c'était difficile."

Vous êtes passé par l'Italie, vous avez traversé Lampedusa ?

« Oui Oui »

Vous avez traversé ... (trajet)

Ça a été long ?

"Nan pas trop..."

1 an 6 mois ?

"Nan... 1 mois et quelques."

Rapide mais difficile.

Et ici vous avez de la famille ?

" Je suis dans une famille."

Vous êtes dans une famille ... que vous connaissez ?

"Je ne connais pas le nom..."

Qui vous a donné l'adresse de la famille ?

"Euh l'ADATE"

Ah d'accord, vous êtes allée à l'ADATE.

Vous avez quel âge ? Vous êtes jeune !

"Oui je suis jeune..."

20 ans, 18 ans ?

"Euh..."

Vous ne voulez pas le dire c'est un secret ?

"Oui c'est un secret..." (il rigole)

Vous êtes mineurs ?

"Je ne sais pas..."

Est-ce que là vous ressentez le besoin d'aller voir un médecin ?

"Ah vraiment oui... je ne sens pas bien même... oui j'ai besoin."

Et l'ADATE ne vous a pas donné les papiers avec l'adresse ?

"Nan..."

L'ADATE donne un papier pour se laver, pour manger ...

"Non l'ADATE m'a pas encore donné rien j'ai dit, je n'ai pas souci, moi je veux habits, m'a dit attend d'abord, si moi je n'ai pas confirmé elle ne peut rien faire pour moi. Faut que j'attende, si j'ai confirmé tout ce que je demande et ils vont le faire. ET j'ai vu moi ça peut pas aller, moi je veux des habits, depuis que je suis venu, je suis venu comme ça. Voilà chaussures ..."

Toujours les mêmes...

"Toujours la même chose c'est pas bon..."

Mais peut être ici on va vous donner.

Explications MDM et PASS

"OK qu'est-ce que je peux gagner tout ce que tu dis là ? Je peux gagner MDM ou l'autre là ?

Si vous avez un problème de santé on peut vous aider, vous envoyez vers un endroit qui fait les prises de sang, la radio...

Explications MDM

Et est-ce que vous attendez quelque chose du médecin ? Au niveau de la santé ?

"Oui ça ne va pas, je crache beaucoup..."

Du sang ?

"Non je crache..."

Depuis le Mali ?

"Non depuis le voyage...et je pisse beaucoup aussi."

F6 :

Comment avez-vous fait pour trouver un médecin quand vous êtes arrivée en France ?

" Je suis entrée en France le 4 avril 2010, j'ai entré à Pontcharra, un petit village, une copine de mes parents que m'a montré médecin du monde... elle m'a ramené là à Grenoble, j'ai fait un dossier pour demander euh... l'AME. Pour soigner moi et mes enfants, j'ai deux enfants, je suis divorcée.

Avant j'habitais chez mes parents, j'ai fait les dossiers, et depuis 2010 je suis avec la carte AME, que je renouvelle tous les 1 an.

2010 j'ai commencé faire les papiers, et Médecin du Monde a pris en charge, quand je malade

moi mes enfants, je vais là-bas, et soigne et donne des médicaments et tout jusqu'à ce qu'il donne la carte."

Je suis restée 3 mois pour poser le dossier."

Qui vous avez donné l'adresse de MDM ?

"C'est une copine de Grenoble, avant elle habitait à Pontcharra, parce que son mari c'est le meilleur copain à mon frère."

Vous avez eu des difficultés pour trouver l'adresse de MDM ?

"Nan, c'est elle qui l'a ramené avec son mari dans la voiture ! C'est elle qui l'a parlé, parce que moi je suis rentrée en France je parlais juste : "bonjour, ça va ? Au revoir." 3 mots."

En tout cas vous avez fait des progrès...

"Ouais parce qu'à Pontcharra j'ai pris des cours 3 fois par semaine, et maintenant à Grenoble aussi ça fait depuis janvier 2017 que j'ai commencé le français. Et maintenant je parle une phrase."

Grâce à l'assistante sociale. Parce que d'habitude je ramène des copines avec moi, et je trouve...t'as vu, elle vient avec moi elle parle à ma place, après qu'elle sort, elle dit aux autres personnes "voilà ce qu'elle a dit cette femme, elle a parlé de quoi". Et une fois j'ai pas trouvé personne, personne qu'il vient avec moi pour traduire, j'ai parlé avec mon frère à la maison en arabe, mon frère il écrit une lettre en français. J'ai ramené le même jour à l'assistante sociale j'ai trouvé une dame que je connais pas, en arabe, j'ai "tu peux rentrer avec moi ?" elle a dit "pas de problème".

J'étais 20 minutes avant le rendez-vous, j'ai parti avant, j'ai dit peut-être que je vais trouver quelqu'un, j'ai expliqué les choses et j'ai entré, j'ai bonjour, j'ai ouvert mon sac j'ai donné la lettre. Et l'assistante sociale a déchiré la lettre avant qu'elle ouvre, et à ma copine, la dame a dit "tu parles pas", la dame voulait parler, elle a dit non. J'ai dit "je comprends pas, je parle pas " elle a dit "il faut faire le possible pour parler", et je commence, et là l'assistante sociale a dit "voilà madame j'ai compris tout, voilà bravo" et depuis là, c'est grâce à elle que je parle français. Et le premier jour que j'ai parlé avec elle j'ai compris tout."

Elle vous a forcé à parler, ça a fait peur mais il le fallait. Bravo !

"Et depuis là je parle, et puis mes enfants ils vont à l'école, ils apprennent, et vite vite ils parlent avec moi le français. Mes frères parlent avec moi le français, ma belle-sœur française parle avec moi. Ça y est."

Et quand vous êtes allée à MDM la première fois, qu'est-ce que vous avez pensé ? C'était comment ?

"Euh... J'ai cru que c'était un tribunal... Ma copine, la femme du copain à mon frère, elle m'a dit "tu pleures pas t'es là pour soigner et tout, la dame le médecin elle va te soigner et tout."

Parce que vous pleuriez ?

"Nan nan ça fait peur ici et tout, j'ai dit "je comprends pourquoi je suis là et tout", mon amie a parlé avec moi, elle m'a expliqué, ça calme un peu. Là je suis partie toute seule et puis voilà."

Et ça s'est passé comment là-bas ?

"Là c'est bien, bien soignée, bien parlé, il dit les gens bien, et franchement on trouve dans notre pays, comme ça."

Est-ce que vous parlez de MDM autour de vous pour des femmes qui ont des problèmes, des gens...

"Nan je parle de Médecin du monde qu'il aide pour les gens sans papier.

Avec plaisir. J'ai ramené mon neveu qui était malade, maintenant il a fait la carte aussi. Voilà."

Et vos enfants vous les avez ramenés à MDM ?

"Ouais et ça s'est bien passé."

Et comment ils ont été soignés depuis le début ?

"Au début, avec l'assistante sociale, maintenant ils sont sur ma carte."

Et la PASS, vous connaissez ?

"Non..."

Est-ce que vous avez des propositions pour changer la façon dont on peut trouver un médecin sur Grenoble quand on arrive ?

"Nan..."

Vous avez un métier ?

"Nan j'ai pas encore de papiers, ça fait 7 ans, mais j'ai pas de papiers... J'habite chez mon frère."

F7

Quand vous avez besoin de vous faire soigner où allez-vous ici à Grenoble ?

"Je ne suis pas encore allée..."

Imaginons que vous êtes malade ce soir où est ce que vous allez ?

"J'ai reçu des fiches me disant que je peux aller à médecin du monde et aller à la... PASS je crois, à l'hôpital."

Vous avez les bonnes adresses. Quelle est votre situation, avez-vous des papiers AME CMU ?

"Non, non..."

Vous êtes arrivée depuis combien de temps ?

"1 mois."

Vous avez demandé l'asile ?

"Oui."

Quand vous avez besoin d'aide pour les papiers de santé (L'AME...) où allez-vous ? Qui

vous aide ?

"Je crois que... c'est l'association l'ADATE, je crois que c'est ce qu'elle m'avait dit. C'est l'ADATE qui m'a renseigné pour médecin du monde."

Vous n'avez pas eu besoin de médicaments pour le moment ?

"Non..."

Vous savez qui vous pouvez voir à MDM à part un médecin ?

"Non..."

Que vous pouviez voir une psychologue ? Un médecin des yeux ? Une assistante sociale ?

"Non non..."

Série d'entretien semi dirigés G : au Secours Populaire

G1

Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?

« A l'hôpital. »

Où à l'Hôpital ?

« Chez mon médecin soit je vais à l'hôpital a la tronche à Michalon. »

Quand vous dites votre médecin vous avez un médecin traitant ?

« Oui j'ai un médecin traitant mais il y a des fois comme quand la situation n'est pas bonne, j'ai pas les papiers, quand la carte finis, je manque, comment, j'ai pas le droit d'aller au médecin, parce que j'ai pas la carte AME ou CMU, ou soit j'ai pas le droit d'aller à l'hôpital, il y a des fois on manque de place, il y a des amis qui me conseille, d'aller au Médecins du monde, là on va te soigner.

Moi je suis suivi en cardiologie, et en médecine interne, donc si j'ai pas l'AME ou CMU, j'ai des amis qui me conseille, quand tu as besoin de prendre des médicaments chaque jour donc il faut que tu vois médecin du monde, là-bas on peut t'aider, pour avoir tes médicaments, si tu as pas la carte.

Comme c'était hier que j'ai pris ma carte ALD, j'avais déjà pris la décision d'aller à médecins du monde, parce que j'ai fait presque 2 mois sans prendre les médicaments, et puis dans ma tête j'avais pas l'idée d'aller à médecins du monde, après il y a une copine qui est là avec moi c'est elle qui m'a conseillé d'aller au médecin du monde, que c'est pas bien de ne pas prendre tes médicaments, il faut aller à médecin du monde, on va t'aider

J'ai dit d'accord je vais aller à médecin du monde, mais je vais d'abord tenter l'assurance maladie.

Je cherchais ma carte qui étais déjà là.

Pour avoir la carte j'ai beaucoup souffert j'ai fait presque 4 mois.

Depuis que ma carte est finie, je suis allez voir mon médecin en médecine interne, et c'est lui qui m'a fait un mot, une attestation médicale « il faut faire le nécessaire pour qu'elle est sa carte et prendre les médicaments chaque jour.

J'ai déposé ça a l'assurance maladie, ils ont fait mon dossier, sans quoi je serai allé chez vous à Médecins du Monde. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?

« C'est ça je vais nulle part parce que dans ma tête j'avais oublié MDM, je n'avais plus l'idée de Médecins du Monde, comme je vous ai dit j'ai une copine avec moi, c'est elle qui m'a rappelé, non il ne faut pas rester comme ça, il faut voir MdM.

Mais la fois passer ma fille n'étais pas avec moi dans la carte, ma fille était malade j'étais aller

à MdM, et là on a soigné ma fille. »

Quel âge a votre fille ?

« 2 ans presque 3 en octobre. »

Quand vos enfants sont malades où allez-vous ?

« A MdM. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Oui je prends les médicaments à la pharmacie

Si j'ai la carte AME ou CMU je prends à la pharmacie, si j'ai pas la carte je pars au MdM et là on me donne les médicaments.

Connaissez-vous MdM ?

« Oui. »

Êtes-vous déjà venu à MdM ?

« Oui. »

Comment avez-vous connu MdM ?

« Au tout début c'était à la préfecture, quand le suis arriver en France, comme c'était en hiver, j'ai dormi les premiers jours devant la préfecture, et le 2eme jour on m'a pas reçu aussi, j'ai encore dormi là-bas, j'ai eu une crampe dans mon corps, et puis je suis tombée devant la préfecture.

Après il y a des dames qui était là, qui m'ont pris et qui m'ont dit, non tu es malade, Non je ne suis pas malade, j'ai dormi deux jours ici avec le froid, eue non comme tu n'as pas les papiers, tu viens d'arriver est ce que tu connais les MdM, j'ai dit non je ne connais pas, ils m'ont donné l'adresse, ils m'ont dit on ouvre aujourd'hui à tel heure.

Je suis allez le bas a MdM, ils m'ont donné les traitements, j'ai pris les médicaments

Ils m'ont dit si j'ai besoin des psychologues aussi, et puis on s'est vu encore avec les psychologues et on a pu parler. »

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour vous rendre à MdM ?

« Je peux dire non. »

Des difficultés pour obtenir une consultation ?

« Je peux dire non, mais les jours ou j'étais aller avec ma fille, j'étais en retard, ils étaient en train de fermer, je leur ai dit ma fille est malade, je n'ai pas la carte ni l'AME ni CMU, ils m'ont ouvert la porte et m'ont laisser rentrer. »

Les consultations pour les enfants à MdM vous conviennent-elles ?

« Oui oui parce que les traitements qu'ils ont donné à ma fille c'était bien.

A-t-on répondu à vos attentes ?

« Oui. »

Qu'est-ce qui vous a plu, déplu ou choqué ?

« Je peux dire non, chez moi non. »

Auriez-vous aimé autre chose à MdM ?

« Je ne sais pas parce que dans mon cas tout est résolu là-bas, peut-être dans d'autres cas mais moi je ne sais pas. »

Connaissez-vous d'autres lieux pour vous soigner ?

« Et la PASS. Comme la fois passée je suis allée à l'hôpital, pour aller prendre des médicaments à la pharmacie, l'hôpital ils ont refusé, parce que je n'avais pas la carte AME et puis l'hôpital refuser et les médecins ont appeler LA PASS, et puis LA PASS à donner l'autorisation parce qu'elle donne les médicaments. »

Connaissez-vous d'autres endroits pour vous aider ?

« À part MDM et LA PASS non je ne connais pas d'autres endroits. »

Auriez-vous des propositions, idées pour améliorer votre travail ?

« Vous faites bien votre travail parce que vous êtes des bénévoles ce n'est pas donné à n'importe qui. »

G2

Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?

« J'ai un médecin à St Martin le Vineux, un médecin généraliste. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?

« AME. »

Pour avoir la carte AME où est-ce que vous êtes allé ?

« C'est rue docteur Calmette à Grenoble, à la clinique mutualiste Assurance maladie, pour avoir la carte. »

Est-ce que vous avez des enfants ?

« Non. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Pharmacie à st martin le Vineux avec médecin traitant et la carte. »

Connaissez-vous médecin du monde ?

« Oui je connais. »

Êtes-vous déjà venu à MdM ?

« Oui. »

Comment avez-vous connu MdM ?

*« Médecin généraliste a parlé de Médecins du Monde
Un fois j'y suis aller. »*

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour vous rendre à MdM ?

« Non je suis allé pour prendre les médicaments, parce AME c'est bien mais médecin m'a dit

d'aller là-bas. »

A-t-on répondu à vos attentes ?

« Oui donner les médicaments. »

A-t-on répondu à vos attentes ?

« Oui je suis contente. »

Connaissez-vous d'autres lieux pour vous soigner ?

« Non je ne connais pas autre chose que MdM. »

Auriez-vous des propositions, idées pour améliorer votre travail ?

« Non. »

G3

Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?

« Chez mon médecin traitant. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?

« Logiquement pas trop d'aide mais quand j'ai besoin je vais à l'assistante sociale. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Je vais à la pharmacie. »

Connaissez-vous médecin du monde ?

« Oui je sais qu'ils soignent des étrangers, les gens qui n'ont pas de papier. Moi par exemple je ne peux plus aller chez le médecin parce que je n'ai plus de papiers, je n'ai plus de mutuelle, c'est tellement compliqué leur truc, la CMU ils demandent une tonne de papiers, j'ai pas encore fait

La mutuelle ...moi j'en ai plus, là ça fait un an et demi que je n'ai pas mis un pied chez le médecin... »

Juste je vous dis, c'est un cas ou si vous avez la sécurité sociale, et pas de mutuelle, le temps, que vous ayez une mutuelle, vous pouvez venir gratuitement à MDM.

« Ah je ne savais pas , ça fait longtemps que j'ai l'épaule elle me tu ça me fait mal je n'arrive pas à dormir je ne sais pas ce que sait mais je n'ose pas aller chez le médecin parce qu'il va me dire , bon la sécu je vais payer la différence, les 6 euros, je paierais ça c'est pas grave mais après s'il me demande des radios...d'aller chez le kiné tout ça je fais quoi j'y vais pas alors je reste comme ça en attendant que j'ai pu ce... »

Vous connaissez d'autres lieux pour vous soigner ?

« Non à part le médecin généraliste. »

Avez-vous des idées pour améliorer la prise en charge à MDM ?

*« Faire savoir qu'a MdM on peut y aller même si on a les papiers mais pas de mutuelle
Moi je suis en dessous du seuil. Sinon je laisse qu'aux personnes qui sont vraiment dans le*

besoin. » (Pleurs)

G5

Où allez-vous quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

« Si je suis malade je vais chez le médecin, la tête, après un an, c'est beaucoup de problèmes pour l'appartement, on est parti au médecin à la maison médicale à Arlequin. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où allez-vous ?

« J'ai l'AME, pour la contrôler, prendre l'AME, pour les médicaments, on peut pas voir, on peut pas toucher l'argent, pour ça c'est difficile, pour les médicaments, c'est très bien l'AME. »

Et en arrivant en France où êtes-vous allez pour vous aider ?

« A la préfecture, mon assistante sociale m'a aidé pour les papiers.

L'assurance maladie, pour les papiers, pour tous les doc, la photocopie j'en ai parler à l'Assistante Sociale, puis trop mal et arrêter, après l'arrêter une date 12 déc. 2007

Avant 3mois c'est lui qui a donner les dossiers, puis après à nouveau l'AME. »

Quand vos enfants sont malades où allez-vous ?

« On va au médecin, j'ai une fille handicapée, tous les jours je vais à Chambéry là-bas, puis revenir le week-end, là-bas elle a le médecin, tout, la semaine dans le foyer spécialisé. »

Comment vous faites pour les médicaments ?

« C'est un petit peu le difficile, l'AME c'est pas la donner tous les médicaments c'est si le médicament il est remboursé c'est ça un petit peu le problème pour les médicaments, on a donné le doliprane, 5 ou 6 médicaments. Et les médicaments c'est beaucoup non remboursé, c'est ça le problème.

La demande d'asile, c'est nous on a pas les papiers, on a la carte de séjour, c'est difficile pour les médicaments.

Le médecin il n'y a pas de problème, le papier pour la pharmacie, ça s'est remboursé ça s'est pas remboursé c'est très difficile. »

Connaissez-vous MDM ?

« La France, a cote de Michalon, LA PASS, là-bas pas de contrôle on a donné les médicaments, c'est très bien, si on a l'AME, le bas c'est fini pour nous, avant quand on a pas donné l'AME ça va, ma fille elle s'est cassé la main LA PASS ils ont donné les médicaments, c'est très bien. »

Est-ce que vous connaissez d'autres lieux pour vous soigner ?

« Non. »

G6

Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?

« Ça c'est mon arrivée ici on est allé à MdM, c'était les premiers secours. »

C'était quand ?

« En 2004, c'était d'un secours immense, MdM ah oui, et jusqu'à présent je vois des gens qui arrivent et qui se rapprochent de MdM, c'est merveilleux. Parce qu'au niveau de la caisse il n'y a aucune aide, on nous aide même pas psychologiquement. Alors que MdM laissez-moi vous dire que c'est adorable. Ah oui, le mot le mérite. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé, où allez-vous ?

« Justement pour les papiers de santé en tant que française, j'ai acquis ma nationalité française et bien je me pose une question-là qui est vraiment incroyable parce qu'on m'a soustrait mes droits de soins, je suis cardiaque, j'ai fait un infarctus du myocarde il y a un moment, et puis avant j'avais la CMU, et puis la CMU vous savez quand on a des petites ressources elle diminue automatiquement, donc on se prend en charge, et à mon âge, j'ai 76 ans, je peux me prendre en charge ? Je peux aller travailler ? Courir derrière 1 euro ou 2 pour me soigner. Et bien je me trouve dans une situation vraiment difficile. »

Donc si j'ai bien compris maintenant vous n'avez plus la CMU ?

« Je n'ai que la CMU mais la complémentaire je l'ai pas. La complémentaire qui nous permet d'accéder à la mutuelle, au cas où on a un problème on est pris en charge alors que la CMU elle ne couvre que les médicaments. Donc pour la mutuelle on me l'a soustraite et j'ai fait une lettre de contestation, on m'a écrit on m'a répondu et on m'a dit ça passera en commission mais cependant moi en tant que cardiaque, c'est un embarras et pour les services administratifs, médicaux d'état et pour moi. »

Quand vos enfants sont malades où allez-vous ?

« Vers Médecins du Monde. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Vous savez l'un prend en charge l'autre, c'est le moyen de premier secours, celui qui a la possibilité d'avoir une boîte de doliprane et bien aide l'autre. »

Comment avez-vous connu MDM ?

« C'est les premiers secours c'est les médecins à côté de la gare, ensuite rue Ampère, MdM c'est miraculeux, jusqu'à ma fille qui était de passage dernièrement en France pour me voir elle a été au premier secours c'est très bien ils l'ont envoyée vers l'aide médical et eue actuellement pour venir ici elle a des papiers d'universités, elle a passé un test en Algérie pour avoir le droit de continuer ses études ici. »

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour vous rendre à MDM ?

« Vous savez tout le monde connaît MDM. Non ils sont gentils, même s'ils ont du monde un accueil formidable. »

Les consultations à MDM pour les enfants vous conviennent – elles ?

« Je n'avais pas d'enfants à l'époque. »

A-t-on répondu à vos attentes ?

« Oui des fois avec le retrait de ma complémentaire, j'arrivais pas à avoir les lunettes, c'est tellement cher, les lunettes et le dentiste, très hauts placés, je ne peux pas me payer mes lunettes, et bien ils m'ont donné des lunettes.

Oui ils sont gentils, ils m'ont pris en consultations, ils m'ont donné des lunettes, sans avoir besoin de leur présenter la CMU. »

Qu'est-ce qui vous a plu, déplu ou choqué à MDM ?

« Non pas du tout, on se fait des amis très rapidement, vous avez une assistante sociale qui est très gentille. »

Auriez-vous aimé trouver autre chose à MDM ?

« Non, comme quoi ? »

Un accueil particulier ?

« Non j'ai eu besoin de lunettes ils m'en ont donné, des soins ils m'ont soigné. »

Auriez-vous des idées, des propositions pour améliorer notre travail ?

« Non ils sont bien dans leur domaine. »

G7

Où allez-vous quand vous avez eu besoin de vous faire soigner ?

« J'ai la carte AME, si c'est terminé, je vais à Médecins du Monde, ils m'ont bien accueilli, tout ça. Médecins du Monde oui je pars là-bas. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé, où allez-vous ?

« À Médecins du Monde oui, pour les traitements, pour mes enfants oui. »

Quand vos enfants sont malades, où allez-vous ?

« Pour ma fille, elle avait des problèmes de santé, elle est partie le bas a MdM, elle a eu un rdv pour un ophtalmo. MdM a aussi donné les lunettes, tout ça. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Là-bas on donne les médicaments à MdM, comme les lunettes aussi, »

Comment avez-vous connu MDM ?

« C'est mon assistante sociale au foyer, elle m'a donné l'adresse tout ça. »

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour vous rendre à MDM ?

« Non pas de difficultés, ni pour avoir une consultation, si tu ne parles pas.

Oui il y a le médecin, ils ont donné les médicaments. »

Les consultations à MDM pour les enfants vous conviennent-elles ?

« Oui, pour moi des fois je pars là-bas quand je n'ai pas l'AME, je pars là-bas avec mes enfants. Je pars là-bas, je prends les médicaments, le doliprane et tout.

Quand vous avez l'AME, où est ce que vous allez pour vous faire soigner avec les enfants ?

« Chez le médecin traitant. »

Y a -t-il des choses qui vous ont plu à MDM ?

« Oui je n'ai pas l'AME, on est tellement mal aidé avec les enfants. »

Y a -t-il des choses qui vous ont choqué à MDM ?

« Non. »

Est ce qu'il manque quelque chose ?

« Pour moi ça va. »

Est-ce que vous connaissez d'autres lieux que MDM pour vous soigner ?

« Non. »

Auriez-vous des idées pour améliorer nos pratiques ?

« Parfois les médicaments oui, pour qu'il y ait plus de médicaments. »

Parce que parfois vous êtes allée à MdM et on avait pas les médicaments pour vous soigner ?

« Oui c'est ça. »

Entretien semi dirigé H3 : au Fournil

Où est ce que vous allez quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

« Moi je passais par l'association point d'eau par l'intermédiaire de Coline, elle s'occupe on va dire des dossiers point d'eau, pour les migrants les choses comme ça. »

Coline c'est la responsable de point d'eau ?

« La responsable santé de point d'eau, sinon le vrai directeur de point d'eau il s'appelle Richard. »

Concernant les papiers de santé ?

« Ça ça va pour tout ce qui est papiers j'arrive encore à me débrouiller tout seul. »

Vous allez à la sécurité sociale directement ?

« Oui c'est ça j'ai fait transférer mon dossier médical d'Alsace, et pour la demande de CMU. »

Est-ce que vous avez un médecin traitant ?

« Non. »

Et quand vous aurez besoin d'un conseil vous demanderez à point d'eau ?

« Non pas forcément, dans le foyer où je suis il y a 3 ou 4 médecins donc je verrais avec ces médecins s'ils prennent des nouveaux clients. »

Vous avez des enfants ?

« Non je suis célibataire. »

Comment vous faites pour les médicaments ?

« Je suis rarement malade. »

Et si vous tombez gravement malade ?

« Je verrai avec la sécurité sociale, parce que je suis couvert à 90% et verrai avec mon médecin et le paierai 3 euros, 5 maintenant que ça a augmenté. »

Vous connaissez MDM ?

« Oui. »

Vous êtes déjà venu ?

« Non, parce que j'avais entendu dire que si on avait la carte vitale ou la CMU on avait pas le droit d'aller chez vous.

Les gens de la rue en fait. »

Vous avez une mutuelle ?

« Euh Ba j'avais la CMU. »

D'autres lieux pour vous faire soigner ?

« Oui, point d'eau, a point d'eau il y a un médecin qui vient par exemple. »

D'autres lieux pour vous aider ?

Oui, il y a PROMEDE, c'est plus pour l'hépatite des trucs comme ça pour les dépendances à tous ce qui est drogue, il y a AIDS, il y a pas mal de chose ouais.

Je suis aussi bénévole à point d'eau et du coup s'il y a besoin de parler avec un médecin c'est vrai que ça va vite. »

J'ai pas entendu le prénom de.

« Coline. »

Qui fait conseil santé c'est ça ?

« Oui c'est Coline, mardi il y a le médecin, mardi PROMEDE, mercredi planning familial, on va mettre en place des bacs de récupération de seringues, il faut le mettre en place de toute manière. »

Qu'est-ce que vous avez entendu à propos de MDM est ce que vous avez des avis comme ça ?

« J'avais surtout entendu pour la carte vitale, et les actions que vous faites dans les milieux précaires. »

Entretien semi dirigé I1 : au Fournil

Actuellement si vous êtes malades, où est ce que vous irez ?

"Bah y'a docteur que... Humm... Si j'ai un problème pour ma santé, si j'ai la grippe ou maladie. On va appeler pour avoir un rendez-vous. Après il va me donner un rendez-vous pour 2 ou 3 jours ou 4 jours, pas tout de suite. Il regarde moi, ça va ou ça va pas, il donne médicament."

D'accord, à l'heure actuelle vous avez une couverture sociale, où vous payez le docteur ?

"J'ai la sécurité sociale."

L'AME ? La CMU ?

"Oui la CMU quelque chose comme ça. "

La carte verte ?

"Non l'attestation. J'ai demandé la CMU, ils m'ont pas donné carte mais attestation. Mais ça c'est bon pour aller docteur, mais pas pour médicaments... il faut voir avec quel médicament c'est bon avec l'attestation, et quel médicament c'est pas bon avec attestation. C'est pas possible de donner toutes les médicaments. Oui on peut pas avoir tous les médicaments."

Donc ça veut dire que vous avez à l'heure actuelle la sécurité sociale mais pas la CMU ?

"CMU... "

Donc vous payer pas chez le médecin ?

"Je paye pas le médecine ... non je ne paye pas. Parce que quelqu'un par tout médecin par l'attestation (??????) paye 20 euros 10 euros ?

Actuellement je ne paye pas. Il y a quelques médecin qui acceptent pas attestation."

Et vous avez déjà été refusé parce que vous aviez la CMU ou pas ?

"Ah oui ça c'est beaucoup problème. Ça m'est arrivé 2 ou 3 fois, j'ai demandé pour CMU, et refuse."

Ah pour les papiers ?

"Après moi assistance sociale, elle revient avec moi, parle avec le médecin pourquoi refuse, et pourquoi, peut pas aller jusqu'au bout pour le dossier, le dossier de médecin traitant."

Ça a été refusé par le médecin ou pour faire les papiers de la sécurité sociale ? La CMU ?

« Pour le CMU que moi j'ai demandé, maintenant j'ai CMUc. »

Et avant ? Quand vous n'aviez pas CMU ?

« Non j'avais rien du tout, je suis venu, j'ai demandé asile, je suis Dublin, je viens de Suisse. Après, m'ont donné CMU, puis CMUc. »

Vous êtes réfugié maintenant ?

« Non je suis toujours demandeur d'asile. »

Donc pour vous ça a été facile pour les papiers ?

« Oui les papiers c'est compliqué, réfugié après ça sera bien. »

Vous connaissez Médecins du Monde ?

« Euh MDM ? oui première que je viens ici, pas de CMU pas de CMUc, toujours je vais MDM, si problème de santé, à MDM. Y'a ... 3 4 5 fois comme ça. »

Qui vous a parlé de MDM ?

« Moi quand arrivé, pas de papiers, c'est mon assistante sociale qui ... MDM euh l'adresse. »

Est-ce ça a été difficile d'y aller ?

« Non un peu, je connais, pas la langue très bien, après j'ai cherché adresse, j'ai parlé un peu anglais, au début je parlais pas bien français, j'ai parlé anglais le docteur ... Pas de problème. »

Ça s'est bien passé ?

« Ouais. »

Est-ce qu'il y a des choses qui vous ont déplu ? ou choqué ?

« Non non... »

D'accord. On vous a déjà refusé ?

« Non jamais, j'ai demandé pour attestation, m'ont donné papier moi. »

Est-ce que vous avez enfants ?

« Non pas ici. »

Série d'entretiens semi dirigés J : A l'APARDAP

J1

Où est ce que vous allez quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

« La première fois je suis allée chez MDM.

Oui à Grenoble, c'est là-bas que j'ai fait mes soins.

J'avais des problèmes de dents. J'avais aussi des problèmes gynécologiques.

C'est grâce à MDM que j'ai trouvé le centre Albert I^{er}, qui m'ont donné le RDV

Et pour les dents, on va trouver un RDV

Parce qu'ici à Grenoble il n'y a pas tant de Docteur pour les dents »

« La première fois à MDM ils m'ont soigné sans discuter. Je ne pouvais pas payer. Je n'avais pas la CMU. J'ai quand même eu les soins médicaux. »

Donc le premier médecin que vous avez vu quand vous êtes arrivé en France c'était à MDM ?

« Oui c'était MDM à Grenoble oui.

A Paris c'était dans un grand hôpital là, j'ai oublié le nom, il faut que je consulte mes papiers.

Vers la gare du nord c'est là que j'ai fait frottis vaginal VIH et hépatite, tout était négatif.

Et dentaire... Moi-même je fais l'effort parce que quand je suis venue au centre, on m'avait demandé de faire l'examen sur le poumon pour faire des radios ici, et je suis toujours parti à Albert I^{er}. Alors j'ai considéré que c'est Albert I^{er} qui doit me soigner et tout

Et c'est là après que je suis revenu à Albert I^{er} pour prendre les soins concernant les malaises que je faisais, j'avais un rhume là quand j'avais un rhume qui coule avec le sang là.

C'est Albert I^{er} qui m'a envoyé à MDM à Vallée Catane. C'est là qu'on m'a reçu et donné les médicaments que ce soit sur les dents, que ce soit sur le rhume ou la gynéco, ils m'ont envoyé encore là c'était pour un mois et demi.

Oui je prends les médicaments parce que j'avais subi des violences dans mon pays

J'ai des problèmes de règles qui nécessitent ... je ne suis pas comme une femme qui reçoit des règles chaque mois, mais pour moi ça fait un bon temps-là, que je ne vois pas des règles comme telles, ça fait deux ans et le médecin m'a proposé les médicaments pour trois mois

Si je n'ai pas encore des règles ... je peux encore sortir le gynéco m'a dit ça. Je vais retourner oui. »

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé, où est ce que vous allez ?

« Dans le foyer là où je suis j'ai un assistant qui contacte l'assurance maladie pour qu'on puisse me donner la CMUc afin que je puisse bénéficier des soins par un médecin.

C'est grâce à ce papier-là qui m'a aidé à avoir un médecin, maintenant à Seyssinet et je lui ai dit, car je sens, comme j'ai mal aux pieds là aussi, le médecin a fait des analyses et a vu que

c'était au niveau du dos, oui il m'a donné 20 séances.

Et pour le médecin des dents, on va m'enlever les dents parce tout est abîmé parce que les tortures que j'ai subi dans mon pays et les dents se cassent en morceaux.

Ici il y a une clinique et le médecin qui m'a examiné a dit que les gencives étaient abîmées et qu'il faut enlever, il m'a demandé de mettre la glace, c'est mercredi prochain qu'on va enlever ça

Moi je trouve que les médecins sont très sympas, ils sont très gentils, ils se soucient vraiment des gens, si tout le monde, un jour je me suis dit ça, si tout le monde était comme ces médecins, ça pourrait changer un peu le monde aussi, oui je me suis dit ça

Parce que leurs accueils c'est vraiment chaleureux, on peut être guéri sans qu'on puisse te soigner. »

Là maintenant vous avez l'AME ou la CMU ?

« Oui la CMUc. »

En combien de temps vous avez eu la CMU ?

« En cinq mois. »

Vous aviez l'AME avant ?

« Non je n'avais pas quand je me suis rendu à MDM. »

Vous avez des enfants ?

« Oui deux enfants, ils sont au pays. »

Vous venez de quel pays ?

« RDC Congo. »

Comment faites-vous pour les médicaments ?

« Quand le médecin donne l'ordonnance on va à la pharmacie, c'est là qu'on donne la CMUc, et le médecin va donner l'ordonnance et les médicaments. »

Et avant d'avoir la CMU ?

« Je n'allais nulle part. à l'hôpital je suis allée. Comme j'ai dit à MDM, ils m'ont préparé les médicaments et la gynécologue aussi m'a donné les médicaments, parce qu'elle savait bien que je n'avais pas la CMUc. »

Vous êtes déjà allé à MDM ; comment vous l'avez connu ?

« Comme je vous l'ai dit dans mon foyer ils ont exigé de faire l'examen des poumons, parce que je pouvais avoir une maladie contagieuse, et on m'a envoyé à Albert Ier, et comme je me suis sentie mal là, avec le rhume avec du sang, je me suis moi-même retourné à Albert I er, on m'a dit on ne soigne pas ça mais aller à MDM. »

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour aller à MDM ?

« Non non non on m'a donné l'itinéraire, tu vas descendre à Berriat magasin, puis tu verras MDM. »

Et pour une consultation là-bas ça n'a pas été trop compliqué ?

« Ils sont très accueillants, oui, très accueillant si tu viens à l'heure. »

A-t-on répondu à vos attentes ?

« Oui moi je suis venu avec ma maladie, elle a regardé avec son appareil mon nez, mes dents aussi. Ça va être difficile d'avoir un rendez-vous avec le spécialiste tout de suite là Tu viendras l0 madame on fera un rendez-vous. Avec le médicament qu'il m'a prescrit je me suis sentie mieux, alors je ne suis pas retournée.

C'était lorsque j'ai eu ma CMU que j'ai rencontré un médecin, que j'ai pris rendez-vous avec un médecin là, un dentiste, pour mes dents, oui. »

Qu'est-ce qui vous a plu à MDM ?

« Oui quand ils nous ont ouvert la porte. On était nombreux.

On nous a donné des places, on nous appelle selon la place si tu es venue à l'heure

Et on dit quoi. Selon le rang, moi j'étais la première, on m'a donné un jeton en attendant qu'on m'appelle. Une dame m'a posé des questions sur mon origine, quand je suis arrivée en France, et c'est là que j'ai vu un médecin pour savoir si ce que j'ai c'est vrai, et c'était ça

Et il n'y avait rien à donner. »

Y a-t-il des choses qui vous ont déplu ou choqué ?

« J'ai rien vu de mal. Moi j'ai vu la bonne volonté, la sympathie, de vouloir m'aider

Si le monde entier était comme les médecins ce serait bien. Ils sont gentils accueillants, moi je vois l'amour. »

Est-ce que vous savez qui on peut rencontrer à MDM à part les médecins ?

« Parce que moi je suis un demandeur d'asile. »

Est que vous savez qu'on peut voir un psychologue, un médecin des yeux ?

« Oui oui on m'a proposé aussi un psychologue, et moi j'ai dit que je voulais attendre, je me sentais pas vraiment bien, j'ai passé des moments difficiles, je ne voulais pas relater des événements de ma vie à l'instant même. Et si tu veux repasser tu peux madame, ils m'ont dit, c'était sympa. »

Est-ce que vous connaissez d'autres lieux à Grenoble pour se faire soigner quand on a pas les papiers ?

« Dans le foyer on m'a proposé tant de lieu où je peux me soigner mais pas les itinéraires, Seul Albert Ier ou je suis allée. »

On vous avait parler de LA PASS à l'hôpital ?

« Ah non. »

Au sujet de votre médecin généraliste, comment vous l'avez trouvé ce médecin ?

« C'est comme j'ai dit, tous ils sont sympas, les infirmières, même la personne qui travaille à l'accueil. C'est mon assistante qui m'a parler que je pouvais consulter le médecin à l'hôpital

*derrière le foyer là. C'est quand je suis venu là, le secrétaire m'a donné ce médecin là
Quand il m'a accueilli c'était très chaleureux. »*

Donc ça se passe bien le suivi avec lui ?

« Oui oui il m'a envoyé au kiné, au dentiste et comme je prends toujours les médicaments concernant la gynécologie, il m'a dit aussi de terminer ça et on verra après.

Parce que bientôt on aura la fin de ce médicament, les trois mois. »

Est-ce que vous avez eu des difficultés avec la barrière de la langue ? Toujours sentie comprise ?

« Au Congo Kinshasa on parle français. Après s'il y a des mots que je ne connaissais pas, je demande l'explication pour ça pour comprendre, oui, mais à part ça je comprends oui. »

Tout à l'heure vous disiez pour le moral, les soucis, maintenant est ce que vous arrivez à en parler avec votre médecin généraliste ?

« Oui, avec lui je me sens à l'aise

Le problème c'est que comme j'ai la maladie et que je dois être soigné dans l'immédiat, il m'a fait déjà passé par là-bas, que je puisse d'abord consulter ce médecin-là, et après cela je vais retourner chez lui pour lui dire si ça va ou pas. »

Avez-vous des propositions pour nous aider pour la prise en charge des gens qui arrivent en France et qui n'ont pas les papiers, comme vous ? Pour qu'on les soigne mieux et qu'ils puissent voir un médecin ?

*« Oui ce que la France fait pour les personnes qui vient c'est très bien, c'est très chaleureux oui
Même si on a pas l'argent on peut être soigner. »*

Ça a été facile pour vous de trouver un médecin ?

« Tu sais premièrement quand je suis venue en France j'ai appelé le 115

C'est le 115 qui m'a envoyé dans un centre de paris qui s'appelle « Hall de la femme », c'est dans ses halls là qu'il y a des relations avec les hôpitaux, donc s'ils trouvent qu'il y a trop d'immigrés là chez lui, il va appeler pour qu'ils puissent être soigner,

Afin que nous ne puissions pas avoir une maladie que nous pouvons propager là aux gens.

C'est vraiment un chose capital c'est très bien

Oui on a une bonne santé donc c'est que tout va bien chez nous.

J2

Où est ce que vous allez quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

Si on veut faire ses soins ? Avant je pars à MDM là, quand je suis arrivé ici

Moi j'étais au ... avant je n'avais pas le droit de voir de médecin, donc je pars là-bas.

C'est eux qui m'ont dit comment voir un dentiste. Donc je suis parti là-bas à Echirolles.

J'ai eu beaucoup de mal à la tête, j'ai la fatigue encore.

Donc c'est MDM là, c'est eux qui m'accueillent là-bas.

Bon j'ai eu mon titre de séjour maintenant, comme normal, donc maintenant j'ai le droit de gagner le docteur.

Donc je n'ai plus à aller à MDM maintenant mais c'est eux qui m'ont montré, c'est eux qui m'ont aidé à trouver les autres docteurs, c'est eux qui m'ont donné les noms des dentistes.

Et comment vous avez connu MDM ?

Bon le MDM, j'ai demandé à l'ADA, comme j'ai malade, il me demande mon programme et ma situation, il me dit d'aller au MDM, t'as vu donc c'est eux qui me disent.

Ils me donnent le chemin pour MDM et puis quand je partis là-bas j'ai demandé aux gens, je peux prendre la trame A cours Berriat, puis traverser, bon, puis trouver MDM.

Ça a été facile de trouver MDM ?

Oui, bon quand c'est facile tu dis aux gens c'est là-bas

Et d'autres quand c'est difficile.

Si vous êtes tombé sur des gens qui expliquent bien c'est facile

Oui parce que je suis tombé sur des gens dans le tram, et ils m'ont dit là cours Berriat, puis des passants ils m'ont dit c'est là MDM. Et quand je vais là-bas, bon il y a plein de monde il fait prendre le temps quand tu prends la tique.

Vous trouvez qu'on attend beaucoup à MDM ?

Non mais tu prends une tique, et tu attends ton tour, il y a beaucoup de gens qui circulent là-bas c'est ce que je veux dire, il faut que tu attendes.

Ça a répondu à vos attentes ?

C'est quoi ?

Quand vous êtes venu, vous aviez des attentes, est ce que MDM a bien répondu ?

Oui bien répondu, les médicaments. Moi j'étais venu ici avant de reconnu là-bas.

Ma tête c'était vraiment, quand je couché je dors pas, mais eux ils m'ont calmé ça, j'ai fait des prises de sang. J'ai tout expliqué là-bas, la blessure que j'ai eue...c'est comme ça.

Est-ce que vous savez qui on peut voir à part des médecins à MDM ?

Oui il y a des psychologues, j'ai pris le rendez-vous, ils m'expliquent les choses, ils me changent mes idées, donc ils me tranquillisent. La France c'est comme ça, il me sert à calmer les choses voilà, ils me parlent bien, les soucis voilà quoi, je vais là-bas oui.

Il y a d'autres choses, vous savez qu'on peut voir le médecin des yeux ?

Oui, voilà, je suis passé là-bas parce que moi, pour voir qqch c'était compliqué pour voir loin, j'ai vu ça, maintenant bon, il faut peut-être des lunettes.

Est ce qu'il y a des choses qui vous ont pas plu à MDM, des choses qui vous ont choqué ?

Déplu ?

Non, MDM c'est très très important d'aller là-bas, parce que moi vraiment j'ai apprécié MDM

Quand je venais là-bas, c'est ça que j'aime, il me décrit tout ce qu'il faut faire. Quand on m'a parlé MDM j'ai dit qu'il faut que je vois ce qui se passe.

Est-ce que vous connaissez d'autres lieux que MDM pour vous soigner ?

Oui quand j'ai eu mon docteur, je vais là-bas. Oui c'est une généraliste à Grenoble cours Berriat, donc pas à Berriat mais à côté de MDM, c'est eux qui m'ont montré le médecin.

Et d'autres lieux quand on a pas les papiers ?

Bon du coup, non, sauf je suis partie là-bas, à Albert 1er de Belgique j'ai fait des examens là-bas, juste en face. Toujours à MDM, il y a un laboratoire...oui c'est laboratoire, juste parce que le tram C passe par là, Vallier libération, c'est là-bas le laboratoire.

Comment vous avez trouvé votre médecin généraliste ?

Bon j'ai demandé, parce que je travaille comme bénévole à l'APARDAP, et j'ai Hubert il m'a parrainé. C'est lui qui m'a parlé maintenant du médecin parce que j'ai le droit maintenant de gagner le médecin. C'est lui qui m'a, on est parti jusque-là, mais pour me prendre en charge, en main, c'est le MDM.

Comment se passe le suivi avec votre médecin généraliste ?

Oh le médecin traitant, quand je vais là-bas il fait les ordonnances pour moi, maintenant je prends les ordonnances pour aller à la pharmacie pour prendre les médicaments, pour aller au laboratoire. Jusqu'à présent il y a un endroit encore que je connais c'est le kiné, parce que quand on travaille trop trop trop et prend les médicaments, il y a une solution, il faut faire le kiné, parce que c'est un peu dérangé, quand il a fait l'ordonnance, il m'a tout montré.

Il m'a pris la tête, (rire), j'ai cru qu'il ne faisait rien, et il a fait craquer, et oui ça marche, Il prit ma tête, et comme ça. (Rire)

Est-ce que vous avez déjà eu des problèmes de compréhension avec la langue avec votre médecin traitant ?

Quand tu ne parles pas la langue, si tu essaies de te débrouiller pour comprendre c'est très très important, même au pays j'ai fait beaucoup de cours de français.

Je viens de Guinée. Ici aussi j'essaie de parler, même si je ne parle pas bien, essayer de faire beaucoup de français avec l'ADA aussi, quand je pars là-bas maintenant.

Pour le moral est-ce que vous vous sentez écouté par votre médecin généraliste, quand le moral ça va pas est-ce que vous arrivez à lui en parler ?

Du coup quand le moral va pas, quand j'ai trop faim je n'écoute pas, je suis partie une fois là-bas quand le moral ne va pas, à 23h, je suis levé, et en marchant je suis tombé.

Oui j'arrive à lui en parler.

Quand vous avez besoin de vous faire aider pour les papiers de santé, vous allez voir qui ?

Parce que quand je suis allé à MDM, quand j'ai un problème je vais là-bas, même si tu n'es pas bien senti, même si tu es malade il faut prendre le temps, prendre le ticket... oui c'est la patience.

Pour faire l'AME ou la CMU c'est qui qui vous a aide

À l'ADATE, on m'a donné une fiche, que je voulais remplir, pour le médecin, je voulais voir les aides, comme j'ai suivi une procédure d'asile d'abord.

Vous avez des enfants ?

Oui ils sont au pays.

Avez-vous des idées pour nous aider à faire mieux à MDM ?

Moi à MDM ça me plaît beaucoup, bon, les gens qui sont là-bas ils sont très gentils. Il y a un docteur là-bas on est très d'accord, il connaît mon histoire, quand je vais là-bas il me traite bien, mais quand je rentre là-bas tout le monde me connaît. Moi mon problème

Il faut que j'explique, quand je fais ça il y a un médecin là-bas, ça fait longtemps que j'étais là-bas, et là j'ai mon médecin à moi, et je vais pas empêcher ceux qui ont vraiment besoin de MDM.

J3

Quand vu avez besoin de vous faire soigner par un docteur où est ce que vous allez ?

Mon docteur c'est à Grenoble.

C'est un médecin généraliste que vous avez ?

Non c'est juste pour les enfants, il prend la température et juste pour marquer les médicaments, à Albert 1^{er} de Belgique.

Et pour les papiers de santé ?

L'assistante sociale, c'est à SALTO.

Et donc là vous avez l'AME ? En combien de temps vous l'avez vu ?

Donc j'ai attendu 2ans l'AME, avant j'avais la CMU, puis attendu 1 an pour l'AME, et deux ans pour avoir la CMU.

Vous avez des enfants ?

Oui.

Et quand ils sont malades ?

A Albert 1^{er} de Belgique.

Et pour avoir les médicaments,

Il y a quelque chose avec le médecin pour payer les médicaments avec AME, je ne paye pas les médicaments, quand c'est remboursé je peux aller avec CMU.

Vous connaissez MDM ?

Oui.

Vous êtes déjà allé ?

Oui.

Comment avez-vous connu ?

Un ami.

Des difficultés pour aller à MDM ?

Oui.

Pourquoi ?

Une amie m'a dit à MDM à coté de St Bruno mais moi je connais pas, les gens m'ont dit par-là, par-là, puis après j'ai trouvé.

Pour avoir une consultation c'était difficile ?

Oui.

Vous avez dû attendre ? Revenir ?

Oui.

Parce qu'il n'y avait pas de médecin ?

Oui, c'est arrivé deux fois, il y a beaucoup de monde qui attendent.

Vous avez emmené des enfants ?

Non.

Quand vous alliez à MDM étiez-vous satisfaite ? Répondu à vos attentes ?

Y a-t-il des choses qui vous ont déplu, ou choqué à MDM ?

Non ça va.

Est-ce que vous auriez aimé trouver autre chose ?

Non.

Vous savez qu'on peut voir d'autres médecins à MDM, des psychologues, etc.... ?

Oui.

Et pour les yeux

Non je savais pas.

Et une assistante sociale

Non.

Et vous connaissez d'autres lieux ?

Non.

La PASS ?

Oui mais pas aller là-bas.

Quand vous êtes arrivé on vous a dit que vous pouviez aller ?

À la PASS, et à MDM mais j'ai choisi MDM.

Et pourquoi ?

Parce que LA PASS là-bas il y a beaucoup de gens, à MDM ça va mieux, j'ai attendu je ne sais pas quelle heure, j'ai attendu dehors.

C'était plus facile pour vous de voir un médecin à MDM ?

Oui.

Votre médecin généraliste, le médecin en ville, est ce que vous avez un médecin généraliste en cabinet ?

Oui.

Comment vous l'avez trouvé ?

Elle m'a dit la dame, elle vient, une amie qui m'a dit que celui-là est bien.

Comment ça se passe avec ce médecin ?

Elle est très bien avec moi, les médicaments, les papiers tout ça.

Et pour la barrière de la langue c'est compliqué ?

Oui un petit peu.

Vous aurez aimé un traducteur ? Ou traduire au téléphone ?

Non.

Ça vous va comme ça ?

Oui.

Vous auriez des idées pour améliorer la prise en charge a MDM ?

Oui c'est facile, pour une première fois, c'est difficile.

Une idée pour faciliter ?

Non.

Vous avez des choses à rajouter ?

Non.

J4

Où est ce que vous allez quand vous avez besoin de vous faire soigner ?

Je vais chez le médecin moi, chez le médecin généraliste.

Pour les papiers, vous avez l'AME, la CMU ?

J'ai l'AME.

Vous êtes arrivé en France il y a combien de temps ?

Ça fait 3 ans bientôt là.

Quand vous êtes arrivé en France vous avez fait comment pour voir un médecin quand vous n'aviez pas encore les papiers ?

Quand ma fille est tombée malade je l'ai emmené directement aux urgences.

Et après à partir de l'urgence c'est là qu'ils ont fait une demande.

Mais à chaque fois que je suis tombé malade il me demandait directement d'aller aux urgences.

Vous êtes jamais allé à MDM ?

Non.

Est-ce que vous connaissez d'autres endroits pour se faire soigner quand on a pas les papiers ?

Oui, à la HALT, comme nous à Annecy c'est à la HALT, c'est comme LA PASS.

Vous êtes déjà allé à LA PASS ?

Oui plusieurs fois.

Et ça s'est bien passé à LA PASS ?

Oui.

Quand vous êtes arrivé sur Grenoble ça a été facile pour trouver un médecin ?

Je viens d'arriver donc je n'ai pas encore de médecin.

Mon médecin généraliste il est à Annecy mais sur Grenoble j'ai pas encore trouvé.

C'est l'assistante sociale qui avait fait les démarches.

Quand vous avez besoin d'aide pour vos papiers de santé où est ce que vous allez ? Pour l'AME, la CMU ?

C'est l'assistante sociale, du foyer.

Quand vos enfants sont malades vous allez où ?

Je les ramène souvent chez le médecin généraliste

Quand je vois que ça traîne je les ramène directement à l'hôpital. Aux urgences.

Pour les médicaments vous faites comment ?

À la pharmacie avec l'ordonnance du médecin

Vous connaissez MDM ? Vous êtes déjà allé à MDM ?

Non je ne connais pas MDM et n'y suis déjà allé.

Vous connaissez d'autres lieux ?

L'hôpital, le secours catholique, l'assistante sociale...

Auriez-vous des idées pour nous aider à améliorer nos pratiques ?

C'est difficile c'est que quand vous arrivez vous n'avez pas de papier donc vous n'avez pas le droit d'aller voir des médecins, parce que ça va être taxé, à part les urgences et l'assistante sociale.

Pour les enfants c'est facile, mais pour les grands c'est difficile tu es sensé rester attendre.

Tu auras la CMU et puis tu vas directement chez le médecin généraliste.

Tandis que chez le médecin généraliste c'est plus rapide, elle prend les gens rapidement par rapport à l'hôpital.

À l'hôpital tu attendre 1H2H3H et on te prend on te dit il n'y a rien. La chose la plus difficile c'est ça.

Si on essaie d'améliorer la partie là, et puis même si on a pas, on peut quand même soigner la personne le prendre en charge et puis voir avec l'assistante sociale et la sécurité sociale.

Ça serait mieux que d'attendre et d'aller directement à l'hôpital, ça fait un peu beaucoup quoi.

Et pour les enfants, ils ont tous l'AME ? Ça n'a pas été trop difficile pour eux ?

Elle ça a été un peu difficile au début parce que pendant l'AME j'ai été obligé de la ramener

aux urgences et à la HALT et puis quand on l'a inscrite directement c'est devenu facile.