UNIVERSITÉ DE LILLE

FACULTÉ DE MÉDECINE HENRI WAREMBOURG

Année : 2022

THÈSE POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT

DE DOCTEUR EN MÉDECINE

Opinion des patients âgés de plus de 65 ans concernant les secrétariats médicaux en ligne.

Présentée et soutenue publiquement le 1er mars 2022 à 18 heures
au Pôle Formation
par Claire Jacquet-Materne

_____

JURY

Président :

Monsieur le Professeur François PUISIEUX

Assesseur :

Monsieur le Professeur Marc BAYEN

Directeur de thèse :

Monsieur le Docteur Maurice PONCHANT

_____

Avertissement

« La Faculté n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans les thèses : celles-ci sont propres à leurs auteurs. »

LISTE DES ABBREVIATIONS ET ACRONYMES

BAC : Baccalauréat

BEPC : Brevet d'Etudes du Premier Cycle

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

COVID : CoronaVirus Disease

DESCF : Diplôme d'Etudes Supérieures Comptables et Financières

F : Femme

H : Homme

IADE : Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat

N1 : Stage de première année d'internat chez le praticien

SMS : Short Message System

SNCF : Société Nationale des Chemins de fer Français

URSAFF : Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales

USB : Universal Serial Bus

Wifi : Wireless Fidelity

Table des matières

RESUME 8
INTRODUCTION 9
MATERIELS ET METHODES 12
A. Choix de la méthode 12
B. Population étudiée 12
1. Echantillonnage 12
2. Prise de contact 13
3. Taille de l'échantillon 13
4. Refus de participation 13
C. Contexte 13
1. Cadre de la collecte des données 13
2. Présence de non participants 14
3. Description de l'échantillon 14
D. Recueil des données 14
1. Guide d'entretien 14
2. Enregistrement audio 14
3. Journal de bord 14
4. Durée des entretiens 15
5. Seuil de saturation 15
6. Retour des retranscriptions 15
E. Traitement des données 15
1. Retranscription 15
2. Analyse des données 15
3. Triangulation des données 16
4. Théorisation ancrée 16
F. Ethique 16
RESULTATS 17
A. Caractéristiques des patients 17
B. Utilisation d'internet 18
1. Apprentissage 18
2. Fréquence 19
3. Inaccessibilité 19

4. Commodité 19
5. Loisir 20
6. Lien social 22
7. Gestion 22
8. Planification 23
9. Travail 23
C. Opinion des patients concernant internet 23
1. Intérêt pour internet 23
2. Désintérêt pour internet 24
3. Brèche relationnelle 25
4. Méfiance 26
D. Avantages et inconvénients des différentes modalités de prise de rendez-vous 28
1. Impression générale 28
2. Relation 28
2.1 Humanité 28
2.2 Préférences 31
3. Communication 32
4. Rapidité 35
5. Praticité 36
6. Simplicité 38
7. Discrétion 39
8. Non praticité 39
9. Accessibilité 40
10. Lenteur 40
11. Compétences de la secrétaire 41
12. Organisation 41
E. Critères de choix du médecin traitant 42
1. Qualités requises 42
1.1. Qualités relationnelles du médecin 42
1.2. Compétences du médecin 45
1.3. Expérience du médecin 47
1.4. Flexibilité du médecin 48
1.5. Orientation 49
2. Critères relatifs au cabinet et à son organisation 50
2.1. Proximité 50
2.2. Organisation du cabinet 50

2.3. Equipement du cabinet 51
3. Choix dépendant de la personnalité du patient 51
3.1. Influence 51
3.2. Indépendance 52
3.3. Tolérance 52
3.4. Bienveillance 53
3.5. Continuité 53
3.6. Attachement 54
4. Critères relatifs au secrétariat 54
4.1. Adaptation 54
4.2. Inadaptation 55
5. Inaccessibilité 55
F. Capacités du patient 55
1. Compétence 56
1.1. Relative à la prise de rendez-vous 56
1.2. Relative à l'utilisation d'internet 56
2. Tolérance 57
3. Adaptation 58
3.1. Relative à la prise de rendez-vous 58
3.2. Relative à l'utilisation d'internet 60
4. Estime de soi 61
5. Incompétence 62
6. Dépendance 62
6.1. Relative à la prise de rendez-vous 62
6.2. Relative à l'utilisation d'internet 63
7. Mauvaise estime de soi 64
7.1. Relative à la prise de rendez-vous 64
7.2. Relative à l'utilisation d'internet 64
G. Contact médecin-patient 64
1. Relation médecin-patient 65
2. Confiance 67
DISCUSSION 68
A. Principaux résultats 68
B. Forces et limites 68
1. Validité interne 68
2. Validité externe 69

3. Limites 70
C. Discussion des résultats 70
1. L'exclusion du numérique toujours d'actualité… 70
2. Le téléphone encore au premier rang 71
3. La relation mise à mal 72
4. L'absence de communication orale et ses conséquences 72
5. Des avantages évoqués 73
CONCLUSION 74
BIBLIOGRAPHIE 75
ANNEXES 77

RESUME

Introduction : Depuis 2007, les plateformes de prise de rendez-vous en ligne ont été créées. Certaines études ont décelé une utilisation moindre de la prise de rendez-vous en ligne dans les groupes de population les plus âgés (10–12). Il serait intéressant de comprendre les raisons pour lesquelles ces plateformes sont moins utilisées par les populations les plus âgées. L'objectif de cette étude était de déterminer ce que pensent les patients âgés de plus de 65 ans de la prise de rendez-vous en ligne chez le médecin généraliste dans le Nord-Pas de Calais.

Matériels et méthodes : Étude qualitative par entretiens semi dirigés réalisés entre mars 2020 et septembre 2021 auprès de 15 patients habitant dans le Nord-Pas-de-Calais.

Résultats : La majorité des patients prenait rendez-vous chez leur médecin généraliste en téléphonant. Cependant, ceux qui utilisaient internet au quotidien n'étaient pas réfractaires à la prise de rendez-vous en ligne. Les principaux inconvénients de la prise de rendez-vous en ligne évoqués étaient l'absence de relation avec autrui et l'impossibilité de communiquer par voie orale empêchant toute explication. Les avantages cités étaient la praticité, la rapidité, la simplicité et la discrétion. Certains patients ne savaient pas utiliser internet. Pour ces patients, un secrétariat en ligne exclusif serait difficile à accepter voire rédhibitoire.

Conclusion : Les systèmes de prise de rendez-vous en ligne sont un outil ergonomique permettant un gain de temps et une fluidité dans l'organisation du médecin généraliste. Cependant ils pourraient être à l'origine d'une exclusion des soins pour une partie de la population. Dans le futur, de nouvelles études pourraient s'intéresser à l'impact des secrétariats médicaux en ligne sur l'accès aux soins.

INTRODUCTION

Initialement réservé aux hommes, le secrétariat est un métier qui s'est féminisé au fur et à mesure du temps dans les années 1870.

La gestion des appels téléphoniques s'est ajoutée au rôle du secrétaire au XXème siècle.

A partir de 1980, le travail des secrétaires est simplifié grâce à de nouveaux outils de bureautique.

Dans les années 1990, le développement de l'informatique et des outils de télécommunication permettent aux secrétaires de travailler de leur domicile. C'est la naissance du télésecrétariat.

Les agendas papiers ont laissé progressivement la place aux logiciels de gestion des agendas via le minitel permettant aux médecins l'accès à distance de leur planning. Le développement d'internet a permis de simplifier encore ce système (1).

En 2007, la première plateforme de prise de rendez-vous en ligne, rdvmédicaux.com (devenu aujourd'hui Maiia) est créée (2). D'autres sites ont été développés par la suite, notamment Doctolib, utilisé par 60 millions de patients en France et en Allemagne (3) ou encore alloDocteur.

Ces plateformes prônent pour les patients, une prise de rendez-vous possible 24h/24 et 7J/7, un rappel automatique du rendez-vous par SMS ou par mail, un historique des rendez-vous et des documents médicaux accessibles en ligne et sécurisés. Pour les professionnels de santé, ces sites mettent en avant une libération du temps médical, une réduction des appels téléphoniques au cabinet, un outil ergonomique et intuitif (3,4).

Cependant l'utilisation de ces plateformes nécessite à la fois de posséder les équipements permettant de se connecter à internet mais également la compétence en matière de numérique.

Or selon l'enquête du CREDOC menée en France en 2020, 9% de la population âgée d'au moins 12 ans ne possède pas d'équipement pour accéder à internet (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) à son domicile (5). L'âge fait partie des deux

descripteurs sociodémographiques les plus corrélés avec l'accès aux interfaces (ordinateur, tablette, smartphone) permettant de se connecter à internet avec 71% de la population âgée de 70 ans et plus possédant un ordinateur, une tablette ou un smartphone contre 91% de l'ensemble de la population en moyenne (4).

Par ailleurs, selon une enquête de l'Insee réalisée en 2019 en France (hors Mayotte), 47,3 % de la population âgée de plus de 15 ans apparaît manquer d'au moins une compétence parmi la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes sur internet (6).

Ces problèmes d'accès au numérique ne sont pas récents puisque la notion de fracture du numérique est évoquée en 1996 par Bill Clinton (7). En France, le concept d'illectronisme apparaît dès 1999 (6) pour évoquer les difficultés liées à l'utilisation du numérique (6) (8). En 2017, la commission d'enrichissement de la langue française introduit le terme d'inhabileté numérique dont la définition est : « Difficulté, voir incapacité, d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques de la vie courante » (9).

Certaines études se sont donc intéressées à l'accès à internet et aux secrétariats médicaux en ligne.

L'étude de l'Insee a montré que l'âge est un facteur de risque d'illectronisme. En effet les patients de plus de 75 ans et ceux de la catégorie d'âge comprise entre 60 et 74 ans ont respectivement 8.8 et 4.98 fois plus de risque d'être en situation d'illectronisme par rapport aux personnes du groupe 15-29 ans ($p<0.01$) (5).

D'autres études de faibles niveaux de preuve ont décelé une utilisation moindre de la prise de rendez-vous en ligne dans les groupes de population les plus âgés (10–12).

En 2017, une revue de la littérature est réalisée et permet d'analyser que la littérature concernant les systèmes de prise de rendez-vous en ligne est assez récente puisque 35 des 36 articles étudiés ont été publiés après 2000. Selon cette étude, des améliorations ont été signalées après l'implantation de systèmes de prise de rendez-vous en ligne notamment une réduction du taux de non-présentation au rendez-vous, une réduction du temps d'attente, une réduction du personnel et des coûts, une amélioration de la satisfaction et de l'efficacité (13).

Les systèmes de prise de rendez-vous en ligne présentent donc certains avantages. Il serait intéressant de comprendre les raisons pour lesquelles ces plateformes sont moins utilisées par les populations les plus âgées.

L'objectif de cette étude était de déterminer ce que pensent les patients âgés de plus de 65 ans de la prise de rendez-vous en ligne chez le médecin généraliste dans le Nord-Pas de Calais.

MATERIELS ET METHODES

A. Choix de la méthode

La méthode qualitative a été choisie car celle-ci semblait la plus adaptée pour répondre à l'objectif de l'étude. En effet la méthode qualitative permet d'explorer un phénomène à la différence de la méthode quantitative qui permet de le mesurer. L'approche est inductive et permet de générer des hypothèses. Avec la recherche qualitative, l'investigateur s'intéresse à l'avis d'un groupe de personnes et essaie d'interpréter et de donner un sens à cet avis dans le but de comprendre le phénomène étudié. (14)

Le recueil des données a été réalisé par entretien semi-dirigé pour permettre à chaque participant de s'exprimer librement.

L'analyse par théorisation ancrée a été utilisée. L'investigatrice s'est intéressée au vécu des personnes interrogées concernant les secrétariats médicaux en ligne pour créer un modèle (arbre de codage) permettant d'expliquer le phénomène étudié.

Les lignes directrices de l'échelle COREQ (Annexe 1) ont été suivies pour l'écriture des paragraphes Matériels et Méthodes et Résultats.

B. Population étudiée

1. Echantillonnage

Les patients ont été recrutés par le réseau de connaissance puis par effet boule de neige.

Les critères d'inclusion étaient :

- Être âgé de plus de 65 ans.
- Habiter dans le Nord-Pas-de-Calais.
- Parler et comprendre la langue française.

2. Prise de contact

L'étude était présentée aux participants de différentes manières :

- Soit l'investigatrice présentait l'étude oralement au patient à la fin d'une consultation et lui demandait son accord pour participer,
- Soit l'étude était présentée par l'entourage de l'investigatrice par le biais d'une fiche explicative (Annexe 2) ou verbalement aux potentiels participants. Dans ce cas, l'investigatrice joignait les participants par téléphone pour leur expliquer de manière plus précise l'étude et leur demander leur accord.

3. Taille de l'échantillon

Quinze patients ont été inclus dans l'étude. Le nombre de patients inclus n'était pas défini préalablement. Lorsque l'analyse de l'entretien ne permettait pas d'obtenir de nouvelle notion, la saturation théorique des données était obtenue. Deux entretiens supplémentaires ont permis de confirmer la saturation des données et d'arrêter l'inclusion de nouveau patient.

4. Refus de participation

Un participant a refusé d'emblée de participer à l'étude en raison d'une absence d'intérêt pour le sujet de l'étude.

Un participant a initialement donné son accord pour participer à l'étude mais a refusé dans un second temps lorsqu'il a appris que les entretiens pouvaient durer plusieurs dizaines de minutes.

C. Contexte

1. Cadre de la collecte des données

Les entretiens étaient réalisés, à la convenance du patient, au domicile de l'investigatrice ou du patient. Seul le troisième entretien a été réalisé au domicile de l'investigatrice.

En raison de la pandémie de la COVID et des différents confinements, ou parfois selon le choix du patient, certains entretiens ont été réalisés au téléphone. Il s'agit des entretiens 1 et 9 à 15.

La date, l'heure et le lieu de rendez-vous étaient fixés par le patient interrogé.

Le sujet de la thèse et les modalités de l'entretien étaient rappelés avant de commencer l'enregistrement. Le consentement était recueilli au début de chaque entretien. Les patients étaient informés de la possibilité de retirer leur consentement jusqu'à la soutenance de la thèse.

Les entretiens se sont déroulés entre mars 2020 et septembre 2021.

2. Présence de non participants

Trois entretiens se sont déroulés en présence du conjoint de la personne interrogée. Il était alors demandé à la personne ne participant pas à l'étude de ne pas intervenir.

3. Description de l'échantillon

Un questionnaire écrit (ou oral lorsque l'entretien se déroulait par téléphone), concernant les caractéristiques socio-démographiques du patient, lui était remis avant de commencer l'enregistrement (Annexe 3).

D. Recueil des données

1. Guide d'entretien

Le guide d'entretien a été modifié à plusieurs reprises pour améliorer le recueil des données (Annexe 4). Le premier guide d'entretien a été testé sur neuf patients dans le but de déterminer si les questions étaient compréhensibles. Ces entretiens étaient brefs et n'ont pas été analysés.

2. Enregistrement audio

Les entretiens étaient enregistrés sur l'application Dictaphone de l'Iphone 6S+® et sur un dictaphone de la marque Olympus® référencé VN-3100PC.

3. Journal de bord

Un journal de bord a été tenu par l'investigatrice. A la fin de chaque entretien, l'investigatrice y écrivait un commentaire sur la manière dont s'était déroulé l'entretien et sur son ressenti. L'écriture du journal de bord a commencé le 29 septembre 2020. Un premier entretien avait déjà été réalisé en mars 2020. Certains extraits du journal de bord sont disponibles en annexe (Annexe 5).

4. Durée des entretiens

Les entretiens ont duré entre 10 minutes et 47 secondes et 46 minutes et 46 secondes.

5. Seuil de saturation

Le seuil de saturation a été obtenu lors de l'analyse du treizième entretien. Deux entretiens supplémentaires ont permis de le confirmer.

6. Retour des retranscriptions

Chaque patient avait la possibilité de recevoir son interview retranscrite. Les patients 3,4, 7,10 et 13 ont souhaité recevoir leur interview. Lors de l'envoi, il leur était précisé qu'ils pouvaient communiquer à l'investigatrice leurs remarques. Aucun patient n'a envoyé de commentaire à l'investigatrice.

E. <u>Traitement des données</u>

1. Retranscription

Les entretiens ont été retranscrits mot pour mot sur le logiciel WORD®. Les erreurs de syntaxe n'ont pas été corrigées dans le but de rester fidèle à la version originale. Les silences et les attitudes des patients ont été signalés entre tiret.

L'ensemble des entretiens retranscrits forme un corpus de verbatim, disponible sur la clé USB jointe (Annexe 6).

Chaque verbatim est identifié par la lettre P1 à P15, correspondant à chacun des patients interrogés.

Certaines données, permettant d'identifier le patient interrogé, ont été censurées afin de préserver l'anonymat.

2. Analyse des données

L'analyse a d'abord été réalisée sous la forme d'un tableau grâce au logiciel WORD® (Annexe 8). Pour chaque partie de texte analysée, l'investigatrice définissait différentes étiquettes. L'étiquette thématique correspondait au thème du texte analysé. Dans la colonne de l'étiquette expériencielle, l'investigatrice résumait ce qui était dit dans la partie du texte analysé. La troisième étape était de trouver une propriété ou une dimension à partir des deux premières colonnes. Cette propriété constituait un sous-nœud. Un ensemble de propriétés pouvait aboutir à un concept, nommé nœud. Une fois le tableau réalisé, l'investigatrice entrait les nœuds et les sous-nœuds dans le logiciel d'analyse N-VIVO ® version release 1.3. Un arbre de codage était alors créé et s'enrichissait au fur et à mesure des entretiens (Annexe 9).

Chaque entretien était codé avant le recueil de nouvelles données.

3. Triangulation des données

Les verbatim ont été analysés par l'investigatrice et par un autre interne de médecine générale. Il s'agit de la triangulation des données qui permet d'éviter les biais d'interprétation.

4. Théorisation ancrée

La méthode de la théorisation ancrée a été utilisée. Il s'agit d'une démarche inductive. Le point de départ était l'expérience des patients dans le domaine de la prise de rendez-vous en ligne. A partir des idées exprimées par les patients, l'investigatrice a fait émerger des hypothèses permettant d'expliquer leur comportement face à la prise de rendez-vous sur internet.

L'investigatrice a utilisé une démarche itérative (15) consistant à réaliser les différentes étapes de la recherche (problématisation, collecte et analyse des données, rédaction des résultats) en parallèle.

F. <u>Ethique</u>

Une déclaration de traitement portant le numéro 2019-170 a été réalisée par le service de la protection des données à caractère personnel de l'université de Lille.

Le consentement de tous les patients a été obtenu. Chaque patient était informé de la possibilité de retrait de son consentement jusqu'à la soutenance de la thèse.

Toutes les données ont été anonymisées.

RESULTATS

A. Caractéristiques des patients

Le tableau 1 regroupe les caractéristiques socio-démographiques des patients interrogés. La population étudiée était constituée de 9 femmes (60%) et 6 hommes (40%).

Tableau 1 : Caractéristiques socio-démographiques des patients étudiés

	Sexe	Age	Niveau d'étude	Profession/ancienne profession	Situation maritale	Lieu de Vie	Nombre d'enfant
P1	H*	73 ans	BEPC†	Retraité/Agent de maîtrise en usine de filature	En concubinage	Urbain	2
P2	F‡	81 ans	Certificat d'étude, BEPC†	Retraitée/Agent de guichet à la SNCF§	Veuve	Urbain	3
P3	F‡	66 ans	BAC ||, diplôme d'infirmière et de Sophrologie	Infirmière en psychiatrie	Mariée	Rural	2
P4	F‡	76 ans	Brevet	Retraitée/Pharmalien : lien entre pharmacien et grossiste	Veuve	Semi-rural	1
P5	F‡	74 ans	Certificat d'étude	Retraité/boucher	Mariée	Rural	2
P6	H*	74 ans	Certificat d'étude, CAP¶ boucher	Retraité/Boucher	Marié	Rural	2
P7	F‡	68 ans	BEPC†	Retraitée/Employée de banque	Mariée	Semi-rural	1
P8	H*	67 ans	BAC ||, DESCF** expertise comptable	Retraité/Directeur financier	Marié	Semi-rural	1
P9	H*	71 ans	Certificat d'étude, CAP ¶	Retraité/Ajusteur à la SNCF§ puis Cadre à la SNCF §	Marié	Urbain	2
P10	H*	69 ans	BAC || + 2	Retraité/Infirmier	Marié	Rural	3

P11	F‡	72 ans	Certificat d'étude	Retraitée/Responsable de rayon	Célibataire	Semi-Rural	0
P12	F‡	73 ans	Diplôme d'IADE †† puis diplôme de cadre	Retraitée/Infirmière anesthésiste puis cadre de santé	Divorcée	Rural	3
P13	H*	67 ans	Bac || + 1 en génie électrique	Chargé de relation externe à l'URSAFF ‡‡	Divorcé	Rural	3
P14	F‡	69 ans	Maîtrise de droit privé	Retraité/Commercial	Mariée	Semi-rural	5
P15	F‡	71 ans	Certificat d'étude/CAP ¶ couture/Diplôme d'auxiliaire de vie	Auxiliaire de vie/agent d'entretien	Divorcée	Rural	2

*Homme, †Brevet d'Etudes du Premier Cycle, ‡ Femme, § Société Nationale des Chemins de fer Français, || Baccalauréat, ¶ Certificat d'Aptitude Professionnelle, ** Diplôme d'Etudes Supérieures Comptables et Financières, ††Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat, ‡‡ Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales

B. <u>Utilisation d'internet</u>

1. Apprentissage

Plusieurs patients utilisaient internet pour réaliser des recherches.

P1 Bah déjà pour simplifier, je dirais, beaucoup de taches de communication et puis d'avoir des renseignements, je dirais, beaucoup plus intéressants. Euh chercher des renseignements, c'est pratique.

P3 Oh bah pour faire des recherches, je suis très curieuse donc quand il y a quelque chose qui m'interpelle ou qui suscite ma curiosité je vais voir.

P7 Donc j'avais été voir un petit peu ce que c'était parce que j'avais jamais entendu parler de ça. Je sais pas si vous savez…

P8 Ce n'est pas, ce n'est pas une drogue mais bon de temps en temps je regarde des informations sur euh en Wifi et tout si vous voulez.

2. Fréquence

La majorité des patients interrogés utilisait internet au quotidien :

P5	*Donc on y va tous les jours dessus.*
P9	*Oh bah j'y vais, j'y vais bien, bien à-peu-prêt trois fois par jour.*
P11	*En général tous les jours en fait, c'est un… ouais tous les soirs.*
P14	*Oh bien deux fois par jour.*

Au contraire certains patients n'utilisaient jamais internet :

P2	*Non je n'y vais pas.*
P6	*J'y vais jamais.*

D'autres naviguaient rarement sur internet.

P7	*Si une commande euh je sais faire une commande. Je sais commander mon chéquier, je sais faire des trucs comme ça mais non, naviguer c'est rare.*

3. Inaccessibilité

Parfois, les patients ne possédaient pas l'équipement nécessaire pour se connecter à internet

P2	*Moi je suis pas équipée hein, mais par l'intermédiaire des enfants.*
P15	*Ah je n'ai pas du tout internet.*

4. Commodité

Concernant l'interface utilisée pour se connecter à internet, certains patients préféraient le téléphone portable puisqu'il permettait un accès à internet de n'importe quel endroit.

P8	*Oh les deux ça va. L'avantage d'avoir le wifi c'est qu'on… on reste ici (dans son salon) au lieu de s'enfermer dans le bureau, voilà c'est l'avantage.*

P12 Oui plutôt le téléphone parce qu'il me suit partout.

5. Loisir

Les patients utilisaient internet dans le cadre de leur loisir.

P14 Le jardinage aussi, quelquefois je vais voir aussi. *P5 Après j'y vais bah pour des tricots, pour euh aussi enfin tous des petits trucs euh… euh pour noël, je me suis amusée euh à faire euh, comment dire… des livres, des vieux livres, je les ai transformés en ange. Vous savez du… du pliage.* *P9 Euh en fait euh, je fais partie d'un club de rando donc on a notre site qui apparaît là-dessus donc on a pas mal… on a tout, tout ce qu'il y a par rapport au fonctionnement de notre club, les événements, les événements qu'on produit.*

D'autres faisaient des jeux sur internet.

P3 Euh non, non non. Quelquefois si, il y a peut-être un petit peu des jeux de mémoire. *P12 Je fais des jeux avec euh des copines, euh de culture générale, de géographie, d'histoire, de, de musique.*

Parfois, il s'agissait de regarder des vidéos ou d'écouter de la musique.

P5 Ouais bah les… bon après je vais pas mal aussi sur Youtube. *P10 La musique, tiens la musique, moi j'aime bien quoi. Ah bah ouais hein, euh ouais enfin je, je vais sur Youtube et puis paf, j'écoute de la musique, ça me plaît ça.* *P12 Je, j'écoute sur Youtube euh par exemple à la recherche du temps perdu ce matin.*

Internet pouvait également servir à trouver des recettes de cuisine.

P4 Bah pour euh oui ou bien des recettes de cuisine.

P11 Hein, ensuite euh je recherche très peu parce que bon ça va être pour la cuisine, ce genre de choses vous voyez, une recette ou… oui voilà c'est, c'est très limité.

P14 Euh - silence court- oui on peut faire des tas de choses hein mais moi c'est surtout ça qui m'intéresse. Quelquefois des recettes aussi sur des sites précis comme Marmiton euh…

Certains patients lisaient des journaux en ligne.

P9 Donc ça c'est pas mal et ensuite bon euh j'aime bien le sport donc euh j'arrive à lire la presse en ligne.

P12 -Silence court- Je, j'ai un tas de revues, par exemple ça m'intéresse, qui arrive sur ma boîte mail donc je lis, euh ça m'intéresse.

Des patients repéraient des lieux de vacances sur internet.

P4 Ou alors euh quand je veux une location quelque part, je regarde, mais c'est pas moi qui transmets les coordonnées, c'est mon fils qui le fait, avec le sien de, d'ordinateur.

P8 Par exemple chercher des vacances, en même temps on recherche aussi pour une cure euh bon bah c'est… je recherche l'endroit, mais là c'est presqu'arrêté donc euh voilà.

P10 Bah c'est déjà pas mal… Euh il y a des moments je, je recherche… on trouve… il y a tellement... c'est tellement vaste, que je dis : « Tiens, il y avait ça, je ne savais pas », euh ou alors je peux dresser un itinéraire par exemple. Je dis : « Tiens, je cherche un lieu de vacances », je regarde où c'est. Des choses comme ça.

D’autres utilisaient internet pour faire des achats.

P8 Euh je fais des achats sur internet
P11 Ca m'est arrivé de faire des achats sur internet mais ça reste très rare, voilà, ouais, ouais ouais.
P12 Je commande sur internet

6. Lien social

Les patients communiquaient par le biais d’internet.

P1 Et puis communiquer avec les copains, c’est pratique – rire –.
P4 Euh bah communication entre amis puis c’est tout.
P11 Donc principalement mes messages.

Certains patients se connectaient sur les réseaux sociaux.

P10 Bah pratiquement, bah par la force des choses. Euh, si,si si vous allez sur les réseaux sociaux, bah vous regardez si vous avez eu des, des messages ou des choses comme ça euh puis voilà.
P13 Après là je suis sur Facebook, je vais sur mes comptes bancaires.

7. Gestion

Les patients utilisaient internet pour leurs démarches administratives ou pour la gestion de leurs comptes.

P7 Ben déjà je… je regarde mes comptes.

P10 Bah maintenant par la force des choses, je ne dis pas que bon gré mal gré on nous oblige un peu à, beaucoup même, à user de l'informatique pour toutes les démarches administratives, bancaires, tout ce que vous voulez. Enfin c'est… à l'heure actuelle le numérique, il est…. il prend une place énorme dans notre vie quotidienne. *P12 Bah je vais, point. Je, je bidouille, je, j'essaye de m'adapter, je vais sur euh mes comptes bancaires.*

La gestion immobilière en ligne a également été citée.

P8 Euh je… du fait que j'ai une petite activité complémentaire pour l'immobilier donc je vais souvent là-dessus.

8. Planification

La prise de rendez-vous en ligne a été citée une fois.

P12 -Silence long- Mes rendez-vous médicaux, Doctolib.

9. Travail

Parfois l'utilisation d'internet se faisait dans le cadre du travail du patient.

P13 Sur euh… Je travaille toujours donc j'ai un ordinateur portable avec deux stations, une à XX (nom de la ville) et une à XX (nom de la deuxième ville) et chez moi j'ai un micro-portable.

C. <u>Opinion des patients concernant internet</u>

1. Intérêt pour internet

Les patients ont souligné le fait qu'internet était un bon outil.

P3 Bah c'est un bon outil, je veux dire.

P10 Ca va vite hein. On a, on a les informations fastoche euh à partir d'un, d'un téléphone, on a toutes les informations, mais avant on aurait trimballé euh toute une bibliothèque complète, maintenant on a, on a qu'un petit bazar et on a tout.

2. Désintérêt pour internet

Certains patients déclaraient ne pas être intéressés par internet.

P2 Non non je ne veux pas de portable, je ne veux rien non pour le moment je… j'arrive encore… -rire- j'ai encore assez d'occupations sans m'intéresser à ça ouais.

P6 Ca ne m'intéresse pas.

P15 Vous savez comme ça ne m'intéresse pas, je ne cherche même pas à savoir hein.

L'utilisation d'internet était parfois décroissante au fur et à mesure du temps.

P7 Mais c'est tout et maintenant c'est… j'y vais de moins en moins sur ce truc-là.

Des patients avaient l'impression que l'utilisation d'internet était une perte de temps.

P5 Je sais pas, je… j'ai l'impression de passer mon temps à rien.

P6 Je passe mon temps. Pour moi c'est du temps perdu.

Une patiente justifiait son manque d'intérêt pour internet par le fait d'avoir d'autres occupations.

P2 Je préfère aller au jardin ou faire du ménage ou des trucs comme ça plutôt que ça.

Des patients n'utilisaient pas la prise de rendez-vous en ligne.

P4 Ouais, je fais toujours par tél… pas par Doctolib, par téléphone.
P11 Parce que je ne l'ai pas utilisé donc euh c'est vrai que… Hein qu'est-ce que ça peut apporter ?

P15 Bah comme je le fais pas ça moi, je ne vois pas beaucoup de… avancées dans ce, ce process là mais enfin on sera obligé, ça je le sais que ça va être obligatoire, un jour ou l'autre ça viendra.

Concernant les achats en ligne, certains patients préféraient voir l'objet physiquement avant d'acheter.

P5 Ah non, puis ça je préfère euh… acheter sur internet non. Moi j'aime bien voir l'article devant moi.

P13 Non bah ça… je suis de la vieille génération donc euh ça ne m'intéresse pas.

Une patiente déclarait ne pas regarder ses mails tous les jours.

P4 Puis on me dit : « Bah t'as pas répondu, j'ai envoyé ceci, j'ai envoyé cela. » Oh je dis : « Moi je ne regarde pas tous les jours mon truc hein. C'est quand je suis décidée, une fois par semaine et encore. »

3. Brèche relationnelle

Certains patients pensaient que l'utilisation d'internet pouvait nuire au moment présent et aux relations interhumaines avec les personnes présentes.

P4 Hein, mais les jeunes c'est, enfin vous je ne sais pas, mais les, les jeunes, enfin jeune, il a 30 ans et il est toujours dessus. Je luis dis : « Mais arrête ! »

P15 Tout le monde a eu un nouveau téléphone, ma petite fille, mon petit garçon son mari et puis elle. Et ben dans la euh, le lendemain tout le monde était sur internet à recevoir des vœux et tout ça. Je dis : « Quand même vous allez vous

arrêter un petit peu pour manger ? C'est à croire que ce que je fais à manger ça vous apporte peu. Vous allez manger du… de l'internet toute la journée ? »

4. Méfiance

Des patients ont exprimé de la méfiance envers internet.

P4 Parce que moi je, je n'ai pas confiance en internet alors.

P8 Non, non. Euh bon internet il faut faire aussi attention, c'est qu'il ne faut pas trop miser là-dessus aussi parce que, peut-être qu'on peut avoir aussi des fois des, comment on appelle ça, des des piratages.

Une patiente ne souhaitait pas inscrire ses coordonnées sur internet.

P4 Non parce que je ne veux pas donner mes coordonnées alors je ne la fais pas.

La raison évoquée était la peur que les données soient transmises.

P4 Parce que moi, je me dis, si je commence à rentrer là-dedans, euh après bon je vais être signalée à la sécu ou ailleurs puis je vais être enquiquinée, ils vont vouloir m'envoyer les papiers là-dessus euh…

Un autre patient évoquait son regret d'avoir transmis son numéro de téléphone sur internet.

P8 Et je suis envahi de fil euh de coups de fil dans ce domaine-là. Si j'avais su, je ne leur aurais pas donné.

D'autres réticences ont été évoquées.

Parfois il s'agissait de craindre que le rendez-vous médical ne soit pas confirmé lors de l'utilisation d'une plateforme en ligne.

P8 Bah c'est à dire que si… bah le seul euh motif c'est que vous passez un ordre et puis le lendemain il y a contradiction parce qu'il n'y a plus de disponibilité, c'est le seul euh… si vous voulez pour moi.

Un patient exprimait sa peur de perte d'informations.

P10 Mais il peut y avoir un côté, on va dire, vicieux parce qu'on se retranche derrière des écrits et puis bah voilà ça peut être perdu ou je ne sais pas.

D'autres appréhendaient de se faire voler de l'argent sur internet.

P4 Ou alors qu'on rentre dans votre compte bancaire, qu'on vous pique de l'argent. Ca arrive quand même hein.

P10 Oui, pour l'instant on peut, on peut très bien passer des commandes par internet mais je ne donne jamais de numéros de carte bancaire par internet, voilà.

La peur de développer une addiction à internet a été citée.

P2 J'ai un peu peur, ça à la limite je crois que j'arriverais à… à comment dire, à gérer mais je pense qu'après on doit devenir accro quand même hein.

Certains patients pensaient que les communications par internet n'étaient pas sécurisées.

P4 Je dis que c'est… je ne dis pas que c'est mal mal, il y a des choses bien sur internet mais je trouve que les… tout ce qui est communications comme ça euh, communications par internet, elles sont pas assez sécurisées.

P12 Le, la confidentialité d'internet parce que je ne suis pas persuadée que, quoi qu'on en dise le, la sécurité des messages soit garantie.

D. Avantages et inconvénients des différentes modalités de prise de rendez-vous

1. Impression générale

Certains patients appréciaient la prise de rendez-vous en ligne.

P7 Ah oui non c'est, c'est pas mal, oui oui.
P14 Bah écoutez euh moi je pense que c'est très bien, c'est très bien.

Parfois, les patients ne trouvaient aucun avantage aux plateformes de prise de rendez-vous en ligne.

P2 Pour prendre des rendez-vous, bah comme je n'en ai pas je trouve pas ça… pour le moment, pour le moment.
P15 Oh pas du tout.

2. Relation

2.1 Humanité

L'aspect relationnel a été évoqué par les patients à de nombreuses reprises.

Les patients pensaient que la relation avec une secrétaire était plus humaine par rapport à la prise de rendez-vous en ligne.

P4 C'est plus humain le téléphone. On a la personne au bout du fil et tout ça. Vous savez, nous à notre âge euh ce qui nous manque, c'est, c'est les moyens de communication vocale.
P8 Bah le contact humain c'est quand même mieux, je veux dire.
P10 Tandis que quand j'ai un, un interlocuteur en chair et en os, c'est quand même plus euh différent.

Ils trouvaient impersonnels les plateformes de prise de rendez-vous en ligne, les mails, les SMS, les réseaux sociaux.

P8 Il vaut mieux avoir un contact que par Doctolib où c'est plus im… c'est moins personnel je veux dire, c'est, c'est quand même mieux par téléphone direct.
P10 C'est ce que je dis toujours hein euh, il y a des moments par internet je trouve ça un peu impersonnel. Ca dépend pour quoi, c'est, c'est l'utilisation qu'on, qu'on en fait.

P14 Bah c'est plus euh, disons que l'inconvénient c'est que c'est plus impersonnel.

P15 Bah parce que moi je vois euh dans mes jeunes que… dans ma famille euh n'importe où je vais, à chaque réunion de famille et bah ils sont toujours avec leur internet, les Facebook tout ça donc euh je trouve que c'est impersonnel déjà -silence court -.

Les patients aimaient le contact humain.

P4 Bah moi j'aime bien les contacts humains hein.

P6 Parce que j'aime bien le contact avec les gens.

P7 Non, bah non. Après j'aime bien le contact aussi hein d'avoir euh de pouvoir parler, d'avoir un contact direct c'est bien aussi hein.

Ils appréciaient la relation avec la secrétaire.

P1 Je lui ai posé la question à cette fille. Bon je dis : « Maintenant, on est obligé de passer par Doctolib ou on peut venir vous voir ? » Bah elle me dit : « Vous venez me voir Monsieur, ça sera avec plaisir. » Alors vous voyez déjà là, bon c'est déjà plus convivial quoi.

P3 D'avoir une relation différente parce que rien que quelquefois le, le timbre de la voix bah ça parle.

P12 Son épouse sert de secrétaire euh elle est très sympa. On discute euh de mon prof de sport, on discute de la pluie et du beau temps et puis euh elle me donne des rendez-vous.

La présence d'une secrétaire permettait parfois de mettre le patient en confiance.

P3 Ouais et puis peut-être que ça, ça peut mettre aussi en confiance quand, quand on voit la personne.

Des patients soulignaient le fait que les interruptions téléphoniques pouvaient nuire à la relation entre le médecin et le patient au cours de la consultation.

P3 Ca permettrait d'éviter sans arrêt euh il est à la table d'examen, il repart au bureau, il regarde son calepin, bon, c'est toujours un peu de temps perdu et puis ça.. ça peut aussi casser un petit peu la, la relation qui s'est établie au moment de la consultation.

P7 Oh il y a un moment le Docteur XX (nom de son médecin généraliste) répondait mais bon c'était au détriment, je pense, de la personne qui était son patient quoi, donc euh.

P12 Ca m'arrange parce que j'ai des scrupules à téléphoner au médecin pour prendre un rendez-vous parce que quand je suis dans le cabinet et qu'il interrompt la consultation pour prendre un, un coup de fil euh ça me gêne, ça interrompt le, la relation.

Certains étaient alors gênés de déranger leur médecin lors de ses consultations.

P11 -Silence court- Euh oui c'est facile pour moi, c'est moins facile pour lui parce que comme c'est par téléphone, j'ai toujours l'impression de le déranger alors ça -rire-, ça m'ennuie plutôt qu'autre chose, parce qu'il est souvent en consultation. Il n'a pas, il n'a pas de secrétaire, il travaille seul alors c'est pendant ses consultations et c'est vrai que c'est ce côté qui me, qui me dérange un peu quoi.

P12 Alors euh j'aime bien quand c'est son épouse parce que là je n'ai pas de scrupule à téléphoner.
P14 Euh non ça je crois qu'il ne faut pas le déranger. Il faudrait vraiment que ce soit quelque chose de super important.

2.2 Préférences

Certains préféraient prendre rendez-vous par téléphone auprès de la secrétaire personnelle du médecin ou auprès du médecin lui-même.

P2 Bah une fois j'ai tombé… je n'sais pas si j'ai pas eu… qu'est-ce qui s'était passé que ça m'avait un peu déçue ? -Silence court- Attendez, il s'était passé quet'chose… j'dis j'suis tombée sur une plateforme euh… -silence court-. En fait j'étais, on m'a écoutée hein, mais c'était même pas pour moi, j'crois que c'était pour ma sœur XX (prénom de sa sœur) -silence court-. Mais j'ai dit euh finalement on… on sait pas à qui on a affaire, peu importe la personne qui vous prend en charge elle fait son boulot hein.

P9 Bah si, si j'ai le choix avec une secrétaire euh comme actuellement, oui je préfère euh, ouais pour moi, c'est, c'est sûr je continuerai tout le temps qu'il y a une secrétaire.

P14 Bah c'est plus euh disons que l'inconvénient c'est que c'est plus impersonnel donc euh c'est difficile d'expliquer son cas ou ceci à quelqu'un qui fait simplement du secrétariat tandis que les secrétaires personnelles du médecin elles vous connaissent et elles vous conseillent quelquefois, elles vous orientent.

D'autres préféraient un secrétariat téléphonique sans avoir de préférence entre une secrétaire présente sur place et une plateforme téléphonique de prise de rendez-vous.

P4 *-Silence court- Moi, qu'il n'y ait plus de secrétaire, personnellement euh ça m'apporte peu. Si j'ai quelqu'un au bout du fil, que ce soit le, le praticien ou… qu'il n'y ait pas de secrétaire, ça m'est égal.*

P6 Pour moi, une fois que c'est une personne qui est… qui vous répond correctement euh, pas de problème.

P10 Si j'avais le choix, bah moi c'est bien comme ça. Moi j'ai un interlocuteur qui, qui me dit : « Bon voilà, j'ai une place tel jour. » Elle essaye de voir un petit peu la nature de mon problème, si c'est urgent ou… si si j'ai quarante de température ou si… voilà c'est comme ça.

Une patiente préférait prendre rendez-vous en ligne lorsque la secrétaire était désagréable.

P12 Oui on ne peut pas discuter mais euh quand on, quand je téléphone chez le cardiologue, la secrétaire est tellement débordée, qu'elle nous envoie promener et qu'elle est désagréable euh j'aime, je préfère prendre mon rendez-vous sur Doctolib.

Une patiente soulignait l'importance d'être bien accueilli par la secrétaire.

P3 Oh non je ne pense pas. Enfin ceci-dit, c'est vrai quand il y a une secrétaire euh, euh c'est bien d'être bien accueilli euh, c'est important.

3. Communication

Les patients prenaient rendez-vous chez leur médecin généraliste en téléphonant.

P2 Je prends mon téléphone et puis il va me le programmer tout de suite Dr XX (nom du médecin traitant), -rire-, j'appuie… (elle montre son téléphone).

P5 Ah bah on téléphone.

P6 On passe un coup de fil, tout de suite on a le rendez-vous.

P7 Ah bah j'appelle, je fais son numéro, j'appelle mais souvent sa femme me… nous rappelle, vraiment dans les cinq minutes elle a rappelé en général hein.

P12 Oh je téléphone.

Les patients préféraient prendre rendez-vous par téléphone pour interagir avec la secrétaire.

P1 Oh bah nous, enfin nous les anciens, c'est vrai que quelque part euh avoir une discussion avec quelqu'un c'est quand même parfois plus… je vais pas dire plus rassurant quoi, mais quelque part on peut discuter, savoir si l'après-midi ou des choses comme ça.

P3 Ah non, non non, non non, c'est plus pour être dans cet aspect euh bah on discute quoi, il y a un échange.

P8 Bah c'est parce que pour la flexibilité, on prend rendez-vous, elle va nous dire de façon instantanée : « Non euh j'ai à telle heure ou telle heure, si vous voulez », vous voyez, c'est plus réactif.

P10 Hein euh si c'est pour parler de ma santé moi, j'aime bien avoir un interlocuteur. Je dis : « Voilà j'ai tel souci, point. » Sur internet je ne peux pas marquer, euh je ne sais pas : « J'ai mal au pied ou… », c'est pas la même chose.

Les patients appréciaient la communication orale.

P4 Vocaux hein les moyens de communication vocaux, parce que je vous dis internet bah oui, vous envoyez internet mais vous n'avez personne, vous n'avez… qu'au téléphone, bah vous avez votre copine ou votre copain ou une amie, n'importe quoi, bon bah c'est, c'est plaisant.

P6 Parce ce qu'en fait, euh je… je préférerais mieux avoir quelqu'un en vive voix.

P10 Euh moi, moi j'attache grande importance à ces liens sociaux.

P15 Bah disons euh rien que faire des touches tout ça, vous savez moi je vois mes petits-enfants m'ont expliqué comment on fait les SMS tout ça, mais franchement ça me… je n'aime pas toute façon, j'aime pas cet euh… je suis encore à l'ancienne donc je préfère parler que d'envoyer des SMS.

Ils étaient rassurés par le fait de pouvoir communiquer avec la secrétaire.

P3 Euh oui, moi je trouve ça plus rassurant.

P5 -Silence court-. Bah c'est toujours pareil euh je suis rassurée.

P14 -Silence court- Pourquoi ? Bah oui, c'est plus rassurant peut-être et puis euh il explique aussi, la personne explique pourquoi on ne peut pas avoir rendez-vous plus tôt ou après ou quels sont les impératifs.

Pour certains, la communication orale permettait d'éviter les erreurs de compréhension et une meilleure détection des urgences.

P5 Et là je suis sûre euh bah que… soit que lui qui m'ait compris ou moi je l'ai compris enfin euh je suis sûre. Moi j'aime bien euh avoir la personne euh, pas en face de moi parce que bon par téléphone c'est pas le cas, mais j'ai quand même à l'oreille. Bon je sais quand même si, s'il a eu enfin si enfin…

P10 Parce que l'urgence euh elle peut être urgente pour la personne qui ne le sait pas et l'interlocuteur sent que c'est important. […] Il y a, il y a ce versant-là, parce que si c'est du tout fait tout écrit on ne peut pas le savoir.

P15 Elle me demande, si mettons d'un coup j'ai quelque chose quand même, bah elle me demande ce que j'ai, bon bah je… elle sait déjà pour le signaler au docteur si c'est pressant ou pas, voilà.

4. Rapidité

Des patients affirmaient que la prise de rendez-vous en ligne était parfois plus rapide que par téléphone.

> *P4 Que quelquefois, bon bah le secrétariat est occupé et tout ça, ils vous disent, quelquefois ils vous disent de rappeler ou un truc comme ça mais euh que Doctolib, vous avez directement.*
>
> *P12 Non pour moi… ça va plus vite.*

Certains apprécient la confirmation instantanée lors de la prise de rendez-vous sur internet.

> *P5 Si bah parce qu'on sait tout de suite… enfin -silence court-.*
>
> *P13 Bah au moins le rendez-vous il est enregistré.*

Les patients ont souligné le fait que la prise de rendez-vous en ligne était un gain de temps pour le patient, la secrétaire et le médecin.

> *P10 Euh si, si je ne perds pas de temps et vu que je n'en fais pas perdre, c'est important – rire-.*
>
> *P14 Non je crois au contraire que c'est une avancée hein, c'est certain dans le monde actuel où il y a… les médecins sont surchargés et où il n'y a pas beaucoup de médecins, c'est une avancée pour eux hein.*

D'autres pensaient que téléphoner était plus rapide.

> *P2 Et puis vraiment les gens… ouais j'en ai une trentaine, les gens que je peux joindre instantanément hum.*
>
> *P5 Ouais, c'est plus ça quoi puis on n'est pas rapide hein. […] C'est ça hein. Parce que faut connaître le clavier quand même hein.*

Pour un patient, il était important que la prise de rendez-vous auprès de la secrétaire se fasse rapidement.

P6 Du moment que ça dure pas trop longtemps.

5. Praticité

La praticité de la prise de rendez-vous en ligne était mise en avant.

P10 Si ce que je peux… aller sur euh, si sur Doctolib ou des choses comme ça, euh c'est pratique, pour prendre un rendez-vous ou des choses comme ça.

Les patients apprécient pouvoir prendre rendez-vous à n'importe quelle heure via les plateformes en ligne.

P8 -Silence long-. L'avantage c'est, c'est de passer un ordre à onze heures du soir, il n'y a que ça, il n'y a que ça que je vois si vous voulez. *P12 Euh et c'est ouvert 24h sur 24.*

Certains ont souligné le fait que la prise de rendez-vous en ligne permettait de choisir la date et l'horaire du rendez-vous.

P1 Bah l'avantage par internet, euh, bon effectivement ça nous donne les plages si on veut prendre rendez-vous, effectivement ça nous permet de réfléchir sur les plages. Parce que des fois, effectivement on nous propose un rendez-vous et il faut sortir le calendrier, savoir si ce jour-là, on n'a pas ci on n'a pas là ou tout un tas de trucs quoi. C'est ça un petit peu l'avantage quoi hein.

P3 Bon effectivement, on a le choix euh des horaires, on a le… on a un planning qui est proposé et puis on peut choisir notre créneau horaire. Ca c'est aussi un avantage. -Silence court-. En dehors de ça euh -silence long – pour moi c'est ça.

P7 Pourquoi j'aime bien ? Parce qu'on choisit son créneau.

P12 Euh bah c'est intéressant parce qu'on vous propose plusieurs horaires, on vous propose des créneaux, on vous propose des dates. Ca, ça me convient.

Une patiente appréciait pouvoir prendre rendez-vous sans se déplacer grâce à internet.

P3 Bah les avantages c'est que euh bon c'est des choses, des démarches qu'on peut faire de la maison déjà d'une part.

Le rappel du rendez-vous par SMS était apprécié.

P1 En plus l'avantage c'est que euhh bah il nous confirme le rendez-vous, enfin quelques temps avant il vous confirme que… enfin la veille il vous envoie un petit message sur le portable en disant qu'effectivement hein : « N'oubliez pas votre rendez-vous » ou un truc comme ça hein donc je pense que c'est un système qui est assez sympa quoi voilà.

P5 Euh il me renvoie, justement par Doctolib, sur mon téléphone justement, euh comme quoi que… qu'il confirme le rendez-vous telle date.

P13 Et puis on a un rappel euh on a un rappel la veille quoi.

P14 Ce qui est bien aussi c'est qu'il y a un rappel du rendez-vous donc euh c'est appréciable.

Une patiente appréciait la possibilité d'être rappelée en cas de libération d'une plage de rendez-vous sur internet.

P12 -Silence court - Euh je ne sais pas parce que personnellement je ne l'ai jamais fait mais j'ai une collègue qui m'a dit qu'on pouvait demander dès qu'un rendez-vous se libère, d'être rappelé. Alors je ne sais pas si c'est Doctolib mais il y a un système de prise de rendez-vous où on peut demander à être rappelé dès qu'un rendez-vous se libère.

Certains patients pensaient que le fait d'avoir un secrétariat téléphonique ou une plateforme de prise de rendez-vous en ligne permettait d'éviter la gêne provoquée par les appels au cours des consultations.

P3 Ben déjà ça éviterait euh tous, tous ces dérangements au cours de la consultation déjà.

P7 Oui, voilà je pense hein parce que bon, quand j'appelle, je ne sais pas comment ça se passe, ce qui… s'il est à son cabinet ou pas mais c'est sa, c'est sa femme souvent qui répond.

P11 Oh bah moi ça m'irait très bien parce que de toute manière j'aurais juste euh… personnellement ça me gênerait moins vis à vis de son travail, vous voyez ? Je trouverais que ça serait une bonne formule pour lui.

Un patient a relevé le fait que la prise de rendez-vous sur internet permettait de libérer la ligne téléphonique du secrétariat pour les urgences.

P10 Il y a, il y a cette notion-là, euh je, tant, tant que c'est moi qui parle, il y aurait peut-être quelqu'un qui en aurait plus besoin, si vous préférez. […] Parce que les vraies urgences, il faut quand même les mettre en avant, c'est celles qui sont importantes, hein.

6. Simplicité

La prise de rendez-vous en ligne paraissait simple pour certains patients.

P1 -Silence court-. Bah c'est à dire que c'est vrai que Doctolib ça paraît simple hein…

Au contraire, d'autres patients pensaient plus simple de prendre rendez-vous en téléphonant.

P14 Alors je... souvent je téléphone, pour moi c'est ce qu'il y a de plus rapide, de plus simple.

Parfois, les patients avaient plus de facilité à prendre le rendez-vous suivant directement sur place.

P3 La gynéco bah je reprends le rendez-vous tout de suite en sortant du cabinet donc euh. […] Bah c'est plus simple hein parce que quelquefois quand on, on téléphone dans certains cabinets, systématiquement on vous renvoie à Doctolib.

P13 Bah je… J'y vais, j'y vais tous les six mois donc je prends mon rendez-vous directement au cabinet.

7. Discrétion

Un patient pensait que le fait de pouvoir prendre son rendez-vous sur internet était plus discret que de téléphoner à la secrétaire.

P1 Open-space merci – rire -. Il y a tout le monde qui est autour et comme elle dit : « Quand je prends rendez-vous, bah il n'y a personne qui le sait quoi. »

8. Non praticité

Un patient expliquait qu'il n'était pas possible de prendre deux rendez-vous au même endroit, le même jour, pour deux patients différents avec un seul numéro de portable commun.

P1 L'inconvénient aussi de Doctolib, pour parler de Doctolib, bon bah là j'allais sur Doctolib et effectivement on ne peut pas prendre deux rendez-vous en même temps si on a qu'un seul téléphone portable.

9. Accessibilité

Il était intéressant pour les patients de pouvoir téléphoner à la secrétaire pour obtenir un rendez-vous le jour même en cas d'urgence.

P1 C'est vrai que je vois par internet, on ne peut pas faire d'urgence. Je vois, par exemple, XX (prénom de sa femme) elle avait, elle a eu des problèmes. On téléphone, on a le médecin directement et donc le médecin m'a dit : « Bon bah écoutez, je peux essayer de vous prendre entre deux. » Par contre pour internet, vous ne pouvez pas faire ça quoi.

P9 Par contre, si c'est urgent, je vais le dire à la, la secrétaire donc elle va peut-être me trouver euh moyen de, de me faire venir plus rapidement tandis que Doctolib, je ne sais pas si je peux le faire ça.

P10 Euh parce que là on va être dirigé là où il faut tout de suite.

Une patiente préférait la présence d'une secrétaire toute la journée plutôt que le matin uniquement.

P2 Bah c'était mieux celui d'avant -rire- mais comme euh j'sais pas, par souci d'économie je pense, pour réduire un petit peu leur personnel… y'avait une secrétaire qui était là jusqu'à 18h, jusqu'à la fermeture du cabinet, j'crois qu'il fallait être là avant… ouais dernier rendez-vous c'était 18h45 donc euh elle était là jusqu'à 19h.

10. Lenteur

Un des inconvénients de la prise de rendez-vous au téléphone était la nécessité de rappeler lorsque la ligne était occupée.

P2 Hein j'appellerai demain matin la première heure sauf que : « Votre correspondant est en ligne blablaba. » -Rire-. Quet'fois j'dis : « Non mais non d'une pipe, y'a bien beaucoup de malades quand même, parce que faut rappeler, oh la la. » Enfin on arrive à joindre quelqu'un après hein quand même.

11. Compétences de la secrétaire

Le fait d'avoir des notions médicales permettait à la secrétaire de trier les demandes des patients.

P12 Elle me connaît, elle était chercheur euh elle est chercheur en science euh et elle a quelques notions médicales donc elle fait rapidement le tri.

12. Organisation

Les patients rappelaient que la secrétaire permettait de faciliter la gestion administrative.

P11 -Silence court- Bah le, c'est vrai que quand il y a une secrétaire c'est toujours plus facile parce qu'on règle tout. Euh bon bah je prends l'exemple, je vais chez l'ophtalmo, bon bah la secrétaire est là euh, elle me demande ma carte, elle fait tout le côté administratif quoi hein.

Cependant, pour certains, la présence d'une secrétaire n'était pas indispensable pour le médecin généraliste.

P11 Après ça dépend des médecins que vous allez voir, suivant leur spécialisation. Il est certain que… je veux dire un médecin généraliste, ça me paraît plus compatible euh qu'un spécialiste où là bah je pense qu'il est obligé de, de faire faire le travail administratif par euh soit une personne ou par une plateforme ou les nouvelles technologies quoi.

P12 Euh donc euh les comptes rendus, s'il y a un compte-rendu ou un courrier à faire, le médecin a vite fait. Maintenant les médecins tapent eux même leur compte-rendu. Euh ils ont des comptes rendus pré-enregistrés, il n'y a que des trous à boucher. Euh la, la technologie ayant évolué, la secrétaire n'est plus indispensable.

E. Critères de choix du médecin traitant

A la question : « Qu'est ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ? », le type de secrétariat n'a jamais été cité spontanément. Les critères de choix évoqués par les patients étaient les suivants :

1. Qualités requises

1.1. Qualités relationnelles du médecin

Les patients souhaitaient que leur médecin soit aimable.

P6 Qu'il soit aimable.

P11 Mais un manque d'attirance vous voyez, un… bon ne serait-ce l'amabilité bon c'est vrai que pour moi c'est important donc euh… mais je vous dirais qu'actuellement mon médecin ce n'est pas qu'il soit aimable mais comme il correspond à ce que j'apprécie euh je le garde -rire-.

Ils soulignaient le fait que la gentillesse et l'amabilité du médecin permettaient au patient de se sentir confiant.

P4 Hein, en ville c'est différent mais là euh je trouve. Quelqu'un qui est… c'est vrai, un médecin qui est aimable, gentil euh, qui se met à votre portée, bah bien sûr n'est pas toujours euh… et bah je trouve que c'est agréable. […] Et ça met en

confiance hein.

Le fait de se sentir à l'aise avec son médecin était important.

P4 Mais euh du milieu médical, j'en ai un peu peur parce que de toute façon quand on va consulter, c'est qu'on a quet'chose. Et puis euh, si on ne me met pas à l'aise, euh bah de toute façon Docteur XX (nom de son médecin généraliste) il le sait hein, s'il me met pas à l'aise euh…

P10 Il faut… les liens sociaux sont ainsi faits. Euh quand on se sent à l'aise avec une personne, surtout en matière de soins, c'est hyper important euh d'avoir euh un climat de confiance, le soin il sera d'autant mieux réalisé, euh je pense. Moi, moi c'est ma vision de la chose, maintenant je peux me tromper.

P11 Alors que enfin… je ne me fais peut-être pas bien comprendre. Disons si je devais changer de médecin j'aimerais bien les voir et puis dire : « Oh bah tiens j'irais plutôt vers celui-là ou celle-là quoi ou cette personne. »

Pour certains, l'écoute était une qualité requise.

P2 Du moment qui… faut être à l'écoute aussi.

P4 Oui, oui je trouve que c'est, c'est important d'être à l'écoute.

P11 Où on… le fait d'être avec quelqu'un avec qui on peut se confier de… parce que pour moi le médecin c'est un peu ça quoi hein, euh même, même en dehors forcément de la maladie ou autre qui peut… bah oui se confier je crois c'est, ça serait important d'avoir ça au niveau de la personne qui me soigne ouais, hum hum.

Ils souhaitaient que le médecin s'intéresse à leur vécu.

P2 Ouais, s'intéresser un ptit peu plus à votre euh vécu.

Les patients soulignaient l'importance d'être honnête.

P2 Après qui vous dise la vérité c'est bien aussi.

P10 Pfff, bah écoutez, si je voulais changer de médecin c'est, je n'en sais rien moi, peut-être qu'il aurait été pas très honnête avec moi. Je ne vois que ça.

Cependant ils rappelaient la nécessité de dire la vérité avec ménagement.

P2 Hum, y aller avec ménagement évidemment mais hein ça c'est… y'a des gens fragiles hein.

Un patient souhaitait que son médecin l'encourage à réaliser les examens de suivi.

P8 Bah des fois c'est comme tout le monde je pense. Quelquefois on a une certaine lassitude de faire des contrôles, surtout pour le diabète euh il y a toute une panoplie de, de contrôles à faire euh et à la limite tous les deux ou maximum tous les deux ans il faut les faire, si vous voulez. […] Oui, oui que c'est important, oui oui.

Certains rappelaient l'importance du dialogue dans la relation entre le médecin et le patient.

P2 C'est sympa hein mais -rire-. Vous parlez un peu de tout puis vous voyez j'suis un peu bavarde alors quet'fois on parlait de tout.

P4 Bah le dialogue, moi c'est toujours pareil, c'est le dialogue hein. Moi si c'est un médecin qui, qui ne me parle pas, ça ne va pas hein.

D'autres ajoutaient qu'il était nécessaire que le médecin explique la maladie, les traitements proposés et ses décisions.

P2 Je me permets de le dire hein. Il me prenait mes vingt-cinq ou trente euros,

c'est pas l'histoire hein j'suis remboursée mais ça ne faisait pas avancer mon, mon truc. Il m'expliquait rien. Voyez ça je peux le reprocher.

P4 Mais après il faisait une échographie puis je lui disais : « Bah euh vous voyez quelque chose ? » « Euh, euh, rhabillez-vous, on va parler dans mon bureau. » Alors moi je restais paniquée. Je me dis : « Il me dit pas tout de suite qui voit rien, c'est que… »

P12 Il m'explique pourquoi il fait ça et pourquoi il ne fait pas autre chose. Il m'explique les indications du traitement qu'il met en place.

Une patiente expliquait qu'il était important de faire attention à la manière de communiquer et insistait sur le fait qu'elle n'appréciait pas que le médecin dise qu'il ne savait pas.

P3 Donc bon c'est… Parce que c'est pareil, la dernière fois que mon frère… mon fils avait vu son médecin, qui est un jeune médecin, il avait été voir pour un problème particulier et le médecin lui a répondu : « Ecoutez, je ne sais pas ce que vous avez », donc euh ça c'est des choses qu'on n'aime pas entendre hein en tant que client. On pourrait le dire de façon différente ou « Je ne vois pas » ou « Je vais vous proposer » mais euh cet… moi ça m'a interpellée un petit peu.

Un patient ajoutait qu'il appréciait que le médecin lui téléphone pour le prévenir s'il y avait un problème concernant sa santé.

P10 Si mon médecin traitant a quelque chose d'important à me dire, ben c'est… je pense qu'il le ferait euh de m'alerter ou des choses comme ça et au contraire, c'est très bien.

1.2. Compétences du médecin

La compétence du médecin dans un domaine particulier ou ses compétences générales étaient citées dans les critères de choix.

P10 Pour choisir un médecin bah je je… la compétence, les valeurs humaines ça me… c'est déjà énorme.

P11 Ce n'est pas très, ce n'est pas très logique mais bon comme c'est un spécialiste et qu'il est homéopathe, il fait acupuncture euh je l'ai toujours gardé parce que je l'appréciais dans sa partie vraiment professionnelle, de médecine quoi.

P12 Et quelqu'un qui a quand même une… euh… pas une réputation parce que je n'écoute pas les gens du village mais j'essaye quand même de me renseigner sur sa compétence euh auprès des hospitaliers.

P14 Là je veux bien faire des kilomètres si vraiment c'est quelqu'un de très bien.

Cependant, selon une patiente, le fait que le médecin soit diplômé signifiait qu'il était apte à exercer.

P2 Un médecin, s'il a son diplôme, c'est qu'il a des aptitudes euh qui lui permettent euh d'faire quand même euh.

Une patiente expliquait qu'elle appréciait que le médecin se forme régulièrement.

P12 Bah j'ai des… pleins de copines qui sont jeunes médecins et qui sont passées en stage euh chez mon médecin traitant et qui me disent euh que c'est quelqu'un qui se forme régulièrement et même en discutant avec lui quoi, il m'explique pourquoi il fait ça et pourquoi il ne fait pas autre chose.

Elle ajoutait que la présence d'internes permettait d'enrichir la discussion et favorisait la formation continue du médecin.

P12 J'ai choisi celui-là parce qu'il a des jeunes stagiaires. Euh il a des internes en médecine générale euh qui défilent et c'est intéressant d'avoir des jeunes parce qu'ils amènent euh une discussion justement. Ils enrichissent la discussion et le médecin est toujours euh à la pointe de, des connaissances médicales.

Concernant les prescriptions, certaines compétences étaient requises.

Les patients soulignaient qu'il était important que le médecin prescrive les examens adaptés à leur état de santé.

P6 Et puis après euh je sais pas moi. Bah qu'il nous fasse passer les examens nécessaires euh vu notre état quelquefois qu'on vieillit ou n'importe euh c'est normal hein. *P8 Bah euh faire des contrôles, des examens et tout euh, ça c'est appréciable quand même parce que bon, des fois c'est, c'est à nous, entre guillemets, on en a plus ou moins marre entre guillemets, mais il faut faire des contrôles quand même, si vous voulez hein.*

La prescription de médicaments devait être raisonnée et argumentée.

P11 Pour moi un bon docteur ce n'est pas forcément le docteur qui va me bourrer de médicaments. *P12 Et je refuse les médicaments et il faut vraiment qu'il argumente pour que j'accepte de prendre quelque chose.*

Pour certains, il fallait que le médicament prescrit soit efficace rapidement.

P6 Ah qui, qu'il nous donne des médicaments adéquats par rapport à la maladie surtout. […] Moi je suis, je suis un homme euh j'ai un rhume ou bien une grippe, bah faut que ça soit soigné au plus vite pour que je puisse euh aller dehors.

1.3. Expérience du médecin

Une patiente souhaitait choisir un médecin qui a de l'expérience.

P3 C'est peut-être pas évident mais je veux dire, peut-être l'âge parce que je me dis : « Un médecin qui a un certain âge, il a une certaine expérience, après un jeune

médecin il est à la pointe de différentes techniques ou différentes euh… » donc c'est, c'est pas évident pour faire ce choix-là.

1.4. Flexibilité du médecin

Il était nécessaire que le médecin fasse des visites à domicile pour certains patients.

P3 Et puis le souci c'est qu'aujourd'hui, en fait euh les médecins ne se déplacent plus -silence court-.
P4 Bah moi, à mon âge maintenant, ce qui serait important c'est qu'il puisse se déplacer.

P11 Pour moi je veux dire que bon, toute proportion gardée, euh ce n'est pas un mieux parce que quand je vois ma nièce qui a un enfant malade où on est obligé de sortir l'enfant alors qu'il fait de la température, je trouve que là ce n'est pas normal.

Les patients soulignaient la nécessité que le médecin travaille sur une grande plage horaire.

P8 Bah disons que, qu'il ait quand même une plage d'horaires assez importante pour dire d'avoir euh d'être pris assez rapidement, si c'est possible.

P11 Par contre au niveau des médecins et bah maintenant on est rentré dans une classification où : « Moi je fais mes heures » et puis bon bah voilà c'est cadré. Bon tant mieux pour eux hein mais je trouve que dans l'esprit médical quelque part ça me choque. […] Je ne vais pas pour autant attendre que mon médecin soit disponible 24h sur 24. Ce n'est pas du tout ce que je veux dire hein. Mais je dis que quelque part ça pourrait être quand même un peu plus malléable.

Un patient pensait que le fait d'avoir un rendez-vous rapidement permettait d'éviter de demander un avis au téléphone.

P9 Ouais. Bah moi jusqu'alors je n'ai jamais eu, je n'ai jamais eu affaire à lui dans ces conditions-là, c'est toujours pour des, des rendez-vous. Du fait que… en fait les

rendez-vous, souvent, on les a dans la journée ou éventuellement le lendemain matin. […] C'est pas comme s'il fallait avoir un rendez-vous sous trois ou quatre jours. Enfin je ne sais pas si ça se fait des rendez-vous sous trois ou quatre jours, peut-être, je ne sais pas.

Une patiente appréciait la disponibilité au téléphone du médecin ou de sa secrétaire toute la journée.

P8 -Silence court- Bah c'est vrai que pour l'instant euh, c'est vrai qu'avec le docteur XX (nom de son médecin généraliste), vous l'appelez euh même dans la journée vous l'avez si vous voulez, donc c'est quand même euh c'est quand même appréciable hein.

La nécessité de gérer tous les motifs de consultation en une fois a également été citée.

P3 C'est sûr mais après quand on est client et puis qu'on a quelques petits… quand on consulte, enfin moi personnellement quand je consulte, c'est parce que j'ai quelques petits soucis à régler, je fais d'une pierre deux coups donc je veux que ce soit réglé tout de suite…

Un patient souhaitait que la consultation ne soit pas trop longue.

P6 Bah qui soit pas trop, trop long dans… quand on va chez lui euh pour ausculter euh passer une heure c'est pas la peine, un quart d'heure, vingt minutes euh maximum hein.

1.5. Orientation

Une patiente appréciait que le médecin l'oriente de manière adaptée vers le spécialiste.

P4 Hein, si c'est pour ceci, il vous envoie à tel spécialiste, si c'est pour cela, il envoie à untel spécialiste, si c'est pour autre chose heu qui, qui… que les médecins traitants sachent bien exactement quel spécialiste ils envoient, dans quel heu, vous comprenez ?

Elle souhaitait que le médecin généraliste conseille un spécialiste en particulier.

P4 Qu'il me donne un… un spécialiste, qu'il me conseille, qui… parce que moi avant, je connai… je connaissais un peu, en étant en pharmacie, je connaissais un peu. Mais maintenant, bon bah à soixante-quinze ans, tout le monde est en retraite, ou ceci, cela.

2. Critères relatifs au cabinet et à son organisation

2.1. Proximité

La proximité du cabinet médical par rapport au domicile du patient était un critère de choix.

P7 La proximité c'est important.

P9 Bah non, non non, mais en fait quand euh quand je suis arrivé dans, derrière la gare là, j'espérais trouver un médecin proche mais enfin sur les deux qu'il y a, ils ne prenaient pas en fait.

P10 Euh bah l'idée c'était déjà de rechercher parmi le… euh mon lieu de résidence et les alentours, le médecin qui était le plus, le plus proche on va dire.

P14 Ah ! Bah je pense la proximité.

2.2. Organisation du cabinet

Des patients appréciaient le concept de cabinet de groupe leur permettant de prendre rendez-vous avec un autre médecin lorsque leur médecin était indisponible.

P9 J'ai déjà, je sais que par exemple le jeudi, le jeudi notre méd… mon médecin il se déplace, il fait que des déplacements, donc ça m'est arrivé euh en urgence, d'avoir besoin d'un médecin, euh systématiquement on me demande, on m'en propose un autre quoi. Donc avec ce cabinet médical là, moi je trouve que c'est pas mal quoi.

Une patiente aimait les consultations fixées par un rendez-vous.

P4 Parce que lui il se… enfin le mien là euh le Docteur XX (nom de son médecin généraliste), il reçoit toujours par euh rendez-vous. Donc je trouve que c'est bien ça.

2.3. Equipement du cabinet

Un patient soulignait l'importance d'avoir un équipement informatique pour le médecin, permettant un meilleur suivi.

P9 Et en… en fait il n'a pas d'ordinateur. Il… en fait il ne suit pas et donc du coup euh ça m'est arrivé d'avoir un médicament qui ne me convenait pas et puis d'aller le voir et il me disait « mais au fait je vous ai donné quoi ? » -rire- et… mais dès qu'il va arrêter euh, j'ai eu plusieurs fois à faire à un médecin beaucoup plus jeune qui est dans le même cabinet donc euh j'espère que je vais pouvoir aller euh voir cette personne-là.

3. Choix dépendant de la personnalité du patient

3.1. Influence

L'avis d'autrui était important pour aider certains patients à choisir leur médecin généraliste.

P4 Pour le médecin généraliste. Bah vous savez euh les médecins généralistes, souvent c'est par bouche à oreille.

P7 Je me renseignerais sûrement euh auprès des voisins, un petit peu ce qu'ils ont comme médecin euh, s'ils en sont contents, si… je ne sais pas, je ne sais pas trop comment je ferais. C'est vrai que… je ne sais pas ou je ne sais pas, dans une pharmacie, peut-être un pharmacien, la pharmacie de la commune si elle connaît un médecin qui prendrait encore des clients, ça ce n'est pas évident.

P14 Ah ! Bah je pense la proximité et puis aussi la réputation.

P15 Bah en sachant déjà euh… comment euh… savoir déjà, mettons, moi j'ai des copines tout ça, mettons elles prennent un docteur, je demanderais si elles sont contentes de lui tout ça.

3.2. Indépendance

Au contraire, d'autres ne se fiaient à personne pour le choix du médecin.

P2 Alors, je ne sais pas, euh je… l'avis de quelqu'un… parce que moi j'ai eu une voisine qui a eu son mari qui a fait un cancer du pancréas, euh foudroyant. Elle allait avec un charmant médecin, très gentil et puis elle dit que il a pas vu tout de suite euh…c'était sûrement pas évident hein, sûrement pas. Alors euh il est mort assez rapidement et, et tout de suite elle l'a cata… elle l'a catalogué en disant que c'était un mauvais médecin, vous voyez. Alors que moi, peut-être que je vais y aller et je vais le trouver super.

3.3. Tolérance

Certains patients toléraient le fait que le médecin ne fasse pas de visites à domicile.

P10 Bah non euh moi ça ne me gêne pas au contraire.

P11 Bah non parce que depuis toujours moi, c'est toujours moi qui vais à son cabinet.

P14 Non parce que jusqu'à présent je n'ai pas besoin que quelqu'un se déplace pour moi mais je comprends que pour les personnes âgées euh c'est important.

Un patient acceptait que les jeunes médecins aient un rythme de travail moins soutenu.

P10 Maintenant on va vers une dimension, on va dire plus heurée, les jeunes médecins, par leur vie de famille aussi, c'est normal, c'est dans l'ordre des choses.

Un patient était tolérant lorsqu'on lui expliquait le fonctionnement du médecin.

P10 Hein euh je pense être susceptible de le comprendre. Du moment qu'on me l'explique.

3.4. Bienveillance

L'importance de faire travailler le médecin du village était soulignée par une patiente.

P5 Hein euh après bah sinon bah je sais pas moi euh… Bon de toute manière euh souvent bon bah je vais euh… disons je respecte euh celui de, de, du village en somme. […] Comme on a été boucher, nous on était content d'avoir les gens du village. […] Donc je crois que c'est ça qui ressort aujourd'hui.

Pour le choix du médecin, une patiente expliquait qu'elle ne serait pas méfiante et ne chercherait pas de problème.

P2 Donc non j'serais pas douteuse. -Silence court-. J'choisirais un médecin, je ferais une ou deux tentatives et puis bah j'dirais : « Il me convient », j'pense. Non je serais pas quelqu'un à… à tergiverser, à chercher des complications.

3.5. Continuité

Certains patients choisiraient le successeur ou l'associé de leur médecin lors de son départ à la retraite.

P6 Ah bah je reprends euh celui qui succède ou bien celui qui vient après à sa place.

P10 Bah j'oserais vous dire que je ne l'ai peut-être même pas choisi parce que mon médecin traitant est parti en retraite et puis il y avait son… ah ! son remplaçant.

P14 Bah le… souvent je prends… j'ai pris les médecins qui étaient associés.

D'autres choisiraient un médecin jeune pour éviter un changement rapide par la suite.

P12 Si je prends, si je prends un jeune euh je ne serai pas obligée de changer de médecin dans trois ans parce qu'il part à la retraite donc c'est ce que j'ai fait pour mon cardiologue, j'ai choisi une jeune.

3.6. Attachement

Une patiente affirmait qu'elle changerait difficilement de médecin.

P2 Non je changerais pas facilement de médecin.

4. Critères relatifs au secrétariat

4.1. Adaptation

Lorsque l'investigatrice interrogeait les patients sur le type de secrétariat qu'ils préféreraient, la majorité a expliqué qu'elle s'adapterait au secrétariat du médecin.

P4 Hein, c'est surtout ça le principal, disons que le secrétariat c'est secondaire.

P8 -Silence long- Oh je ne sais pas si c'est vraiment un argument, ça peut être un léger plus, sans plus si vous voulez.

P11 Bon bah ça n'a pas abouti quoi, vous voyez ? Mais après ce que je préférerais ? Bah disons que mon choix personnel, je m'adapterais plus au choix du docteur.

P13 Bah pas, pas de préférence, non.

4.2. Inadaptation

Au contraire, des patients expliquaient que l'existence d'un secrétariat en ligne exclusif chez un médecin serait rédhibitoire.

P6 Ben moi, ça me… ça me gênerait. *P15 Bah ça ne m'arrangerait pas euh étant donné que je n'ai pas la ligne d'internet donc voilà. Euh ça me dérangerait.*

5. Inaccessibilité

Les patients rappelaient qu'il était difficile de trouver un médecin traitant.

P10 Et il y avait des médecins et je me souviens avoir appelé un médecin aux alentours qui… enfin c'est la secrétaire qui m'a dit euh qu'elle ne prenait plus personne. *P11 Mes critères importants ? Ah ! Bah écoutez quand on change de médecin ce n'est pas, ce n'est pas évident parce que c'est vrai que bon nous on a, on a eu justement le souci pendant un moment, bon je parle de ce que je connais forcément sur XX (ville dans laquelle vit la patiente) où on a eu en je vais dire en cinq années peut-être euh trois docteurs qui se sont arrêtés au moins. Attendez, il y en a eu un, deux, trois, oh oui il y a eu trois docteurs qui se sont arrêtés. Alors c'est vrai que pendant un moment c'était quand même difficile d'avoir un médecin euh sur place quoi.* *P14 -Silence court- J'ai… après on a trop de mal à trouver un nouveau médecin.*

F. Capacités du patient

Différentes capacités ont été révélées lors des entretiens :

1. Compétence

1.1. Relative à la prise de rendez-vous

Les patients n'éprouvaient pas de difficulté pour prendre rendez-vous chez leur médecin.

P8 Bah oui, moi j'ai pas de… il n'y a pas de problème avec Docteur XX (nom de son médecin généraliste), ça va très vite.
P11 -Silence court- Euh oui c'est facile pour moi,
P12 Aucune difficulté.

Pour certains, la prise de rendez-vous en ligne était facile.

P1 Bah moi je sais que quand on va sur Doctolib et oui apparemment c'est euh c'est simple hein de toute façon.
P9 Donc tout, tout… Donc là, bah il n'y a pas eu de problème en fait. Je me suis inscrit et ça a bien fonctionné.

D'autres ont appris à utiliser la prise de rendez-vous en ligne progressivement.

P3 Oui bah oui, bah je vous dis, au départ ça m'a semblé un peu compliqué parce que j'arrivais pas à avoir le rendez-vous comme je le souhaitais mais après j'ai trouvé que c'était assez simple comme utilisation.

1.2. Relative à l'utilisation d'internet

Certains ont appris à utiliser internet progressivement.

P3 Non, non non, bah non parce que je pense qu'au fur et à mesure ben je… je découvre encore euh, j'apprends à maîtriser euh certaines, certaines choses donc il n'y a pas de raison que j'arrête à moins que ça ne se complique.

D'autres savaient utiliser internet.

P1 Moi encore bon, je me débrouille encore un petit peu en informatique, enfin je me débrouille, j'essaye de m'en sortir mais là aussi ce n'est pas toujours toujours simple mais bon on essaye, on essaye d'y faire quoi.

Parfois, le patient réussissait à suivre quelqu'un utilisant internet.

P2 Oh je le fais pas mais j'arrive à suivre.

2. Tolérance

Les patients n'avaient pas de préférence entre le médecin et la secrétaire pour la prise de rendez-vous.

P6 Ah bah à ce moment là, même si c'est la secrétaire c'est pas si grave, c'est pas si grave hein.

P8 Non que ce soit lui ou sa femme c'est pareil, si vous voulez.

P10 Bah si j'ai une réponse. J'aurai fatalement une réponse.

Un patient n'était pas gêné par le fait de ne pas toujours joindre la même secrétaire.

P9 Bah je n'ai pas toujours la même, à mon avis, il doit, il y en a plusieurs hein, ils sont… ils tournent chacun leur tour. Mais non ça me dérange pas non.

Les patients ne ressentaient pas de gêne lorsqu'il était nécessaire de rappeler plusieurs fois pour prendre rendez-vous.

P4 C'est une histoire de temps, de temps. Mais moi, comme j'ai… toute façon, vous savez, arrivé à mon âge, j'ai le temps. Alors euh si je le fais deux, trois fois,

bah je le fais deux, trois fois.

P5 Bah non, parce que par téléphone, moi ça arrive bon y'a des fois qu'on n'a pas la communication tout de suite ou bien c'est là que ça traîne, alors ils vous mettent une musique, bon bah je raccroche et puis je rapp… je rappelle euh plus tard quoi enfin.

En cas d'indisponibilité du secrétariat, une patiente pouvait attendre le lendemain pour prendre rendez-vous en l'absence d'urgence.

P2 Non bah j'attendrais si y'a pas urgence.

Certains patients n'étaient pas gênés par les appels téléphoniques au cours de la consultation.

P7 Oh pas, pas plus que ça quand c'est, c'est une fois, c'est pas grave hein mais…

P11 Bah que c'est vrai que pour lui, enfin moi ça ne me gêne pas, mais je dis pour lui c'est plus gênant.

Une autre patiente expliquait qu'elle n'était pas exigeante pour le choix de l'horaire du rendez-vous.

P3 Euh… non mais je pense que… -silence court-. Moi, pour moi, étant retraitée, je vais dire comme je suis disponible, je suis libre, ça, ça me pose moins de problèmes que les gens, les gens qui travaillent.

3. Adaptation

3.1. <u>Relative à la prise de rendez-vous</u>

Des patients avaient une solution pour prendre rendez-vous sans utiliser internet.

P2 Mais autrement ouais j'ai une solution, hein. On dirait : « Y'a pas de solution » donc bon à la limite j'demanderais à un enfant qu'il le fasse à ma place.

P5 Ben disons que oui, je suis pas assez euh… bah non puis après oui, il y a ça si vous voulez, puis après il y a l'histoire que, qu'on a le téléphone, donc je ne cherche pas plus loin.

P8 Oui, oui. Bah c'est peut-être un autre euh c'est un autre support qui, qui peut être bien aussi mais bon euh on ne le pratique pas trop quoi pour l'instant on ne pratique pas. Alors euh on téléphone et puis ça va, ça va comme ça.

P11 Euh je calcule, non, je, j'avais pris une fois un rendez-vous sur un… pour un cardiologue, elle m'avait dit qu'on pouvait passer par Doctolib mais je ne l'ai pas fait encore, non. Non, non non, c'est vrai que, jusqu'à présent c'est resté par téléphone.

Cependant certains d'entre eux étaient capables de s'adapter à la prise de rendez-vous en ligne en l'absence d'autre solution.

P4 Là, je serais obligée hein.

P5 Bah disons que oui parce que je me sentirais obligée. Donc je dirais : « Y'a pas, il faut que… faut que je m'y mette quoi. »

P9 Bah non mais enfin Doctolib ça… le jour qu'il faudra le faire, ça ne me dérangera pas plus que ça, non.

P11 Non non non non, si vraiment il avait fallu, j'aurais insisté, c'est vrai.

Une patiente imaginait une solution dans l'hypothèse où le secrétariat ne serait pas joignable.

P2 - Silence court - Bah pour moi j'vais dire que c'est… c'est idem avec euh… puisque je.. je… j'prends mon truc, j'appelle euh… L'après-midi non c'est fermé. On est au courant donc euh si vraiment on a une urgence, dans ce cas-là on peut y aller

directement sans rendez-vous, il va vous prendre. Y'a quelqu'un qui vous prendra puisqu'ils sont quand même quatre médecins.

Parfois, les patients s'adaptaient lorsqu'ils avaient besoin d'une consultation en urgence.

P2 Mais bon j'avais beaucoup plus… et maintenant j'vous dis euh au pire faut que j'demande à quelqu'un ou je sors ma deux chevaux et pis j'vais carrément au cabinet médical en étant en condition d'pouvoir sortir.

P10 Mais ça aurait pu, ça aurait pu arriver qu'il n'y ait pas de remplaçant tout de suite tout de suite tout de suite. Ca aurait pu arriver, bien sûr. Bon bah dans ce cas-là, euh je serais allé aux urgences si c'était grave.

Concernant l'horaire du rendez-vous, une patiente téléphonait suffisamment tôt pour obtenir l'horaire souhaité.

P4 Oui, je fais par téléphone et puis en plus euh… euh comme moi je, bon y'a rien d'urgent, alors si vous voulez j'arrive à avoir l'heure que je veux parce que je prends une semaine avant.

3.2. Relative à l'utilisation d'internet

Certains patients se sont intéressés progressivement à l'utilisation d'internet.

P10 C'est, c'est devenu un, un outil. Les enfants ils s'en servent d'une manière euh habile et naturelle. J'oserais dire, ça devient naturel. Nous on n'est pas de cette génération là où on… On l'a vu venir pourtant et c'est paradoxal parce qu'on l'a vu arriver et on s'en, on ne s'en est pas tout de suite servi à bon escient. Enfin on l'a mis de côté en disant : « C'est trop compliqué » mais maintenant euh bon, on y va.

D'autres affirmaient qu'il était nécessaire d'apprendre à utiliser internet de nos jours.

P5 C'est vrai qu'aujourd'hui, on est arrivé à une époque, que ça devient nécessaire. Ca c'est vrai que… on peut pas reculer.

Ainsi que de ne pas rester à l'écart de l'évolution.

P10 *Euh je crois qu'il ne faut pas rester à l'écart euh de l'évolution technologique. Il faut, il faut rester bien à l'écoute de tout ça et pas à l'écart. […] Il ne faut pas rester en retrait. Il faut, il faut essayer de constamment s'adapter et composer avec tout ça, c'est…*

4. Estime de soi

Une patiente se sentait capable d'apprendre à utiliser internet.

P2 Ah si j'étais équipée, c'est sûr ouais je pense, je pense que mes facultés me permettraient, ouais ouais c'est sûr.

La capacité d'apprendre à utiliser les plateformes de prise de rendez-vous en ligne était également évoquée.

P5 Bah disons que moi c'est mes petits-enfants qui, qui m'apprennent -rire-. Alors euh oui si parce que ben je leur demanderais plusieurs fois enfin oui si je... puis quand c'est comme ça, bon je note enfin… *P11 Oui voilà, oui oui tout à fait. Une fois que j'ai la… bon c'est la première fois comme beaucoup de personnes hein mais après une fois qu'on a vu le système euh c'est, c'est quand même relativement facile on va dire, hein.* *P14 Bah écoutez euh moi je pense que c'est très bien, c'est très bien. Il faut que je me familiarise un petit peu plus mais avec le temps, on y sera tous obligé hein.*

Certains patients se remettaient en question puis reprenaient confiance en eux.

P1 A moins de se déplacer et puis de faire euh… je prends l'exemple de euh… j'aimerais bien reparler de l'exemple de l'ophtalmo hein… au départ, je me dis : « C'est parce que (prénom du patient), tu ne sais pas te servir d'internet quoi.» Bon j'ai pris un exemple… un… comment on appelle ça… un centre d'ophtalmo qui était

sur (nom de la ville), j'ai pris n'importe quel ophtalmo, j'ai appelé et je pouvais prendre rendez-vous quoi. Donc je me dis : « Bon ce n'est pas moi qui ne sais pas faire, ça veut dire que bah eux, ils bloquent le système quoi. »

Parfois, un manque de capacité était mis en avant par les patients :

5. Incompétence

Certains patients ne savaient pas utiliser internet.

P2 Euh sûrement parce que je sais pas l'utiliser.
P6 Internet mais moi je sais, je ne sais pas y aller.

Ils exprimaient une difficulté à suivre le rythme d'une personne utilisant internet.

P2 J'ai mon beau fils, il est trop rapide alors un coup je voulais tester un peu j'dis : « Oh non tu vas trop vite. » Je sais pas s'il veut pas que j'apprenne -rire-.

6. Dépendance

6.1. <u>Relative à la prise de rendez-vous</u>

Parfois les patients étaient dépendants d'autrui pour prendre rendez-vous ou participer à une téléconsultation.

P2 J'vois y'a XX (prénom de sa fille), j'ai le Dr XX (nom du Docteur), un diabétologue à Lille, on le fait par euh télé… comment dit-on là le… euh… elle lui envoie le… elle photographie le… mon carnet euh de… De glycémie et pis bah il renvoie un truc et pis c'est pas moi qui fais, c'est ma fille qui agit euh et pis il renvoie

un papier. Il l'envoie par papier parce que je ne suis pas équipée mais autrement ça marche euh comme ça.

P13 Non non, bah là je vais faire ma piqûre à l'hôpital, c'est ma fille qui a pris le rendez-vous, qui s'est occupée de tout.

P15 Bah là euh… comment, je dois me faire scléroser, scléroser ma… mes varices, c'est une copine qui l'a fait sur internet pour le rendez-vous, voilà.

6.2. Relative à l'utilisation d'internet

Certains patients utilisaient internet par l'intermédiaire d'autrui.

P2 Moi je suis pas équipée hein, mais par l'intermédiaire des enfants.

P15 Oh non, euh si vraiment ça serait une obligation, de toute façon, moi ce que je dis, le jour que je dois faire mes déclarations d'impôts et bah j'irais à la mairie ou bien le centre des impôts et puis je leur demanderais qu'ils me le fassent ou bien qu'ils me donnent la direction et que je fasse les touches tout ça, mais franchement parlé, ça ne m'intéresse pas du tout hein.

D'autres demandaient de l'aide à leur entourage lorsqu'ils rencontraient des difficultés.

P5 Il y a… Si je suis mal pris, de toute manière, euh j'ai mon petit-fils, il le sait, je lui ai déjà dit. C'est lui surtout qui m'a surtout appris parce que lui il aime, il aime fort ça et…. je lui dis : « Ecoute euh… », quand je suis mal prise, euh je l'appelle. D'abord il m'a même mis euh, à, à distance, comment que c'est euh qu'on appelle… Ah, vous savez qui peut me, me prendre à distance.

P10 Bah écoutez euh quand, quand il y a des choses que, que je ne suis pas à l'aise, bon la logique veut qu'on demande, voilà hein euh alors je vais à l'information comme on dit. Alors vous allez me dire : « Où elles sont ces, ces informations ? » Elles sont déjà même dans l'internet même, mais si, si ça devient un petit peu

complexe, allez, n'ayons pas peur des mots, je demande à un de mes enfants. En plus il y en a un qui est informaticien alors.

P14 Sinon j'ai toujours de l'aide auprès de mes enfants.

Une patiente demandait à son fils de payer à sa place sur internet.

P4 Ouais, je fais des trucs comme ça, mais disons que je ne paye pas, je n'ai aucune coordonnée euh ni impôt…

7. Mauvaise estime de soi

7.1. Relative à la prise de rendez-vous

Un patient appréhendait de ne pas savoir utiliser le logiciel de prise de rendez-vous en ligne.

P5 Bah toujours pareil, peur de ne pas savoir vraiment euh manipuler euh -silence court-.

7.2. Relative à l'utilisation d'internet

Une patiente craignait de se tromper de destinataire lorsqu'elle envoyait un mail.

P5 J'ai peur de me tromper.

Une autre appréhendait de s'égarer en naviguant sur internet.

P2 Après dès qu'on a ça, faut quand même en faire un bon usage quand même parce qu'après j'vois y'avait XX (nom de sa petite fille), au début qu'elle a commencé à apprendre ses histoires de kystes et tout ça là, elle allait sur des forums heu j'sais pas trop quoi là. Après on s'égare j'crois.

G. Contact médecin-patient

Lorsque la question : « Que pensez-vous de pouvoir joindre votre médecin directement au téléphone ? » était posée, les notions de relation et de confiance ont été évoquées.

1. Relation médecin-patient

Les patients appréciaient pouvoir joindre leur médecin au téléphone et pensaient que cela permettait d'obtenir des conseils.

P1 Ah bah ça je dirais, ça c'est formidable parce que euh je sais que je vois, comme la dernière fois, euh, j'ai téléphoné pour savoir si mon médecin traitant était, était ouvert, bon bah il m'a dit : « Bah écoutez, oui oui, je prends rendez-vous. La porte est fermée mais je viendrai vous chercher à la porte. » Donc voilà donc c'est tout, on s'explique quoi voilà. Je dirais que ça c'est pratique quand même.

P6 Parce que quelquefois on peut avoir un… des symptômes et puis bon bah s'il peut pas me recevoir aujourd'hui, il me reçoit le lendemain. Bon bah il nous dit : « Prenez ceci, prenez cela comme médicament. » Euh on, on a déjà une confirmation de, de sa part.

P11 Et c'est vrai que si j'avais un souci et j'avais son numéro de portable, euh si je pouvais l'appeler c'est vrai que ça me, c'était, c'était très très bien hein.

P15 Bah c'est bien parce que si euh j'ai quelque chose euh, comment, qui ne va pas, il va me dire : « Euh bah faut faire ça, faut faire ça. Euh il faut rester chez vous, tout ça », donc il me conseillerait.

Une patiente au contraire n'y voyait pas d'intérêt.

P12 -Silence long- Oh pour euh… personnellement rien euh je lui dis : « Euh c'est pour un renouvellement ou c'est parce que ça ne va pas euh » et puis je vais aussi facilement, je vais à l'hôpital euh quand c'est un peu urgent, que c'est vendredi soir, je ne vais pas discu… ou vendredi après-midi, je pars directement à l'hôpital, je ne

discute pas avec mon médecin parce que je sais que je n'aurai pas de rendez-vous avant le lundi. Si ça commence à ne pas aller très bien, je vais à l'hôpital.

Une patiente pensait qu'il était préférable de prendre rendez-vous plutôt que de réaliser une consultation au téléphone.

P4 C'est ça, hein faut pas l'appeler pour une consultation.

Le rendez-vous en présentiel était préféré à la téléconsultation.

P2 Bah non, avec le Dr XX (nom du Diabétologue) euh… j'vous dis c'est XX (prénom de sa fille) qui envoie le… -silence court- mais c'est le procédé comme ça, Doctolib là. Après j'sais pas avec le Docteur XX (nom de son généraliste), bah c'est du face à face. C'est… c'est vrai que j'préfère ça quoi.

P4 Mais je ne suis pas d'accord pour la téléconsultation. Rien ne vaut mieux de se déplacer, de voir le, le médecin.

Le fait de communiquer avec son médecin était rassurant.

P2 Hein, parce que quet'fois on dit…ah bah mon mari il est décédé à trente-cinq ans, j'en avais trente-quatre et quet'fois quand il m'accompagnait au docteur à l'époque, à l'époque en soixante-treize, même avant soixante-douze et il m'disait, il m'disait : « Ah bah non mais toi dès qu't'as vu le docteur, t'es presque guérie. » Mais c'est vrai, vous voyez, ça joue hein. Et bah ça rassure d'abord. On va là pour ça.

P3 Bah euh d'une part je trouve que c'est bien parce que si éventuellement il y a un souci, un souci particulier puis que j'ai besoin peut-être d'être rassurée, à ce moment-là je peux l'être parce que quelquefois rien que le fait d'entendre sa voix…

P13 Je suis, je suis euh je suis rassuré.

Selon un patient, le fait de pouvoir joindre son médecin au téléphone permettait une proximité avec lui.

P8 -Silence long- L'avoir directement, euh bah c'est, c'est la proximité si vous voulez, c'est plus, c'est quand même plus et… comment dirais-je c'est, c'est pas l'industrie je veux dire, entre guillemets, vous voyez, c'est, c'est plus proche si vous voulez.

En cas de problème, les patients préféraient joindre leur médecin plutôt que la secrétaire.

P6 Euh bah oui, parce que vaut mieux… on dit toujours : « Il vaut mieux avoir à faire au bon Dieu qu'à ses saints » et moi je suis comme ça. *P8 Ah oui, ça c'est mieux le médecin, quand même.* *P13 -Silence court – Bah moi j'ai le, j'ai le portable de mon médecin déjà enregistré donc euh j'appellerais mon médecin directement quoi.*

2. Confiance

Une patiente soulignait sa confiance envers son médecin.

P3 Bah disons que bon bah quand on a confiance en son médecin euh on aime bien aussi avoir son avis.

DISCUSSION

A. Principaux résultats

La majorité des patients prenait rendez-vous chez leur médecin généraliste en téléphonant. Cependant, ceux qui utilisaient internet au quotidien n'étaient pas réfractaires à la prise de rendez-vous en ligne. Les principaux inconvénients de la prise de rendez-vous en ligne évoqués étaient l'absence de relation avec autrui et l'impossibilité de communiquer par voie orale empêchant toute explication. Les avantages cités étaient la praticité, la rapidité, la simplicité et la discrétion. Certains patients ne savaient pas utiliser internet. Pour ces patients, un secrétariat en ligne exclusif serait difficile à accepter voire rédhibitoire.

B. Forces et limites

1. Validité interne

L'objectif était de déterminer ce que pensent les patients âgés de plus de 65 ans des secrétariats médicaux en ligne. L'investigatrice souhaitait explorer l'avis des patients pour comprendre leur pensée et leur fonctionnement par rapport à la prise de rendez-vous chez leur médecin généraliste. Les données obtenues n'étaient pas quantifiables. L'étude a donc été menée selon la méthode qualitative puisque celle-ci était la plus appropriée pour gérer ce type de données.

Pour éviter de nuire à la production de nouvelles idées, une démarche itérative (15) a été utilisée. Cette démarche consiste en un aller-retour permanent entre les différentes étapes de la recherche: la problématisation associée aux recherches bibliographiques, la collecte des données, l'analyse des données et la rédaction des résultats.

Les neuf premiers entretiens réalisés pour tester le questionnaire ont permis à l'investigatrice d'apprendre à faire des relances et à poser des questions ouvertes. Ces entretiens ont également permis de vérifier la bonne compréhension des questions par les patients.
L'ensemble des entretiens a été restitué fidèlement aboutissant à un corpus de verbatim. Les seules données supprimées étaient celles compromettant l'anonymat des patients.

La méthode par théorisation ancrée (15) a été utilisée permettant de générer des hypothèses à partir du vécu des patients. Il s'agissait d'une démarche inductive. Cette méthode était la plus adaptée puisqu'elle vise « à définir la réalité d'un groupe en fonction des interactions entre ses membres (Stern, Allen et Moxley, 1982) et à expliquer les comportements dans le contexte social à l'étude (Stern, 1980). Il s'agit donc de créer un modèle qui explicite un processus. »(14).

Le biais d'interprétation a été minimisé par la triangulation des données réalisée avec un autre interne de médecine générale.

La saturation des données a été confirmée par deux entretiens supplémentaires.

Les lignes directrices d'un rapport de recherche qualitative selon l'échelle COREQ (Annexe 1), ont été suivies.

2. Validité externe

Le recrutement des patients a été réalisé grâce au réseau de connaissance. Cependant, après l'analyse de chaque entretien, l'investigatrice essayait de recruter un nouveau patient dont certaines caractéristiques étaient différentes du précédent. Les caractéristiques concernées étaient : l'âge, le sexe, le niveau d'étude, la situation maritale et le lieu de vie. L'objectif était d'obtenir une grande diversité sur ces critères. Il s'agit d'un échantillonnage à variation maximale.

3. Limites

Le nombre d'entretiens étant faible, il est difficile d'extrapoler les résultats à l'ensemble de la population âgée de plus de 65 ans.

Pour l'investigatrice, il s'agissait d'une première expérience dans la réalisation d'entretiens semi-dirigés. La formulation de certaines questions et les relances ont parfois pu influencer les patients. L'investigatrice a posé à quelques reprises des questions fermées, empêchant le patient de s'exprimer entièrement sur la question. Les entretiens préliminaires ont permis de diminuer ce biais.

Pour certains entretiens, l'investigatrice connaissait le médecin traitant du patient interrogé. Les patients n'ont peut-être pas osé dire ouvertement ce qui les gênait chez un médecin sachant que leur médecin était concerné. Pour limiter ce biais, il était rappelé au patient au début de chaque entretien que l'ensemble des données resteraient anonymes.

Certains entretiens ont été réalisés en présence d'une tierce personne. Le patient interrogé pouvait alors se sentir jugé et s'exprimer moins librement que lors d'un entretien en face à face sans tierce personne. Pour éviter de biaiser l'entretien, il était demandé à la tierce personne de ne pas intervenir.

C. Discussion des résultats

1. L’exclusion du numérique toujours d’actualité…

L’exclusion du numérique est favorisée par le fait de ne pas posséder l’équipement permettant de se connecter à internet et/ou par le manque de compétence permettant la navigation en ligne (7).
Dans notre étude, deux patientes sur quinze ont expliqué ne pas être équipées pour se connecter à internet soit environ 13% de la population étudiée.

Cette proportion est légèrement plus élevée que celle de 9% retrouvée dans la population générale en 2020, l'âge étant un des facteurs les plus corrélés à la possession d'un équipement informatique (5).

Dans notre étude, certains patients ont exprimé leur incompétence concernant l'utilisation d'internet. Ces difficultés sont également rencontrées dans la population générale puisque selon l'enquête de l'Insee réalisée en 2019, 2% des usagers d'internet n'ont aucune compétence numérique parmi la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciel et la résolution de problème (6).

Ces problèmes liés à l'accès et à l'utilisation d'internet entraînent des conséquences notamment dans le domaine des soins puisque certaines démarches doivent parfois être réalisées sur internet : la prise de rendez-vous chez le médecin, la téléconsultation… (8). Dans certains entretiens, les patients rapportaient qu'ils n'utilisaient pas la prise de rendez-vous en ligne en raison de leur manque de compétence ou d'accès à internet. Ces notions sont retrouvées dans la littérature (10, 13, 16). Les patients avaient alors une autre solution pour prendre rendez-vous, notamment en téléphonant.

Lorsqu'ils n'avaient pas le choix, certains patients de notre étude expliquaient la nécessité de recourir à une personne de leur entourage pour prendre rendez-vous en ligne à leur place ou pour les aider à utiliser le logiciel de téléconsultation. Les patients devenaient alors dépendants de leur entourage pour accéder aux soins. Un système de prise de rendez-vous en ligne exclusif pourrait alors réduire l'accès aux soins des personnes isolées ne possédant pas d'équipement informatique.

Des solutions pourraient être proposées comme la création de formations à l'utilisation d'internet.

2. Le téléphone encore au premier rang

La majorité des patients de notre étude préférait prendre leurs rendez-vous médicaux en téléphonant. Ces données sont retrouvées dans la littérature. En effet une revue de la littérature réalisée en 2017 expliquait qu'une des limites à l'adoption des secrétariat médicaux en ligne était la préférence pour la communication orale (13). Une étude réalisée en 2011 proposait aux patients de tester la prise de rendez-vous en ligne puis les interrogeait sur leur préférence concernant la prise de leurs rendez-

vous futurs. 74% des patients interrogés préféraient utiliser le service d'appel téléphonique (10). Un système de rendez-vous mixte (en ligne et par téléphone) pourrait être un compromis pour le médecin et le patient.

3. La relation mise à mal

Parmi les inconvénients majeurs évoqués par les patients, l'aspect impersonnel de la prise de rendez-vous en ligne était souvent cité.
Une étude qualitative par entretiens semi-dirigés retrouvait également le caractère inhumain et impersonnel des plateformes de prise de rendez-vous en ligne (17).
Certains patients de notre étude expliquaient que le fait d'entendre le médecin ou la secrétaire au téléphone permettait de les rassurer. Les patients interrogés dans l'étude qualitative citée précédemment éprouvaient le même sentiment (17). Cette réassurance n'est pas possible avec la prise de rendez-vous en ligne.
Malheureusement il n'existe pas de solution à cet inconvénient.

4. L'absence de communication orale et ses conséquences

L'absence de communication orale pouvait être à l'origine de plusieurs conséquences pour les patients.
Parfois les patients étaient gênés par le fait de ne pas pouvoir expliquer leur problème au téléphone et par conséquent de ne pas avoir de rendez-vous en urgence quand cela était nécessaire. D'autres études ont retrouvé ces éléments (13, 17).
Un patient de notre étude a également expliqué que parfois le patient ne se rendait pas compte de l'urgence de sa situation. La prise de rendez-vous au téléphone pouvait alors permettre à la secrétaire ou au médecin de détecter cette urgence. Cet inconvénient est souligné par une revue de littérature qui explique que la sécurité des patients est une préoccupation. En effet, il est difficile de trier les patients qui prennent rendez-vous en ligne et la plateforme peut être utilisée à mauvais escient pour des situations qui nécessiteraient une prise en charge aux urgences (13).
Les patients ont également souligné que la prise de rendez-vous au téléphone permettait à la secrétaire de donner des consignes ou des explications sur le délai de rendez-vous. Le médecin pouvait également prodiguer des conseils permettant parfois

d'éviter la consultation ou de patienter jusqu'à celle-ci. Ces éléments sont retrouvés dans la littérature (17).

5. Des avantages évoqués

De nombreux avantages ont été évoqués par les patients de notre étude et dans la littérature (10, 13, 18).

L'accès à la prise de rendez-vous 24 heures sur 24 était intéressant. Une patiente de notre étude expliquait qu'elle avait un rythme de sommeil décalé et appréciait pouvoir prendre rendez-vous en dehors des heures d'ouverture d'un secrétariat classique. Dans la littérature, cette notion est retrouvée (10, 13). Une étude s'est intéressée aux différentes modalités de prise de rendez-vous dans un centre de santé au sud de Sydney. Sur trois années consécutives, 60 % des rendez-vous en ligne ont été pris pendant les heures d'ouverture, 18 à 21 % ont été pris pendant la période de minuit à 7 h du matin, et 15 à 17 % des rendez-vous en ligne ont été pris entre 20h et 23h (10).

Le temps d'attente pour prendre rendez-vous était moins long en ligne pour certains patients. Une étude de faible niveau de preuve a montré que l'utilisation d'un secrétariat médical en ligne permettait de réduire le temps d'attente des patients pour la prise de rendez-vous (18).

Le rappel du rendez-vous par SMS était également apprécié par les patients. Dans une étude qualitative, ce rappel était un avantage pour certains alors que d'autres avaient l'impression d'être infantilisés (17).

Le fait de pouvoir choisir son créneau était un avantage, retrouvé également dans la littérature (10).

D'autres avantages ont été retrouvés dans la littérature, sans être évoqués par les patients de notre étude, notamment une réduction du taux de patients ne se présentant pas à leur rendez-vous (13).

CONCLUSION

Les systèmes de prise de rendez-vous en ligne sont un outil ergonomique permettant un gain de temps et une fluidité dans l'organisation du médecin généraliste. Cependant ils pourraient être à l'origine d'une exclusion des soins pour une partie de la population. Dans le futur, de nouvelles études pourraient s'intéresser à l'impact des secrétariats médicaux en ligne sur l'accès aux soins.

Il paraît, en attendant, nécessaire de laisser une porte ouverte aux patients n'ayant pas accès ou rencontrant des difficultés avec internet, par le biais d'une disponibilité au téléphone.

BIBLIOGRAPHIE

1. TELHERMES. (page consultée le 01/10/2021). Histoire du secrétariat médical, [En ligne]. http://www.telhermes.com/blog/Focus/Histoire%20du%20sécrétariat%20médical

2. RDVmedicaux. (page consultée le 15/10/2021). Qui sommes-nous, [En ligne]. /https://www.rdvmedicaux.com/QuiSommesNous.aspx

3. Doctolib. (page consultée le 15/10/2021). Prenez rendez-vous en ligne chez un professionnel de santé, [En ligne]. https://www.doctolib.fr/

4. Maiia. (page consultée le 15/10/2021). Maiia RDV & Téléconsultation avec vos professionnels de santé, [En ligne]. https://www.maiia.com

5. CREDOC. (page consultée le 16/09/2021). Baromètre du numerique, édition 2021. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, [En ligne]. https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/Barometre_numerique_2021.pdf

6. Legleye S, Rolland A. Institut national de la statistique et des études économiques. (page consultée le 16/10/2021). Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, [En ligne]. https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397

7. Vall R. (page consultée le 16/09/2021). Sénat, session extraordinaire de 2019-2020. Rapport d'information fait au nom de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, [En ligne]. http://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-7111.pdf

8. Difficulté avec le numérique : une entrave à l'accès aux soins. Prescrire. 2021 Avr ; 41(450) : 297-298.

9. Commission d'enrichissement de la langue française. (page consultée le 16/09/2021). Rapport annuel 2017 de la commission d'enrichissement de la langue française), [En ligne]. https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/194000372.pdf

10. Zhang X, Yu P, Yan J, Ton A M Spil I. Using diffusion of innovation theory to understand the factors impacting patient acceptance and use of consumer e-health

innovations: a case study in a primary care clinic. BMC Health Serv Res. 2015 feb 21;15:71.

11. Ellouze S, Lafortune J, Soares A. Facteurs associés à la prise de rendez-vous en ligne pour une consultation de médecine générale. Sante Publique.2018 mai; 30(3):371-382.

12. Gomez-Cano M, Atherton H, Campbell J et al. Awareness and use of online appointment booking in general practice: analysis of GP Patient Survey data. Br J Gen Pract. 2020 Jun;70(suppl 1).

13. Zhao P, Yoo I, Lavoie J, Lavoie BJ, Simoes E. Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review. J Med Internet Res. 2017 Apr 26;19(4).

14. ACTE (page consultée le 24/10/2021). [En ligne]. https://moodle.univ-lille.fr/course/view.php?id=8747

15. Lejeune C. Manuel d'analyse qualitative Analyse sans compter ni classer. Louvain-la-Neuve : Deboeck; 2018.

16. Zhang X, Yu P, Yan J. Patients' adoption of the e-appointment scheduling service: A case study in primary healthcare. Stud Health Technol Inform. 2014;204:176-81. PMID: 25087546.

17. Schlick C, Bally JN. La prise de rendez-vous par internet : avis des patients. Médecine. 2019;15(6):277-282. doi:10.1684/med.2019.452

18. Habibi MRM, Mohammadabadi F, Tabesh H, Vakili-Arki H, Abu-Hanna A, Eslami S. Effect of an Online Appointment Scheduling System on Evaluation Metrics of Outpatient Scheduling System: a before-after MulticenterStudy. J Med Syst. 2019 Jul 12;43(8):281. doi: 10.1007/s10916-019-1383-5. PMID: 31300894.

ANNEXES

Annexe 1 : Grille COREQ

Tableau I. Traduction française originale de la liste de contrôle COREQ.

N°	Item	Guide questions/description
Domaine 1 : Équipe de recherche et de réflexion		
Caractéristiques personnelles		
1.	Enquêteur/animateur	Quel(s) auteur(s) a (ont) mené l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (*focus group*) ?
2.	Titres académiques	Quels étaient les titres académiques du chercheur ? *Par exemple : PhD, MD*
3.	Activité	Quelle était leur activité au moment de l'étude ?
4.	Genre	Le chercheur était-il un homme ou une femme ?
5.	Expérience et formation	Quelle était l'expérience ou la formation du chercheur ?
Relations avec les participants		
6.	Relation antérieure	Enquêteur et participants se connaissaient-ils avant le commencement de l'étude ?
7.	Connaissances des participants au sujet de l'enquêteur	Que savaient les participants au sujet du chercheur ? *Par exemple : objectifs personnels, motifs de la recherche*
8.	Caractéristiques de l'enquêteur	Quelles caractéristiques ont été signalées au sujet de l'enquêteur/animateur ? *Par exemple : biais, hypothèses, motivations et intérêts pour le sujet de recherche*
Domaine 2 : Conception de l'étude		
Cadre théorique		
9.	Orientation méthodologique et théorie	Quelle orientation méthodologique a été déclarée pour étayer l'étude ? *Par exemple : théorie ancrée, analyse du discours, ethnographie, phénoménologie, analyse de contenu*
Sélection des participants		
10.	Échantillonnage	Comment ont été sélectionnés les participants ? *Par exemple : échantillonnage dirigé, de convenance, consécutif, par effet boule-de-neige*
11.	Prise de contact	Comment ont été contactés les participants ? *Par exemple : face-à-face, téléphone, courrier, courriel*
12.	Taille de l'échantillon	Combien de participants ont été inclus dans l'étude ?
13.	Non-participation	Combien de personnes ont refusé de participer ou ont abandonné ? Raisons ?
Contexte		
14.	Cadre de la collecte de données	Où les données ont-elles été recueillies ? *Par exemple : domicile, clinique, lieu de travail*
15.	Présence de non-participants	Y avait-il d'autres personnes présentes, outre les participants et les chercheurs ?
16.	Description de l'échantillon	Quelles sont les principales caractéristiques de l'échantillon ? *Par exemple : données démographiques, date*
Recueil des données		
17.	Guide d'entretien	Les questions, les amorces, les guidages étaient-ils fournis par les auteurs ? Le guide d'entretien avait-il été testé au préalable ?
18.	Entretiens répétés	Les entretiens étaient-ils répétés ? Si oui, combien de fois ?
19.	Enregistrement audio/visuel	Le chercheur utilisait-il un enregistrement audio ou visuel pour recueillir les données ?
20.	Cahier de terrain	Des notes de terrain ont-elles été prises pendant et/ou après l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (*focus group*) ?

Tableau I. Traduction française originale de la liste de contrôle COREQ (suite).

N°	Item	Guide questions/description
21.	Durée	Combien de temps ont duré les entretiens individuels ou l'entretien de groupe focalisé (*focus group*) ?
22.	Seuil de saturation	Le seuil de saturation a-t-il été discuté ?
23.	Retour des retranscriptions	Les retranscriptions d'entretien ont-elles été retournées aux participants pour commentaire et/ou correction ?
Domaine 3 : Analyse et résultats		
Analyse des données		
24.	Nombre de personnes codant les données	Combien de personnes ont codé les données ?
25.	Description de l'arbre de codage	Les auteurs ont-ils fourni une description de l'arbre de codage ?
26.	Détermination des thèmes	Les thèmes étaient-ils identifiés à l'avance ou déterminés à partir des données ?
27.	Logiciel	Quel logiciel, le cas échéant, a été utilisé pour gérer les données ?
28.	Vérification par les participants	Les participants ont-ils exprimé des retours sur les résultats ?
Rédaction		
29.	Citations présentées	Des citations de participants ont-elles été utilisées pour illustrer les thèmes/résultats ? Chaque citation était-elle identifiée ? *Par exemple : numéro de participant*
30.	Cohérence des données et des résultats	Y avait-il une cohérence entre les données présentées et les résultats ?
31.	Clarté des thèmes principaux	Les thèmes principaux ont-ils été présentés clairement dans les résultats ?
32.	Clarté des thèmes secondaires	Y a t-il une description des cas particuliers ou une discussion des thèmes secondaires ?

Annexe 2 : Fiche explicative de l'étude

Madame, Monsieur

Je suis interne (= étudiante) en médecine.
Je réalise un travail de recherche sur les différents types de secrétariats médicaux.

Votre avis m'intéresse !

Ma question de recherche est la suivante : « Que pense la population de l'utilisation d'un secrétariat médical en ligne ? »

Pour répondre à cette question, j'aimerais, si vous êtes d'accord, vous poser plusieurs questions concernant :

- Votre profession
- Vos habitudes concernant l'utilisation d'internet
- Votre avis concernant l'utilisation d'un secrétariat médical en ligne

Pour cela, j'aimerais réaliser avec vous, un entretien (qui sera enregistré sur un dictaphone afin de pouvoir être retranscrit et analysé pour mon travail de recherche).
Cet entretien pourra se réaliser, selon votre convenance, chez vous ou dans un lieu neutre (autour d'un café ou d'un thé dans un salon de thé par exemple) ou par téléphone.

Je vous laisse le temps de réfléchir.
Si vous êtes intéressé, nous pourrons convenir d'une date de rendez- vous.

Je vous remercie par avance

Cordialement

Claire Jacquet

Annexe 3 : Questionnaire concernant les caractéristiques des patients

Fiche information thèse de Claire JACQUET

Entretien n° (complété par Claire JACQUET) :

A compléter par la personne interrogée (les données resteront anonymes) :

Sexe :

Age :

Niveau d'étude :

Profession :

Si retraité(e), ancienne profession :

Situation maritale (célibataire, marié(e), veuf(veuve), en concubinage) :

Lieu de vie (urbain, semi-rural, rural) :

Avez-vous des enfants ? Si oui, combien ?

Annexe 4 : Evolution du guide d'entretien

Guide d'entretien initial :

1/ Quel âge avez-vous ?

2/ Quelle était votre profession ?

3/ Possédez-vous des appareils permettant l'accès à internet ? Si oui lesquels ?

4/ Utilisez-vous internet dans votre quotidien ?

- Si oui, pour quelle utilisation ?

- Si oui, comment avez-vous appris à utiliser internet ?

5/ Qui s'occupe de prendre les rendez-vous médicaux pour vous (vous-même ou une autre personne ?)

6/ Connaissez-vous les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin généraliste ?

7/ Si vous deviez choisir un nouveau médecin généraliste aujourd'hui, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Le type de secrétariat rentrerait-il en compte dans le choix du médecin ?

8/ Que pensez-vous de l'utilisation d'un secrétariat médical en ligne exclusif pour les médecins généralistes ? Avantages ? Inconvénients ?

Ce questionnaire n'a jamais été utilisé. Il s'agissait d'une première maquette. Les questions ont été retravaillées.

Guide pour les premiers entretiens :

Q1/ Quel âge avez-vous ?

Q2/ Quel diplôme avez-vous ?

Q3/ Comment allez-vous sur internet ?

Q4/ Comment et pourquoi utilisez-vous internet ?

Q5/ Est-ce facile pour vous de prendre un rendez-vous médical ? (Vous faites-vous aider ?)

Q6/ Quelles seraient pour vous les différentes manières de prendre un rendez-vous médical ? Que pensez-vous justement de la prise de rendez-vous en ligne ?

Q7/ Chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Qu'est ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ?

Q8/ Quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat en ligne exclusif pour prendre rendez-vous chez votre généraliste ? (Inconvénients ? Qu'est-ce qui vous bloque et vous motive ?)

Q9/ Que pensez-vous de pouvoir avoir le médecin directement au téléphone (comme avant) ?

Guide d'entretien final :

Q1/ Quel âge avez-vous ?

Q2/ Quel diplôme avez-vous ?

Q3/ Comment allez-vous sur internet ? (Relances : quelle interface utilisez-vous pour aller sur internet ? A quelle fréquence utilisez-vous internet ?)

Q4/ (Comment et) pourquoi utilisez-vous internet ? Si la personne répond peu, essayer de la relancer. Si toujours peu de réponses, essayer de demander si elle fait des achats ou d'autres choses.
Q5/ Est-ce facile pour vous de prendre un rendez-vous médical ? (Vous faites-vous aider ?) ? Comment faites-vous ?

Q6/ Quelles seraient pour vous les différentes manières de prendre un rendez-vous médical ? Que pensez-vous justement de la prise de rendez-vous en ligne ?

Q7/ Chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ? (Plusieurs relances pour connaître les différents critères).

Est-ce que le type de secrétariat peut influencer votre choix ?

Q8/ Quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat en ligne exclusif pour prendre rendez-vous chez votre généraliste ? (Inconvénients ? Qu'est-ce qui vous bloque et vous motive ?)

Q9/ Que pensez-vous de pouvoir avoir le médecin directement au téléphone (comme avant) ?

Annexe 5 : Extraits du journal de bord

29/09/2020 *: « D'abord, il faut que je revienne sur la manière dont m'est venue l'idée de ma thèse. J'ai fait mon stage N1 dans un cabinet de médecine générale qui utilise un secrétariat physique avec deux secrétaires en alternance.*
Au cours du stage, avec mon maître de stage, nous avons abordé le sujet du choix du secrétariat (physique versus plateforme).

Mon praticien trouvait de nombreux avantages à avoir un secrétariat physique et en discutant nous nous sommes demandé comment cela se passait pour les patients quand leur médecin avait uniquement une possibilité de prendre rendez-vous par internet.

Je me suis dit que pour certaines populations, c'était peut-être compliqué de prendre rendez-vous par internet et je me suis demandé si cette modalité de prise de rendez-vous en ligne ne sélectionnait pas un peu les patients.
J'ai décidé de cibler la population des personnes âgées de plus de 65 ans pour avoir leur avis sur la prise de rendez-vous en ligne.
Mon préjugé c'était que pour les personnes âgées, c'était peut-être compliqué de prendre un rendez-vous par internet et donc je suis partie de là pour faire ma thèse. »

« J'ai commencé à faire mes premiers entretiens par téléphone pendant la période du confinement (je travaillais dans les unités COVID du CHU mais il y avait une rotation des internes donc j'avais quelques jours de repos pendant lesquels j'ai décidé d'avancer sur ma thèse).

J'en ai fait une dizaine, malheureusement, un seul a duré une vingtaine de minutes. Tous les autres étaient beaucoup trop courts. J'ai donc décidé d'arrêter et de commencer à apprendre à analyser.
J'ai commencé à lire le livre de Christophe Lejeune sur la méthode d'analyse mais il est assez difficile à lire.

Ces premiers entretiens m'auront tout de même appris à faire des questions ouvertes. Je me rends compte également de la nécessité de faire des relances. Ces entretiens m'ont également permis de m'assurer de la bonne compréhension des questions par les patients.

Ensuite j'ai arrêté de travailler sur la thèse jusqu'à aujourd'hui.
Ce jour, j'ai eu cours avec le Docteur CUNIN. J'ai appris beaucoup de choses. Il m'a dit que ma question de thèse était bien posée mais que ma méthode d'entretien n'était pas bonne car je n'arrivais pas à avoir des entretiens suffisamment longs.

Il nous a conseillé d'écrire un journal de bord, je le commence donc ce jour.
Il nous a également donné des exemples concrets pour apprendre à analyser. »

22/11/20 *: « Aujourd'hui j'ai fini le codage ouvert de mon premier Verbatim.*
En relisant et en analysant le premier verbatim, je me suis rendu compte que je ne relançais pas suffisamment le patient et que je n'avais pas essayé d'aller jusqu'au bout des idées pour bien comprendre ce que voulait dire le patient. Je vais essayer de m'améliorer pour le deuxième entretien. Mon guide d'entretien est plutôt bien. Je ne vais pas le changer pour le moment mais je vais essayer de faire plus de relances la prochaine fois.

Je vais envoyer un mail à mon directeur de thèse avec le codage ouvert pour savoir ce qu'il en pense. J'attends également le retour de la personne qui fait la triangulation des données avec moi. »

22/02/2021 : *« Après analyse des 4 premiers VERBATIM, je modifie encore un peu mon guide d'entretien :*

J'ai remarqué que les patients ne comprenaient pas toujours correctement la question : « Comment allez-vous sur internet ? » donc s'ils ne comprennent pas je pourrais demander : « Quelle interface utilisez-vous pour aller sur internet ? » et « A quelle fréquence utilisez-vous internet ? »

Concernant la prise de rendez-vous, je vais mettre les patients en situation en leur demandant de m'expliquer comment ils font pour prendre rendez-vous, sauf s'ils le font spontanément.

Je voudrais savoir si le type de secrétariat influence le choix du médecin. Donc si le patient ne m'en parle pas spontanément dans les critères de choix, j'ai intégré la question au guide d'entretien (je l'avais déjà fait un peu spontanément pour les verbatim 2 et 3). »

08/04/2021 : *« Lecture flottante de mon 7ème verbatim : La patiente sait utiliser internet. Cependant elle a beaucoup utilisé l'ordinateur lorsqu'elle travaillait donc elle préfère laisser faire son mari depuis qu'elle est à la retraite. Elle a déjà utilisé Doctolib mais aime le contact avec une personne. »*

08/05/2021 : *« L'entretien 9 s'est passé au téléphone. J'appréhendais un petit peu que la qualité du son soit moins bonne mais après réécoute, j'entends bien. L'entretien a duré 23 minutes donc je suis contente. Le patient a bien répondu aux questions et a donné son avis. »*

06/10/2021 : *« Je viens de finir le codage de mon quinzième verbatim. J'ai obtenu la saturation des données après le 13ème verbatim et les 14ème et 15ème verbatim m'ont permis de confirmer cette saturation. La triangulation des données avec mon co-interne confirme également cette saturation. J'arrête donc le recueil des données ce jour. Je suis contente. »*

Annexe 6 : Verbatim

VERBATIM 1

Investigatrice : Donc bonjour Monsieur, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Êtes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patient : Pas de soucis.

Investigatrice : Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite.

Patient : Non, ce n'est pas nécessaire non.

Investigatrice : D'accord, nous allons pouvoir commencer. Alors, quel âge avez-vous ?

Patient : 72 ans.

Investigatrice : D'accord, quel diplôme avez-vous ?

Patient : BEPC puis trois années de… enfin tout au moins une terminale technique.

Investigatrice : D'accord, vous avez le BAC ?

Patient : Non, je ne l'ai pas eu, je n'ai pas réussi à l'avoir – rire -.

Investigatrice : Rire – Oh ce n'est pas grave hein. Comment allez-vous sur internet ?

Patient : Oh bah j'ai… on a un PC portable.

Investigatrice : D'accord. Pourquoi utilisez-vous internet ?

Patient : Bah déjà pour simplifier, je dirai, beaucoup de taches de communication et puis d'avoir des renseignements, je dirai, beaucoup plus intéressants. Euh chercher des renseignements, c'est pratique.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Et puis communiquer avec les copains, c'est pratique – rire –

Investigatrice : Rire – Est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous médical ?

Patient : Bah c'est à dire que là j'ai découvert Doctolib il y a quelques temps.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Effectivement chez certains ça paraît assez simple et puis chez d'autres très compliqué.

Investigatrice : D'accord pour vous c'est… je veux dire chez certains médecins ou pour certaines personnes vous voulez dire ?

Patient : Que ce soit compliqué ?

Investigatrice : Oui.

Patient : Bah c'est à dire qu'il y a des médecins qui, je dirai, effectivement, l'approche est simple euh on clique, on demande un rendez-vous, bon c'est parti quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Et puis il y en a d'autres euh... bon je vais prendre un exemple avec ma compagne il y a quelque temps avec le docteur XX (nom du spécialiste) où il est impossible de prendre rendez-vous avec ses gens-là quoi hein.

Investigatrice : Parce qu'il n'y a pas de créneaux, c'est ça que vous voulez dire ?

Patient : Il n'y a pas de créneaux et puis en fait dès qu'on veut avoir un rendez-vous pour un simple contrôle visuel bah ça n'a pas l'air d'exister quoi ou tout au moins euh d'après ce que j'ai pu entendre euh je peux raconter l'histoire ?

Investigatrice : Allez-y, je vous en prie.

Patient : Bon on est allé voir un copain qui est hospitalisé à (nom de la ville) et puis je dis à ma compagne : « Bon bah effectivement le cabinet du Docteur XX (nom du médecin) il n'est pas loin, on va aller chez eux pour prendre rendez-vous. » Donc on va jusqu'au cabinet, il y a trois quatre secrétaires qui sont alignées derrière le bureau et on me dit : « Oui c'est pour quoi ? »

« Bah pour prendre rendez-vous pour une visite de contrôle. »

« Oui, votre nom ? »

« Blablabla… »

« Vous êtes client ? »

« Oui. »

« Oui, ok pas de soucis. »

Et puis cette fille se lève, elle me donne un bout de papier et elle me dit : « Bah vous allez sur Doctolib pour prendre rendez-vous. »

Je dis « Bah attendez on est là sur place. »

Elle dit : « Oh non non, il faut aller sur Doctolib. »

Donc effectivement je dis : « Non mais attendez, c'est quand même… »
Alors donc elle dit : « Donc il faut y aller le soir vers minuit donc sinon vous n'allez pas trouver de rendez-vous. »

Et effectivement je n'ai jamais pu obtenir un rendez-vous chez le Docteur XX (nom du spécialiste).

Investigatrice : D'accord. Ah oui effectivement. Mais sinon, bon là c'est plus un problème technique lié à Doctolib mais sinon enfin vous avez… enfin je veux dire la question c'est aussi : est-ce que c'est facile pour vous d'aller sur internet, téléphoner, vous n'avez pas de soucis pour ça ?

Patient : Ah non non, il n'y a pas, non non non non non.

Investigatrice : D'accord ça marche. Quelles seraient pour vous les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patient : -Silence court-. Bah c'est à dire que c'est vrai que Doctolib ça paraît simple hein… Euh bon moi je sais que mon médecin traitant j'y vais comme ça sans soucis quoi parce qu'il prend des rendez-vous comme ça mais pas par internet mais après je dirai effectivement, bon après ça sera pour ma compagne, mais même ma compagne pour aller voir son médecin, si elle veut trouver un médecin, il faut à tout prix qu'elle aille sur Doctolib, il n'y a pas d'autres solutions.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Vous ne connaissez pas d'autres solutions ?

Patient : Bah c'est à dire qu'après, moi effectivement, de toute façon quand on appelle, je vois encore la dernière fois euhhh, enfin il n'y a pas d'autres solutions, si. J'ai fait un scanner il n'y a pas très longtemps. Bon je suis allé sur XX (nom de la ville) là, je ne sais plus comment c'est là au XX (nom du cabinet) là où ils font toutes les radios. Bon effectivement ils ne font pas ça sur place. Ils font ça à la clinique XX (nom de la clinique) mais la fille là elle me prend rendez-vous en face à face quoi. Je vois elle va sur Doctolib et elle me prend rendez-vous quoi donc il n'y a pas… donc elle le prend pour nous quoi, c'est tout.

Investigatrice : D'accord ça marche. Que pensez-vous de la prise de rendez-vous en ligne ?

Patient : Sans parler de Doctolib ?

Investigatrice : Si, si euh enfin il n'y a pas que Doctolib hein mais par exemple par Doctolib.

Patient : Bah moi je sais que quand on va sur Doctolib et oui apparemment c'est euh c'est simple hein de toute façon. En plus l'avantage c'est que euhh bah ils nous confirment le rendez-vous, enfin quelques temps avant ils vous confirment que… enfin la veille ils vous envoient un petit message sur le portable en disant qu'effectivement hein « N'oubliez pas votre rendez-vous » ou un truc comme ça hein donc je pense que c'est un système qui est assez sympa quoi voilà.

Investigatrice : D'accord. Chez votre médecin généraliste, quel secrétariat aimeriez-vous ?

Patient : Ah lui il n'a pas de secrétaire hein lui. Lui, on arrive, on rentre, « Bonjour docteur », voilà quoi c'est assez simple de ce côté-là.

Investigatrice : C'est sans rendez-vous ?

Patient : Bah il fait les deux hein mais il prend rendez-vous, c'est lui qui les prend de toute façon.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Vous l'appelez au téléphone si vous voulez un rendez-vous ou vous y allez sans rendez-vous ?

Patient : Je vois comme là bon effectivement avec le confinement bon effectivement j'ai appelé et il m'a dit : « Bon venez tel jour à telle heure » et puis voilà, il n'y a pas de soucis.

Investigatrice : D'accord et vous vous préférez ça ou vous préférez euh Doctolib ou vous préférez une secrétaire physique ?

Patient : Oh bah nous enfin, nous les anciens, c'est vrai que quelque part euh avoir une discussion avec quelqu'un c'est quand même parfois plus… je vais pas dire plus rassurant quoi, mais quelque part on peut discuter, savoir si l'après-midi ou des choses comme ça. Après sur Doctolib on peut choisir aussi quoi.

Investigatrice : D'accord, les deux vous vont ?

Patient : Moi encore bon, je me débrouille encore un petit peu en informatique, enfin je me débrouille, j'essaye de m'en sortir mais là aussi ce n'est pas toujours toujours simple mais bon on essaye, on essaye d'y faire quoi.

Investigatrice : D'accord, ça marche ok. Euh qu'est ce qui pourrait influencer votre choix de médecin de manière générale ?

Patient : Bah je reviens seulement sur l'ophtalmo… l'ophtalmologue c'est ça ?

Investigatrice : Oui l'ophtalmologue.

Patient : Bon bah effectivement le docteur XX (nom du spécialiste, déjà cité au début) nous a perdu. De toute façon bah on était deux clients chez eux, bah on n'y va plus et puis

effectivement on est allé chez XX (nom d'un autre spécialiste), son associé là, et donc on est allé là… L'inconvénient aussi de Doctolib, pour parler de Doctolib, bon bah là j'allais sur Doctolib et effectivement on ne peut pas prendre deux rendez-vous en même temps si on n'a qu'un seul téléphone portable.

Investigatrice (surprise) : Ah.

Patient : J'ai voulu prendre rendez-vous avec ma compagne. Bon voilà alors effectivement ce n'est pas loin puisque c'est dans XX (nom de la ville), on peut y aller à pied quasiment mais si on prend rendez-vous, systématiquement, bah si on veut prendre un deuxième rendez-vous bah ce n'est pas possible parce que euh on ne peut pas prendre deux rendez-vous le même jour. Il faut prendre un rendez-vous le lendemain.

Investigatrice : Parce que vous… parce que vous avez deux numéros de téléphone distincts… euh vous n'avez qu'un seul…

Patient : On a qu'un seul portable.

Investigatrice : C'est pour ça, d'accord, ok. Ça c'est… ce n'est pas pratique alors.

Patient : Bah non parce que bon, comme je vous dis là c'est bien enfin ce n'est pas gênant parce que, bah effectivement on y est allé un jour et puis le lendemain on y est allé avec ma compagne mais le phénomène c'est que euh, bah c'est parce que c'est tout prêt.

Investigatrice : Oui, sinon c'est moins pratique.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patient : Donc c'est sûr que, pour compléter avec ce docteur-là, avec cet ophtalmo-là, effectivement bon il y a plusieurs… ils sont plusieurs au cabinet et là ils ont une secrétaire et j'ai vu cette secrétaire, à chaque fois qu'un client sortait, il demandait : « Bon je peux prendre rendez-vous pour la prochaine fois ? » et effectivement il y a des habitués.

Investigatrice : Ah oui.

Patient : Nous avec ma compagne on y va tous les deux ans, alors effectivement les dames ou les messieurs quand ils sortent de la consultation, quand ils sortent, la secrétaire, ils leur demandent un rendez-vous pour la prochaine fois, hein.

Investigatrice : Oui.

Patient : Parce que bon c'est dans les deux mois, dans les trois mois ou dans six mois hein et effectivement euh nous, comme c'est dans deux ou trois ans, c'est sûr que bon ce n'est pas pratique. Mais voilà ils prennent quand même des rendez-vous physiquement. Il y a une secrétaire qui est là physiquement et qui prend rendez-vous.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je lui ai posé la question à cette fille. Bon je dis : « Maintenant, on est obligé de passer par Doctolib ou on peut venir vous voir ? ». Bah elle me dit : « Vous venez me voir Monsieur, ça sera avec plaisir. » Alors vous voyez déjà là, bon c'est déjà plus convivial quoi.

Investigatrice : D'accord. Donc pour vous le type de secrétariat ça joue quand même dans le choix du médecin ?

Patient : Oui parce que je vais vous dire un truc que j'ai entendu d'une copine là. Il y a un médecin qui a voulu se mettre sur Doctolib et puis en fait et ben en fait les rendez-vous bah ça ne marchait pas trop euh en fait et puis en fait il a abandonné quoi parce qu'il s'est aperçu qu'il y a des choses où ça le faisait et d'autres où ça ne le faisait pas quoi – rire –.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je ne vais pas vous expliquer parce que je sais que ma copine XX (prénom de son amie), elle a dit : « Bon terminé hein, le médecin maintenant on l'appelle et c'est sa femme qui prend le rendez-vous. »

Investigatrice : D'accord et est-ce qu'il y a d'autres choses qui sont importantes quand vous choisissez un nouveau médecin ?

Patient : Voilà c'est parce que là je vois actuellement, bon c'est dommage parce que je vais parler pour ma compagne, parce que ma compagne, pareil, son médecin quitte la région.

Investigatrice : Oui.

Patient : Donc elle est obligée de trouver un nouveau médecin, mais bon effectivement, bon ce n'est déjà pas facile parce que bon les médecins ne veulent plus avoir d'autres clients sur euh… ne veulent plus, comment dire, agrandir leur clientèle. Donc là, bon la dernière fois j'y suis allé et vu qu'elle est sur Doctolib, on peut prendre rendez-vous par Doctolib quoi. Donc, comme je l'ai dit, aucun souci. Alors on ne sait pas si effectivement… on n'a jamais cherché à appeler hein pour l'instant donc on ne sait pas si physiquement il y a une secrétaire ou non hein mais bon on verra bien quoi de toute façon.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Parce qu'après moi je vois là, il y a d'autres médecins, euh… bon je suis allé voir un dentiste un peu spécialisé là, euh, là aussi lui euh je l'ai pris sur Doctolib parce que bon je me suis dit, je vais aller sur Doctolib mais en fait il n'est pas prévenu... Après ces gens-là ont des secrétaires aussi donc voilà, enfin j'ai voulu jouer Doctolib alors que j'aurai peut-être pu aller prendre un rendez-vous physiquement quoi ou téléphoner quoi.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Quelles sont les avantages pour vous à l'utilisation d'un secrétariat par internet pour votre médecin généraliste ?

Patient : Pour moi, personnellement non, parce que moi j'habite à cinq cents mètres, je vais vous dire, le matin j'y vais, j'arrive dans les premiers, je n'ai pas le temps de déjeuner je suis revenu quoi – rire -.

Investigatrice : - Rire- D'accord.

Patient : C'est vrai que je dirai, bon c'est simple quoi. Je veux dire voilà, il n'y a pas de complication, hein.

Investigatrice : D'accord mais euh si votre médecin il habitait plus loin ou pour prendre rendez-vous chez un autre médecin, est-ce qu'il y a des avantages au secrétariat par internet ?

Patient : Bah l'avantage par internet, euh, bon effectivement ça nous donne les plages si on veut prendre rendez-vous, effectivement ça nous permet de réfléchir sur les plages. Parce que des fois effectivement on nous propose un rendez-vous et il faut sortir le calendrier, savoir si ce jour-là, on n'a pas ci on n'a pas là ou tout un tas de truc quoi. C'est ça un petit peu l'avantage quoi hein.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Ma fille, pas XX (prénom d'une de ses filles) mais ma plus vieille, je sais que bah elle au boulot bah elle sort son portable et puis voilà, elle regarde si le soir elle peut passer et elle prend rendez-vous.

Investigatrice : D'accord.

Patient : C'est vrai que ça peut être simple je dirai pour euh… et puis en fait comme elle m'a dit la dernière fois, euh elle est dans son bureau puisque c'est des… comment on appelle ça, là des bureaux… des spaces…

Investigatrice : Des open-spaces ?

Patient : Open-space merci – rire -. Il y a tout le monde qui est autour et comme elle dit : « Quand je prends rendez-vous, bah il n'y a personne qui le sait quoi. »

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patient : Alors que si derrière, il y avait une secrétaire quelque part euh : « Bah oui, bonjour Madame, je voudrais aller vous voir pour euh je ne sais pas allez bon voilà. » Tous les copains ils vont dire : « Attend tu vas voir pour euh… » - Rire –.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : C'est plus discret.

Investigatrice : Oui d'accord, ça marche et est-ce qu'il y a des inconvénients pour vous ?

Patient : De ?

Investigatrice : A Doctolib enfin pas forcément Doctolib mais les secrétariats médicaux en ligne ?

Patient : Ah bah nous nous non, au contraire, pour nous ça nous est égal. Moi je préfère téléphoner comme ça on me dit bah voilà tel rendez-vous. Pour moi personnellement je préfère faire ça cent fois, je préfère la vieille méthode.

Investigatrice : Ah, vous vous préférez téléphoner plutôt que Doctolib, c'est ça ?

Patient : Ah oui oui oui oui oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche, pourquoi ?

Patient : Bah d'une part, parce qu'effectivement euh bon on a un contact direct et puis, et puis voilà quoi, je dirais et puis si elle veut nous proposer plusieurs rendez-vous ou des choses comme ça quoi. Je pense que c'est … et puis effectivement je dirais que c'est plus simple. Internet pour les anciens c'est toujours un peu compliqué. Bon il y en a qui plonge effectivement les deux pieds dedans mais non – rire –.

Investigatrice : - Rire – D'accord, ok et que pensez-vous de pouvoir avoir le médecin directement au téléphone ? Je ne parle pas de téléconsultation mais pour prendre un rendez-vous, pour avoir un conseil.

Patient : Ah bah ça je dirais, ça c'est formidable parce que euh je sais que je vois, comme la dernière fois, euh, j'ai téléphoné pour savoir si mon médecin traitant était, était ouvert, bon bah il m'a dit : « Bah écoutez, oui oui, je prends rendez-vous, la porte est fermée mais je viendrai vous chercher à la porte. » Donc voilà donc c'est tout, on s'explique quoi voilà. Je dirais que ça c'est pratique quand même.

Investigatrice : D'accord, ok.

Patient : Récemment, là aussi j'ai eu un coup de fil parce que j'avais un rendez-vous aussi pour voir un ORL parce que j'ai toujours… enfin j'ai un problème d'infection dentaire et puis voilà donc c'est pour ça qu'il y a plusieurs choses qui se sont… dentiste et puis spécialistes et puis donc ORL… donc bah la dernière fois c'est lui qui m'a appelé donc pour savoir. Comme il m'a dit : « Est-ce que c'est urgent ? On va s'occuper de ça. » Il juge par lui-même si je dois me déplacer ou non ou si on peut reporter le rendez-vous. Donc c'est hyper intéressant.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche. Bon voilà c'est terminé, j'arrête l'enregistrement.

Le patient demande à rajouter quelque chose, je reprends donc l'enregistrement :

Patient : C'est vrai que je vois par internet, on ne peut pas faire d'urgence. Je vois, par exemple, XX (prénom de sa femme) elle avait, elle a eu des problèmes. On téléphone, on a le médecin directement et donc le médecin m'a dit : « Bon bah écoutez, je peux essayer de vous prendre entre deux. » Par contre pour internet, vous ne pouvez pas faire ça quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Ça c'est important quand même parce que je vois quand on arrive à un certain âge, euh bah je ne veux pas dire, quand on est coincé ou quand on est mal fichu ou un truc comme ça, bon on aime bien euh, avoir quelqu'un et je pense même que ce soit le médecin directement ou bien même une secrétaire. Je pense qu'il y a toujours un contact qui peut nous dire : « Bon bah attendez, je vais essayer de vous mettre entre les deux » ou un truc comme ça quoi, voilà. C'est utile pour les personnes.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je dirais, pour nous ça va, enfin on n'a pas encore trop trop de problèmes donc ce n'est pas très gênant mais je sais que parfois, j'ai ma copine XX (prénom de sa copine) qui a souvent des problèmes de bronche et elle est contente quand son médecin peut le prendre en catastrophe.

Investigatrice : Oui, d'accord, ok.

Patient : Je reviens un petit peu, même les dentistes hein, parce que les dentistes c'est pareil hein. Quand on a une rage de dents, c'est important aussi que le dentiste il peut nous dépanner quoi.

Investigatrice : Ah c'est vrai ça.

Patient : Bon c'est toutes des choses comme ça et qu'on ne peut pas avoir par internet parce que par internet s'il n'y a pas de place il n'y a pas de place.

Investigatrice : D'accord.

Patient : A moins de se déplacer et puis de faire euh… je prends l'exemple de euh… j'aimerais bien reparler de l'exemple de l'ophtalmo hein… au départ, je me dis : « C'est parce que XX (prénom du patient interrogé), tu ne sais pas te servir d'internet quoi. » Bon j'ai pris un exemple… un… comment on appelle ça… un centre d'ophtalmo qui était sur XX (nom de la ville), j'ai pris n'importe quel ophtalmo, j'ai appelé et je pouvais prendre rendez-vous quoi. Donc je me dis : « Bon ce n'est pas moi qui ne sais pas faire, ça veut dire que bah eux ils bloquent le système quoi ».

Investigatrice : Ah oui, oui oui.

Patient : Alors, effectivement, quand on est devant un phénomène comme ça, qu'est-ce qu'on fait quoi ? Bah on change de médecin. Alors ça c'est gênant parce que, bon on était habitué avec le docteur XX (nom du spécialiste cité au début), c'est son fils qui avait repris la chose. On l'aimait bien. Bon et puis bah voilà, on a dû changer quoi, je veux dire, bon c'est un peu dommage, c'est un peu dommage. En plus, je pense qu'il perd des clients parce il y a des gens qui… alors effectivement ils se sont spécialisés peut-être parce qu'ils font des cataractes, toutes ces choses-là, alors après bon si on n'est pas concerné, bah nous on est les oubliés quoi.

Investigatrice : Bah oui, je comprends. Donc j'ai repris l'enregistrement hein, pour noter tout ça. Est-ce que vous avez encore des choses à dire ou pas ? Je vais éteindre sinon.

Patient : Non je pense que c'est bon, j'en ai dit assez -rire-.

Investigatrice : D’accord, j’arrête.

VERBATIM 2

Investigatrice : Bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l’avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne.

Patiente : Ok.

Investigatrice : Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview pour pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Pas de problème.

Investigatrice : Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite ?

Patiente : C'est-à-dire c'est souhaitable ?

Investigatrice : C’est comme vous voulez.

Patiente : C’est vous que ça doit arranger pas moi.

Investigatrice : Ah moi ça ne me dérange pas. Je vais tout retranscrire et après je peux vous l'envoyer, c'est pour que vous voyez que j'ai bien écrit.

Patiente : Moi j'ai pas de… je suis pas non… je suis pas quelqu'un à douter ni quoi que ce soit… faites bien votre travail, c’est l’essentiel pour vous.

Investigatrice : Ca marche. Nous allons pouvoir commencer. Alors, quel âge avez-vous ?

Patiente : Eh ben j’ai eu quatre-vingt-un ans, je suis du XX/XX/1939 (jour/mois), j’ai eu quatre-vingt-un ans le XX/XX (jour/mois), j’aurai quatre-vingt-deux le XX/XX (jour/mois) 2021.

Investigatrice : D’accord. Euh quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Et bah mon diplôme bah j’ai eu mon certificat d'études, j'ai eu mon BEPC à l'époque c'était comme ça et puis après bah c'est tout.

Investigatrice : D'accord bah c'est déjà bien.

Patiente : C'est déjà bien, après j'ai été cheminote, sais pas si je dois le mentionner ?

Investigatrice : Si si vous pouvez le dire.

Patiente : J'ai passé le concours SNCF puis jl'ai obtenu et puis après j'ai fait cheminote jusqu'à cinquante-cinq ans.

Investigatrice : Très bien.

Patiente : Ca ne se fait plus maintenant, j'ai été chanceuse quand même, hum hum.

Investigatrice : D'accord, alors comment allez-vous sur internet au quotidien ?

Patiente : Non je n'y vais.

Investigatrice : Vous n'y allez pas du tout ?

Patiente : Je perçois tous les échos, on me raconte euh quand je vais chez mes enfants ils ont ce qu'il faut. J'ai quelquefois mon garçon, quand je lui demande quelque chose il me dit : « Bah viens voir ». Alors je m'installe derrière parce que … -rire-. Non mais autrement non. Je pourrais… je me permets de le dire, je pourrais me l'acheter hein. Mes enfants me disent : « On pourrait te payer ça pour… ». Je dis « Laissez-moi ça tranquille pour le moment ». Tant que je suis encore, je pense, assez active, voyez, moi ce qui m'intéresse c'est d'être dehors, euh de faire du ménage, euh la cuisine euh, faire ce que je veux quand je veux c'est… c'est un, c'est un luxe mais vu mon âge je peux me permettre, hum.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je préfère aller au jardin pour faire du ménage ou des trucs comme ça plutôt que ça. J'ai un peu peur, ça à la limite je crois que j'arriverais à… à comment dire, à gérer mais je pense qu'après on doit devenir accro quand même hein.

Investigatrice : Accro à quoi ?

Patiente : Ba euh, à, à internet, à toujours se renseigner, on voit les jeunes le font hein et même les personnes âgées hein maintenant hein… beaucoup…

Investigatrice : Oui c'est vrai.

Patiente : Paraît que y'en a 27% qui ne le…

Investigatrice : Qui ne l'utilisent pas ?

Patiente : Qui qui qui ne savent pas l'utiliser.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est mon cas.

Investigatrice : Et vous, vous avez déjà utilisé ? Vous sauriez utiliser si vous étiez équipée ou…

Patiente : Ah si j'étais équipée c'est sûr ouais je pense, je pense que mes facultés me permettraient ouais ouais c'est sûr.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Par exemple, quand vous allez chez les petits-enfants, vous savez un petit peu…

Patiente : Oh je le fais pas mais j'arrive à suivre. Quand je vois quelquefois XX (prénom de son fils) quand euh, plutôt XX (prénom de son fils) parce que je vais plus chez lui parce qu'il est allé au loin, il est en Normandie, pas loin du Mont Saint-Michel. Je m'y suis cor rendu bon y'a deux mois maintenant, mais bon le soir son truc c'est de se mettre là. Après je lui pose une question, tout de suite, il s'met là-dessus, ouais ouais. Après ma belle-fille elle non parce qu'elle dit c'est à longueur de journée pour elle alors euh le soir elle en a euh…

Investigatrice : Elle en a marre.

Patiente : C'est plus son non non c'est plus son dada.

Investigatrice : D'accord. Et euh bon dans les rares cas où vous utilisez internet soit de vous-même ou soit par l'intermédiaire de vos proches…

Patiente : Moi je suis pas équipée hein, mais par l'intermédiaire des enfants.

Investigatrice : Ouais, alors ce serez pour quelles utilités ?

Patiente : Un petit peu, je suis très curieuse de tout. Alors euh j'vois fin j'parle de XX (prénom de son fils) parce que c'est plutôt chez lui que je vais. Alors XX (prénom de sa belle-fille) elle vient avec et encore pas souvent… et après j'ai mes petits-enfants,

beaux fils tout ça, ils sont équipés mais… non après j'ai pas et pi j'ai mon beau fils il est trop rapide alors un coup je voulais tester un peu, j'dis : « Oh non tu vas trop vite ! » Je sais pas s'il veut pas que j'apprenne -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Non ça doit pas être ça mais je… mais je suis garantie que si… si Dieu me prête vie encore un moment, je… je serais un petit peu… je bougerais moins, j'aurais moins de… mes capacités ne me le permettraient plus, je m'y mettrais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je m'y mettrais, sûre, sûre, ouais, parce que c'est passionnant hein, c'est passionnant hein.

Investigatrice : C'est vrai.

Patiente : Je vois ma belle-fille, elle fait des trucs pour des cartes postales euh des… non mais c'est fabuleux, moi je trouve ça fantastique et puis c'est pas que ça mais elle fait des trucs des… on arrive à faire plein de choses hein…

Investigatrice : C'est vrai, c'est vrai.

Patiente : Hein quand on est pris de passion, hein, ouais ouais. Je dis ça comme ça, hein, je vous montre ça comme euh (la patiente me montre une carte) mais elle, ouais, elle fait… et XX (prénom de son fils) aussi, regardez il présente des trucs. C'était pour son anniversaire, euh quand il a eu cinquante ans, euh bah il fait des trucs comme ça, vous voyez (la patiente me montre une autre carte).

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ba je trouve ça très bien.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est… c'est pas instructif, c'est… bah pis ça, comment dire… ça vous fait développer des trucs un peu artistiques finalement, hein j'trouve hein. J'vois ma belle-fille, elle cherche des trucs quand elle fait une carte, elle dit : « Regarde on prendrait ça, on prendrait autre chose ». Ouais c'est pas par zèle mais on voit qu'elle se prend au jeu comme tout le monde… ouais je crois que ça serait mon cas -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Pour le moment non, je je … non, même le téléphone je suis pas équipée.

Investigatrice : Bah euh vous avez quand même votre… (je montre le téléphone fixe).

Patiente : Ah oui oui oui, ça oui. Oui ça, il n'y a pas de problème.

Investigatrice : D'accord. Mais vous, vous n'avez pas internet sur votre téléphone ?

Patiente : Non non je ne veux pas de portable, je ne veux rien non, pour le moment je… j'arrive encore… -rire- j'ai encore assez d'occupations sans m'intéresser à ça ouais.

Investigatrice : D'accord, euh alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Euh non, non prendre rendez… bah euh maintenant ça pose un peu plus problème avec euh l'histoire du COVID là euh autrement qu'il faut… autrement non. J'appelle la veille et puis euh je vais au cabinet XX (nom du cabinet), vous voyez où ?

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est là derrière, là pas loin de l'Eglise XX (nom de l'Eglise), route de XX (nom de la route) mais c'est encore… c'est pas la route de XX (nom de la route) euh, c'est le cabinet (nom du cabinet).

Investigatrice : Donc c'est… vous n'avez pas de difficulté ?

Patiente : Aucune non, aucune.

Investigatrice : D'accord, ça marche, et euh…

Patiente : Quoique si j'avais un problème, l'autre jour, j'en parlais au docteur, il y a déjà un moment et je dis : « Si j'avais un souci euh bah parce que je suis au lit… » Je suis assez curieuse quand même un peu de tout, et il me dit : « Ah non », il me dit : « Bah je me déplacerais chez vous hein. » Mais c'est mon truc de me rendre chez lui quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : On prend rendez-vous et… Ouais... Avant ils avaient même une secrétaire, jour euh à la journée et maintenant il n'y a plus que le matin alors donc euh il faut le matin ou sinon euh ou sinon il faut appeler je sais pas les urgences… si on a réellement un gros problème, il n'y a que ça à faire.

Investigatrice : Ah oui d'accord, si jamais vous voulez prendre…

Patiente : Y'a un numéro d'appel ou alors il vous dirige vers un autre euh centre euh je pense euh un autre cabinet médical, je pense.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Plutôt que d'aller aux urgences, parce que les urgences, faut pas non plus euh hein…

Investigatrice : Oui, ça dépend du problème.

Patiente : Oui voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord donc vous… vous avez besoin d'aide pour prendre le rendez-vous ou vous faites toute seule ?

Patiente : Ah oui, je… je… toute seule.

Investigatrice : Toute seule.

Patiente : Oui oui oui oui, ça ne me pose pas de souci.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh alors quelles sont, pour vous, les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ? Qu'est-ce qui existe ?

Patiente : C'est-à-dire, redites-moi ?

Investigatrice : Pour prendre rendez-vous chez le médecin…

Patiente : Je prends mon téléphone et puis il va me le programmer tout de suite Dr XX (nom du médecin traitant), -Rire-, j'appuie… (elle montre son téléphone).

Investigatrice : Vous appuyez et c'est bon, c'est ça ?

Patiente : Oui voilà bah j'ai ma fille qui m'a simplifié ma vie comme ça j'ai mes proches (elle me montre son téléphone).

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis vraiment les gens… ouais j'en ai une trentaine, les gens que je peux joindre instantanément hum.

Investigatrice : D'accord. Et qu'est-ce qui… enfin vous vous faites comme ça… mais enfin si vous essayez de réfléchir, quelles sont les manières… les autres manières

pour pouvoir prendre rendez-vous chez un médecin ? On peut téléphoner et qu'est-ce qui peut exister d'autre ?

Patiente : Qu'est-ce qui peut cor exister d'autre … Bah moi, pour moi, enfin depuis que j'ai toujours connu ce système euh c'est d'appeler un médecin au cabinet…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : On va pas aller aux urgences encombrer les trucs euh même quand c'était… bon ici c'est une période un peu particulière, un peu beaucoup même, mais je veux dire sinon autrement on… non y'a que l'téléphone.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : D'après vous ?

Investigatrice : -Rire- Bah je vais pas vous donner la réponse, -rire-.

Patiente : Ouais. Non mais y en a une autre ?

Investigatrice : Oui il y en a d'autres. Il y a d'autres possibilités.

Patiente : Par exemple avec internet non ?

Investigatrice : Voilà, par exemple avec internet …

Patiente : Ouais ça c'est nouveau mais ça comme j'ai pas l'équipement je… non…

Investigatrice : Oui…

Patiente : Oui, avec internet on appelle de la même manière que sur le téléphone non ?

Investigatrice : Avec internet euh… c'est euh… il existe…

Patiente : Oui il y a un site comme là le cabinet XX (nom du cabinet), on choisit l'docteur qu'on veut…

Investigatrice : Voilà…

Patiente : Qu'on souhaite rencontrer et puis ?

Investigatrice : Et puis après on peut prendre son rendez-vous.

Patiente : Ouais ça revient un peu comme au téléphone.

Investigatrice : Oui oui.

Patiente : Hein, sauf que c'est un truc nouveau quoi.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Hein si on peut dire.

Investigatrice : Euh pourquoi vous dites que c'est à peu près pareil qu'au téléphone ?

Patiente : Parce que euh… bah au niveau de la rapidité.

Investigatrice : Ah oui, parce que vous c'est assez facile de prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Oui. Ah ouais c'est vrai que vous avez raison de demander parce que j'sais quet'fois qu'y a des gens qui ont des grosses difficultés à joindre dans les déserts médicaux là.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : C'est pas ça ?

Investigatrice : Si.

Patiente : Sûrement ?

Investigatrice : Bah c'est votre avis que je veux, moi je ne vais pas vous donner de réponse, -rire-.

Patiente : Ouais j'vois j'ai mon garçon qui habite dans la Manche.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Bah quet'fois il dit : « J'suis obligé de faire trente kilomètres pour joindre un médecin. » C'est le désert médical le plus… le plus sombre, on va dire au niveau national… la Manche.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Bah y a pas beaucoup de monde.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Tant mieux pour eux hein - rire -. Mais quelque part c'est l'isolement quand même hein… il le dit hein… il dit, il n'y a pas longtemps il avait eu un souci. Je souhaite euh… il a une bonne santé, enfin en apparence… Mais l'autre jour, il avait eu un

problème au talon... attendez… comment on appelle ça, un nom un peu bizarroïde, euh c'est un peu comme euh, ça lui fait mal au talon ?

Investigatrice : Une tendinite ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Une talalgie ?

Patiente : Non plus, y'a du du du… du muscle quet'chose comme ça dans le … attendez – silence court - le nom… j'ai eu une cousine, l'autre jour que j'ai rencontrée, elle dit, ah bah elle dit : « J'ai un problème. » Bah je dis : « Ecoute XX (prénom de son fils) aussi. » Ca pourrait, c'est… c'est au niveau d'un os euh j'crois dans l'talon.

Investigatrice : Ouais…

Patiente : Ca a un nom.

Investigatrice : Ba il y a plein de choses possibles alors euh…

Patiente : Ouais et puis c'est pas votre spécialité donc euh…

Investigatrice : -Rire-, Bah je devrais le savoir.

Patiente : Et alors il est allé voir le médecin qui lui a conseillé d'aller voir un acupuncture là-bas euh un acupuncteur à… à -silence court- XX (nom de la ville), ouais c'est ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et pis après bah… Mais pour voir un médecin euh… y'a un médecin qui a pas… pour qui y'a eu personne qui a repris son cabinet… il dit : « J'fais trente kilomètres pour aller trouver un médecin. »

Investigatrice : D'accord, un médecin généraliste ?

Patiente : Généraliste.

Investigatrice : Ah oui, d'accord, bon vous ce n'est pas votre cas ?

Patiente : Non, mais alors là il y est allé pour euh s'faire soigner le talon là… l'acupuncteur et pis après il dit : « Bah là pour le moment », il dit : « J'me plains pas, ça va. » Il a fait des… ça a l'air de se stabiliser.

Investigatrice : Bon…

Patiente : Il verra bien. Mais c'est simplement pour dire que le cas du mien et ce… le sien c'est vraiment euh…

Investigatrice : Différent.

Patiente : Euh carrément l'opposé hein. Ah oui, il dit : « On n'a pas de médecin sur place. »

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : Donc vous, c'est plutôt euh..

Patiente : Ah ouais, la facilité.

Investigatrice : D'accord ça marche. Euh qu'est-ce que vous pensez de prendre rendez-vous par internet ?

Patiente : - Silence court - Bah pour moi j'vais dire que c'est… c'est idem avec euh… puisque je.. je… j'prends mon truc, j'appelle euh… L'après-midi non, c'est fermé. On est au courant donc euh si vraiment on a une urgence, dans ce cas-là on peut y aller directement sans rendez-vous, il va vous prendre. Y'a quelqu'un qui vous prendra puisqu'ils sont quand même quatre médecins.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Y'en a bien un quand même qui serait là d'acc… partant. Puisque le téléphone ça répond pas euh donc je me rendrais là-bas ou... ouais j'irais pas aux urgences euh immédiatement… faut vraiment que ça soit considéré euh comme urgent quoi.

Investigatrice : D'accord, donc si jamais euh vous n'arrivez pas à prendre par téléphone, vous préf… vous… vous vous déplacez ?

Patient : Non bah j'attendrais si y'a pas urgence.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'dis : « J'irais demain. »

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Hein j'appellerais demain matin la première heure sauf que : « Votre correspondant est en ligne blablaba. » -Rire- Quet'fois j'dis : « Non mais non d'une pipe, y'a bien beaucoup de malades quand même parce que faut rappeler, oh la la ! » Enfin on arrive à joindre quelqu'un après hein quand même.

Investigatrice : C'est vrai et euh du coup est-ce que vous voyez un intérêt à pouvoir prendre des rendez-vous sur internet ?

Patiente : Bah oui vous me parlez beaucoup d'internet mais comme j'suis pas équipée j'me demande euh je dois pas être un cas qui…

Investigatrice : Ah vous n'êtes pas un cas isolé, c'est parce que ma thèse c'est sur internet c'est pour ça que je vous parle d'internet -rire-.

Patiente : Ah voilà voilà voilà, oui !

Investigatrice : Mais je vous pose la question à vous : est-ce que pour vous il y a un intérêt à pouvoir prendre un rendez-vous en ligne ou est-ce que votre système…

Patiente : Non moi je trouve pas, fin' je m'en satisfais comme ça, ça me convient.

Investigatrice : Vous préférez votre système euh de téléphone ?

Patiente : Oui, oui après je l'aurais bah j'dirais : « Je vais m'en servir. »

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein je l'aurais, automatiquement je m'en servirais quoi.

Investigatrice : D'accord, bon. Mais comme vous ne l'avez pas…

Patiente : Mais autrement ouais j'ai une solution, hein. On dirait : « y'a pas de solution » donc bon à la limite j'demanderais à un enfant qu'il le fasse à ma place.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'vois, y'a XX (prénom de sa fille), j'ai le Dr XX (nom du Docteur), un diabétologue à Lille, on le fait par euh télé… comment dit-on là le… euh… elle lui envoie le… elle photographie le.. mon carnet euh de…

Investigatrice : De glycémie ?

Patiente : De glycémie et pis bah il renvoie un truc et pis c'est pas moi qui fais, c'est ma fille qui agit euh et pis il renvoie un papier. Il l'envoie par papier parce que je ne suis pas équipée mais autrement ça marche euh comme ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Euh il appelle ça euh comment c'est… le système euh …

Investigatrice : La téléconsultation ?

Patiente : Ouais c'est ça mais… j'sais plus… toubib… y'a un truc toubib dedans. J'sais plus, c'est un… -silence court- enfin bon.

Investigatrice : Le nom du logiciel ?

Patiente : Non c'est une euh… bah c'est un système en fait euh…

Investigatrice : Une plateforme ?

Patiente : Oui, ça m'étonne que vous ne sachiez pas. C'est pas que vous le savez pas c'est parce que je l'explique mal je pense.

Investigatrice : C'est une plateforme pour faire de la téléconsultation ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : C'est pas Doctol…

Patiente : Doctolib, ça me revient, c'est bien, c'est ça.

Investigatrice : Mais là vous avez besoin de votre fille donc c'est un petit peu plus …

Patiente : Euh là c'est elle qui l'fait.

Investigatrice : Ouais parce que pour vous c'est plus …

Patiente : Sinon j'prends mon téléphone, il va m'répondre aussi hein, sa secrétaire elle va m'répondre. Le téléphone il est quand même là toujours hein, il a son utilité.

Investigatrice : Ah oui oui, c'est sûr.

Patiente : Hein regardez c'est mon cas hein, j'arrive à me faire soigner hein.

Investigatrice : D'accord ça marche. Alors chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Patiente : Bah c'était mieux celui d'avant -rire- mais comme euh j'sais pas, par souci d'économie je pense, pour réduire un petit peu leur personnel, y'avait une secrétaire qui était là jusqu'à 18h, jusqu'à la fermeture du cabinet, j'crois qu'il fallait être là avant… ouais dernier rendez-vous c'était 18h45 donc euh elle était là jusqu'à 19h.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'pense que c'était un, comment dire… un demi… j'sais pas enfin c'est pas mon problème mais j'veux dire je pense qu'il y en avait une du matin et une de soirée. Vous savez…

Investigatrice : Hum, il y avait deux secrétaires différentes.

Patiente : Voilà c'est ça. C'était pas temps.. temps plein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais bon j'avais beaucoup plus… et maintenant j'vous dis euh au pire faut que j'demande à quelqu'un ou je sors ma deux chevaux et pis j'vais carrément au cabinet médical en étant en condition d'pouvoir sortir.

Investigatrice : Hum, si besoin c'est ça ?

Patiente : Voilà, ce serait dans l'cas vraiment nécessaire, j'ferais comme ça.

Investigatrice : D'accord et donc entre une secrétaire physique ou une plateforme ou euh…

Patiente : Ba ça… non là ils sont encore au stade euh, comment dirais-je euh, parce que oui j'ai déjà vu euh…j'ai une sœur qui habite à la campagne et puis généralement elle est sourde. Euh c'est pas généralement, elle est sourde. Mais généralement c'est moi qui s'occupe de prendre des rendez-vous et j'tombe sur une plateforme évidemment ouais c'est…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais moi le mien non c'est encore euh…

Investigatrice : Une secrétaire physique.

Patiente : Ouais voilà, hum.

Investigatrice : Et qu'est-ce que vous préférez ?

Patiente : Oh je préfère avoir directement quelqu'un plutôt qu'une plateforme parce que… c'est sûrement bien hein…

Investigatrice : Ouais.

Patiente : On finira sûrement peut-être à avoir plus que ça, j'pense hein ?

Investigatrice : Ba non, ça dépend des médecins mais dites-moi pourquoi vous préférez avoir quelqu'un directement par rapport à la plateforme ?

Patiente : Bah une fois j'ai tombé… je n'sais pas si j'ai pas eu… qu'est-ce qui s'était passé que ça m'avait un peu déçue ? -Silence court- Attendez, il s'était passé quet'chose…j'dis j'suis tombée sur une plateforme euh… -silence court-. En fait j'étais, on m'a écoutée hein , mais c'était même pas pour moi j'crois que c'était pour ma sœur XX (prénom de sa sœur) -silence court-. Mais j'ai dit euh finalement on… on sait pas à qui on a affaire, peu importe la personne qui vous prend en charge elle fait son boulot hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein y'a pas de problème hein. Euh je ne sais plus. Mais non j'ai pas à critiquer… je trouve euh ça sûrement bien… Sûrement bien aussi. S'il fallait que je m'y mette euh…je le ferais…

Investigatrice : Vous vous y mettriez ?

Patiente : Bah oui.

Investigatrice : D'accord, mais vous préférez quand même…

Patiente : Je préfère, là-haut (elle montre la direction du cabinet), j'aime bien, c'est un petit peu plus personnel.

Investigatrice : D'accord, parce que vous connaissez…

Patiente : On a l'impression… voilà j'crois que c'est parce qu'on connaît le … euh le personnel.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Il me semble.

Investigatrice : Parce que vous connaissez la secrétaire, vous vous sentez plus …

Patiente : Ouais ouais elle est pas, elle m'est pas d'une grande utilité hein…

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Elle fait son travail comme pour des milliers de gens hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais j'pense ouais.

Investigatrice : D'accord. Bon ça marche. Alors si jamais vous deviez changer de médecin traitant…

Patiente : J'suis trop longue dans mes explications ?

Investigatrice : Ah non, c'est très bien. Plus c'est long, mieux c'est. Ne vous inquiétez pas. Moi ça me donne plein de données.

Patiente : D'accord, je vais encore en rajouter un peu – rire-.

Investigatrice : -Rire-. Euh, si jamais vous deviez choisir un médecin généraliste, un nouveau, par exemple, le votre il part à la retraite, vous devez en choisir un nouveau…

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Qu'est-ce qui peut influencer votre choix ?

Patiente : Ba euh… je ne sais pas, je ne saurais pas qui choisir franchement. Parce qu'on aime bien euh… enfin moi c'était la méthode d'avant. Je suis née en 39, on avait, on n'avait pas de médecin comme maintenant hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : D'abord c'est le médecin qui venait. Les gens n'avaient pas de voiture. Moi si, mes parents si, mais pas… pas tout le monde et pis on n'allait pas, mon père il partait, il était commerçant, il partait travailler donc euh… comment on faisait …on allait …j'crois qu'il (le médecin) assurait des … il assurait des… des permanences euh…par exemple toute la matinée. Ouais j'pense que c'était comme ça pis l'après-midi il faisait ses… ses tournées euh chez les patients non valides hein et, comment dire, et alors bah on avait souvent toujours le même médecin mais il paraît que c'est pas trop… il paraît qu'on doit changer, qu'on doit avoir un avis quelquefois, non ? J'sais pas.

Investigatrice : Là aujourd'hui ?

Patiente : Bah ouais par exemple, de dire euh… demander un deuxième avis quand on sent qu'c'est réellement sérieux.

Investigatrice : Ahhh, des fois on a besoin d'un deuxième avis mais sinon dans la vie de…

Patiente : Non dans le… comme euh… moi euh… c'est un traitement, le docteur il fait reco… Il regarde son truc, il recopie exactement la même ordonnance hein à part si y a vraiment une modification à faire au niveau de… de.. d'la… comment d'la quantité ou j'sais pas quoi mais autrement… Non je changerais pas facilement de médecin.

Investigatrice : D'accord mais si jamais vous étiez obligée, par exemple lui il part en retraite ou…

Patiente : Oui bah oui puis de dire bah… Je… je ne sais pas, je me renseignerais… Après j'trouve que la mentalité des jeunes médecins, ça doit être vot' cas euh…, j'trouve qu'il faut… vous êtes plus euh… Pas plus ouverts mais vous êtes euh…, la vérité vient plus facilement j'crois que c'est… La méthode qui fait que… on vous apprend à être comme ça quoi, j'pense euh… parce qu'avant on aurait pas caché mais… Tandis que là vous allez droit au but euh… j'crois, je pense.

Investigatrice : Vous avez l'impression qu'on vous dit plus facilement un diagnostic, c'est ça ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je pense, la nouvelle génération hein.

Investigatrice : D'accord donc du coup vous choisiriez plus un médecin…

Patiente : Après se renseigner, l'avis de l'un et de l'autre peut être différent hein. Moi y'a quelqu'un qui va apprécier un, moi j'apprécie le mien. L'autre jour j'étais un petit peu contrariée parce que j'ai fait un coma diabétique.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ca c'est grave hein, j'ai failli ne pas vous voir ni vous parler.

Investigatrice : C’est assez grave oui.

Patiente : Je me suis retrouvée avec vingt-trois… c'était limite hein.

Investigatrice : Et donc vous avez été hospitalisée ?

Patiente : J'étais sans connaissance hein.

Investigatrice : Ah bah oui je me doute bien.

Patiente : J'ai eu mes … y’avait deux peintres qui étaient… qui étaient venus ici euh… parce que j’ai fait… J'ai fait faire ma cage d'escalier parce que c'est compliqué pis… et pis ils sont venus… Après y’a eu le confinement donc ils ont interrompu leurs travaux pendant… bah le temps qu'il fallait puis ensuite euh… un beau jour la… la patronne elle me dit : « Bah dites Madame XX (nom de la patiente), j’vous renvoie heu mes deux, mes deux peintres qui vont finir la cage d'escalier. » J’les avais eu la veille pis... je suis quelqu'un… J'aime bien, parce que d'abord je suis souvent toute seule et puis je.. J’les avais invités, j’ai dit : « Vous allez manger avec moi. » Donc j'avais fait une quiche, j'avais fait du gâteau, j’avais fait -rire- la soupe à l’oignon. Je dis : « Ne prenez pas votre repas vous mangerez avec moi. » On avait mangé donc on avait un peu fait quelques petites familiarités qui… Puis j’suis une personne âgée et puis euh c'était des jeunes hein… ils sont là en photo maintenant. C'est eux qui m'ont sauvé la vie. Oh la la, écoutez c'était quet’chose de fabuleux hein. (Elle me montre un article de journal avec la photo de deux jeunes).

Investigatrice : Ah bah oui dis donc.

Patiente : Bah ouais c’est apparu. C'est la patronne qui les a fait mettre sur le journal. Ouais ils m'ont sauvé la vie, franchement je leur dois la vie.

Investigatrice : Parce que vous avez perdu connaissance et du coup ils ont appelé euh… c’est ça ?

Patiente : Bah ouais euh alors du coup ils étaient arrivés le lendemain. Je dis : « Bon à demain. » Pâte à gaufre, j'avais tout préparé, j'avais même décroché mes rideaux pour le lendemain travailler comme d'habitude et puis ils sont arrivés à 8h. Ils viennent de Merville.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : C’est vers…

Investigatrice : Ouais je vois où c’est Merville.

Patiente : Et puis, j’ai… Ils ont sonné à la porte, j'ai pas répondu forcément j'étais dans le coma. Ils ont appelé j’sais pas combien de fois au téléphone en disant qu'ils voulaient rentrer pour venir finir la… le travail.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et pis je répondais toujours pas, et pis après y en a un, bah la voisine était là qu’elle partait travailler et pis il dit : « Bah j’pourrais ptêt passer par derrière. » Elle dit : « Bah oui y’a une sortie par-là » puis ils connaissaient un peu.

Investigatrice : Hum.

Patiente : On avait mangé dehors tout ça donc euh… et pis donc il a fait… Y’en a un des deux qui a fait le tour, y’en a un qui est resté là, il pouvait pas rentrer hein. Et puis j’avais euh… j’avais eu la bonne… j’sais pas qu’est ce qui m’avait laissée… Souvent l’été il fait bon, j’m'étais levée en pleine nuit à trois ou quatre heures du matin, je pourrais plus vous dire exactement puis j’me sentais pas bien, du coup je suis partie. Bah j'ai dit « Plutôt que d'être là à rien… » C’est vrai, j'étais vraiment pas bien du coup j’dis : « Tiens j’vais me mettre dans mon lit avec ma grosse robe de chambre et tout. » Pis c’est là que je suis tombée dans le coma.

Investigatrice : D’accord.

Patiente : Et donc euh, y’en a un des deux qui a fait le tour par le jardin. Il est passé sur la palissade et pis il est rentré. Ma porte, j'avais laissé ma porte ouverte.

Investigatrice : Ah d'accord.

Patiente : Alors du coup il dit : « On savait pas ce qu'on allait faire ». Il dit… et puis après il dit : « J'ai appelé, j'ai appelé, y’avait la radio qui marchait ». Il dit… bah du coup il est monté tout de suite et puis : « Ah », il dit « J’ai cru que vous étiez morte, vous respiriez encore. » -Rire-. Ah c’étaient des braves gars franchement je… ouais. Et puis ils m'ont… et puis ils ont appelé tout de suite les pompiers. Les pompiers sont arrivés, et ils avaient dit ce qu'il fallait faire. Il dit : « En trois minutes de temps ils étaient là hein. »

Investigatrice : Ah, bon tant mieux.

Patiente : Et puis il dit, bah donc du coup il dit : « On… ». Alors ils avaient dit : « Surtout mettez la en position PL… »

Investigatrice : PLS : position latérale de sécurité.

Patiente : Oui sécurité. Alors il dit : « On avait fait quelques cours de secouriste », il dit : « Ca tombait bien », -rire-. Du coup bah les pompiers sont arrivés pis moi je, je me rendais pas compte. J'sais pas combien de temps j'étais et puis quand je me suis un ptit peu réveillée, qui m'ont remise un ptit peu sur pieds, j'ai… ils m'ont dit : « Bah j'ai, vous avez euh… », il m'a dit : « Non non non ». J'dis aux pompiers : « Merci, j'vous remercie » et il dit : «Non non, c'est pas à nous qu'il faut dire merci, c'est à vos deux copains là », -rire-. Ah ouais, c'était vraiment… quet'fois y'a des circonstances.

Investigatrice : C'est vrai, c'est vrai, ils étaient là au bon moment.

Patiente : Regardez, j'aurais pas fait, y'aurait pas eu de tapisserie en cours euh j'étais plus là.

Investigatrice : Ouais, hum.

Patiente : Madame XX me l'a dit hein, elle dit : « Ecoutez franchement. » Bon j'suis encore là, bon pied, bon œil.

Investigatrice : Ba oui, tant mieux.

Patiente : Ah mais j'ai échappé belle, mais depuis ce temps-là, je suis, ce que je dis à la voisine quet'fois : « J'suis inquiète. »

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Vous savez quand on a subi un truc comme ça, après vous ne dormez plus réellement tranquille.

Investigatrice : Ca rajoute du stress, hum hum.

Patiente : Enfin c'est bon signe quand même parce que ça me permet d'être euh… euh… un ptit peu sur le qui-vive.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : Hein, après je reprends avec mon appareil freestyle là, vous connaissez ?

Investigatrice : Oui je connais bien.

Patiente : C’est épatant hein.

Investigatrice : Hum, c’est bien ça, vous prenez les glycémies…

Patiente : Avant je piquais le truc puis le Dr XX (nom de la diabétologue) à Lille là, la diabétologue que je suis allée voir, et avec Doctolib là, et il me dit : « J’vais vous donner ça. » Oh écoutez, au début, j’étais un petit peu… je savais pas quoi, comment m'en servir. Mais c'est d'une simplicité, ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je me suis bien bien… ah pis c'est rassurant parce que je pars avec.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Vous voyez je… je vais faire au magasin, je le mets dans ma poche et je sens que j'ai un petit peu les jambes en coton euh quand c'est comme ça je reprends du sucre, une compote, un truc comme ça, ça me rassure beaucoup.

Investigatrice : Bon bah parfait.

Patiente : Ca c'est impeccable ouais. Si vous avez l'occasion, conseillez le parce que je trouve ça formidable.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais. Comme dit la chanson : « C'est formidable », – rire -.

Investigatrice : - Rire - Alors du coup donc par rapport à… parce qu'on a un petit peu dévié -rire-.

Patiente : Oui, oui j'allais dire, on a parlé de moi là, -rire-.

Investigatrice : C'est pas grave, c'est pas grave -rire-, je veux votre avis, mais qu'est-ce qui est important pour vous ?

Patiente : On a parlé de plateforme, on a parlé d'appeler directement, et de changer de médecin.

Investigatrice : Ouais c'est ça, si jamais vous deviez choisir un nouveau médecin, qu'est-ce qui est important comme critère pour vous ?

Patiente : Bah quand on est suivi par un spécialiste, c'est mon cas, là de ce point de vue là, je me dis que j'appellerais plutôt le spécialiste.

Investigatrice : Pour la médecine générale ?

Patiente : Mais après soyons honnêtes, je n'y vais pas souvent.

Investigatrice : Chez le médecin généraliste ?

Patiente : Ouais, j'y vais pas souvent. J'y vais pour renouveler mon ordonnance euh avec ma RCH que j'ai besoin du ROWASA.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Après une fois de temps en temps, bah il me prescrit une prise de sang comme il me connaît donc euh…

Investigatrice : Mais du coup vous en auriez quand même besoin d'un.

Patiente : Ah oui j'aurais besoin d'un médecin.

Investigatrice : Ouais alors comment vous le choisiriez ? -Silence court- Quels critères seraient importants ?

Patiente : Bah après s'il y a quelqu'un… si quelqu'un dit : « Bah dites-moi s'il peut être… » Personnellement je peux penser que c'est un bon médecin par son comportement, parce qu'il est sympa, parce qu'il est ci, parce qu'il est là, qu'il est un petit peu curieux et pis après euh c'est pas forcément ça qui va faire que c'est un bon médecin quand même. C'est un médecin avant tout.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : Avant tout, c'est un médecin.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je vais vous demander quet'chose, euh vous allez m'y répondre euh, même sans trop s'approfondir. Ca dépend si c'est quet'chose de nouveau pour vous par exemple.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Alors, je ne sais pas, euh je… l'avis de quelqu'un… parce que moi j'ai eu une voisine qui a eu son mari qui a fait un cancer du pancréas, euh foudroyant. Elle allait avec un charmant médecin, très gentil et puis elle dit que il a pas vu tout de suite euh…c'était sûrement pas évident hein, sûrement pas. Alors euh il est mort assez rapidement et, et tout de suite elle l'a cata… elle l'a catalogué en disant que c'était un mauvais médecin, vous voyez.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Alors que moi, peut-être que je vais y aller et je vais le trouver super.

Investigatrice : Hum, donc l'avis d'une personne, c'est pas forcément…

Patiente : Ouais, je pense.

Investigatrice : L'avis d'une personne ça compte beaucoup pour vous ou pas beaucoup ?

Patiente : Bah moi j'vais dire que… j'vais… faut être assez psychologue quand même aussi pour s'apercevoir que c'est avant tout un médecin.

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Un médecin, s'il a son diplôme, c'est qu'il a des aptitudes euh qui lui permettent euh d'faire quand même euh.

Investigatrice : C'est sûr, hum.

Patiente : Donc non j'serais pas douteuse. -Silence court-. J'choisirais un médecin, je ferais une ou deux tentatives et puis bah j'dirais : « Il me convient », j'pense. Non je serais pas quelqu'un à… à tergiverser, à chercher des complications.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Du moment qui… faut être à l'écoute aussi.

Investigatrice : D'accord, ça c'est important pour vous.

Patiente : Ca quet'fois au début, je le reprochais.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Y'avait le Dr XX (nom du médecin), au début il regardait sa montre.

Investigatrice : Ah.

Patiente : C'est sympa hein mais… -rire-. Vous parlez un peu de tout puis vous voyez j'suis un peu bavarde alors quet'fois on parlait de tout. J'me rappelle quand on a élu comment euh Donald Trump.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Au début c'est vrai que c'était… bah ça a toujours était un farfelu mais c'est sûrement quelqu'un de bien. Et alors euh on parlait de ça voyez, alors quet'fois j'dis : « On parlait de tout sauf euh de moi », – rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Alors bah il m'écoutait cet homme. Quet'fois j'dis … ouais quet'fois ils sont un petit peu … quet'fois j'dis… après on peut pas y passer un temps fou hein ? Combien c'est ? Quinze, vingt minutes par euh patient ?

Investigatrice : Ba ça dépend des médecins mais en général c'est à peu près ça.

Patiente : C'est à peu près ça hein. Parce qu'après non plus on peut pas dire qu'il va demander des nouvelles de mes enfants quand même hein. J'viens pour moi, j'viens pas pour aller raconter ma vie hein mais y a des gens qui en ont besoin.

Investigatrice : C'est vrai, c'est vrai.

Patiente : Ca moi je… c'est ce que je reprocherais quelquefois un petit peu… il est super le Dr XX (nom du docteur) mais quelquefois je… ouais…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais, s'intéresser un ptit peu plus à votre euh vécu. Bon enfin là il sait que j'suis pas toute seule parce que y a des gens qui en ont besoin hein.

Investigatrice : Hum hum, c'est vrai.

Patiente : Hein, vous trouvez pas ?

Investigatrice : Oui, oui c'est vrai je suis d'accord avec vous.

Patiente : Hein, parce que quet'fois on dit…ah bah mon mari il est décédé à trente-cinq ans, j'en avais trente-quatre et quet'fois quand il m'accompagnait au Docteur à l'époque, à l'époque en soixante-treize, même avant soixante-douze et il m'disait, il

m'disait : « Ah bah non mais toi dès qu't'as vu le docteur, t'es presque guérie. » Mais c'est vrai, vous voyez, ça joue hein.

Investigatrice : Hum hum c'est vrai.

Patiente : Et bah ça rassure d'abord. On va là pour ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Après qui vous dise la vérité c'est bien aussi.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Hein, j'vois l'autre jour, y'avait le Dr XX (nom du Docteur), pour mon diabète, que j'ai commencé à faire un diabète tardivement et je n'en faisais pas avant. Il m'avait prévenue euh, il m'dit : « Si, si », il m'dit : « Vous savez, faut pas plaisanter avec ça. » A la pharmacie, ils m'avaient dit qu'on pouvait cor' couper des jambes, c'est vrai, c'est vrai, j'suis tout à fait d'accord.

Investigatrice : C'est vrai.

Patiente : Ils ont raison de le dire tous ces trucs-là alors du coup, du coup j'me disais : « Mais attends, qu'est-ce qu'ils ont… » C'est vrai qu'ils m'avaient foutu la frousse.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Puis après j'dis « Il a eu raison quand même de me faire un peu peur. » Parce qu'après on prend la chose trop légère.

Investigatrice : Oui ?

Patiente : Hein, j'pense. Mais être un ptit peu à l'écoute quelquefois, moi j'vous dis, si j'ai besoin à la limite maintenant que j'ai la voisine j'vais lui parler. J'la vois pas souvent mais on a besoin un peu de… d'être pas rassuré mais… puis d'savoir la vérité ça c'est important que maintenant on le dise.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ca j'trouve hein, c'est peut être quet'fois un petit peu dur euh pour le patient l'entendre mais après qui prenne conscience de dire : « Ouais c'est vrai qu'il faut pas que j'plaisante avec ça quoi. »

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Moi avec mon diabète c'est ce qu'il s'est passé.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Bon.

Patiente : Ouais je… bah une fois j'en avais même parlé, ils m'ont tellement foutu la frousse si vous voulez la première fois que j'ai eu… c'était pas après mon coma, c'était bien avant et ouais je trouve euh ouais ça m'avait… mais puis lui sûrement qu'il a dû dire : « Elle le prend pas sérieusement quoi. » Je… puis on sait pas ce que c'est que cette maladie. C'est sournois hein.

Investigatrice : Oui, vous ne connaissiez pas ?

Patiente : Ah non je connaissais pas du tout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Du tout du tout.

Investigatrice : Il vous avait expliqué un petit peu le médecin ?

Patiente : Ben après puis après j'allais un peu à tâtons parce que j'osais pas trop, j'disais : « Mince.» Pourtant j'ai l'habitude avec lui, il pourrait être mon garçon hein, il a cinquante-cinq ans, cinquante-six et, mais j'sais pas, j'osais, j'disais : « Mince euh j'vais avoir l'air ridicule de dire que j'ai pas bien compris ou… » Puis après j'suis pas médecin, euh j'sais que c'est le pancréas mais… je, je sais pas bien comment on attrape… d'abord c'est imprévisible.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : A moins d'être euh héréditaire euh de la famille mais c'était pas mon cas hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Et lui il était ptêt pas non plus… il pouvait pas, il m'connait ptêt pas suffisamment non plus hein. Mais si au début j'étais, je lui ai un petit peu repro… pas reproché, j'ai pas osé puis après j'suis allée voir un diabétologue qui était nul, franchement il regardait mon carnet, voyez ?

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je me permets de le dire hein. Il me prenait mes vingt-cinq ou trente euros, c'est pas l'histoire hein j'suis remboursée mais ça ne faisait pas avancer mon, mon truc. Il m'expliquait rien. Voyez, ça je peux le reprocher.

Investigatrice : Ouais ouais, hum.

Patiente : C'est le Dr XX (nom du Docteur), que la voisine elle y est allée pour sa fille. C'est un diabétologue ici de XX (nom de la ville). Du coup je l'ai plaqué hein. Ah non, ma fille elle me dit : « Maman, tu peux pas rester comme ça, on a rien compris euh. » C'est vrai que ça nécessitait d'autres explications et une autre prise en charge.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Ouais c'est sûr, c'est sûr, ouais. Vous voyez c'est pour ça que j'aime bien même à la limite euh inquiéter un peu le patient mais lui dire.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : La vérité hein.

Investigatrice : Lui dire la vérité, c'est important.

Patiente : C'est important.

Investigatrice : Et expliquer également.

Patiente : Ca peut faire peur hein.

Investigatrice : Oui c'est sûr.

Patiente : Moi ça m'a fait peur.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Je vous assure, j'assure, j'voulais pas qu'on en parle, j'étais ah j'étais inquiète. Ah ouais franchement puis j'allais dans, un peu dans le brouillard parce que je ne savais pas, on ne m'avait pas bien expliqué.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : On m'avait plutôt foutu la frousse que… -rire-.

Investigatrice : Rassurer.

Patiente : Ouais. Mais faut le dire, faut le dire, ça c'est important, hum.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hum, y aller avec ménagement évidemment mais hein ça c'est… y a des gens fragiles hein.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : On peut pas aller non plus… aller au… mais après si on a quelque chose de grave, il faut se soigner.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Alors bon bah voilà.

Investigatrice : Bon.

Patiente : Qu'avez-vous encore à me… - rire –

Investigatrice : - Rire – Alors quels sont, pour vous, les avantages à l'utilisation d'un secrétariat par internet ? Est-ce que, pour vous, il existe des avantages et si oui, lesquels ils sont ?

Patiente : Des avantages euh sur internet ? Bah c'est-à-dire, bah euh je je.. bah comme euh le médecin qui prend ses notes et tout ça, il a, si vous voulez, il a tout l'historique euh de ma… de ma personne non ?

Investigatrice : Euh non, ce que je veux dire c'est euh, vous savez pour prendre rendez-vous, vous, vous téléphonez…

Patiente : Oui oui.

Investigatrice : Mais euh est ce que vous pourriez trouver, mais s'il n'y en a pas, enfin c'est vous qui dites, des avantages euh à le faire par Doctolib ? Le fait de prendre le rendez-vous par internet plutôt que de téléphoner, est-ce que pour vous il y a des avantages ?

Patiente : Avec Dr XX (nom du diabétologue) à Lille, on procède comme ça.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein, c'est ma fille qui le fait mais après ici je gère moi-même.

Investigatrice : Ouais, mais est-ce qu'il existe euh des choses que vous trouvez mieux le fait de faire par internet plutôt que par téléphone ?

Patiente : Je ne sais pas, je peux pas faire la comparaison du fait que j'ai pas… je ne sais pas.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'crois que… non je peux pas vraiment vous dire si… y-a-t-il un avantage ? Il y en a un ?

Investigatrice : Ba ça c'est vous qui dites hein, moi c'est votre avis qui m'intéresse.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Mais si vous en trouvez pas euh…

Patiente : Bah non, avec le Dr XX (nom du Diabétologue) euh… j'vous dis c'est XX (prénom de sa fille) qui envoie le… -silence court- mais c'est le procédé comme ça, Doctolib là. Après j'sais pas avec le Docteur XX (nom de son généraliste), bah c'est du face à face.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : C'est… c'est vrai que j'préfère ça quoi.

Investigatrice : Vous préférez le face à face ?

Patiente : Ah ouais ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que euh j'ai des possibilités d'avoir un médecin tout proche.

Investigatrice : Oui oui oui, d'accord.

Patiente : Ca, ça joue aussi hein, j'pense hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et qu'est-ce qui vous bloque dans le fait d'utiliser internet ?

Patiente : Euh sûrement parce que je sais pas l'utiliser.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'crois que c'est ça.

Investigatrice : Hum.

Patiente : J'suis sûre que j'dis ça à mes enfants, tout de suite euh.. j'vois y'a XX (prénom de sa petite fille), ma petite fille et ben elle va à XX (nom de l'hôpital) parce qu'elle a des problèmes de peau, elle a… c'est hormonal, elle a des kystes. Alors elle va à XX (nom de l'hôpital) pour se soigner, bah elle fait ça comme ça là sur internet hein.

Investigatrice : D'accord, hum.

Patiente : Et c'est sûrement épatant hein.

Investigatrice : Mais vous ça vous…

Patiente : Non, puis j'vous dis : « Faute d'équipement aussi. »

Investigatrice : Oui parce que vous avez… ouais.

Patiente : Après dès qu'on a ça, faut quand même en faire un bon usage quand même parce qu'après j'vois y'avait XX (nom de sa petite fille), au début qu'elle a commencé à apprendre ses histoires de kystes et tout ça là, elle allait sur des forums heu j'sais pas trop quoi là. Après on s'égare j'crois.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Non mais la solution c'est un médecin qui vous explique, hein qu'on vous dise, bon à la limite euh j'sais pas mais c'est pas… c'est pas le… c'est pas internet qui va vous soigner.

Investigatrice : Ah c'est sûr que…

Patiente : Hein, j'sais pas hein, je dis ça parce que je le comprends comme ça maintenant.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais moi j'pense que de rencontrer un médecin c'est sûr que… ça, à la limite on peut… c'est pas qu'on peut inventer mais c'est beaucoup plus… c'est plus naturel euh du vis-à-vis quoi… hein du personne à personne.

Investigatrice : Hum et pour prendre des rendez-vous ?

Patiente : Pour prendre des rendez-vous, bah comme je n'en ai pas, je trouve pas ça… pour le moment, pour le moment.

Investigatrice : Hum, ça ne vous intéresse pas, c'est ça ?

Patiente : Non, non, vraiment.

Investigatrice : Ok et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Ah bah je l'ai déjà eu.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Une fois il m'avait appelée. Bah quand j'ai commencé mon premier truc euh signe de diabète, c'est lui qui m'avait rappelée parce qu'il avait eu tout de suite mon résultat de prise de sang parce que lui, ça lui parvient instantanément hein avec l'équipement.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et puis euh bah il m'avait… j'étais sur le pas de la porte. J'étais en train justement de rentrer puis j'avais des problèmes de vision j'dis : « Mince c'est curieux », mais c'est au début de mon diabète.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Et puis, bah là il m'a appelée tout de suite. Ca, question de ça, il a été fort efficace et puis il m'a dit euh… j'ouvre la porte puis j'entends le téléphone, j'arrive tout de suite, il dit : « Oui c'est le Docteur XX (nom de son généraliste) » et là tout de suite en ayant eu le résultat, instantanément il a voulu me joindre. Il a dit : « J'voudrais que vous passiez tout de suite chez moi au cabinet. »

Investigatrice : Ah d'accord. Et vous, si vous avez une question, est-ce que vous aimez bien pouvoir joindre directement le médecin ?

Patiente : Ah oui, ouais, moi j'vous dis : « Personne à personne c'est… » Après sûrement que c'est bien mais je ne l'utilise pas donc euh.

Investigatrice : Par internet vous voulez dire ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Moi j'pense que y'a rien de tel que… une personne quoi hein. Parce qu'à la limite euh le ressenti si le docteur il vous pose une question, moi j'ai dit : « Bah », j'dis… il dit : « Si, si, il faut que vous passiez tout de suite euh », il dit : « J'ai les résultats. » Il les avait eus bien avant moi puisque d'abord j'ai pas l'équipement et puis il me dit euh : « Passez tout de suite chez moi » et après il m'a fait retourner une deuxième fois parce qu'il m'avait donné quelque chose mais dans la journée, voyez ?

Investigatrice : Ah d'accord.

Patiente : C'était bien, y'avait un suivi. Si, il m'a bien prise en charge, ah ouais franchement.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis même la pharmacienne, parce que c'est ma voisine.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : -Rire- La dernière fois, elle voulait m'emmener à l'hôpital, -rire-. J'ai dit non. Bah t'façon, le Docteur XX (nom de son généraliste) qui est au cabinet XX (nom du cabinet), il m'dit : « Bah toute façon », il m'dit : « Elle vous aurait conduit au cabinet. » Bah non mais j'lui dis : « Je ne voulais pas. » Parce qu'il dit : « Elle aurait cor voulu vous conduire aux XX (nom de la clinique) », il dit : « Y'a pas de diabétologue. »

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : -Rire-, c'était assez cocasse comme truc. Euh mais elle, à la pharmacie elle est… bah elle m'connait parce que… elle est de l'âge à mes filles à peu de choses près et puis elle voyait que vraiment là c'est… puis elle avait eu un appel du Docteur. Ah ouais non mais y'a eu beaucoup de prises en charge parce qu'ils se connaissent. Alors j'entendais qu'il la tutoyait puis elle, elle le tutoyait, elle disait : « Mais j'te dis qu'elle est ici, faut la soigner, faut faire ci faut faire ça », -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'me rappelle parce que le lendemain elle était un peu ennuyée parce que c'est une fille bien élevée et puis elle dit, comme ça euh deux jours après euh le

lendemain peut être que j'y suis retournée, elle dit : « J'suis désolée parce que… », en voyant que j'étais pas partante pour aller à l'hôpital, j'avais mes raisons sûrement et puis elle avait dit : « Ah ouais mais si vous voulez pas je vais appeler vos filles », -Rire-. Alors après elle était ennuyée parce qu'elle dit euh : « J'vous ai un peu considérée euh » qui fallait que… qu'on s'occupe de moi quoi. C'était vrai mais l'histoire d'mes filles ça… j'ai dit : « Non, surtout pas. » Alors le lendemain, elle dit : « J'suis désolée », mais elle dit : « J'aurais pas dû vous dire ça », -rire-.

Investigatrice : Ah c'est pas grave.

Patiente : Mais c'est une voisine aussi hein.

Investigatrice : Oui, ce n'est pas que la pharmacienne.

Patiente : Donc y'a cette familiarité. Elle me connaît bien hein. J'dis : « Non j'ai ma deux chevaux d'abord et puis j'irai pas. » - Rire-. Non mais elle a bien vu quoi, vous voyez ? C'est un bon rapport.

Investigatrice : Ouais ouais c'est sûr.

Patiente : C'est un bon rapport, ça, ça a été super. Ouais ouais, non faut pas accabler quand ça n'est pas nécessaire hein.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : Mais j'vous dis, l'écoute c'est vrai que… moi après j'vais pas… ici c'est parce que vous venez chez moi mais autrement on raconte pas sa vie à tout le monde non plus hein.

Investigatrice : Non, c'est sûr hum hum.

Patiente : Bah c'est pour ça qu'un médecin c'est important hein, de s'intéresser un ptit peu, de euh…. Puis après bon si y'a un cas sérieux faut plus qui s'occupe euh d'son patient que d'ses p'tits enfants quand même mais l'écoute c'est important. C'est sûr sûr, ouais.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Parce que bah regardez, même dans les hôpitaux quet'fois y'a… même si l'infirmière elle a pas beaucoup le temps hein y'a des gens qui ont besoin hein…

Investigatrice : Ah oui oui, c'est sûr.

Patiente : Des gens seuls hein, vous savez ça doit pas être rigolo.

Investigatrice : Hum.

Patiente : J'vais souvent faire mon tour euh l'hiver parce que dans la journée quet'fois… oh pis j'dis : « Flûte, j'm'en vais faire une heure de marche. » J'fais un tour, je redescends sur XX (nom de la ville), c'est tranquille puis y'a… puis c'est fréquenté si vous voulez. Et ben, j'vois dans les EHPAD, c'est triste hein. Oh c'est gens-là. Oh ça c'est triste triste. Vous y allez quelquefois ?

Investigatrice : Pour l'instant, j'y vais pas trop mais…

Patiente : Vous êtes dans l'obligation de…

Investigatrice : Bah quand on a des patients en EHPAD, on doit y aller mais là j'en ai pas en ce moment mais j'y suis déjà allée au préalable.

Patiente : Ouais, c'est pas rigolo hein.

Investigatrice : Bah des fois oui c'est un petit peu difficile, hum.

Patiente : Moi j'ai une voisine qui avait quatre-vingt… bah attendez elle est décédée… ah bah c'est ça, bah elle avait vingt ans de plus que moi, elle aurait quatre-vingt-onze ans passé.

Investigatrice : Elle aurait…vous avez…

Patiente : Non bah attends, cent-un ans -rire-. Vingt ans de plus que moi, j'en ai quatre-vingt-un. Avec la mère de la voisine, on a dix ans de différence, j'ai mes repères, ça je fais attention.

Investigatrice : -Rire-, ça aide.

Patiente : Et là Madame XX (nom de la patiente qui était en EHPAD et qui aurait cent-un ans) quand elle est partie, elle avait fait une chute. Elle était heureuse avec sa femme de ménage, XX (nom de la femme de ménage), elle venait, on voyait qu'il y avait un rapport euh. C'était pas euh… elle avait besoin d'avoir quelqu'un. Alors elle venait le matin, le midi et au soir, c'était impeccable puis une fois elle est tombée.

Investigatrice : Ah…

Patiente Et puis euh ils ont dit euh… bah les pompiers l'avaient emmenée puis ils ont dit : « Bah faut pas rester toute seule. » Du coup elle est partie en EHPAD. Bah quinze jours après elle était morte.

Investigatrice : Ah… bon…

Patiente : C'était un bel âge hein, quand même mais, quand même.

Investigatrice : Ca marche…

Patiente : Ah oui j'étais allée la voir, j'dis : « Oh elle restera pas là. » Elle avait son petit confort, son petit monde autour d'elle. Après c'est cassé un vieil arbre hein.

Investigatrice : C'est sûr, hum.

Patiente : C'est la vie, y'a des gens qui ont pas d'enfant, qui finissent tout seul hein.

Investigatrice : Oui c'est sûr, ouais c'est pas évident.

Patiente : Ou alors s'ils ont un enfant aux Etats Unis ou bien je sais pas trop où, il va pas être là tout prêt hein.

Investigatrice : C'est sûr oui.

Patiente : Ca c'est la vie ainsi hein.

Investigatrice : D'accord. Vous avez quelque chose à rajouter sur internet ?

Patiente : Non, j'apprécie hein, franchement je reconnais que c'est un outil euh vraiment… J'voudrais dire indispensable, pas pour moi.

Investigatrice : - Rire-. D'accord, ça marche.

Patiente : Après mon garçon quet'fois il m'dit : « Ah, tu veux pas ? », « Bah on va pas te contrarier » qui me dit alors. Mais c'est vrai que j'suis sûre que je…J'trouve ça passionnant.

Investigatrice : Bon…

Patiente : On y trouve de tout hein.

Investigatrice : Oui c'est vrai qu'il y a beaucoup de choses sur internet.

Patiente : Il y a XX (prénom de sa petite fille), ma petite fille, bah celle qui a des problèmes de peau là, qui est soignée à XX (nom de la ville) là. Quet'fois elle dit tout

de suite : « Tu dis quoi mémé ? » Hop, tout de suite, hop, elle me donne une réponse -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Moi j'ai des décos, j'ai de tout hein, j'ai une encyclopédie. Avant j'aimais bien mettre mon nez là-dedans mais j'trouve que ça c'est… et puis c'est instantané hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Quet'fois, l'autre jour j'sais plus c'était… c'était comment, Mylène Farmer, c'est… elle est fan de Mylène Farmer, c'est bien, c'est de son âge et puis tout de suite euh j'dis, oh bah j'sais pas j'dis, elle paraît cor jeune mais j'dis : « Quel âge a-t-elle ? » Ah bah tout de suite : « Bah elle a cinquante-neuf ans, elle va avoir soixante ans. » Non mais y'a plus de secret hein.

Investigatrice : C'est vrai, c'est pratique.

Patiente : Ba ouais puis après c'est que les gens l'ont accepté, autrement sinon, à moi, on va pas venir me demander euh… ça me gênerait pas mais j'veux dire euh c'est les gens qui acceptent euh de participer au… j'sais pas Facebook, face de bouc là, comme dit ma fille -rire-. Parce que j'sais pas là, y'a des… parfois y'a des, pas des critiques mais des jeunes qui se laissent embarquer. Et y'a pas cor longtemps j'entendais à la radio, c'est ce matin ou hier, qui faisait appel à témoin parce qu'une jeune gamine qui avait été sur internet, qu'elle avait fait une mauvaise rencontre, elle était partie à Paris.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Y'a pas qu'elle hein, y'a pas qu'elle hein.

Investigatrice : Ah oui, ça arrive aussi, y'a pas que des avantages.

Patiente : Sûrement pas. C'est pour ça que faut jouer le jeu mais pas prendre non plus… faut… y'a des engagements qu'on devrait ne pas… comment dire, ne pas accéder à ça hein.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : Ils y vont comment par curiosité ? Par euh… On n'sait pas hein.

Investigatrice : Non, non.

Patiente : Mais y'a pas que du bon là-dedans hein.

Investigatrice : Non c'est sûr.

Patiente : Franchement j'suis pas la première à le dire. D'abord les médias le disent et même eux l'avouent alors… hein c'est vrai qu'ils font des mauvaises rencontres ou… c'est même inquiétant hein.

Investigatrice : C'est sûr, ah oui oui, c'est pas…

Patiente : Parce que des enfants, même euh surveillés, même avec des bons parents et puis qui sont carrément dans l'ignorance, qui ignorent tout ça hein.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Oh et puis on n'a pas besoin de tout savoir parce qu'il doit y en avoir des trucs.

Investigatrice : Oh oui oui c'est sûr.

Patiente : Et ça et bien d'autres choses encore.

Investigatrice : Ca marche.

Patiente : C'est tout ?

Investigatrice : Oui, oui je peux arrêter l'enregistrement ?

Patiente : Oui c'est bon mais vous si vous avez cor quet'chose, vous pouvez le dire ?

Investigatrice : Là je n'ai plus de question.

Patiente : Y'a plus de question. D'accord.

VERBATIM 3

Investigatrice : C'est parti, donc bonjour Madame je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord. Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite ?

Patiente : Ba si ça ne vous donne pas trop de travail.

Investigatrice : Oh non, ça ne me coûte rien du tout -Rire-. Alors on peut commencer les questions.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Euh quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Ba j'ai le, j'ai le bac plus les examens que j'ai passés pour pouvoir être infirmière de secteur psychiatrique et j'ai mon diplôme de sophrologue.

Investigatrice : D'accord ça marche. Quel âge avez-vous ?

Patiente : Soixante-six ans.

Investigatrice : Ok, ça marche. Alors comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Euh comment je vais sur internet euh… -Silence court-.

Investigatrice : Dans la vie de tous les jours, fin comment…

Patiente : Ba j'y vais, j'y vais régulièrement, j'y vais quasiment tous les jours.

Investigatrice : D'accord vous y aller sur une tablette, un téléphone…

Patiente : Sur un portable.

Investigatrice : Un ordinateur portable.

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord et sur votre téléphone ?

Patiente : Sur mon téléphone, de temps en temps, mais c'est rare.

Investigatrice : Ok ça marche euh… quelle utilisation vous avez d'internet ?

Patiente : Oh bah pour faire des recherches, je suis très curieuse donc quand il y a quelque chose qui m'interpelle ou qui suscite ma curiosité, je vais voir, euh sinon je reçois pas mal de mails euh, je m'informe aussi, des informations concernant justement actuellement le COVID enfin toutes ces choses-là.

Investigatrice : D'accord donc c'est surtout pour vous informer.

Patiente : Oui, tout à fait.

Investigatrice : Y'a pas d'autres utilisations ?

Patiente : Euh non, non non. Quelquefois si, il y a peut-être un petit peu des jeux de mémoire.

Investigatrice : D'accord ça marche.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Ok, euh est-ce que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Euh oui parce que quand je téléphone chez mon médecin, je l'ai directement donc c'est lui qui me propose le rendez-vous.

Investigatrice : Il n'a pas de secrétaire ?

Patiente : Non, il n'a pas de secrétaire.

Investigatrice : D'accord donc par exemple si on se met un petit peu en situation, vous vous enfin vous… vous appelez le jour même ? Vous appelez deux jours avant ? Comment ça marche ?

Patiente : Bah je, j'appelle quand j'en ressens le besoin puis lui il me fixe le rendez-vous fonction de sa disponibilité. Après je prends le mal en patience de toute façon on n'est jamais à… on n'est jamais vraiment dans l'urgence ou à ce moment-là on va à l'hôpital hein donc euh…

Investigatrice : D'accord, ok. Euh alors, quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin, pour vous ?

Patiente : Bah souvent c'est téléphoner au cabinet hein et par rapport à la gynéco, bah c'est plus sur Doctolib.

Investigatrice : D'accord donc sur Doctolib, vous trouvez ça plus simple ou…

Patiente : Oh pas forcément. Au début c'était pas évident du tout, j'avais du mal à… à voir le déroulement mais bon après je l'ai fait donc ça a été, mais je préfère quand même avoir une personne au téléphone.

Investigatrice : Ok, pourquoi vous préférez avoir une personne ?

Patiente : Ba déjà pour exposer euh pour quelle raison je souhaite consulter.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein et puis éventuellement peut-être avoir un conseil.

Investigatrice : D'accord, vous préférez avoir le conseil euh avant de vous rendre chez le médecin, c'est ça ?

Patiente : Ben euh ça, ça dépend pourquoi. Quand j'appelle pour un problème bien spécifique et puis je veux pas le déranger parce que je sais qu'il a beaucoup de consultations, euh je lui demande si éventuellement il a un conseil à me donner. A ce moment-là il me dit oui ou il me dit non ou alors il me dit je préfère vous voir.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Mais en général je fais comme ça.

Investigatrice : D'accord ça marche. Euh ok, donc vous m'avez dit pour prendre un rendez-vous médical, soit on peut téléphoner…

Patiente : Oui.

Investigatrice : Soit on peut aller sur Doctolib. Est-ce que vous connaissez d'autres manières de faire ?

Patiente : Aller carrément au cabinet hein.

Investigatrice : Ouais ok mais ça vous le faites pas en général ?

Patiente : Ba non parce qu'en général comme… par rapport à les… la gynéco bah je reprends le rendez-vous tout de suite en sortant du cabinet donc euh.

Investigatrice : Ah oui vous demandez à la secrétaire qui est là…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : …et elle vous dit euh…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : D'accord ça marche. Et vous préférez faire ça plutôt que de devoir rappeler après ?

Patiente : Ba c’est plus simple hein parce que quelquefois quand on, on téléphone dans certains cabinets, systématiquement on vous renvoie à Doctolib.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Donc on se dit : « Bon pour un rendez-vous, téléphoner à Doctolib », donc à ce moment-là moi j’aime autant avoir tout de suite affaire à la secrétaire.

Investigatrice : C'est vrai, c'est plus pratique.

Patiente : C’est plus pratique.

Investigatrice : D'accord, ça marche, et euh qu'est-ce que vous pensez de la prise de rendez-vous sur internet ? Par Doctolib par exemple.

Patiente : Oui bah oui bah je vous dis, au départ ça m'a semblé un peu compliqué parce que j'arrivais pas à avoir le rendez-vous comme je le souhaitais mais après j'ai trouvé que c'était assez simple comme utilisation.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh chez votre euh, chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Qu'est-ce que vous préférez ?

Patiente : Ah bah ça, ça me convient très bien.

Investigatrice : Le fait d'avoir euh votre médecin au téléphone ?

Patiente : Oui, oui. Par contre euh je pense que, pour lui, ça doit pas être pratique parce qu'en consultation il est constamment dérangé avec le téléphone.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Et c'est vrai que quelquefois ça peut aussi être euh gênant quand on… on y va et que systématiquement il arrête la consultation pour répondre au téléphone. Mais bon, dans la mesure où ça me convient comme ça, il faut bien que je sois euh tolérante et que je me dise : « Si ça me convient, il faut aussi que je… j'accepte le fait qu'il soit dérangé pendant ses consultations. »

Investigatrice : Oui c'est sûr, mais c'est vrai que c'est un peu… des fois, ça coupe un petit peu la consultation.

Patiente : Ah oui, oui oui, quelquefois c'est dérangeant parce que c'est plusieurs fois en fait.

Investigatrice : Ah oui d'accord il peut… il va répondre euh… il va répondre à plusieurs euh…

(On frappe à la porte donc j'interromps l'entretien pour aller ouvrir).

Investigatrice : Euh donc il va répondre à plusieurs appels au cours de la consultation le médecin ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et ça fait que ça en fait hein dans la matinée comme il a une grosse clientèle euh… systématiquement ça n'arrête pas de sonner hein.

Investigatrice : D'accord et du coup euh ça modifie un petit peu la durée de la consultation ou…

Patiente : Ah non pas du tout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Non la consultation reste euh… il y a un temps donné hein donc quand j'arrive puis que je lui dis euh : « J'aurais ça, ça, ça », « Oui on va voir. Une chose à la fois hein. »

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Je lui dis : « Je vais pas venir, je vais pas prendre trente-six rendez-vous pour euh… », donc voilà.

Investigatrice : Ben c'est vrai que les médecins, on est assez euh… c'est dur de gérer beaucoup de problèmes en une seule consultation mais si en plus il y a les appels, ça doit pas être évident euh…

Patiente : C'est sûr mais après quand on est client et puis qu'on a quelques petits… quand on consulte, enfin moi personnellement quand je consulte, c'est parce que j'ai quelques petits soucis à régler, je fais d'une pierre deux coups donc je veux que ce soit réglé tout de suite…

Investigatrice : Tout régler d'un coup…

Patiente : Je vais pas prendre un rendez-vous puis reprendre un rendez-vous euh quinze jours après pour un autre problème je pense. Puis il n'a pas le temps non plus donc euh…

Investigatrice : Non ?

Patiente : Faut tenir compte de tout ça…

Investigatrice : Des deux côtés, c'est sûr hum.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Bon d'accord, ça marche. Euh, qu'est-ce qui peut influencer votre choix de médecin généraliste ? Si jamais, par exemple, votre médecin il part à la retraite et…

Patiente : Ba c'est ce qui va se passer.

Investigatrice : Ah bah voilà, on est carrément en situation, donc euh vous allez devoir choisir un autre médecin et qu'est-ce qui est important pour vous dans le choix ?

Patiente : Bah oui c'est vrai que ça, c'est… ça me semble très difficile. Ben disons qu'au départ je… j'avais dit : « Je lui demanderais peut-être conseil par rapport à… à ses relations » mais ensuite j'aimerais bien me rapprocher de la maison donc moi comme j'habite euh du côté de XX (nom de la commune), j'aimerais bien trouver un médecin dans les parages parce que là je viens sur XX (nom de la ville du cabinet de son médecin généraliste actuel) moi hein.

Investigatrice : Ah oui donc ça vous fait un petit bout de chemin.

Patiente : Mais oui, mais oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis le souci c'est qu'aujourd'hui, en fait euh les médecins ne se déplacent plus -silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Là je vois mon fils, euh il a changé de médecin récemment et son médecin, c'est un jeune médecin qui lui a dit : « Je vous préviens d'emblée je ne… je ne vais pas au domicile ».

Investigatrice : Ah d'accord donc ça, ça vous embête ?

Patiente : Ba je trouve que, en vieillissant, j'aurais peut-être plus de difficulté à me déplacer – rire – ou… c'est ça, par rapport à mon âge quoi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Bon si j'étais plus jeune ça ne pose pas de problème au contraire hein. Je veux dire, ça me coûte rien de me déplacer mais en vieillissant je pense que ça, ça pourrait poser problème. Maintenant euh je ne sais pas, je peux pas anticiper, je ne sais pas ce que l'avenir me réserve.

Investigatrice : C'est sûr bon. Donc ça c'est les deux critères principaux, est-ce que vous voyez d'autres critères pour euh choisir le médecin ?

Patiente : Ba peut-être euh le bouche à oreille et puis peut être euh… enfin c'est peut-être euh… c'est peut-être pas évident mais je veux dire, peut-être l'âge parce que je me dis : « Un médecin qui a un certain âge, il a une certaine expérience, après un jeune médecin, il est à la pointe de différentes techniques ou différentes euh… », donc c'est, c'est pas évident pour faire ce choix-là.

Investigatrice : Ouais c'est sûr que on n'a pas les mêmes qualités en fonction de…

Patiente : Oui voilà.

Investigatrice : Enfin plus on avance en âge et plus on va avoir d'expérience mais il faut aussi remettre un peu les connaissances à jour et cætera.

Patiente : Tout à fait, oui c'est sûr. Après d'un autre côté je me dis : « Bon il faut aussi permettre aux… aux jeunes de, de s'installer dans la profession. »

Investigatrice : Hum.

Patiente : Donc bon c'est… Parce que c'est pareil, la dernière fois que mon frère… mon fils avait vu son médecin, qui est un jeune médecin, il avait été voir pour un problème particulier et le médecin lui a répondu : « Ecoutez, je ne sais pas ce que vous avez », donc euh ça c'est des choses qu'on n'aime pas entendre hein en tant que client.

Investigatrice : Hum.

Patiente : On pourrait le dire de façon différente ou « je ne vois pas » ou « je vais vous proposer » mais euh cet… moi ça m'a interpellé un petit peu.

Investigatrice : Qu'il vous dise euh le fait de dire : « Je ne sais pas » ?

Patiente : Oui alors que bon après c'est, c'est humain, je veux dire euh vous… vous ne pouvez pas non plus tout savoir et tout gérer, bien évidemment mais quand on a un problème particulier on a besoin d'être rassuré donc on a besoin de savoir.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Au moins avoir un petit… une petite piste.

Investigatrice : Oui ou une orientation ou…

Patiente : Voilà vers un autre spécialiste ou voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais c'est, c'est le type de réponse que bon en tant que patient on n'aime pas trop…

Investigatrice : Ca c'est sûr.

Patiente : Ca nous laisse interrogatif. Bon pour un petit truc comme ça il sait pas donc s'il y avait quelque chose de plus grave qu'est-ce qu'il pourrait me répondre.

Investigatrice : Hum, d'accord ça marche. Et euh qu'elle… euh est-ce que le secrétariat du médecin ça va influencer votre choix ou pas du tout ?

Patiente : Oh non je ne pense pas. Enfin ceci-dit, c'est vrai, quand il y a une secrétaire euh, euh c'est bien d'être bien accueilli euh, c'est important.

Investigatrice : Hum, vous préférez…

Patiente : Et puis peut-être que ça, ça peut mettre aussi en confiance quand, quand on voit la personne.

Investigatrice : D'avoir une secrétaire sur place ?

Patiente : Oui ça peut être bien, ça peut être bien.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ben déjà ça éviterait euh tous, tous ces dérangements au cours de la consultation déjà.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Comme lui il est… il n'a pas de secrétaire…

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ca permettrait d'éviter sans arrêt euh il est à la table d'examen, il repart au bureau, il regarde son calepin, bon, c'est toujours un peu de temps perdu et puis ça.. ça peut aussi casser un petit peu la, la relation qui s'est établie au moment de la consultation.

Investigatrice : Hum le fait que euh il prenne les coups de téléphone au cours de la consultation…

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : C'est vrai que ça peut être un petit peu euh…

Patiente : Dérangeant.

Investigatrice : Gênant.

Patiente : Oui, tout à fait, tout à fait, ou alors quelquefois, je pense hein maintenant je ne sais pas, j'ai jamais été dans la situation, mais si on aborde un sujet euh particulièrement euh difficile à aborder, le fait justement que ce soit coupé par une communication téléphonique, est-ce que ça va pas faire que ça peut être dérangeant, voilà.

Investigatrice : Hum, vous vous sentiriez…

Patiente : Moi pas mais peut-être pour une autre personne…

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Peut-être que pour une autre personne ça pourrait être gênant.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Non, moi pour ça je suis assez ouverte. Il n'y a pas de souci non.

Investigatrice : Bon.

Patiente : Je ne me formalise pas. Je comprends. Comme j'étais dans le milieu paramédical, bon je peux être en mesure de, de comprendre et d'accepter, bon ce qui n'est pas le cas de tout le monde.

Investigatrice : Non c'est sûr hum, d'accord et du coup si c'était un secrétariat par internet ça vous embêterait pas plus que ça ou… ?

Patiente : Par internet euh ba… si. J'aimerais, j'aimerais certainement moins mais je m'adapterais.

Investigatrice : D'accord et pourquoi ça vous embêterait que ce soit Doctolib ? Enfin ou un autre hein.

Patiente : Oui mais c'est cette question de justement d'avoir une voix.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : D'avoir une relation différente, parce que rien que quelquefois le, le timbre de la voix bah ça parle.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : On voit si la personne est énervée, on voit si la personne… Moi je vois quand je téléphone à la secrétaire de ma gynéco, j'aime pas du tout parce qu'elle n'est pas agréable du tout.

Investigatrice : Ah oui d'accord.

Patiente : Elle est assez sèche, elle n'est pas agréable. Bon elle en est consciente hein, je lui en ai déjà parlé, je lui ai déjà dit. Elle m'a dit : « Ba écoutez c'est tellement difficile de trouver euh des gens pour le secrétariat que bah je compose. »

Investigatrice : Hum -rire- bon. Et du coup la secrétaire vous la préférez pour la relation donc euh le fait de, de ne pas trop vouloir Doctolib, c'est plus par rapport à ça, c'est pas par rapport euh au fait que vous êtes moins à l'aise avec internet ou… ?

Patiente : Ah non, non non, non non, c'est plus pour être dans cet aspect euh bah on discute quoi, il y a un échange.

Investigatrice : Hum, d'accord ok, ça marche. Euh alors euh pour vous bon, on a déjà dit pas mal de choses mais euh, euh quels sont les avantages que ce soit pour vous ou pour le médecin à utiliser un secrétariat par internet ?

Patiente : Ba disons que je pense que lui il va, il va faire des économies d'une part.

Investigatrice : Ah oui enfin...

Patiente : Non c'est pas ça la question ?

Investigatrice : Si si c'est ça mais euh plus votre point de vue à vous euh, je veux dire dans votre relation avec le médecin.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Mais c'est vrai que le médecin va faire des économies – rire-.

Patiente : Oui il va faire des économies euh, il sera peut-être pas euh oui bah la je peux pas prendre le cas de mon médecin traitant puisque lui il n'a pas de secrétariat donc euh…

Investigatrice : Mais s'il avait un secrétariat euh enfin si on prend l'hypothèse d'un secrétariat euh physique versus Doctolib.

Patiente : Euh… non mais je pense que… -silence court-. Moi, pour moi, étant retraitée, je vais dire comme je suis disponible, je suis libre ça, ça me pose moins de problèmes que les gens, les gens qui travaillent.

Investigatrice : Qu'est-ce qui vous pose moins de problèmes ? Le secrétariat pour…

Patiente : Pour la disponibilité justement…

Investigatrice : Ah oui…

Patiente : Si on me fixe un rendez-vous.

Investigatrice : D'accord, oui. Vous voulez dire que quand vous appelez, on peut vous fixer un rendez-vous un peu à n'importe quelle heure ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Par rapport à ça.

Investigatrice : Mais, mais du coup c'est euh c'est un avantage ? Enfin c'est… vous préférez secrétaire physique ou…

Patiente : Ba c'est, c'est vrai, j'aime bien oui, moi j'aime bien avoir quelqu'un au téléphone.

Investigatrice : Pour le… contact plus ?

Patiente : Ouais, ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Toujours par rapport à cet euh à ce côté un peu relationnel ou alors s'il y a un examen spécifique à faire euh on a les informations que sur le… sur Doctolib bon il y a, il y a des choses à faire mais on ne sait pas quoi, il faut qu'on se débrouille. Là par-contre, en ayant une personne au téléphone, on peut poser des questions.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et quelquefois, on a des réponses… ou pas.

Investigatrice : Oui, bon d'accord, vous trouvez ça plus rassurant peut-être ?

Patiente : Euh oui, moi je trouve ça plus rassurant.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous arrivez quand même à trouver des petits avantages à Doctolib ou pas ? S'il n'y en a pas euh…

Patiente : Bah les avantages c'est que euh bon c'est des choses, des démarches qu'on peut faire de la maison déjà d'une part. Bon effectivement, on a le choix euh des horaires, on a le… on a un planning qui est proposé et puis on peut choisir notre créneau horaire ça c'est aussi un avantage. -Silence court- En dehors de ça euh -silence long – pour moi c'est ça.

Investigatrice : D'accord ça marche et est-ce que vous voyez des inconvénients à Doctolib ?

Patiente : Euh, par rapport à moi ou par rapport à des gens de mon âge ?

Investigatrice : Oh bah un peu des deux, par rapport à vous et puis vous pouvez extrapoler mais c'est surtout par rapport à vous.

Patiente : Bah par rapport à moi, je ne vois pas énormément de, d'inconvénients hein si ce n'est que bon c'est toujours pareil ce côté ne pas avoir quelqu'un au téléphone mais après bon moi je vois, je connais des gens qui ont mon âge, et quelquefois plus, qui ne maîtrisent pas justement l'outil internet.

Investigatrice : Hum, hum hum.

Patiente : Donc euh c'est un peu compliqué.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Et s'il faut être dépendant et si systématiquement faut demander aux enfants qui ne sont pas forcément disponibles parce que travaillant, ça, ça peut être un inconvénient.

Investigatrice : D'accord et euh vous dans les années à venir euh vous vous voyez encore utiliser internet un peu au quotidien ou …

Patiente : Ah ba j'espère bien – Rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'espère bien.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ba c'est un bon outil, je veux dire.

Investigatrice : Oui oui c'est vrai que c'est un bon outil mais je vois des fois les personnes, au plus elles avancent en âge, même si je dis pas que vous êtes âgée, mais au plus elles avancent en âge des fois elles utilisent euh de moins en moins et cætera mais c'est vrai qu'il y a une génération de personnes qui ont connu internet un petit peu plus jeunes et du coup qui utilisent plus internet au quotidien donc vous ça vous fait pas peur dans l'avenir ?

Patiente : Non, non non, bah non parce que je pense qu'au fur et à mesure ben je… je découvre encore euh, j'apprends à maîtriser euh certaines, certaines choses donc il n'y a pas de raison que j'arrête à moins que ça ne se complique.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Mais je veux dire là, c'est dans mes possibilités donc il n'y a pas de souci, il n'y a pas de souci.

Investigatrice : Hum, pour prendre le rendez-vous vous… enfin vous n'avez besoin de personne…

Patiente : Ah non non, je me débrouille.

Investigatrice : Vous vous débrouillez…

Patiente : Ah oui oui oui.

Investigatrice : D'accord ok, bon ça marche. Euh et alors ensuite qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : J'ai pas compris.

Investigatrice : Qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone, vous y avez déjà un petit peu répondu…

Patiente : Oui.

Investigatrice : Mais…

Patiente : Ba euh d'une part je trouve que c'est bien parce que si éventuellement il y a un souci, un souci particulier puis que j'ai besoin peut-être d'être rassurée, à ce moment-là, je peux l'être parce que quelquefois rien que le fait d'entendre sa voix…

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : …encore une fois euh ça permet de poser et ça permet de relativiser.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ca c'est, pour moi, c'est, c'est quelque chose qui est important donc euh… après euh… fonction de, c'est pareil, fonction de ces plannings et puis fonction de ma disponibilité on peut échanger et puis on peut déprogrammer : « Bah non là ça vous arrange pas je vous propose un autre moment » ou alors : « Si j'ai un creux » ou alors : « Je vous prends entre deux. »

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ca c'est bien aussi et puis euh non bah puis voilà.

Investigatrice : D'accord mais ça, ça pourrait être une secrétaire aussi, ça changerait… par rapport au rendez-vous que ce soit le médecin ou une secrétaire, est-ce qu'il y aurait une différence pour vous ?

Patiente : Non, non non il n'y aurait pas de différence.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais par rapport à ce côté euh rassurant euh c'est…

Investigatrice : C'est mieux le médecin.

Patiente : Bah disons que bon bah quand on a confiance en son médecin euh on aime bien aussi avoir son avis. Moi souvent je lui demande son avis euh après quelquefois je, je suis peut-être pas forcément d'accord avec lui mais le fait, rien que le fait d'en parler bah ça permet de voir les choses autrement et de se dire : « Ba oui pourquoi pas. »

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Donc euh… -silence long-.

Investigatrice : D'accord ok, bon je crois que c'est fini. C'est fini.

Patiente : Ah.

VERBATIM 4

Investigatrice : Voilà ça enregistre. Donc bonjour Madame je ré…

Patiente : Bonjour Mademoiselle… Madame.

Investigatrice : Madame -rire-.

Patiente : -Rire-.

Investigatrice : Je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord. Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez je peux vous envoyer cette interview retranscrite ?

Patiente : Bah oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Donc nous allons pouvoir commencer. Quel âge avez-vous ?

Patiente : Soix… je vais sur soixante-seize ans.

Investigatrice : D’accord.

Patiente : Au mois d’avril.

Investigatrice : D’accord, quel diplôme avez-vous ?

Patiente : J’ai le… un brevet.

Investigatrice : Le brevet, d’accord, ça marche. Comment allez-vous sur l'internet ?

Patiente : Alors sur internet, j'y vais que pour euh vérifier certaines choses mais je n’ai aucune coordonnée sur internet.

Investigatrice : D'accord, alors vous y allez pour vérifier quoi ? Des informations ?

Patiente : Bah pour euh oui ou bien des recettes de cuisine, des trucs comme ça mais je ne veux pas mettre de coordonnées personnelles dessus.

Investigatrice : D'accord, donc vous avez pas d'adresse mail par exemple ?

Patiente : Ah si j’ai une adresse mail.

Investigatrice : Ah d’accord.

Patiente : Ou je communique avec des amis hein.

Investigatrice : D’accord, ok.

Patiente : Mais euh disons les organismes sociaux, y’a personne qui a mon… mon mail, personne.

Investigatrice : D’accord.

Patiente : Aussi bien la sécu que le reste euh tout se fait par, encore par papier.

Investigatrice : Ok.

Patiente : Parce que moi je, je n'ai pas confiance en internet alors.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : -Rire, gênée-.

Investigatrice : Ca vous fait un petit peu peur de laisser votre adresse mail.

Patiente : Oui, oui, je veux pas sécuriser… euh même que c'est sécurisé euh j'ai pas confiance.

Investigatrice : D'accord et pour euh aller sur internet, vous avez quoi ? Vous faites comment ?

Patiente : -Silence court-.

Investigatrice : Sur votre ordinateur, un téléphone ?

Patiente : Oui, sur mon ordinateur.

Investigatrice : Sur votre ordinateur.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Vous faites aussi avec votre téléphone portable ?

Patiente : Non j'ai pas, non mon téléphone portable, il me sert qu'à la famille.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'ai, j'ai que les numéros familiaux dedans. Euh après c'est ce numéro là-bas euh, numéro fixe…

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Parce que je ne veux pas non plus le communiquer. Moi j'ai horreur du téléphone hein.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Non mais vous savez, j'ai travaillé quarante ans là-dedans.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Quarante ans là-dedans, dans un service réclamation et alors je ne veux plus entendre parler de téléphone.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Alors euh -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'ai mon téléphone portable, il me sert qu'à moi. Si, je le prends, par exemple je tombe ou quelque chose, bon bah je peux appeler.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais je ne veux pas qu'on m'appelle dessus. C'est pour ça que je donne jamais mon numéro de portable.

Investigatrice : D'accord ok et euh donc vous y allez sur votre ordinateur, pour aller sur internet et vous m'avez dit pour communiquer avec vos amis…

Patiente : Ouais voilà.

Investigatrice : Ou alors pour chercher des recettes…

Patiente : Chercher des recettes, pour voir des ordonnances -rire-.

Investigatrice : -Rire-. D'accord.

Patiente : Des anti-inflammatoires -rire-.

Investigatrice : Quand on vous envoie des… ah pour voir les médicaments ?

Patiente : Ouais, ouais.

Investigatrice : D'accord, et pour quelle autre utilisation vous utilisez internet ?

Patiente : Euh bah communication entre amis puis c'est tout.

Investigatrice : C'est surtout ça ?

Patiente : Hum.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Ou alors euh quand je veux une location quelque part, je regarde, mais c'est pas moi qui transmets les coordonnées. C'est mon fils qui le fait, avec le sien de, d'ordinateur.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : En disant : « Bah j'ai trouvé ceci, regarde. »

Investigatrice : Vous, vous faites les recherches…

Patiente : Voilà, c'est ça.

Investigatrice : Et votre fils, il finalise.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : C'est ça.

Patiente : Voilà, ou alors euh Amazon euh quand j'ai quelque chose à commander, c'est pareil. Je regarde sur Amazon et puis c'est eux qui se débrouillent.

Investigatrice : C'est votre fils qui finalise la commande ?

Patiente : Ouais, ouais.

Investigatrice : D'accord, mais vous faites quand même pas mal de recherches, vous…

Patiente : Ouais, je fais des trucs comme ça, mais disons que je ne paye pas, je n'ai aucune coordonnée euh ni impôt…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ni administratif dessus.

Investigatrice : Ok, ça marche. Est-ce que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce qu'on a le Docteur XX (nom du médecin généraliste) ou alors on a sa dame.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est facile, il répond facilement, je n'ai pas de problème.

Investigatrice : Donc c'est par téléphone que vous faites ?

Patiente : Oui, je fais par téléphone et puis en plus euh… euh comme moi je, bon y'a rien d'urgent, alors si vous voulez j'arrive à avoir l'heure que je veux parce que je prends une semaine avant.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Donc j'arrive à avoir l'heure que je veux euh j'ai pas de problème de ce côté-là avec le Docteur XX (nom du médecin généraliste). Par contre avec les spécialistes, ça c'est autre chose hein.

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Avec les spécialistes, faut attendre hein.

Investigatrice : Mais…

Patiente : On les a, on les a facilement aussi hein quand même.

Investigatrice : D'accord, à chaque fois c'est par téléphone ?

Patiente : Ouais, je fais toujours par tél… pas par Doctolib, par téléphone.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Toujours.

Investigatrice : Ca marche.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ok euh alors pour prendre rendez-vous chez le médecin, quelles sont les différentes manières qui existent ? Qu'est-ce qu'on peut faire pour avoir un rendez-vous ?

Patiente : Bah moi, moi personnellement j'essaye de l'appeler avant dix heures.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Parce qu'après dix heures, on sait qu'il est en consultation et tout ça, comme ça, ça le gène moins. J'essaie tout au moins d'appeler dans les, les moments où il est pas trop bousculé quoi.

Investigatrice : Quand il est pas en consultation, c'est ça.

Patiente : Voilà, en principe. Maintenant, je sais pas si ça a, si c'est changé mais avant fallait l'appeler avant dix heures.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Pour avoir un rendez-vous dans la journée. Mais moi je continue à l'appeler avant dix heures pour un rendez-vous euh huit jours après.

Investigatrice : Hum hum, d'accord et donc ça c'est une première manière de prendre rendez-vous, on peut téléphoner. Qu'est-ce qu'on peut faire d'autre ?

Patiente : Bah par Doctolib mais ça ? je ne le fais pas.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Euh… bah puis c'est tout hein par internet quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je ne vois pas du tout comment on peut faire autrement.

Investigatrice : -Rire-. C'est déjà bien.

Patiente : Ou alors aller au cabinet et puis prendre un rendez-vous.

Investigatrice : Voilà ça c'est la troisième possibilité.

Patiente : Ouais, ça c'est la troisième possibilité.

Investigatrice : Hum, d'accord ça marche. Euh, et qu'est-ce que vous pensez de la prise de rendez-vous par Doctolib ou par internet ?

Patiente : Je sais pas, j'ai jamais fait.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Non parce que je ne veux pas donner mes coordonnées alors je la fais pas. Parce qu'autrement peut-être que si je la… je sais pas, j'ai jamais essayé. Mais peut-être qu'il demande le numéro de sécu non ?

Investigatrice : Non, en général il demande le nom, le prénom et c'est tout. Des fois il demande le motif mais on n'est jamais obligé d'écrire le motif, c'est sûr.

Patiente : Parce que moi, je me dis : « Si je commence à rentrer là-dedans, euh après bon je vais être signalée à la sécu ou ailleurs puis je vais être enquiquinée. Ils vont vouloir m'envoyer les papiers là-dessus euh…

Investigatrice : D'accord, ça vous fait peur de faire par Doctolib.

Patiente : Ah oui oui oui, moi je ne veux pas rentrer là-dedans.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh et est-ce que vous pensez que ça peut être bien Doctolib pour certaines conditions ?

Patiente : Oui, bah oui si les gens, si les gens font confiance à leur euh internet, je veux bien mais y'a tellement de problèmes avec internet quand même euh les gens de nos âges alors euh moi je n'y tiens pas beaucoup hein.

Investigatrice : D'accord ça marche. Euh chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Patiente : Bah dans le temps euh avant que le Docteur, le Docteur XX (nom de son médecin généraliste actuel) vienne, j'avais le Docteur XX (nom de son ancien médecin généraliste) et le Docteur XX (nom de son ancien médecin généraliste) il avait une secrétaire pour les… pour deux ou trois méd… deux médecins.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je trouvais que c'était bien une secrétaire. Bon maintenant comme lui il a fait euh on peut l'avoir facilement euh donc j'ai pas de problème et puis après bon je vais au cardiologue, j'ai la secrétaire.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : C'est pareil, ça traîne pas. Partout où je vais, y'a… y'a un secrétariat hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Même pour euh comment, le rhumatologue, il y a un secrétariat.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Bon bien sûr, normalement il demande de prendre rendez-vous par Doctolib, Doctolib mais si ça ne marche… si on n'est pas d'accord, il y a quand même quelqu'un qui vous répond.

Investigatrice : Une secrétaire.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parfois, parfois c'est vrai que par secrétaire c'est l'idéal hein mais bon.

Investigatrice : Alors pourquoi vous pensez ça ? Dites-moi.

Patiente : Bah moi j'aime bien les contacts humains hein.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Alors euh bon euh c'est pour ça aussi que j'aime pas, vous voyez, Doc … euh passer par ces trucs-là, parce que j'ai pas de parole.

Investigatrice : Par internet, vous voulez dire ?

Patiente : Ouais voilà.

Investigatrice : Hum,hum.

Patiente : Il n'y a pas de parole alors moi ça m'intéresse pas.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'aime pas, j'aime bien la communication. Bah j'étais une communicante. J'ai travaillé quarante ans là-dedans alors euh je n'aime pas euh je n'aime pas les répondeurs, les ceci, les cela, je n'aime pas beaucoup.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Donc je trouve que c'est bien mais maintenant vis-à-vis du nombre euh… il y a de moins en moins quoi, je veux dire.

Investigatrice : Y'a de moins en moins de secrétaires ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Vous voulez dire ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et pourquoi est-ce que vous préférez avoir le contact ? Est-ce que, qu'est-ce que…

Patiente : Je trouve que c'est plus humain moi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : De parler aux gens que parler par un ordinateur.

Investigatrice : C'est pour les relations humaines surtout.

Patiente : Ouais, relation quoi, question de relation.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche et si c'était par exemple, parce que en fait je sais pas si vous savez, mais Doctolib ils font aussi euh… On peut prendre rendez-vous sur internet mais c'est aussi une plateforme où on peut téléphoner et euh avoir euh une personne au téléphone.

Patiente : Oui, ça j'aime mieux, j'aimerais mieux.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Eventuellement.

Investigatrice : Même si c'est pas toujours la même personne et que vous la connaissez pas, ça vous…

Patiente : Ouais, même que c'est une plateforme.

Investigatrice : Ca, ça vous…

Patiente : Bah non, pour prendre rendez-vous c'est pas la peine, c'est pas un conseil qu'on demande.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Quand vous avez un conseil tout ça, vous préférez avoir vraiment le médecin euh ou éventuellement la secrétaire personnelle, quand il y en a une, que passer par la plateforme.

Investigatrice : Ouais d'accord.

Patiente : Je trouve enfin moi, moi c'est mon opinion mais bon toute façon euh maintenant euh je trouve, quand on a un petit problème, le mieux c'est de reprendre un rendez-vous. En général, quand c'est urgent, ils vous prennent, les médecins.

Investigatrice : Oui en général.

Patiente : C'est rare que… c'est, qu'ils vous laissent tomber hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Si, si vous dites vraiment votre problème euh ils vous laissent pas tomber en principe. Moi j'ai jamais eu de problème de ce côté-là ou alors après bon bien sûr, il y a les urgences de l'hôpital, quand y'a pas moyen que ça aille.

Investigatrice : Ouais quand…

Patiente : Quand c'est un dimanche, quand c'est un samedi, c'est plus pénible.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Hein, samedi, dimanche, on est obligé de passer par euh…

Investigatrice : Bah sur XX (nom de la ville située à proximité du lieu d'habitation de la patiente), y'a toujours le médecin de garde.

Patiente : J'ai jamais passé par le médecin de garde.

Investigatrice : Non ? Vous préférez aller directement aux urgences ?

Patiente : Bah ça me…ça m'est jamais arrivé hein.

Investigatrice : Ah bon.

Patiente : Je préfère le dire, le samedi, dimanche, ça ne m'est jamais arrivé.

Investigatrice : Bon tant mieux.

Patiente : Même pour ma mère que j'ai soignée longtemps, ça n'est jamais arrivé. J'ai toujours été dans les, dans la semaine.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Donc euh ça va mais le samedi, dimanche je sais pas ce que ça donne parce que j'y suis jamais allée.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Par contre, c'est pareil, à l'hôpital, je trouve qu'ils se sont bien améliorés aussi au point de vue euh accueil.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ah ouais je trouve. J'y suis allée bah il y a deux, trois ans. J'étais tombée dans mon couloir et j'ai voulu aller faire une radio d'urgence et tout euh, j'ai trouvé qu'ils étaient bien maintenant.

Investigatrice : Ils étaient mieux organisés ?

Patiente : Aimables.

Investigatrice : Gentils ?

Patiente : Plus aimables.

Investigatrice : Aimables.

Patiente : Beaucoup plus aimables qu'avant.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Bon.

Patiente : Puis mieux organisés. J'ai pas attendu très longtemps euh c'était, c'était bien, j'ai trouvé que c'était bien.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Enfin à l'hôpital de XX (nom de la ville), maintenant je sais pas ailleurs comment c'est.

Investigatrice : Bah l'essentiel, c'est de savoir comment c'est là où vous allez -rire-.

Patiente : Ouais, voilà.

Investigatrice : Bon tant mieux. Euh ça marche, alors de manière générale, qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin généraliste ? Par exemple, si votre médecin traitant il partait à la retraite et vous deviez choisir un nouveau médecin, qu'est-ce qui est important pour vous ?

Patiente : Bah moi, à mon âge maintenant, ce qui serait important c'est qu'il puisse se déplacer.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que bon je crois que maintenant Docteur XX (nom de son médecin généraliste actuel) se déplace mais il y a, il y a un moment, il se déplaçait pas il y a une dizaine d'années.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Puisque je l'ai pris moi il y a bien déjà quinze ans, depuis qu'il est installé et je me suis cassée l'humérus et il était difficile à… à se déplacer euh mais maintenant, l'autre jour, il m'a dit qu'il se déplaçait. Il m'a dit : « Maintenant je me déplace. » Bon bah je dis : « Ca va. » Parce que ça, ça m'ennuyait parce que, je me dis : « Bah en étant toute seule, si un jour j'ai quelque chose et puis qu'il ne veut pas se déplacer ou qu'il y a un problème, qu'est-ce que je fais ? »

Investigatrice : Hum.

Patiente : C’est ça le problème.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Quand vous êtes encore à deux, bon ça passe encore, mais toute seule. Moi, faut que je prenne ma voiture puis y aller en voiture.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Si je peux pas conduire, comment je fais ?

Investigatrice : Ouais, là vous conduisez encore pour l'instant ?

Patiente : Oui, je conduis oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Alors ça, moi je trouve qu’il devrait y avoir… arrivé à un certain âge, un certain âge, faudrait que le médecin, que les médecins se déplacent.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Bon bah bien sûre pas à cinquante ans.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Mais comme moi, maintenant là après soixante-quinze ans, bah qu’ils puissent se déplacer à domicile.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Moi je trouve que ça, ce serait logique, normalement, à partir du moment où on ne peut pas y aller.

Investigatrice : Ouais, moi aussi je trouve ça logique.

Patiente : Quand on ne peut pas y aller.

Investigatrice : Oui, c'est ça.

Patiente : Hein, parce que bon, il y a des… comme là, des, des, des, comme moi je suis soignée pour l’hypertension, tout ça, bon bah ça, je peux me déplacer, mais j'aurais un gros problème, que je reste dans mon lit euh, ça c'est important de…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : De pouvoir avoir quelqu'un quoi.

Investigatrice : Donc ça c'est le premier point.

Patiente : Ouais c'est ça.

Investigatrice : Qu'il puisse se déplacer.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Le plus important.

Patiente : Vu mon âge hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Je vous parle pas des jeunes…

Investigatrice : Non, non.

Patiente : Mais des gens de mon âge à moi.

Investigatrice : D'accord et qu'est ce que… qu'est ce que… à quoi vous regarderiez d'autre ? Enfin, qu'est ce qui est important d'autre ?

Patiente : Pour un… chez un médecin ?

Investigatrice : Si jamais vous deviez choisir un nouveau médecin ?

Patiente : Bah le dialogue, moi c'est toujours pareil, c'est le dialogue hein. Moi si c'est un médecin qui, qui ne me parle pas, ça ne va pas hein.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Bah non hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Moi j'ai eu un problème avec mon cardiologue à cause de ça hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Je montais, je sais plus, à dix-huit de tension quand j'allais là-bas.

Investigatrice : Parce que vous étiez angoissée ?

Patiente : Parce que j'étais, j'étais, ouais puis les deux premières fois que je l'ai vu -elle soupire -, il parlait pas, rien du tout, alors ça ne m'a pas plus ça. Ca m'angoissait et puis je lui ai dit. J'ai dit, moi je suis assez franche hein, alors euh je lui ai dit : « Ecoutez docteur, il y a quelque chose qui va pas entre nous. » Alors il me dit : « Bah qu'est ce qui… pourquoi ? » Il me dit : « Qu'est-ce qu'il y a ? » Je lui dis : « Moi j'ai peur de vous. » « Pourquoi vous avez peur de moi ? » « Bah j'ai peur de vous, vous m'impressionnez, je ne sais pas. Vous ne parlez pas euh. » Alors maintenant quand j'y vais, ça va dix fois mieux puis souvent il me dit : « Ah, c'est la dame qui a peur de moi ! » -Rire-.

Investigatrice : -Rire-. Et c'est ce qui vous… enfin ce qui… ce que vous aimiez pas, c'est qu'il vous expliquait pas ou c'est…

Patiente : Non, il, il… par exemple, oh je sais bien il était préoccupé mais, il venait dans la salle d'attente, il disait pas bonjour, à personne.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Il passait dans la salle d'attente euh pas bonjour.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Alors euh, ça, ça me…

Investigatrice : Ca met pas à l'aise.

Patiente : Non, mais après il faisait une échographie puis je lui disais : « Bah euh vous voyez quelque chose ? » « Euh, euh, rhabillez-vous, on va parler dans mon bureau. » Alors moi, je restais paniquée. Je me dis : « Il me dit pas tout de suite qu'il voit rien, c'est que… »

Investigatrice : Hum.

Patiente : Vous voyez, tous des trucs comme ça. Mais maintenant ça va mieux hein. Parce que j'ai dit faut que je… faut que je mette les pieds dans le plat parce qu'autrement ça va toujours être comme ça et puis euh… Alors c'était : « Bon bah c'est bien, il est certainement préoccupé par autre chose », mais comme moi j'aime bien le dialogue, quand c'est quelqu'un de froid, j'ai des problèmes.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'ai des problèmes.

Investigatrice : Vous aimez mieux quelqu'un qui soit…

Patiente : Qui parle.

Investigatrice : …un petit peu chaleureux.

Patiente : Ouais voilà.

Investigatrice : Qui parle -rire-.

Patiente : -Rire- Qui parle, qui ne me regarde pas comme ça, qui parle -rire-.

Investigatrice : D'accord – rire-, qui vous explique.

Patiente : Ouais, ouais. Et ça euh c'est vrai que je suis allée euh aussi pour, pour mes, mon arthrose, je suis allée à Berck, c'était pareil hein, le, le pontife de, de… je sais plus où est-ce que j'étais, oh c'est pareil, il ne desserrait pas les dents. J'ai dit « Ba v'là encore pas… ça va encore être bien ici ! »

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Et puis euh -silence court- je lui ai parlé de chiens, parce que moi j'adore les chiens et puis là il m'a répondu qu'il avait un chien tout ça, bah ça s'est détendu.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Mais je dis : « S'il ne me répond pas, bah je vais ré-être braquée et puis ça ne va pas aller hein. »

Investigatrice : Hum.

Patiente : Puis quand je commence à me braquer, c'est pas la peine que je continue hein. C'est parce que je ne me sens pas en confiance.

Investigatrice : Ah oui. Si vous vous sentez pas à l'aise euh…

Patiente : Ouais. C'est pas la peine.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que moi, je suis une fille qui ait pas beaucoup peur.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Mais euh du milieu médical, j'en ai un peu peur parce que de toute façon quand on va consulter, c'est qu'on a quet'chose. Et puis euh, si on ne me met pas à l'aise, euh bah de toute façon Docteur XX (nom de son médecin généraliste) il le sait hein, s'il me met pas à l'aise euh… Mais maintenant ça va, depuis quinze ans ça va.

Investigatrice : Maintenant, vous le connaissez bien.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Hum.

Patient : Puis oui puis je m'exprime avec lui euh tout ce que j'ai… je lui dis euh, je lui dis. Par exemple, il me donne un comprimé ou un truc comme ça, je l'ai pas pris parce que bon bah euh je trav… j'ai travaillé en pharmacie, j'ai vu qu'il y avait des, des ceci des cela, bah je lui dis quand je, j'y retourne. Je lui dis : « Bah non, je l'ai pas pris. » J'ai la franchise de lui dire.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein donc ça je pense qu'il apprécie parce que quelquefois il doit se demander aussi euh hein.

Investigatrice : Oui c'est sûr que quand on donne un médicament et que…

Patiente : Bah voilà.

Investigatrice : Et qu'on voit pas de résultats.

Patiente : Ah bah voilà.

Investigatrice : On se dit…

Patiente : On doit se demander ce qui se passe.

Investigatrice : Ouais, c'est ça.

Patiente : Alors moi, je le dis carrément, je lui dis : « Bah non, je l'ai pas pris parce que j'ai vu que c'était ceci, j'ai vu que c'était cela ». Bon bah, il me dit, il ne dit rien hein. Il me dit pas euh : « Oui bon on va changer » ou un truc comme ça.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Puis lui, il me donne des anti-inflammatoires – rire-.

Investigatrice : -Rire-. (La patiente fait référence à une consultation au cours de laquelle je lui avais expliqué que les AINS pouvaient avoir des effets délétères et étaient déconseillés chez les sujets âgés).

Patiente : Pas beaucoup mais il m'en donne quand même. -Rire-. Une fois par mois.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Alors voilà.

Investigatrice : Bon d'accord. Donc euh le deuxième point c'est le dialogue.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Et qu'est-ce que vous pourriez voir d'autre ? Qu'est-ce qui est encore important ?

Patiente : Euh, bah après le comment euh… le comment euh… comment dire – silence court -, le protocole médical, qu'il vous envoie euh où il faut.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hein, si c'est pour ceci, il vous envoie à tel spécialiste, si c'est pour cela, il envoie à untel spécialiste, si c'est pour autre chose heu qui, qui… que les médecins traitants sachent bien exactement quel spécialiste ils envoient, dans quel heu, vous comprenez ?

Investigatrice : Qu'ils vous orientent correctement, c'est ça ?

Patiente : Ouais, voilà, l'orientation.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais c'est ça, une orientation…

Investigatrice : Adaptée.

Patiente : Adaptée, ouais.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Hein, parce que tout est par protocole maintenant, alors qu'ils envoient euh où il faut quoi.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Quand il faut et où il faut -rire-.

Investigatrice : Ouais, qu'il vous envoie pas voir un rhumatologue pour votre cœur par exemple, c'est ça ?

Patiente : -Rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Ouais voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Où alors, en principe euh quelqu'un de leurs connaissances.

Investigatrice : Ah, vous aimez bien qu'il vous conseille sur un médecin.

Patiente : Ouais, voilà, c'est ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Qu'il me donne un… un spécialiste, qu'il me conseille, qui… parce que moi avant, je connai… je connaissais un peu, en étant en pharmacie, je connaissais un peu. Mais maintenant, bon bah à soixante-quinze ans, tout le monde est en retraite, ou ceci, cela.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Donc on connaît plus -rire- on connaît plus, alors on est un petit peu dans… je suis un petit peu quet'fois, je dis : « Bon allez, qu'est-ce que c'est que ce médecin-là. »

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ou un truc comme ça : « Euh, je le connais pas euh. » Alors je lui demande là.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Je lui dis : « Bah oui, bah qu'est-ce qu'il est, qu'est-ce que ceci ? » Alors lui, il me répond tout le temps hein. En général quand il envoie des gens, il, il connaît les…

Investigatrice : Il connaît les spécialistes.

Patiente : Ouais, il connaît les spécialistes.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Alors euh, bon bah ça ça me plaît, ça, ça me convient – rire-.

Investigatrice : -Rire-. D'accord, est-ce que vous voyez encore autre chose qui pourrait vous dire euh : « Ah je vais aller vers lui » ou « Ah lui, surtout pas » ?

Patiente : C'est toujours pareil euh en généraliste vous parlez ?

Investigatrice : Ouais pour le médecin généraliste.

Patiente : Pour le médecin généraliste. Bah vous savez euh les médecins généralistes, souvent c'est par bouche à oreille.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Qu'ils font leur clientèle, alors euh, enfin vous verrez vous par la suite, parce que souvent euh, enfin je prends un exemple ici à XX (nom de la commune où la patiente habite) qui y'a eu, euh : « Bon bah tu peux y aller, il est bien, il est causant, il est parlant, il est euh il est gentil. » Tout ça, ça joue beaucoup.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ca joue beaucoup.

Investigatrice : L'avis des autres, c'est ça ?

Patiente : Ouais l'avis et je crois que ça euh, bon peut-être qu'en ville moins, mais à la campagne ça montre, c'est…

Investigatrice : C'est important enfin c'est…

Patiente : Ouais, j'crois.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et je crois qu'il y a beaucoup de gens qui font leur clientèle, euh beaucoup de, de…

Investigatrice : Médecins.

Patiente : De médecins qui font leur clientèle comme ça.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Par le bouche à oreille, surtout à la campagne.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein, en ville c'est différent mais là euh je trouve. Quelqu'un qui est… c'est vrai, un médecin qui est aimable, gentil euh, qui se met à votre portée, bah bien sûr, il n'est pas toujours euh… et bah je trouve que c'est agréable.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est agréable.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Et ça met en confiance hein. Bon puis en plus, maintenant, avec les histoires de rendez-vous, vous n'attendez plus pratiquement.

Investigatrice : Oui, vous voulez dire par rapport à…

Patiente : Avant.

Investigatrice : Une consultation sans rendez-vous.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Parce que lui il se… enfin le mien là, euh le Docteur XX (nom de son médecin généraliste), il reçoit toujours par euh rendez-vous.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Donc je trouve que c'est bien ça.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ca nous permet… parce que vous savez quand vous êtes dans une cab… dans un cabinet d'attente comme ça et que vous êtes à cinq, six personnes, que, que tout le monde vous regarde. Bon maintenant, je vois, on ne peut même plus lire maintenant, parce qu'il n'y a plus de bouquins.

Investigatrice : Avec le COVID.

Patiente : Bon quet'fois ou bien, faut prendre son, son livre. Et que tout le monde regarde et que vous voyez les jeunes qui sont avec leur portable et tout ça, c'est stressant vous savez.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : C'est stressant hein. Je lui ai encore dit l'autre jour au cardiologue, j'ai attendu une heure hein.

Investigatrice : Ah oui, une heure c'est un petit peu long.

Patiente : Alors je lui dis : « Vous savez, si vous, si vous prenez ma tension maintenant, je monte à dix-huit hein. »

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je dis : « Tellement euh je suis stressée hein, de voir tout le monde », puis tout le monde a des problèmes évidemment euh, quand vous allez chez le médecin, c'est parce que vous avez un problème et c'est stressant de… alors moi quelquefois j'arrive à discuter, ça m'arrive. Je.. souvent je discute avec les gens, mais vous avez des gens qui sont pas réceptifs du tout hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ils sont dans leur monde, dans leur maladie euh.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Que je pense que euh je sais pas moi, je trouve que discuter comme ça bah ça détend. Même quand… même en parlant de sa maladie.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : C'est vrai hein. C'est… moi je sais pas, moi ça me fait un bien fou, de parler.

Investigatrice : De pouvoir parler.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Et moi, c'est, à l'heure actuelle, c'est ce qui me manque beaucoup hein. Parce qu'on reçoit pas beaucoup euh, c'est difficile et bon, je sors mon chien.

Heureusement, je rencontre deux, trois personnes, on discute de chiens, bon. Autrement c'est les seules paroles que j'ai de la journée hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : A part ma télé puis mon chien euh – rire-.

Investigatrice : -Rire-. C'est pour ça que vous aimez bien que le médecin il vous parle.

Patiente : Bah voilà.

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Quet'fois, je peux même euh, quet'fois j'exagère un peu, je dis, c'est vrai qu'il n'a qu'un quart d'heure, vingt minutes, puis quelquefois j'exagère, je dépasse un peu.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Mais euh, je sais pas, ça me fait du bien.

Investigatrice : Ca vous fait du bien.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Que le médecin soit à l'écoute, c'est important.

Patiente : Ouais, ouais c'est ça.

Investigatrice : Hum, hum d'accord.

Patiente : Oui, oui je trouve que c'est, c'est important d'être à l'écoute. Bah vous devez le voir dans votre patientèle.

Investigatrice : Ah bah oui oui, nous euh c'est sûr que les gens ils aiment bien quand on les écoute et qu'on essaye de répondre à leur problème.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Qu'on s'intéresse un petit peu.

Patiente : Voilà, c'est ça.

Investigatrice : Hum, d'accord et est-ce que le, le secrétariat du médecin, ça peut influencer ? Est-ce que, par exemple, si c'est euh enfin… est-ce que ça peut jouer ou pas pour vous ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Si vous deviez choisir un nouveau médecin, peu importe le type de secrétariat qu'il ait, ça vous dérangerait pas ?

Patiente : Du moment qu'elle ait aimable.

Investigatrice : Ah oui mais euh… donc euh il y a secrétaire physique, il y a Doctolib, il y a…

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : C'est… par exemple si on vous disait euh…

Patiente : Ah je préfère, je préfère une secrétaire physique.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Que Doctolib hein.

Investigatrice : Et si jamais il y avait que Doctolib dans les alentours ?

Patiente : Bah on serait bien obligé de s'y faire.

Investigatrice : Ouais mais…

Patiente : Ça ne me plairait pas.

Investigatrice : Ça ne vous plairait pas, d'accord. Vous seriez prête à faire un peu plus de route, s'il fallait ?

Patiente : Oh non, quand même pas hein.

Investigatrice : Non.

Patiente : Quand même pas. Le principal, c'est que j'ai le médecin euh le médecin que je veux quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hein, c'est surtout ça le principal, disons que le secrétariat c'est secondaire.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est secondaire.

Investigatrice : Ce serait pas forcément euh un frein ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non.

Patiente : C'est secondaire hein le secrétariat hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : A l'heure actuelle. C'est secondaire.

Investigatrice : Bon, ça marche.

Patiente : A part euh les secrétaires comme euh je vois au cardiologue où ils vous posent le Ho… le holter tout ça, là c'est différent, c'est différent. Mais les secrétaires de, de médecin généraliste euh, à part prendre euh des rendez-vous ou, ou voir s'il y a quelque chose dans l'ordonnance qui marche pas, ou des trucs comme ça, elles sont pas euh, elles sont pas physiques avec vous quoi disons.

Investigatrice : Non, oui mais c'est plus que Doctolib, il faut quand même savoir euh utiliser internet.

Patiente : Oui, oui, bien sûr.

Investigatrice : C'est plus ça.

Patiente : Oui bien sûr.

Investigatrice : Donc euh, je sais qu'il y a des personnes âgées, elles me disent : « Bah moi, ce serait rédhibitoire de prendre un médecin avec Docto… Doctolib parce que j'ai pas internet. »

Patiente : Ah oui d'accord.

Investigatrice : Vous, pour vous, ce ne serait pas forcément embêtant.

Patiente : Non, mais je ne le ferais pas -rire-.

Investigatrice : -Rire- Bah comment vous feriez alors ?

Patiente : Ah s'il n'y avait que ça ?

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Là, je serais obligée hein.

Investigatrice : Ouais. Donc, vous vous y mettr…

Patiente : Là ça serait une obligation hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Mais moi je préfère un rendez-vous téléphonique.

Investigatrice : Par téléphone.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche et euh alors on va reprendre un petit peu là, plus sur Doctolib ou n'importe quelle plateforme. Je dis Doctolib parce que c'est la plus connue.

Patiente : Ouais, c'est la plus connue.

Investigatrice : Mais, est-ce que vous pourriez trouver des avantages à utiliser Doctolib par rapport au fait de téléphoner ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : -Silence court- A part de téléphoner, au fait de rappeler plusieurs fois parce que ça serait occupé, c'est ça.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais le reste après, je vois pas du tout la….

Investigatrice : D'accord, vous voulez dire que Doctolib, on peut avoir euh plus…

Patiente : Tout de suite.

Investigatrice : Plus rapidement, c'est ça ?

Patiente : Voilà, oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Que quelquefois, bon bah le secrétariat est occupé et tout ça, ils vous disent, quelquefois ils vous disent de rappeler ou un truc comme ça mais euh que Doctolib, vous avez directement.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : C'est une histoire de temps, de temps. Mais moi, comme j'ai… toute façon, vous savez, arrivé à mon âge, j'ai le temps.

Investigatrice : - Rire-.

Patiente : Alors euh si je le fais deux, trois fois, bah je le fais deux, trois fois.

Investigatrice : Ca vous dérange pas plus que ça.

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous voyez un peu d'autres avantages euh à utiliser un secrétariat par internet ? Pour vous hein.

Patiente : Moi, non.

Investigatrice : Non, d'accord, ça marche et est-ce… et, quels sont les inconvénients de Doctolib ?

Patiente : Bah je vous dis, c'est toujours… on n'a personne au bout.

Investigatrice : Ouais, donc ça, ça vous gêne.

Patiente : Moi c'est ça qui me gêne, moi c'est la communication qui me gêne. Je, moi j'ai horreur de ça, j'ai horreur d'avoir des plateformes, j'ai horreur d'avoir des trucs comme ça euh, c'est impersonnel au possible ça, et moi je n'aime pas.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je n'aime pas.

Investigatrice : Vous préférez euh…

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Le contact humain.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : Hum.

Investigatrice : D'accord et parce que vous vous sentez mieux ? Enfin…

Patiente : Bah oui, je sais pas, on a quelqu'un euh, je trouve que c'est mieux que… Je trouve que tout le reste, c'est bien inter… écoutez, les mails, regardez les mails.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Vous envoyez des mails ou bien je sais pas des SMS, enfin votre truc. On vous répond.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Vous ne vous dites pas que c'est impersonnel ?

Investigatrice : Bah on sait qui est au bout du fil quand…

Patiente : Non.

Investigatrice : … on fait un SMS.

Patiente : Bah non.

Investigatrice : -Rire, gênée-.

Patiente : Vous savez pas. Quand vous avez quelqu'un au bout du fil, c'est bien.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Vous discutez dix minutes.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Tandis que là, vous êtes là (elle imite quelqu'un qui tape sur son téléphone). Puis en plus maintenant vous faites des textos en abré… en abréviation alors là.

Investigatrice : Oh – Rire – moi je ne fais pas d'abréviation.

Patiente : -Rire-. Ah bon.

Investigatrice : Parce qu'après on en perd le français – rire-.

Patiente : -Rire-.

Investigatrice : Mais je comprends.

Patiente : Non mais c'est vrai, moi je n'aime pas, je trouve que c'est impersonnel ce truc-là.

Investigatrice : Hum, hum.

Patiente : Je ne suis pas d'accord. Je préfère avoir quelqu'un au bout du fil.

Investigatrice : Oui, je suis d'accord avec vous c'est mieux de…

Patiente : Bah oui.

Investigatrice : D'avoir le contact, et cætera.

Patiente : Bah oui hein. Alors moi, je vois, quet'fois il m'envoie des mails. Là, ça fait trois jours que je ne l'ai pas ouvert. Quelquefois on m'envoie des mails, on me dit : « Bah tu ne réponds pas. » Bah je dis : « Non, si tu veux m'avoir, t'as qu'à appeler mon téléphone. » - Rire-.

Investigatrice : Ah oui vos amis qui vous envoient des mails.

Patiente : Ouais, ça arrive.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Puis on me dit : « Bah t'as pas répondu, j'ai envoyé ceci, j'ai envoyé cela. » Oh je dis : « Moi je ne regarde pas tous les jours mon truc hein. C'est quand je suis décidée, une fois par semaine et encore. » Je dis : «Si t'es pressé, t'as qu'à m'appeler. »

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : -Rire-. C'est ça.

Investigatrice : Ouais, donc vous utilisez internet pour communiquer mais vous préférez quand même euh…

Patiente : Ah oui, le téléphone.

Investigatrice : Le téléphone.

Patiente : Ah ouais.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : C'est plus humain le téléphone. On a la personne au bout du fil et tout ça. Vous savez, nous à notre âge euh, ce qui nous manque, c'est, c'est les moyens de communication vocale.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Vocaux hein les moyens de communication vocaux, parce que je vous dis internet bah oui, vous envoyez internet mais vous n'avez personne, vous n'avez… qu'au téléphone, bah vous avez votre copine ou votre copain ou une amie, n'importe quoi, bon bah c'est, c'est plaisant.

Investigatrice : Ouais ouais, je suis d'accord.

Patiente : C'est plaisant, c'est comme-ci on était ensemble.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein, que par internet, ne me parlez pas d'internet, je suis contre internet.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Quand je vois mon petit-fils, qui est toujours là (elle pianote sur son téléphone), il pose l'autre truc (elle imite quelqu'un qui change d'appareil pour aller sur internet) – rire -.

Investigatrice : -Rire-. Ouais c'est vrai qu'on peut être vite accro.

Patiente : Hein, mais les jeunes c'est, enfin vous je ne sais pas, mais les, les jeunes, enfin jeune il a trente ans et il est toujours dessus. Je lui dis : « Mais arrête ! »

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est drôle hein.

Investigatrice : Oui c'est vrai que…

Patiente : Et puis les plus petits, c'est encore pire.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ma belle-fille qui est instit là en-face, elle dit : « Y'a des… » Maintenant ils ne viennent plus, mais au début de l'année, il y avait des gosses, elle fait le, le CE1.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et il y avait des gosses avec les…

Investigatrice (étonnée) : Qui avaient déjà un téléphone ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : En CE1 ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Donc elle a… donc c'était tout, elle l'a dit, c'était tout.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais c'est incroyable ça.

Investigatrice : Ah oui, en CE1, c'est un peu tôt.

Patiente : Hein, c'est incroyable.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Alors euh même les petits, on les voit avec les inter… les trucs hein.

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Alors voilà.

Investigatrice : Donc ce qui vous bloque plus, c'est euh le côté euh…

Patiente : Humain.

Investigatrice : Humain, d'accord.

Patiente : Humain et cordial quoi, c'est cordial de discuter avec les gens.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Que discuter avec internet, c'est moins bien.

Investigatrice : Et, est ce qu'il y a autre chose qui vous bloque par rapport à Doctolib ?

Patiente : Bah non, non à part la communication, moi c'est ce qui… ce qui me bloque le plus, c'est ça, hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Communication hein.

Investigatrice : Tout à l'heure, vous disiez les données ?

Patiente : Euh…

Investigatrice : Vous aviez peur de mettre sur internet ?

Patiente : Ah oui oui, mes données personnelles, je ne veux pas les mettre.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mon numéro de sécurité social, tout ça, je ne veux pas le mettre.

Investigatrice : Et si c'est votre numéro de téléphone par exemple, ça ça vous emb…

Patiente : Ah bah là il y est hein.

Investigatrice : Sur internet ?

Patiente : Ah ouais hein.

Investigatrice : Donc ça, ça vous dérange pas de le mettre ?

Patiente : Non, non c'est mes données personnelles qui m'embêtent.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Euh, la sécurité sociale, par exemple, je n'aime pas euh les médecins qui envoient les comptes rendus sur internet euh ça j'aime pas. J'aime mieux avoir sur papier.

Investigatrice : Parce qu'ils vous envoient les comptes rendus par mail les médecins ?

Patiente : Non mais…

Investigatrice : Ah.

Patiente : Il y en a certainement qui le font, je ne sais pas.

Investigatrice : Bah on n'a pas trop le droit normalement à part euh…

Patiente : Vous n'avez pas le droit.

Investigatrice : Bah non, vous savez faut que ce soit quand même des messageries sécurisées…

Patiente : Ah bon.

Investigatrice : Parce que si on envoie euh…

Patiente : Parce que moi, j'ai toujours eu par euh courrier.

Investigatrice : Ouais, ouais ouais.

Patiente : Alors, je me disais, peut-être qu'ils envoient avec les numéros de mail par internet.

Investigatrice : Bah non, on n'a pas trop le droit.

Patiente : Non.

Investigatrice : Bah on a le droit entre médecins, parce que c'est des messageries sécurisées.

Patiente : Oui, entre médecins.

Investigatrice : Mais d'un médecin à un patient, on n'a pas le droit parce que si…

Patiente : Oh bah c'est bien ça, oh bah c'est bien.

Investigatrice : Imaginez, si ça tombe sur une autre madame qui a le même nom et qu'elle découvre toute votre histoire euh…

Patiente : Ouais, je ne savais pas ça.

Investigatrice : On n'a pas le droit nous.

Patiente : C'est bien, ça c'est bien.

Investigatrice : Bah oui, oui oui, c'est rassurant. On a le secret professionnel, c'est important quand même.

Patiente : Ouais, c'est ça.

Investigatrice : D'accord, donc euh ouais, du coup sur Doctolib, vous seriez pas forcément… enfin faut mettre le numéro de téléphone, il faut mettre l'adresse mail, ça ça vous bloquerait du coup ? Ca vous embêterait ?

Patiente : Non, l'adresse mail, ça ne me bloquerait pas, le numéro de téléphone non plus mais il ne faut pas qu'on me demande des coordonnées médicaux, médicales.

Investigatrice : Comme votre numéro de sécu ou des choses comme ça, c'est ça ?

Patiente : Ouais, voilà, des trucs comme ça.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Des choses personnelles ou mon compte bancaire – rire-.

Investigatrice : Alors là, faut pas le mettre – rire-. D'accord et qu'est-ce qui… est ce qu'il y a d'autres choses qui vous bloquent ou pas ? Par rapport à Doctolib ?

Patiente : Bah non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : -Silence court- Moi, qu'il n'y ait plus de secrétaire, personnellement euh ça m'apporte peu. Si j'ai quelqu'un au bout du fil, que ce soit le, le praticien ou… qu'il n'y ai pas de secrétaire, ça m'est égal.

Investigatrice : Que ce soit le médecin…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Ou même si c'est une plateforme euh peu importe ?

Patiente : Bah, la plateforme, à ce moment-là, c'est par Doctolib quand même ?

Investigatrice : Ouais, mais c'est par téléphone.

Patiente : Ouais, c'est par téléphone. Bon la plateforme, ça passerait encore. Ce que je n'aime pas, c'est quand il n'y a rien au bout.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est ça. Quand il n'y a pas de communication vocale, au bout.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Communiquer sur internet, je n'aime pas.

Investigatrice : Bon, d'accord et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Ah bah moi je l'ai hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Quand j'ai un gros gros problème. Je l'appelle très rarement. Bon moi je dis une chose aussi, il faut savoir doser ce qu'on appelle. Faut pas l'appeler pour n'importe quoi, quoi. Moi c'est mon avis, c'est vraiment un truc quand j'ai un… et encore je l'appelle presque jamais. Mais bon quand on a un problème, mettons euh qu'est-ce qui peut poser problème euh, un problème de, de dosage ou de trucs comme ça ou un médicament vraiment qui ne marche pas, bon bah ça d'accord.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais autrement faut pas l'appeler pour n'importe quoi non plus. Ca, il y a des gens, pour n'importe quoi ils appellent, ça je ne suis pas d'accord.

Investigatrice : Hum, vous voulez dire si c'est une petite question…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Qui ne nécessite pas forcément non plus une consultation…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : C'est ça, hein faut pas l'appeler pour une consultation.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Moi, les consultations par internet, je ne suis pas d'accord hein.

Investigatrice : La téléconsultation c'est ça ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Je ne suis pas du tout d'accord.

Investigatrice : Pourquoi alors ? Dites-moi.

Patiente : Bah tout ça, toujours pareil parce que j'ai pas la personne au bout de, de… je préfère encore par, par le téléphone hein que par euh internet hein.

Investigatrice : Parce que la téléconsultation, vous savez c'est avec un système de caméra hein en général.

Patiente : Ah oui ?

Investigatrice : Ouais, mais il y a des petits…

Patiente : Mais je ne suis pas d'accord pour la téléconsultation.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Rien ne vaut mieux de se déplacer, de voir le, le médecin.

Investigatrice : Oh je suis d'accord avec vous sur ça.

Patiente : Bon faire euh, comme vous dites, la téléconsultation, éventuellement pour euh… euh comment, une ordonnance à, à… refaire une ordonnance.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh comment on appelle ça ?

Investigatrice : Un renouvellement d'ordonnance ?

Patiente : Un renouvellement d'ordonnance, là je suis d'accord.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bon, ça arrive euh. Vous êtes à court de, de médicaments, vous avez oublié de prendre votre rendez-vous, bon vous appelez votre médecin par télé machin là. Là je suis d'accord. Mais quand vous avez… moi je, moi j'y vais une fois tous les trois mois en principe, je pense qu'une fois tous les trois mois, il faut quand même qu'il m'examine.

Investigatrice : Oui, bah c'est ça.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Parce que même quand on renouvelle, on aime bien…

Patiente : Bah oui.

Investigatrice : Si vous êtes suivie pour la tension, on aime bien quand même vérifier la tension.

Patiente : Bah voilà.

Investigatrice : Donc euh ça dépend si…

Patiente : Donc rien ne vaut euh le truc physique hein.

Investigatrice : Ouais, je suis assez d'accord avec vous.

Patiente : Enfin moi je suis comme ça, moi c'est, moi c'est mon truc à moi ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Téléconsultation, je ne suis pas tellement d'accord. Si, je vous dis pour un renouvellement ou un truc comme ça mais autrement euh moi je dis : « Rien ne vaut d'aller voir le médecin quand même hein. »

Investigatrice : Hum.

Patiente : Enfin, personnellement, moi je trouve, hein.

Investigatrice : Ouais, ouais je suis d'accord avec vous.

Patiente : Et la téléconsultation euh c'est bien pour un renouvellement mais c'est moins bien pour le reste hein.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter par rapport à internet et tout ça ?

Patiente : Bah non, je vous ai dit tout ce que…

Investigatrice : Tout ce que vous pensez.

Patiente : Le max sur internet – rire -.

Investigatrice : -Rire-. D'accord.

Patiente : Je dis que c'est… je ne dis pas que c'est mal, mal. Il y a des choses bien sur internet mais je trouve que les… tout ce qui est communications comme ça euh, communications par internet, elles sont pas assez sécurisées.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Il n'y a pas assez de sécurité.

Investigatrice : Pour les rendez-vous médicaux vous voulez dire ou…

Patiente : Ah non, les rendez-vous ça va.

Investigatrice : Non, pour le reste.

Patiente : Pour les rendez-vous c'est pas grave.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein, les rendez-vous, que ce soit quelqu'un qui rentre dans votre euh, dans votre ordinateur qui vient voir les rendez-vous euh ça c'est pas grave, hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais pour le reste quoi je veux dire.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Moi je suis très méfiante et… -Silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Puis vous savez, nous à notre âge euh on n'a pas connu inter… enfin on a connu internet très très tard.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Donc euh, en plus, quelquefois moi j'ai mon petit-fils qui me dit : « Ouais mais faut pas, faut pas cliquer là, faut pas cliquer ceci, faut pas cliquer cela. » Mais je dis : « Tu m'en mets plein la tête ! » Alors je dis : « Comme j'ai pas de donnée de rentrée, bah je suis tranquille ».

Investigatrice : Ah oui d'accord.

Patiente : Vous comprenez ?

Investigatrice : Ouais, ouais, ouais.

Patiente : Parce que si j'avais des données de rentrées, je dirais : « Bon bah ça y est, je vais être piratée. »

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : J'ai manqué d'être piratée. C'est déjà arrivé, que j'avais un truc l'autre jour où il fallait que j'envoie des, des mandats cash à tel endroit et ceci et cela. Alors je lui fais voir à mon petit-fils, bah il dit : « T'as pas ton compte bancaire dedans ? » Je dis : « Bah non, non puisque j'ai pas de compte bancaire, je l'ai pas, je ne l'ai pas mis

dedans. » Bah il dit : « Tu ne réponds pas à ça, tu ne réponds pas à ça. » Je dis : « Bah si j'avais eu mon compte bancaire. » « Oh » bah qu'il dit, « quelquefois ils arrivent à rentrer dans les comptes bancaires. »

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Alors euh c'est bon hein. Alors euh je ne veux pas encore avoir des ennuis avec ça hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : - Rire-.

Investigatrice : Ca, ça vous fait un petit peu peur.

Patiente : Ah mais moi ça me, ça me…ah ouais ça me fait peur.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Moi, ça me fait peur ça. Ouais. C'est plus, c'est, ça c'est des trucs euh liés à nos âges hein. Ca, il y a beaucoup de gens de mon âge qui sont dans mon cas.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Où ils ont peur de… -silence court-.

Investigatrice : De voir les données diffusées en fait…

Patiente : Ouais.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord. Hum.

Patiente : Ou alors qu'on rentre dans votre compte bancaire, qu'on vous pique de l'argent. Ca arrive quand même hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : On a beau dire tout ce qu'on… puis alors pour les ravoir, c'est pas évident non plus hein.

Investigatrice : Ouais, c'est pas toujours euh… faut faire attention.

Patiente : Et puis à nos âges euh faut faire des démarches et tout ça euh. C'est, c'est des tracas pour rien quoi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : On n'est pas, on n'est pas hein c'est tout. Oh vous savez, on est souvent sollicités. Vous allez à la banque, il fait que m'embêtait lui hein.

Investigatrice : - Rire-.

Patiente : Je lui donne pas mon truc, mail, rien du tout hein. Il est toujours en train de me dire : « Oh vous n'avez pas besoin d'internet ? » « Non, non non non. » - Rire-.

Investigatrice : - Rire- D'accord, bon ça marche.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Est-ce que vous avez d'autres choses ou…

Patiente : Bah non, je ne vois pas d'autre. Vous n'avez pas d'autres questions ?

Investigatrice : Ben là c'est fini.

Patiente : Ah bah c'est bien.

Investigatrice : Ca marche, j'arrête l'enregistrement du coup.

VERBATIM 5

Investigatrice : Bonjour Madame, je réalise ma thèse sur les secrétariats médicaux en ligne. Euh êtes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview ?

Patiente : Bien sûr, oui.

Investigatrice : Une fois que cet enregistrement sera retranscrit, voulez-vous que je vous le… que je vous l'envoie ?

Patiente : Non, c'est pas la peine.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh il faut savoir que l'enregistrement sera supprimé à la fin du travail de thèse.

Patiente : Ah d'accord.

Investigatrice : D’accord.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Alors on va pouvoir commencer. Donc quel âge avez-vous ?

Patiente : Alors et ben disons soixante-quatorze.

Investigatrice : Soixante-quatorze ans, d'accord. Quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Euh certificat d'études.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Ohhhh, là un petit peu moins, -rire-.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : J’y vais mais enfin, disons que je… je suis pas une fan euh d'internet hein, je suis pas… non. Déjà d’une, ça m'énerve – rire-.

Investigatrice : -Rire- Pourquoi ça vous énerve ?

Patiente : Je sais pas, je… j’ai l'impression de passer mon temps à rien.

Investigatrice : D'accord, vous trouvez que c’est pas utile ?

Patiente : Ben moi, enfin pas utile c'est pas le mot. Parce que bon, il y a quet’fois des trucs euh, et ben je suis bien contente de l'avoir.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ne serait-ce que pour trouver une adresse ou un numéro de téléphone euh, euh des recettes, ça…

Investigatrice : Des recettes.

Patiente : Des recettes, ça oui, ça je connais bien le… le site. Euh qu'est-ce que je pourrais encore dire euh. Bah quand euh, je sais pas, enfin quand euh je recherche quelque chose et puis je ne trouve pas, bon ben je vais sur internet quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hein, voilà.

Investigatrice : Ok et comment vous y allez ? Vous, vous faites comment ? Si là, par exemple, je vous demande d'aller sur internet.

Patiente : Ah bah je vais enfin sur mon, sur mon PC par-là, j'ai un PC par là.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et bon ben je vais dessus quoi. Enfin je… je sais l'allumer, l'arrêter, enfin voilà.

Investigatrice : D'accord. C'est sur votre ordinateur portable et sur…

Patiente : Non, non c'est pas un portable.

Investigatrice : Ah pardon.

Patiente : Non, non c'est un fixe.

Investigatrice : Ah c'est un ordinateur fixe.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et sur, sur votre téléphone portable, vous y allez ou… ?

Patiente : Oui, ouais ouais.

Investigatrice : Aussi.

Patiente : Ouais ouais, hum.

Investigatrice : D'accord, ça marche et quelles sont les utilisations ? Vous m'avez déjà un peu dit mais…

Patiente : Ouais bah les… bon après je vais pas mal aussi sur Youtube.

Investigatrice : Youtube d'accord.

Patiente : Youtube oui, ça j'y vais même beaucoup là-dessus.

Investigatrice : Donc c'est, c'est pourquoi ?

Patiente : Bah Youtube euh… Ben déjà d'une euh… ah… euh avec, avec la fibre, on arrivait à avoir Youtube sur notre télé.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et nous, nous sommes des, un peu des fans de thé dansant.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et on connaît donc un accordéoniste qui fait justement tous les jours euh un « Yav » comme ils disent euh sur Youtube.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Donc on y va tous les jours dessus. Je suis… Après j'y vais bah pour des tricots, pour euh aussi, enfin tous des petits trucs euh… euh pour noël, je me suis amusée euh à faire euh, comment dire… des livres, des vieux livres, je les ai transformés en ange. Vous savez du… du pliage.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Bon ben voilà, tous des trucs comme ça quoi, enfin...

Investigatrice : Donc vous allez sur internet pour trouver la technique de pliage, par exemple…

Patiente : Sur Youtube.

Investigatrice : C'est ça.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ben je peux vous montrer, j'en ai fait un là, j'en ai.

Investigatrice : Bah allez-y, montrez-moi.

La patiente va chercher un ange en papier.

Patiente : Bah j'en ai plusieurs.

Elle me montre deux anges.

Investigatrice : Ah oui, super joli. Ah oui, effectivement.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Bah ça, vous voyez, ça a été mes cadeaux de Noël – rire-.

Investigatrice : -Rire- Oh, c'est sympa.

Patiente : Ouais, si, si, ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que bon, on s'offre des petits trucs comme ça, enfin… mais moi je préfère offrir quelque chose qui vient de moi.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : De mes mains.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Et puis c'est vrai que ça a plu hein.

Investigatrice : Ah bah oui c'est…

Patiente : Ah ouais, ouais.

Investigatrice : C'est super mignon.

Patiente : Ah ouais.

Investigatrice : Donc euh donc pour le pliage, pour la cuisine…

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Est-ce….

Patiente : Ouais, le pliage, la cuisine, le tricot.

Investigatrice : Le tricot.

Patiente : Ouais, il y a des fois des trucs euh…

Investigatrice : La danse.

Patiente : Ouais, après bon pour les thés dansants enfin euh… Bah vous savez, enfin tout compte fait, moi il y a beaucoup de choses qui m'intéressent hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh vous dire quoi exactement… Ah bah oui, bah voyez, des roses en papier, enfin bon là c'est un essai que j'ai fait, mais tous des trucs comme ça, enfin ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Il y a beaucoup de choses qui m'intéressent.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et est-ce que vous y allez, par exemple, pour envoyer des mails ou vous…

Patiente : Non, ça non euh ça euh non.

Investigatrice : Vous avez pas d'adresse mail, par exemple ?

Patiente : Si mais faut pas me le demander, je sais pas.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis, je, j'ai peur là-dessus, vous voyez.

Investigatrice : D'accord, alors vous avez peur de quoi ?

Patiente : J'ai peur de me tromper.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais, donc bon non, je suis pas…

Investigatrice : Vous avez peur d'envoyer à la mauvaise personne…

Patiente : Oui.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : Oui, voilà, ouais ouais.

Investigatrice : D'accord ok ça marche et pour les achats par exemple ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Ah non, puis ça je préfère euh… acheter sur internet non. Moi j'aime bien voir l'article devant moi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ok bon ça marche. Euh alors, est-ce que pour vous c'est facile de prendre rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ouais ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Est-ce que vous le faites toute seule ou…

Patiente : Ah oui oui oui hein.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Oui oui oui oui.

Investigatrice : Alors comment vous faites ? Expliquez-moi.

Patiente : Ah bah on téléphone.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Je téléphone c'est tout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je téléphone au docteur XX (nom de son médecin généraliste) et puis bon bah souvent je lui laisse mon numéro de téléphone parce que… puis il rappelle quoi.

Investigatrice : D'accord, donc c'est par téléphone.

Patiente : Ah oui c'est toujours par téléphone, ouais ouais.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Même si c'est chez le cardio ou n'importe euh… euh…

Investigatrice : C'est toujours par téléphone ?

Patiente : C'est toujours par téléphone, ouais ouais, hum.

Investigatrice : D'accord ok. Alors quelles sont les, les différentes manières de prendre rendez-vous chez le médecin pour vous ? Qu'est-ce qui existe ? Vous m'avez dit, vous, vous téléphonez…

Patiente : Bah moi je téléphone, oui.

Investigatrice : Ouais. Est-ce que vous connaissez d'autres manières de faire ?

Patiente : Bah par lui euh non. Je ne vois que le téléphone, avec lui.

Investigatrice : Ah oui oui oui mais euh si vous deviez prendre un rendez-vous chez un médecin et…

Patiente : Bah disons que bon après, chez l'ophtalmo, là c'est repris tous les ans.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Quand c'est chez lui, tous les ans.

Investigatrice : En fait quand vous y allez…

Patiente : Quand euh, oui, quand euh j'ai fini ma séance quoi.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et ben je reprends rendez-vous en sortant.

Investigatrice : Directement auprès de la secrétaire ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord donc ça c'est un deuxième moyen, c'est de se rendre sur place.

Patiente : Oui voilà.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Après bah si c'est pour la cardiologie bah c'est par téléphone, une radio c'est par téléphone.

Investigatrice : D'accord mais euh est-ce que vous… est-ce que vous connaissez d'autres moyens de faire ? Même si vous, vous faites par téléphone.

Patiente : Euh bah non si ce n'est que de se rendre au cabinet mais après euh… parce que oui après il y a… vous pouvez faire aussi par Doctolib.

Investigatrice : Voilà.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Par exemple.

Patiente : Mais ouais bon moi ça, là-dessus j'y vais pas. Bah enfin j'y vais pas parce que bah je sais pas moi, le Dr XX (nom de son médecin généraliste), je sais pas, il n'y est pas, enfin…

Investigatrice : Non il n'y est pas.

Patiente : Voilà, c'est bien ce qui me semblait, parce que je sais que, par l'ophtalmo si vous voulez comme on prend un rendez-vous un an avant…

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh il me renvoie, justement par Doctolib sur mon téléphone justement, euh comme quoi que… qu'il confirme le rendez-vous telle date.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Enfin souvent deux, trois jours avant enfin…

Investigatrice : Donc c'est Doctolib qui vous renvoie le…

Patiente : Oui.

Investigatrice : Le message.

Patiente : Le message, hum.

Investigatrice : D'accord et ça qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Bah ça euh pour le, l'ophtalmo je trouve que c'est bien.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que quand on prend un rendez-vous un an avant, euh il y a des fois euh, -rire-, on oublie.

Investigatrice : On oublie.

Patiente : Ou bien bah oui, on se dit : « mince » euh… Enfin souvent bon la secrétaire elle donne quand même un petit carton quand même hein, elle donne euh les rendez-vous. Mais sinon, moi je trouve, bah si c'est bien, je trouve, Doctolib là-dessus euh bon, pour moi personnellement maintenant…

Investigatrice : Hum, donc là en fait c'est la secrétaire qui prend rendez-vous pour vous…

Patiente : Oui

Investigatrice : Sur Doctolib, en fait.

Patiente : Voilà, c'est ça.

Investigatrice : C'est comme ça qu'elle fait.

Patiente : Oui, c'est comme ça qu'elle fait, ouais.

Investigatrice : D'accord et donc qu'est-ce que vous vous pensez de la prise de rendez-vous en ligne ? Donc ça peut être Doctolib ou n'importe quelle plateforme hein.

Patiente : Euh bah ça oui, si, je pense pas que ça doit euh… mais bon moi je, moi j'irais pas parce que moi je vous dis je suis pas très… là-dessus non je suis pas…

Investigatrice : Alors racontez-moi pourquoi ? Pourquoi vous iriez pas ?

Patiente : Bah parce que je ne sais pas – rire -.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'ai jamais essay… bah je sais pas, je m'y suis jamais mise, jamais… bah disons on est encore un petit peu à l'ancienne école nous hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : C'est ça qu'il y a. On a tellement été habitués bah comme ça. Vous savez pour venir de l'autre côté euh… - rire -.

Investigatrice : Pour changer les habitudes, c'est ça ?

Patiente : C'est plus dur, voilà ouais.

Investigatrice : D'accord ok, ça marche.

Patiente : Bon et puis pour l'instant, disons que ça va comme ça.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Si vraiment, admettons ça venait qu'il fallait… qu'on serait obligé de faire, bon je dis pas là.

Investigatrice : Vous vous y mettriez.

Patiente : Bah on serait obligé, bah oui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Oui, hein, oui.

Investigatrice : D'accord. Vous vous sentiriez capable de le faire si…

Patiente : Bah disons que moi c'est mes petits-enfants qui, qui m'apprennent -rire-.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Alors euh oui si, parce que ben je leur demanderais plusieurs fois enfin oui si je... puis quand c'est comme ça, bon je note enfin…

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je pense que…

Investigatrice : Une fois qu'on vous montre euh…

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : Ca va ?

Patiente : Ouais.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : Je pense que oui, si si j'y arriverais.

Investigatrice : D'accord, ça marche et euh chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Patiente : -Silence court – Hum, – silence court – bah écoutez, moi pour l'instant ça me va.

Investigatrice : Ca vous convient ?

Patiente : Ca me convient.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ben ouais.

Investigatrice : Le téléphone c'est ce que vous préférez ou vous préféreriez autre chose ?

Patiente : Ben non, bon je… enfin ben disons… bah moi pour l'instant ça serait autrement bah si… on se fait euh si… s'il avait une secrétaire, bon bah c'est tout on irait à la secrétaire admettons.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bon là c'est comme ça, c'est par téléphone euh c'est tout quoi enfin… (Le téléphone de la patiente sonne). Bon bah il rappellera, c'est pas grave.

Investigatrice : Vous voulez que je mette pause.

Patiente : Non, non, c'est pas grave.

Investigatrice : Bon.

(Le téléphone sonne encore)

Investigatrice : C'est rien hein.

(Il arrête de sonner)

Patiente : Ah voilà.

Investigatrice : Alors euh si jamais vous deviez changer de médecin traitant. Par exemple monsieur XX (nom de son médecin généraliste), il part à la retraite.

Patiente : Ouais ouais.

Investigatrice : Euh qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix ?

Patiente : Euh ah qu'est-ce qui pourrait influencer mon choix ! Ah, parce que bon ça, ça m'est arrivé hein. Avant j'avais affaire au médecin ici et il a pris sa retraite, c'est comme ça que je suis partie au docteur XX (nom de son médecin généraliste).

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et comme le docteur XX (nom de son médecin généraliste) reste… il est presque notre voisin euh hein parce qu'il reste ici à XX (nom du village dans lequel la patiente habite) hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bon bah moi j'ai pensé tout de suite au docteur XX (nom de son médecin généraliste, qui habite dans son village).

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Bon après euh parce qu'à l'époque, à XX (nom du village dans lequel la patiente habite), on n'avait plus de médecin. Maintenant bon maintenant, il y a un médecin mais bah pfff…

Investigatrice : En fait c'est parce que vous le conn… il habite dans votre village…

Patiente : Oui.

Investigatrice : Donc vous le connaissiez, c'est ça ?

Patiente : Bah c'est un peu… oui bah c'est un peu ça parce que si vous voulez euh notre médecin est arrêté euh … c'est-à-dire il a été jusqu'au bout en pensant qu'il aurait eu quelqu'un qui aurait repris euh son cabinet.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et est arrivé à un moment donné qui y'a pas eu personne. Moi je me suis trouvée euh pour mon traitement qui y'a pas eu un médecin.

Investigatrice : Ah.

Patiente : J'av… Bah oui, y'a pas, j'étais arrivée au bout euh donc j'ai pensé au docteur XX (nom de son médecin généraliste).

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein euh après bah sinon bah je sais pas moi euh… Bon de toute manière euh souvent bon bah je vais euh… disons je respecte euh celui de, de, du village en somme.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Vous essayez de faire au plus près de chez vous, c'est ça ?

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Voilà, hum.

Investigatrice : Donc ça c'est le premier critère, c'est la distance ?

Patiente : Ou… bah enfin la distance, pas vrai… c'est pas… je peux pas appeler ça la distance.

Investigatrice : D'accord, c'est plus pour euh faire travailler le médecin du village.

Patiente : De, du village plus, oui, oui.

Investigatrice : D'accord parce que vous aimez bien faire travailler quelqu'un…

Patiente : Bah disons que, oui, c'est-à-dire que moi j'ai, si vous voulez aussi, j'ai une déformation professionnelle.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Comme on a été bouchers, nous on était contents d'avoir les gens du village.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Donc je crois que c'est ça qui ressort aujourd'hui.

Investigatrice : Ah oui oui, c'est votre manière de…

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Ouais, ouais ouais.

Investigatrice : Donc ça c'est le premier critère.

Patiente : Hum.

Investigatrice : C'est trouver quelqu'un dans votre village.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et est-ce qu'il y a d'autres choses importantes pour vous ?

Patiente : Bah écoutez, moi je vois pas, là pour l'instant bah non moi, du moment qu'on a, que j'ai un médecin euh… -Silence court-.

Investigatrice : Ouais, y'a pas des choses euh…

Patiente : Bah je vois pas de…

Investigatrice : Qui vous embêteraient ou…

Patiente : Non, ben non enfin moi je vois pas le… -Silence court-.

Investigatrice : D'accord, vous prendriez celui du village.

Patiente : Bah oui.

Investigatrice : D'accord et s'il n'y en a pas dans le village, comment vous faites ?

Patiente : Ah bah c'est comme ça que je suis partie d'ailleurs à XX (nom du village de son médecin traitant actuel).

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Enfin oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce qu'il n'y avait personne justement à ce moment-là.

Investigatrice : Dans votre village.

Patiente : Ouais. S'il y avait eu euh un repreneur au docteur XX (nom de son ancien médecin traitant).

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je serais peut-être pas partie au docteur XX (nom de son médecin traitant actuel).

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Je serais peut-être restée là si vous voulez.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Mais comme euh bon bah il y avait personne, euh à l'époque il y avait personne. Oh oui, parce que ça a bien duré une paire d'années donc moi y'a pas, il fallait… c'est comme ça que je suis partie au Docteur XX (nom de son médecin généraliste actuel) quoi hein.

Investigatrice : D'accord, ça marche et par exemple, si le médecin il vous disait euh : « Je ne fais pas de visite », est-ce que ça, ça… est-ce que ça serait un critère qui fait que vous le choisiriez pas ou…

Patiente : Hum…

Investigatrice : …vous vous en moquez ?

Patiente : De visite euh… à la mai… ici à la maison ?

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ah bah le Docteur XX (nom de son médecin traitant), il en fait pas hein. Ou très peu.

Investigatrice : Ouais il en fait pour les personnes qui peuvent pas se déplacer.

Patiente : Qui vraiment peuvent pas se déplacer.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Bah écoutez, moi enfin… Si, ça serait un peu embêtant quand même.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Hein euh si on peut pas se déplacer, mais après moi tant que je peux me déplacer euh…

Investigatrice : Ca vous dérange pas.

Patiente : Ah non, du tout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Non, non du tout.

Investigatrice : D'accord, ça marche et est-ce que le secrétariat du médecin, ça peut influencer le, votre choix ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non pas du tout ? Même si le médecin il est là, il vous dit : « Moi je fonctionne que par Doctolib, on ne peut pas m'appeler. »

Patiente : Bah de toute manière, j'ai déjà eu affaire comme ça hein euh à certains général… enfin pas généralistes mais spécialistes euh ça arrive hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bah non moi je ne vois pas de…

Investigatrice : Ca, ca vous dérange pas.

Patiente : Non, non non, du tout, non.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh alors pour vous, quels sont les, les avantages à utiliser un secrétariat en ligne, par internet ?

Patiente : Un secré… Euh en ligne… Oh l'avantage ? -Silence court-.

Investigatrice : S'il y en a.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Ou pas.

Patiente : Oui si je… hum bah écoutez moi je… comme je l'ai jamais utilisé, je ne saurais pas vous dire euh… euh bah je sais pas moi l'intérêt. Si bah parce que on sait tout de suite… enfin -silence court-.

Investigatrice : Allez-y, dites-moi hein.

Patiente : S'il l'a reçu mais bon.

Investigatrice : S'il a reçu quoi ?

Patiente : Ben le, le… la demande.

Investigatrice : Si le rendez-vous est confirmé, c'est ça ?

Patiente : Ouais, oui.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ouais, bah à part ça, vous savez, moi je vois pas beaucoup de, d'autres euh… -silence court-.

Investigatrice : D'accord, vous diriez que c'est un petit peu plus rapide dans, par rapport à quand vous laissez un message, c'est ça ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Oui, enfin oui et non hein. Bon, jusqu'alors moi j'ai jamais, avec le Docteur XX (nom de son ancien médecin généraliste) euh Docteur XX (nom de son médecin généraliste actuel), j'ai jamais été embêtée. Dès que… si c'est pas lui qui me rappelle c'est sa dame.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Donc j'ai jamais eu l'occasion euh… -Silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Euh… bah non, enfin je n'ai jamais eu l'occasion de, de ne pas avoir de rendez-vous de pris enfin…

Investigatrice : En téléphonant vous voulez dire ?

Patiente : En téléphonant, ouais hum.

Investigatrice : D'accord et qu'est-ce… quels sont les avantages euh quels sont, pardon, les inconvénients de… d'un secrétariat par internet ?

Patiente : Les inconvénients, bah écoutez, j'en vois pas non plus.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Si, non après si, un inconvénient comme moi qui ne suis pas très informatique.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein, pour moi ça serait ça la… l'inconvénient.

Investigatrice : Alors qu'est-ce qui vous bloquerez ? Expliquez-moi ?

Patiente : Bah toujours pareil, peur de ne pas savoir vraiment euh manipuler euh -silence court-. Ouais, c'est plus ça quoi puis on n'est pas rapide hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est ça hein. Parce que faut connaître le clavier quand même hein.

Investigatrice : Hum. Vous pensez que vous iriez plus vite euh à téléphoner ?

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ouais ouais.

Investigatrice : Plutôt qu'à se mettre sur le site et tout ça.

Patiente : Ouais, ouais.

Investigatrice : Hum, d'accord.

Patiente : Si si, ça c'est sûr – rire-.

Investigatrice : D'accord, et est-ce que vous voyez d'autres inconvénients ?

Patiente : Ba non, non.

Investigatrice : Non, vous trouvez rien d'autre ?

Patiente : Ba non, parce que par téléphone, moi ça arrive bon y'a des fois qu'on n'a pas la communication tout de suite ou bien c'est là que ça traîne, alors ils vous mettent une musique, bon bah je raccroche et puis je rapp… je rappelle euh plus tard quoi enfin.

Investigatrice : Ouais, mais vous finissez toujours par avoir quelqu'un.

Patiente : Toujours par… Ah oui j'arrive, je finis toujours par euh…

(Une personne arrive chez la patiente)

Patiente : Y'a quelqu'un.

Investigatrice : Vous voulez que je mette pause ?

Patiente : Non, non non.

(La personne va voir le mari de la patiente)

Investigatrice : D'accord et euh pourquoi vous préférez téléphoner ?

Patiente : Parce que j'ai la personne au bout du fil.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et là je suis sûre euh bah que… soit que lui qui m'ait compris ou moi je l'ai compris enfin euh je suis sûre. Moi j'aime bien euh avoir la personne euh, pas en face de moi parce que bon par téléphone c'est pas le cas, mais j'ai quand même à l'oreille. Bon je sais quand même si, s'il a eu enfin si enfin…

Investigatrice : Faut que le rendez-vous il soit bien…

Patiente : Bien.

Investigatrice : Confirmé, c'est ça ?

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : D'accord, ça vous rassure un petit peu, c'est ça ?

Patiente : Ah oui oui, ouais.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Oui, si, oui. Là au moins je suis sûre que… oui.

Investigatrice : Vous êtes sûre que le rendez-vous il est pris.

Patiente : Qu'il est bien, qu'il est pris.

Investigatrice : D'accord. Alors que sur internet vous auriez peur que le rendez-vous il soit…

Patiente : Que ça passe à côté, que ça passe un peu, oui, que ça passe euh… Hum.

Investigatrice : D'accord. Parce-que vous vous sentez un peu moins à l'aise avec l'informatique ?

Patiente : L'informatique, oui, c'est pour ça.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Est-ce que vous voyez d'autres avantages ou inconvénients euh…

Patiente : Euh bah non euh… bah non. -Silence court- Je vois pas d'autres euh… bah non.

Investigatrice : Non.

Patiente : Non.

Investigatrice : Bon d'accord et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir le médecin directement au téléphone ?

Patiente : -Silence court-. Bah c'est toujours pareil euh je suis rassurée.

Investigatrice : Ca vous rassure.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Rassurée que, justement que, bon bah il a bien pris mon rendez-vous, moi je l'ai bien enfin noté, si vous voulez, enfin.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et euh, c'est… par exemple si c'est entre le docteur XX (nom de son médecin généraliste) ou euh une secrétaire.

Patiente : Hum.

Investigatrice : Si c'est pour un rendez-vous, est-ce que ça change quelque chose ?

Patiente : Qu'avec une secrétaire ?

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ah bah non, du moment, non, non non ça ne change rien hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Du moment que la secrétaire bon bah elle, elle l'a pris, c'est tout enfin.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Non, non non.

Investigatrice : Donc ça, ça vous dérange pas ?

Patiente : Ah non, non non, non non.

Investigatrice : D'accord. En général quand vous appelez c'est vraiment pour prendre le rendez-vous…

Patiente : Oui.

Investigatrice : Vous appelez pas pour avoir un conseil ou… ?

Patiente : Ah non, non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Non, non non jamais, non. Non c'est toujours pour, enfin je dis non, pour l'instant bon ça m'est jamais arrivé on va dire.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein et parce que c'est vrai que ça peut arriver, demander des fois un conseil. Ca c'est sûr que ça peut… mais jusqu'alors non, j'ai jamais… -silence court-. Ca a toujours été pour prendre un rendez-vous enfin voilà quoi.

Investigatrice : Hum d'accord, ok. Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter par rapport à internet ou…

Patiente : Par rapport à internet ? -Silence long- Hum… bah non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Bon.

Patiente : C'est vrai qu'aujourd'hui, on est arrivé à une époque, que ça devient nécessaire. Ca c'est vrai que… on peut pas reculer.

Investigatrice : De se mettre à internet ?

Patiente : Ah oui, si.

Investigatrice : Ouais, ça c'est sûr que… puis même les jeunes, moi je vois par mes petits-enfants, les jeunes sont pris dedans enfin…

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : Mais c'est plus du tout la… l'époque que moi j'ai connue hein c'est plus du tout pareil hein.

Investigatrice : Oui c'est vrai qu'avant il y avait moins d'internet.

Patiente : Ah bah y'avait pas.

Investigatrice : Hum, ouais.

Patiente : -Rire- Y'avait pas du tout.

Investigatrice : -Rire- Oui, oui, y'avait pas.

Patiente : Moi j'ai connu… on a connu le minitel, je sais pas si vous l'avez connu.

Investigatrice : Ah bah si aussi.

Patiente : Oui, aussi oui, ouais. Moi je me souviens que les enfants, ils allaient voir dessus quand ils passaient leur exa… bah attendez, c'est même le bac je crois qu'ils ont pass… oui même leur bac, ils allaient voir sur euh le minitel hein.

Investigatrice : Ouais et donc vous vous avez appris au fur à mesure euh…

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Que c'est apparu.

Patiente : Ouais, bah oui hein.

Investigatrice : Mais aujourd'hui vous êtes pas non plus complètement bloquée par rapport à internet quand…

Patiente : Ah non.

Investigatrice : Enfin…

Patiente : Non bah non. Oh bah non, puis après vous savez il y a toujours les enfants, les petits-enfants pour vous dépatouiller hein.

Investigatrice : C'est ça, ouais.

Patiente : Il y a… Si je suis mal pris, de toute manière, euh j'ai mon petit-fils, il le sait, je lui ai déjà dit. C'est lui surtout qui m'a surtout appris parce que lui il aime, il aime fort ça et…. je lui dis : « Ecoute euh… », quand je suis mal prise, euh je l'appelle. D'abord il m'a même mis euh, à, à distance, comment que c'est euh qu'on appelle… Ah, vous savez qui peut me, me prendre à distance.

Investigatrice : Ah, il peut contrôler l'ordinateur…

Patiente : Oui.

Investigatrice : …à distance.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Alors je ne sais pas.

Investigatrice : Ah je sais pas comment ça s'appelle mais…

Patiente : Viewer, view… Oh un nom enfin…

Investigatrice : Hum.

Patiente : Un truc comme ça, enfin donc euh bon bah je suis jamais trop mal pris on va dire.

Investigatrice : D'accord et du coup si jamais euh votre médecin il avait que prise de rendez-vous par internet, vous vous en sortiriez quand même ?

Patiente : Bah disons que oui parce que je me sentirai obligée.

Investigatrice : C'est ça.

Patiente : Donc je dirais : « Y'a pas, il faut que… faut que je m'y mette quoi. »

Investigatrice : Ouais, en fait le seul frein aujourd'hui que vous auriez, c'est que vous savez pas le faire ?

Patiente : Ben disons que oui, je suis pas assez euh… bah non puis après oui, il y a ça si vous voulez, puis après il y a l'histoire que, qu'on a le téléphone, donc je ne cherche pas plus loin.

Investigatrice : C'est ça, ouais.

Patiente : Donc vous comprenez, je ne cherche pas. Bon bah le téléphone me suffit.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Bon, bah c'est tout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Si vraiment un jour on n'avait, il n'y avait plus de téléphone, qu'il y avait qu'en ligne...

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bah y'a pas, faudrait bien si mettre.

Investigatrice : D'accord, ouais.

Patiente : Y'a pas.

Investigatrice : Ah oui oui oui, c'est parce que là vous avez une solution plus facile en fait.

Patiente : Plus facile, voilà.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : C'est ça, hum.

Investigatrice : Ok, bon, est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter ou pas ?

Patiente : Bah non.

Investigatrice : D'accord, bon c'est terminé. J'arrête l'enregistrement.

Patiente : Bah c'est bien.

VERBATIM 6

Investigatrice : Je commence. Donc bonjour Monsieur, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Euh je vais enregistrer cette interview, est-ce que vous êtes d'accord ?

Patient : D'accord.

Investigatrice : Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse.

Patient : Ok.

Investigatrice : Alors est-ce que vous souhaitez qu'à la fin je vous envoie mon interview retranscrite ?

Patient : Pas obligé.

Investigatrice : D'accord – rire – ça marche. Alors, va falloir me faire des phrases un petit peu plus longues après hein – Rire-.

La femme du patient est à côté de lui et rit.

Patient : Ah parce que moi je suis court et bref hein. Elle peut le dire hein (il dit ça en parlant de sa femme).

Investigatrice : Alors, quel âge avez-vous ?

Patient : Soixante-quatorze ans.

Investigatrice : D'accord. Quel diplôme avez-vous ?

Patient : CAP boucher et certificat.

Sa femme intervient : Certificat d'étude avant.

Investigatrice : D'accord ça marche. Juste Madame, il ne faut pas parler.

Sa femme : Pardon.

Investigatrice : C'est pas grave, mais c'est parce que ça enregistre. Alors comment allez-vous sur internet ?

Patient : J'y vais jamais.

Investigatrice : Jamais, jamais, jamais ?

Patiente : Je ne sais pas y aller.

Investigatrice : D'accord, vous ne savez pas du tout vous en servir ?

Patiente : Du tout.

Investigatrice : D'accord. Euh pourquoi ? Enfin ça vous…

Patient : Ca ne m'intéresse pas.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je passe mon temps. Pour moi, c'est du temps perdu.

Investigatrice : Pour vous, internet c'est du temps perdu.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce-que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patient : Oui.

Investigatrice : D'accord.

Patient : On passe un coup de fil, tout de suite on a le rendez-vous.

Investigatrice : D'accord, donc pas de difficulté.

Patiente : Pas de difficulté.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors pour vous quelles sont les différentes manières de prendre rendez-vous chez un médecin ?

Patiente : On téléphone et on se met d'accord pour euh telle heure, tel jour et il n'y a pas de problème.

Investigatrice : Ca c'est une première manière.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Est-ce que vous connaissez d'autres manières de faire ?

Patient : Euh non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Non parce qu'on ne va plus chez le médecin comme ça sans but.

Investigatrice : Oui mais…

Patient : Il faut avoir rendez-vous, c'est normal.

Investigatrice : Ba pour votre médecin traitant oui mais il y a des médecins traitants, c'est sans rendez-vous par exemple.

Patient : Euh nous c'est pas un médecin traitant nous euh c'est pas avec rendez-vous euh sans rendez-vous, pas sans rendez-vous.

Investigatrice : Ouais, d'accord ça marche. Et euh si vous imaginez d'autres manières de faire.

Patient : Euh non, c'est tout.

Investigatrice : Je vous demande d'imaginer. Si jamais vous deviez penser, par exemple, si vous deviez aller chez un spécialiste et qu'il ne peut pas prendre par téléphone, comment est-ce que vous pourriez faire pour prendre rendez-vous ? Qu'est-ce qui peut exister d'autre ?

Patient : Internet mais moi je sais, je ne sais pas y aller.

Investigatrice : Oui mais ça peut exister.

Patient : Oui, ça peut exister.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je ne sais pas y aller sur internet.

Investigatrice : D'accord et la troisième manière de faire c'est ?

Patient : D'aller directement là-bas.

Investigatrice : Voilà, bon ça marche ok et donc qu'est-ce que vous pensez de la prise de rendez-vous par internet ?

Patient : Ba c'est plus facile euh parce qu'on a directement euh la réponse mais seulement euh comment euh moi je sais pas y aller.

Investigatrice : D'accord et « On a directement la réponse », c'est-à-dire ?

Patient : Euh ba…

Investigatrice : On a directement la confirmation ?

Patient : Ils vous renvoient… Ils vous renvoient le… l'accord peu de temps après, quand ils ont eu euh votre demande.

Investigatrice : D'accord, alors que par téléphone, c'est pas comme ça ?

Patient : Euh téléphone souvent c'est sa… ici c'est sa dame qui prend les rendez-vous.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Mais lui (son médecin généraliste), quelquefois ça lui arrive aussi hein.

Investigatrice : D'accord et du coup vous n'avez pas directement la réponse, quand vous l'appelez ?

Patient : Ah si, souvent on a la réponse euh directement.

Investigatrice : D'accord, donc c'est à peu près pareil que sur internet ?

Patient : C'est à peu près pareil.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patient : Moi je suis plus téléphone qu'internet.

Investigatrice : Ouais, alors pourquoi ?

Patient : Parce que le téléphone, c'est court et bref.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Ah toujours.

Investigatrice : C'est plus rapide le téléphone, c'est ça ?

Patient : Parce que je suis un grand nerveux donc euh c'est court et bref.

Investigatrice : D'accord, vous appelez, vous avez votre objectif et…

Patient : Euh je passe jamais longtemps au téléphone.

Investigatrice : D'accord ok, ça marche. Alors chez votre médecin généraliste quel type de secrétariat aimeriez-vous ?

Patient : -Silence long-.

Investigatrice : Vous avez compris ?

Patient : Euh je sais pas, je peux pas vous dire euh.

Investigatrice : Est-ce que vous préférez euh une, une secrétaire, est-ce que vous préférez une plateforme, est-ce que vous préférez Doctolib, est-ce que vous préférez avoir le médecin ?

Patient : Une secrétaire, c'est mieux.

Investigatrice : Une secrétaire, c'est mieux.

Patient : Ba oui parce que vous avez directement affaire à quelqu'un qui vous parle.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Qu'autrement une plateforme, euh vous n'avez pas directement la personne hein.

Investigatrice : Vous avez quoi alors ? Sur une plateforme ?

Patient : Ba souvent, c'est des répondeurs.

Investigatrice : Ah, ba des fois c'est euh, des fois c'est…

Patient : Répondeur, je suis pas tellement répondeur hein.

Investigatrice : Non, vous aimez pas.

Patient : Non.

Investigatrice : Vous préférez avoir euh une conversation.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Pourquoi ?

Patient : Parce que j'aime bien le direct.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Et euh si c'est par exemple euh une secrétaire, parce que par exemple Doctolib, ils font un secrétariat aussi euh téléphonique, est ce que ça… est-ce que ça vous dérange d'avoir une personne que vous connaissez pas ?

Patient : Du moment que ça dure pas trop longtemps.

Investigatrice : Ca vous dérange…

Patient : Ouais, moi je suis comme ça.

Investigatrice : D'accord, mais peu importe si c'est la secrétaire habituelle ou une secrétaire euh…

Patient : L'une ou l'autre, c'est pas grave, moi j'aime, j'aime autant les remplaçants, c'est, c'est… ça n'a pas d'importance.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche.

Patient : Pour moi, une fois que c'est une personne qui est… qui vous répond correctement euh, pas de problème.

Investigatrice : Ca, ça vous convient.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Euh qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix ? Admettons vous devez changer de médecin traitant, qu'est-ce qui pourrait influencer euh le choix ? Si monsieur XX (nom de son médecin généraliste), il partait à la retraite, par exemple.

Patient : Ah ba je reprends euh celui qui succède ou bien celui qui vient après à sa place.

Investigatrice : D'accord, et c'est… donc ce serait euh le choix…

Patient : Continuité.

Investigatrice : Le choix de continuité, c'est ça ?

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord et si jamais y'a personne ? Parce que ça arrive.

Patient : Ah ba je cherche un autre médecin que, qui, qui pourrait me convenir quand même hein.

Investigatrice : Ouais et qu'est-ce qui… c'est quoi les critères qui font que le médecin pourrait vous convenir ?

Patient : Ba qui soit pas trop, trop long dans… quand on va chez lui euh pour ausculter euh passer une heure c'est pas la peine, un quart d'heure, vingt minutes euh maximum hein.

Investigatrice : D'accord. Vous vous aimez bien que la consultation elle aille vite ?

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Pas trop long parce que, de toute manière j'ai pas de patience alors !

Investigatrice : - Rire- D'accord, ça marche et est-ce qu'il y a d'autres critères importants ?

Patient : Ah qui, qu'il nous donne des médicaments adéquats par rapport à la maladie surtout.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Parce que moi euh trainer des… comment, une maladie longtemps, j'aime pas ça moi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Moi je suis, je suis un homme euh, j'ai un rhume ou bien une grippe, bah faut que ça soit soigné au plus vite pour que je puisse euh aller dehors.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patient : Ah ouais moi je suis euh… j'aime pas rester dans la maison. De toute manière ici euh je suis ici parce que je suis avec vous hein mais sinon euh ça ne m'intéresse pas du tout.

Investigatrice : Vous êtes toujours dehors. D'accord ça marche.

Patient : Je peux vous le dire.

Investigatrice : Est ce qu'il y a d'autres choses que… qui sont importantes, quand vous… quand vous choisissez un nouveau médecin.

Patient : Qu'il soit aimable.

Investigatrice : Qui soit aimable, d'accord.

Patient : Euh correct euh en tout hein pas… et puis après euh je ne sais pas moi. Ba qu'il nous fasse passer les examens nécessaires euh vu notre état quelquefois qu'on vieillit ou n'importe euh c'est normal hein.

Investigatrice : Qu'il fasse les examens adaptés à votre situation.

Patient : Voilà.

Investigatrice : C'est ça ?

Patient : Oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce que vous voyez autre chose encore ?

Patient : - Silence court – Non.

Investigatrice : Non. D'accord. Est-ce que le, le type de secrétariat ça peut influencer votre choix ?

Patient : Euh non.

Investigatrice : Non ? Par exemple, si le successeur de monsieur XX (nom de son médecin généraliste actuel), il a que Doctolib, comment vous faites ?

Patient : Que ?

Investigatrice : Que euh une plateforme euh pour prendre les rendez-vous qu'en ligne, par internet.

Patient : Ah là euh c'est un peu gênant.

Investigatrice : Donc ça peut influencer quand même du coup ?

Patient : Voilà.

Investigatrice : Ouais. Vous… ce serait rédhibitoire ?

Patient : -Silence long- Là je sais pas. Je ne comprends pas là.

Investigatrice : Vous comprenez pas la question ?

Patient : Non.

Investigatrice : Est-ce que ça vous bloquerait complètement si euh le nouveau médecin, il avait un secrétariat par internet et que vous pouvez pas l'appeler ?

Patient : Ben moi, ça me… ça me gênerait

Investigatrice : D'accord, et du coup c'est… ça ferait que vous ne prenez pas ce médecin là et vous en cherchez un autre ?

Patient : Euh oui.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Parce ce qu'en fait, euh je… je préférerais mieux avoir quelqu'un en vive voix.

Investigatrice : D'accord ok donc…

Patient : Comme dans le commerce.

Investigatrice : Ouais, pourquoi alors vous, vous aimez mieux ?

Patient : Parce que j'aime bien le contact avec les gens.

Investigatrice : Vous aimez bien le contact. D'accord, ça marche.

Patient : Ca a toujours été mon, mon job.

Investigatrice : Ouais et du coup si c'est euh le médecin, il a que internet comme moyen de prendre rendez-vous.

Patient : Ah ba j'y vais pas.

Investigatrice : Vous ne prenez pas lui, d'accord ça marche ok. Euh alors pour vous, est-ce qu'il existe des avantages à utiliser un secrétariat par internet ?

Patient : Non.

Investigatrice : Aucun ?

Patient : Non.

Investigatrice : D’accord et est-ce qu'il existe des inconvénients ?

Patient : - Silence court - Ba des inconvénients, quelquefois… là je… vous me poser une colle là.

Investigatrice : Qu'est-ce qui vous bloque en fait ?

Patient : Bah comme je vous dis j'aime bien avoir le, comment, le contact… le… comment, la personne devant moi ou alors au téléphone, qu’elle me réponde directement.

Investigatrice : D'accord, pour le côté euh relation plutôt.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord et…

Patient : Relationnel.

Investigatrice : Ouais relationnel et est-ce que c'est parce que ça vous rassure ou est-ce que…

Patient : Ba parce que moi je… comment, je suis sûr que je… j'ai affaire à quelqu'un tandis qu’autrement euh les réponses par euh, comment, des répondeurs, moi je suis pas d'accord.

Investigatrice : Ah oui, et euh si c'est sur internet euh, vous allez avoir une confirmation du rendez-vous ?

Patient : Ouais peut-être mais moi je sais pas y aller sur internet.

Investigatrice : D’accord, c'est ça.

Patient : Je vous l’ai déjà dit.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Ah bah eh vous savez, on revient toujours sur le même truc.

Investigatrice : Ah bah ouais, les questions sont assez euh… j’essaye de vous faire dire des choses différentes moi – Rire-.

Patient : C’est compliqué.

Investigatrice : Donc c'est surtout pour ça en fait. Parce que vous savez pas utiliser internet ?

Investigatrice : Voilà.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patient : Ba, bon quelquefois il est occupé, il peut, il peut pas vous répondre, c'est normal.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Mais comme ça, on explique ce qu'on a vraiment.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Parce que quelquefois on peut avoir un… des symptômes et puis bon bah s'il peut pas me recevoir aujourd'hui, il me reçoit le lendemain. Bon bah il nous dit : « Prenez ceci, prenez cela comme médicament. » Euh on, on a déjà une confirmation de, de sa part.

Investigatrice : D'accord, il vous donne des conseils au téléphone. Ca, vous aimez bien ?

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord donc euh vous préférez avoir votre médecin plutôt que sa secrétaire ?

Patient : Euh bah oui, parce que vaut mieux… on dit toujours : « Il vaut mieux avoir affaire au bon Dieu qu'à ses saints », et moi je suis comme ça.

Investigatrice : - Rire- D'accord.

Patient : Ah bah oui hein.

Investigatrice : D'accord, parce que lui il va pouvoir répondre à votre question directement, c'est ça ?

Patient : Bah en principe, c'est toujours comme ça.

Investigatrice : Ouais et si c'est simplement pour prendre un rendez-vous ?

Patient : Ah bah à ce moment-là, même si c'est la secrétaire c'est pas si grave, c'est pas si grave hein.

Investigatrice : D'accord, ça on s'en moque.

Patient : On s'en moque oui.

Investigatrice : Ok, est-ce que vous avez d'autres choses à me dire sur internet ?

Patient : Non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Ba non, je sais pas y aller – Rire-. Eh c'est toujours la même question hein.

Investigatrice : -Rire- Ok, bon ba c'est fini alors, j'arrête.

Patient : Ca y est ?

Investigatrice : Oui.

VERBATIM 7

Investigatrice : Je mets en route ici et euh je mets en route ici. Donc, bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : Je vous informe que cette interview sera retranscrite et que l'enregistrement sera gardé jusqu'à la fin de mon travail de thèse.

Patiente : D'accord.

Investigatrice : Est-ce que vous voulez que je vous renvoie l'interview retranscrite ?

Patiente : Oui je veux bien, hum hum.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors on va pouvoir commencer. Donc quel âge avez-vous ?

Patiente : Soixante-huit ans.

Investigatrice : D'accord. Quel diplôme avez-vous ?

Patiente : BEPC, euh oui CAP, BEPC. J'ai eu un CAP de banque.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et un BEPC classique quoi hein.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Investigatrice : Alors comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Oulala, comment j'y vais ? Euh sur l'ordinateur.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Pas sur euh pas sur le téléphone, pas trop. C'est trop, c'est trop petit – Rire.

Investigatrice : - Rire-.

Patiente : Sur l'ordinateur.

Investigatrice : D'accord, c'est un ordinateur fixe ? Portable ?

Patiente : Fixe.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh pourquoi est-ce que vous utilisez internet ?

Patiente : Ben déjà je… je regarde mes comptes.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Enfin bon même si c'est mon mari qui le fait le plus souvent maintenant – rire- et puis ben je suis secrétaire d'une association donc bon j'ai un petit peu de travail autour de de cette… de ça, dans l'EHPAD de XX (nom de la commune dans laquelle se situe l'EHPAD).

Investigatrice : D'accord donc…

Patiente : Hein c'est une petite association et je suis la secrétaire.

Investigatrice : C'est une association de quoi ?

Patiente : Bah de bénévolat pour les personnes âgées, pour leur faire la lecture et puis quand il fait beau on va les promener.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis enfin là c'est… c'est un peu plus compliqué. Et puis bon un peu de chanson, un peu de… la lecture et des jeux de société, un peu de peinture euh, des plantations quand c'est le moment, des petits pots pour mettre sur les jardinières dans… aux fenêtres de… aux fenêtres des résidents.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Des choses comme ça quoi donc euh.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Un petit peu de travail à… pour les adhérents quoi, ceux qui adhèrent à l'association.

Investigatrice : D'accord, donc comment vous utilisez internet par rapport à ça ? C'est, qu'est-ce que vous faites en fait ? C'est les mails euh c'est…

Patiente : Oui il y a des mails, il y a ben remplir euh des… enfin des, des tableaux pour les adhérents quoi hein, ceux qui sont euh… des familles qui adhèrent, qui nous donnent euh une petite, une petite cotisation pour euh leur famille quoi, pour les jeux quoi parce qu'il faut bien les payer hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et il faut changer souvent d'activité en plus hein. Ouais donc euh ouais non j'ai pas… des tableaux à remplir mais enfin quelque chose d'assez simple hein parce que je suis pas férue en ordinateur.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que comme je travaillais dans une banque euh, on travaillait beaucoup sur ordinateur, c'est vrai, mais tout était cadré hein donc euh…

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je savais pas trop… moi les camemberts et tout ça c'est pas mon truc hein – Rire-.

Investigatrice : -Rire-. D'accord.

Patiente : Tout simple, tout simple.

Investigatrice : Donc là c'est surtout des tableaux sur Excel…

Patiente : Voilà, oui.

Investigatrice : Ou des choses comme ça que vous faites ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous naviguez un petit peu sur internet ?

Patiente : Euh pas trop, non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non, non, non, mon mari mais pas moi – Rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord.

Patiente : Si une commande euh je sais faire une commande. Je sais commander mon chéquier, je sais faire des trucs comme ça mais non, naviguer c'est rare.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est rare, ouais. Je ne dis pas que j'y vais jamais mais c'est rare, oui. Quand je cherche, par exemple, une maladie ou des des trucs comme ça quoi.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Mais bon, c'est, c'est pas souvent non. De moins en moins.

Investigatrice : Et c'est… quand vous cherchez une maladie, c'est quoi ? C'est des informations c'est ça ?

Patiente : Oui, non mais c'est parce que ma fille elle a eu… quand elle a eu sa première grossesse, elle a eu un HELLP syndrome.

Investigatrice : Ah d'accord.

Patiente : Donc j'avais été voir un petit peu ce que c'était parce que j'avais jamais entendu parler de ça. Je ne sais pas si vous savez…

Investigatrice : Si si.

Patiente : Mais il n'y a pas grand monde qui le sait hein euh…

Investigatrice : Ce que c'est le HELLP syndrome ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : Ba nous on est médecin donc on…

Patiente : Oui voilà.

Investigatrice : On l'apprend.

Patiente : Mais c'est vrai que même les infirmières, j'en ai parlé une fois à des infirmières, elles ne savaient pas ce que c'était.

Investigatrice : Elles savaient pas. Ah, bon.

Patiente : Oui, oui. Donc ça, moi j'ai été voir un peu hein ce que c'était, forcément. Ou une maladie ou… mes parents sont morts d'un cancer, forcément on va voir un petit peu aussi hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais c'est tout et maintenant c'est… j'y vais de moins en moins sur ce truc-là.

Investigatrice : D'accord. Alors pourquoi vous y allez de moins en moins ?

Patiente : Parce que j'ai plus trop envie et puis bon mon mari y est souvent lui hein parce que… lui il fait beaucoup plus de choses que moi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Donc euh non, l'ordinateur, depuis que j'ai arrêté de travailler, c'est le minimum syndical – rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord et est-ce que vous faites euh des achats, à part votre chéquier ? Ca vous savez faire ou… ?

Patiente : Ah oui je sais faire hein, hum hum.

Investigatrice : Et vous le faites ou… ?

Patiente : Ba c'est souvent mon mari oui, mais bon sinon je sais le faire hein, oui oui oui.

Investigatrice : C'est plus votre mari, d'accord.

Patiente : Mais c'est plus mon mari maintenant – Rire-.

Investigatrice : -Rire- Bon d'accord ça marche. Est-ce que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Ah chez le mien, quelquefois c'était… mais là maintenant ça va bien, c'est réglé parce qu'avant… mais bon après sa, sa femme ou lui-même rappelaient aussi vite hein, il y a pas de… trop de soucis hein. Chez le médecin, ça va. Après pour avoir un rendez-vous de dentiste, c'est pas facile.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est un petit peu compliqué maintenant, c'est vrai.

Investigatrice : Alors racontez-moi comment vous faites pour prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Ah ba j'appelle, je fais son numéro, j'appelle mais souvent sa femme me… nous rappelle, vraiment dans les cinq minutes elle a rappelé en général hein.

Investigatrice : D'accord parce qu'au déb… enfin vous n'avez pas forcément de réponse tout de suite, c'est ça ?

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Oh il y a un moment le Docteur XX (nom de son médecin généraliste) répondait mais bon c'était au détriment, je pense, de la personne qui était son patient quoi, donc euh.

Investigatrice : Hum.

Patiente : C'est plus sa femme là mais on appelle tôt le matin. Je ne sais pas dans la journée ce que ça donne hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais ça va, sinon c'est vrai que c'est, ça va.

Investigatrice : Donc vous avez pas vraiment de difficulté ?

Patiente : Non, non non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'était un tout petit peu plus difficile il y a un petit moment mais là ça va, ouais ouais.

Investigatrice : Pourquoi c'était plus difficile ?

Patiente : Ba plus long euh, je sais pas euh… ou alors je le ressentais plus en tant que patient parce que ça m'est arrivée qu'il répondait au téléphone tant qu'on y était quoi donc euh.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : En tant que patient.

Investigatrice : Quand vous vous étiez dans le cabinet…

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : Votre médecin, il répondait au téléphone à d'autres patients.

Patiente : Quelquefois oui, à d'autres personnes oui.

Investigatrice : Et ça, ça vous gênait ou… ?

Patiente : Oh pas, pas plus que ça quand c'est, c'est une fois, c'est pas grave hein mais…

Investigatrice : Si c'est plusieurs fois, c'est un peu plus…

Patiente : Oui, non non mais dans l'ensemble, ça, ça va quand même hein. Faut pas non plus…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais de toute façon, maintenant je sais que sa femme répond plus facilement. Pour nous, c'est mieux.

Investigatrice : Hum hum, ouais parce que la, la consultation elle n'est plus interrompue, c'est ça ?

Patiente : Oui, voilà je pense hein parce que bon, quand j'appelle, je ne sais pas comment ça se passe, ce qui… s'il est à son cabinet ou pas mais c'est sa, c'est sa femme souvent qui répond.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche.

Patiente : Et c'est vrai qu'il y a quelques années, il y avait une secrétaire. Enfin, moi j'ai pas connu la secrétaire depuis qu'on habite ici, parce qu'on habite ici depuis, enfin pas peu mais… avant dans les cabinets médicaux il y avait une secrétaire.

Investigatrice : Hum hum et vous aimiez mieux une secrétaire ?

Patiente : Ah ba c'était plus facile -rire-.

Investigatrice : -Rire- Alors pourquoi ? Parce qu'elle répondait plus… ?

Patiente : Parce qu'elle répondait, oui bah oui non non puis… mais bon, il y a longtemps que c'est passé tout ça – Rire-.

Investigatrice : Bon très bien. Alors quelles sont, pour vous, les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ? Qu'est-ce qui existe ?

Patiente : Euh je… donc le téléphone.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh Doctolib là euh puis bah c'est tout. Moi je ne vois pas d'autres choses euh, je ne sais pas, non c'est tout.

Investigatrice : D'accord, c'est déjà bien. Il y a aussi euh se rendre au cabinet.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Enfin…

Patiente : Oui, non mais non souvent on appelle.

Investigatrice : Bon d'accord et qu'est-ce que vous pensez justement de la prise de rendez-vous en ligne ? Par exemple euh Doctolib, enfin ça peut être n'importe quelle plateforme.

Patiente : Ah oui non c'est, c'est pas mal, oui oui.

Investigatrice : Vous aimez bien ?

Patiente : Oui, oui oui oui. Je le fais souvent, le dermato, les choses comme ça oui. On choisit son créneau euh non, non il n'y a pas de, il n'y a pas trop de soucis, ça va. Oui, oui si si, c'est bien.

Investigatrice : Alors pourquoi est-ce que vous aimez bien ? Dites-moi.

Patiente : Pourquoi j'aime bien ? Parce qu'on choisit son créneau.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh après le jour qui nous arrange, pas forcément le jour qui arrange le -rire- le médecin. Sinon, je ne vois pas d'autres, je ne vois pas d'autres trucs non.

Investigatrice : D'accord. Euh alors chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Qu'est ce qui serait le mieux ? Est-ce que c'est une secrétaire ? Est-ce que c'est avoir le médecin directement au téléphone ? Est-ce que c'est Doctolib ? Qu'est-ce que vous préféreriez, si vous deviez choisir ?

Patiente : -Silence long- Oh Doctolib ça me va.

Investigatrice : Vous préféreriez Doctolib ?

Patiente : Oui, non mais bon, avoir le médecin ça me va aussi hein. C'est pas, pas vraiment très tranché sur ce sujet -rire-.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh, alors qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ? Si jamais votre médecin généraliste actuel, il part à la retraite, si vous deviez en choisir un nouveau, qu'est-ce, qu'est-ce qui serait important pour vous ?

Patiente : Mon Dieu.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'en ai choisi un pas trop vieux – Rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Non, c'est vrai que ça pose beaucoup de problèmes à beaucoup de monde cette affaire hein. Qu'est-ce que je ferais, qu'est-ce que ben… Je ne sais pas ce que je ferais déjà.

Investigatrice : Vous dites que….

Patiente : Je me renseignerais sûrement euh auprès des voisins, un petit peu ce qu'ils ont comme médecin euh, s'ils en sont contents, si… je ne sais pas, je ne sais pas trop comment je ferais. C'est vrai que… je ne sais pas ou je ne sais pas, dans une pharmacie, peut-être un pharmacien, la pharmacie de la commune si elle connaît un

médecin qui prendrait encore des clients, ça ce n'est pas évident. Bah après gynécologue, il n'y en n'a plus, ben je suis bien embêtée maintenant, bah je vais faire des frottis à une sage-femme.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patiente : Hein bon, maintenant je n'ai plus trop de problèmes mais je veux dire euh mais c'est vrai que… on n'arrive plus à avoir de gynéco, sinon aller à l'hôpital quoi euh.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ca c'est…

Investigatrice : Ca c'est embêtant.

Patiente : Ca c'est embêtant, oui. Même les dermatos euh c'est un peu long, les, les dentistes c'est long. Mais bon ça c'est pas… -Soupir- C'est la vie, c'est le manque de… de médecins.

Investigatrice : Ouais, ba oui oui oui.

Patiente : Ca c'est la faute de personne hein.

Investigatrice : Mais si on était dans un monde idéal et qu'il y avait euh plusieurs médecins, qu'est-ce qui ferait que vous iriez plus vers celui-ci ou plus vers un autre ? Qu'est-ce qui est important pour vous ? Est-ce qu'il y a des choses que vous voyez ou des choses qui vous embêteraient ?

Patiente : -Silence court- Pas particulièrement. Peut-être euh gynécologue j'aimerais bien que ce soit une femme mais c'est tout sinon euh…

Investigatrice : D'accord, pour votre médecin généraliste il n'y a pas de chose euh…

Patiente : Non, non il n'y a rien qui me… non.

Investigatrice : D'accord ça marche. Le fait par exemple qu'il ne fasse pas de visite, est ce que ce serait embêtant ?

Patiente : En vieillissant, je pense que oui.

Investigatrice : D'accord, donc ça, ça pourrait faire partie, si par exemple, vous choisissez un nouveau médecin...

Patiente : Oui.

Investigatrice : Il vous dit d'emblée : « Je ne fais pas de visite… »

Patiente : Oui

Investigatrice : Ca ça…

Patiente : Ah ça poserait problème en vieillissant. Les voisins ils ont le problème donc euh. C'est vrai que ça peut poser problème ça.

Investigatrice : Hum, d'accord et le fait qu'il soit plus ou moins loin, est-ce que vous, vous choisiriez plutôt un médecin qui est plus près de chez vous ou…

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Oui.

Investigatrice : La proximité…

Patiente : La proximité c'est important.

Investigatrice : C'est aussi important.

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : Hum d'accord. Bon ça marche et est-ce que le, le type de secrétariat du médecin ça pourrait influencer votre choix ?

Patient : Le type de secrétariat… euh non, je ne pense pas, non non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Que ce soit le médecin qui réponde ou sa femme ou….

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : Ou une secrétaire, ou Doctolib.

Patiente : Oui oui, non ça ne m'aurait pas… non.

Investigatrice : Ca, ça ne vous embête pas.

Patiente : Non, du tout.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh alors quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat en ligne ? Par euh Doctolib ou une autre plateforme.

Patiente : Les avantages. Ba je vous dis, choisir son créneau.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh -silence court – bah après je, j'avouerais que je ne l'utilise pas beaucoup, à part euh, déjà fait peut-être pour euh le dermato. Alors les avantages euh…Franchement je, je ne peux pas vous dire euh je ne connais pas plus que ça. Donc je ne peux pas trop vous dire.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais je pense qu'il y a des avantages mais je ne peux pas vous dire, je l'utilise pas assez pour euh… à part, je vous dis le créneau puis on peut choisir son créneau hein euh. Ca, ça peut être bien mais sinon je vois pas trop, je sais pas trop quoi vous dire.

Investigatrice : D 'accord et par exemple par rapport à… enfin tout à l'heure, vous me disiez que vous préféreriez Doctolib plutôt qu'une secrétaire au téléphone, pourquoi ? C'est uniquement pour le créneau ou… ?

Patiente : Non, bah non. Après j'aime bien le contact aussi hein, d'avoir euh de pouvoir parler, d'avoir un contact direct c'est bien aussi hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais c'est vrai qu'il y a longtemps qu'on n'a pas eu de secrétaire donc euh je peux plus vous dire comment c'est.

Investigatrice : Mais par rapport à quelqu'un au téléphone, vous préférez quand même prendre rendez-vous par internet ou…

Patiente : Ah non non non. S'il y a vraiment possibilité de prendre euh directement, j'aime mieux directement.

Investigatrice : Vous préférez prendre par téléphone ?

Patiente : Ah oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord et pourquoi alors ?

Patiente : Pourquoi ? Parce que ben on peut peut-être discuter ou dire ce qu'on a ou s'il y a une urgence, si ça peut être urgent euh… comme je vois j'ai pris un rendez-vous de dentiste, je l'ai dans un mois.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et puis je m'aperçois depuis deux jours qu'en me lavant les dents j'ai une couronne qui bouge.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Donc est-ce que je vais pouvoir attendre un mois, je ne sais pas. Je vais l'appeler pour avoir peut-être un rendez-vous plus tôt.

Investigatrice : Oui, parce que là vous avez pris par internet et par internet on peut pas prendre sur des créneaux…

Patiente : Non, je n'avais pas cette dent qui bougeait donc euh voilà.

Investigatrice : Ah d'accord, d'accord.

Patiente : Mais c'est vrai qu'on ne pourrait pas expliquer ça par internet.

Investigatrice : Ouais d'accord.

Patiente : Hein donc euh l'urgence elle n'est plus là quoi hein. Donc là, il va falloir que je l'appelle pour dire mon cas quoi parce que… une là et puis une là (elle montre ses dents), je suis embêtée pour manger -Rire-.

Investigatrice : Ah bah je me doute.

Patiente : Je ne sais pas, d'un seul coup, j'ai deux couronnes qui bougent et c'est vrai que là je vais devoir appeler donc je suis bien contente d'avoir quelqu'un.

Investigatrice : Au téléphone.

Patiente : Doctolib euh doctolib ça, ça… il va pas me répondre lui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Ba oui oui oui.

Patiente : Donc là, c'est vrai que direct c'est bien aussi hein.

Investigatrice : Direct c'est bien aussi.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Quand il y a un truc particulier, pour un rendez-vous courant bon, ce n'est pas grave.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais pour quelque chose de bien particulier comme ça euh c'est bien d'avoir quelqu'un au bout du fil.

Investigatrice : D'accord. Est-ce que vous voyez d'autres avantages à Doctolib ou pas ? Enfin je dis Doctolib mais…

Patiente : Oui oui euh… d'autres avantages, bah – silence court- bah je ne sais pas trop. C'est vrai que je fais… enfin j'ai pas beaucoup l'occasion de le faire donc euh je ne peux pas trop… c'est quand je suis obligée hein ou bien à la clinique ou bien des choses comme ça, on est obligé de passer par internet pour avoir un rendez-vous. C'est moins pratique que d'avoir quelqu'un au bout du fil quelque part, c'est vrai.

Investigatrice : Hum, alors quels sont les inconvénients ? Pourquoi vous trouvez que c'est moins pratique ? Juste pour un rendez-vous.

Patiente : On ne peut pas discuter – Rire-.

Investigatrice : Ah oui, c'est le problème de la discussion.

Patiente : Le problème de la discussion, ouais ouais et puis… et puis et puis et puis, qu'est-ce qui pourrait y avoir qui fait que… -silence long- bah je ne sais pas trop, je ne sais pas trop, enfin c'est euh… il y a des inconvénients et des avantages un peu des deux côtés quoi hein mais c'est vrai qu'avoir quelqu'un en face euh c'est toujours bien.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Euh qu'est-ce que je pense d'avoir ?

Investigatrice : Votre médecin traitant, que vous puissiez l'avoir directement au téléphone, est-ce que… enfin qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Ba c'est très très bien mais bon je pense que ça gênerait euh le patient qu'il est en train de, d'ausculter donc euh bon il faut faire attention à tout ça aussi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : C'est vrai que c'est un peu gênant mais sinon c'est vrai que pouvoir discuter avec le médecin : « J'ai ça, j'ai ça euh, qu'est-ce que vous en pensez ? » Moi je vois mon mari, il aime bien euh discuter. Lui, il est un peu plus… moi je suis pas trop, enfin je veux dire je n'ai pas trop trop de problèmes, mais lui il est un peu hypocondriaque, je ne vais pas dire à un point très fou, mais donc il aime bien interroger, il aime bien un petit peu savoir. Moi je suis plus classique, j'ai moins, moins de problèmes quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais c'est vrai que quand on a un peu de problèmes… puis il a peur, lui, il a toujours peur d'avoir quelque chose – rire-. Donc c'est vrai qu'il aime bien discuter, forcément hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Puis être rassuré quelque part.

Investigatrice : Hum, ouais et vous vous avez pas forcément besoin ?

Patiente : Non, pas forcément, non non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Enfin bon, c'est pas impossible qu'un jour ou l'autre euh on soit porté à ça quoi mais non, pour l'instant ça va quoi.

Investigatrice : Bon d'accord, ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter par rapport à internet ou d'autres choses qui vous viennent ?

Patiente : Non, non. Je vous dis, je, je fais beaucoup moins qu'avant parce que mon mari il est souvent dessus -silence court- mais non sinon ça ne me gêne, ça ne me gêne pas quoi.

Investigatrice : D'accord. Bon ça marche, c'est terminé.

Patiente : Bon.

VERBATIM 7

Investigatrice : Je mets en route ici et euh je mets en route ici. Donc, bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : Je vous informe que cette interview sera retranscrite et que l'enregistrement sera gardé jusqu'à la fin de mon travail de thèse.

Patiente : D'accord.

Investigatrice : Est-ce que vous voulez que je vous renvoie l'interview retranscrite ?

Patiente : Oui je veux bien, hum hum.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors on va pouvoir commencer. Donc quel âge avez-vous ?

Patiente : Soixante-huit ans.

Investigatrice : D'accord. Quel diplôme avez-vous ?

Patiente : BEPC, euh oui CAP, BEPC. J'ai eu un CAP de banque.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et un BEPC classique quoi hein.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Investigatrice : Alors comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Oulala, comment j'y vais ? Euh sur l'ordinateur.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Pas sur euh pas sur le téléphone, pas trop. C'est trop, c'est trop petit – Rire.

Investigatrice : - Rire-.

Patiente : Sur l'ordinateur.

Investigatrice : D'accord, c'est un ordinateur fixe ? Portable ?

Patiente : Fixe.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh pourquoi est-ce que vous utilisez internet ?

Patiente : Ben déjà je… je regarde mes comptes.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Enfin bon même si c'est mon mari qui le fait le plus souvent maintenant – rire- et puis ben je suis secrétaire d'une association donc bon j'ai un petit peu de travail autour de de cette… de ça, dans l'EHPAD de XX (nom de la commune dans laquelle se situe l'EHPAD).

Investigatrice : D'accord donc…

Patiente : Hein c'est une petite association et je suis la secrétaire.

Investigatrice : C'est une association de quoi ?

Patiente : Bah de bénévolat pour les personnes âgées, pour leur faire la lecture et puis quand il fait beau on va les promener.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis enfin là c'est… c'est un peu plus compliqué. Et puis bon un peu de chanson, un peu de… la lecture et des jeux de société, un peu de peinture euh, des plantations quand c'est le moment, des petits pots pour mettre sur les jardinières dans… aux fenêtres de… aux fenêtres des résidents.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Des choses comme ça quoi donc euh.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Un petit peu de travail à… pour les adhérents quoi, ceux qui adhèrent à l'association.

Investigatrice : D'accord, donc comment vous utilisez internet par rapport à ça ? C'est, qu'est-ce que vous faites en fait ? C'est les mails euh c'est…

Patiente : Oui il y a des mails, il y a ben remplir euh des… enfin des, des tableaux pour les adhérents quoi hein, ceux qui sont euh… des familles qui adhèrent, qui nous donnent euh une petite, une petite cotisation pour euh leur famille quoi, pour les jeux quoi parce qu'il faut bien les payer hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et il faut changer souvent d'activité en plus hein. Ouais donc euh ouais non j'ai pas… des tableaux à remplir mais enfin quelque chose d'assez simple hein parce que je suis pas férue en ordinateur.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que comme je travaillais dans une banque euh, on travaillait beaucoup sur ordinateur, c'est vrai, mais tout était cadré hein donc euh…

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Je savais pas trop… moi les camemberts et tout ça c'est pas mon truc hein – Rire-.

Investigatrice : -Rire-. D'accord.

Patiente : Tout simple, tout simple.

Investigatrice : Donc là c'est surtout des tableaux sur Excel…

Patiente : Voilà, oui.

Investigatrice : Ou des choses comme ça que vous faites ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous naviguez un petit peu sur internet ?

Patiente : Euh pas trop, non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non, non, non, mon mari mais pas moi – Rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord.

Patiente : Si une commande euh je sais faire une commande. Je sais commander mon chéquier, je sais faire des trucs comme ça mais non, naviguer c'est rare.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'est rare, ouais. Je ne dis pas que j'y vais jamais mais c'est rare, oui. Quand je cherche, par exemple, une maladie ou des des trucs comme ça quoi.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Mais bon, c'est, c'est pas souvent non. De moins en moins.

Investigatrice : Et c'est… quand vous cherchez une maladie, c'est quoi ? C'est des informations c'est ça ?

Patiente : Oui, non mais c'est parce que ma fille elle a eu… quand elle a eu sa première grossesse, elle a eu un HELLP syndrome.

Investigatrice : Ah d'accord.

Patiente : Donc j'avais été voir un petit peu ce que c'était parce que j'avais jamais entendu parler de ça. Je ne sais pas si vous savez…

Investigatrice : Si si.

Patiente : Mais il n'y a pas grand monde qui le sait hein euh…

Investigatrice : Ce que c'est le HELLP syndrome ?

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : Ba nous on est médecin donc on…

Patiente : Oui voilà.

Investigatrice : On l'apprend.

Patiente : Mais c'est vrai que même les infirmières, j'en ai parlé une fois à des infirmières, elles ne savaient pas ce que c'était.

Investigatrice : Elles savaient pas. Ah, bon.

Patiente : Oui, oui. Donc ça, moi j'ai été voir un peu hein ce que c'était, forcément. Ou une maladie ou… mes parents sont morts d'un cancer, forcément on va voir un petit peu aussi hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais c'est tout et maintenant c'est… j'y vais de moins en moins sur ce truc-là.

Investigatrice : D'accord. Alors pourquoi vous y allez de moins en moins ?

Patiente : Parce que j'ai plus trop envie et puis bon mon mari y est souvent lui hein parce que… lui il fait beaucoup plus de choses que moi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Donc euh non, l'ordinateur, depuis que j'ai arrêté de travailler, c'est le minimum syndical – rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord et est-ce que vous faites euh des achats, à part votre chéquier ? Ca vous savez faire ou… ?

Patiente : Ah oui je sais faire hein, hum hum.

Investigatrice : Et vous le faites ou… ?

Patiente : Ba c'est souvent mon mari oui, mais bon sinon je sais le faire hein, oui oui oui.

Investigatrice : C'est plus votre mari, d'accord.

Patiente : Mais c'est plus mon mari maintenant – Rire-.

Investigatrice : -Rire- Bon d'accord ça marche. Est-ce que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Ah chez le mien, quelquefois c'était… mais là maintenant ça va bien, c'est réglé parce qu'avant… mais bon après sa, sa femme ou lui-même rappelaient aussi vite hein, il y a pas de… trop de soucis hein. Chez le médecin, ça va. Après pour avoir un rendez-vous de dentiste, c'est pas facile.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : C'est un petit peu compliqué maintenant, c'est vrai.

Investigatrice : Alors racontez-moi comment vous faites pour prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Ah ba j'appelle, je fais son numéro, j'appelle mais souvent sa femme me… nous rappelle, vraiment dans les cinq minutes elle a rappelé en général hein.

Investigatrice : D'accord parce qu'au déb… enfin vous n'avez pas forcément de réponse tout de suite, c'est ça ?

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Oh il y a un moment le Docteur XX (nom de son médecin généraliste) répondait mais bon c'était au détriment, je pense, de la personne qui était son patient quoi, donc euh.

Investigatrice : Hum.

Patiente : C'est plus sa femme là mais on appelle tôt le matin. Je ne sais pas dans la journée ce que ça donne hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais ça va, sinon c'est vrai que c'est, ça va.

Investigatrice : Donc vous avez pas vraiment de difficulté ?

Patiente : Non, non non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : C'était un tout petit peu plus difficile il y a un petit moment mais là ça va, ouais ouais.

Investigatrice : Pourquoi c'était plus difficile ?

Patiente : Ba plus long euh, je sais pas euh… ou alors je le ressentais plus en tant que patient parce que ça m'est arrivée qu'il répondait au téléphone tant qu'on y était quoi donc euh.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : En tant que patient.

Investigatrice : Quand vous vous étiez dans le cabinet…

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : Votre médecin, il répondait au téléphone à d'autres patients.

Patiente : Quelquefois oui, à d'autres personnes oui.

Investigatrice : Et ça, ça vous gênait ou… ?

Patiente : Oh pas, pas plus que ça quand c'est, c'est une fois, c'est pas grave hein mais…

Investigatrice : Si c'est plusieurs fois, c'est un peu plus…

Patiente : Oui, non non mais dans l'ensemble, ça, ça va quand même hein. Faut pas non plus…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais de toute façon, maintenant je sais que sa femme répond plus facilement. Pour nous, c'est mieux.

Investigatrice : Hum hum, ouais parce que la, la consultation elle n'est plus interrompue, c'est ça ?

Patiente : Oui, voilà je pense hein parce que bon, quand j'appelle, je ne sais pas comment ça se passe, ce qui… s'il est à son cabinet ou pas mais c'est sa, c'est sa femme souvent qui répond.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche.

Patiente : Et c'est vrai qu'il y a quelques années, il y avait une secrétaire. Enfin, moi j'ai pas connu la secrétaire depuis qu'on habite ici, parce qu'on habite ici depuis, enfin pas peu mais… avant dans les cabinets médicaux il y avait une secrétaire.

Investigatrice : Hum hum et vous aimiez mieux une secrétaire ?

Patiente : Ah ba c'était plus facile -rire-.

Investigatrice : -Rire- Alors pourquoi ? Parce qu'elle répondait plus… ?

Patiente : Parce qu'elle répondait, oui bah oui non non puis… mais bon, il y a longtemps que c'est passé tout ça – Rire-.

Investigatrice : Bon très bien. Alors quelles sont, pour vous, les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ? Qu'est-ce qui existe ?

Patiente : Euh je… donc le téléphone.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh Doctolib là euh puis bah c'est tout. Moi je ne vois pas d'autres choses euh, je ne sais pas, non c'est tout.

Investigatrice : D'accord, c'est déjà bien. Il y a aussi euh se rendre au cabinet.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Enfin…

Patiente : Oui, non mais non souvent on appelle.

Investigatrice : Bon d'accord et qu'est-ce que vous pensez justement de la prise de rendez-vous en ligne ? Par exemple euh Doctolib, enfin ça peut être n'importe quelle plateforme.

Patiente : Ah oui non c'est, c'est pas mal, oui oui.

Investigatrice : Vous aimez bien ?

Patiente : Oui, oui oui oui. Je le fais souvent, le dermato, les choses comme ça oui. On choisit son créneau euh non, non il n'y a pas de, il n'y a pas trop de soucis, ça va. Oui, oui si si, c'est bien.

Investigatrice : Alors pourquoi est-ce que vous aimez bien ? Dites-moi.

Patiente : Pourquoi j'aime bien ? Parce qu'on choisit son créneau.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh après le jour qui nous arrange, pas forcément le jour qui arrange le -rire- le médecin. Sinon, je ne vois pas d'autres, je ne vois pas d'autres trucs non.

Investigatrice : D'accord. Euh alors chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Qu'est ce qui serait le mieux ? Est-ce que c'est une secrétaire ? Est-ce que c'est avoir le médecin directement au téléphone ? Est-ce que c'est Doctolib ? Qu'est-ce que vous préféreriez, si vous deviez choisir ?

Patiente : -Silence long- Oh Doctolib ça me va.

Investigatrice : Vous préféreriez Doctolib ?

Patiente : Oui, non mais bon, avoir le médecin ça me va aussi hein. C'est pas, pas vraiment très tranché sur ce sujet -rire-.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh, alors qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ? Si jamais votre médecin généraliste actuel, il part à la retraite, si vous deviez en choisir un nouveau, qu'est-ce, qu'est-ce qui serait important pour vous ?

Patiente : Mon Dieu.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : J'en ai choisi un pas trop vieux – Rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Non, c'est vrai que ça pose beaucoup de problèmes à beaucoup de monde cette affaire hein. Qu'est-ce que je ferais, qu'est-ce que ben… Je ne sais pas ce que je ferais déjà.

Investigatrice : Vous dites que….

Patiente : Je me renseignerais sûrement euh auprès des voisins, un petit peu ce qu'ils ont comme médecin euh, s'ils en sont contents, si… je ne sais pas, je ne sais pas trop comment je ferais. C'est vrai que… je ne sais pas ou je ne sais pas, dans une pharmacie, peut-être un pharmacien, la pharmacie de la commune si elle connaît un médecin qui prendrait encore des clients, ça ce n'est pas évident. Bah après gynécologue, il n'y en n'a plus, ben je suis bien embêtée maintenant, bah je vais faire des frottis à une sage-femme.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patiente : Hein bon, maintenant je n'ai plus trop de problèmes mais je veux dire euh mais c'est vrai que… on n'arrive plus à avoir de gynéco, sinon aller à l'hôpital quoi euh.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Ca c'est…

Investigatrice : Ca c'est embêtant.

Patiente : Ca c'est embêtant, oui. Même les dermatos euh c'est un peu long, les, les dentistes c'est long. Mais bon ça c'est pas… -Soupir- C'est la vie, c'est le manque de… de médecins.

Investigatrice : Ouais, ba oui oui oui.

Patiente : Ca c'est la faute de personne hein.

Investigatrice : Mais si on était dans un monde idéal et qu'il y avait euh plusieurs médecins, qu'est-ce qui ferait que vous iriez plus vers celui-ci ou plus vers un autre ? Qu'est-ce qui est important pour vous ? Est-ce qu'il y a des choses que vous voyez ou des choses qui vous embêteraient ?

Patiente : -Silence court- Pas particulièrement. Peut-être euh gynécologue j'aimerais bien que ce soit une femme mais c'est tout sinon euh…

Investigatrice : D'accord, pour votre médecin généraliste il n'y a pas de chose euh…

Patiente : Non, non il n'y a rien qui me… non.

Investigatrice : D'accord ça marche. Le fait par exemple qu'il ne fasse pas de visite, est ce que ce serait embêtant ?

Patiente : En vieillissant, je pense que oui.

Investigatrice : D'accord, donc ça, ça pourrait faire partie, si par exemple, vous choisissez un nouveau médecin...

Patiente : Oui.

Investigatrice : Il vous dit d'emblée : « Je ne fais pas de visite… »

Patiente : Oui

Investigatrice : Ca ça…

Patiente : Ah ça poserait problème en vieillissant. Les voisins ils ont le problème donc euh. C'est vrai que ça peut poser problème ça.

Investigatrice : Hum, d'accord et le fait qu'il soit plus ou moins loin, est-ce que vous, vous choisiriez plutôt un médecin qui est plus près de chez vous ou…

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Oui.

Investigatrice : La proximité…

Patiente : La proximité c'est important.

Investigatrice : C'est aussi important.

Patiente : Oui, oui oui.

Investigatrice : Hum d'accord. Bon ça marche et est-ce que le, le type de secrétariat du médecin ça pourrait influencer votre choix ?

Patient : Le type de secrétariat… euh non, je ne pense pas, non non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Que ce soit le médecin qui réponde ou sa femme ou….

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : Ou une secrétaire, ou Doctolib.

Patiente : Oui oui, non ça ne m'aurait pas… non.

Investigatrice : Ca, ça ne vous embête pas.

Patiente : Non, du tout.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh alors quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat en ligne ? Par euh Doctolib ou une autre plateforme.

Patiente : Les avantages. Ba je vous dis, choisir son créneau.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Euh -silence court – bah après je, j'avouerais que je ne l'utilise pas beaucoup, à part euh, déjà fait peut-être pour euh le dermato. Alors les avantages euh…Franchement je, je ne peux pas vous dire euh je ne connais pas plus que ça. Donc je ne peux pas trop vous dire.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais je pense qu'il y a des avantages mais je ne peux pas vous dire, je l'utilise pas assez pour euh… à part, je vous dis le créneau puis on peut choisir son créneau hein euh. Ca, ça peut être bien mais sinon je vois pas trop, je sais pas trop quoi vous dire.

Investigatrice : D 'accord et par exemple par rapport à… enfin tout à l'heure, vous me disiez que vous préféreriez Doctolib plutôt qu'une secrétaire au téléphone, pourquoi ? C'est uniquement pour le créneau ou… ?

Patiente : Non, bah non. Après j'aime bien le contact aussi hein, d'avoir euh de pouvoir parler, d'avoir un contact direct c'est bien aussi hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais c'est vrai qu'il y a longtemps qu'on n'a pas eu de secrétaire donc euh je peux plus vous dire comment c'est.

Investigatrice : Mais par rapport à quelqu'un au téléphone, vous préférez quand même prendre rendez-vous par internet ou…

Patiente : Ah non non non. S'il y a vraiment possibilité de prendre euh directement, j'aime mieux directement.

Investigatrice : Vous préférez prendre par téléphone ?

Patiente : Ah oui, oui oui.

Investigatrice : D'accord et pourquoi alors ?

Patiente : Pourquoi ? Parce que ben on peut peut-être discuter ou dire ce qu'on a ou s'il y a une urgence, si ça peut être urgent euh… comme je vois j'ai pris un rendez-vous de dentiste, je l'ai dans un mois.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et puis je m'aperçois depuis deux jours qu'en me lavant les dents j'ai une couronne qui bouge.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Donc est-ce que je vais pouvoir attendre un mois, je ne sais pas. Je vais l'appeler pour avoir peut-être un rendez-vous plus tôt.

Investigatrice : Oui, parce que là vous avez pris par internet et par internet on peut pas prendre sur des créneaux…

Patiente : Non, je n'avais pas cette dent qui bougeait donc euh voilà.

Investigatrice : Ah d'accord, d'accord.

Patiente : Mais c'est vrai qu'on ne pourrait pas expliquer ça par internet.

Investigatrice : Ouais d'accord.

Patiente : Hein donc euh l'urgence elle n'est plus là quoi hein. Donc là, il va falloir que je l'appelle pour dire mon cas quoi parce que… une là et puis une là (elle montre ses dents), je suis embêtée pour manger -Rire-.

Investigatrice : Ah bah je me doute.

Patiente : Je ne sais pas, d'un seul coup, j'ai deux couronnes qui bougent et c'est vrai que là je vais devoir appeler donc je suis bien contente d'avoir quelqu'un.

Investigatrice : Au téléphone.

Patiente : Doctolib euh doctolib ça, ça… il va pas me répondre lui.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Ba oui oui oui.

Patiente : Donc là, c'est vrai que direct c'est bien aussi hein.

Investigatrice : Direct c'est bien aussi.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Quand il y a un truc particulier, pour un rendez-vous courant bon, ce n'est pas grave.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais pour quelque chose de bien particulier comme ça euh c'est bien d'avoir quelqu'un au bout du fil.

Investigatrice : D'accord. Est-ce que vous voyez d'autres avantages à Doctolib ou pas ? Enfin je dis Doctolib mais…

Patiente : Oui oui euh… d'autres avantages, bah – silence court- bah je ne sais pas trop. C'est vrai que je fais… enfin j'ai pas beaucoup l'occasion de le faire donc euh je ne peux pas trop… c'est quand je suis obligée hein ou bien à la clinique ou bien des choses comme ça, on est obligé de passer par internet pour avoir un rendez-vous. C'est moins pratique que d'avoir quelqu'un au bout du fil quelque part, c'est vrai.

Investigatrice : Hum, alors quels sont les inconvénients ? Pourquoi vous trouvez que c'est moins pratique ? Juste pour un rendez-vous.

Patiente : On ne peut pas discuter – Rire-.

Investigatrice : Ah oui, c'est le problème de la discussion.

Patiente : Le problème de la discussion, ouais ouais et puis… et puis et puis et puis, qu'est-ce qui pourrait y avoir qui fait que… -silence long- bah je ne sais pas trop, je ne sais pas trop, enfin c'est euh… il y a des inconvénients et des avantages un peu des deux côtés quoi hein mais c'est vrai qu'avoir quelqu'un en face euh c'est toujours bien.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Euh qu'est-ce que je pense d'avoir ?

Investigatrice : Votre médecin traitant, que vous puissiez l'avoir directement au téléphone, est-ce que… enfin qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Ba c'est très très bien mais bon je pense que ça gênerait euh le patient qu'il est en train de, d'ausculter donc euh bon il faut faire attention à tout ça aussi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : C'est vrai que c'est un peu gênant mais sinon c'est vrai que pouvoir discuter avec le médecin : « J'ai ça, j'ai ça euh, qu'est-ce que vous en pensez ? » Moi je vois mon mari, il aime bien euh discuter. Lui, il est un peu plus… moi je suis pas trop, enfin je veux dire je n'ai pas trop trop de problèmes, mais lui il est un peu hypocondriaque, je ne vais pas dire à un point très fou, mais donc il aime bien interroger, il aime bien un petit peu savoir. Moi je suis plus classique, j'ai moins, moins de problèmes quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais c'est vrai que quand on a un peu de problèmes… puis il a peur, lui, il a toujours peur d'avoir quelque chose – rire-. Donc c'est vrai qu'il aime bien discuter, forcément hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Puis être rassuré quelque part.

Investigatrice : Hum, ouais et vous vous avez pas forcément besoin ?

Patiente : Non, pas forcément, non non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Enfin bon, c'est pas impossible qu'un jour ou l'autre euh on soit porté à ça quoi mais non, pour l'instant ça va quoi.

Investigatrice : Bon d'accord, ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter par rapport à internet ou d'autres choses qui vous viennent ?

Patiente : Non, non. Je vous dis, je, je fais beaucoup moins qu'avant parce que mon mari il est souvent dessus -silence court- mais non sinon ça ne me gêne, ça ne me gêne pas quoi.

Investigatrice : D'accord. Bon ça marche, c'est terminé.

Patiente : Bon.

VERBATIM 9

Investigatrice : Voilà donc je mets en route l'enregistrement. Vous, vous m'entendez bien ?

Patient : Oui très bien, oui.

Investigatrice : D'accord donc bonjour monsieur, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patient : Tout à fait d'accord.

Investigatrice : D'accord. Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite ?

Patient : Bah non, ce n'est pas la peine non merci.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Donc nous allons pouvoir commencer. Alors, quel âge avez-vous ?

Patient : Soixante-et-onze ans.

Investigatrice : D'accord, quel diplôme avez-vous ?

Patient : Alors j'ai un certificat d'études et un CAP d'ajusteur.

Investigatrice : D'accord. Euh comment allez-vous sur internet ?

Patient : Euh comment je vais sur internet ? Euh je ne sais pas, comment je vais sur internet ? – Silence court-.

Investigatrice : Est-ce que… enfin sur quelle, sur quelle interface vous y allez ? Est-ce que…

Patient : Je vais sur Google hein, je ne sais pas si…

Investigatrice : Ouais, vous avez un ordinateur ?

Patient : Ah ouais ouais on a un ordi… ouais ouais on a un ordinateur, oui.

Investigatrice : D'accord et vous y allez aussi sur votre téléphone portable ou…

Patient : -Silence court-. Euh… non non, sur mon portable non, je n’y vais pas, non.

Investigatrice : D'accord, ça marche et euh vous y allez à quelle fréquence ?

Patient : Oh bah j'y vais, j’y vais bien, bien à peu près trois fois par jour.

Investigatrice : Trois fois par jour, d'accord. Alors pourquoi est-ce que vous utilisez internet ?

Patient : Bah j'utilise internet bah déjà pour voir les actualités.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Euh en fait euh je fais partie d'un club de rando donc on a notre site qui apparaît là-dessus donc on a pas mal… on a tout, tout ce qu'il y a par rapport au fonctionnement de notre club, les événements, les événements qu'on produit.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Donc ça c'est pas mal et ensuite bon euh j'aime bien le sport donc euh j'arrive à lire la presse en ligne.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Surtout, surtout La Voix du Nord en local et puis l'Equipe, le journal sportif.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Donc ça c'est euh la principale utilisation. Est-ce que vous savez… vous faites des achats par exemple sur internet ?

Patient : Non pas du tout

Investigatrice : D'accord.

Patient : Par contre, par rapport à l'utilisation.

Investigatrice : Oui.

Patient : Par rapport à l'utilisation, euh en fait je fais partie d'un club de rando et j'aime ça donc je fais des, des parcours par rapport à notre club, donc j'ai un logiciel qui a toutes les cartes IGN du Nord-Pas-de-Calais et puis de la Somme.

Investigatrice : D'accord, c'est, c'est…

Patient : Donc ma passion, ma passion, c'est ça. C'est de créer des parcours et puis après aller, aller les sillonner avec les gens du club.

Investigatrice : D'accord donc pour créer les, les parcours, vous regardez un petit peu sur internet et, et c'est…

Patient : Bah en fait, j'ai, j'ai un logiciel IGN donc euh sur euh… j'ai les cartes IGN, j'ai tous les chemins, j'ai toutes les rues euh des villages puis des départements.

Investigatrice : Oui.

Patient : Par rapport à ça, par rapport à ça, je trace un parcours qui me donne les kilométrages et les dénivelés.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Donc euh après bah quand j'ai fait mon parcours, j'imprime et puis euh bah je vais me promener avec les gens du club.

Investigatrice : D'accord, vous le diffusez, ouais d'accord ok.

Patient : Ouais donc en fait ça me sert beaucoup ça parce que c'est vrai que c'est… je ne connaissais pas ça avant d'être en retraite et puis euh je me suis mis à marcher, on est venu m'installer le logiciel de, de cartes IGN.

Investigatrice : Oui.

Patient : Et c'est vrai que je passe beaucoup de temps là-dessus, j'ai… en fait j'aime bien quoi.

Investigatrice : D'accord, ça marche ok, et euh est-ce que par exemple vous, vous regardez pour partir en vacances ? Vous faites ça par internet ou pas du tout ?

Patient : Ah ça nous, ça nous arrive oui, oui oui, sur internet oui.

Investigatrice : D'accord ok, ça marche. Euh est-ce que vous voyez d'autres utilisations que vous avez d'internet ou pas ?

Patient : Euh sur internet euh bah à part les infos, euh ce que je fais euh bah mon épouse, elle fait beaucoup de généalogie donc elle est toujours à la recherche euh de ses ancêtres et puis des miens donc euh elle par contre c'est sa passion, c'est ça donc je lui laisse l'ordinateur. Il est quasiment en fonctionnement toute la journée en fait.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche.

Patient : Sauf quand il, sauf quand il fait beau – rire-.

Investigatrice : -Rire-. Bah oui je me doute, vous avez d'autres occupations -rire.

Patient : -Rire-. Voilà.

Investigatrice : D'accord. Alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez votre médecin ?

Patient : Bah en général oui.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Oui, en fait euh oui oui. J'ai le médecin traitant. En fait, mon médecin traitant euh, si je l'appelle le matin assez tôt, euh j'ai un rendez-vous dans l'après-midi ou éventuellement le lendemain matin.

Investigatrice : D'accord, c'est votre médecin qui répond ou il a une secrétaire ?

Patient : Ah non, non non, non, c'est un cabinet médical euh qui est à XX (nom de la ville dans laquelle se situe le cabinet) et il y a cinq, six médecins donc il y a une secrétaire.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Donc elle, elle prend les rendez-vous des différents médecins.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Alors pour vous, quelles sont les différentes manières de prendre rendez-vous chez un médecin ? Qu'est-ce qui existe ?

Patient : Bah il n'y a pas…. Déjà appeler le secrétariat, après je ne sais pas, il y a en ligne et je crois qu'il y a Doctolib euh qui éventuellement peut, peut me donner des rendez-vous chez un spécialiste ou un médecin.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : Et après, bah après bah non, je ne vois pas d'autre.

Investigatrice : D'accord, après bon la dernière solution c'est de se rendre directement au cabinet. Des fois on peut prendre rendez-vous directement.

Patient : Oui, ah ouais ouais ou bien en fait euh si, si j'ai un nom de, de spécialiste à voir, bah je regarde sur internet.

Investigatrice : Oui.

Patient : Euh les références euh j’ai le numéro de téléphone, ouais.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh et justement euh qu'est-ce que vous pensez de prendre rendez-vous sur internet par les sites comme Doctolib ? Enfin il y a plein de sites euh comme Doctolib. Qu'est-ce que vous en pensez, vous ?

Patient : Bah apparemment en fait dans tous les spécialistes que j'ai vus, je m'en suis servi qu'une seule fois, c'était pour euh aller chez une allergologue.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Donc tout, tout… Donc là, bah il n'y a pas eu de problème en fait. Je me suis inscrit et ça a bien fonctionné.

Investigatrice : Vous n'avez pas eu de difficulté particulière ?

Patient : Non bah bien sûr j'ai… en fait, je crois qu'il n'y a qu'une seule allergologue sur XX (nom de la ville), donc j'ai eu un rendez-vous six mois plus tard.

Investigatrice : Ah oui c'était un petit peu…

Patient : Mais ça c'était pas, c'était pas urgent. C'est parce que je fais beaucoup d'allergies et je voulais avoir un avis en fait, sur une allergologue, avec une allergologue quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Mais c'est vrai que le rendez-vous était long, mais de toute façon, si je l'avais appelée euh ça aurait été la même chose.

Investigatrice : Ouais, d'accord. Oui c'est pas, c'est pas dû à Doctolib en fait.

Patient : Non non, c'est pas dû à Doctolib, non.

Investigatrice : Hum d'accord. Alors euh chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Si vous aviez le choix euh justement entre une secrétaire comme vous avez là ou entre un secrétariat par internet ou une plateforme ou… Qu'est-ce que vous préféreriez ?

Patient : Bah vous savez à mon âge j'ai été habitué à avoir des secrétaires quoi donc euh ça me convient bien en fait euh mais c'est vrai, c'est vrai que par la suite, ça va ça va se faire autrement quoi, par téléphone ou par euh… voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Non là, là en fait euh j'en suis là donc, et puis ça fonctionne bien. C'est pas bien loin de chez moi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Donc euh voilà hum et les rendez-vous sont pris facilement, en fait.

Investigatrice : D'accord et pourquoi est-ce que vous aimez bien avoir une secrétaire alors ? Expliquez-moi.

Patient : Bah écoutez c'est difficile -rire-, c'est difficile à dire. En fait elle ne me demande pas grand-chose, elle me demande mon nom et après c'est, c'est tout quoi et elle me donne l'heure.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Elle me donne l'heure du rendez-vous.

Investigatrice : Oui.

Patient : Donc après bah je, je me présente à l'heure, elle me donne un… en fait comme il y a six médecins euh je me présente et elle me donne un ticket et puis je me dirige euh vers la salle d'attente du médecin concerné.

Investigatrice : D'accord ça marche, ok, donc c'est parce que c'est facile…

Patient : Oui.

Investigatrice : Que vous aimez bien la secrétaire, c'est ça ?

Patient : Bah je n'ai pas toujours la même, à mon avis, il doit, il y en a plusieurs hein, ils sont… ils tournent chacun leur tour.

Investigatrice : Oui.

Patient : Mais non ça me dérange pas non, non non mais… En fait je, je ne connais pas autrement à part Docto, à part Doctolib par rapport à l'allergologue.

Investigatrice : Ouais, d'accord ça marche, ok. Alors euh si jamais vous deviez changer de médecin, par exemple votre médecin traitant il part à la retraite.

Patient : Oui.

Investigatrice : Euh quels seraient les critères importants pour vous, pour choisir un nouveau médecin ?

Patient : Bah écoutez euh j'ai, j'habitais euh d'un côté de XX (nom de la ville à proximité de laquelle le patient habite). J'ai, j'ai changé de côté, donc j'ai, j'ai été voir deux médecins euh derrière la gare de XX (nom de la ville à proximité de laquelle le patient habite) mais en fait ils ne prenaient plus personne parce qu'en fait ils sont saturés en clients hein.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Alors de ce fait, bah je suis resté euh, je suis resté euh, parce qu'avant j'habitais sur XX (nom de la ville dans laquelle le patient habitait) donc j'allais dans un cabinet médical euh sur XX (nom de la ville dans laquelle le cabinet se trouve) quoi, pas très loin de XX (nom de la ville dans laquelle le patient habitait) et en fait ça me convient bien, parce que du coup je continue avec mon médecin qui, bientôt certainement va partir en retraite, mais par exemple s'il n'est pas là euh, on me propose tout de suite un autre médecin parmi les cinq ou six qu'il y a quoi.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Donc moi je, moi je trouve que c'est intéressant ça et en fait je n'ai pas eu trop le choix parce que dans, dans le coin où j'habite maintenant euh ils ne prenaient personne.

Investigatrice : D'accord, donc le fait que ce soit un cabinet de groupe et qu'un autre médecin puisse vous prendre si votre médecin n'est pas là…

Patient : Voilà, ouais, ouais, ouais, alors ça c'est intéressant, ouais.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patient : J'ai déjà, je sais que par exemple le jeudi, le jeudi notre méd… mon médecin il se déplace, il fait que des déplacements, donc ça m'est arrivé euh en urgence, d'avoir besoin d'un médecin, euh systématiquement on me demande, on m'en propose un autre quoi. Donc avec ce cabinet médical là, moi je trouve que c'est pas mal quoi.

Investigatrice : D'accord, ça marche et du coup euh est-ce que vous voyez enfin quels, quels sont les autres critères ? Si votre médecin, comme vous dites, il va partir à la retraite.

Patient : Oui.

Investigatrice : Euh qu'est-ce qui est important pour vous quand vous choisissez un médecin ? Enfin qu'est-ce que vous regardez en fait ?

Patient : Bah en fait euh déjà là euh mon médecin – rire – mon médecin, il est beaucoup plus âgé que moi hein.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Et en… en fait il n'a pas d'ordinateur. Il… en fait il ne suit pas et donc du coup euh ça m'est arrivé d'avoir un médicament qui ne me convenait pas et puis d'aller le voir et il me disait : « Mais au fait je vous ai donné quoi ? » -rire- et… Mais dès qu'il va arrêter euh, j'ai eu plusieurs fois affaire à un médecin beaucoup plus jeune qui est dans le même cabinet donc euh j'espère que je vais pouvoir aller euh voir cette personne-là.

Investigatrice : D'accord, vous préféreriez avoir un médecin euh un petit peu plus jeune.

Patient : Ah bah là j'ai vu, en fait j'ai vu que c'était une autre génération quoi, parce que j'avais été le voir une fois il y a une dizaine d'années euh ce médecin et puis après j'ai… bah toujours pareil, un jeudi j'ai eu besoin d'y aller et tout de suite il m'a dit : « Bah vous êtes venu tel jour il y a dix ans pour ceci pour cela », tandis que mon médecin euh lui -rire-, c'est un très bon médecin hein mais en fait il, bah il arrive au bout quoi.

Investigatrice : Ouais parce qu'il il est… le fait qu'il ne soit pas informatisé, vous avez l'impression que ça le dessert un petit peu ?

Patient : Ah oui, ah oui oui, parce que j'ai déjà eu plusieurs fois : « Ouais euh », il me dit, il m'avait proposé un traitement et si je vais le revoir un mois après il me dit : « Ah bon, mais au fait vous êtes venu pour quoi ? Qu'est-ce que je vous ai donné ? » Donc je suis obligé… -rire-.

Investigatrice : Ouais.

Patient : C'est moi qui suis obligé de lui dire euh les médicaments qu'il m'avait donnés quoi. Mais enfin, de toute façon ça va bientôt se terminer donc euh -silence court-.

Investigatrice : Donc vous avez…

Patient : Mais sans quoi en fait c'était un médecin qui, qui travaillait à ce cabinet médical euh à XX (nom de la ville du cabinet) là, mais le matin, le matin il était médecin du travail à la SNCF.

Investigatrice : Ah oui d'accord.

Patient : Donc, donc c'est un très bon médecin hein, donc du coup j'ai continué par habitude.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Puis en fait euh j'habitais pas bien loin du, du centre en fait c'est le centre XX (nom du cabinet médical) qu'il y a dans les quartiers ouest de XX (nom de la ville dans laquelle se situe le cabinet).

Investigatrice : D'accord, d'accord ça marche.

Patient : Ouais, hum hum.

Investigatrice : Ok, est-ce que vous voyez d'autres critères importants euh par rapport au choix du médecin ?

Patient : Bah non, non. Enfin j'y vais pas souvent hein mais non puis apparemment j'espère que… j'espère que, que le médecin là que j'ai eu par deux fois euh, qu'il va pouvoir me prendre quand euh mon médecin il arrêtera. Après je verrai.

Investigatrice : Qu'il va vous accepter, c'est ça ?

Patient : Comment ?

Investigatrice : Qu'il va vous accepter, c'est ça ?

Patient : Oui, il y a peut-être ça aussi hein, mais enfin ils sont beaucoup hein mais lui en fait j'ai eu affaire à lui et on voit que c'est une autre génération quoi.

Investigatrice : D'accord. Alors pourquoi est-ce que vous préférez ce médecin-là ? Euh enfin, à part l'histoire de l'ordinateur.

Patient : Bah en fait euh, bah en fait, c'est parce que les autres je ne les connais pas.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Tandis que lui, lui bon j'ai eu affaire deux fois à lui et puis enfin j'ai fait beaucoup de sport, je l'avais déjà côtoyé euh par rapport au foot euh il y a plusieurs dizaines d'années quoi.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Ca marche.

Patient : Je le connais, je le connaissais un peu, donc à mon avis euh j'espère qu'il me prendra quand il faudra quoi.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patient : Hum.

Investigatrice : Et euh est-ce que, est-ce que le fait que le médecin ne fasse pas de visite ça, ça peut rentrer dans les critères ? Si le médecin, quand vous allez chez lui, il vous dit qu'il fait aucune visite à domicile, est-ce que ça pourrait être un critère rédhibitoire pour le choisir ou pas ?

Patient : Euh bah écoute enfin écoutez, je me demande si, s'il y en a encore beaucoup de médecins qui font des visites à domicile.

Investigatrice : Bah enfin disons que les, les nouveaux médecins en général, ils, ils se déplacent quand c'est vraiment nécessaire, pour les personnes euh âgées et cætera.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Mais c'est vrai que sinon ils, enfin ils essayent de, de faire le moins de visites possible parce qu'on trouve que c'est toujours mieux que le, le patient vienne au cabinet. On est plus…

Patient : Ah oui oui oui.

Investigatrice : Enfin, on a plus d'outils au cabinet.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Quand on va chez le patient, on ne peut pas tout transporter. Mais du coup, enfin vous, là pour l'instant, vous avez soixante-et-onze ans, vous m'avez dit que vous marchiez et cætera.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Donc je pense que vous êtes en bonne forme mais euh… mais…

Patient : Ah c'est sûr que, c'est sûr que par la suite, on ne sait pas comment on devient euh ça serait… Ouais ça peut être utile que le médecin se déplace.

Investigatrice : Ouais, ça serait un petit peu embêtant…

Patient : Alors ça, ça pourrait être un critère hein, ouais.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Ouais.

Investigatrice : D'accord, ok.

Patient : Ouais, ouais ouais ça pourrait être un critère.

Investigatrice : Du coup, s'il vous disait qu'il ne fait aucune visite, vous en choisiriez un autre plutôt, c'est ça ?

Patient : -Silence court-. Euh ouais certainement ouais pas… peut-être pas dans l'immédiat, mais certainement par la suite oui, à condition d'en trouver un qui, qui se déplace et puis je suppose… Parce qu'avant, avant j'habitais sur XX (nom de la ville dans laquelle il habitait) et il y avait des, des jeunes médecins euh qui, pour nos, nos enfants, des jeunes médecins qui passaient quoi.

Investigatrice : Oui.

Patient : Et de XX (nom de la ville dans laquelle il habitait), on est déménagé à XX (nom de la ville dans laquelle il a déménagé) et après bah ils n'ont pas voulu, ils n'ont plus voulu venir en fait. Pour eux, c'était trop loin.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patient : Ouais, ouais.

Investigatrice : D'accord, et est-ce que la, la localisation du cabinet par rapport à votre domicile, c'est, c'est un critère important ou…

Patient : Bah en fait euh, là en fait, j'habite à l'opposé hein du cabinet médical hein, mais enfin c'est toujours dans la même ville hein donc euh il y a des plus, euh j'y suis facilement en voiture ou en vélo euh… -Silence court-.

Investigatrice : D'accord

Patient : Et c'est vrai que… ouais en fait, en fait à vol d'oiseau, je suis à l'opposé mais il y a trois kilomètres entre mon domicile et puis le cabinet médical actuel quoi.

Investigatrice : Entre votre domicile et le cabinet, c'est ça ?

Patient : Ouais, ouais ouais ouais ouais.

Investigatrice : Hum.

Patient : Il y a, à vol d'oiseau il y a trois kilomètres quoi, donc c'est pas… ceux qui habitent au village, c'est certainement plus difficile.

Investigatrice : Ouais d'accord, ce n'est pas très loin non plus, d'accord.

Patient : Ouais, ouais.

Investigatrice : Bon, donc ce serait, enfin ce n'est pas quelque chose qui vous embête le fait que ce soit un petit peu éloigné de votre domicile.

Patient : Bah non, non non, mais en fait quand euh quand je suis arrivé dans, derrière la gare là, j'espérais trouver un médecin proche mais enfin sur les deux qu'il y a, ils ne prenaient pas en fait.

Investigatrice : Je n'ai pas compris, sur les deux qu'il y a ?

Patient : Bah sur les deux médecins qu'il y a là, qui habitent pas bien loin de chez moi actuellement là.

Investigatrice : Oui.

Patient : Et de toute façon, ils ne prenaient pas les patients hein, ils avaient leur quota de, de patients.

Investigatrice : D'accord.

Patient : De ce fait là, bah j'ai dit : « Bah après tout, je ne suis pas si loin, si loin que ça de ce cabinet médical », du coup bah j'en suis resté là en fait.

Investigatrice : D'accord, d'accord, ça marche.

Patient : Ouais, hum.

Investigatrice : Et est-ce que le type de secrétariat ça peut, ça peut influencer votre choix ?

Patient : Oh, non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Non, non, pas du tout.

Investigatrice : Pas du tout ?

Patient : Non, non.

Investigatrice : Peu importe euh…

Patient : Ouais, peu importe, non, non non.

Investigatrice : Même si c'est que Doctolib, ça vous, ça, ça changerait rien ?

Patient : Bah si c'est Doctolib, bah peut-être pas non. C'est parce que je suis pas habitué mais il n'y a pas de raison hein. De toute façon, c'est vrai que la secrétaire que, que je vois au, que j'appelle euh c'est juste pour un rendez-vous hein, ça ne va pas plus loin. Donc Doctolib si, c'est c'est… s'il fallait le faire, ça ne me dérangerait pas plus que ça en fait.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors justement en parlant de Doctolib ou des plateformes de prise de rendez-vous en ligne, euh pour vous, quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat en ligne ? Donc Doctolib, Maiia enfin tous ces secrétariats-là.

Patient : Bah l'avantage, l'avantage, bon… bah l'avantage j'ai l'impression qu'on n'aura pas le choix par la suite, c'est ce qui va se généraliser. Enfin je ne sais pas, c'est ce que je pense.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Donc on sera peut-être obligé, on sera peut-être obligé d'y passer en fait si, il n'y aura pas d'alternative en fait. Enfin c'est ce que je pense qui va se passer par la suite.

Investigatrice : Ouais vous pensez que les secrétaires elles vont être amenées à disparaître, c'est ça ?

Patient : Ouais, enfin c'est ce que je pense oui.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je me trompe peut-être, hein.

Investigatrice : Bah c'est… enfin peut-être pas disparaître complètement mais mais euh, c'est, c'est vrai que les secrétaires au cabinet, il y en a de moins en moins.

Patient : Bah ouais, ouais ouais.

Investigatrice : Mais il y a, il y a… après il y a d'autres possibilités. Il y a aussi les plateformes euh, enfin par exemple Doctolib, ça peut être que par internet mais ça peut être aussi une plateforme téléphonique qui répond au téléphone.

Patient : Ah ouais d'accord.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Ah ouais ça, ça je ne savais pas.

Investigatrice : Hum, c'est… ouais c'est…

Patient : Je ne me suis jamais trop posé la question -rire-.

Investigatrice : -Rire-. D'accord et est-ce que vous pouvez trouver du coup des petits avantages à Doctolib ou vous trouvez qu'il n'y en a pas ? Par rapport à un autre type de secrétariat.

Patient : Bah non mais enfin Doctolib ça… le jour qu'il faudra le faire, ça ne me dérangera pas plus que ça, non. Bon après les autres, les autres moyens, bah je ne les ai jamais utilisés donc euh par rapport…

Investigatrice : Euh je veux dire par rapport, par rapport à téléphoner à la secrétaire. Est-ce que vous trouvez qu'il y a des choses qui peuvent être mieux sur Doctolib que téléphoner ?

Patient : Bah mieux non hein, parce qu'éventuellement la secrétaire je peux lui dire, bah je sais pas si Doctolib on peut le faire, c'est de donner un avis déjà… Par contre, si c'est urgent, je vais le dire à la, la secrétaire donc elle va peut-être me trouver euh moyen de, de me faire venir plus rapidement tandis que Doctolib, je ne sais pas si je peux le faire ça.

Investigatrice : Ah oui.

Patient : Pour une urgence éventuellement.

Investigatrice : Bah s'il n'y a plus de… ouais.

Patient : Non il n'y a personne hein, tandis que c'est sûr qu'une secrétaire vous pouvez discuter avec elle et euh lui expliquer ce que vous avez et puis elle peut juger si

éventuellement euh ça peut être urgent, de passer plus tôt par rapport à, à ses rendez-vous qu'elle a en cours.

Investigatrice : Ouais vous voulez dire… ouais.

Patient : Parce que ça, ça, moi je trouve que ça c'est quand même un gros avantage en fait.

Investigatrice : Ouais de pouvoir avoir un rendez-vous le jour même en cas d'urgence, c'est ça ?

Patient : Ouais, mais est-ce que…, ouais c'est ça ouais mais est-ce que ça va durer par la suite ? Je ne sais pas.

Investigatrice : Bah ouais c'est sûr que sur internet, en général il n'y a pas de créneau d'urgence…

Patient : Ah non tandis… bah non.

Investigatrice : Parce que sinon tout le monde s'y mettrait mais euh… mais c'est, mais en général les médecins qui utilisent un secrétariat par internet laissent une possibilité aux patients de, de pouvoir téléphoner en cas d'urgence.

Patient : Ah d'accord.

Investigatrice : En général.

Patient : Ouais bah heureusement quand même.

Investigatrice : Hum.

Patient : C'est bien dans le fond, ouais.

Investigatrice : Ouais et et, donc est-ce… donc ça, c'est plutôt un inconvénient on va dire de Doctolib, le fait de pas pouvoir laisser euh…

Patient : Voilà ouais, par rapport à la secrétaire ouais.

Investigatrice : Donc, donc pour vous il n'y a aucun effet euh positif d'utiliser un secrétariat par internet ?

Patient : -Silence court-.

Investigatrice : Par rapport à la secrétaire.

Patient : Bah si, si j'ai le choix avec une secrétaire euh comme actuellement, oui je préfère euh, ouais pour moi, c'est, c'est sûr je continuerais tout le temps qu'il y a une secrétaire.

Investigatrice : Vous préférez la secrétaire, d'accord.

Patient : Bah oui.

Investigatrice : Hum et est-ce que vous voyez d'autres inconvénients à Doctolib ?

Patient : -Silence court-. Bah non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Non, après moi j'ai eu l'occasion une seule fois, c'est de m'en servir -silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Pour prendre rendez-vous chez une allergologue là sur XX (nom de la ville dans laquelle se situe le cabinet de l'allergologue).

Investigatrice : Ouais.

Patient : Mais c'est parce que je n'ai pas eu le choix, mais en fait ça s'est bien passé hein.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Et euh pourquoi est-ce que vous préférez la secrétaire ? A part l'histoire des urgences, est-ce que vous voyez d'autres choses mieux quand c'est une secrétaire qu'une plateforme ?

Patient : Bah non en fait euh, non euh à part la discussion qu'il peut y avoir par rapport à une intervention, après euh non je ne vois pas d'autres choses.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche. Euh alors ensuite, qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin traitant directement au téléphone ?

Patient : Euh bah ça c'est, c'est pas mal non plus euh mais enfin jusqu'alors je ne l'ai jamais eu au téléphone hein.

Investigatrice : D’accord.

Patient : J’ai toujours euh… quand j’appelle, bah en fait il n’y a jamais eu de grosse grosse urgence donc euh j’ai eu que… mais si j’ai un message à lui faire passer euh bah je le donne à… je le donne à la secrétaire qui lui, qui lui, qui lui dit. Ouais.

Investigatrice : D’accord.

Patient : Mais jusqu’alors j'ai jamais, j'ai jamais eu grand-chose par rapport à, à communiquer par la secrétaire avec lui et puis qu'éventuellement il me rappelle. Non ça je ne l'ai jamais fait, j'ai pas eu l'occasion en fait.

Investigatrice : D'accord, ok, mais vous, vous pensez que ça peut être euh… qu'est-ce que vous en pensez ?

Patient : Bah peut-être aussi parce que je, bah je m'en suis déjà rendu compte dans la salle d'attente hein que la secrétaire euh elle va, elle va trouver le médecin qui est en consultation et puis que tout de suite il… mais je crois qu’elle elle peut… non, non en fait la secrétaire elle peut l'appeler directement dans son…

Investigatrice : Dans son cabinet

Patient : Dans son cabinet.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Et puis lui transmettre le message.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Enfin ou tout au moins discuter avec le patient qui, qui a appelé.

Investigatrice : D'accord et vous, vous trouvez que c'est plutôt quelque chose de bien ça ou…

Patient : Ah bah oui, ah ouais ouais, ça peut être quand même quelque chose qui se fait, qui se fait rapidement et puis que… ouais c'est utile ouais.

Investigatrice : D'accord, ok.

Patient : Ouais, ah ouais, ça je pense que c'est un plus par rapport à, à une plateforme comme Doctolib, ouais.

Investigatrice : Ouais, ouais le fait de pouvoir discuter c'est, ça peut être…

Patient : Si vraiment ouais, si vraiment j'aurais quelque chose à demander euh assez rapidement, ça c'est quelque chose qui, qui est pas mal en fait.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche. Mais après si c'est juste pour un rendez-vous au final…

Patient : Ah non, rendez-vous non.

Investigatrice : Vous n'avez pas vraiment de préférence.

Patient : Ouais. Bah moi jusqu'alors je n'ai jamais eu, je n'ai jamais eu affaire à lui dans ces conditions-là, c'est toujours pour des, des rendez-vous.

Investigatrice : Ouais, d'accord ok.

Patient : Du fait que… en fait les rendez-vous, souvent on les a dans la journée ou éventuellement le lendemain matin.

Investigatrice : Ouais, du coup…

Patient : C'est pas comme s'il fallait avoir un rendez-vous sous trois ou quatre jours. Enfin je ne sais pas si ça se fait des rendez-vous sous trois ou quatre jours, peut-être, je ne sais pas.

Investigatrice : Ben ça dépend des médecins, mais oui…

Patient : Ca dépend des… il y a des médecins qui sont certainement plus surbookés que d'autres, ouais.

Investigatrice : Hum hum, bah oui, hum. Mais donc du coup le fait d'avoir le rendez-vous rapidement, vous trouvez ça pas forcément euh… enfin vous, enfin jusqu'ici vous n'avez jamais vraiment eu besoin d'avoir un, un avis au téléphone parce que justement le rendez-vous vous l'avez rapidement, c'est ça ?

Patient : Non, ouais ouais, ouais ouais, non, ça se passe bien, ouais.

Investigatrice : D'accord, ok, ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à raconter ou à me dire par rapport à internet ?

Patient : Par rapport à internet euh non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Non.

Investigatrice : D'accord. Bon bah du coup, c'est terminé je, je vais arrêter l'enregistrement.

Patient : D'accord.

VERBATIM 10

Investigatrice : Je mets en route mes dictaphones – rire – Hop, alors voilà, donc là ça enregistre, d'accord ?

Patient : Oui, oui j'entends.

Investigatrice : Alors donc bonjour monsieur, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patient : Mais oui – rire -.

Investigatrice : -Rire- D'accord, cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite ?

Patient : Bah pourquoi pas, moi c'est toujours intéressant de savoir comment ça s'est passé.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Après c'est vous qui voyez, mais pourquoi pas.

Investigatrice : Si, si je peux vous l'envoyer, il n'y a pas de souci. Alors on va pouvoir commencer. Donc quel âge avez-vous ?

Patient : Bah je vais avoir 70 balais bientôt, au mois de juillet.

Investigatrice : D'accord donc pour l'instant 69.

Patient : Ouais, ouais c'est bien 69, oui.

Investigatrice : D'accord, alors quel diplôme avez-vous ?

Patient : Alors j'ai le certificat d'études primaire, bah c'est banal et puis mon diplôme d'infirmier de psy et un diplôme d'ergothérapie de psy euh… oh aller, il y en a assez, c'est bien -rire-.

Investigatrice : Non non, mais vous pouvez dire hein, si vous avez plus.

Patient : Non bah j'ai… je… ça va c'est ça, c'est… c'est bien, c'est les principaux.

Investigatrice : D'accord, ça marche

Patient : Le, le reste c'est, c'est, c'est des, des formations euh ou des trucs comme ça enfin qui ont un, qui ont un lien si vous préférez.

Investigatrice : Sur quoi ?

Patient : Sur la psy, sur euh… ou antérieurement quand, quand j'étais dans l'agriculture, voilà.

Investigatrice : D'accord, d'accord, ça marche.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Alors comment allez-vous sur internet ?

Patient : Comment je vais sur internet ? Bah comme tout le monde, je vais… j'allume le, le bah le manicrac et puis pouf euh je tombe sur Google et puis voilà – rire-.

Investigatrice : D'accord donc est-ce que vous y allez euh… enfin sur quelle interface ?

Patient : Euh bah j'y vais… Sur internet, j'y vais pour des recherches de, de renseignements déjà, de documentations euh parce que c'est comme un… internet c'est ni plus ni moins qu'une grande encyclopédie, on trouve de tout.

Investigatrice : D'accord

Patient : Euh ouais c'est, ça peut être intéressant. Bon il y a des âneries aussi mais enfin il faut faire son tri, voilà.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous y aller sur un ordinateur ? Votre téléphone portable ? Une tablette ?

Patient : Bah écoutez, j'ai, j'ai les deux. J'ai, j'ai l'ordinateur euh fixe à la maison, et puis le smartphone ici, enfin voilà.

Investigatrice : D’accord, ça marche.

Patient : Euh je crois qu'il ne faut pas rester à l'écart euh de l'évolution technologique. Il faut, il faut rester bien à l'écoute de tout ça et pas à l’écart.

Investigatrice : Et quoi ?

Patient : Je dis : « Il ne faut surtout pas se mettre à l'écart », il faut suivre tout ça, sinon on est vite dépassé.

Investigatrice : D'accord, ouais, ça marche et alors vous m'avez dit que vous alliez sur internet pour faire un petit peu des recherches, quelles autres utilisations vous avez ?

Patient : Bah maintenant par la force des choses, je ne dis pas que bon gré mal gré on nous oblige un peu à, beaucoup même, à user de l'informatique pour toutes les démarches administratives, bancaires, tout ce que vous voulez. Enfin c'est… à l'heure actuelle le numérique, il est…. il prend une place énorme dans notre vie quotidienne.

Investigatrice : Ouais.

Patient : C’est, c'est devenu un, un outil. Les enfants ils s'en servent d'une manière euh habile et naturelle. J’oserai dire, ça devient naturel. Nous on n'est pas de cette génération là où on… On l'a vu venir pourtant et c'est paradoxal parce qu'on l'a vu arriver et on s’en, on ne s'en est pas tout de suite servi à bon escient. Enfin on l'a mis de côté en disant c'est trop compliqué mais maintenant euh bon, on y va.

Investigatrice : Oui.

Patient : Et puis il existe quand même des, des terrains de formation si on veut.

Investigatrice : Oui bien sûr et, et du coup donc euh donc vous faites les démarches administratives, vous cherchez des informations, est-ce que vous faites d'autres choses ?

Patient : Bah écoutez euh quand, quand il y a des choses que, que je ne suis pas à l'aise, bon la logique veut qu'on demande, voilà hein euh alors je vais à l’information comme on dit. Alors vous allez me dire : « où elles sont ces, ces informations ? ». Elles sont déjà même dans l'internet même mais si, si ça devient un petit peu complexe, aller n'ayons pas peur des mots, je demande à un de mes enfants, en plus il y en a un qui est informaticien alors.

Investigatrice : Ah !

Patient : Il me dit : « Bon bah je te montre », et puis c'est tout, voilà.

Investigatrice : Il vous montre, d'accord.

Patient : Ce n'est pas compliqué euh ou alors il y a, il y a des organismes de formation. Avant il existait des cyber centres ou des choses comme ça. On peut se former quand même.

Investigatrice : Ouais, bien sûr.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Mais euh du coup euh vous l'utilisez à quelle fréquence internet ?

Patient : Pratiquement tous les jours.

Investigatrice : Quasiment tous les jours, d'accord et c'est surtout...

Patient : Bah pratiquement, bah par la force des choses. Euh, si,si si vous allez sur les réseaux sociaux, bah vous regardez si vous avez eu des, des messages ou des choses comme ça euh puis voilà. Bon rassurez-vous, je n'y passe pas ma vie hein mais… parce qu'il y a quand même les choses de la maison à s'occuper et il y autre chose à faire hein mais disons que c'est un outil euh du quotidien, voilà. Euh il est là, comme la, la radio, comme la télé. On allume bien la télé. Bon bah je regarde sur l'ordinateur, sur mon smartphone, si, si j'ai un message ou quelque chose comme ça.

Investigatrice : D'accord, et donc vous êtes sur les réseaux sociaux, par exemple ?

Patient : Oui, bien sûr.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patient : C'est un moyen de retrouver, un, les anciens collègues euh et puis toujours de continuer à s'informer. Moi, moi je continue à m'informer sur les choses euh, en matière de santé, sur la psy, les choses comme ça. Je suis toujours sur ces, ces choses-là.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Voilà hein. Je, je suis quand même l'évolution scientifique euh, ça m'intéresse. J'aime beaucoup aller sur les trucs, les sites, historiques, les machins comme ça ou la

musique, tiens la musique, moi j'aime bien quoi. Ah bah ouais hein, euh ouais enfin je, je vais sur youtube et puis paf, j'écoute de la musique, ça me plaît ça.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce que vous, vous faites d'autres choses sur internet ?

Patient : Qu'est-ce que je fais sur internet ?

Investigatrice : D'autre ?

Patient : Bah à côté de ces choses-là ?

Investigatrice : Ouais.

Patient : Bah c'est déjà pas mal… Euh il y a des moments je, je recherche… on trouve… il y a tellement... c'est tellement vaste, que je dis : « tiens, il y avait ça, je ne savais pas », euh ou alors je peux dresser un itinéraire par exemple. Je dis : « tiens, je cherche un lieu de vacances », je regarde où c'est. Des choses comme ça.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Ca va vite hein. On a, on a les informations fastoches euh à partir d'un, d'un téléphone, on a toutes les informations, mais avant on aurait trimballer euh toute une bibliothèque complète, maintenant on a, on a qu'un petit bazar et on a tout.

Investigatrice : Ouais, bien sûr et, et du coup euh…

Patient : C'est pratique.

Investigatrice : C'est pratique. Du coup par rapport aux vacances, par exemple, ça vous arrive de, de louer des vacances par internet ou vous faites euh …

Patient : Je cherche bah je regarde sur internet euh par exemple si on dit, je dis n'importe quoi : « on va aller en Bretagne », bon bah je tape syndicat d'initiatives, un truc comme ça là-bas et puis j'ai vite l'information. Je, je vais sur Google earth et je regarde où c'est et puis voilà.

Investigatrice : Ouais et, et vous vous louez ? Enfin je veux dire : vous payez sur internet ?

Patient : Oui, oui oui.

Investigatrice : Ouais ?

Patient : Bah il y a des choses où je suis méfiant parce qu'il y a, il y a aussi des arnaqueurs hein. Il ne faut pas se voiler la face, c'est comme dans tout. Dans, dans le monde euh civique euh il y en a, alors là, ils se cachent derrière un écran il y en a ça… mais il ne faut pas… on le sait hein euh.

Investigatrice : Ouais, c'est sûr.

Patient : On peut, on peut… l'entourloupe elle est partout -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Mais on ne peut pas vivre toujours avec cette idée que c'est malsain.

Investigatrice : Non, bien sûr.

Patient : On ne va jamais s'en sortir hein mais il faut faire attention, enfin c'est comme dans tout euh…

Investigatrice : D'accord et…

Patient : Hein, sauf que là ça peut être sournois parce qu'il y a des fois il y a double clic. Hein des bien-pensants qui, qui pensent mal.

Investigatrice : Ouais bah bien sûr

Patient : -Rire- Voilà hein.

Investigatrice : Et est-ce que vous achetez euh des choses ?

Patient : Sur internet, euh pour tout vous dire euh, non. Euh, j'achète… je peux passer des commandes mais je, je règle quand j'ai la marchandise à la maison -rire-.

Investigatrice : J'ai pas comp… Ah oui oui oui, d'accord. Vous passez des commandes et vous réglez dans un deuxième temps, c'est ça ?

Patient : Oui, pour l'instant on peut, on peut très bien passer des commandes par internet mais je ne donne jamais de numéro de cartes bancaires par internet, voilà.

Investigatrice : Ah oui, d'accord, ça marche.

Patient : Non, non non non non non non.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Si ce que je peux… aller sur euh, si sur Doctolib ou des choses comme ça, euh c'est pratique, pour prendre un rendez-vous ou des choses comme ça.

Investigatrice : Ouais, bah justement va en parler après de Doctolib. Alors est-ce que pour, pour vous c'est facile de prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patient : Euh à la date du jour, alors, hormis euh certains spécialistes, moi j'appelle directement le secrétariat parce que c'est à proximité, voilà. Euh mon, mon médecin traitant il est à XX (nom de la ville dans laquelle se situe le cabinet), bon je l'appelle là-bas et puis c'est tout point, euh voilà.

Investigatrice : D'accord, donc euh vous… enfin vous…

Patient : Il y a, il y a des choses où je vais directement à l'hôpital, parce que je connais, bon.

Investigatrice : Oui d'accord, bah oui oui, comme vous étiez infirmier en psychiatrie.

Patient : Bah oui, je sais qui il faut aller voir voilà donc euh…

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je ne perds pas de temps.

Investigatrice : Donc du coup pour prendre rendez-vous chez votre médecin, vous… comment vous faites ? Vous téléphonez, c'est ça ?

Patient : Ouais je téléphone euh bah c'est, c'est pas loin c'est à, c'est quoi, XX (nom de la ville dans laquelle se situe le cabinet) c'est à, c'est à deux kilomètres, euh voilà.

Investigatrice : Bah oui, et, et vous tombez sur qui quand vous téléphonez ?

Patient : Une secrétaire.

Investigatrice : Une secrétaire, d'accord, ça marche.

Patient : Elle, elle me dit que si je veux, je peux faire Doctolib ou tout ça.

Investigatrice : C'est au choix en fait, c'est ça ?

Patient : Ouais, c'est au choix.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche.

Patient : Comme pour mon épouse, quand elle va chez le gynéco, c'est sur Doctolib.

Investigatrice : Ouais, d'accord ok.

Patient : C'est tout, c'est comme ça.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : Je ne me pose même pas trop la question parce que… -Silence long-.

Investigatrice : Ouais, vous faites comme à votre habitude en fait, c'est ça ?

Patient : Ouais en gros c'est ça. Maintenant les habitudes ça se change aussi.

Investigatrice : -Rire- Ca marche. Alors qu'est-ce que… alors pour vous, quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez un médecin ? Qu'est-ce qui existe ? On en a déjà un peu parlé mais vous pouvez me redire.

Patient : Euh Les différentes manières… Bah je vous l'ai dit : par téléphone, euh souvent c'est comme ça.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Euh je vais dire : allez, à quatre-vingts pour cent, c'est comme ça.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Voilà, je fais la démarche par téléphone.

Investigatrice : Hum.

Patient : Pour tout vous dire, moi dans, dans ce domaine-là, moi j'aime bien les contacts humains.

Investigatrice : D'accord.

Patient : C'est ce que je dis toujours hein euh, il y a des moments par internet je trouve ça un peu impersonnel. Ca dépend pour quoi, c'est, c'est l'utilisation qu'on, qu'on en fait.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Hein euh si c'est pour parler de ma santé moi, j'aime bien avoir un interlocuteur. Je dis : « voilà j'ai tel souci, point ». Sur internet je ne peux pas marquer, euh je ne sais pas : « j'ai mal au pied ou… », c'est pas le même chose.

Investigatrice : Ouais, on ne peut pas communiquer, c'est ça ?

Patient : On ne peut pas communiquer. Euh c'est pareil, euh si vous achetez quelque chose sur internet, ça va vite, il y a beaucoup de vendeurs, voilà c'est ci, c'est formidable et ci et là, mais du moment où ça ne va pas, il n'y a plus personne. Bon bah voilà ou alors : « tapez un, tapez deux », on n'a personne ça m'énerve ça, ça c'est… -Silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patient : C'est comme quand vous allez au magasin, c'est pareil hein. S'il n'y avait que des machines, je ne vais pas parler avec une machine, c'est…

Investigatrice : Non, bien sûr, ouais.

Patient : C'est, c'est idiot, enfin je… à moins que ce soit une machine hyper intelligente qui… ça viendra peut-être mais bon, pour l'instant ce n'est pas le cas.

Investigatrice : Hum.

Patient : Tandis que quand j'ai un, un interlocuteur en chair et en os, c'est quand même plus euh différent.

Investigatrice : C'est différent, ouais

Patient : Le lien, le lien social, il y est. Il n'est pas… euh allez l'informatique, c'est un médiateur mais… bon. Donc il faut, il faut trouver le bon média, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Il y a, il y a des médias, il faut qu'ils soient en chair et en os pour qu'on puisse expliquer et il y en a, il n'y a pas besoin.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Moins, le besoin se fait moins sentir. Si c'est pour acheter une paire de pompe euh…

Investigatrice : Le besoin se fait quoi ?

Patient : Il se fait moins... il est moins obligatoire, enfin il est différent.

Investigatrice : Dans certains cas, c'est ça ?

Patient : Dans certains cas.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : Mais il y a, il y a des cas où le besoin de, de lien verbal euh, vrai est obligatoire.

Investigatrice : Dans, dans quel cas par exemple, alors ?

Patient : Bah si c'est pour parler de ma santé euh je ne vais pas marquer euh : « vous avez mal aux pieds, vous avez mal aux dents, vous avez mal euh je ne sais pas moi ».

Investigatrice : Hum.

Patient : Vous dites ouvertement où est le souci, voilà.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : Hein euh on ne va pas perdre de temps à faire toute une liste ou un listing euh : « les troubles, nature des troubles euh je ne sais pas ».

Investigatrice : Ouais ouais, d'accord.

Patient : Et en plus si l'autre est analphabète, parce qu'il y en a encore, je ne sais pas comment il fait mais enfin.

Investigatrice : Ouais, ouais, sur internet. Bah c'est, c'est vrai…

Patient : Bah oui.

Investigatrice : Ouais, après…

Patient : Il y a plein, il y a plein de paramètres comme ça hein euh.

Investigatrice : C'est sûr.

Patient : Il doit y avoir des handicaps. Moi j'ai, j'ai vécu ça, j'ai, j'ai rencontré des… enfin vous aussi.

Investigatrice : Bah oui, oui oui on…

Patient : Des personnes en difficulté.

Investigatrice : Ouais, c'est sûr.

Patient : Différentes difficultés, des… différents troubles euh je ne sais pas moi auditif, visuel, j'en passe et des meilleurs.

Investigatrice : Ouais bah disons que… enfin oui, pour une personne qui ne sait pas euh lire, écrire c'est vrai que c'est compliqué d'utiliser un, un site de rendez-vous en ligne.

Patient : Bah oui, là, là, là il faudrait qu'ils se servent de… je ne sais pas… de hiéroglyphes je n'en sais rien, pour arriver…

Investigatrice : Ouais non c'est sûr que c'est pas…

Patient : Ce n'est pas évident.

Investigatrice : Ce n'est pas évident, ouais et…

Patient : Là, là il y a quand même besoin de quelqu'un avec une réponse euh réelle, vraie enfin pas, pas virtuelle, voilà.

Investigatrice : Ouais, bien sûr, hum. Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter justement sur la prise de rendez-vous par internet ? Qu'est-ce que vous en pensez en fait ?

Patient : Bah il, il peut y avoir un côté euh pratique, mais il peut y avoir un côté, on va dire, vicieux parce qu'on se retranche derrière des écrits et puis bah voilà ça peut être perdu ou je ne sais pas. Moi, je vous ai dit j'aime bien les choses… c'est, c'est pas du cas par cas, il y a des cas qui nécessitent un contact verbal vrai.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Et il y a des, il y a, il y a des cas qui vont, qui le nécessitent moins euh, ça, ça peut rester euh virtuel et c'est pas important, on va dire c'est moins important.

Investigatrice : Ouais d'accord et euh…

Patient : Moi je tiens une grande part à l'importance du sujet. Vous me direz, chaque personne va dire : « moi, moi c'est important ». Euh c'est toujours important hein, même si c'est moins important mais pour l'intéressé c'est important.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : -Rire-, hein.

Investigatrice : Ouais ouais, j'ai compris.

Patient : Il y a quand même des cas où le, le besoin d'avoir un, un contact verbal est important.

Investigatrice : Ah oui bien sûr, ouais et pourquoi est-ce que vous dites que ça peut être pratique ? Qu'est-ce que vous trouvez pratique dans la prise de rendez-vous par internet ?

Patient : Bah euh si, si je ne perds pas de temps et vu que je n'en fais pas perdre, c'est important – rire-.

Investigatrice : D'accord parce que vous…

Patient : Il y a, il y a cette notion-là, euh je, tant, tant que c'est moi qui parle, il y aurait peut-être quelqu'un qui en aurait plus besoin, si vous préférez.

Investigatrice : Ouais d'accord, vous voulez dire que…

Patient : Ca, ça...

Investigatrice : Allez-y.

Patient : Ca dépend de… la chose on va dire.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Si j'appelle pour un rendez-vous que je peux faire euh demander dans deux mois, bon ce n'est pas gênant ça. On peut le faire euh, il n'y a pas besoin d'un contact vraiment verbal.

Investigatrice : Non non, bien sûr, ouais.

Patient : Maintenant si c'est urgent, c’est différent.

Investigatrice : Si c'est ?

Patient : Bah un peu plus urgent.

Investigatrice : Ouais si c'est, si c'est urgent c'est mieux de…

Patient : Bah d'avoir un contact verbal.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Euh parce que là on va être dirigé là où il faut tout de suite.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Parce que l'urgence euh elle peut être urgente pour la personne qui ne le sait pas et l'interlocuteur sent que c'est important.

Investigatrice : Ouais ouais bien sûr, bah oui, oui oui.

Patient : Il y a, il y a ce versant-là, parce que si c'est du tout fait tout écrit on ne peut pas le savoir.

Investigatrice : Ouais, si c'est par écrit…

Patient : C'est aléatoire parce que même, même celui qui note les… qui, qui voit les choses, il peut se tromper, je pense.

Investigatrice : Celui qui lit vous voulez dire ?

Patient : Oui parce qu'une question peut être portée à confusion il y a des fois.

Investigatrice : Ouais ouais, il peut ne pas comprendre.

Patient : Dans l'esprit de la personne, comprenez-vous ?

Investigatrice : Oui oui j'ai bien compris.

Patient : Voilà alors euh le rédacteur doit se creuser les méninges pour essayer de trouver des… un argumentaire suffisamment… adaptable à tous.

Investigatrice : Ouais

Patient : Ce n'est pas toujours facile.

Investigatrice : Alors que vous trouvez que quand on communique par voie orale c'est plus facile de se faire comprendre, c'est ça ?

Patient : Oui, oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patient : Ah oui, oui oui, oui oui, c'est plus facile de se faire comprendre.

Investigatrice : Hum.

Patient : Bien sûr.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Maintenant l'idée, moi j'ai été de l'autre côté de la barrière, des deux côtés, soignant soigné, bon. Par moments vous avez des soignés qui vous… vous emmerdent c'est le mot, parce que ce n'est pas... ou c'est sensé... ce n'est pas important et il y a des moments ça pourrait… ça l'est et on va passer à côté

Investigatrice : Ouais bah oui, oui oui.

Patient : Voilà, parce qu'il ne faut pas se voiler la face. On a beau être soignant, on sait que tôt ou tard on pourra être soigné aussi.

Investigatrice : Ah c'est sûr.

Patient : Alors quand, quand, quand… bah oui, quand on passe du côté soigné, on a une autre… on a, on a une vision qui se ramène à sa personne.

Investigatrice : Bien sûr.

Patient : Même si… tout tout beau soignant qu'on a été.

Investigatrice : Ben oui oui oui, je comprends, hum.

Patient : Voyez-vous ? Alors moi, moi je suis sur ce versant-là.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je ne dis pas... je ne peux pas me mettre à la place de… d'autres hein, c'est compliqué hein euh.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Voilà, c'est… mais essayer, disons de comprendre quand même.

Investigatrice : Ouais bien sûr.

Patient : Voilà hein, c'est ça.

Investigatrice : Essayer de comprendre ce que veut le patient.

Patient : Mais oui, euh moi j'attache une grande importance… je l'ai vécu où des patients me disaient : « j'ai appelé, c'est une machine qui me répond, on ne comprend rien » bon bah voilà.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Voilà enfin peut être que je suis trop dans, dans ce monde-là quoi. Euh quelqu'un qui n'a rien à voir avec l'univers sanitaire, peut-être qu'il a une autre vision de la chose.

Investigatrice : Ah bah oui mais c'est, c'est votre vision qui m'intéresse aujourd'hui -rire-.

Patient : Ouais bah oui, bah oui hein. Moi j'ai cette vision là, ça me fait parler comme ça parce que je vous dis, j'ai, j'ai été des deux côtés.

Investigatrice : Bien sûr.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Bah oui, oui oui.

Patient : Euh mais c'est normal, ça a été mon univers quarante ans. On ne lâche pas quarante ans comme ça, d'un coup de baguette magique. C'est… ça reste, voilà.

Investigatrice : C'est sûr, ouais -rire-.

Patient : Voilà, maintenant d'autres personnes, ils ont peut-être un autre, une autre vision de la chose hein.

Investigatrice : Un autre avis, hum.

Patient : C'est c'est c'est sûr ça.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Moi je connais, enfin dans la commune je vois suffisamment de monde euh qui ont des avis divergents sur tout ça. Ils sont à fond dans, dans l'utilisation de l'outil informatique d'une manière euh je le dis c'est même trop et d'autres qui disent : « Oh non moi je ne veux pas de ça, je ne veux pas en entendre parler. Ca m'énerve et puis voilà, j'en ai marre euh j'ai appuyé ici je ne comprends rien ». Ca, je l'entends aussi.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Hein comme je suis élu dans la commune, j'entends ces choses-là aussi.

Investigatrice : Bah je me doute, oui oui.

Patient : Hein.

Investigatrice : Hum.

Patient : Voilà, donc mon avis à mon sens il sera, disons, il a un parti pris par la force des choses.

Investigatrice : Bien sûr.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Bon d'accord. Alors du coup euh, chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat est-ce que vous, vous aimeriez avoir, si vous aviez le choix.

Patient : Si j'avais le choix, bah moi c'est bien comme ça. Moi j'ai un interlocuteur qui, qui me dit : « bon voilà j'ai une place tel jour ». Elle essaye de voir un petit peu la nature de mon problème, si c'est urgent ou… si si j'ai quarante de température ou si… voilà c'est comme ça.

Investigatrice : Ouais donc vous aimez bien avoir…

Patient : Mais c'est concret, c'est concret tout de suite euh j'ai une réponse directe, tout de suite, euh : « bon ben il est libre tel jour », euh voilà.

Investigatrice : D'accord, ouais le fait d'avoir une secrétaire au tél…

Patient : Moi, moi moi ça, ça me convient.

Investigatrice : D'accord, ça marche ok, bon. Euh alors si jamais vous, vous deviez changer de médecin généraliste, on prend l'exemple que votre médecin généraliste il part à la retraite ou il…

Patient : Bah ça a été le cas -rire-.

Investigatrice : D'accord, bah parfait.

Patient : C'est récent hein, c’est cette année donc euh -rire-.

Investigatrice : Ah bah super ! Bah donc justement, on est dans la situation.

Patient : Ouais.

Investigatrice : Donc euh ma question c'est quels sont les critères euh qui… de choix de votre nouveau médecin ? Qu'est ce qui est important pour vous quand vous choisissez un médecin ?

Patient : Bah j'oserais vous dire que je ne l'ai peut-être même pas choisi parce que mon médecin traitant est parti en retraite et puis il y avait son… ah ! son remplaçant.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Alors j'ai, je ne dis pas que… je n'ai même pas trop cherché à comprendre, j'ai continué.

Investigatrice : Vous avez choisi le successeur en fait, c'est ça ?

Patient : Oui, en gros oui.

Investigatrice : Bon d'accord mais si jamais euh, si jamais il n'y avait pas eu de...

Patient : Si j'avais eu le choix ?

Investigatrice : Ouais voilà.

Patient : Euh bah l'idée c'était déjà de rechercher parmi le… euh mon lieu de résidence et les alentours, le médecin qui était le plus, le plus proche on va dire.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Pas trop éloigné hein. Euh parce que je sais qu'il y a des déserts médicaux mais nous apparemment ça va à peu près. Quoiqu'il y en a beaucoup qui partent en retraite là actuellement.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Euh mais c'est normal hein, ces gens ils ont travaillé, ils ont le droit de se reposer aussi.

Investigatrice : Ah bah…

Patient : Bah quand même ! -Rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Et ouais alors il y en a… je, je sais que ça s'était posé parce que le, le remplaçant de mon médecin traitant n'était pas là tout de suite. Il n'est pas arrivé tout de suite.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Dieu merci, on n'a rien eu, parce que j'aurais pu me trouver en situation… ça a été, ça aurait pu arriver.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Et il y avait des médecins et je me souviens avoir appeler un médecin aux alentours qui… enfin c'est la secrétaire qui m'a dit euh qu'elle ne prenait plus personne.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Alors je dis : « bah ouais mais si je suis malade ? ». Bah elle m'a dit, elle m'a dit : « Il y a des listes euh voilà ou il faut aller aux urgences », voilà, bon.

Investigatrice : Ah… ouais.

Patient : Voilà, ça ne s'est pas, ça ne s'est pas vraiment posé mais… puis ensuite il y a le nouveau médecin qui a pris ses fonctions donc ça a été.

Investigatrice : Ca a été.

Patient : Oui.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Voilà.

Investigatrice : Donc on va dire que…

Patient : Mais ça aurait pu, ça aurait pu arriver qu'il n'y ait pas de remplaçant tout de suite tout de suite tout de suite. Ca aurait pu arriver, bien sûr. Bon bah dans ce cas-là, euh je serais allé aux urgences si c'était grave.

Investigatrice : Ouais bien sûr.

Patient : Ouais.

Investigatrice : D'accord donc on va dire que le premier critère de choix c'est un petit peu le, la distance par rapport à votre domicile ?

Patient : Bah…

Investigatrice : Ou pas ?

Patient : C'est un argument mais ce n'est, ce n'est pas tout.

Investigatrice : Alors, dites-moi ?

Patient : Parce que vous pouvez très bien, aller… c'est pareil avec son médecin traitant ou on peut se sentir à l'aise ou moins.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Euh c'est possible ça, les liens sociaux font que…

Investigatrice : Bien sûr.

Patient : Hein euh ou alors il n'aura pas un bon mot dans une réponse, je ne dis pas qu'on veut entendre parce que… bah il sait ce qu'il fait.

Investigatrice : Je n'ai pas compris.

Patient : Peut-être que ça ne passe pas avec certains, je n'en sais rien moi je, les liens sociaux sont ainsi faits euh… mais bon.

Investigatrice : D'accord donc il y a aussi la relation avec le médecin. Est-ce que vous voyez d'autres euh d'autres critères qui... pour choisir ?

Patient : Bah… par rapport… on va dire la distance sûrement mais ce n'est pas que ça euh parce qu'il peut être très près et puis on va dire moins comp… compétent -silence long, il réfléchit sur le mot-.

Investigatrice : Ah oui.

Patient : Peut-être pas à ce point-là parce que la personne a quand même fait des études, ce n'est pas un nul quoi voilà mais…

Investigatrice : Hum.

Patient : On ne devient pas médecin du jour au lendemain, je le sais quand même.

Investigatrice : D'accord du coup si vous sentez qui… enfin on ne va pas dire qu'il est compétent mais qu'il répond un petit peu euh enfin qu'il vous semble tenir la route.

Patient : Bah le médecin n'est pas là pour dire Amen à tout ce que vous dites. Il est là pour euh faire son job et puis bien hein.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Il n'est pas là pour euh avoir des jugements de valeur euh ni vous faire plaisir.

Investigatrice : Ah non !

Patient : Si votre santé nécessite des soins euh il sait ce qu'il fait quand même. Euh il n'est pas là pour euh obéir à vos ordres.

Investigatrice : Non non, mais je voulais dire qu'il réponde à vos questions et qui…

Patient : Oui oui, bien sûr bien sûr, ça, ça se sent ça, qu'il ne bâcle pas le boulot en gros c'est ça euh…

Investigatrice : Je n'ai pas compris.

Patient : Je dis, il ne faut pas qu'il bâcle le boulot.

Investigatrice : Qu'il bâcle le boulot, d'accord ?

Patient : Bah non, qu'il fasse son travail, euh ben je ne sais pas, un médecin d'ordinaire il ne bâcle pas son travail. On ne l'a pas obligé à devenir médecin, il l'a fait parce qu'il l'a bien voulu. S'il ne veut plus le faire, il change de métier, c'est tout.

Investigatrice : C'est sûr -rire-.

Patient : Bah voilà, hein.

Investigatrice : D'accord, ouais.

Patient : Il faut… les liens sociaux sont ainsi faits. Euh quand on se sent à l'aise avec une personne, surtout en matière de soins, c'est hyper important euh d'avoir euh un climat de confiance, le soin il sera d'autant mieux réalisé, euh je pense. Moi, moi c'est ma vision de la chose, maintenant je peux me tromper.

Investigatrice : Non non bah euh ça me va bien, je suis d'accord avec vous.

Patient : Voilà, hein.

Investigatrice : D'accord est ce que vous… est-ce qu' il y a d'autres choses importantes ? Pour choisir un médecin.

Patient : Pour choisir un médecin bah je je… la compétence, les valeurs humaines ça me… c'est déjà énorme.

Investigatrice : Hum.

Patient : Je pense hein, c'est déjà ça.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Euh hein euh tout personnel soignant est quand même… a ses règles-là dans la tête, hein.

Investigatrice : Bien sûr, bien sûr.

Patient : Bon euh maintenant, aller…

Investigatrice : Ouais dites-moi.

Patient : Je pense que, moi qui suis paramédical, je pense quand même qu'on a les mêmes valeurs enfin.

Investigatrice : Attendez je vais résumer parce que je ne suis pas sûr d'avoir bien compris. Vous pensez qu'en tant que personnel médical…

Patient : Les paramédicaux, nous avons les mêmes valeurs.

Investigatrice : Ah oui oui, on a les mêmes valeurs.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord, oui oui je comprends, d'accord.

Patient : On est au service du patient.

Investigatrice : Bien sûr, ouais.

Patient : Voilà euh c'est notre raison d'être, enfin c'est… sinon c'est… voilà.

Investigatrice : Hum.

Patient : Si on vient là pour euh… je ne sais pas ce que je viens faire euh, je change de métier.

Investigatrice : Ah bah c'est sûr, je suis d'accord avec vous.

Patient : Hein.

Investigatrice : D'accord et est-ce qu'il y a des critères rédhibitoires qui ferait que vous ne choisissez, que vous ne choisiriez pas du tout un médecin particulier par exemple ?

Patient : Pfff, bah écoutez, si je voulais changer de médecin c'est, je n'en sais rien moi, peut-être qu'il aurait été pas très honnête avec moi. Je ne vois que ça.

Investigatrice : D'accord, ouais.

Patient : Euh hein euh maintenant un médecin a le droit d'avoir ses états d'âme et il a une vie aussi en dehors de son métier.

Investigatrice : Bien sûr, hum.

Patient : Euh je n'en sais rien moi, il peut avoir des soucis euh, quoiqu'on nous dit toujours euh : « tu rentres euh dans ton service, tes soucis tu les laisses dehors et tu les retrouveras après mais tu n'es pas là pour parler de tes soucis », mais c'est la vie, c'est comme on traîne un cortège de… la vie c'est un tout il y a, il y a sa vie professionnelle mais s'y ajoutent ses soucis personnels euh la vie.

Investigatrice : Bah oui, bien sûr.

Patient : Alors euh il faut se dépatouiller, dans tout ça.

Investigatrice : Bien sûr, ouais.

Patient : Et ce n'est pas toujours évident. Il y a la fatigue aussi, ça peut arriver et il peut avoir des soucis de santé cet homme ou cette femme, je n'en sais rien cette personne on va dire.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Médecin ou pas c'est un être humain avec ses hauts et ses bas.

Investigatrice : Bah oui, oui oui, hum.

Patient : Hein euh, moi c'est, c'est ma réponse, hein euh voilà.

Investigatrice : D'accord bon ça marche et est-ce que le fait, par exemple qu'il ne fasse pas de visite à domicile ça, ça pourrait vous bloquer ou pas ?

Patient : Bah non euh moi ça ne me gêne pas au contraire. Par le passé les médecins passaient facilement au domicile. Il y a, enfin les grandes heures de l'histoire de la médecine, on a bien vu qu'ils se déplaçaient à cheval, en vélo, tout ce qu'on veut -rire-
.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Ils faisaient des trucs comme ça, épiques. Maintenant on va vers une dimension, on va dire plus heurées, les jeunes médecins, par leur vie de famille aussi, c'est normal, c'est dans l'ordre des choses.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Euh je ne peux pas dire qu'ils ont tort, mais je pense que… aller, leur métier fera qu'ils seront toujours au service du patient, je pense.

Investigatrice : Bah oui, bien sûr, bon.

Patient : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Euh maintenant, maintenant c'est, c'est des moyens, des choses à mettre en place et d'une autre façon mais que le patient n'en fasse pas les frais et que tout le monde y trouve son compte.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : C'est ça l'idée. Ce n'est pas toujours facile à, à faire parce que, ce qui était vrai avant l'est moins maintenant et la roue tourne.

Investigatrice : Ouais c'est sûr, c'est sûr.

Patient : Vous savez comme moi, la roue tourne. Il y a, il y a des choses qui n'étaient plus d'actualité et qu'on retrouve maintenant.

Investigatrice : Comme quoi ?

Patient : Les choses qui ne se faisaient plus, qui reviennent. On y reviendra peut-être, je n'en sais rien. Il y a plein de trucs comme ça. Maintenant on informatise tout, il viendra peut-être un moment on dira : « bah non ça c'est trop ».

Investigatrice : Ah oui oui, d'accord, ouais.

Patient : Ca peut être ça hein, ou dans la, la… après la science elle évolue aussi.

Investigatrice : Oui oui, bien sûr, ouais.

Patient : Hein euh moi, moi je sais bien que les toubibs, à l'heure actuelle, ils ont beaucoup plus de choses à ingurgiter qu'il y a cinquante ans.

Investigatrice : Ouais c'est sûr que c'est… bah…

Patient : Ca a tellement évolué.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Hein, même nous paramédicaux c'est pareil euh l'information que j'ai reçue n'était pas la même que celle de mes collègues qui avaient eu trente ans avant.

Investigatrice : Bien sûr.

Patient : Ca a évolué.

Investigatrice : Hum.

Patient : Et ce que j'ai reçu comme formation, c'est différent maintenant au niveau universitaire.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Hein euh c'est complètement différent, la manière de l'aborder euh bon bah et puis ça s'enrichit de jour en jour.

Investigatrice : C'est sûr.

Patient : Moi je suis convaincu que ce que vous avez reçu comme formation, je ne dis pas qu'elle est supérieure, mais il y a beaucoup plus de choses à ingurgiter qu'il y a cinquante ans, c'est sûr.

Investigatrice : Ah bah oui parce que les connaissances euh…

Patient : Elles évoluent.

Investigatrice : Bien sûr, c'est ça.

Patient : Voilà hein.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Euh comprenez-vous, ça ne veut pas dire que vous êtes plus malin, ce n'est pas ça, ça a évolué d'une autre façon.

Investigatrice : Ouais.

Patient : C'est dans l'ordre des choses.

Investigatrice : Hum, d'accord, bon ça marche.

Patient : Regardez, les, les enfants maintenant, ils manipulent même l'internet, que nous on ne savait pas quand on avait leur âge. On était bébé, j'appelle ça… on était en barboteuse, en bidule comme ça euh les enfants maintenant dès trois quatre ans, c'est la vie et puis ils s'informent et puis ils sont beaucoup plus, enfin je trouve qu'ils sont très éveillés par rapport à nous.

Investigatrice : Ah oui d'accord.

Patient : C'est bien mais c'est bien, bon je dévie hein, je dévie mais c'est…

Investigatrice : -Rire- ce n'est pas grave, ce n'est pas grave.

Patient : C'est un aparté comme ça, c'est pour faire suite à l'évolution et tout ça parce qu'il y a… c'est le jour et la nuit avec il y a encore trente, quarante ans, ça évolue.

Investigatrice : Ouais ouais, hum.

Patient : Voilà, bon il faut composer avec tout ça.

Investigatrice : C'est sûr.

Patient : Il ne faut pas rester en retrait. Il faut, il faut essayer de constamment s'adapter et composer avec tout ça, c'est…

Investigatrice : Hum hum.

Patient : C'est dans l'ordre des choses, c'est comme ça c'est…

Investigatrice : Bon d'accord.

Patient : La vie elle évolue.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Moi je n'y peux rien, ce n'est pas moi qui l'ai fait, c'est comme ça.

Investigatrice : Ah bah non c'est sûr, ça marche et euh est-ce que le, le type de secrétariat ça peut influencer votre choix ?

Patient : Bah c'est… dans les liens sociaux vous tombez sur des gens avec qui ça passe et des gens avec qui ça passe moins mais enfin en théorie, il est là pour faire son travail c'est à dire dispatcher un petit peu les urgences et puis il fait, il fait son job.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Voilà.

Investigatrice : D'accord mais, mais…

Patient : Je ne suis pas à… je vous dis une nouvelle fois, la, la personne elle trimballe à son travail euh inconsciemment sa vie tous les jours alors si, si je n'en sais rien moi, elle a gagné au loto la veille bah elle va être contente, si, si elle s'est engueulée avec son mari ou quelque chose comme ça, elle sera moins bien, je n'en sais rien -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Il y a plein de critères comme ça. Quoiqu'une nouvelle fois, dans la vie professionnelle on nous a toujours dit et ça c'était une règle : « vos soucis vous les laissez à la porte et vous les reprendrez après ».

Investigatrice : Ouais ouais, mais euh…

Patient : Ce n'est pas toujours… voilà ce n'est pas toujours facile.

Investigatrice : Ce n'est pas toujours évident effectivement.

Patient : Ce n'est pas toujours évident compte tenu de la personne, comment elle a été façonnée et toutes ces choses-là.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Moi on va dire que j'ai trop baigné dans tout ça alors euh… voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Je donne beaucoup de circonstances atténuantes.

Investigatrice : Ouais je vois ça mais du coup euh là on parle d'une secrétaire enfin je… on parle d'une secrétaire…

Patient : Bah moi je pense que la secrétaire elle a son rôle, bon ce qu'elle fait, elle le fait bien son travail.

Investigatrice : Oui oui non mais ce que je voulais enfin la question c'était plutôt est-ce que si c'est une secrétaire physique ou si c'est par exemple Doctolib ou si c'est le médecin qui répond au téléphone…

Patient : Je vous l'ai dit, j'aime bien, j'aime bien les contacts humains, vrais.

Investigatrice : Ouais ça j'ai bien…

Patient : Perso je préfère ça, j'aime bien les… mais allez, déformation professionnelle oblige.

Investigatrice : Oui oui, bien sûr mais, mais du coup est-ce que ça peut influencer votre choix de médecin ? Est-ce que si par exemple votre médecin, il vous disait qu'il n'avait que Doctolib, est-ce que vous diriez : « bah du coup je vais voir quelqu'un d'autre comme médecin » ?

Patient : Si, si je connais mon médecin, s'il me dit : « maintenant je fonctionne comme ça, c'est comme ça ». Je lui dirais : « Mais laissez-moi quand même une petite plage de live », on va dire.

Investigatrice : Une plage quoi ?

Patient : Live.

Investigatrice : Ah, de live, d'accord.

Patient : Voilà, mais oui hein moi je… « bon laissez, laissez quand même un petit coin de ciel bleu comme ça où on peut quand même avoir un lien, parler ». Maintenant si, s'il ne peut pas faire autrement, c'est comme ça mais allez !

Investigatrice : Ca vous embêterait un petit peu quand même du coup ?

Patient : Moi ça me… perso, mais je vous dis j'ai trop de… ma parole, ce n'est pas forcément le ressenti de tout le monde.

Investigatrice : Non non mais…

Patient : Euh moi, moi j'attache grande importance à ces liens sociaux.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Euh voilà.

Investigatrice : Et donc si…

Patient : Maintenant…

Investigatrice : Ouais, allez-y ?

Patient : Maintenant s'il y a des personnes qui se… qui se contentent que de l'informatique, pourquoi pas, ça les regarde, après…

Investigatrice : Ouais.

Patient : Moi, moi non.

Investigatrice : D'accord mais donc du coup…

Patient : Je me sers de l'informatique, c'est un outil, c'est un outil comme d'une voiture. Je ne me sers pas de la voiture tous les jours, mais bon on en a besoin.

Investigatrice : -Rire-.

Patient : Euh c'est, c'est comme ça hein. Voyez-vous, il faut faire la part des choses entre le tout le tout rien que ça, euh non, je pense qu'il faut juxtaposer les choses.

Investigatrice : D'accord et, et du coup si jamais euh, on va dire que vous ne connaissiez pas encore votre médecin et que vous étiez à la recherche d'un nouveau médecin, euh si jamais il y en avait un qui utilisait que Doctolib, ce serait un critère un peu rédhibitoire ou quand même pas ?

Patient : Ah quand même pas ! Je ne le connais pas ! Je ne vais pas avoir un jugement de valeur sans avoir vu la personne quand même.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Euh ça serait trop ! Euh je ne vais pas juger quelqu'un parce qu'il me dit : « moi je ne me sers que de Doctolib ». Bon mais quand je le verrais : « vous savez, ça ne me plaît pas », je lui dirais.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patient : C'est mon droit. Je dirais : « écoutez, vous faites ce que vous voulez, vous êtes chez vous, mais moi j’aime moins ».

Investigatrice : Ouais d’accord.

Patient : J'aime bien les, j'aime bien les liens sociaux mais je lui dirai ce n'est pas mal… c'est honnête, au contraire de lui dire.

Investigatrice : Bien sûr, bien sûr.

Patient : Euh maintenant s'il ne peut pas faire autrement, il va me l'expliquer.

Investigatrice : Ouais, il va vous expliquer ses raisons.

Patient : Je pense. Il va avoir la délicatesse de me dire : « bah non, vous comprenez je fais comme ça, je vais vous dire », et puis c'est tout.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Hein euh je pense être susceptible de le comprendre.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Du moment qu'on me l'explique. Si on me dit : « Je vous ordonne de faire ça ! » comme ça, euh non ! Je pense qu'il faut aller, il y a des choses qui doivent, qui doivent être prises en… parcimonie.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Hein.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche.

Patient : Maintenant c'est… il est dans son cabinet, il fait ce qu'il veut en fait.

Investigatrice : Oui oui ben il fait ce…

Patient : Je ne vais pas aller lui ordonner son … je ne lui ordonne rien mais moi je lui dis que je préfère comme ça, c'est tout.

Investigatrice : Ouais d'accord, bon ça marche.

Patient : J'aime bien les liens moi j'aime bien les liens sociaux ! J'aime bien ! Voilà, mais maintenant…

Investigatrice : Ok -rire-, bon ça marche. Euh bon alors après la question suivante vous avez déjà un petit peu répondu mais c'est pour savoir si vous avez d'autres choses à rajouter par rapport à ça. Donc ce serait : est-ce qu'il y a pour vous des avantages enfin quels sont les avantages à utiliser un secrétariat par internet ?

Patient : Les avantages ? Bah je vous ai dit, si, si ce n'est pas quelque chose qui est… urgent -Silence court-.

Investigatrice : Oui.

Patient : Bon bah ça peut être utile. Disons qu'on ne perd pas de temps voilà, hein.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Au profit des vraies urgences.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Parce que les vraies urgences, il faut quand même les mettre en avant, c'est celles qui sont importantes, hein.

Investigatrice : Oui, oui.

Patient : Euh les choses dites subalternes euh parce qu'une nouvelle fois on va y revenir : tout le monde trouve que son cas est important.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Même si ce n'est pas important, hein euh, moi je n'en sais rien mais chaque personne ramène à soi en se disant : « bon moi, si je vous appelle c'est que c'est important ».

Investigatrice : Ouais, ouais.

Patient : Alors faire son tri là-dedans de ce qui est important de ce qui l'est moins, euh -rire-.

Investigatrice : Hum.

Patient : C'est pour ça qu'un, un contact direct, euh verbal peut aussi être aussi efficace.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Parce que d'un côté on va… si c'est du tout informatique on peut passer à côté de certaines choses euh on peut passer à côtés de certaines choses.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Ca peut arriver, hein euh tandis que dans, dans le live direct euh ça peut arriver aussi d'ailleurs, on peut se tromper mais aller, il y a… on peut échanger.

Investigatrice : On peut échanger.

Patient : Ouais tandis que sur euh une machine, on ne peut pas. C'est, c'est des questions toutes faites, vous voyez ?

Investigatrice : Ouais.

Patient : Même si… il n'y a pas une rubrique : rajoutez… non ! Je vais rajouter, c'est important – rire-.

Investigatrice : -Rire- Ouais, bon d'accord.

Patient : Comprenez-vous ce que je veux dire ?

Investigatrice : Ah oui, oui, j'ai bien compris. D'accord et est-ce que vous voyez d'autres inconvénients à part le fait qu'on ne puisse pas communiquer ? Est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous gênent par les secrétariats par internet ?

Patient : Déjà la communication ça me paraît très primordial, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patient : Euh la communication, après voilà. Déjà se comprendre ! Mon Dieu, mon Dieu, se comprendre ! Ca évite bien des… des imbroglios.

Investigatrice : Ouais, c'est … donc c'est le, le truc le plus important pour vous, c'est ça ?

Patient : Absolument, absolument.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh et alors qu'est-ce que vous pensez de pouvoir joindre votre médecin généraliste directement au téléphone ?

Patient : Pour tout vous dire, je ne l'ai jamais eu directement au téléphone alors je n'en sais rien. Alors si, j'avais des… moi je disais aux collègues quand même, parce que les toubibs c'est les collègues, euh dans les services, là je les avais régulièrement - rire-.

Investigatrice : Ah bien sûr.

Patient : -Rire- C'était pour tout autre chose, c'était pour tout autre chose.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Euh en ce qui est perso, euh ça n'est jamais arrivé.

Investigatrice : Ca n'est jamais arrivé mais euh vous pensez que ça peut être quelque chose euh enfin est-ce que vous avez un…

Patient : Bah ça peut ! Bien sûr, bien sûr. Si mon médecin traitant a quelque chose d'important à me dire, ben c'est… je pense qu'il le ferait euh de m'alerter ou des choses comme ça et au contraire, c'est très bien.

Investigatrice : D'accord et, et euh… parce que par exemple, si c'est pour prendre rendez-vous, peu importe que ce soit la secrétaire ou le médecin qui vous réponde ? Ca, ça change quelque chose pour vous ou pas ?

Patient : Bah si j'ai une réponse. J'aurais fatalement une réponse. Je pense… quoique si le médecin m'appelle, je m'alerte : « oulala, lui s'il m'appelle c'est que c'est sérieux » - rire-.

Investigatrice : -Rire- Ouais.

Patient : Euh bon, bon je ne sais pas euh mais il a le droit de m'appeler si je le connais bien. Je ne serais pas méchant, au contraire.

Investigatrice : Bien sûr, ouais ouais.

Patient : Hein euh je ne dis pas qu'il fait partie de la famille, quoiqu'un médecin traitant on dit toujours médecin de famille donc il connaît la famille.

Investigatrice : C'est sûr.

Patient : En tout cas il fait partie de l'entourage euh souvent on le voit on dit toujours : « mon médecin traitant euh c'est… ce n'est pas un ami, c'est un référent, c'est quelqu'un qui vous connaît et qui connaît votre parcours de santé et qui est à même de répondre à vos besoins sanitaires et voilà c'est, c'est important ».

Investigatrice : Ouais, hum.

Patient : Hein, il a une place importante dans la vie de chacun.

Investigatrice : Ah bah c'est sûr, ouais. Bon bah ça marche. Ca marche, ça marche. Bah voilà, est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter sur les secrétariats ou pas ?

Patient : Non, non non. Non bah en mettant en avant les liens sociaux paf ! c'est direct euh, vous connaissez mon point de vue.

Investigatrice : D’accord, ça marche. Bon très bien, j’arrête l’enregistrement du coup.

VERBATIM 11

Investigatrice : Alors bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l’avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui, tout à fait.

Investigatrice : D'accord. Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview une fois qu'elle sera retranscrite ?

Patiente : Non, ce n'est pas nécessaire, merci.

Investigatrice : D'accord, ça marche, donc nous allons pouvoir commencer. Alors quel âge avez-vous ?

Patiente : Alors je… soixante-douze, jusqu’à la fin je vais dire -rire-. Comme je vais bientôt en avoir soixante-treize, j'en profite, je dis encore soixante-douze - rire-.

Investigatrice : -Rire- Vous avez bien raison -rire-. Alors quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Alors mon certificat d'études primaires.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Alors euh, comment… comment ? Je ne comprends pas bien la question.

Investigatrice : Bah sur quelles, sur quelles interfaces, à quelle fréquence ? Euh…

Patiente : Ah d'accord, d'accord. Bah en général, je profite d'y aller le soir -silence court-.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et pour dire de voir euh mes messages, principalement.

Investigatrice : D'accord et vous y allez plutôt sur euh un ordinateur…

Patiente : Oui oui oui.

Investigatrice : Votre téléphone ?

Patiente : Non non, sur l'ordinateur. Je n'ai pas encore le, internet sur mon téléphone. Pour l'instant ça reste que sur l'ordinateur.

Investigatrice : D'accord et vous y allez à quelle fréquence ?

Patiente : En général tous les jours en fait, c'est un… ouais tous les soirs.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Oui le soir en fin d'après-midi ou plus, plus occasionnellement si j'ai besoin d'un renseignement.

Investigatrice : D'accord et qu'est-ce que vous faites sur internet ?

Patiente : Donc principalement mes messages.

Investigatrice : Oui

Patiente : Hein, ensuite euh je recherche très peu parce que bon ça va être pour la cuisine, ce genre de choses vous voyez, une recette ou… oui voilà c'est, c'est très limité.

Investigatrice : Hum hum d'accord. Est-ce que vous faites d'autres choses ou pas ?

Patiente : Euh non je cherche mais… non parce que je… il y a longtemps que je voudrais mettre mes photos sur internet mais pour l'instant c'est un projet qui est… -rire- qui reste un projet.

Investigatrice : -Rire- Vous ne savez pas encore le faire, c'est ça ?

Patiente : Non, ça c'est encore le domaine euh voilà, il faudrait qu'il y ait une personne avec moi pour m'expliquer, que je le fasse avec elle mais ça ne s'est pas présenté encore.

Investigatrice : Ah bon d'accord, d'accord et est-ce que vous faites, par exemple, des achats ?

Patiente : Oui ça m'est arrivé, c'est vrai, c'est vrai. Ca m'est arrivé de faire des achats sur internet mais ça reste très rare, voilà, ouais, ouais ouais.

Investigatrice : D'accord et pour, si vous partez en vacances, vous regardez un petit peu sur internet ou…

Patiente : Ben oui c'est vrai que j'oublie hein parce qu'il y a un petit moment qu'on n'est pas parti alors j'avais zappé cet euh cet aspect. Euh oui c'est vrai que je suis déjà… j'ai, qu'est-ce que… ça correspondait à une location d'un appartement en ville pour un moment, pour une durée déterminée quoi. Oui, ça ça m'est arrivé de faire des recherches pour ça sur internet oui.

Investigatrice : D'accord ça marche. Alors est-ce que vous voyez d'autres choses ou on a fait le tour ? -rire-.

Patiente : -Rire- Bah écoutez, c'est vrai qu'en me posant la question, ça ne m'était pas revenu, mais en posant la question, c'est sûr que je fais quelques petites choses à côté. Alors je réfléchis un petit peu. Non je crois que du coup en me parlant des vacances, vous m'avez donné la.. la chose que je peux faire quoi mais ça.. ça se limite à ça oui, ouais.

Investigatrice : D'accord et les messages euh les mails, c'est avec vos, c'est avec qui que vous communiquez du coup ?

Patiente : Alors oui voilà j'ai, bon bah une liste, c'est, le plus souvent c'est mon beau-frère…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Qui m'envoie des messages et que je retransmets à ma liste de contacts hein. Euh sinon oui bah c'est avec ma liste de contacts euh moi j'en envoie et il y a quelques personnes qui m'envoient des messages.

Investigatrice : D'accord, c'est vos amis ou votre famille, c'est ça ?

Patiente : Euh oui, amis, famille, voilà c'est ça, oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Euh alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : -Silence court- Euh oui c'est facile pour moi, c'est moins facile pour lui parce que comme c'est par téléphone, j'ai toujours l'impression de le déranger alors ça -rire-, ça m'ennuie plutôt qu'autre chose, parce qu'il est souvent en consultation. Il n'a pas, il n'a pas de secrétaire. Il travaille seul alors c'est pendant ses consultations et c'est vrai que c'est ce côté qui me, qui me dérange un peu quoi.

Investigatrice : Ca ça vous embête ? Qu'est-ce qui vous embête ? Dites-moi.

Patiente : Bah que je le dérange dans ses consultations, si vous voulez.

Investigatrice : Ah oui vous avez l'impression de le gêner, c'est ça ?

Patiente : Voilà, c'est ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je préférerais à la limite qu'il me donne un, un créneau horaire, de me dire : « Bon », hein. J'avais dit : « Il faudra que je lui en parle », parce que c'est vrai que quelquefois euh… mais enfin il faut dire que je me soigne, euh pour l'instant, j'ai la chance de pouvoir le faire par homéopathie.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Donc euh je vais, il me fait des renouvel… des ordonnances à renouveler deux fois, donc j'ai une fréquence euh, je vais chez le docteur une fois par trimestre quoi.

Investigatrice : D'accord, oui et vous, vous, quand vous êtes en consultation du coup, des fois il répond au téléphone votre médecin ?

Patiente : Oui, ça lui arrive, oui.

Investigatrice : Et ça, vous en pensez quoi du coup ?

Patiente : Ba que c’est vrai que pour lui, enfin moi ça ne me gêne pas, mais je dis, pour lui, c'est plus gênant.

Investigatrice : D'accord, d'accord, bon ça marche, euh ok. Alors pour vous, quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ? Qu'est-ce qui peut exister ?

Patiente : -Silence court- Euh bah actuellement pour moi, bon bah c'est soit si je me déplace, parce qu'en plus je, s'il était sur place, j'irais plus facilement chez lui pour ne pas le déranger, mais sinon bah c'est le téléphone hein la plupart du temps.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Et je pense qu'il n'est pas trop informatique alors euh -rire-. Il doit faire de la résistance euh dans ce domaine -rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord, donc pour l'instant vous ne pouvez pas prendre rendez-vous en ligne chez lui ?

Patiente : Non, du tout, du tout, non non.

Investigatrice : D'accord et euh qu'est-ce que… est-ce que ça vous est déjà arrivé de prendre rendez-vous en ligne pour un autre médecin ?

Patiente : Euh je calcule, non. Je, j'avais pris une fois un rendez-vous sur un… pour un cardiologue, elle m'avait dit qu'on pouvait passer par Doctolib mais je ne l'ai pas fait encore, non.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Non, non non, c'est vrai que, jusqu'à présent c'est resté par téléphone.

Investigatrice : D'accord et qu'est-ce que vous en pensez de, justement, de cette prise de rendez-vous en ligne ? Si, si enfin, si votre médecin il passait par ça…

Patiente : Oui ?

Investigatrice : Est-ce que, enfin qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Oh bah moi ça m'irait très bien parce que de toute manière j'aurais juste euh… personnellement ça me gênerait moins vis à vis de son travail, vous voyez ? Je trouverais que ça serait une bonne formule pour lui.

Investigatrice : D'accord et vous, vous vous sentiriez euh capable d'utiliser ce genre de, de logiciel enfin de plateforme ?

Patiente : Oui voilà, oui oui tout à fait. Une fois que j'ai la… bon c'est la première fois comme beaucoup de personnes hein mais après une fois qu'on a vu le système euh c'est, c'est quand même relativement facile on va dire, hein.

Investigatrice : Hum d'accord, bon ça marche.

Patiente : Si j'avais la possibilité de lui mettre un message et il me répond à mon message quoi.

Investigatrice : Ouais ça c'est, ça dépend des plateformes.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Ce n'est pas toujours possible mais on peut, en fait on peut sélectionner le rendez-vous euh qu'on souhaite prendre.

Patiente : D'accord, d'accord.

Investigatrice : Voilà, alors chez, chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat vous aimeriez ? Entre bah justement euh une plateforme de rendez-vous en ligne ou une secrétaire physique ou une secrétaire au téléphone ou votre médecin au téléphone ? Qu'est-ce que vous préféreriez vous ?

Patiente : -Silence court- Bah le, c'est vrai que quand il y a une secrétaire c'est toujours plus facile parce qu'on règle tout. Euh bon bah je prends l'exemple, je vais chez l'ophtalmo, bon bah la secrétaire est là euh, elle me demande ma carte, elle fait tout le côté administratif quoi hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Donc ça je trouve que c'est, c'est pratique euh pour moi et puis bon bah vis à vis du docteur ça la soulage de toute cette euh… de toute façon je pense que l'ophtalmo ne pourrait pas faire tout tout seul quoi euh…

Investigatrice : Hum.

Patiente : Après ça dépend des médecins que vous allez voir, suivant leur spécialisation. Il est certain que… je veux dire un médecin généraliste, ça me paraît plus compatible euh qu'un spécialiste où là bah je pense qu'il est obligé de, de faire faire le travail administratif par euh soit une personne ou par une plateforme ou les nouvelles technologies quoi.

Investigatrice : Vous voulez dire que le médecin généraliste lui il peut gérer plus facilement seul, sans secrétaire.

Patiente : A mon point de vue oui.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : A mon point de vue, oui.

Investigatrice : D'accord et, et du coup chez votre médecin généraliste euh, quel, quel secrétariat vous préféreriez ? Enfin est-ce que vous avez une préférence entre une secrétaire téléphonique ou une secrétaire qui est tout le temps en cabinet ou Doctolib ou…

Patiente : Bah je connais très peu les autres hein. Je crois que Doct… c'est comment ? Doctorlib ? C'est ça ?

Investigatrice : Doctolib.

Patiente : Doctolib oui, euh bah j'ai essayé justement de, d'y aller pour me faire vacciner.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Bon bah ça n'a pas abouti quoi, vous voyez ? Mais après ce que je préférerais ? Bah disons que mon choix personnel, je m'adapterais plus au choix du docteur.

Investigatrice : D'accord, ouais.

Patiente : Pour moi le primordial, c'est que lui, il gère correctement euh son travail. Moi dans mon idée, je m'adapterais à sa méthode, vous voyez ?

Investigatrice : Ouais, d'accord bon.

Patiente : Rien ne me déplaît vraiment, hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Euh c’est comme je vous disais en premier lieu, même le problème du téléphone ne me déplaît pas pour moi, ça me gêne vis à vis de lui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Parce que comme on a dit, j'ai cette impression de le déranger, mais s’il me donnait un créneau horaire ou s'il fallait que j'appelle ailleurs, ça ne me gênerait pas du tout euh j'accepterais son choix dans sa méthode de travail.

Investigatrice : Hum d'accord. Quand vous dites, s'il vous donnait un créneau horaire, c'est un créneau auquel vous pourriez l'appeler sans le déranger, c'est ça ?

Patiente : Voilà, c'est bien ça.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : C'est ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Et, et quand vous dites que quand vous avez essayé de prendre le rendez-vous pour le vaccin cela n'a pas abouti, c'est, c'est pour quelle raison ?

Patiente : Bah je n'ai pas trop forcé non plus parce que j'ai, j'ai un rendez-vous là bon, c'était soit le week-end qui vient de passer mais ils m'ont, ils ne m'ont pas appelée. Donc j'habite XX (nom de la ville dans laquelle la patiente habite) hein…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et s'étaient organisées pendant des week-ends des, des séances de vaccination.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Donc euh je suis inscrite pour le week-end prochain hein mais on m'avait conseillée d'aller voir éventuellement s'il y avait de la place sur Doctolib. Alors bon, ce que j'ai fait, mais vous voyez je ne suis pas vraiment allée au bout de ma démarche parce que ce n'était pas essentiel, j'avais une autre possibilité à côté.

Investigatrice : Ah oui d'accord, en fait comme…

Patiente : Vous voyez ça ne m'a pas un peu boosté pour dire d'aller plus loin -rire-.

Investigatrice : Ouais en fait vous avez, vous avez essayé et c'est parce que vous n'y arriviez pas, enfin vous n'arriviez pas à manipuler le logiciel et comme vous vous disiez que vous pouviez téléphoner vous n'avez pas cherché plus loin, c'est ça ?

Patiente : Bah en fin de compte je n'ai pas vu… il y avait quelques rendez-vous…

Investigatrice : Oui.

Patiente : Mais non, je ne suis pas allée jusqu'au bout donc c'est vrai là-dessus ma réponse ne va pas être très très franche parce que je, je ne suis pas allée jusqu'au bout de comment dire de l'expérience on va dire -rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord mais ce n'est pas parce que vous n'arriviez pas à utiliser le logiciel ?

Patiente : Non non non non, si vraiment il avait fallu j'aurais insisté, c'est vrai.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patiente : Oui oui.

Investigatrice : C'est parce que peut-être les créneaux ne vous convenaient pas ou quelque chose comme ça, c'est ça ?

Patiente : Oui ben je n'ai pas vraiment eu… parce qu'il proposait des rendez-vous, attendez que je me rappelle parce que j'ai fait ça vite fait sans attacher beaucoup d'importance et qu'est-ce qu'il y avait… quelques rendez-vous de proposés et je n'ai même pas eu la curiosité d'aller cliquer, vous voyez pour voir euh…

Investigatrice : Ah d'accord, ouais vous avez fait ça sans motivation un petit peu.

Patiente : Oui j'ai vraiment survolé, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : J'y suis allée comme ça mais sans aller jusqu'au bout de l'opération.

Investigatrice : Bon d'accord, ça marche.

Patiente : Ouais ouais.

Investigatrice : Euh d'accord, d'accord. Alors ensuite la question suivante c'est : qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin généraliste ? On va dire que, par exemple, votre médecin généraliste, il part à la retraite.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : Euh et vous devez en choisir un nouveau. Quels sont les critères importants pour vous quand vous choisissez un médecin ?

Patiente : Mes critères importants ? Ah ! Bah écoutez, quand on change de médecin ce n'est pas, ce n'est pas évident parce que c'est vrai que bon, nous on a, on a eu justement le souci pendant un moment. Bon je parle de ce que je connais forcément sur XX (ville dans laquelle vit la patiente) où on a eu en, je vais dire en cinq années peut-être, euh trois docteurs qui se sont arrêtés au moins. Attendez, il y en a eu un, deux, trois, oh oui il y a eu trois docteurs qui se sont arrêtés. Alors c'est vrai que pendant un moment c'était quand même difficile d'avoir un médecin euh sur place quoi.

Investigatrice : Ah bah oui.

Patiente : Et donc là maintenant il va y avoir euh un cabinet médical donc ça je trouve que c'est une bonne formule le cabinet médical.

Investigatrice : Ouais, pourquoi ?

Patiente : Ba euh peut-être, surtout dans un premier temps vous voyez à la limite du, de la recherche du médecin. Ca permet de, de voir l'un et l'autre parce que bon bah euh c'est peut-être un peu bête mais ne serait-ce que le physique euh le relationnel euh bon il y a des personnes où on a un peu un blocage quoi.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Alors que, enfin… je ne me fais peut-être pas bien comprendre. Disons si je devais changer de médecin, j'aimerais bien les voir et puis dire : « Oh bah tiens j'irais plutôt vers celui-là ou celle-là quoi ou cette personne. »

Investigatrice : Hum.

Patiente : Hein aussi bien une femme euh, oh j'irais, j'irais même peut-être plus facilement vers une doctoresse.

Investigatrice : D'accord, d'accord, pourquoi ? Dites-moi.

Patiente : Ba parce que je me sens peut-être plus en confiance vous voyez, je dirais, oui, oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et euh quand vous dites le physique c'est un peu l'attitude du médecin en fait, c'est ça ?

Patiente : Voilà oui quand je dis physique oui qu'on se comprenne bien hein, ce n'est pas la couleur de peau ou… ce n'est pas mon propos hein, mais mais comment dire…

Investigatrice : Oui j'ai compris.

Patiente : Le premier contact quoi, hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Qui est, bon quelque chose, quelquefois on va voir une personne, bon bah du premier abord c'est bête même enfin pour moi je dis que c'est stupide parce qu'avec un premier contact on ne peut pas juger une personne comme ça, mais on a un premier, comme un recul, c'est peut-être un peu fort quoi.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais un manque d'attirance vous voyez, un… bon ne serait-ce l'amabilité, bon c'est vrai que pour moi c'est important donc euh… mais je vous dirais qu'actuellement mon médecin ce n'est pas qu'il soit aimable mais comme il correspond à ce que j'apprécie euh je le garde -rire-.

Investigatrice : -Rire- d'accord.

Patiente : Mais pour moi il n'a pas, il n'a pas tous les, forcément, tous les critères quoi -rire-.

Investigatrice : Alors justement…

Patiente : Ce n'est pas très, ce n'est pas très logique mais bon comme c'est un spécialiste et qu'il est homéopathe, il fait acupuncture euh je l'ai toujours gardé parce que je l'appréciais dans sa partie vraiment professionnelle, de médecine quoi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Plus qu'au niveau relationnel.

Investigatrice : Ah il est plus professionnel que sympa sur le côté…

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Relationnel.

Patiente : Voilà tout à fait.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Voilà c'est ça, ouais ouais.

Investigatrice : Et donc du coup le, le, le côté, la spécialité en homéopathie et cætera, ça serait quelque chose que vous chercheriez également ou…

Patiente : Ah oui oui, j'aimerais bien, dans la mesure du possible j'aimerais bien continuer dans ce sens oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce que vous voyez d'autres critères importants pour choisir le médecin ?

Patiente : -Silence court- Bah écoutez ça ne me vient pas comme ça parce que, ouais parce que là j'avais la chance, c'est vrai qu'en plus il fait des séances d'acupuncture vous voyez, donc euh pour moi ça correspondait, comme je suis plus avec les médecines douces et il répondait à tout ce que j'attendais de, de la médecine quoi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Euh jamais trop donner de médicaments euh ça c'est -rire-, ça rentrait, il correspondait tout à fait à mes critères donc c'est vrai que ça , j'aurais, si jamais j'étais à devoir changer, euh ce serait encore des critères auxquels je serais attachée.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Pour moi un bon docteur ce n'est pas forcément le docteur qui va me bourrer de médicaments.

Investigatrice : D'accord, d'accord. Ouais c'est… bah je trouve que vous avez raison, c'est important et qu'est-ce que...

Patiente : Ba oui -rire-.

Investigatrice : Qu'est-ce que vous…

Patiente : Tant que je peux faire comme ça, c'est sûr, hein.

Investigatrice : Ouais, d'accord, et à quoi vous regarderiez d'autre ?

Patiente : -Silence court- Alors qu'est ce qui serait d'autre euh… Ah ! -Silence court- Ba écoutez, ça ne me, ça ne me vient pas à l'esprit là comme ça. Bon c'est vrai que si, ce qui me fait défaut un petit peu là actuellement bah c'est son côté relationnel, donc si j'avais quelqu'un de plus euh, je ne vais pas dire souriant non ce n'est pas ça mais où on parle, on parle facilement avec lui, on se confierait, voilà c'est ça.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Où on… le fait d'être avec quelqu'un avec qui on peut se confier de… parce que pour moi, le médecin c'est un peu ça quoi hein, euh même, même en dehors forcément de la maladie ou autre qui peut… bah oui se confier je crois c'est, ça serait important d'avoir ça au niveau de la personne qui me soigne ouais, hum hum.

Investigatrice : D'accord, d'accord, ça marche et par exemple est-ce que le, le fait qu'il ne fasse pas de visite à domicile, ce serait contraignant pour vous ou pas vraiment ?

Patiente : Bah non parce que depuis toujours moi c'est toujours moi qui vais à son cabinet.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et comme c'est un, il est spécialiste, il n'est, il n'est jamais, il ne fait aucune visite à domicile.

Investigatrice : D'accord, donc ça, ça ne vous gêne pas.

Patiente : Oh oui puis je crois que maintenant, on est, on est rodé parce qu'il y a… les visites à domicile euh ça y est on est, c'est rentré un peu dans les mœurs quoi.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Enfin vous voulez dire que les médecins en font de moins en moins, c'est ça ?

Patiente : Ah bah oui hein, bon moi je voyais le médecin à domicile parce que j'avais maman avec moi et puis que là, arrivées à un certain âge, les personnes ne se déplacent plus quoi.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais tant qu'on est avec de la mobilité euh bah on doit aller au cabinet médical, c'est sûr hein.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Je crois que là maintenant on est formé à ça hein, enfin il me semble ouais.

Investigatrice : Ba ouais, la, la majorité des patients.

Patiente : Oui parce que là ça dure quand même depuis quelques années ce, ce système hein.

Investigatrice : C'est, bah c'est vrai qu'au fur et à mesure du temps, ça a pas mal évolué, hum.

Patiente : Pour moi je veux dire que bon, toute proportion gardée, euh ce n'est pas un mieux parce que quand je vois ma nièce qui a un enfant malade où on est obligé de sortir l'enfant alors qu'il fait de la température, je trouve que là ce n'est pas normal.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ce n'est pas, pour moi, ce n'est pas du progrès ça.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : C'est euh bah, je suis désolée de dire ça, mais pour moi c'est de la rentabilité.

Investigatrice : Ouais d'accord mais donc du coup…

Patiente : Dans certains cas, euh ça me choque quelque part.

Investigatrice : Ouais bah après il y a des, enfin euh c'est rare les médecins qui, qui ne font aucune visite hein mais en général ce qu'ils essaient de faire passer comme message aux patients c'est plus de leur dire euh qu'ils ne font pas de visite si le patient peut se déplacer, vous voyez ?

Patiente : Ouais ben écoutez sur XX (ville dans laquelle habite la patiente) je n'entends plus beaucoup parler de visite à domicile hein.

Investigatrice : Ils n'en font plus du tout sur XX (ville dans laquelle habite la patiente) ?

Patiente : Bah écoutez euh je ne peux pas affirmer hein de dire oui à 100% euh mais ça je crois que c'est très très très très rare hein.

Investigatrice : Ah oui, d'accord.

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Et donc pour vous ce serait un critère embêtant ou…

Patiente : Bah suivant euh la maladie que l'on peut avoir parce que moi j'ai déjà eu l'écho : « De toute manière si c'est grave bah vous faites le 115 », hein.

Investigatrice : Ah oui, oui bon.

Patiente : Ah oui oui oui, je vois avec maman qui était âgée, euh quand j'ai voulu avoir le docteur rapidement : « Ah non non ce n'est pas possible, si vraiment votre maman ne va pas bien euh bah vous appelez euh… », c'est le 115 ou le 112 ?

Investigatrice : C'est le 15 en France.

Patiente : Oui ou le 15 voilà.

Investigatrice : C'est pas grave, j'avais compris.

Patiente : Vous aviez compris hein, on dit : «Bah vous faites le 15 », bah la moi ça c'est, ça me déplaît quand même.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Ouais ouais, ben je peux comprendre.

Patiente : Je trouve que là on régresse, parce que bon j'ai, j'ai eu la chance de connaître un peu vraiment les médecins peut-être même trop dévoués hein quelque part, c'était, au niveau de leur vie de famille, euh hein ce n'était vraiment pas facile à gérer.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Mais je crois que là on est passé euh bon, de manière générale hein c'est difficile, hein je veux… mais de manière générale, je considère plus le médecin maintenant avec des horaires de fonctionnaire, vous voyez ?

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Où : « Je ne travaille plus les week-ends, où je commence ma journée à huit heures et je la finis à, à dix-neuf heures on va dire hein ». C'est un peu synthétisé mais l'image que l'on a du médecin maintenant euh moi c'est ça, vous voyez ?

Investigatrice : Bah c'est vrai que les mentalités ont aussi changé là-dessus et que les médecins d'aujourd'hui ils veulent avoir une vie de famille.

Patiente : Oui non ça je le conçois très bien mais vous voyez je vais prendre un... je vous donne mon ressenti hein c'est, ça vous donnera ce que ça vous donnera euh, j'ai été dans le commerce hein…

Investigatrice : Oui.

Patiente : Donc euh moi j'ai vu mes conditions de travail se dégrader.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Parce que dans le commerce, on en a demandé de plus en plus, avec des horaires de plus en plus rallongés, commencer plus tôt, finir plus tard. Maintenant l'amplitude horaire c'est les magasins sont ouverts de, on va dire, de huit heures du matin à vingt heures voir des plus tard. Euh bah les week-ends, les jours de fête, n'en parlons plus. Vous voyez autant pour moi c'est un, un secteur qui s'est dégradé.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Où les conditions de travail du personnel bah se sont complètement dégradées et au niveau de la médecine, bah là on est allé dans l'autre sens.

Investigatrice : Ouais c'est un peu l'inverse.

Patiente : Voilà c'est ça et comme tous les extrêmes, ce n'est jamais bon.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Vous voyez, on est parti dans une catégorie de professionnels où là bon bah on va à l'extrême dans le sens où les gens bah ils doivent être disponibles, que tout est tout à fait normal et que par-contre au niveau des médecins et bah maintenant on est rentré dans une classification où : « Moi je fais mes heures » et puis bon bah voilà c'est cadré. Bon tant mieux pour eux hein mais je trouve que dans l'esprit médical quelque part ça me choque.

Investigatrice : Oui bon bah…

Patiente : Je ne vais pas pour autant attendre que mon médecin soit disponible 24h/24. Ce n'est pas du tout ce que je veux dire hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Mais je dis que quelque part ça pourrait être quand même un peu plus malléable.

Investigatrice : Hum hum bah ça c'est vrai que... je ne peux pas… c'est difficile de comparer… moi je ne sais pas comment ça se passe sur XX (ville dans laquelle habite la patiente) mais c'est, c'est vraiment le médecin qui choisit. Après les maisons de santé qui sont en train de se… enfin de se créer un petit peu partout euh elles, elles sont… elles ont quand même des horaires un petit peu obligatoires. Vous voyez par exemple le soir euh en général c'est 19h30-20h où ils sont obligés de, d'être présents.

Patiente : Ouais pour moi ça serait une bonne chose ça, vous voyez ?

Investigatrice : Bah ça c'est en train de se mettre en place mais après c'est, ce n'est pas pour tous les médecins

Patiente : Non.

Investigatrice : Mais, mais c'est vrai qu'il y a certains médecins qui sont dans les maisons de santé et en fait comme, par exemple vous voyez ils sont cinq médecins et bah ça permet que chacun finisse un peu plus tard un soir de la semaine et comme ça on, on peut toujours accueillir.

Patiente : Là ça correspondrait plus à ce que j'attends voilà, d'une équipe médicale, on va dire.

Investigatrice : Hum ouais.

Patiente : Hein.

Investigatrice : Ca…

Patiente : C'est vrai que là ça me, ça me conviendrait bien, ce genre de principes, ouais.

Investigatrice : Bon d'accord. Est-ce qu'il y a d'autres choses qui peuvent influencer votre choix ou pas ?

Patiente : -Silence court- Bah écoutez non, je ne pense pas. Je crois qu'on a fait le tour parce que justement moi j'aime bien, s'ils pouvaient continuer à pratiquer les médecines dites douces -rire-.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Hein elles vont être amenées à disparaître hein. Euh je fais de la résistance parce que de toute manière comme on ne forme, on ne va plus former les médecins hein, je crois qu'à la faculté de Lille, ils ont supprimé la section homéopathie hein.

Investigatrice : Ouais, ouais c'est vrai.

Patiente : Comme ça, comme alors ça je trouve euh… ils n'ont jamais… j'ai une très mauvaise idée sur les laboratoires pharmaceutiques hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ah ça c'est quelque chose euh en qui je… je n'ai aucune confiance en ces gens-là. Pour moi c'est une multinationale, euh la première idée c'est de faire de l'argent hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Donc ça mon ressenti là-dessus... Alors euh c'est vrai que l'homéopathie, bah ça les gênait parce que les clients qui se soignent en homéopathie bah c'est pas des bons… je ne suis pas une bonne consommatrice de médicaments hein euh, ça je reconnais.

Investigatrice : Oui.

Patiente : A soixante-douze ans, j'ai eu la chance, bon là l'année dernière, il y a deux ans, j'ai fait une petite déprime donc c'est vrai que là j'ai eu accès aux médicaments mais c'est vrai que jusqu'à présent je n'avais, je n'ai vraiment aucun traitement. Que mon traitement homéopathique. Bon j'ai de la chance, j'ai une santé qui est correcte et peut-être aussi que j'ai fait ce qu'il fallait pour garder le, le potentiel hein. On, tout ça, ça s'entretient peut- être un peu aussi. Mais je me dis que comme ils n'ont pas réussi à brimer complètement, à supprimer l'homéopathie hein avec ça, bah on ne va

plus former les médecins homéopathes comme ça d'ici bah une dizaine d'années, au fur et à mesure que les médecins homéopathiques vont cesser leur activité et ben on ne parlera plus de l'homéopathie.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Comme on dit, on l'a tuée dans l'œuf comme ça on va être tranquille de ce côté-là. Là c'est mon ressenti hein.

Investigatrice : Oui oui bah vous…

Patiente : Et ça, ça s'est passé sans mal ni douleur hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Euh et personne ne réagit. Euh pour moi c'est une atteinte à la liberté, vous voyez ?

Investigatrice : Bah après ce sera toujours disponible en pharmacie.

Patiente : Oui bien sûr, bien sûr, mais si vous n'avez plus un médecin pour vous le conseiller.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Pour vous dire il faut prendre ça. Oui vous irez sur internet.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Puis vous demanderez mais bon, l'homéopathe par lui-même on va, on le supprime de toute manière.

Investigatrice : Bah… oui.

Patiente : Du fait qu'on ne va plus faire sa formation.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Donc d'ici vingt ans, bah je vais dire, il n'y en aura plus. Parce que ça va vite vingt ans hein.

Investigatrice : Ouais bah après on… oui oui. Ca dépend des villes hein. Je ne sais pas si ça a été supprimé partout. Je sais qu'à Lille ils l'ont supprimé mais je ne sais

pas si ça a été le cas dans toutes les facultés. Je vous avoue que je ne me suis pas trop renseignée.

Patiente : Oui mais bon je pense que si Lille l'a fait euh… parce que c'est quand même une faculté assez importante hein.

Investigatrice : Ah c'est sûr, oui.

Patiente : Donc si Lille le fait euh… enfin oui, on ne peut pas généraliser, moi non plus de mon côté je ne sais pas si ça a été fait au niveau national, mais l'idée elle est là, vous voyez ?

Investigatrice : Hum, oui.

Patiente : Et si l'idée elle est là, on va y entrer et puis ça va se faire hein. De ce côté-là… alors ça c'est, c'est la médecine, c'est un aspect de la médecine euh mais pas médecine en tant que preuve quoi. De ce qui vous est imposé hein, de tout ce qui est décidé bien au-dessus de nous.

Investigatrice : Ah ça nous on n'a pas le choix, oui effectivement.

Patiente : Et c'est ça qui est gênant.

Investigatrice : Hum.

Patiente : C'est ça qui est gênant.

Investigatrice : Oui je comprends.

Patiente : On subit hein, comme on subit énormément de choses de toute manière hein.

Investigatrice : On ne choisit pas toujours tout effectivement -rire-.

Patiente : Voilà hein et les laboratoires pharmaceutiques ont un tel pouvoir que… moi ces gens-là je les place dans la catégorie des gens qui sont capables de tout hein. Pour moi c'est le milieu de la finance. Le milieu de la finance bah c'est le milieu de la finance hein comme on dit, pour de l'argent on est prêt à tout euh, bah c'est tout à fait ça hein.

Investigatrice : Hum hum bon…

Patiente : Malheureusement, on doit être un petit peu hors sujet-là hein -rire-.

Investigatrice : Oh ce n'est pas grave, ce n'est pas grave, on va retourner à nos moutons -rire-.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Ce n'est pas grave, je prends tous les avis, ne vous inquiétez pas.

Patiente : Oui voilà et après vous sélectionnez -rire-.

Investigatrice : Alors est-ce que le, le type de secrétariat du médecin, ça pourrait influencer votre choix de médecin ou pas du tout ?

Patiente : Le type de secrétariat ? Alors qu'est-ce qu'il peut y avoir comme type de secrétariat ?

Investigatrice : Ba c'est-à-dire euh par exemple si vous changiez de médecin et que c'était encore un médecin qui répondait lui-même au téléphone ou alors euh s'il avait une secrétaire ou si c'était Doctolib, est-ce que si c'est… enfin si ce n'était pas le secrétariat que vous préféreriez, ce serait quelque chose de rédhibitoire ? Est-ce que… enfin voilà.

Patiente : Ah non du tout, du tout. Non là franchement non. Euh moi c'est le médecin qui prime, après pour moi c'est son choix de travail hein. Comme je l'avais un peu dit au départ là, si sa décision c'est de travailler avec tel secrétariat, euh ça me convient très bien hein.

Investigatrice : D'accord vous vous adaptez à tout.

Patiente : Oui tout à fait, tout à fait, oui oui.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Alors ensuite, euh quels sont pour vous les avantages à l'utilisation d'un secrétariat par internet ? S'il y en a.

Patiente : Ba pour l'instant je n'en vois pas.

Investigatrice : Aucun ?

Patiente : Parce que je ne l'ai pas utilisé donc euh c'est vrai que… Hein qu'est-ce que ça peut apporter ? Une rapidité ? Un ? Non je ne vois pas. Bon on ne m'a peut-être pas expliqué, je n'ai pas demandé non plus quel avantage il pourrait y avoir à passer à ce, à cette pratique plutôt qu'à une autre.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Donc euh c'est vrai que là je ne peux pas dire sans connaître.

Investigatrice : Bon d'accord et est-ce que vous y voyez des inconvénients ou pas ?

Patiente : Bah sans connaître euh… ben c'est pareil.

Investigatrice : C'est compliqué.

Patiente : Que ce soit dans le positif ou dans le négatif, là je ne peux pas vraiment répondre à cette question, non désolée, oui.

Investigatrice : Bon d'accord, ça marche. Euh et alors qu'est-ce que vous pensez de pouvoir joindre votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : -Silence long- Bah directement, je n'irais peut-être pas jusque-là quoi, parce que justement quand je veux le joindre directement, disons que ça me gêne de le déranger hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Donc euh c'est vrai que je serais plus partante sur une idée, comme on en avait parlé, où il me donne un créneau horaire pour prendre rendez-vous ou une autre personne ou c'est là que peut être avec Doctolib euh ça me donnerait la possibilité de ne pas le déranger.

Investigatrice : D'accord donc ça, ça pourrait être un avantage à Doctolib ?

Patiente : Voilà.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Voilà dans cette idée-là, oui tout à fait, hum hum.

Investigatrice : D'accord donc vous pour prendre, enfin vous ne voyez pas, vous ne voyez pas vraiment d'avantage à pouvoir appeler votre médecin parce que vous avez peur de le déranger, c'est ça ?

Patiente : Ba voilà, après comme je viens de vous le dire c'est vrai que quand on est en bonne santé hein, enfin que l'on se croit en bonne santé -rire- hein, euh on ne réagit pas de la même façon que quelqu'un qui a des gros soucis de santé donc je vais revenir un peu pendant la période où j'avais maman avec moi.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et c'est vrai que si j'avais un souci et j'avais son numéro de portable, euh si je pouvais l'appeler c'est vrai que ça me, c'était, c'était très très bien hein.

Investigatrice : D'accord, alors pourquoi ?

Patiente : Pour avoir un conseil urgent euh, en cas d'urgence, je vais dire.

Investigatrice : D'accord, pour qu'il vous donne un conseil, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà. En cas d'urgence euh, c'est quand même appréciable.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à dire euh sur internet et les secrétariats médicaux ?

Patiente : Ba non là je vais malheureusement vous donner la même réponse parce que comme je n'ai pas été utilisatrice jusqu'à présent, euh je ne peux pas me... non, non je ne peux pas donner de réponse de quelque chose que je ne connais pas et que je n'ai pas utilisé hein.

Investigatrice : D'accord, bon très bien. Bon du coup l'entretien est terminé, alors je vais éteindre.

Patiente : D'accord.

VERBATIM 12

Investigatrice : Alors bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite.

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord. Bon, nous allons pouvoir commencer. Quel âge avez-vous ?

Patiente : Soixante-treize ans.

Investigatrice : D'accord, quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Euh infirmière anesthésiste…

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et cadre de santé.

Investigatrice : D'accord, d'accord ça marche. Donc infirmière quand vous l'avez passé, c'était bac plus combien ?

Patiente : Je n'ai pas le bac.

Investigatrice : Vous n'avez pas le bac, d'accord.

Patiente : J'ai fait, j'ai eu mon BEPC euh en… pff c'est vieux ! Et j'ai fait des études de secrétaire médicale mais je ne suis pas allée jusqu'au bout parce que j'avais dix-sept ans et huit mois, âge auquel on pouvait passer le concours d'entrée à l'école d'infirmière.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : J'ai eu mon diplôme d'infirmière en 1968, j'ai eu mon diplôme d'infirmière anesthésiste en 1972 et j'ai eu mon diplôme de cadre de santé en 86.

Investigatrice : D'accord ça marche. Alors ensuite comment allez-vous sur internet ?

Patiente : - Silence long - Pardon ?

Investigatrice : Comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Ba je vais, point. Je, je bidouille, je, j'essaye de m'adapter, je vais sur euh mes comptes bancaires, je commande sur internet, je fais des FaceTime avec mes petits-enfants, je vais sur Messenger avec mes copines. Je, j'ai mon courrier euh dans la boîte et quand je ne sais pas si j'ai le droit d'ouvrir mon courrier, je pose la question à mes enfants de façon à ne pas ouvrir de pièces jointes qui seraient malveillantes.

Investigatrice : D'accord, d'accord. Quand vous dites le courrier, c'est les mails, c'est ça ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord et euh vous y allez à quelle fréquence sur internet ?

Patiente : Euh trois fois par jour, quatre fois par jour.

Investigatrice : D'accord et vous y allez sur quel euh quel type d'interface ?

Patiente : -Silence court- Je, j'ai un tas de revues, par exemple ça m'intéresse, qui arrivent sur ma boîte mail donc je lis euh ça m'intéresse. Je fais des jeux avec euh des copines, euh de culture générale, de géographie, d'histoire, de, de musique. Je, j'écoute sur Youtube euh, par exemple à la recherche du temps perdu ce matin, euh c'est très très diversifié et c'est chrono, chronophage, très chronophage.

Investigatrice : Ca vous prend du temps de faire tout ça, d'accord. Et euh vous y allez sur un ordinateur, sur une tablette, sur votre téléphone portable ?

Patiente : Sur mon téléphone portable et j'ai un ordinateur portable euh où je vais de moins en moins souvent parce que j'obtiens tout ce que je veux sur mon téléphone.

Investigatrice : D'accord donc vous préférez euh quelle interface ? Plutôt le téléphone du coup ou…

Patiente : Oui plutôt le téléphone parce qu'il me suit partout.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mon téléphone est 24 heures sur 24 dans ma poche ou sur ma table de nuit.

Investigatrice : D'accord ça marche et est-ce que vous voyez d'autres choses que vous faites euh sur internet ?

Patiente : -Silence long- Mes rendez-vous médicaux, Doctolib.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : - Silence long- Non, je ne vois que ça.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : WhatsApp avec les gamins.

Investigatrice : WhatsApp vous avez dit c'est ça ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : Ah d'accord ça marche, bon c'est déjà pas mal. Alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Euh chez mon médecin ? J'ai son numéro de téléphone, son épouse sert de secrétaire euh elle est très sympa. On discute euh de mon prof de sport, on discute de la pluie et du beau temps et puis euh elle me donne des rendez-vous.

Investigatrice : D'accord donc vous n'avez pas…

Patiente : Elle me connaît, elle était chercheur euh elle est chercheur en science euh et elle a quelques notions médicales donc elle fait rapidement le tri.

Investigatrice : D'accord donc ça, qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Ah moi ça m'arrange.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Ca m'arrange parce que j'ai des scrupules à téléphoner au médecin pour prendre un rendez-vous parce que quand je suis dans le cabinet et qu'il interrompt la consultation pour prendre un, un coup de fil euh ça me gêne, ça interrompt le, la relation. Alors euh j'aime bien quand c'est son épouse parce que là je n'ai pas de scrupules à téléphoner.

Investigatrice : Ah oui d'accord, je comprends et du coup vous n'avez aucune difficulté pour euh prendre le rendez-vous ?

Patiente : Aucune difficulté.

Investigatrice : D'accord. Alors pour vous quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : -Silence long-.

Investigatrice : Comment est-ce qu'on peut faire ?

Patiente : Oh je téléphone.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Ou je laisse un message. Je laisse un message et il me rappelle quand il peut euh ou j'ai son épouse et je lui explique euh ce qui se passe et euh… avec mon médecin traitant, mais quand c'est pour l'hôpital euh il y a la CHAline euh…

Investigatrice : Il y a quoi ? Je n'ai pas compris.

Patiente : La CHA line : C-H-A en majuscule.

Investigatrice : Ah d'accord.

Patiente : Centre hospitalier d'Arras.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Et line : l-i-n-e. C'est une centrale de rendez-vous euh pour tous les services de l'hôpital euh sauf la radio, la gynéco-obs, la pédiatrie et puis c'est tout.

Investigatrice : D'accord, donc c'est euh une plateforme qui prend les rendez-vous par téléphone ou c'est en ligne ?

Patiente : C'est ça, c'est une plateforme qui prend les rendez-vous par téléphone.

Investigatrice : D'accord, ok et qu'est-ce qui peut exister d'autre du coup pour prendre rendez-vous ?

Patiente : Ba Doctolib.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Et c'est tout ce que je connais.

Investigatrice : Ba c'est… vous avez tout dit hein à part des fois euh il y a certains médecins qui acceptent qu'on se rende encore au cabinet pour prendre les rendez-vous mais sinon vous avez dit les principales.

Patiente : De toute façon au cabinet il n'y a plus de, c'est un cabinet de groupe et il n'y a plus de secrétaire.

Investigatrice : Ouais la secrétaire elle n'est pas sur place, c'est ça ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord et euh qu'est-ce que vous pensez justement de la prise de rendez-vous par internet ? Donc ça peut être Doctolib, mais il y a plein, il y a plein de plateformes qui existent hein.

Patiente : Euh ba c'est intéressant parce qu'on vous propose plusieurs horaires, on vous propose des créneaux, on vous propose des dates. Ca, ça me convient.

Investigatrice : D'accord, vous aimez bien.

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors chez votre euh chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat est-ce que vous aimeriez, si vous pouviez choisir ?

Patiente : - Silence long - Doctolib, pourquoi pas, ça me convient et puis son épouse qui est chez, à son domicile et qui prend les messages ou qui répond au téléphone et quand elle prend les messages, elle rappelle.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous avez une préférence entre les deux ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non peu importe ?

Patiente : -Silence long- Doctolib euh on ne peut pas discuter, euh il nous propose des créneaux. Quand je téléphone à mon médecin traitant, c'est parce que c'est urgent et euh, mise à part les renouvellements de prescription, euh autrement quand c'est urgent, je dis c'est urgent et j'explique pourquoi.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Chose que je ne peux pas faire sur Doctolib et que je ne pouvais pas faire avec sa secrétaire précédente parce qu'elle n'était… pas apte à, à comprendre ce raisonnement.

Investigatrice : Ah oui d'accord oui. Il faut quand même que la personne en face elle puisse faire la part des choses entre une urgence ou une non-urgence, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord, bon très bien ça marche. Alors qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix de médecin ? On va imaginer euh une situation dans laquelle votre médecin traitant il part à la retraite euh et du coup vous devez en choisir un nouveau, qu'est-ce qui est important pour vous ?

Patiente : -Silence court- Euh son âge.

Investigatrice : Oui, alors vous préféreriez un plus jeune ou un plus vieux ?

Patiente : Si je prends, si je prends un jeune euh je ne serai pas obligée de changer de médecin dans 3 ans parce qu'il part à la retraite donc c'est ce que j'ai fait pour mon

cardiologue, j'ai choisi une jeune euh et quelqu'un qui a quand même une… euh… pas une réputation parce que je n'écoute pas les gens du village mais j'essaye quand même de me renseigner sur sa compétence euh auprès des hospitaliers.

Investigatrice : D'accord, ouais. Pour le médecin généraliste ils sont au courant souvent les hospitaliers ?

Patiente : Oh oui.

Investigatrice : D'accord bon d'accord. Est-ce que vous voyez d'autres euh d'autres critères euh importants ?

Patiente : Ba j'ai des… plein de copines qui sont jeunes médecins et qui sont passées en stage euh chez mon médecin traitant et qui me disent euh que c'est quelqu'un qui se forme régulièrement et même en discutant avec lui quoi, il m'explique pourquoi il fait ça et pourquoi il ne fait pas autre chose. Il m'explique les indications du traitement qu'il met en place.

Investigatrice : D'accord ouais, donc ça, vous aimez bien ?

Patiente : Bah oui parce que je suis particulièrement chiante. Je refuse les médicaments et j'ai un fils médecin…

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Et je refuse les médicaments et il faut vraiment qu'il argumente pour que j'accepte de prendre quelque chose.

Investigatrice : D'accord ouais, donc lui il va vous donner les arguments en fonction de ses connaissances et de ce qu'il a lu et cetera, c'est ça ?

Patiente : Voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Par exemple j'ai fait deux bactériémies.

Investigatrice : Hum hum

Patiente : Euh sur ulcère de jambe. Euh la, la deuxième, il m'a proposé de mettre en place un traitement continu sur plusieurs mois à l'amoxicilline. Je refuse parce que là tous les ulcères sont bouchés, sont, sont guéris et bon je lui ai dit : « Vous m'avez

prescrit ça euh je ne le prendrai pas. » Ba il me dit : « Réfléchissez », vous voyez mais euh il y a une discussion. Alors que euh un autre médecin du même cabinet qui est beaucoup plus vieux euh, il suffit d'arriver et de dire : « Je veux six mois d'antibiothérapie prophylactique », et bien il va me dire : « Oui pas de problème » et puis il rédige la prescription.

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Et ça je ne tolère pas.

Investigatrice : Bah je comprends oui oui oui, il faut... enfin c'est bien de discuter avec les patients de… c'est quand même mieux de discuter avec les patients effectivement mais il faut aussi tenir compte des connaissances et des recommandations.

Patiente : Exactement.

Investigatrice : Bon d'accord, est-ce que vous voyez d'autres choses pour choisir votre médecin ?

Patiente : -Silence court- Non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : J'ai choisi celui-là parce qu'il a des jeunes stagiaires. Euh il a des internes en médecine générale euh qui défilent et c'est intéressant d'avoir des jeunes parce qu'ils amènent euh une discussion justement. Ils enrichissent la discussion et le médecin est toujours euh à la pointe de, des connaissances médicales.

Investigatrice : Oui c'est vrai ça… en général ça stimule un petit peu… enfin c'est bien de discuter et d'avoir… enfin chacun donne un petit peu son point de vue et chacun apporte à l'autre. Enfin moi je trouve en tant qu'interne.

Patiente : Tout à fait.

Investigatrice : Bon d'accord.

Patiente : Et quand j'étais, quand j'étais en fonction, j'adorais avoir des élèves parce que je disais aux élèves, une fois que leur euh leur évaluation était remplie, je leur disais : « Bon bah maintenant le papier est signé, j'ai mis la note, alors vous allez me dire tout ce qui ne va pas dans mon service. »

Investigatrice : Ah.

Patiente : Et ça vous permet de progresser.

Investigatrice : Oui c'est bien, c'est bien parce qu'il y a peu de personnes qui font ça donc euh c'est plutôt bien.

Patiente : Oui mais c'est comme ça qu'on avance.

Investigatrice : C'est sûr, c'est sûr, vous avez raison, hum, d'accord. Alors est-ce que vous avez encore euh d'autres critères qui vous viennent pour choisir un médecin ?

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord, est-ce que si par exemple il vous disait qu'il ne fait pas de visite c'est, ça pourrait jouer ?

Patiente : Ah il n'en fait pas.

Investigatrice : Votre médecin il n'en fait pas ?

Patiente : Il n'en fait pas non mais j'ai fait une rechute de, d'érysipèle euh à la Toussaint.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : J'ai été hospitalisée cinq jours, je suis sortie, j'ai fait une rechute euh quelques jours plus tard euh j'ai téléphoné. J'ai dit : « Il faut venir tout de suite parce que je ne peux pas me déplacer », mais, mais on a un dialogue euh comment je ne lui demanderais pas de venir si ça n'allait pas franchement mal.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Dans la, dans la mesure du possible je vais au cabinet.

Investigatrice : Bah oui je comprends, oui.

Patiente : Bon là il est venu. J'étais tellement mal qu'il est allé à la pharmacie et qu'il m'a mis les antibiotiques dans la bouche en rentrant -rire-.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Mais bon, je ne tenais pas debout.

Investigatrice : Bah je me doute oui. Bah il est quand même euh très gentil d'avoir fait ça.

Patiente : Bah il a téléphoné à la pharmacie en disant : « Il faut apporter tout de suite euh du, de l'Augmentin. » Euh mais apparemment il attendait le pharmacien dans la minute qui suit donc comme le pharmacien n'est pas venu assez vite, il y est allé lui-même.

Investigatrice : Il y est allé lui-même -rire- d'accord bon bah c'est bien. Mais du… donc du coup si vous choisissiez un nouveau médecin et qu'il vous dit qu'il ne fait pas de visite euh qu'est-ce que vous en pensez ?

Patiente : Ba pas de visite euh c'est euh - Silence court- tous les, tous les médecins dans certaines circonstances vont ne serait-ce que dans les maisons de retraite. S'ils vont à la maison de retraite, ils peuvent venir chez moi.

Investigatrice : Hum hum ouais donc c'est, on … enfin vous diriez que ce n'est pas obligatoire quand tout va bien et que vous pouvez vous déplacer mais ça vous semble nécessaire quand c'est… quand vous vous ne pouvez pas vous déplacer, c'est ça ?

Patiente : Exactement.

Investigatrice : D'accord, d'accord et est-ce que le type de secrétariat ça peut influencer votre choix de médecin ?

Patiente : Plus maintenant.

Investigatrice : D'accord, alors avant oui ?

Patiente : Oui parce qu'avant il n'y avait pas euh ou alors c'est moi qui ai, c'est moi qui ai évolué mais avant euh le, le médecin faisait passer des choses par sa secrétaire. Euh comment vous dire, la secrétaire aidait, faisait certaines choses dans le cabinet, donnait un coup de main à l'occasion alors que maintenant les médecins font tout eux-mêmes.

Investigatrice : Ouais d'accord, ouais ouais donc euh…

Patiente : Avant la secrétaire faisait un électro, par exemple.

Investigatrice : Ah oui oui oui, d'accord et donc du coup vous trouviez important de bien s'entendre avec la secrétaire, c'est ça ?

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : Oui d'accord mais euh ce que je voulais dire c'est plutôt… est-ce que… enfin est-ce que le… comment vous expliquez ça… si c'est euh une secrétaire qui répond au téléphone ou s'il n'a que Doctolib ou s'il n'a qu'une plateforme et que vous ne voyez pas la secrétaire sur place, est-ce que ça, ça joue dans votre choix de médecin ?

Patiente : Pas du tout.

Investigatrice : Pas du tout, non.

Patiente : Pas du tout, maintenant il y a la technologie aussi qui a évolué.

Investigatrice : Oui.

Patiente : Euh donc euh les comptes rendus, s'il y a un compte-rendu ou un courrier à faire, le médecin a vite fait. Maintenant les médecins tapent eux-mêmes leurs comptes-rendus. Euh ils ont des comptes-rendus préenregistrés, il n'y a que des trous à boucher.

Investigatrice : C'est vrai.

Patiente : Euh la, la technologie ayant évolué, la secrétaire n'est plus indispensable.

Investigatrice : Hum hum d'accord ouais. Donc pour vous ça n'a pas vraiment de, d'influence en fait ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Vous, vous vous adaptez à n'importe quel type de secrétariat ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord ça marche alors…

Patiente : Et puis il y a aussi, il y a aussi un biais. Le fait que je sois du milieu médical fait que je n'ai peut-être pas les mêmes relations non plus avec le médecin.

Investigatrice : Ah ba c'est, oui, c'est sûr que, ça ça peut modifier un petit peu effectivement parce que… enfin vous, vous connaissez plus de choses que les personnes qui ne travaillent pas dans ce monde-là.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Hum, bon d'accord. Alors on revient un petit peu du coup sur les secrétariats par internet donc ça peut être Doctolib, il y a aussi Maiia, enfin il y en a plusieurs. Donc, pour vous, euh quels sont les avantages à l'utilisation d'un secrétariat par internet ?

Patiente : -Silence court-.

Investigatrice : Vous m'avez déjà un peu dit hein, mais si vous vous voyez d'autres choses.

Patiente : Euh non.

Investigatrice : Vous ne voyez rien d'autre.

Patiente : Non pour moi… ça va plus vite, euh et c'est ouvert vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Investigatrice : Ouais, donc ça c'est agréable ?

Patiente : Ah oui.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Oui parce que moi je suis un oiseau de nuit.

Investigatrice : -Rire-.

Patiente : Je me lève à midi, je commence ma journée à 14h et puis je me couche à 3h.

Investigatrice : Ah oui !

Patiente : Et… ouais je suis un, je suis vraiment un oiseau de nuit. Après les gardes d'anesthésie je n'ai jamais réussi à me recaler.

Investigatrice : Ah d'accord, ouais donc du coup c'est vrai que pour vous, c'est hyper avantageux de pouvoir prendre le rendez-vous un peu n'importe quand du coup, c'est ça ?

Patiente : Exactement.

Investigatrice : Hum d'accord. Bon ça marche et est-ce que vous voyez des inconvénients justement à la prise de rendez-vous par internet ?

Patiente : Non.

Investigatrice : Non ? Tout à l'heure, enfin tout à l'heure, on a dit qu'on ne pouvait pas discuter ça c'est un petit…

Patiente : Oui on ne peut pas discuter mais euh quand on, quand je téléphone chez le cardiologue, la secrétaire est tellement débordée, qu'elle nous envoie promener et qu'elle est désagréable euh j'aime, je préfère prendre mon rendez-vous sur Doctolib.

Investigatrice : Ah oui dans ces cas-là hum, bon bah d'accord ça marche. Est-ce qu'il y a d'autre euh enfin est-ce que vous voyez autre chose par rapport à Doctolib ou pas ?

Patiente : -Silence court - Euh je ne sais pas parce que personnellement je ne l'ai jamais fait mais j'ai une collègue qui m'a dit qu'on pouvait demander, dès qu'un rendez-vous se libère, d'être rappelé. Alors je ne sais pas si c'est Doctolib mais il y a un système de prise de rendez-vous où on peut demander à être rappelé dès qu'un rendez-vous se libère.

Investigatrice : Ah d'accord ! Bah vous m'apprenez quelque chose, je ne savais pas, donc ça, vous en pensez quoi ?

Patiente : Je trouve que c'est bien.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Si vous voulez un rendez-vous urgent.

Investigatrice : Ouais d'accord ça marche. Bah écoutez je regarderai parce que j'avoue que ça je ne connaissais pas donc euh c'est intéressant. Bon d'accord et qu'est-ce que vous pensez justement de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : -Silence long- Oh pour euh… personnellement rien. Euh je lui dis : « Euh c'est pour un renouvellement ou c'est parce que ça ne va pas euh », et puis je vais aussi facilement, je vais à l'hôpital euh quand c'est un peu urgent, que c'est vendredi soir je ne vais pas discu… ou vendredi après-midi, je pars directement à l'hôpital, je ne discute pas avec mon médecin parce que je sais que je n'aurai pas de rendez-vous avant le lundi. Si ça commence à ne pas aller très bien, je vais à l'hôpital.

Investigatrice : Vous allez aux urgences, c'est ça ?

Patiente : Ah oui, oui.

Investigatrice : D'accord. Donc pour vous il n'y a pas vraiment d'intérêt à, à lui téléphoner ou…

Patiente : Non je ne vois pas. Si c'est un renouvellement je prends un rendez-vous simplement. Autrement euh je ne suis jamais malade, c'est que des, c'est que des renouvellements de maladie chronique.

Investigatrice : D'accord ouais donc c'est jamais trop… enfin vous pouvez… que ce soit votre médecin ou la secrétaire euh ça ne change rien pour vous pour prendre le rendez-vous ?

Patiente : Non et puis si ça ne va vraiment pas et que je sais absolument ce qu'il faut comme traitement, je téléphone à mon fils qui envoie un fax à, à la pharmacie et puis je passe chercher les médicaments -rire-.

Investigatrice : Ah oui ! Ah ça c'est parce que vous avez de la chance, vous avez un fils médecin -rire-.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Bon d'accord et est-ce que vous voyez d'autres choses à rajouter par rapport à internet ou est-ce que vous avez d'autres choses à me dire ?

Patiente : Le, la confidentialité d'internet parce que je ne suis pas persuadée que, quoi qu'on en dise le, la sécurité des messages soit garantie.

Investigatrice : Par les boîtes mails professionnelles vous voulez dire ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : Ouais, ça vous, vous croyez que ça peut être piraté par exemple, c'est ça ou…

Patiente : Oui, oui.

Investigatrice : D'accord, bon ça j'espère que…

Patiente : Mais la secrétaire elle peut être piratée aussi hein. Elle n'est peut-être pas très discrète.

Investigatrice : Ah bah normalement… enfin normalement on doit avoir le secret professionnel quand même.

Patiente : Oui.

Investigatrice : Mais bon, ça c'est tout un chacun de respecter ça. Quand on fait les études que ce soit médecin, enfin vous le savez infirmières et cetera, on apprend à… que c'est un devoir du médecin de devoir respecter le secret professionnel, après chacun doit le faire.

Patiente : -Silence long-.

Investigatrice : Voilà.

Patiente : -Silence long-.

Investigatrice : Voilà, est-ce que vous avez d'autres choses à me dire ou pas parce que je n'ai plus de questions moi.

Patiente : Ba euh non.

Investigatrice : D'accord, c'est fini, je vais éteindre.

VERBATIM 13

Investigatrice : Bonjour monsieur, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Êtes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patient : Oui je veux bien.

Investigatrice : Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer mon interview retranscrite.

Patient : Oui je veux bien, oui.

Investigatrice : D'accord, on verra à la fin la manière dont je vous l'envoie. Voilà, alors on va pouvoir commencer. Donc quel âge avez-vous ?

Patient : Soixante-sept ans.

Investigatrice : D'accord, quel diplôme avez-vous ?

Patient : J'ai un bac électrotechnique F3, j'ai été en IUT de génie électrique quatre mois et après j'ai travaillé. A vingt ans, je travaillais.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche, donc c'est le bac plus euh… une année à peu près, c'est ça ?

Patient : Une année de génie électrique, oui.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors comment allez-vous sur internet ?

Patient : Sur euh… Je travaille toujours donc j'ai un ordinateur portable avec deux stations, une à XX (nom de la ville) et une à XX (nom d'une autre ville) et chez moi j'ai un micro-portable.

Investigatrice : D'accord ça marche et vous y allez euh à quelle fréquence ?

Patient : Bah je suis obligé… bah avec mon travail tous les jours quoi.

Investigatrice : Ah oui vous y allez pour le travail, d'accord.

Patient : Après là je suis sur Facebook, je vais sur mes comptes bancaires.

Investigatrice : Ouais, qu'est-ce que vous faites d'autre sur internet du coup ?

Patient : Ba… Pour mon travail je regarde mes comptes à l'URSAFF et ici je ne fais pas grand-chose… euh mes comptes bancaires et puis Facebook.

Investigatrice : C'est tout ? Dans la vie euh… enfin en dehors de votre travail euh…

Patient : Oui oui c'est tout.

Investigatrice : C'est uniquement ces choses-là ?

Patient : Oui oui.

Investigatrice : D'accord, vous ne faites jamais d'achat par exemple ?

Patient : Non non, ça, jamais.

Investigatrice : D'accord vous… pourquoi alors ?

Patient : Non bah ça… je suis de la vieille génération donc euh ça ne m'intéresse pas.

Investigatrice : D'accord, ce n'est pas parce que vous avez peur de laisser vos coordonnées, c'est…

Patient : Non, non non.

Investigatrice : C'est parce que vous préférez acheter en magasin c'est ça ?

Patient : Oui, hum hum.

Investigatrice : Ouais, d'accord et est-ce que vous naviguez un petit peu sur internet ou pas vraiment ?

Patient : Bah pour mon travail oui, mais chez moi non.

Investigatrice : Chez vous non, d'accord, bon ça marche. Euh alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patient : Ba je… J'y vais, j'y vais tous les six mois donc je prends mon rendez-vous directement au cabinet.

Investigatrice : D'accord, d'une fois sur l'autre, c'est ça ?

Patient : C'est ça.

Investigatrice : Ouais et donc du coup c'est auprès du médecin ou il a une secrétaire ?

Patient : Non c'est à XX (nom du village dans lequel exerce le médecin) là, il a une secrétaire.

Investigatrice : Il a une secrétaire, d'accord et euh si jamais vous devez prendre un rendez-vous ailleurs ou s'il y a une urgence comment est-ce que vous faites ?

Patient : Ba je… c'est jamais arrivé donc euh…

Investigatrice : D'accord et comment est-ce que vous feriez vous pensez ?

Patient : Ba j'habite à côté de… il y a mon garçon et ma belle-fille à côté donc euh je vais… je vais les voir.

Investigatrice : C'est eux qui prendraient le rendez-vous pour vous ?

Patient : Ah oui, s'il y a une urgence oui oui.

Investigatrice : S'il y a une urgence ouais. Parce que vous ne savez pas le faire tout seul ou parce que… pourquoi alors dites-moi ?

Patient : Non ba ça ne m'a jamais… ça m'est jamais arrivé donc euh…

Investigatrice : D'accord bon ça marche et euh quel… pour vous quelles sont les différentes manières de prendre rendez-vous chez le médecin ? Qu'est-ce qui peut exister ?

Patient : -Silence court- Ba moi comme je prends rendez-vous tous les 6 mois donc euh je vais au cabinet sinon ça peut se faire sur euh Doctolib par exemple.

Investigatrice : Ouais et qu'est ce qui peut se faire d'autre ?

Patient : Je, ça je sais pas.

Investigatrice : D'accord, bon après sinon on peut téléphoner.

Patient : Oui oui.

Investigatrice : A la secrétaire.

Patient : Oui après j'ai le téléphone.

Investigatrice : Hum, bon ça marche et vous justement qu'est-ce que vous pensez de la prise de rendez-vous par internet ? Par euh Doctolib par exemple.

Patient : Bah ça serait… ça serait pas mal oui.

Investigatrice : Ouais, alors pourquoi dites-moi ?

Patient : -Silence court- Bah personnellement moi ça ne m'arrive pas donc euh…

Investigatrice : Est-ce que… enfin pourquoi vous dites que ça serait pas mal ? Enfin qu'est-ce que… qu'est-ce que vous trouvez qui pourrait être bien ?

Patient : Ba au moins le rendez-vous il est enregistré.

Investigatrice : Ouais.

Patient : Et puis on a un rappel euh on a un rappel la veille quoi.

Investigatrice : Ah oui le rappel la veille, ça vous, vous trouvez que ça peut être bien, c'est ça ?

Patient : Oui.

Investigatrice : D'accord et est-ce que vous voyez d'autres choses euh qui peuvent apporter un petit plus ?

Patient : Euh non.

Investigatrice : Non ?

Patient : Non.

Investigatrice : D'accord bon ça marche. Alors, chez, chez votre médecin généraliste euh quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Si vous pouviez avoir le choix, qu'est-ce que vous préféreriez entre une secrétaire sur place, le fait de pouvoir appeler votre médecin au téléphone, Doctolib, qu'est-ce que, qu'est-ce que vous préféreriez ?

Patient : -Silence court – Ba moi j'ai le, j'ai le portable de mon médecin déjà enregistré donc euh j'appellerais mon médecin directement quoi.

Investigatrice : Vous, vous préféreriez ça plutôt que d'appeler la secrétaire ?

Patient : Oui oui.

Investigatrice : Ouais, pourquoi alors ? Dites-moi.

Patient : -Silence court- Ba disons que ba, j'ai jamais eu l'occasion donc euh s'il m'arrive quelque chose j'appelle mon médecin directement.

Investigatrice : Ouais vous pouvez… mais pourquoi est-ce que vous préférez appeler votre médecin plutôt que la secrétaire ? Qu'est-ce que ça peut apporter ?

Patient : Bah une prise euh plus rapide.

Investigatrice : Ah, vous pensez que ça irait plus vite de l'avoir lui plutôt que de passer par un intermédiaire, c'est ça ?

Patient : Oui hum.

Investigatrice : Ouais, d'accord bon ça marche.

Patient : Ou après si c'est grave j'appelle le SAMU hein, j'appelle directement le 15.

Investigatrice : Si c'est quelque chose de grave ?

Patient : Oui.

Investigatrice : Ba oui, oui.

Patient : Hum.

Investigatrice : Ouais d'accord ça marche et euh alors ensuite qu'est ce qui… si jamais vous deviez changer de médecin traitant, on va prendre l'hypothèse que votre médecin traitant actuel il part à la retraite…

Patient : Oui.

Investigatrice : Euh qu'est ce qui, quels sont les critères importants pour vous euh pour choisir un nouveau médecin ?

Patient : Déjà je vais en prendre un… là mon médecin est à XX (nom du village dans lequel se trouve son médecin), j'en prendrais… je prendrais celui de XX (nom du village dans lequel habite le patient).

Investigatrice : Parce que c'est plus près ?

Patient : Celui du village.

Investigatrice : Plus près de chez vous ?

Patient : C'est plus près de chez moi ouais.

Investigatrice : Ouais parce que c'est plus… pourquoi alors ?

Patient : Ba il ne serait pas… il serait tout près quoi, à cinq cents mètres.

Investigatrice : Ah oui, parce que c'est plus près, d'accord.

Patient : Oui.

Investigatrice : Ouais, est-ce que vous voyez d'autres choses alors ?

Patient : Non, non pas spécialement.

Investigatrice : Non vous prendriez le plus près peu importe euh enfin peu… enfin vous prendriez le plus près ? Il n'y a pas d'autres critères qui vous paraissent importants ?

Patient : Non non, hum.

Investigatrice : D'accord et si par exemple ce médecin là il vous disait euh qu'il ne fait pas de visite à domicile, est-ce que ça pourrait être quelque chose de rédhibitoire ?

Patient : Euh non pas spécialement.

Investigatrice : Ca ça ne vous dérangerait pas ?

Patient : Non.

Investigatrice : Non, d'accord et euh est-ce que le type de secrétariat qu'il a euh ça pourrait influencer votre choix ?

Patient : Pas spécialement non.

Investigatrice : Non, peu importe que… même si c'est euh une plateforme téléphonique pour prendre rendez-vous et que vous ne puissiez pas prendre le rendez-vous sur place, ça, ça ne vous embêterait pas ?

Patient : Non ça ne m'embêterait pas non.

Investigatrice : Non d'accord, bon ça marche et si c'était Doctolib, ça ne vous embêterait pas non plus ?

Patient : Non non non.

Investigatrice : Non ? D'accord vous l'avez déjà utilisé Doctolib, du coup ou…

Patient : Non non jamais.

Investigatrice : Vous n'avez jamais utilisé. D'accord, bon ça marche. Euh est-ce que vous voyez d'autres choses qui, qui pourraient influencer votre choix de médecin du coup ?

Patient : Pas spécialement, non.

Investigatrice : Non, d'accord bon ça marche. Euh et alors euh pour vous, quels sont… enfin je sais que vous n'avez jamais utilisé Doctolib mais si on pouvait… enfin essayez de vous projeter si jamais vous, vous l'utilisiez un jour, quels pourraient être les avantages euh à utiliser un secrétariat par internet ?

Patient : La, la prise de rendez-vous enregistrée et le rappel la veille.

Investigatrice : Ouais d'accord, est-ce que vous voyez d'autres choses ?

Patient : Non pas spécialement. Comme je vous dis ba je n'ai pas… à part ma tension, je n'ai pas trop de problèmes de santé donc je vais voir mon médecin tous les six mois.

Investigatrice : Ouais et vous n'allez pas voir d'autres spécialistes pour lesquels vous utilisez Doctolib ou…

Patient : Non non.

Investigatrice : D'accord et par rapport à… est-ce que vous voyez euh des, des inconvénients euh à utiliser un secrétariat par internet ?

Patient : Ba euh pas spécialement.

Investigatrice : Non ? Par rapport au fait de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ou… ou de prendre le rendez-vous d'une fois à l'autre auprès de la secrétaire.

Patient : Non ça… ça ne me gênerait pas.

Investigatrice : Vous n'avez pas vraiment de… enfin peu importe, vous vous adaptez en fait, c'est ça ?

Patient : Ah oui oui.

Investigatrice : Ouais, d'accord, bon ça marche et euh qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patient : Ba rassuré quoi.

Investigatrice : Je n'ai pas compris.

Patient : Je suis, je suis euh je suis rassuré.

Investigatrice : Ouais alors pourquoi ? Dites-moi.

Patient : -Silence court- Je ne sais pas, je ne pourrais pas vous dire.

Investigatrice : C'est si jamais par exemple vous aviez besoin d'un, d'un conseil c'est ça ?

Patient : Oui oui, c'est surtout ça, oui.

Investigatrice : Ouais ça vous rassurerait de, de l'avoir lui plutôt que d'avoir une secrétaire, c'est ça ?

Patient : Oui tout à fait oui.

Investigatrice : D'accord et si jamais c'est pour, pour prendre le rendez-vous, est-ce que vous avez une préférence entre le médecin, une secrétaire, une plateforme ?

Patient : Ba pas, pas de préférence, non.

Investigatrice : Pas spécialement.

Patient : Non.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à me dire par rapport à internet ?

Patient : Non pas… j'y vais tous les jours mais je n'aurais rien d'autre à dire non.

Investigatrice : D'accord, vous euh internet vous êtes quand même plutôt à l'aise pour l'utiliser ou…

Patient : Ah oui oui.

Investigatrice : Ouais mais… mais euh enfin comme vous y allez beaucoup dans votre, dans votre boulot, vous y allez, vous y allez moins dans votre quotidien en fait, c'est ça ?

Patient : Oui c'est ça ouais.

Investigatrice : Ouais, parce que ça vous… enfin vous en avez un peu marre quand vous rentrez à la maison ?

Patient : Non bah j'ai Facebook, c'est souvent une heure le matin et une heure le soir.

Investigatrice : Ah oui d'accord. Ouais donc vous êtes quand même pas mal sur les réseaux sociaux du coup, c'est ça ?

Patient : Ah oui sur Facebook et puis je suis sur Orange. Mes mails sont sur Orange.

Investigatrice : Ah oui d'accord donc pour euh… ça vous sert essentiellement pour communiquer du coup c'est ça ?

Patient : Oui c'est ça.

Investigatrice : Hum hum.

Patient : Après pour les banques.

Investigatrice : Pour recher… pour regarder vos comptes et tout ça aussi ?

Patient : Regarder mes comptes bancaires, oui.

Investigatrice : Hum hum d'accord et quand vous partez en vacances, est-ce que vous, vous cherchez les vacances sur internet ou pas du tout ?

Patient : Non non pas du tout.

Investigatrice : non ça c'est… Ca vous faites autrement, c'est ça ?

Patient : Oui ben je partais avec mes enfants donc euh c'est eux qui réservaient.

Investigatrice : C'est eux qui gèrent. Ah oui d'accord ok. Bon ça marche. Bah du coup je n'ai pas d'autre question. Vous n'avez plus rien à rajouter ?

Patient : Non non, bah là je vais faire ma piqûre à l'hôpital, c'est ma fille qui a pris le rendez-vous, qui s'est occupée de tout.

Investigatrice : Ah oui quand, quand vous devez aller à l'hôpital c'est plutôt votre fille qui s'occupe de prendre les rendez-vous parce qu'elle travaille là-bas c'est ça ?

Patient : Oui c'est ça, enfin là c'était pour le, le vaccin quoi.

Investigatrice : Ah pour prendre… ba oui pour le vaccin par exemple mais c'est votre fille qui a géré, c'est ça ?

Patient : Oui, c'est ma fille qui s'est occupée de tout.

Investigatrice : D'accord. Vous avez d'autres choses à rajouter ?

Patient : Non.

Investigatrice : Bon très bien, j'arrête l'enregistrement du coup.

Patient : Oui.

Verbatim 14

Investigatrice : Bonjour Madame, je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Etes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui tout à fait.

Investigatrice : Cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite.

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, nous allons pouvoir commencer. Alors quel âge avez-vous ?

Patiente : Soixante-neuf.

Investigatrice : D'accord, quel diplôme avez-vous ?

Patiente : J'ai une maîtrise de droit privé.

Investigatrice : D'accord, donc c'est après le bac ?

Patiente : Ah oui oui oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Licence en droit et une maîtrise en droit.

Investigatrice : Et une maîtrise c'est comme euh c'est comme un master ?

Patiente : Oui c'est ça.

Investigatrice : C'est ça ?

Patiente : Hum.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Alors comment allez-vous sur internet ?

Patiente : Sur internet, moi c'est Google.

Investigatrice : D'accord, alors vous y allez sur quel type d'appareil ?

Patiente : Euh sur mon portable essentiellement ou sur ma tablette. La marque c'est Samsung ou je ne sais pas…

Investigatrice : C'est pas grave la marque.

Patiente : D'accord.

Investigatrice : Ca marche, à quelle fréquence est-ce que vous y allez ?

Patiente : Oh bien deux fois par jour.

Investigatrice : Deux fois par jour, d'accord. Pourquoi est-ce que vous utilisez internet ?

Patiente : Oh, pour tout.

Investigatrice : Alors dites-moi ? Il faut, il faut préciser.

Patiente : Ah bon ba écoutez pour euh l'explication d'un mot, pour euh… pour euh l'histoire aussi, pour des personnages historiques euh ou même modernes. Bon quelquefois pour des infos people -Rire-.

Investigatrice : -Rire- D'accord, ça marche. Est-ce que vous voyez d'autres choses que vous pouvez faire sur internet ?

Patiente : Euh - Silence court- oui on peut faire des tas de choses hein mais moi c'est surtout ça qui m'intéresse. Quelquefois des recettes aussi sur des sites précis comme Marmiton euh… le jardinage aussi, quelquefois je vais voir aussi.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Vraiment pour tout.

Investigatrice : Hum le jardinage c'est des conseils ou…

Patiente : Oui ou sur des plantes euh…

Investigatrice : Des informations ?

Patiente : Des informations voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hum.

Investigatrice : Est-ce que ça vous arrive parfois de faire des achats ?

Patiente : Euh très peu sur internet.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Vraiment quand je ne peux pas faire autrement.

Investigatrice : Hum d'accord vous faites toute seule ou…

Patiente : Euh oui, quand j'y arrive je fais toute seule.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Sinon j'ai toujours de l'aide auprès de mes enfants.

Investigatrice : D'accord, ça marche et euh quand vous partez en vacances, est-ce que ça vous arrive de regarder un petit peu les destinations sur internet ou pas ?

Patiente : Euh ba un petit peu mais euh on… je, je ne choisis pas vraiment par internet.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Oui dans l'ensemble, après il y a des praticiens qui sont assez difficiles à avoir donc là c'est… il vaut mieux se rendre sur place ou… ouais.

Investigatrice : Alors comment vous faites ?

Patiente : Alors je... souvent je téléphone, pour moi c'est ce qu'il y a de plus rapide, de plus simple.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Si je ne peux pas, je vais directement chez eux et bon après je sais qu'il y a Doctolib mais je n'ai pas vraiment réussi à… à y aller parce que les praticiens qui étaient sur Doctolib n'étaient pas encore au point.

Investigatrice : Ils n'étaient pas encore sur la plateforme en fait ?

Patiente : Ouais Madame XX (nom du médecin) ce n'était pas… ouais.

Investigatrice : Elle n'était pas encore sur euh…

Patiente : Pas encore quand j'ai voulu… vous savez, hum.

Investigatrice : Vous l'avez cherché sur Doctolib…

Patiente : Hum.

Investigatrice : Et elle euh n'y était pas ?

Patiente : Hum, elle n'était pas encore opérationnelle quoi.

Investigatrice : D'accord, ok.

Patiente : Mais c'est tout hein, pour le généraliste je téléphone.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Est-ce que vous avez besoin d'aide ?

Patiente : Non.

Investigatrice : …ou vous faites toute seule.

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, alors pour vous, quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez le médecin ?

Patiente : Les différentes manières, pour moi je vous dis c'est surtout le téléphone.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : - Silence court-.

Investigatrice : Qu'est-ce qui peut exister d'autre ? Vous m'avez dit, on peut se rendre euh…

Patiente : On peut se rendre chez le médecin directement…

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Pour voir la secrétaire ou alors euh Doctolib, bien entendu.

Investigatrice : D'accord, ça marche. Qu'est-ce que vous pensez justement de la prise de rendez-vous par internet comme Doctolib ou …

Patiente : Bah écoutez euh moi je pense que c'est très bien, c'est très bien. Il faut que je me familiarise un petit peu plus mais avec le temps, on y sera tous obligés hein et pour eux ça leur simplifie énormément la tâche. Ce qui est bien aussi c'est qu'il y a un rappel du rendez-vous donc euh c'est appréciable.

Investigatrice : D'accord qu'est-ce que vous trouvez de bien en dehors du rappel du rendez-vous ? Qu'est-ce que vous aimez ?

Patiente : Euh ba c'est tout parce qu'il n'y a pas de contact direct hein.

Investigatrice : Ah ça ça vous gêne un petit peu ?

Patiente : -Silence court - Pas vraiment dans le sens que si j'ai mon rendez-vous je suis contente mais oui j'aime mieux avoir quelqu'un en face.

Investigatrice : D'accord pourquoi alors vous préférez avoir quelqu'un en face ?

Patiente : -Silence court- Pourquoi ? Ba oui, c'est plus rassurant peut-être et puis euh il explique aussi, la personne explique pourquoi on ne peut pas avoir rendez-vous plus tôt ou après ou quels sont les impératifs.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Alors euh chez votre médecin généraliste, quel type de secrétariat aimeriez-vous ? Si vous pouviez choisir.

Patiente : Ba avant il y avait une secrétaire qui était très bien, qui recevait même euh les comptes rendus de médecins, qui… et puis maintenant ba elle a été licenciée pour cause économique certainement puisqu'ils se sont regroupés et ils ont… maintenant ils font appel à un cabinet euh de secrétariat.

Investigatrice : D'accord donc c'est des secrétaires que vous avez au téléphone…

Patiente : Hum.

Investigatrice : Mais qui ne sont pas présentes ?

Patiente : Non et qui s'occupent de plusieurs médecins.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Alors au début ce n'était pas concluant parce qu'on avait beaucoup de mal à les avoir et elles mettaient énormément de temps à décrocher et maintenant ça semble au point.

Investigatrice : Hum d'accord et donc qu'est-ce que vous préféreriez… qu'est-ce que vous préférez ?

Patiente : Ba écoutez moi je préfère une secrétaire en direct mais je comprends tout à fait que pour des raisons économiques il faille regrouper.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche, et euh si jamais vous deviez changer de médecin traitant…

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : Par exemple votre médecin traitant, il part à la retraite…

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : Euh qu'est-ce qui… qu'est-ce qui peut influencer votre choix ? Qu'est-ce qui serait important pour vous ?

Patiente : Ba le… souvent je prends… j'ai pris les médecins qui étaient associés. -Silence court- J'ai… après on a trop de mal à trouver un nouveau médecin.

Investigatrice : Hum d'accord, mais si jamais il y avait plein de médecins disponibles, qu'est-ce que, qu'est-ce qui serait important pour vous ?

Patiente : Ah ! Bah je pense la proximité et puis aussi la réputation.

Investigatrice : D'accord, donc euh pour la réputation vous demanderiez à qui ?

Patiente : Ba je demanderais euh à des personnes de mon entourage, qui connaissent.

Investigatrice : D'accord, qui habitent euh près de chez vous du coup.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Hum d'accord.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : Et euh est-ce que vous voyez d'autres critères importants ?

Patiente : Pour Doctolib ?

Investigatrice : Non non, pour euh… si vous deviez choisir un nouveau médecin, est-ce qu'il y a d'autres choses qui seraient importantes pour vous ?

Patiente : Ah oui. Ah bah sa réputation hein.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Là je veux bien faire des kilomètres si vraiment c'est quelqu'un de très bien.

Investigatrice : D'accord, donc c'est ce qui est le plus important pour vous.

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : D'accord et est-ce que le fait qu'il ne fasse pas de visite, ce serait contraignant pour vous ?

Patiente : Non parce que jusqu'à présent je n'ai pas besoin que quelqu'un se déplace pour moi mais je comprends que pour les personnes âgées euh c'est important.

Investigatrice : Hum, d'accord, donc pour le moment ça ne serait pas rédhibitoire.

Patiente : Non, du tout.

Investigatrice : Bon d'accord euh et est-ce que le type de secrétariat du médecin ça pourrait influencer votre choix ?

Patiente : Non, je ne pense pas.

Investigatrice : Non ? S'il vous dit je n'ai que Doctolib, pour vous ce ne serait pas vraiment ...

Patiente : Ah oui que Doctolib, bah je m'y ferais -rire-.

Investigatrice : -Rire- Vous vous adapteriez, c'est ça ?

Patiente : Je m'adapterais voilà, tout à fait.

Investigatrice : Mais ça ne serait pas rédhibitoire du coup ?

Patiente : Non pas du tout, pas du tout.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Alors pour vous quels sont les avantages à l'utilisation en secrétariat par Doctolib euh exclusif, c'est-à-dire euh s'il n'y a que Doctolib, qu'est-ce qui est bien dans, dans Doctolib ?

Patiente : Bah je pense que c'est parce qu'on peut choisir euh son heure de rendez-vous -Silence court - et je ne sais pas si on peut choisir son médecin ou pas ? Dans Doctolib.

Investigatrice : Euh si bah en général on choisit euh… On choisit le médecin et puis après en fonction du médecin, on choisit les horaires.

Patiente : Ah oui, d'accord.

Investigatrice : Hum, mais pour le médecin traitant en général euh…

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : Il n'y a que lui.

Patiente : Oui oui oui, oui oui, ouais, hum hum.

Investigatrice : Donc l'heure de rendez-vous, vous trouvez ça bien. Est-ce que vous voyez d'autres avantages ?

Patiente : Hum - Silence long – Non, pas vraiment.

Investigatrice : Pas vraiment, d'accord et est-ce que vous voyez des inconvénients à un secrétariat par internet ?

Patiente : Ba c'est plus euh disons que l'inconvénient c'est que c'est plus impersonnel donc euh c'est difficile d'expliquer son cas ou ceci à quelqu'un qui fait simplement du secrétariat tandis que les secrétaires personnelles du médecin elles vous connaissent et elles vous conseillent quelquefois, elles vous orientent.

Investigatrice : Ah oui d'accord, mais Doctolib c'est sur internet de toute façon on ne peut…

Patiente : Oui oui, c'est que sur internet.

Investigatrice : De toute façon on ne peut rien expliquer.

Patiente : Non.

Investigatrice : On peut juste choisir.

Patiente : Oui, voilà voilà.

Investigatrice : Donc ça, vous trouvez que c'est moyen ?

Patiente : Euh ba si on est obligé, on fait comme ça hein -rire-.

Investigatrice : Vous vous adaptez mais c'est quand même un inconvénient, c'est ça ?

Patiente : Oui oui, oui oui.

Investigatrice : Bon d'accord, est-ce que vous voyez d'autres inconvénients à Doctolib ?

Patiente : Non je crois au contraire que c'est une avancée hein, c'est certain dans le monde actuel où il y a… les médecins sont surchargés et où il n'y a pas beaucoup de médecins, c'est une avancée pour eux hein.

Investigatrice : Hum, parce que ça dégage du temps au médecin ?

Patiente : Hum hum.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Euh et qu'est-ce que vous pensez de pouvoir joindre votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Euh non ça je crois qu'il ne faut pas le déranger. Il faudrait vraiment que ce soit quelque chose de super important.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Sinon laisser un message c'est très bien. S'il en prend connaissance et que… voilà.

Investigatrice : Pour vous ça n'a pas d'intérêt ou c'est plus que vous auriez peur de le gêner ?

Patiente : Bah je ne voudrais pas le déranger dans son travail, c'est tout.

Investigatrice : D'accord, ok ça marche. Alors est-ce que vous avez d'autres choses à me dire sur internet, Doctolib euh…

Patiente : Euh - Silence long - bah écoutez euh non pas vraiment. Euh c'est quand même une belle avancée, ça c'est sûr, ça fait progresser énormément et ce n'est sans doute pas fini.

Investigatrice : C'est sûr.

Patiente : -Silence long -.

Investigatrice : Bon très bien, c'est terminé.

VERBATIM 15

Investigatrice : Bonjour Madame je réalise ma thèse sur l'avis de la population concernant les secrétariats médicaux en ligne. Êtes-vous d'accord pour que j'enregistre cette interview afin de pouvoir la retranscrire par la suite ?

Patiente : Oui.

Investigatrice : D'accord, cet enregistrement sera supprimé à la fin de mon travail de thèse. Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer votre interview retranscrite ?

Patiente : -Silence court - Euh ba si ça ne vous dérange pas, oui.

Investigatrice : D'accord, pas de souci. Alors nous allons pouvoir commencer. Quel âge avez-vous ?

Patiente : Euh je vais avoir, j'ai 71 ans, j'ai eu le… XX (date de naissance de la patiente).

Investigatrice : D'accord, ça marche. Quel diplôme avez-vous ?

Patiente : Certificat puis un CAP de couture.

Investigatrice : D'accord, comment allez-vous sur…

Patiente : Et auxiliaire de vie aussi, j'ai fait.

Investigatrice : D'accord, auxiliaire de vie en plus.

Patiente : En plus, oui.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : A 56 ans j'ai refait l'école. Je suis repartie à l'école à 56 ans.

Investigatrice : Pour faire euh aide-soi… euh auxiliaire de vie.

Patiente : Auxiliaire de vie, aide à la personne.

Investigatrice : D'accord, ok. Ah bah vous avez du courage.

Patiente : Ouais, bah il fallait, hum.

Investigatrice : Hum. Alors comment est-ce que vous allez sur internet ?

Patiente : Ah je n'ai pas du tout internet.

Investigatrice : D'accord, vous n'utilisez jamais internet du coup ?

Patiente : Non non.

Investigatrice : D'accord et est-ce que…

Patiente : J'ai, je n'ai qu'un portable et puis je, j'envoie mes SMS, voilà.

Investigatrice : Vous envoyez des SMS, d'accord, et est-ce que vous sauriez utiliser internet si on… par exemple si euh quelqu'un vous met à disposition un ordinateur, ou vous ne l'avez jamais fait ?

Patiente : Euh j'en ai fait quand j'ai fait mon stage de formation mais comme j'avais un téléphone de travail qu'il fallait faire euh la… comment, le travail en une demi-heure et puis cinq minutes avant on nous re-sonnait comme quoi il fallait bientôt terminer donc

euh je suis tellement gavée de ça que… j'en ai un mauvais souvenir donc franchement parlé, moi internet ce n'est pas mon truc euh je veux dire.

Investigatrice : Hum d'accord parce que vous avez eu une mauvaise expérience dans votre boulot en fait, c'est ça ?

Patiente : Oui, en fait on était presque harcelé on va dire, c'est ça. On avait une demi-heure pour faire tout, soit lever la personne, la, la laver, lui donner à manger. C'était trop rapide parce qu'il y a des coups on avait des catastrophes et puis bah… C'est ce que je disais à mon patron : « Moi je suis désolée, moi je fais bien mon travail, je, je ne vais pas laisser la personne finir sa toilette et puis m'en aller hein. »

Investigatrice : Ouais mais c'est quoi le rapport avec euh internet ? Je n'ai pas bien compris.

Patiente : Ba disons euh rien que faire des touches tout ça, vous savez moi je vois mes petits- enfants m'ont expliqué comment on fait les SMS tout ça, mais franchement ça me… je n'aime pas toute façon, j'aime pas cet euh… je suis encore à l'ancienne donc je préfère parler que d'envoyer des SMS.

Investigatrice : Des SMS ou internet ?

Patiente : Internet je m'en… je je ne sais pas.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Je ne l'ai jamais fait euh voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Si je l'ai fait à la formation mais ça ne m'a pas apporté grand-chose, je veux dire. Vous savez comme ça ne m'intéresse pas, je ne fais pas d'effort hein.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Et alors pourquoi est-ce que ça ne vous intéresse pas, dites-moi ?

Patiente : Ba parce que moi je vois euh dans mes jeunes que… dans ma famille euh n'importe où je vais, à chaque réunion de famille et bah ils sont toujours avec leur

internet, les Facebook tout ça donc euh je trouve que c'est impersonnel déjà -silence court -.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Et puis c'est trop être dans, dans leur système, ils sont, ils ne voient que ça hein.

Investigatrice : Ah oui, vous trouvez que du coup ils communiquent un petit peu moins, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord, ok.

Patiente : Voilà, ils ne sont pas du tout dans la soirée euh c'est internet euh on parle de choses et d'autres et puis eux ils ne s'occupent pas de nous en fait. Voilà.

Investigatrice : Hum, ils s'occupent que de leur téléphone portable, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord ça marche et donc du coup vous ça ne vous inté… enfin ça ne vous intéresserait pas de vous en servir par la suite ?

Patiente : Oh non, euh si vraiment ça serait une obligation, de toute façon moi ce que je dis, le jour que je dois faire mes déclarations d'impôts et bah j'irai à la mairie ou bien le centre des impôts et puis je leur demanderai qu'ils me le fassent ou bien qu'ils me donnent la direction et que je fasse les touches tout ça. Mais franchement parlé ça ne m'intéresse pas du tout hein.

Investigatrice : D'accord, ça marche, alors est-ce que c'est facile pour vous de prendre un rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Oui parce que le médecin il est encore à l'ancienne. On prend un rendez-vous par la.. à la secrétaire et puis la secrétaire m'envoie dans la, dans la journée euh tel rendez-vous à telle heure, voilà.

Investigatrice : D'accord donc c'est en téléphonant ou…

Patiente : Oui, téléphoner.

Investigatrice : D'accord, ça marche ok. Alors pour vous quelles sont les différentes manières de prendre un rendez-vous chez votre médecin ?

Patiente : Ba c'est… Ça revient pareil, je prends, je prends rendez-vous euh par sa secrétaire.

Investigatrice : D'accord est-ce que…

Patiente : Par téléphone.

Investigatrice : Est-ce que vous voyez d'autres moyens de faire ?

Patiente : Ba pour l'instant c'est encore comme ça donc euh… non euh, non pour moi c'est le téléphone.

Investigatrice : D'accord mais si jamais vous allez chez un autre médecin, qu'est-ce qui peut exister comme prise de rendez-vous ?

Patiente : Ba là euh… comment, je dois me faire scléroser, scléroser ma… mes varices, c'est une copine qui l'a fait sur internet pour le rendez-vous, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : En fait euh il y a toujours quelqu'un qui, qui m'aide à ce niveau-là.

Investigatrice : D'accord, et vous qu'est-ce que vous pensez justement de la prise de rendez-vous par internet ?

Patiente : Ba comme je le fais pas ça moi, je ne vois pas beaucoup de… avancées dans ce, ce process là mais enfin on sera obligé, ça je le sais que ça va être obligatoire, un jour ou l'autre ça viendra.

Investigatrice : Hum.

Patiente : Mais vous savez dans quelques années j'aurai 80 ans donc j'espère que je ne serai pas embêtée à aller faire des trucs comme ça hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Euh je trouve que c'est trop prenant et je le vois dans les couples hein euh il y a beaucoup de discussions et puis ils me disent beaucoup de choses et ça vient dire qu'ils sont toujours en train d'être sur internet hein.

Investigatrice : Ouais, d'accord.

Patiente : Ca coupe le dialogue hein.

Investigatrice : Ah oui d'accord et pour prendre rendez-vous…

Patiente : Il y en a beaucoup hein beaucoup beaucoup hein, je ne sais pas dans mes jeunes que j'ai, euh des couples, bah euh ils sont tous comme ça hein.

Investigatrice : Ah oui, ouais.

Patiente : Tous, tous, tous, tous. On dirait qu'ils ne savent pas se poser. Pour dire, une fois ma fille elle était chez moi à un réveillon.

Investigatrice : Hum hum.

Patiente : Tout le monde a eu un nouveau téléphone, ma petite fille, mon petit garçon, son mari et puis elle. Et ben dans la euh le lendemain tout le monde était sur internet à recevoir des vœux et tout ça. Je dis : « Quand même vous allez vous arrêter un petit peu pour manger ? C'est à croire que ce que je fais à manger ça vous apporte peu. Vous allez manger du… de l'internet toute la journée ? »

Investigatrice : Ah oui.

Patiente : Moi ça me… ça, ça me… Ca c'est impersonnel hein.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Alors ma fille, elle me dit toujours : « Oh maman, il faut évoluer hein. » Ba oui mais je dis : « Dans ce sens-là euh… ce n'est pas très… je ne sais pas. »

Investigatrice : Ouais ce n'est pas ce que vous préférez, vous.

Patiente : Non non, non.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Alors chez votre médecin généraliste quel type de secrétariat est-ce que vous aimeriez ? Si vous pouviez choisir, est-ce que vous préféreriez que ce soit le médecin qui vous réponde ? Est-ce que vous préféreriez que ce soit une secrétaire physique ? Euh la prise de rendez-vous par internet ? Qu'est-ce que vous aimeriez ?

Patiente : Ba moi ça me va comme ça hein, la secrétaire, je prends un… je demande un rendez-vous dans la journée ou bien une journée avant ou bien deux. En fait j'ai un

traitement tous les mois donc il me fait tous les… un renouvellement tous les trois mois et bah c'est la secrétaire qui me le donne, moi ça ne me dérange pas hein.

Investigatrice : Ca vous va comme ça.

Patiente : Elle me demande, si mettons d'un coup j'ai quelque chose quand même, bah elle me demande ce que j'ai, bon ba je… elle sait déjà pour le signaler au docteur si c'est pressant ou pas, voilà.

Investigatrice : Ah oui vous aimez bien parce qu'elle peut dire si c'est urgent ou pas, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Hum

Investigatrice : Et est-ce que, qu'est-ce que vous aimez d'autre euh par rapport au fait d'avoir une secrétaire ?

Patiente : Ba euh il y a déjà un dialogue euh elle sait de quoi elle parle en fait.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Elle euh elle est quand même un peu, elle est professionnelle, on voit que ce n'est pas… -Silence long-.

Investigatrice : Elle a fait des études en rapport avec euh le médical enfin...

Patiente : Oh je ne sais pas franchement. Je ne l'ai même jamais vue cette femme.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : En fait elle est… je crois qu'elle doit travailler chez elle et puis c'est elle qui prend les rendez-vous.

Investigatrice : D'accord, ah oui.

Patiente : Je ne sais pas si elle est… il n'y a pas… dans le cabinet médical je, il n'y a jamais la secrétaire. Ce n'est pas comme chez le spécialiste.

Investigatrice : D'accord, elle n'est pas présente sur place.

Patiente : Non ouais voilà.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Alors si jamais vous deviez changer de médecin traitant, qu'est-ce qui pourrait influencer votre choix ? Qu'est-ce qui serait important pour vous ?

Patiente : - Silence court - Ba déjà le connaître d'avant, un peu avant et puis euh bah de toute façon euh mon médecin il n'a pas tout à fait le même âge mais il borde pareil.

Investigatrice : Il quoi ?

Patiente : Ba il, il est déjà d'un certain âge.

Investigatrice : Ah.

Patiente : Il est né le même jour que moi mais pas la même année.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Mais lui il dit toujours : « De toute façon je vais toujours travailler, parce que je ne sais rien faire », il dit.

Investigatrice : Ah oui mais euh du coup quand vous dites : « Connaître un petit peu le médecin d'avant », comment est-ce que vous pourriez le connaître ?

Patiente : Ba en sachant déjà euh… comment euh… savoir déjà, mettons, moi j'ai des copines tout ça, mettons elles prennent un docteur, je demanderais si elles sont contentes de lui tout ça.

Investigatrice : Ah oui, vous demanderiez l'avis.

Patiente : Savoir un peu comment il est.

Investigatrice : D'accord, ça marche, ouais et qu'est-ce que vous voyez d'autre euh d'important à part ça ?

Patiente : Ba pas grand-chose.

Investigatrice : Pas grand-chose ?

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord, ça marche et euh par exemple si jamais il vous disait qu'il ne fait pas de, de visite à domicile, ça, ça vous gênerait ou pas vraiment ?

Patiente : Non parce que de toute façon les trois-quarts du temps, si vraiment on est cloué au lit, quand j'ai été opérée et bah il s'est déplacé mais sans quoi je vais à son domicile.

Investigatrice : Ah oui sinon vous vous déplacez c'est ça ?

Patiente : Oui, oui voilà.

Investigatrice : D'accord, ça marche et euh est-ce que le type de secrétariat ça pourrait influencer votre choix ? Par exemple si le médecin il vous dit qu'il n'a qu'un secrétariat par internet, est-ce que, est-ce que ça serait un critère qui fait que vous n'iriez pas du tout chez lui ou quand même pas ?

Patiente : Bah ça ne m'arrangerait pas euh étant donné que je n'ai pas la ligne d'internet donc voilà. Euh ça me dérangerait.

Investigatrice : Ca vous dérangerait.

Patiente : Ouais.

Investigatrice : Et du coup ça serait rédhibitoire ? Vous changeriez de médecin ou vous essaieriez de vous adapter ?

Patiente : - Silence court - Bah je ne sais pas. Non franchement pour l'instant j'ai, j'ai… comment… une drôle de notion vis-à-vis d'internet.

Investigatrice : Ouais donc ce serait plutôt un critère qui fait que vous iriez chez un autre médecin, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice : D'accord, bon ça marche. Alors pour vous euh… alors bah je vais reparler un petit peu des secrétariats en ligne mais euh pour vous est-ce qu'il y a des avantages à utiliser un secrétariat par internet ? Parce que je sais par exemple que votre amie elle a pris rendez-vous pour vous. Est-ce qu'il y a des trucs bien auxquels vous pensez par rapport à ça ou pas du tout ?

Patiente : Oh pas du tout.

Investigatrice : Aucun, d'accord.

Patiente : Non.

Investigatrice : Bon ça marche et est-ce qu'il y a des inconvénients ? Qu'est-ce qui, qu'est-ce qui vous gêne dans le secrétariat par internet ?

Patiente : Ben je ne vois pas d'inconvénient mais déjà moi comme je ne l'ai pas ben je ne sais pas comment… -Silence court -.

Investigatrice : Ouais.

Patiente : Ben comment ça fonctionne en fait. Vous savez comme ça ne m'intéresse pas, je ne cherche même pas à savoir hein.

Investigatrice : Ouais, c'est plus que ça ne vous intéresse pas en fait, c'est ça ?

Patiente : Voilà, voilà.

Investigatrice :D'accord, d'accord, ça marche et euh qu'est-ce que vous pensez de pouvoir avoir votre médecin directement au téléphone ?

Patiente : Ba c'est bien parce que si euh j'ai quelque chose euh, comment, qui ne va pas, il va me dire : « Euh ba faut faire ça, faut faire ça. Euh il faut rester chez vous, tout ça », donc il me conseillerait.

Investigatrice : D'accord, pour des conseils vous trouvez ça pas mal, c'est ça ?

Patiente : Oui, voilà.

Investigatrice : D'accord.

Patiente : Toujours par téléphone hein.

Investigatrice : Ouais ouais, bien sûr et euh si c'est pour prendre un rendez-vous, est-ce que vous avez une préférence entre le médecin ou la secrétaire ou pas de préférence ?

Patiente : Ah non c'est toujours la secrétaire, vous ne l'avez jamais lui.

Investigatrice : D'accord, ça marche.

Patiente : Bah lui il a trop de travail donc euh ça il demande à sa secrétaire.

Investigatrice : Ouais et ça, ça ne vous dérange pas ?

Patiente : Non non. Seulement le samedi quand il est d'astreinte, c'est lui.

Investigatrice : Ah oui d'accord.

Patiente : Voilà.

Investigatrice : Bon ça marche. Est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter euh par rapport à tout ce qu'on vient de se dire ?

Patiente : Ba non.

Investigatrice : Non ?

Patiente : Non.

Investigatrice : D'accord, bon bah très bien, c'est terminé je vais arrêter l'enregistrement, d'accord ?

Patiente : D'accord.

Annexe 7 : Tableau de codage

Verbatim	Etiquette Thématique	Etiquette Expériencielle	Propriété et/ou Dimension	Catégorie Conceptuelle

Annexe 8 : Arbre de codage

A. Utilisation d'internet	0	0
1. Fréquence	0	0
Naviguer rarement sur internet.	1	2
Ne pas utiliser internet.	3	4
Utiliser internet au quotidien.	9	12
2. Inaccessibilité	0	0
Ne pas être équipé pour se connecter à internet.	2	3
3. Commodité	0	0
Préférer le téléphone portable pour pouvoir l'utiliser n'importe où.	2	2
4. Loisir	0	0
Faire des achats en ligne.	5	6
Faire des jeux sur internet.	2	2
Lire des journaux en ligne.	2	2
Regarder des vidéos ou écouter de la musique ou des émissions sur youtube.	3	3
Repérer des lieux de vacances sur internet	6	7
Utiliser internet par rapport à son loisir.	4	5
Utiliser internet pour chercher des recettes de cuisine.	4	4
5. Apprentissage	0	0
Utiliser internet pour réaliser des recherches.	9	16
6. Lien social	0	0
Se servir d'internet pour communiquer avec autrui.	7	11
Utiliser internet pour aller sur les réseaux sociaux.	2	2
7. Gestion	0	0
Gérer une petite activité immobilière en ligne.	1	1
Regarder ses comptes ou réaliser ses démarches administratives sur internet.	4	5
8. Planification	0	0
Utiliser les plateformes de prise de rendez-vous en ligne.	1	1
9. Travail	0	0
Utiliser internet dans le cadre de son travail.	1	2
B. Opinion concernant internet	0	0
1. Intérêt pour internet	0	0
Penser qu'internet est un bon outil.	3	5
2. Desintérêt pour internet	0	0
Avoir de nombreuses autres occupations.	1	2
Avoir parfois l'impression de perdre son temps sur internet.	2	2
Ne pas être intéressé par l'utilisation d'internet.	3	6
Ne pas faire d'achat sur internet. Préférer voir physiquement l'article avant d'acheter.	3	3
Ne pas regarder sa boite mail tous les jours.	1	1
Ne pas utiliser la prise de rendez-vous en ligne.	4	6
Utiliser de moins en moins internet au fur et à mesure du temps.	1	3
3. Brèche relationnelle	0	0
Penser que l'utilisation d'internet peut nuire au moment présent et aux relations avec les personnes présentes.	2	5

4. Méfiance	0	0
Avoir peur de développer une addiction à internet.	1	1
Avoir peur de perdre des informations sur internet.	1	1
Avoir peur que le rendez-vous ne soit pas confirmé lors de la prise de rendez-vous en ligne.	1	1
Avoir peur que ses coordonnées et données soient transmises.	1	6
Craindre de se faire voler de l'argent sur internet.	2	4
Ne pas vouloir mettre ses coordonnées sur internet.	1	6
Penser que les communications sur internet ne sont pas sécurisées.	2	2
Regretter d'avoir mis ses coordonnées téléphoniques sur internet.	1	1
Se méfier d'internet.	3	5

C. Avantages et inconvénients des différentes modalités de prise de rendez-vous	0	0
1. Impression générale	0	0
Aimer la prise de rendez-vous en ligne	2	2
Ne pas trouver d'avantages à l'utilisation d'internet pour prendre rendez-vous chez le médecin.	3	4
2. Relation	0	0
2.1 Humanité	0	0
Aimer la relation avec la secrétaire.	3	4
Aimer le contact humain.	4	10
Etre gêné de déranger le médecin en l'appelant lors de ses consultations.	3	4
Penser qu'une secrétaire peut aider à mettre en confiance.	1	1
Penser que les interruptions téléphoniques peuvent nuire à la relation entre le médecin et le patient au cours de la consultation.	3	7
Trouver impersonnels les plateformes de rendez-vous en ligne, les mails et les SMS.	5	7
Trouver plus humain la relation avec une secrétaire (par rapport à un ordinateur).	3	5
2.2 Préférences	0	0
Préférer la prise de rendez-vous en ligne quand la secrétaire est désagréable.	1	1
Préférer téléphoner à la secrétaire personnelle du médecin ou au médecin pour prendre rendez-vous.	6	11
Préférer un secrétariat téléphonique (secrétaire physique ou plateforme téléphonique) à un autre type de secrétariat.	4	6
Trouver important d'être bien accueillie au cabinet par la secrétaire.	1	1

3. Communication	0	0
Etre rassuré par le fait de pouvoir communiquer avec une personne.	5	6
Penser que la communication orale permet d'éviter des erreurs de compréhension et de détecter des urgences.	5	9
Préférer communiquer de vive voix avec une personne.	4	13
Préférer prendre rendez-vous par téléphone pour interagir avec la secrétaire.	7	16
Prendre rendez-vous chez son médecin par téléphone.	11	17
4. Rapidité	0	0
Penser que la prise de rendez en ligne est parfois plus rapide que par téléphone.	2	2
Penser que la prise de rendez-vous en ligne est un gain de temps pour le patient, la secréaire et le médecin.	2	3
Penser que la prise de rendez-vous en ligne permet d'avoir une confirmation instantanée.	3	3
Trouver important que la prise de rendez-vous auprès de la secrétaire se fasse rapidement.	1	1
Trouver plus rapide de téléphoner que de se connecter à internet.	2	2

5. Praticité	0	0
Aimer le rappel du rendez-vous par SMS la veille.	4	5
Apprécier de pouvoir choisir la date et à l'heure du rendez-vous lorsqu'on prend le rendez-vous sur internet.	5	7
Apprécier le fait d'être averti dès qu'un rendez-vous se libère pour avoir un rendez-vous plus rapidement.	1	1
Apprécier pouvoir prendre son rendez-vous à n'importe quelle heure.	2	2
Apprécier que la prise de rendez-vous en ligne puisse se faire de chez soi.	1	1
Penser que la prise de rendez-vous en ligne permet de laisser la ligne téléphonique libre pour les urgences.	1	2
Penser que le fait d'avoir une secrétaire ou un secrétariat en ligne permet d'éviter la gêne provoquée par les appels au cours d'une consultation.	4	5
Trouver pratique la prise de rendez-vous en ligne.	1	2
6. Simplicité	0	0
Aimer pouvoir avoir le médecin au téléphone pour convenir d'un rendez-vous.	1	1
Trouver facile la prise de rendez-vous auprès d'une secrétaire.	1	1
Trouver la prise de rendez vous en ligne simple.	1	1
Trouver plus simple de prendre le rendez-vous suivant sur place auprès de la secrétaire plutôt que de rappeler dans un second temps.	3	4
7. Discrétion	0	0
Trouver la prise de rendez-vous en ligne plus discrète.	1	1

8. Non praticité	0	0
Ne pas trouver pratique le fait de ne pas pouvoir prendre deux rendez-vous en ligne pour deux personnes avec un seul numéro de téléphone.	1	1
9. Accessibilité	0	0
Préférer la présence d'une secrétaire toute la journée plutôt que la demi-journée.	1	1
Trouver intéressant de pouvoir avoir le médecin ou la secrétaire au téléphone en cas d'urgence pour avoir un rendez-vous le jour même.	6	7
10. Lenteur	0	0
Penser que le fait de devoir rappeler lorsque la ligne est occupée est un inconvénient.	1	1
11. Compétences de la secrétaire	0	0
Penser que le fait d'avoir des notions médicales permet à la secrétaire de faire le tri.	1	2
12. Organisation	0	0
Penser que la présence d'une secrétaire rend plus facile la gestion administrative.	1	1
Penser que la secrétaire n'est plus indispensable de nos jours et que les médecins généralistes peuvent gérer seuls le travail administratif.	2	3

A. Critères de choix du médecin traitant

1. Qualités recquises	0	0
1.1 Qualités relationnelles du médecin	0	0
Aimer que son médecin s'intéresse à son vécu.	1	1
Apprécier que le médecin avertisse le patient par téléphone en cas de problème.	1	1
Ne pas aimer qu'un médecin dise qu'il ne sait pas et préférer qu'il dise les choses différement.	1	1
Penser que le dialogue est primordial dans la relation patient-médecin.	2	5
Penser que le fait que le médecin soit aimable, gentil et accessible permet de mettre en confiance le patient.	1	2
Trouver important de dire la vérité avec ménagement.	1	1
Trouver important le fait de se sentir à l'aise avec le médecin traitant.	3	8
Trouver important que le médecin motive le patient.	1	1
Trouver important que le médecin soit à l'écoute.	3	4
Trouver important que le médecin soit aimable et correct.	3	3
Trouver important que le médecin soit honnête.	2	2
Trouver nécessaire que le médecin explique la maladie, ses décisions et les traitements.	3	6

1.2 Compétences du médecin	0	0
Choisir un médecin pour ses compétences (globale ou dans un domaine particulier).	4	9
Penser que la présence d'internes permet d'améliorer les connaissances du médecin par l'intéraction qu'il a avec l'interne.	1	1
Penser que le diplôme obtenu par le médecin prouve qu'il a des aptitudes.	1	1
Trouver important que le médecin prescrive des médicaments de manière raisonnée et argumentée.	2	3
Trouver important que le médecin prescrive des médicaments efficaces.	1	1
Trouver important que le médecin prescrive les examens adaptés à l'état du patient.	2	2
Trouver important que le médecin se forme régulièrement.	2	2
Vouloir avoir un médecin jeune qui sait utiliser l'informatique.	1	1
1.3 Expérience du médecin	0	0
Apprécier que le médecin ait de l'expérience.	1	1
1.4 Flexibilité du médecin	0	0
Aimer que tous ses motifs de consultations soient gérés au cours d'une seule consultation.	1	1
Apprécier pouvoir joindre le médecin ou sa secrétaire à n'importe quel moment de la journée.	1	1
Penser que le fait d'avoir un rendez-vous rapidement permet d'éviter d'avoir besoin de joindre le médecin au téléphone.	1	1
Trouver important que la consultation ne dure pas trop longtemps.	1	2
Trouver important que le médecin ait une grande amplitude horaire.	2	3
Trouver nécessaire que le médecin fasse des visites à domicile.	8	13

1.5 Orientation	0	0
Apprécier que le médecin généraliste conseille un spécialiste en particulier.	1	2
Apprécier que le médecin oriente correctement vers les spécialistes.	1	1

2. Critères relatifs au cabinet et à son organisation	0	0
2.1 Proximité	0	0
Trouver important que le cabinet du médecin soit proche du domicile.	6	9
2.2 Organisation du cabinet	0	0
Apprécier le concept de cabinet de groupe pour pourvoir avoir un rendez-vous avec un autre médecin si le médecin traitant n'est pas disponible.	2	3
Aimer les consultations sur rendez-vous.	1	1
2.3 Equipement du cabinet	0	0
Penser important que le médecin soit informatisé pour permettre un meilleur suivi.	1	2

3. Choix dépendant de la personnalité du patient	0	0
3.4 Bienveillance	0	0
Aimer faire travailler le médecin du village.	1	3
Ne pas être méfiante pour le choix du médecin.	1	1
3.1 Influence	0	0
Tenir compte de l'avis d'autres personnes pour le choix du médecin.	6	6
3.2 Indépendance	0	0
Ne pas se fier à l'avis d'autrui pour le choix du médecin.	1	1
3.5 Continuité	0	0
Choisir le successeur ou l'associé de son médecin généraliste.	3	3
Choisir un médecin jeune pour éviter un changement rapide.	1	1
3.6 Attachement	0	0
Penser que le changement de médecin serait difficile.	1	1
3.3 Tolérance	0	0
Accepter le fait que la nouvelle génération de médecins ait un rythme moins soutenu.	1	1
Être tolérant concernant l'organisation du médecin.	1	1
Ne pas être gêné par le fait que le médecin ne fasse pas de visites à domicile.	5	5

4. Critères relatifs au secrétariat	0	0
4.1 Adaptation	0	0
S'adapter au type de secrétariat du médecin	9	18
4.2 Inadaptation	0	0
Trouver qu'un secrétariat en ligne exclusif serait rédhibitoire.	2	3
5. Inaccessibilité	0	0
Eprouver des difficultés à trouver un médecin.	4	5

E. Capacités du patient	0	0
1. Compétences du patient	0	0
1.1 Relatives à la prise de rendez-vous	0	0
Avoir appris à utiliser les plateformes de rendez-vous sur internet au fur et à mesure.	1	2
Avoir des facilités pour prendre rendez-vous en ligne.	2	2
Ne pas avoir de difficulté pour prendre rendez-vous chez le médecin.	12	14
1.2 Relatives à l'utilisation d'internet	0	0
Avoir appris au fur et à mesure à utiliser internet.	2	2
Avoir des facilités pour utiliser internet.	2	4
Être capable de suivre une personne qui utilise internet.	1	1
2. Tolérance	0	0
Attendre le lendemain pour prendre rendez-vous en l'absence d'urgence.	1	1
Ne pas avoir de préférence entre le médecin et la secrétaire pour prendre rendez-vous.	6	6
Ne pas être dérangé par le fait que cela ne soit pas toujours la même secrétaire.	1	1
Ne pas être exigeant pour le créneau du rendez-vous.	1	1
Ne pas être gêné par le fait de devoir rappeler plusieurs fois pour prendre rendez-vous.	2	2
Ne pas être gêné personnellement par les coups de téléphone pendant la consultation.	2	3

3. Adaptation	0	0
3.1 Relative à la prise de rendez-vous	0	0
Avoir une autre solution que la prise de rendez-vous en ligne.	5	9
S'adapter à la prise de rendez-vous en ligne s'il n'y a pas d'autre solution.	4	5
S'y prendre à l'avance pour avoir le créneau souhaité.	1	1
Trouver une solution en cas de besoin d'une consultation le jour même.	2	2
Trouver une solution en l'absence de disponibilité du secrétariat.	1	2
3.2 Relative à l'utilisation d'internet	0	0
Penser important de ne pas rester à l'écart de l'évolution technologique.	1	2
Penser nécessaire d'apprendre à utiliser internet de nos jours.	1	1
S'être intéressé progressivement à internet.	1	1
4. Estime de soi	0	0
Se remettre en question puis reprendre confiance en soi.	1	1
Se sentir capable d'apprendre à utiliser les plateformes de rendez-vous en ligne.	3	3
Se sentir capable d'apprendre à utiliser internet.	1	2
5. Incompétence	0	0
Ne pas réussir à suivre lorsque le rythme est trop rapide.	1	1
Ne pas savoir utiliser internet.	2	5

6. Dépendance	0	0
6.1 Relative à la prise de rendez-vous	0	0
Avoir besoin de son entourage pour la téléconsultation ou pour la prise de rendez-vous .	3	5
6.2 Relative à l'utilisation d'internet	0	0
Demander à une personne de payer pour elle sur internet.	1	1
Demander de l'aide à son entourage en cas de difficultés avec internet.	5	5
Utiliser internet par l'intermédiaire d'autrui.	2	4
7. Mauvaise estime de soi	0	0
7.1 Relative à la prise de rendez-vous	0	0
Avoir peur de ne pas savoir utiliser le logiciel de prise de rendez-vous en ligne.	1	2
7.2 Relative à l'utilisation d'internet	0	0
Avoir peur de s'égarer en regardant sur internet.	1	1
Avoir peur de se tromper de destinataire en envoyant un mail.	1	1

F. Contact médecin-patient	0	0
1. Relation patient-médecin	0	0
Aimer pouvoir avoir le médecin directement au téléphone et trouver cela intéressant.	7	8
Ne pas trouver d'intérêt à avoir son médecin directement au téléphone.	1	2
Penser qu'il vaut mieux prendre un rendez-vous plutôt que de faire une consultation au téléphone.	1	1
Penser que le fait de pouvoir joindre son médecin directement au téléphone permet une proximité avec lui.	1	2
Penser que parler avec son médecin est rassurant.	3	3
Préférer son médecin à la secrétaire pour être rassuré en cas de problème.	5	6
Préférer un rendez-vous en présentiel plutôt qu'une téléconsultation.	2	2
2. Confiance	0	0
Avoir confiance en son médecin.	1	1

AUTEURE : Nom : Jacquet-Materne Prénom : Claire

Date de soutenance : 01/03/2022

Titre de la thèse : Opinion des patients âgés de plus de 65 ans concernant les secrétariats médicaux en ligne.

Thèse - Médecine - Lille « 2022 »

Cadre de classement : *Médecine*

DES + FST/option : *Médecine générale*

Mots-clés : appointment, Primary health care, internet, e-health, olders

Résumé :

Introduction : Depuis 2007, les plateformes de prise de rendez-vous en ligne ont été créées. Certaines études ont décelé une utilisation moindre de la prise de rendez-vous en ligne dans les groupes de population les plus âgés (10–12). Il serait intéressant de comprendre les raisons pour lesquelles ces plateformes sont moins utilisées par les populations les plus âgées. L'objectif de cette étude était de déterminer ce que pensent les patients âgés de plus de 65 ans de la prise de rendez-vous en ligne chez le médecin généraliste dans le Nord-Pas de Calais.

Matériels et méthodes : Étude qualitative par entretiens semi-dirigés réalisés entre mars 2020 et septembre 2021 auprès de 15 patients habitant dans le Nord-Pas-de-Calais.

Résultats : La majorité des patients prenait rendez-vous chez leur médecin généraliste en téléphonant. Cependant, ceux qui utilisaient internet au quotidien n'étaient pas réfractaires à la prise de rendez-vous en ligne. Les principaux inconvénients de la prise de rendez-vous en ligne évoqués étaient l'absence de relation avec autrui et l'impossibilité de communiquer par voie orale empêchant toute explication. Les avantages cités étaient la praticité, la rapidité, la simplicité et la discrétion. Certains patients ne savaient pas utiliser internet. Pour ces patients, un secrétariat en ligne exclusif serait difficile à accepter voire rédhibitoire.

Conclusion : Les systèmes de prise de rendez-vous en ligne sont un outil ergonomique permettant un gain de temps et une fluidité dans l'organisation du médecin généraliste. Cependant ils pourraient être à l'origine d'une exclusion des soins pour une partie de la population. Dans le futur, de nouvelles études pourraient s'intéresser à l'impact des secrétariats médicaux en ligne sur l'accès aux soins.

<u>Composition du Jury</u> :

Président : Monsieur le Professeur François PUISIEUX
Assesseur : Monsieur le Professeur Marc BAYEN
Directeur de thèse : Monsieur le Docteur Maurice PONCHANT