



HAL
open science

Prescription médicamenteuse en médecine générale : les attentes des français en cas de pathologies bénignes. Enquête d'opinion évaluant la demande de traitement médicamenteux des Français. Enquête qualitative évaluant les facteurs associés à l'attente de médicaments

Amandine France-Garet

► **To cite this version:**

Amandine France-Garet. Prescription médicamenteuse en médecine générale : les attentes des français en cas de pathologies bénignes. Enquête d'opinion évaluant la demande de traitement médicamenteux des Français. Enquête qualitative évaluant les facteurs associés à l'attente de médicaments. Sciences du Vivant [q-bio]. 2011. hal-01734077

HAL Id: hal-01734077

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01734077>

Submitted on 14 Mar 2018

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

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



AVERTISSEMENT

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

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

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

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

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

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

THESE

Pour obtenir le grade de

DOCTEUR EN MEDECINE

Présentée et soutenue publiquement

Dans le cadre du troisième cycle de Médecine Générale

Par

AMANDINE FRANCE - GARET

Le 27 septembre 2011

**PRESCRIPTION MEDICAMENTEUSE EN MEDECINE
GENERALE : LES ATTENTES DES FRANÇAIS
EN CAS DE PATHOLOGIES BENIGNES**

Enquête d'opinion évaluant la demande
de traitement médicamenteux des Français

Enquête qualitative évaluant les facteurs
associés à l'attente de médicaments

Examineurs de la thèse :

M. Christian RABAUD	Professeur	Président
M. François ALLA	Professeur	Juge
M. Patrick ROSSIGNOL	Professeur	Juge
M. Jean-Marc BOIVIN	Professeur Associé	Juge
M. Jacques BIRGE	Docteur en Médecine	Juge

UNIVERSITÉ HENRI POINCARÉ, NANCY 1
FACULTÉ DE MÉDECINE DE NANCY

Président de l'Université : Professeur Jean-Pierre FINANCE

Doyen de la Faculté de Médecine : Professeur Henry COUDANE

Vice Doyen Mission « sillon lorrain » : Professeur Annick BARBAUD

Vice Doyen Mission « Campus » : Professeur Marie-Christine BÉNÉ

Vice Doyen Mission « Finances » : Professeur Marc BRAUN

Vice Doyen Mission « Recherche » : Professeur Jean-Louis GUÉANT

Assesseurs :

- Pédagogie :
- 1^{er} Cycle :
- « Première année commune aux études de santé (PACES) et universitarisation études para-médicales »
- 2^{ème} Cycle :
- 3^{ème} Cycle :
 - « *DES Spécialités Médicales, Chirurgicales et Biologiques* »
 - « *DES Spécialité Médecine Générale* »
- Filières professionnalisées :
- Formation Continue :
- Commission de Prospective :
- Recherche :
- Développement Professionnel Continu :

Professeur Karine ANGIOÏ-DUPREZ
Professeur Bernard FOLIGUET
M. Christophe NÉMOS

Professeur Marc DEBOUVERIE

Professeur Jean-Pierre BRONOWICKI
Professeur Francis RAPHAËL
M. Walter BLONDEL
Professeur Hervé VESPIGNANI
Professeur Pierre-Edouard BOLLAERT
Professeur Didier MAINARD
Professeur Jean-Dominique DE KORWIN

DOYENS HONORAIRES

Professeur Adrien DUPREZ – Professeur Jean-Bernard DUREUX
Professeur Jacques ROLAND – Professeur Patrick NETTER

=====

PROFESSEURS HONORAIRES

Pierre ALEXANDRE – Jean-Marie ANDRE - Daniel ANTHOINE - Alain BERTRAND - Pierre BEY – Patrick BOISSEL
Jacques BORRELLY - Michel BOULANGE - Jean-Claude BURDIN - Claude BURLET - Daniel BURNEL - Claude CHARDOT
Jean-Pierre CRANCE - Gérard DEBRY - Jean-Pierre DELAGOUTTE - Emile de LAVERGNE - Jean-Pierre DESCHAMPS
Michel DUC - Jean DUHEILLE - Adrien DUPREZ - Jean-Bernard DUREUX - Gérard FIEVE - Jean FLOQUET - Robert FRISCH
Alain GAUCHER - Pierre GAUCHER - Hubert GERARD - Jean-Marie GILGENKRANTZ - Simone GILGENKRANTZ
Oliéro GUERCI - Pierre HARTEMANN - Claude HURIET - Christian JANOT – Michèle KESSLER - Jacques LACOSTE
Henri LAMBERT - Pierre LANDES - Alain LARCAN - Marie-Claire LAXENAIRE - Michel LAXENAIRE - Jacques LECLERE
Pierre LEDERLIN Bernard LEGRAS - Michel MANCIAUX - Jean-Pierre MALLIÉ – Philippe MANGIN - Pierre MATHIEU
Denise MONERET-VAUTRIN – Pierre MONIN - Pierre NABET - Jean-Pierre NICOLAS - Pierre PAYSANT - Francis PENIN
Gilbert PERCEBOIS Claude PERRIN - Guy PETIET - Luc PICARD - Michel PIERSON - Jean-Marie POLU – Jacques POUREL
Jean PREVOT - Antoine RASPILLER - Michel RENARD - Jacques ROLAND - René-Jean ROYER - Paul SADOUL
Daniel SCHMITT - Michel SCHWEITZER - Jean SOMMELET - Danièle SOMMELET – Jean-François STOLTZ –
Michel STRICKER - Gilbert THIBAUT - Augusta TREHEUX - Hubert UFFHOLTZ - Gérard VAILLANT - Paul VERT
Colette VIDAILHET - Michel VIDAILHET - Michel WAYOFF - Michel WEBER

=====

**PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS
PRATICIENS HOSPITALIERS**

(Disciplines du Conseil National des Universités)

42^{ème} Section : MORPHOLOGIE ET MORPHOGENÈSE

1ère sous-section : (Anatomie)
Professeur Gilles GROSDIDIER
Professeur Pierre LASCOMBES – Professeur Marc BRAUN
2ème sous-section : (Cytologie et histologie)
Professeur Bernard FOLIGUET
3ème sous-section : (Anatomie et cytologie pathologiques)
Professeur François PLENAT – Professeur Jean-Michel VIGNAUD

43ème Section : BIOPHYSIQUE ET IMAGERIE MÉDICALE
1ère sous-section : (Biophysique et médecine nucléaire)
Professeur Gilles KARCHER – Professeur Pierre-Yves MARIE – Professeur Pierre OLIVIER
2ème sous-section : (Radiologie et imagerie médicale)
Professeur Denis REGENT – Professeur Michel CLAUDON
Professeur Serge BRACARD – Professeur Alain BLUM – Professeur Jacques FELBLINGER
Professeur René ANXIONNAT

44ème Section : BIOCHIMIE, BIOLOGIE CELLULAIRE ET MOLÉCULAIRE, PHYSIOLOGIE ET NUTRITION
1ère sous-section : (Biochimie et biologie moléculaire)
Professeur Jean-Louis GUÉANT – Professeur Jean-Luc OLIVIER – Professeur Bernard NAMOUR
2ème sous-section : (Physiologie)
Professeur François MARCHAL – Professeur Bruno CHENUÉL – Professeur Christian BEYAERT
3ème sous-section : (Biologie Cellulaire)
Professeur Ali DALLOUL
4ème sous-section : (Nutrition)
Professeur Olivier ZIEGLER – Professeur Didier QUILLIOT

45ème Section : MICROBIOLOGIE, MALADIES TRANSMISSIBLES ET HYGIÈNE
1ère sous-section : (Bactériologie – virologie ; hygiène hospitalière)
Professeur Alain LE FAOU - Professeur Alain LOZNIÉWSKI
3ème sous-section : (Maladies infectieuses ; maladies tropicales)
Professeur Thierry MAY – Professeur Christian RABAUD

46ème Section : SANTÉ PUBLIQUE, ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ
1ère sous-section : (Épidémiologie, économie de la santé et prévention)
Professeur Philippe HARTEMANN – Professeur Serge BRIANÇON - Professeur Francis GUILLEMIN
Professeur Denis ZMIROU-NAVIER – Professeur François ALLA
2ème sous-section : (Médecine et santé au travail)
Professeur Christophe PARIS
3ème sous-section : (Médecine légale et droit de la santé)
Professeur Henry COUDANE
4ème sous-section : (Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication)
Professeur François KOHLER – Professeur Éliane ALBUISSON

47ème Section : CANCÉROLOGIE, GÉNÉTIQUE, HÉMATOLOGIE, IMMUNOLOGIE
1ère sous-section : (Hématologie ; transfusion)
Professeur Thomas LECOMPTE – Professeur Pierre BORDIGONI
Professeur Jean-François STOLTZ – Professeur Pierre FEUGIER
2ème sous-section : (Cancérologie ; radiothérapie)
Professeur François GUILLEMIN – Professeur Thierry CONROY
Professeur Didier PEIFFERT – Professeur Frédéric MARCHAL
3ème sous-section : (Immunologie)
Professeur Gilbert FAURE – Professeur Marie-Christine BENE
4ème sous-section : (Génétique)
Professeur Philippe JONVEAUX – Professeur Bruno LEHEUP

**48^{ème} Section : ANESTHÉSIOLOGIE, RÉANIMATION, MÉDECINE D'URGENCE,
PHARMACOLOGIE ET THÉRAPEUTIQUE**

1^{ère} sous-section : (Anesthésiologie et réanimation chirurgicale ; médecine d'urgence)

Professeur Claude MEISTELMAN – Professeur Hervé BOUAZIZ
Professeur Paul-Michel MERTES – Professeur Gérard AUDIBERT

2^{ème} sous-section : (Réanimation médicale ; médecine d'urgence)

Professeur Alain GERARD - Professeur Pierre-Édouard BOLLAERT
Professeur Bruno LÉVY – Professeur Sébastien GIBOT

3^{ème} sous-section : (Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie)

Professeur Patrick NETTER – Professeur Pierre GILLET

4^{ème} sous-section : (Thérapeutique ; médecine d'urgence ; addictologie)

Professeur François PAILLE – Professeur Gérard GAY – Professeur Faiez ZANNAD - Professeur Patrick ROSSIGNOL

**49^{ème} Section : PATHOLOGIE NERVEUSE ET MUSCULAIRE, PATHOLOGIE MENTALE,
HANDICAP et RÉÉDUCATION**

1^{ère} sous-section : (Neurologie)

Professeur Gérard BARROCHE – Professeur Hervé VESPIGNANI
Professeur Xavier DUCROCQ – Professeur Marc DEBOUVERIE

2^{ème} sous-section : (Neurochirurgie)

Professeur Jean-Claude MARCHAL – Professeur Jean AUQUE
Professeur Thierry CIVIT

3^{ème} sous-section : (Psychiatrie d'adultes ; addictologie)

Professeur Jean-Pierre KAHN – Professeur Raymund SCHWAN

4^{ème} sous-section : (Pédopsychiatrie ; addictologie)

Professeur Daniel SIBERTIN-BLANC – Professeur Bernard KABUTH

5^{ème} sous-section : (Médecine physique et de réadaptation)

Professeur Jean PAYSANT

50^{ème} Section : PATHOLOGIE OSTÉO-ARTICULAIRE, DERMATOLOGIE et CHIRURGIE PLASTIQUE

1^{ère} sous-section : (Rhumatologie)

Professeur Isabelle CHARY-VALCKENAERE – Professeur Damien LOEUILLE

2^{ème} sous-section : (Chirurgie orthopédique et traumatologique)

Professeur Daniel MOLE - Professeur Didier MAINARD

Professeur François SIRVEAUX – Professeur Laurent GALOIS

3^{ème} sous-section : (Dermato-vénérologie)

Professeur Jean-Luc SCHMUTZ – Professeur Annick BARBAUD

4^{ème} sous-section : (Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie)

Professeur François DAP – Professeur Gilles DAUTEL

51^{ème} Section : PATHOLOGIE CARDIORESPIRATOIRE et VASCULAIRE

1^{ère} sous-section : (Pneumologie ; addictologie)

Professeur Yves MARTINET – Professeur Jean-François CHABOT – Professeur Ari CHAOUAT

2^{ème} sous-section : (Cardiologie)

Professeur Etienne ALIOT – Professeur Yves JUILLIERE – Professeur Nicolas SADOUL
Professeur Christian de CHILLOU

3^{ème} sous-section : (Chirurgie thoracique et cardiovasculaire)

Professeur Jean-Pierre VILLEMOT - Professeur Jean-Pierre CARTEAUX

4^{ème} sous-section : (Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire)

Professeur Denis WAHL – Professeur Sergueï MALIKOV

52^{ème} Section : MALADIES DES APPAREILS DIGESTIF et URINAIRE

1^{ère} sous-section : (Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie)

Professeur Marc-André BIGARD - Professeur Jean-Pierre BRONOWICKI – Professeur Laurent PEYRIN-BIROULET

2^{ème} sous-section : (Chirurgie digestive)

3^{ème} sous-section : (Néphrologie)

Professeur Dominique HESTIN – Professeur Luc FRIMAT
4^{ème} sous-section : (*Urologie*)
Professeur Jacques HUBERT – Professeur Pascal ESCHWEGE

53^{ème} Section : MÉDECINE INTERNE, GÉRIATRIE et CHIRURGIE GÉNÉRALE
1^{ère} sous-section : (*Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; médecine générale ; addictologie*)
Professeur Jean-Dominique DE KORWIN – Professeur Pierre KAMINSKY
Professeur Athanase BENETOS - Professeur Gisèle KANNY – Professeur Christine PERRET-GUILLAUME
2^{ème} sous-section : (*Chirurgie générale*)
Professeur Laurent BRESLER - Professeur Laurent BRUNAUD – Professeur Ahmet AYAV

54^{ème} Section : DÉVELOPPEMENT ET PATHOLOGIE DE L'ENFANT, GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE, ENDOCRINOLOGIE ET REPRODUCTION
1^{ère} sous-section : (*Pédiatrie*)
Professeur Jean-Michel HASCOET - Professeur Pascal CHASTAGNER
Professeur François FEILLET - Professeur Cyril SCHWEITZER
2^{ème} sous-section : (*Chirurgie infantile*)
Professeur Michel SCHMITT – Professeur Pierre JOURNEAU – Professeur Jean-Louis LEMELLE
3^{ème} sous-section : (*Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale*)
Professeur Jean-Louis BOUTROY - Professeur Philippe JUDLIN – Professeur Patricia BARBARINO
4^{ème} sous-section : (*Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques ; gynécologie médicale*)
Professeur Georges WERYHA – Professeur Marc KLEIN – Professeur Bruno GUERCI

55^{ème} Section : PATHOLOGIE DE LA TÊTE ET DU COU
1^{ère} sous-section : (*Oto-rhino-laryngologie*)
Professeur Claude SIMON – Professeur Roger JANKOWSKI – Professeur Cécile PARIETTI-WINKLER
2^{ème} sous-section : (*Ophthalmologie*)
Professeur Jean-Luc GEORGE – Professeur Jean-Paul BERROD – Professeur Karine ANGIOI-DUPREZ
3^{ème} sous-section : (*Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie*)
Professeur Jean-François CHASSAGNE – Professeur Etienne SIMON

=====

PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS

64^{ème} Section : BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
Professeur Sandrine BOSCHI-MULLER

=====

MAÎTRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS

42^{ème} Section : MORPHOLOGIE ET MORPHOGENÈSE
1^{ère} sous-section : (*Anatomie*)
Docteur Bruno GRIGNON – Docteur Thierry HAUMONT – Docteur Manuela PEREZ
2^{ème} sous-section : (*Cytologie et histologie*)
Docteur Edouard BARRAT - Docteur Françoise TOUATI – Docteur Chantal KOHLER
3^{ème} sous-section : (*Anatomie et cytologie pathologiques*)
Docteur Aude BRESSENOT

43^{ème} Section : BIOPHYSIQUE ET IMAGERIE MÉDICALE
1^{ère} sous-section : (*Biophysique et médecine nucléaire*)
Docteur Marie-Hélène LAURENS – Docteur Jean-Claude MAYER
Docteur Pierre THOUVENOT – Docteur Jean-Marie ESCANYE
2^{ème} sous-section : (*Radiologie et imagerie médicale*)
Docteur Damien MANDRY

44^{ème} Section : BIOCHIMIE, BIOLOGIE CELLULAIRE ET MOLÉCULAIRE, PHYSIOLOGIE ET NUTRITION

1^{ère} sous-section : (*Biochimie et biologie moléculaire*)

Docteur Jean STRACZEK – Docteur Sophie FREMONT

Docteur Isabelle GASTIN – Docteur Marc MERTEN – Docteur Catherine MALAPLATE-ARMAND

Docteur Shyue-Fang BATTAGLIA

3^{ème} sous-section : (*Biologie Cellulaire*)

Docteur Véronique DECOT-MAILLERET

4^{ème} sous-section : (*Nutrition*)

Docteur Rosa-Maria RODRIGUEZ-GUEANT

45^{ème} Section : MICROBIOLOGIE, MALADIES TRANSMISSIBLES ET HYGIÈNE

1^{ère} sous-section : (*Bactériologie – Virologie ; hygiène hospitalière*)

Docteur Francine MORY – Docteur Véronique VENARD

2^{ème} sous-section : (*Parasitologie et mycologie*)

Docteur Nelly CONTET-AUDONNEAU – Madame Marie MACHOUART

46^{ème} Section : SANTÉ PUBLIQUE, ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ

1^{ère} sous-section : (*Epidémiologie, économie de la santé et prévention*)

Docteur Alexis HAUTEMANIÈRE – Docteur Frédérique CLAUDOT

3^{ème} sous-section (*Médecine légale et droit de la santé*)

Docteur Laurent MARTRILLE

4^{ère} sous-section : (*Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication*)

Docteur Nicolas JAY

47^{ème} Section : CANCÉROLOGIE, GÉNÉTIQUE, HÉMATOLOGIE, IMMUNOLOGIE

2^{ème} sous-section : (*Cancérologie ; radiothérapie ; cancérologie (type mixte : biologique)*)

Docteur Lina BOLOTINE

3^{ème} sous-section : (*Immunologie*)

Docteur Marcelo DE CARVALHO BITTENCOURT

4^{ème} sous-section : (*Génétique*)

Docteur Christophe PHILIPPE – Docteur Céline BONNET

**48^{ème} Section : ANESTHÉSIOLOGIE, RÉANIMATION, MÉDECINE D'URGENCE,
PHARMACOLOGIE ET THÉRAPEUTIQUE**

3^{ème} sous-section : (*Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique*)

Docteur Françoise LAPICQUE – Docteur Marie-José ROYER-MORROT – Docteur Nicolas GAMBIER

50^{ème} Section : RHUMATOLOGIE

1^{ère} sous-section : (*Rhumatologie*)

Docteur Anne-Christine RAT

3^{ème} sous-section : (*Dermato-vénérologie*)

Docteur Anne-Claire BURSZTEJN

**54^{ème} Section : DÉVELOPPEMENT ET PATHOLOGIE DE L'ENFANT, GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE,
ENDOCRINOLOGIE ET REPRODUCTION**

3^{ème} sous-section :

Docteur Olivier MOREL

5^{ème} sous-section : (*Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale*)

Docteur Jean-Louis CORDONNIER

=====

MAÎTRE DE CONFÉRENCES DE MÉDECINE GÉNÉRALE

53^{ème} Section : MÉDECINE INTERNE, GÉRIATRIE et CHIRURGIE GÉNÉRALE
1^{ère} sous-section : (Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; médecine générale ; addictologie)
Docteur Elisabeth STEYER

=====

MAÎTRES DE CONFÉRENCES

5^{ème} section : SCIENCE ÉCONOMIE GÉNÉRALE
Monsieur Vincent LHUILLIER

40^{ème} section : SCIENCES DU MÉDICAMENT
Monsieur Jean-François COLLIN

60^{ème} section : MÉCANIQUE, GÉNIE MÉCANIQUE ET GÉNIE CIVILE
Monsieur Alain DURAND

61^{ème} section : GÉNIE INFORMATIQUE, AUTOMATIQUE ET TRAITEMENT DU SIGNAL
Monsieur Jean REBSTOCK – Monsieur Walter BLONDEL

64^{ème} section : BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
Mademoiselle Marie-Claire LANHERS – Monsieur Pascal REBOUL – Mr Nick RAMALANJAONA

65^{ème} section : BIOLOGIE CELLULAIRE
Mademoiselle Françoise DREYFUSS – Monsieur Jean-Louis GELLY
Madame Ketsia HESS – Monsieur Hervé MEMBRE – Monsieur Christophe NEMOS - Madame Natalia DE ISLA
Madame Nathalie MERCIER

66^{ème} section : PHYSIOLOGIE
Monsieur Nguyen TRAN

67^{ème} section : BIOLOGIE DES POPULATIONS ET ÉCOLOGIE
Madame Nadine MUSSE

=====

PROFESSEURS ASSOCIÉS

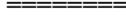
Médecine Générale
Professeur associé Alain AUBREGE
Professeur associé Francis RAPHAEL

MAÎTRES DE CONFÉRENCES ASSOCIÉS

Médecine Générale
Docteur Jean-Marc BOIVIN
Docteur Jean-Louis ADAM
Docteur Paolo DI PATRIZIO
Docteur Sophie SIEGRIST

PROFESSEURS ÉMÉRITES

Professeur Jean-Marie ANDRÉ - Professeur Daniel ANTHOINE - Professeur Pierre BEY – Professeur Patrick BOISSEL
Professeur Jean-Pierre DELAGOUTTE – Professeur Jean-Marie GILGENKRANTZ – Professeur Simone GILGENKRANTZ
Professeur Michèle KESSLER - Professeur Henri LAMBERT - Professeur Alain LARCAN
Professeur Denise MONERET-VAUTRIN – Professeur Pierre MONIN - Professeur Jean-Pierre NICOLAS
Professeur Luc PICARD - Professeur Michel PIERSON - Professeur Jacques POUREL – Professeur Jean-François STOLTZ
Professeur Michel STRICKER - Professeur Gilbert THIBAUT - Professeur Hubert UFFHOLTZ - Professeur Colette VIDAILHET
Professeur Michel VIDAILHET



DOCTEURS HONORIS CAUSA

Professeur Norman SHUMWAY (1972)
Université de Stanford, Californie (U.S.A)
Professeur Paul MICHIELSEN (1979)
Université Catholique, Louvain (Belgique)
Professeur Charles A. BERRY (1982)
Centre de Médecine Préventive, Houston (U.S.A)

Professeur Pierre-Marie GALETTI (1982)
Brown University, Providence (U.S.A)
Professeur Mamish Nisbet MUNRO (1982)
Massachusetts Institute of Technology (U.S.A)
Professeur Mildred T. STAHLMAN (1982)
Vanderbilt University, Nashville (U.S.A)

Harry J. BUNCKE (1989)
Université de Californie, San Francisco (U.S.A)
Professeur Daniel G. BICHET (2001)
Université de Montréal (Canada)
Professeur Brian BURCHELL (2007)
Université de Dundee (Royaume Uni)

Professeur Théodore H. SCHIEBLER (1989)
Institut d'Anatomie de Würzburg (R.F.A)
Professeur Maria DELIVORIA-PAPADOPOULOS (1996)
Université de Pennsylvanie (U.S.A)
Professeur Mashaki KASHIWARA (1996)
Research Institute for Mathematical Sciences de Kyoto (JAPON)

Professeur Ralph GRÄSBECK (1996)
Université d'Helsinki (FINLANDE)
Professeur James STEICHEN (1997)
Université d'Indianapolis (U.S.A)
Professeur Duong Quang TRUNG (1997)
*Centre Universitaire de Formation et de Perfectionnement des
Professionnels de Santé d'Hô Chi Minh-Ville (VIËTNAM)*
Professeur Marc LEVENSTON (2005)
Institute of Technology, Atlanta (USA)

REMERCIEMENTS

A notre Président de thèse

Monsieur le Professeur Christian RABAUD

Professeur de Maladies infectieuses et tropicales

Vous nous avez fait l'honneur de présider cette thèse.

*Puissez-vous trouver dans ce travail l'expression de notre admiration et de notre
profonde reconnaissance.*

A notre Juge

Monsieur le Professeur François ALLA

Professeur d'Epidémiologie, économie de la santé et prévention (type mixte : clinique)

Nous vous remercions pour la spontanéité avec laquelle vous avez accepté de juger notre travail.

Veillez trouver ici le témoignage de notre reconnaissance sincère et de notre profond respect.

A notre Juge

Monsieur le Professeur Patrick ROSSIGNOL

Professeur de Thérapeutique

Nous sommes honorées de vous compter parmi nos juges. Nous vous remercions de l'intérêt que vous avez bien voulu porter à ce travail.

Soyez assuré de notre sincère gratitude et de notre profond respect.

A notre Directeur de Thèse

Monsieur le Professeur Jean-Marc BOIVIN

Médecin généraliste

Professeur Associé de Médecine Générale

Vous avez accepté de nous accompagner dans la réalisation de ce travail et nous avons apprécié votre accueil chaleureux ainsi que votre disponibilité constante.

Votre enthousiasme, vos précieux conseils et votre rigueur scientifique nous ont permis de mener à terme ce projet.

Puissez-vous trouver ici l'expression de notre profonde reconnaissance.

A notre Juge

Monsieur le Docteur Jacques BIRGE

Médecin généraliste

Nous vous remercions pour votre aide lors de la réalisation de ce travail.

Veillez trouver ici le témoignage de notre sincère reconnaissance.

A Madame le Docteur S. FELDER

A Madame le Docteur B. FLAMAND

A Madame le Docteur N. HOLWECK

A Monsieur le Docteur E. DEKLUNDER

A Monsieur le Docteur P. PLANE

A Monsieur le Docteur M. TENENBAUM

Nous vous remercions pour votre aide et votre implication dans la réalisation de la deuxième enquête.

Soyez assurés de notre reconnaissance pour votre collaboration.

A Monsieur R. FAY

Nous vous remercions pour votre implication dans l'analyse statistique des résultats de la première enquête.

A tous les participants

Merci pour votre contribution volontaire à ces enquêtes.

A Jérôme, ma moitié

Notre rencontre a été le fruit d'une bénédiction.

Merci pour ton soutien et ta compréhension tout au long de ce travail. Je t'aime.

A Manon, le trésor de notre amour

Tu représentes tant à mes yeux. Ton sourire, ta spontanéité, ton émerveillement sur tout me comblent de bonheur. Merci Seigneur pour ce cadeau inestimable!

A notre famille qui s'agrandit et la joie qui vient remplir notre foyer.

A mes parents, je dédie tout particulièrement ce travail

Un grand merci pour tous vos sacrifices qui m'ont permis de mener à bien mes études.

Vous m'avez tant appris, tant donné, je suis fier de ce que vous m'avez inculqué.

A ma sœur Karine,

Merci pour ton aide dans ce travail, tu m'as peut être réconcilié avec l'anglais.

Ton dynamisme et ton optimisme est un exemple pour moi.

A mes p'tites sœurs, Justine et Valentine

14 ans nous séparent mais j'ai l'impression de revivre mon adolescence à travers vous.

Quand vous lirez ce travail puisse t-il vous donner une vocation...

A mes grands parents,

Vous avez été présents à chaque moment de ma vie,

Vos visites régulières sur Nancy ont égayées mon quotidien d'étudiante.

Vous avez su croire en moi, un grand merci pour votre soutien.

Je vous dédie également ce travail.

A mes beaux parents, Yves et Thi kinh

Malgré la distance vous m'avez toujours soutenue,

Un grand merci !

A toute ma famille,

Encore merci pour votre présence dans les moments clés de ma vie et en particulier le jour de mes 30 ans !

A ma belle famille,

Merci de m'avoir accueillie comme les vôtres.

A tous mes amis,

Merci de m'avoir communiqué la motivation nécessaire pour achever ce travail.

A mes frères et sœurs en christ,

Un grand merci pour votre amour et vos prières d'encouragements...

Merci mon Dieu de m'avoir soutenu et éclairé tout au long de ce travail.

A Madame le Docteur S. Felder,

Vous m'avez fait confiance en me laissant pratiquer la médecine et en me confiant votre patientèle. Grâce à vous, j'ai pu progresser dans ma pratique et « apprendre le métier ».

A Madame le Docteur MF. Gérard,

Médecin de famille puis maintenant consœur,

Votre dynamisme et votre passion pour la médecine générale m'ont procuré une réelle vocation.

A Céline,

Une réelle amitié est née tout au long de ces longues années d'études,

Nous avons partagé des moments clés de notre vie.

Par ce travail réalisé ensemble, j'ai pu apprécier tes précieux conseils et ton sens du détail.

Je te souhaite beaucoup d'épanouissement dans cette installation.

A tous, merci !

SERMENT

"Au moment d'être admise à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité. Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux. Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité. J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences. Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admise dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me sont confiés. Reçue à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs. Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonorée et méprisée si j'y manque".

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS.....	20
ARTICLE SOUMIS A UN JOURNAL SCIENTIFIQUE	21
1. Introduction.	22
2. Matériel et Méthodes.....	22
3. Résultats.	24
4. Discussion	31
5. Conclusion	35
REFERENCES	36
LISTE DES ABREVIATIONS UTILISEES	38
ANNEXE 1 : Questionnaire de l'enquête quantitative.....	40
ANNEXE 2 : Résultats de l'enquête quantitative	41
1. Résultats du questionnaire.	41
2. Résultats selon le genre.	41
3. Résultats selon l'âge.	42
4. Résultats selon l'activité.....	43
5. Résultats selon la population.....	44
6. Regroupement des réponses aux quatre situations cliniques selon quatre types de réponses.....	45
6.1. Attente de soins.....	45
6.2. Attente d'une prescription médicamenteuse.	45
6.3. Acceptation de conseils uniquement.....	46
6.4. Pratique de l'automédication.	46
7. Caractéristiques des patients selon les réponses aux regroupements des choix de comportements.	47
7.1. Attente de soins.....	47
7.2. Attente d'une prescription médicamenteuse.	47
7.3. Acceptation de conseils uniquement.....	48
7.4. Pratique de l'automédication.	48
ANNEXE 3 : Caractéristiques de la population de l'enquête qualitative. ..	49
ANNEXE 4 : Retranscription des entretiens.....	50
ANNEXE 5 : Grille de pixellisation selon le genre.....	129
ANNEXE 6 : Grille de pixellisation selon l'âge.....	130
ANNEXE 7 : Grille de pixellisation selon la présence ou non d'un traitement de fond	131
ANNEXE 8 : Grille de pixellisation selon l'activité professionnelle	132

AVANT PROPOS

Cette thèse correspond à un travail en commun mené par Amandine Garet et Céline Guyot.

La question de recherche nécessitait une partie quantitative (enquête auprès de la population générale et de la patientèle de cabinets médicaux) dirigée et rédigée par Céline Guyot et une partie qualitative (enquête auprès de la patientèle de 6 médecins généralistes) dirigée et rédigée par Amandine Garet.

Les résultats sont difficilement dissociables, car ils sont complémentaires. Nous avons choisi de présenter ces résultats sous forme d'un article qui sera soumis à un journal à comité de lecture.

Pour plus de clarté, et afin de distinguer la part de travail de chacun des auteurs, la partie dirigée et réalisée par Amandine Garet apparaît en caractères noirs dans cette thèse, alors que la partie rédigée et réalisée par Céline Guyot apparaît en caractères bleus.

ARTICLE SOUMIS A UN JOURNAL SCIENTIFIQUE

PRESCRIPTION MEDICAMENTEUSE EN MEDECINE GENERALE : LES ATTENTES DES FRANÇAIS EN CAS DE PATHOLOGIES BENIGNES

Enquête d'opinion évaluant la demande de traitement médicamenteux des Français

Enquête qualitative évaluant les facteurs associés à l'attente de médicaments

GARET Amandine¹, GUYOT Céline², BIRGE Jacques³, FAY Renaud⁴, BOIVIN Jean-Marc⁵

Résumé

La consommation médicamenteuse française est la plus élevée en Europe et l'ordonnance est la conclusion la plus fréquente des consultations de médecine générale en France. **Objectif :** Evaluer la demande de traitement médicamenteux des Français pour des pathologies bénignes et fréquentes, puis rechercher les facteurs associés à cette attente de traitement. **Enquête d'opinion** réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples à propos de quatre situations (rhinopharyngite, bronchite, stress/fatigue et gastro-entérite), auprès de Français pris au hasard. 926 questionnaires ont été exploités. 28% des répondants sont en attente de soins dans chacun des quatre cas (consultation et/ou automédication). Concernant les trois premières situations, 70% attendent des médicaments dans au moins un cas, 33% en attendent en cas de rhinopharyngite et bronchite, et 15% dans chacun des trois cas. 73% des répondants sont demandeurs d'autre chose que de simples conseils quelle que soit la situation. 67% ne recourent à l'automédication dans aucun de ces cas. **Enquête qualitative** réalisée sous forme d'entretiens semi-dirigés sur la relation médecin/patient et patient/médicaments, auprès de patients tirés au sort parmi la patientèle de six médecins généralistes. 26 entretiens ont été réalisés. Il en ressort une très grande confiance des patients en leur médecin traitant et ses prescriptions. Le médicament a une représentation très positive pour la majorité des personnes interrogées : pouvoir de guérison, soulagement, sécurité, confirmation du statut de malade. C'est également un droit pour certains et une monnaie d'échange contre le paiement de la consultation. Seule une minorité accepte son remplacement par des conseils si le médecin les juge utiles et suffisants. L'automédication reste rare, par méfiance et en raison du remboursement de nombreux médicaments en cas de délivrance par ordonnance. **Conclusion :** Les Français sont majoritairement en attente de médicaments car ils y trouvent de nombreux avantages et estiment y « avoir droit ». Toutefois, certains ne sont pas opposés à l'utilisation de thérapeutiques non médicamenteuses « prescrites » par leur médecin.

Mots clés : prescription médicamenteuse – médecine générale – attentes des patients – relation médecin/patient – thérapeutique non médicamenteuse

¹ Médecin généraliste – Faculté de médecine de Nancy – Université Henri Poincaré

² Médecin généraliste – Faculté de médecine de Nancy – Université Henri Poincaré

³ Médecin Généraliste, Chargé d'enseignement – Faculté de Médecine de Nancy – Université Henri Poincaré

⁴ Pharmacien Biostatisticien – CIC-P Inserm CHU de Nancy

⁵ Professeur Associé de Médecine Générale – CIC-P Inserm CHU de Nancy – Université Henri Poincaré

1. Introduction.

La France se situe au plus haut niveau en matière de consommation de médicaments en Europe. Dans une étude réalisée par Ipsos Santé pour la CNAMTS en 2005, les Français déclarent avoir pris au cours des sept derniers jours 1,9 médicaments, contre seulement 1,6 en Allemagne, 1,4 en Espagne et 1,3 aux Pays-Bas [1]. Plusieurs comparaisons internationales placent la France en tête des dépenses pharmaceutiques en Europe et au deuxième ou troisième rang mondial [2-6]. Le secteur des dépenses de santé est donc une préoccupation majeure des pouvoirs publics français qui ont déjà proposé plusieurs réformes et campagnes afin de freiner ces dépenses (développement du marché des génériques, déremboursement de médicaments à SMRI, campagne grand public sur « *Les antibiotiques, c'est pas automatique* », ...).

Selon le Haut Conseil de l'Avenir de l'Assurance Maladie, il existerait « un modèle de prescription français » qui expliquerait ces résultats [2]. En effet, les consultations de médecine générale françaises se terminent plus souvent par une ordonnance médicamenteuse comparativement aux autres pays (90% en France, 72% en Allemagne et 43% aux Pays-Bas selon l'étude Ipsos [1]). La France aurait donc un réflexe plus ancré « **consultation = ordonnance = médicaments** ». Plusieurs études se sont intéressées à cette singularité française et ont cherché des facteurs explicatifs, en particulier du côté des facteurs influençant les prescriptions des médecins (industrie pharmaceutique, formation initiale et continue, pression exercée par les patients, ...) [1, 7-9]. Mais nous ne savons que peu de chose du deuxième acteur principal, à savoir les patients. Il nous a donc semblé intéressant de recueillir l'avis des français sur leurs attentes en termes de prescription médicamenteuse et leur mode de consommation médicamenteuse. Nous avons donc mené deux enquêtes auprès de la population générale. La première, quantitative, est un questionnaire d'opinion sur les attentes des Français lors de problèmes de santé bénins, la deuxième est une enquête qualitative sous forme d'entretiens semi-dirigés concernant la relation médecin/patient et patient/médicaments.

2. Matériel et Méthodes.

Enquête quantitative

Contenu du questionnaire.

Le questionnaire d'opinion a été réalisé dans le but de connaître les attentes des Français en termes de prescription de médicaments dans quatre situations médicales bénignes et fréquemment rencontrées en médecine générale. Nous avons choisi arbitrairement les cas suivants : rhinopharyngite, bronchite aiguë, stress au travail et gastro-entérite aiguë (annexe1). Les trois premiers ont été choisis car ils n'imposent pas, selon les recommandations [10, 11] de consultation ni de traitement, le quatrième (gastro-entérite) a été choisi car une consultation pour arrêt de travail est souvent nécessaire, notamment pour les personnes en activité. Il s'agit d'un questionnaire à choix multiples, une seule réponse par question était acceptée.

Méthode de recueil.

Les questionnaires ont été proposés pour une première partie dans des lieux publics (centre commercial, rue, parc, manifestation populaire, ...) puis dans des salles d'attente de médecins généralistes, en Lorraine, entre mars et octobre 2009. Toute personne acceptant de compléter le questionnaire a été incluse. Les seuls critères d'exclusion ont été le refus d'y répondre et l'incapacité jugée par la personne interrogée d'y répondre. Les questionnaires étaient anonymes, seul le sexe, l'âge, l'activité professionnelle et le lieu de résidence étaient demandés.

Méthodologie d'analyse statistique.

L'analyse statistique a été réalisée par le CIC-P Inserm-CHU de Nancy à l'aide du logiciel SAS (annexe 2). Le seuil de significativité a été fixé à 0,05.

Enquête qualitative

Méthode de recueil.

Dans un premier temps, nous avons sélectionné 120 patients par tirage au sort au sein de la patientèle de six médecins généralistes exerçant en Lorraine dans des milieux différents (rural, urbain, et quartiers défavorisés). Dans un deuxième temps, nous avons choisi parmi ces 120 personnes, un panel de patients répondant à des catégories d'âge, de sexe et de niveau d'activité différents et acceptant l'entretien. Les entretiens se sont déroulés entre mars et septembre 2010.

Contenu des entretiens.

Il s'agissait d'entretiens semi-dirigés. Les thèmes abordés au cours des entretiens portaient sur la relation médecin/patient, les attentes des patients lors de consultations chez leur médecin traitant, la perception des médicaments et la pratique de l'automédication. Nous avons arrêté les entretiens lorsque l'information délivrée par les patients est devenue redondante.

Méthodologie d'analyse.

Chaque entretien a été enregistré à l'aide d'un audiophone puis retranscrit intégralement par écrit.

L'analyse de ces entretiens a été réalisée de façon triangulaire par 2 internes en médecine formées à la recherche qualitative et par un enseignant expérimenté en recherche qualitative. Nous avons isolé des verbatim, mots clés communs que nous avons regroupés en sous-groupes puis en thèmes communs. Nous avons ensuite procédé à la construction de grilles analytiques (pixellisation en annexe 3) permettant de confronter les idées classées en sous-groupes en fonction des caractéristiques des patients interviewés (âge, sexe, présence ou non d'un traitement de fond, catégories socioprofessionnelles). Il en ressort des blocs de réponses facilitant l'exploitation des résultats.

3. Résultats.

Enquête quantitative

Effectif et caractéristiques de la population étudiée.

Sur 961 questionnaires collectés, 926 ont été exploités soit 96,4%.

		n	%
Genre	Hommes	300	32,4%
	Femmes	626	67,6%
Age	< 25 ans	196	21,2%
	26 - 39 ans	241	26,0%
	40 - 59 ans	311	33,6%
	> 60 ans	178	19,2%
Population	Générale	534	57,7%
	Salle d'attente	392	42,3%
Activité professionnelle	En activité	512	55,3%
	Inactifs / retraités	279	30,1%
	Etudiants	135	14,6%
Lieu de résidence	Campagne	351	37,9%
	Ville	452	48,8%
	Périphérie de ville	123	13,3%

Tableau 1 : caractéristiques de la population

Résultats généraux.

La synthèse des réponses aux quatre questions est représentée par les figures 1 à 4.

Plus de la moitié des personnes interrogées vont consulter leur médecin traitant en cas de rhinopharyngite (53,9%), bronchite (71,4%) et gastro-entérite (60,7%). Ils sont 38,9% en cas de stress/fatigue⁶.

Les répondants sont majoritairement demandeurs de traitement médicamenteux surtout en cas de bronchite et de gastro-entérite aiguë (59% et 56,2% respectivement). Ils sont un peu moins nombreux à demander une prescription médicamenteuse en cas de rhinopharyngite et stress/fatigue (39% et 27,8%). Mais dans le cas de la rhinopharyngite, si on y ajoute les personnes pratiquant l'automédication, plus de la moitié des personnes interrogées attendent des médicaments (58,1%). Moins d'une personne sur cinq déclare consommer des médicaments achetés en pharmacie sans ordonnance (automédication) en cas de rhinopharyngite (19,1%) et de bronchite (17,2%), ils sont encore moins nombreux en cas de stress/fatigue (6,8%).

Un quart des personnes interrogées déclarent ne pas consulter en cas de rhinopharyngite, et ils ne sont que 14,9% à accepter de ne pas recevoir de traitement s'ils

⁶ Les pourcentages des personnes qui consultent sont la somme des pourcentages de ceux qui consultent et attendent des médicaments et de ceux qui consultent et acceptent les conseils (annexe 6).

consultent leur médecin. Il en est de même pour la bronchite où seulement 11,5% ne consultent pas leur médecin et 12,4% accepteraient de ne recevoir que des conseils si leur médecin les jugeait suffisants (11,1% en cas de stress/fatigue).

En cas de gastro-entérite, les personnes se rendent majoritairement chez leur médecin pour recevoir la prescription d'un traitement médicamenteux. Ils ne sont que 4,5% à déclarer n'aller chez leur médecin que pour un arrêt de travail.

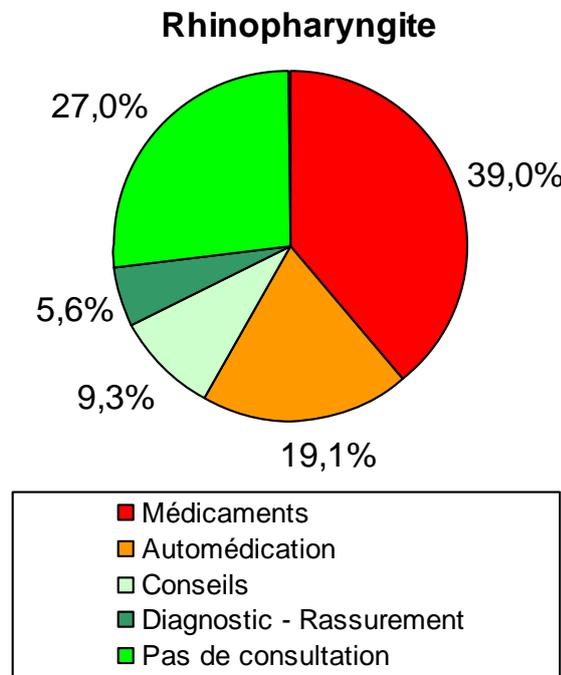


Figure 1

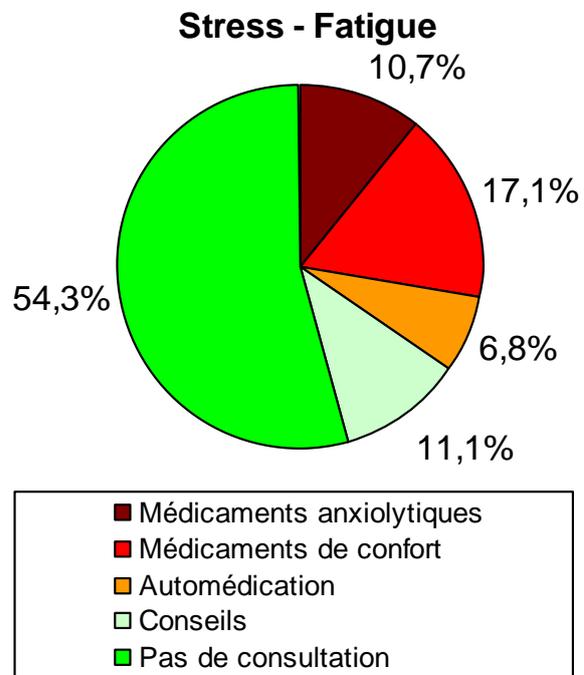


Figure 2

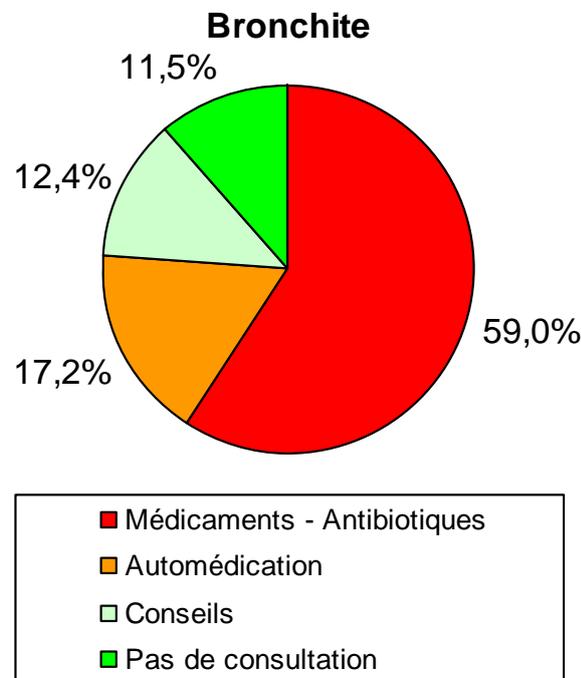


Figure 3

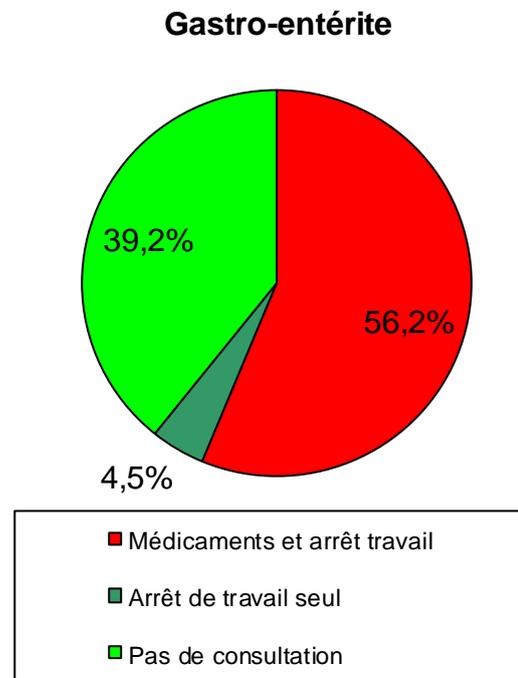


Figure 4

Figures 1 à 4 : Réponses aux quatre questions de l'enquête quantitative

Regroupement des réponses aux quatre questions.

Plus d'un quart des personnes interrogées (28%) sont en attente de soins dans chacune des quatre situations (ils consultent leur médecin traitant ou se rendent à la pharmacie pour s'automédiquer).

Concernant les trois premières situations, 70% des personnes interrogées attendent une prescription de médicaments de la part de leur médecin dans au moins un des cas, 33% en attendent une systématiquement pour une bronchite et une rhinopharyngite, et 15% dans chacun des trois cas. Près de trois quarts des répondants (73%) sont demandeurs d'autres choses que de simples conseils quelle que soit la situation. Concernant l'automédication, 67% des personnes interrogées déclarent n'y avoir recours dans aucun de ces cas.

Résultats selon les caractéristiques de la population.

Dans notre enquête, il n'y a pas de différence significative de comportement selon le genre. On peut toutefois constater que les femmes attendent plus souvent des médicaments de leur médecin traitant lorsqu'elles consultent (75%) que les hommes (60%), ($p < 0,05$).

Les personnes âgées de plus de 60 ans sont plus nombreuses à attendre des soins⁷ dans chacune des quatre situations proposées. Elles consultent⁸ effectivement plus souvent en cas de rhinopharyngite (67,4% contre 50 à 52% pour les autres catégories d'âges, $p < 0,05$), de bronchite (77% contre 68 à 72%, $p < 0,05$) et de stress/fatigue (50,5% contre 28 à 44%, $p < 0,05$) mais elles n'attendent pas plus de médicaments que les autres catégories d'âge. Par contre, plus la catégorie d'âge est élevée, plus les personnes acceptent facilement de recevoir uniquement des conseils ($p < 0,05$).

Les personnes sans activité (retraités et sans emploi) sont plus nombreuses à attendre des soins dans chacune des quatre situations proposées (39%) que les étudiants (24%) et les personnes en activité (23%), ($p < 0,05$). Elles consultent surtout plus souvent en cas de rhinopharyngite (66,5% contre 48,1% pour les actifs et 50,3% pour les étudiants, $p < 0,05$), de bronchite (78,9% contre 68,4% et 67,4%, $p < 0,05$) et de stress/fatigue (51,6% contre 34,7% et 28,1%, $p < 0,05$). Elles sont aussi plus nombreuses à attendre une prescription de médicaments de leur médecin traitant (75% contre 69% pour les étudiants et 68% pour les actifs, $p < 0,05$), et elles recourent moins fréquemment à l'automédication (27% s'automédiquent selon le cas, contre 32% pour les étudiants et 36% pour les actifs, $p < 0,05$). Par contre, les personnes sans activité sont plus nombreuses à accepter de recevoir uniquement des conseils en fin de consultation (34% accepteraient des conseils sans médicaments selon le cas, contre 19% pour les étudiants et 26% pour les actifs, $p < 0,05$).

Les personnes ayant répondu au questionnaire en salle d'attente d'un cabinet médical sont plus nombreuses à attendre des soins pour chacun des quatre motifs (32%) par rapport aux personnes issues de la population générale (25%), ($p < 0,05$). Elles consultent surtout plus souvent en cas de rhinopharyngite (62,3% contre 47,8%, $p < 0,05$), de bronchite (76,2% contre 67,8%, $p < 0,05$) et de stress/fatigue (47,2% contre 32,8%, $p < 0,05$). Elles attendent également plus souvent des médicaments lorsqu'elles consultent leur médecin pour un ou plusieurs motifs du questionnaire (76% contre 66%, $p < 0,05$) et sont plus nombreuses à ne s'automédiquer dans aucun des cas proposés (72% contre 64%, $p < 0,05$).

⁷ Les personnes en attente de soins correspondent aux personnes qui veulent consulter leur médecin et/ou de s'automédiquer à la pharmacie.

⁸ Les pourcentages des personnes qui consultent sont la somme des pourcentages de ceux qui consultent et attendent des médicaments et de ceux qui consultent et acceptent les conseils (annexe 6).

ENQUETE QUALITATIVE

Nous avons réalisé 26 entretiens.

		n	%
Genre	Hommes	12	46%
	Femmes	14	54%
	25 - 39 ans	8	31%
	40 - 59 ans	14	54%
	> 60 ans	4	15%
Activité professionnelle	Employés	9	35%
	Ouvriers	4	15%
	Professions intermédiaires	5	19%
	Cadres	2	8%
	Agriculteurs	2	8%
	Retraités	4	15%
Présence d'un traitement de fond	Oui	10	38%
	Non	16	62%

Tableau 2 : Caractéristiques des 26 patients ayant participé aux entretiens.

L'observation analytique des entretiens a permis de dégager quatre grands thèmes abordés par le patient qui sont les suivants :

- La relation médecin-patient.
- La perception de la maladie concernant des pathologies bénignes.
- Les attentes des patients en termes de médicaments.
- La pratique de l'automédication.

La relation médecin/patient

Quasiment toutes les personnes interrogées témoignent d'une confiance totale en leur médecin traitant. Cette confiance a tendance à croître avec l'âge des patients. Ces personnes relatent souvent le fait que leur praticien connaît au mieux leur histoire et leur état de santé.

Homme, 43A, employé : « Avec lui je ne me suis jamais senti dans l'insécurité ! »

Femme, 43A, cadre : « Ce qui est important pour moi c'est d'aller chez un médecin qui vous connaisse, qu'il n'y ait pas besoin de répéter. Le médecin vous connaît, il connaît votre état de santé. »

Lors d'une consultation les attentes sont multiples. L'attente d'un diagnostic ainsi que d'un traitement, font partie des préoccupations majoritaires des patients. Ce sont les personnes de moins de 60 ans qui sont surtout désireuses de connaître de quoi elles souffrent. A partir de 40 ans, et plus particulièrement chez les retraités, l'attente d'un traitement devient importante. Le but principal étant d'apporter une guérison.

Homme, 45A, profession intermédiaire : « Qu'il trouve le bon remède. [...] Qu'il trouve le bon médicament [...] pour soulager et guérir. »

On note un besoin prédominant chez les hommes de se sentir rassurés lors de leur consultation. D'une part à travers « la parole » du médecin, d'autre part, par la présence d'une prescription médicamenteuse.

Homme, 51A, ouvrier : « Pour moi c'est une assurance le médecin. Si on n'avait pas de médecin, on serait dans la merde ! (Rire) »

L'écoute est un motif de consultation rarement cité mais elle est attendue chez les femmes et aussi chez les personnes de 40-59 ans. Une très faible minorité, surtout chez les femmes et les employés, attend seulement de son médecin des conseils. Le médecin traitant tient une position centrale pour le patient dans la décision de prescrire ou non. La majorité des personnes interrogées, toutes catégories confondues, déclarent avoir une entière confiance en lui et dans ses prescriptions.

Homme, 56A, cadre : « J'ai pour habitude d'écouter mon médecin, je prends ce qu'il me donne. »

Femme, 54A, agricultrice : « Si le médecin le prescrit je lui fais confiance [...] Je ne me suis jamais posé la question, si le médecin le prescrit, je pense qu'il pense que c'est ce qu'il faut ! »

A l'inverse certains ont l'impression que leur médecin délivre une ordonnance de façon automatique surtout chez les personnes qui ont un traitement chronique. Ces personnes interrogées n'apportent pas d'argument soutenant cette impression, ceci est peut-être lié à la confiance qu'ils accordent à leur médecin. Cette confiance pourrait expliquer également que la plupart des patients n'évoquent pas l'idée d'un conflit d'intérêts de leur médecin.

Femme, 65A, retraitée : « [le médecin] n'a quand même pas directement de profit sur ce qu'il prescrit [en comparaison avec le pharmacien]. »

Quelques personnes, surtout chez les 25-39 ans estiment avoir « droit à une ordonnance » en contrepartie de la rémunération de la consultation. Cette notion financière n'apparaît pas chez les plus de 60 ans peut-être parce qu'ils sont plus souvent porteurs d'une pathologie chronique et que l'aspect financier leur importe peu.

Homme, 31A, profession intermédiaire : « Ça m'embêterait quand même de payer quelque vingtaine d'euros et de ressortir sans papier ! »

Homme, 48A, employé : « Si un patient vient et que [le médecin] dit : « vous n'avez rien, au revoir, c'est vingt-deux euros », il va dire : « oh mais ça va pas ou quoi ! »

Femme, 50A, employée : « Il faut bien payer le service [du médecin]. »

Perception de la maladie concernant des pathologies bénignes.

Lors des entretiens nous avons évoqué essentiellement des situations cliniques bénignes dont le pronostic vital n'est pas mis en jeu. Les cas de la rhinopharyngite, de la bronchite et de l'anxiété ont souvent été cités en raison de leur prévalence. Les symptômes bénins des pathologies infectieuses ORL sont souvent mal tolérés voire jugés « insupportables » pour la population des moins de 60 ans, souvent en activité, en particulier chez les femmes. La toux a souvent été citée, le nez qui coule, la fièvre, le mal de gorge, des symptômes persistant au delà de trois jours, sont des exemples relatés par les patients.

Femme, 27A, employée : « C'est déjà bien d'avoir du sirop car quand on tousse toute la journée je pense que ça nous fatigue et ça nous saoule. Et ça saoule autour de soi et tout ça accumulé fait que l'on s'énerve, on ne guérit pas forcément plus vite. »

Homme, 36A, employé : « C'est assez anxiogène d'avoir mal à tel endroit. [...] Dès lors qu'il s'agit de la gorge, du nez et de tout ce qui est ORL, des oreilles, oui je suis assez sensible. »

Cette réaction n'est pas tant expliquée par les symptômes mêmes mais par leur impact dans la vie quotidienne (impossibilité de s'arrêter de travailler, problème de garde d'enfant malade, perte de performance au travail ou à la maison).

Homme, 57A, agriculteur : « Dans notre métier on n'a pas le droit d'être malade [...] On nous fait chier par une obligation de résultats alors pour moi le médecin c'est pareil. »

Femme, 39A, employée « Qu'il me guérisse vite avec le métier que j'ai. Je ne veux pas d'arrêt maladie. [...] Je vois avec ma patronne c'est elle qui nous dit : « allez, allez chez le docteur. » »

Paradoxalement quelques uns savent malgré tout que les symptômes sont bénins et finissent par s'estomper sans traitement médicamenteux. C'est surtout le cas des personnes de 40-59 ans, peut-être par expérience.

Homme, 48A, employé : « J'ai vu dans une émission à la télé que pour soigner un rhume il faut six jours, le corps se soigne tout seul, le médecin lui, met cinq jours, alors à une journée près ! »

Femme, 40A, profession intermédiaire : « Mais avec la toux, le nez, ... avec une bonne hygiène de vie, en restant à la maison au chaud, bien habillé, se laver les mains... je pense que ça se serait passé mais au bout de combien de temps ? »

Attente des patients en termes de médicaments.

Le médicament représente pour quasiment l'ensemble des patients interrogés une nécessité au quotidien. Les patients l'associent à une image plutôt positive comme la guérison, le soulagement, une sécurité, l'évitement de complications...

Femme, 40A, profession intermédiaire : « Ce n'est pas la peine d'attendre des plombes que ça passe si on peut avoir des médicaments qui agissent vite et nous remettent d'aplomb ! Il ne faut pas s'en priver ! »

On note en effet une très faible proportion des personnes interrogées pour qui le médicament est plutôt synonyme d'inconvénients. Les femmes ont tendance à plus rechercher au travers du médicament un effet somatique comme la guérison et le soulagement alors que les hommes y associent plutôt un effet psychique.

Homme, 51A, ouvrier : « Dès qu'il me donne quelque chose, je suis tout de suite soulagé. »

Homme, 76A, retraité : « Je ne suis pas pour les médicaments en général, je me méfie beaucoup de toutes ces molécules efficaces [...] mais qui vous empoisonnent par ailleurs, je n'aime pas ça. »

La guérison est plutôt attendue chez les patients de moins de 60 ans et en activité ainsi que par ceux qui ont un traitement au long cours. Le médicament permet aussi surtout pour les personnes de 40-59 ans, d'éviter que la maladie ne se complique. Ainsi on note une certaine confusion de la part de beaucoup de patients, entre le traitement symptomatique et le traitement curatif. Par exemple, ont été cités comme traitement symptomatique, le spray décongestionnant nasal, le sirop antitussif, les inhalations, les pastilles, ... Ces traitements sont perçus par un grand nombre comme « une aide à la guérison » et même indispensables pour quelques uns.

Femme, 41A, employée : « Qu'il me guérisse [le médicament], le plus vite possible. »

Femme, 40A, profession intermédiaire : « Pour ne pas que ça se propage dans la famille. »

Dans cette enquête on remarque nettement que **le médicament apparaît comme un droit** pour plus de la majorité des patients et ce particulièrement lorsqu'ils consultent leur médecin. Ce droit d'obtention est plus marqué dans la catégorie des 25-39 ans.

Femme, 27A, employée : « Je n'y vais pas beaucoup [chez le médecin]. J'estime que le peu de fois où j'y vais, j'ai besoin d'avoir des choses efficaces, et pas revenir la semaine d'après pour un petit truc en plus que j'aurais pu avoir la première fois. »

Plusieurs raisons sont avancées par les patients :

- L'élément essentiel qui en ressort : **l'ordonnance semble indissociable de la consultation** pour tous.

Homme, 48A, employé : « Ça paraîtrait choquant en fait [une consultation sans ordonnance] ! On ne me l'a jamais fait [...] Moi je trouverais ça bizarre quand même ! »

Femme, 36A, profession intermédiaire : « J'y vais toujours pour repartir avec une ordonnance, pour avoir quelque chose pour me soulager. »

Femme, 27A, employée : « Si je vais le voir [...] je vais attendre qu'il me donne quelque chose [...] c'est son job de donner des médicaments [...] c'est une approche que l'on a tous, je pense ! »

- **Le médicament permet la reconnaissance du statut de malade** pour soi même et/ou vis-à-vis de l'entourage (famille, patron,...). Ceci est noté de préférence chez les hommes.

Homme, 56A, cadre : « Si je viens pour quelque chose de bien précis, une bronchite ou un truc comme ça, il faut que ça se soigne, ça ne va pas se soigner en se regardant ! Il faut bien des médicaments. »

Homme, 48A, ouvrier : « Moi si j'y vais, c'est que je sais que je suis malade, je ne suis pas hypochondriaque. »

- Quelques uns ont évoqué également le coût de la consultation qui donnerait selon eux le droit à un médicament. Il en est de même par l'adhésion obligatoire à la sécurité sociale et/ou à une mutuelle.

Homme, 31A, profession intermédiaire : « Ça m'embêterait quand même de payer quelque vingtaine d'euros et de ressortir sans papier ! »

De plus, une minorité de patients déclarent accepter spontanément des conseils d'hygiène de vie en remplacement du traitement conventionnel dans le cas précis de la rhinopharyngite. Ce sont de préférence les hommes qui déclarent être prêts à changer leurs habitudes thérapeutiques. Ils sont encore un peu plus nombreux à accepter une alternative non médicamenteuse quand leur médecin le juge nécessaire et après explication de sa part. Ceci est plus marqué chez les personnes de 40-59 ans et ceux qui ont un traitement chronique.

Homme, 43A, employé : « Ah non, je n'ai pas l'impression de ne pas être soigné si je n'ai pas de médicaments. [...] Je fais confiance à mon médecin traitant. »

La pratique de l'automédication.

Le pharmacien apparaît être, pour une majorité de patients, un interlocuteur essentiel dans l'information et la prise en charge de la maladie bénigne. Il joue surtout un rôle de conseiller pour la plupart des patients, mais quelques uns le considèrent aussi comme un « commerçant ». Nous remarquons que l'automédication revêt deux formes. Une majorité des patients déclarent réutiliser dans un premier temps des médicaments anciennement prescrits par leur médecin pour des mêmes symptômes. Cette tendance est assez nette chez les femmes, chez les personnes de 40-59 ans mais aussi pour les personnes exerçant une profession intermédiaire.

Femme, 41A, employée : « Je prends ce que j'ai à la maison [...] un sirop, souvent je prends de l'Effergal® puis vraiment si ça ne passe pas, je consulte. »

La pratique de l'automédication en officine est assez mitigée. Quasiment toutes les personnes interrogées y ont eu recours à un moment donné, mais la plupart d'entre elles déclarent ne le faire que de temps en temps ou très rarement. Ce sont les femmes qui y recourent le plus, les patients de 25-39 ans et ceux qui n'ont pas de traitement de fond.

Femme, 36A, profession intermédiaire : « Ça ne m'arrive pas souvent, mais ça m'arrive [d'aller en pharmacie]. [...] Par exemple du Spasfon® pour les maux de ventre, les comprimés pour la gorge. »

Homme, 48A, ouvrier : « L'automédication, je suis contre parce que je ne suis pas sûr que tous les gens soient aptes à s'automédiquer, je ne pense pas. Je pense que s'il y a des gens qui ont fait des études pour, il faut que ça serve à quelque chose ! »

Les personnes prenant un traitement chronique, déclarent le plus souvent ne pas avoir recours à l'automédication à cause du risque plus important d'interactions médicamenteuses

et des dangers encourus. Une minorité de personnes relatent aussi une méfiance générale vis-à-vis des produits vendus en vente libre et non remboursés.

Femme, 35A, employée : « C'est vrai que je n'ai pas confiance en tout ce qui est sans ordonnance, les pastilles ou tout ça. »

Quelques personnes tentent de l'expliquer :

- Ils présentent une efficacité inférieure par rapport aux médicaments sur ordonnance (et même pour certains pour des médicaments dont la DCI est la même !).

Homme, 31A, profession intermédiaire : « Les médicaments qui fonctionnent mieux sont sur ordonnance, étant un peu plus forts et plus puissants que ceux que pourrait proposer le pharmacien. »

- Ils ne connaissent pas suffisamment le produit pour accorder leur confiance.

- Leur coût est souvent plus important que celui des médicaments inscrits sur ordonnance.

- Ils sont présentés sous la forme d'un plus petit paquetage que les médicaments sur ordonnance.

4. Discussion

L'objectif de l'enquête quantitative était d'évaluer la demande de traitement médicamenteux des Français à l'issue d'une consultation de médecine générale grâce à une enquête d'opinion. Le questionnaire a été construit pour pouvoir être rapidement rempli, afin d'obtenir un grand échantillonnage. C'est pourquoi il ne comportait que quatre questions. Les cas présentés correspondaient à des situations fréquemment rencontrées en médecine générale. Les personnes interrogées se sentaient donc facilement concernées par le questionnaire. De plus, nous avons choisi ces situations car il s'agissait de pathologies bénignes, n'imposant pas de traitement médicamenteux selon les recommandations [10, 11]. Nous avons également demandé une seule réponse par question afin de bien connaître le choix principal des personnes interrogées. Cet échantillon, bien que conséquent (n=926), n'est pas représentatif de la population française comparativement aux données de l'INSEE. Ceci est probablement dû au fait que les personnes répondant n'ont pas été tirées au sort parmi la population générale mais plutôt interpellées dans des lieux publics, et que la moitié de l'échantillon provient de salles d'attente de cabinets de médecine générale. Cependant, ces deux types de population nous ont permis de montrer que les personnes se rendant chez un médecin généraliste, consultent le plus souvent pour des motifs bénins, et attendent plus de médicaments de leur médecin pour ces motifs et pratiquent moins l'automédication.

L'objectif de l'étude qualitative était de comprendre les facteurs associés à cette attente de médicaments, toujours dans le cadre de problèmes de santé bénins. Comme pour la première enquête, nous avons voulu que les personnes interrogées s'expriment sur des situations cliniques précises et n'expriment pas uniquement des idées générales. Nous avons donc essentiellement évoqué la rhinopharyngite, la bronchite ou le stress. Il existe malgré tout un biais de recrutement. Nous avons inclus des personnes voulant bien répondre à une interview sur le thème de la relation médecin/patient, et donc forcément intéressées par le thème de la santé. Notre échantillon étant de faible importance, il n'est pas représentatif de la population française. En effet, il ne comporte pas de personnes de moins de 25 ans ni d'inactifs. Cependant, la composition de l'échantillon n'altère pas la qualité des résultats, l'ensemble des réponses recueillies au cours des entretiens approche l'opinion générale qu'ont les Français sur les médicaments récemment démontrée dans la littérature [1, 12]. Par ailleurs

les entretiens sont semi-dirigés, les questions ainsi posées s'adaptent en fonction du discours du patient et nous n'avons pas pu aborder tous les sujets avec chaque patient. Toutefois, des idées communes se dégagent nettement.

Notre travail confirme notre hypothèse : les Français attendent des médicaments pour des problèmes médicaux bénins. Dans l'étude Ipsos [1] qui est aussi une étude basée sur les données déclaratives de Français, 24% des personnes interrogées estiment nécessaire une prescription pour un rhume, ils sont 39% dans notre enquête. Plus généralement, le LEEM publie en 2011 une étude où 1/4 des Français disent consulter dès qu'ils se sentent malades et 31% ont un réflexe immédiat de consultation (médecin ou pharmacien) [12]. Notre enquête retrouve des chiffres similaires avec 28% qui déclarent s'automédiquer ou consulter leur médecin pour les 3 premières situations (rhinopharyngite, bronchite, stress/fatigue). A l'inverse, toujours dans l'étude du LEEM [12], 6 Français sur 10 « attendent de voir l'évolution de leur état » ou « se soignent avec ce qu'ils ont à la maison », alors que dans notre enquête, s'ils sont bien 54% à déclarer ne pas consulter en cas de stress/fatigue, seuls 27% ne consultent pas en cas de symptômes de rhinopharyngite et 11,5% en cas de symptômes de bronchite. Les médecins ressentent cette forte attente de traitement médicamenteux de la part de leurs patients, parfois comme une pression les poussant à prescrire [1, 9]. Dans notre étude, cette attente de médicaments est plus marquée chez les femmes et les personnes sans activité, ce qui est confirmé par l'article n°440 du DREES où ces critères augmentent la probabilité pour le médecin de prescrire des médicaments [8].

Les médicaments sont aussi très largement plébiscités par l'échantillon de la deuxième enquête. La majorité des personnes interrogées n'y voient que des avantages, comme dans l'étude du LEEM [12] et pour eux, il est « un support d'espoir qui entremêle science et magie... » [13], et cela même en cas de pathologies bénignes. La guérison, le soulagement rapide et être rassuré sont des mots souvent cités par notre échantillon pour décrire l'effet attendu d'un médicament. Nous constatons également que les femmes ont tendance à plus rechercher au travers du médicament un effet somatique, alors que les hommes y associent plutôt un effet psychique. La guérison est l'élément principal recherché, surtout chez les plus de 40 ans et ceux qui ont un traitement de fond. Ceci amène à penser qu'il existe chez les patients une confusion entre les traitements symptomatiques dits « de confort », utilisés dans la rhinopharyngite [10], la bronchite [11] ou l'anxiété et les traitements curatifs utilisés pour d'autres pathologies (non évoquées pendant les interviews).

Il faut également remarquer l'ambivalence dans le discours des personnes interrogées. Si elles estiment quasiment toutes qu'en France, nous consommons trop de médicaments, elles déclarent également toutes ne pas faire partie de ces « gros consommateurs ». Cette attitude du « *C'est pas moi, ce sont les autres* » est également bien démontrée dans l'étude récente du LEEM [12]. De plus, les Français rejettent également la responsabilité sur le médecin, qui, au final, est le prescripteur de tous ces médicaments [12].

Le « droit au médicament » lors d'une consultation apparaît essentiel pour beaucoup des personnes interrogées et particulièrement chez les plus jeunes (25-39 ans). Une étude récente [12] montre que les Français placent « l'accès aux médicaments comme un critère principal d'un niveau de vie acceptable ». Une majorité des personnes interrogées, surtout des hommes, estiment l'ordonnance nécessaire afin d'être reconnus comme malades (aux yeux du médecin et de la société) [14]. Quelques uns évoquent aussi un aspect financier : l'ordonnance serait un droit en contrepartie de la rémunération de la consultation. On met ainsi en évidence tout le symbolisme de l'ordonnance dans la relation médecin/patient, elle confirme le statut de malade du patient, elle concrétise l'acte médical et justifie le recours au médecin [14]. Le médecin joue un rôle prépondérant dans ce couple médecin/patient puisque la quasi-totalité des personnes interrogées lui accordent une entière confiance, en particulier dans ses

prescriptions, ce qui est également mis en avant par d'autres études [12]. Ainsi ce schéma de pensée « consultation = ordonnance = médicaments » [1] semble bien ancré et difficile à faire évoluer. On peut pourtant imaginer que cette « toute confiance » des Français en leur médecin, pourrait permettre d'amorcer un changement. Si les Français font confiance à leur médecin pour ses prescriptions, pourquoi ne lui feraient-ils pas confiance pour ses conseils ? Deux études anglaises [15, 16] démontrent une satisfaction des patients en cas de non-prescription médicamenteuse, si le médecin ne la juge pas nécessaire et après des explications de sa part.

En effet, la première enquête révèle que les Français sont encore très réticents à l'idée que leur médecin leur délivre uniquement des conseils lors d'une consultation pour une rhinopharyngite, une bronchite ou en cas de stress/fatigue (seuls 27% ont déclaré accepter des conseils pour au moins un des trois cas). De même, dans l'étude qualitative, seule une minorité de personnes interrogées affirment être prêtes à accepter des conseils si c'est leur médecin qui les propose (alors que spontanément, leur choix se porterait sur un traitement médicamenteux). Ces résultats ne vont pas dans le sens de la littérature existante. Dans l'étude Ipsos, 80% des personnes interrogées déclarent avoir confiance en « un médecin qui sait remplacer certains médicaments par des conseils utiles ». Mais cette étude ne se base pas sur des exemples concrets comme la nôtre, les personnes interrogées sont invitées à donner leur opinion sur des affirmations très générales [1, 17].

Dans la deuxième enquête, peu de personnes reconnaissent une évolution favorable en cas de rhinopharyngite, bronchite ou même anxiété si aucun médicament n'est pris, alors que les recommandations vont dans le sens de l'abstention thérapeutique s'il n'y a pas de signes de gravité ou de surinfection [10, 11]. De plus, la plupart des patients ne connaissent pas d'alternative thérapeutique non médicamenteuse, comme le montre le rapport récent de l'HAS [14]. Ce dernier souligne surtout que ces alternatives sont peu reconnues par manque d'information et donc d'adhésion aussi bien pour le public français que pour les médecins. Elles sont, pour certaines d'entre elles, relativement coûteuses pour le patient (en prix, mais également en termes d'effort), parfois difficiles d'accès (structures spécialisées : gymnase, salle de sport, diététicienne, ...) et leur efficacité n'est souvent observable qu'à moyen ou long terme. Il existe également « une confusion entre la prescription de thérapeutiques non médicamenteuses et la décision de non-prescription » pour le patient. Il semble donc plus facile pour les Français de prendre des médicaments que de changer leurs habitudes de vie. Toutefois, notre étude montre que les hommes se déclarent, un peu plus souvent que les femmes, prêts à remplacer les médicaments par des conseils d'hygiène de vie [18].

L'automédication n'est pas très développée en France par rapport au reste de l'Europe [7, 19, 20]. Notre enquête montre qu'1/3 des personnes interrogées déclarent s'automédiquer dans une ou plusieurs des trois premières situations. Dans l'étude du LEEM, on retrouve cette proportion avec 28% déclarant acheter souvent ou très souvent des médicaments sans ordonnance, surtout pour de la « bobologie » [12]. L'enquête qualitative confirme aussi le faible attrait des Français pour l'automédication. Les personnes interrogées la pratiquent « de temps en temps » ou « rarement » pour la plupart. En France, « l'immense majorité des produits de PMF est remboursable (80% en unités) alors que de nombreux pays assimilent totalement ou largement prescription médicale facultative et médicaments non remboursables » [20]. Cela explique au moins en partie la faible pratique de l'automédication, mais également un recours plus fréquent à la consultation médicale en France, pour un problème bénin et pour le réapprovisionnement de l'armoire à pharmacie.

Le médecin reste la première source d'information en ce qui concerne les médicaments comme le démontre la littérature [12, 13] ce qui peut expliquer que les personnes interrogées accordent plus de confiance aux médicaments inscrits sur l'ordonnance

qu'à ceux en vente libre en officine. De plus, la majorité des patients s'automédiquent essentiellement avec l'armoire à pharmacie familiale, tendance retrouvée également dans la littérature [12, 19, 20]. Enfin, une partie des personnes interrogées pensent que les médicaments en vente libre sont moins efficaces, moins dosés (lorsqu'il s'agit de la même molécule), plus chers et présentés sous un plus petit format [20]. Cet amalgame est peut-être renforcé par les pouvoirs publics qui pratiquent des campagnes de déremboursement de médicaments jugés pas assez efficaces (SMRI).

Toutefois, l'automédication s'avère utile pour certains, en particulier pour les 25-39 ans, probablement parce qu'étant actifs, ils n'ont pas toujours du temps pour consulter un médecin pour des problèmes bénins et qu'ils ont besoin de masquer des symptômes gênants pour être performants dans leur vie active [13], mais également pour les femmes, probablement parce qu'elles achètent aussi pour d'autres membres de la famille [19]. Par contre, les personnes ayant une pathologie chronique sont plus réticentes à l'automédication, probablement par peur des risques et des interactions médicamenteuses. On retrouve ces idées dans le rapport de l'HAS [14] où l'automédication est utilisée pour obtenir un soulagement rapide, pour traiter des problèmes bénins et lorsque le problème médical est connu (consultation antérieure pour les mêmes symptômes).

Tout comme pour l'automédication, les divergences des systèmes de soin entre la France et d'autres pays peuvent expliquer les différences de consommation médicamenteuse. Tout d'abord, si la France est l'une des premières consommatrices de médicaments, c'est, comme nous venons de le voir, parce que les Français sont demandeurs de traitements médicamenteux. Mais, les chiffres élevés de consommation médicamenteuse proviennent également du fait que les Français privilégient les médicaments les plus récents (et donc plus chers), et qu'ils consomment peu de génériques [4, 8]. D'autre part, la place du médecin généraliste est différente dans de nombreux pays. En France, le médecin généraliste a pour rôle principal la prise en charge thérapeutique de ses patients, pour des pathologies bénignes mais aussi pour le renouvellement des traitements habituels, alors qu'en Grande-Bretagne ou aux Pays-Bas, il est plus polyvalent (implication dans des programmes d'éducation à la santé, dans la prévention, ...) [21] avec une rémunération en conséquence, sous forme de primes par exemple [17].

De plus, les professionnels paramédicaux jouent un rôle plus important dans les soins primaires dans d'autres pays (Pays-Bas, Grande-Bretagne, Finlande, Suède, ...) : suivi de pathologies chroniques et de pathologies courantes, soins de premier recours, orientation vers un médecin généraliste si nécessaire, voire prescription (comme au Canada) [21]. Dans son analyse sociologique sur la pratique de la prescription en médecine générale en France et aux Pays-Bas, Sophia Rosman explique que « ce double système d'accès contrôlé au médecin et de délégation de tâches contribue à limiter les prescriptions » aux Pays-Bas [17]. En Grande-Bretagne, les patients peuvent passer un accord avec leur pharmacien afin de renouveler leur ordonnance de traitement habituel sans consultation [17].

Les politiques de remboursement des médicaments divergent également selon les pays. La réforme de 2004 en Allemagne a « redéfini les contours du panier de médicaments pris en charge par l'Assurance Maladie, excluant de nombreux produits » [5]. En Angleterre, « les patients participent aux dépenses de médicaments par un co-paiement forfaitaire par médicament prescrit », ce qui place l'Angleterre parmi les pays où l'automédication est la plus pratiquée [5]. Les médecins sont aussi guidés et surveillés dans leur prescription, en Allemagne un volume de prescription supérieur à 15% d'un volume-cible doit être justifié, et en Angleterre, chaque médecin est responsable de son budget de prescriptions [5, 7].

Le schéma « consultation = ordonnance = médicaments » n'est pas si figé dans l'esprit des Français puisque la littérature et une proportion non négligeable de patients inclus dans notre travail déclarent être prêts à remplacer les traitements médicamenteux conventionnels par des règles hygiéno-diététiques. Pour permettre à un plus grand nombre de personnes d'y adhérer, ne faudrait-il pas que les pouvoirs publics sensibilisent la population sur les bénéfices de ces thérapeutiques non médicamenteuses grâce à des campagnes d'information [14] ? Cette méthode a su montrer récemment des résultats probants avec la campagne grand public de l'Assurance Maladie « *Les antibiotiques, c'est pas automatique* ». On a pu constater une baisse significative de la consommation d'antibiotiques (moins 6% par an entre 2001 et 2004) alors que les chiffres montraient une stagnation dans les autres pays européens [22].

Le développement de l'automédication est également une piste d'amélioration évoquée par les autorités publiques. Si elle se fait à travers le déremboursement de beaucoup de médicaments dits de confort, c'est principalement pour clarifier le statut de ces médicaments dédiés en grande majorité aux pathologies bénignes et ainsi faciliter leur accès. D'après une étude récente, 60% des Français interrogés ont recours aux médicaments en libre accès, en raison de l'autonomie conférée, et pour le « gain de temps » obtenu pour 54% des personnes interrogées [23].

Mais, n'oublions pas le rôle du médecin dans la consommation de médicaments. Certains Français accusent les médecins de trop prescrire [12]. De nombreuses études se sont penchées sur les facteurs influençant les prescriptions des médecins [7, 8]. Nous voulons surtout souligner ici le fait que le patient influence le médecin dans ses prescriptions. En effet, lorsque le médecin perçoit une attente de traitement médicamenteux, il prescrit plus [15, 24, 25]. Ceci aboutit souvent à des prescriptions inutiles comme le démontre cette étude anglaise dans laquelle « 20% des prescriptions ne sont pas appropriées (médicalement) » [15]. De plus, cette attente est quelques fois mal cernée par les médecins, et surestimée [15, 24]. Notre étude a permis de mieux percevoir les attentes des patients lorsqu'ils consultent leur médecin, et s'il est vrai qu'ils attendent en majorité des traitements, c'est loin d'être leur seule attente [1]. Une meilleure communication médecin/patient permettrait probablement d'éviter des prescriptions non souhaitées.

5. Conclusion

Cette étude a permis de mieux comprendre les attentes des Français en termes de prescription médicamenteuse. On a ainsi pu confirmer qu'ils attendent en majorité des médicaments lorsqu'ils consultent leur médecin traitant pour des pathologies bénignes. Les principales raisons avancées sont la croyance en un pouvoir de guérison de ces traitements, la confirmation de leur statut de malade, le besoin de soulager des symptômes gênants et également pour certains le droit à obtenir une ordonnance en contrepartie de la rémunération de la consultation. En effet, pour eux, l'accès aux médicaments est le gage d'un bon système de santé et l'ordonnance un droit lors d'une consultation. Mais cette ordonnance, véritable symbole de la consultation, n'est plus une obligation pour une partie de la population, qui ne serait pas opposée à l'utilisation de thérapeutiques non médicamenteuses si elles étaient « prescrites » par leur médecin. Pour l'instant, cette alternative est peu connue et gagnerait à être mieux expliquée aux Français. Le médecin est le principal interlocuteur des Français en ce qui concerne leur santé car ils lui font entièrement confiance et l'automédication reste peu développée par rapport au reste de l'Europe. Les Français ont moins confiance dans ces médicaments en libre accès et surtout choisissent préférentiellement de consulter afin d'obtenir le remboursement de ces médicaments.

REFERENCES

- [1] Le rapport des Français et des Européens à l'ordonnance et aux médicaments.
Ipsos Santé, janvier 2005.
- [2] Actualisation de la note sur le médicament, adoptée le 29 juin 2006 par le Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie.
Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie, 25 septembre 2008.
- [3] Le Pen C, Lemasson H, Roullière-Lelidec C.
La consommation médicamenteuse dans 5 pays européens : une réévaluation.
Etude pour le LEEM, avril 2007.
- [4] Comparaisons européennes sur huit classes de médicaments.
Points de repère n°12 de l'Assurance Maladie, décembre 2007.
- [5] Nguyen-Kim L, Or Z, Paris V, Sermet C.
Les politiques de prise en charge des médicaments en Allemagne, Angleterre et France.
Questions d'économie de la santé, IRDES, 2005, 99.
- [6] Clerc M-E, Pereira C, Podevin M, Villeret S.
Le marché du médicament dans cinq pays européens, structure et évolution en 2004.
DREES, Etudes et résultats, 2006, 502.
- [7] Avis sur le médicament, adopté par le Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie.
Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie, 29 Juin 2006.
- [8] Amar E, Pereira C.
Les prescriptions des médecins généralistes et leurs déterminants.
DREES, Etudes et Résultats, 2005, 440.
- [9] Simonet ML.
La prescription thérapeutique : un acte sous influence.
Medecine et Hygiène, 1998, 56, 2073-2077.
- [10] Antibiothérapie par voie générale en pratique courante dans les infections respiratoires hautes de l'adulte et l'enfant – recommandations.
Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé, octobre 2005.
- [11] Antibiothérapie par voie générale en pratique courante au cours des infections respiratoires basses de l'adulte et de l'enfant – recommandations.
Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé, octobre 2005.
- [12] Observatoire sociétal du médicament.
LEEM, mai 2011.
- [13] Piguet V, Cedraschi C, Desmeules J et al.
Prescription médicamenteuse : les attentes des patients.
Médecine et Hygiène, 2000, 58, 814-817.

- [14] Développement de la prescription de thérapeutiques non médicamenteuses validées - Rapport d'orientation.
HAS, avril 2011.
- [15] Britten N, Jenkins L, Barber N et al.
Developing a measure for the appropriateness of prescribing in general practice.
Qual Saf Health Care, 2003, 12, 246-250.
- [16] Britten N.
Patient demand for prescriptions: a view from the over side.
Family Practice, 1994, 11, 62-66.
- [17] Amalric F et Looock J.
Caractériser le « modèle français de prescription ».
Etude pour le LEEM, IMS Health, septembre 2008.
- [18] L'opinion des Français sur les thérapies non médicamenteuses.
Sondage via voice pour Groupe pasteur Mutualité, juin 2011.
- [19] Briand A, Chambaretaud S.
La consommation de médicaments non prescrits.
DREES, Etudes et résultats, 2001, 105.
- [20] Situation de l'automédication en France et perspectives d'évolution : marché, comportements, positions des acteurs
<http://www.sante.gouv.fr/htm/actu/automedication/rapport.pdf> (consulté le 15/04/2010)
- [21] Bourgueil Y, Marek A, Mousques J.
La participation des infirmières aux soins primaires dans six pays européens et au Canada.
DREES, Etude et résultats, 2005, 406.
- [22] Viens G, Levesque K, Chahwakilian P et al.
Evolution comparée de la consommation de médicaments dans 5 pays européens entre 2000 et 2004 : analyse de 7 classes pharmaco-thérapeutiques.
ESSEC, Centre de Recherche, février 2007.
- [23] Master Marketing de la Santé – Université Pierre et Marie Curie.
Etude réalisée auprès d'un échantillon de 511 individus âgés d'au moins 18 ans entre janvier 2011 et février 2011.
- [24] Britten N, Ukoumunne O.
The influence of patients' hopes of receiving a prescription on doctors' perceptions and the decision to prescribe: a questionnaire survey.
BMJ, 1997, 315, 1506-1510.
- [25] Cockburn J, Pit S.
Prescribing behaviour in clinical practice: patients' expectations and doctors' perceptions of patients' expectations—a questionnaire study.
BMJ, 1997, 315, 520-523.

LISTE DES ABREVIATIONS UTILISEES

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CIC-P : Centre d'Investigation Clinique Pluri thématique

CNAMTS : Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés

DCI : Dénomination Commune Internationale

DREES : Direction de la Recherche, des Etudes de l'Evaluation et des Statistiques

HAS : Haute Autorité de Santé

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

INSERM : Institut Nationale de la Santé et de la Recherche Médicale

LEEM : Les Entreprises du Médicament

PMF : Prescription Médicale facultative

SAS : Statistical Analysis System

SMRI : Service Médicale Rendu Insuffisant

ANNEXES

ANNEXE 1 : Questionnaire de l'enquête quantitative

Que souhaiteriez-vous que votre médecin traitant fasse dans les quatre situations médicales suivantes ?

Ce questionnaire est réalisé dans le cadre d'une thèse de médecine. Elle porte sur les attentes des patients en termes de prescription de médicaments.

1. Supposez que vous présentiez un mal de gorge, une toux, le nez bouché et un peu de fièvre. (cocher une seule proposition)

- Le médecin vous dit qu'il s'agit d'une rhinopharyngite, il ne vous prescrit aucun médicament jugeant ceux-ci inutiles et cela vous convient.
- Le médecin vous dit qu'il s'agit d'une rhinopharyngite. Vous attendez de lui qu'il prescrive un sirop qui calmera votre toux, des gouttes qui déboucheront votre nez et un spray buccal pour soulager le mal de gorge.
- Vous ne consultez jamais votre médecin pour ce type de pathologie.
- Votre médecin vous dit qu'il s'agit d'une rhinopharyngite, il vous conseille de vous laver le nez avec du sérum physiologique (eau salée), de vous moucher et de sucer des bonbons au miel, et cela vous convient.
- Vous vous rendez dans une pharmacie pour demander des produits conseils (médicaments sans ordonnance).

2. Supposez que vous présentiez une toux grasse, un encombrement bronchique, une gêne en respirant et un peu de fièvre. (cocher une seule proposition)

- Vous suspectez une bronchite et ne consultez pas votre médecin.
- Vous consultez votre médecin qui diagnostique une bronchite et vous attendez de lui qu'il vous prescrive un antibiotique et du sirop.
- Votre médecin diagnostique une bronchite et vous dit : « Je ne vous prescris rien car les rares médicaments un peu utiles sont en vente libre et non remboursés » et cela vous convient.
- Vous vous rendez dans une pharmacie pour demander des produits conseils (médicaments sans ordonnance)

3. Supposez maintenant que vous soyez fatigué, irritable et que vous dormiez mal en raison d'un conflit avec votre employeur. (cocher une seule proposition)

- Vous consultez votre médecin qui diagnostique un stress passager et vous attendez de lui qu'il vous prescrive du magnésium ou un calmant léger à base de plantes.
- Vous consultez votre médecin qui diagnostique un stress passager, il vous conseille de faire du sport ou un peu de marche et de modifier votre rythme de vie, et cela vous convient.
- Vous vous rendez dans une pharmacie pour demander un fortifiant et un calmant pour le soir.
- Vous consultez votre médecin qui diagnostique un stress passager et vous attendez de lui qu'il vous prescrive un médicament contre l'anxiété (anxiolytique) pendant quelques jours.
- Vous ne consultez pas votre médecin pour ce type de pathologie.

4. Supposez enfin que vous ayez une gastro-entérite avec de la diarrhée et des vomissements depuis le début de la journée. (cocher une seule proposition)

- Vous attendez de votre médecin qu'il vous prescrive un arrêt de travail et des médicaments contre la diarrhée et les vomissements.
- Vous attendez de votre médecin qu'il ne vous prescrive qu'un arrêt de travail.
- Vous ne consultez pas votre médecin pour ce type de pathologie.

Ce questionnaire est **strictement anonyme** mais nous avons besoin de quelques renseignements supplémentaires afin d'établir des statistiques :

- **sexe** : masculin féminin - **âge** : _____ ans

- **profession** : _____ (ou celle du conjoint(e) si sans profession)

- **lieu de résidence** : ville campagne périphérie d'une ville

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

ANNEXE 2 : Résultats de l'enquête quantitative

1. Résultats du questionnaire.

Rhinopharyngite

	n	%
Médicaments	361	39,0%
Automédication	177	19,1%
Conseils	86	9,3%
Diagnostic - Rassurance	52	5,6%
Pas de consultation	250	27,0%

Stress - fatigue

	n	%
Médicaments anxiolytiques	99	10,7%
Médicaments de confort	158	17,1%
Automédication	63	6,8%
Conseils	103	11,1%
Pas de consultation	503	54,3%

Bronchite

	n	%
Médicaments - Antibiotiques	546	59,0%
Automédication	159	17,2%
Conseils	115	12,4%
Pas de consultation	106	11,5%

Gastro-entérite

	n	%
Médicaments et arrêt travail	520	56,2%
Arrêt de travail seul	42	4,5%
Pas de consultation	363	39,2%

2. Résultats selon le genre.

Rhinopharyngite

p=0,003	Hommes	Femmes
Médicaments	32,7% 98	42,0% 263
Conseils	9,7% 29	9,1% 57
Automédication	17,3% 52	20,0% 125
Pas de consultation	31,7% 95	24,7% 155
Diagnostic et rassurement	8,7% 26	4,2% 26

Stress - fatigue

p<0,0001	Hommes	Femmes
Médicaments de confort	9,3% 28	20,8% 130
Conseils	15,0% 45	9,3% 58
Automédication	4,0% 12	8,2% 51
Pas de consultation	59,7% 179	51,8% 324
Médicaments anxiolytiques	12,0% 36	10,1% 63

Bronchite

p<0,0001	Hommes	Femmes
Médicaments - Antibiotiques	49,7% 149	63,4% 397
Conseils	12,0% 36	12,6% 79
Automédication	22,3% 67	14,7% 92
Pas de consultation	16,0% 48	9,3% 58

Gastro-entérite

p=0,75	Hommes	Femmes
Médicaments et arrêt travail	58,0% 174	55,4% 346
Arrêt de travail seul	4,3% 13	4,6% 29
Pas de consultation	37,7% 113	40,0% 250

3. Résultats selon l'âge.

Rhinopharyngite

p=0,0009	< 25 ans	26 - 39 ans	40 - 59 ans	> 60 ans
Médicaments	42,4% 83	37,3% 90	35,7% 111	43,3% 77
Conseils	6,1% 12	7,5% 18	10,0% 31	14,0% 25
Automédication	15,3% 30	23,2% 56	20,9% 65	14,6% 26
Pas de consultation	32,7% 64	26,1% 63	29,3% 91	18,0% 32
Diagnostic et rassurement	3,6% 7	5,8% 14	4,2% 13	10,1% 18

Bronchite

p=0,25	< 25 ans	26 - 39 ans	40 - 59 ans	> 60 ans
Médicaments - Antibiotiques	60,7% 119	58,5% 141	56,6% 176	61,8% 110
Conseils	11,7% 23	12,0% 29	11,6% 36	15,2% 27
Automédication	14,3% 28	15,8% 38	21,9% 68	14,0% 25
Pas de consultation	13,3% 26	13,7% 33	10,0% 31	9,0% 16

Stress - Fatigue

p<0,0001	< 25 ans	26 - 39 ans	40 - 59 ans	> 60 ans
Médicaments de confort	15,3% 30	17,4% 42	17,0% 53	18,5% 33
Conseils	9,2% 18	7,5% 18	10,9% 34	18,5% 33
Automédication	10,2% 20	6,6% 16	6,1% 19	4,5% 8
Pas de consultation	61,2% 120	61,4% 148	49,8% 155	44,9% 80
Médicaments anxiolytiques	4,1% 8	7,1% 17	16,1% 50	13,5% 24

Gastro-entérite

p<0,0001	< 25 ans	26 - 39 ans	40 - 59 ans	> 60 ans
Médicaments et arrêt travail	70,4% 138	49,0% 118	50,2% 156	61,0% 108
Arrêt de travail seul	3,1% 6	7,5% 18	3,9% 12	3,4% 6
Pas de consultation	26,5% 52	43,6% 105	46,0% 143	35,6% 63

4. Résultats selon l'activité.

Rhinopharyngite

	Actifs	Inactifs	Etudiants
Médicaments	33,8% 173	47,0% 131	42,2% 57
Conseils	9,4% 48	10,8% 30	5,9% 8
Automédication	21,3% 109	16,1% 45	17,0% 23
Pas de consultation	30,7% 157	17,6% 49	32,6% 44
Diagnostic et rassurement	4,9% 25	8,7% 24	2,2% 3

Bronchite

	Actifs	Inactifs	Etudiants
Médicaments - Antibiotiques	56,1% 287	65,6% 183	56,3% 76
Conseils	12,3% 63	13,3% 37	11,1% 15
Automédication	19,5% 100	13,3% 37	16,3% 22
Pas de consultation	12,1% 62	7,9% 22	16,3% 22

Stress - Fatigue

	Actifs	Inactifs	Etudiants
Médicaments de confort	15,4% 79	20,4% 57	16,3% 22
Conseils	8,2% 42	17,9% 50	8,1% 11
Automédication	5,9% 30	7,2% 20	9,6% 13
Pas de consultation	59,4% 304	41,2% 115	62,2% 84
Médicaments anxiolytiques	11,1% 57	13,3% 37	3,7% 5

Gastro-entérite

	Actifs	Inactifs	Etudiants
Médicaments et arrêt travail	51,0% 261	59,0% 164	70,4% 95
Arrêt de travail seul	5,7% 29	3,2% 9	3,0% 4
Pas de consultation	43,3% 222	37,8% 105	26,7% 36

5. Résultats selon la population.

Rhinopharyngite

p<0,0001	Pop générale	Salle d'attente
Médicaments	32,8% 175	47,5% 186
Conseils	9,6% 51	8,9% 35
Automédication	20,0% 107	17,9% 70
Pas de consultation	32,2% 172	19,9% 78
Diagnostic - rassurement	5,4% 29	5,9% 23

Bronchite

p=0,03	Pop générale	Salle d'attente
Médicaments - Antibiotiques	55,2% 295	64,0% 251
Conseils	12,6% 67	12,2% 48
Automédication	19,7% 105	13,8% 54
Pas de consultation	12,6% 67	10,0% 39

Stress - fatigue

p=0,0002	Pop générale	Salle d'attente
Médicaments de confort	15,0% 80	19,9% 78
Conseils	9,9% 53	12,8% 50
Automédication	7,1% 38	6,4% 25
Pas de consultation	60,1% 321	46,4% 182
Médicaments anxiolytiques	7,9% 42	14,5% 57

Gastro-entérite

p=0,36	Pop générale	Salle d'attente
Médicaments et arrêt travail	57,4% 306	54,6% 214
Arrêt de travail seul	5,1% 27	3,8% 15
Pas de consultation	37,5% 200	41,6% 163

6. Regroupement des réponses aux quatre situations cliniques selon quatre types de réponses.

Les réponses aux quatre situations cliniques du questionnaire sont représentées par les lettres A, B, C, D et E selon leur ordre d'apparition dans le questionnaire.

6.1. Attente de soins⁹

Question	1	2	3	4	Effectif
Réponse	C	A	E	C	
	Non	Non	Non	Non	257
	Non	Non	Non	Oui	92
	Non	Non	Oui	Non	176
	Non	Non	Oui	Oui	111
	Non	Oui	Non	Non	8
	Non	Oui	Non	Oui	6
	Non	Oui	Oui	Non	11
	Non	Oui	Oui	Oui	15
	Oui	Non	Non	Non	26
	Oui	Non	Non	Oui	22
	Oui	Non	Oui	Non	58
	Oui	Non	Oui	Oui	78
	Oui	Oui	Non	Non	7
	Oui	Oui	Non	Oui	5
	Oui	Oui	Oui	Non	20
	Oui	Oui	Oui	Oui	34
Total					926

	n (%)
Dans tous les cas	257 (28%)
Selon le cas	669 (72%)

6.2. Attente d'une prescription médicamenteuse.

Question	1	2	3	Effectif
Réponse	B	B	A ou D	
	Non	Non	Non	276
	Non	Non	Oui	48
	Non	Oui	Non	185
	Non	Oui	Oui	56
	Oui	Non	Non	43
	Oui	Non	Oui	13
	Oui	Oui	Non	165 (18%)
	Oui	Oui	Oui	140 (15%)
Total				926

	n (%)
Dans aucun cas	276 (30%)
Selon le cas	650 (70%)

⁹ La réponse « oui » du tableau correspond aux personnes qui ont répondu « je ne consulte jamais mon médecin pour ce type de pathologie », la réponse « non » correspond donc aux autres choix : « consulter son médecin » ou « s'automédiquer à la pharmacie » que nous regroupons sous le nom « attente de soins ».

6.3. Acceptation de conseils uniquement.

Question	1	2	3	Effectif
Réponse	D	C	B	
	Non	Non	Non	674
	Non	Non	Oui	75
	Non	Oui	Non	81
	Non	Oui	Oui	10
	Oui	Non	Non	51
	Oui	Non	Oui	11
	Oui	Oui	Non	17
	Oui	Oui	Oui	7
Total				926

	n (%)
Dans aucun cas	674 (73%)
Selon le cas	252 (27%)

6.4. Pratique de l'automédication.

Question	1	2	3	Effectifs
Réponse	E	D	C	
	Non	Non	Non	625
	Non	Non	Oui	31
	Non	Oui	Non	84
	Non	Oui	Oui	9
	Oui	Non	Non	99
	Oui	Non	Oui	12
	Oui	Oui	Non	55
	Oui	Oui	Oui	11
Total				926

	n (%)
Dans aucun cas	625 (67%)
Selon le cas	301 (33%)

7. Caractéristiques des patients selon les réponses aux regroupements des choix de comportements.

7.1. Attente de soins

Caractéristiques		Dans tous les cas	Selon le cas	p*
Genre	masculin	73 (24%)	227 (76%)	0,11
	féminin	184 (29%)	442 (71%)	
Age	< 25 ans	50 (26%)	146 (74%)	0,003
	25-39 ans	54 (22%)	187 (78%)	
	40-59 ans	83 (27%)	228 (73%)	
	> 60 ans	70 (39%)	108 (61%)	
Activité	actifs	116 (23%)	396 (77%)	<0,0001
	étudiants	32 (24%)	103 (76%)	
	inactifs	109 (39%)	170 (61%)	
Population	générale	131 (25%)	403 (75%)	0,011
	salle d'attente	126 (32%)	266 (68%)	

7.2. Attente d'une prescription médicamenteuse.

Caractéristiques		Dans aucun cas	Selon le cas	p*
Genre	masculin	121 (40%)	179 (60%)	<0,0001
	féminin	155 (25%)	471 (75%)	
Age	< 25 ans	59 (30%)	137 (70%)	0,98
	25-39 ans	71 (29%)	170 (71%)	
	40-59 ans	93 (30%)	218 (70%)	
	> 60 ans	53 (30%)	125 (70%)	
Activité	actifs	165 (32%)	347 (68%)	0,032
	étudiants	42 (31%)	93 (69%)	
	inactifs	69 (25%)	210 (75%)	
Population	générale	182 (34%)	352 (66%)	0,0009
	salle d'attente	94 (24%)	298 (76%)	

7.3. Acceptation de conseils uniquement.

Caractéristiques		Dans aucun cas	Selon le cas	p*
Genre	masculin	211 (70%)	89 (30%)	0,25
	féminin	463 (74%)	163 (26%)	
Age	< 25 ans	153 (78%)	43 (22%)	0,001
	25-39 ans	183 (76%)	58 (24%)	
	40-59 ans	226 (73%)	85 (27%)	
	> 60 ans	112 (63%)	66 (37%)	
Activité	actifs	380 (74%)	132 (26%)	0,035
	étudiants	109 (81%)	26 (19%)	
	inactifs	185 (66%)	94 (34%)	
Population	générale	394 (74%)	140 (26%)	0,43
	salle d'attente	280 (71%)	112 (29%)	

7.4. Pratique de l'automédication.

Caractéristiques		Dans aucun cas	Selon le cas	p*
Genre	masculin	204 (68%)	96 (32%)	0,82
	féminin	421 (67%)	205 (33%)	
Age	< 25 ans	138 (70%)	58 (30%)	0,58
	25-39 ans	154 (64%)	87 (36%)	
	40-59 ans	202 (65%)	109 (35%)	
	> 60 ans	131 (74%)	47 (26%)	
Activité	actifs	329 (64%)	183 (36%)	0,011
	étudiants	92 (68%)	43 (32%)	
	inactifs	204 (73%)	75 (27%)	
Population	générale	341 (64%)	193 (36%)	0,006
	salle d'attente	284 (72%)	108 (28%)	

* Test du Chi-2 pour sexe et population, de Cochran-Armitage pour âge et activité. Le test de Cochran-Armitage teste la probabilité qu'il existe une tendance linéaire (augmentation ou diminution) des proportions observées en fonction des classes de la variable.

ANNEXE 3 : Caractéristiques de la population de l'enquête qualitative.

Entretien	Genre	Age	Catégorie socio professionnelle	Présence ou non d'un traitement de fond
E1	M	76	Retraité	Non
E2	F	77	Retraîtée	Non
E3	F	65	Retraîtée	Oui
E4	M	37	Ouvrier	Non
E5	M	48	Ouvrier	Oui
E6	F	36	Profession intermédiaire	Non
E7	M	50	Ouvrier	Oui
E8	M	56	Cadre	Oui
E9	F	55	Profession intermédiaire	Oui
E10	F	41	Employée	Non
E11	M	51	Ouvrier	Non
E12	F	39	Employée	Non
E13	M	48	Employé	Oui
E14	F	35	Employée	Non
E15	M	43	Employé	Non
E16	F	50	Employée	Oui
E17	F	80	Retraîtée	Oui
E18	F	54	Agriculteur	Non
E19	M	57	Agriculteur	Non
E20	M	36	Employé	Oui
E21	M	45	Profession intermédiaire	Oui
E22	F	40	Profession intermédiaire	Non
E23	F	43	Cadre	Non
E24	F	27	Employée	Non
E25	F	26	Employée	Non
E26	M	31	Profession intermédiaire	Non

ANNEXE 4 : Retranscription des entretiens.

Entretiens 1 et 2 (couple)

Homme, 76 A, retraité

Femme, 77A, retraitée

Comment ça se passe quand vous consultez votre médecin traitant ? Qu'est ce qui vous semble important quand vous y allez ?

Il se trouve que c'est un ami mon médecin, donc j'y vais avec bonheur. Quand on rencontre un ami surtout qu'il est très occupé donc je n'ai pas tellement souvent l'occasion de le voir mais j'ai toujours beaucoup de plaisir à le voir et j'avoue qu'on ne parle pas uniquement de notre santé.

Quand vous y allez pour un problème de santé, donc pas un problème chronique qui nécessite un suivi continu, mais pour un problème plus bénin et plus anecdotique : une grippe, un gros rhume, quelque chose comme ça, qu'est-ce que vous attendez de lui, à ce moment ?

En fait je suis peut-être un cas particulier mais je vais toujours le voir pour des problèmes pulmonaires. Parce que c'est mon point faible. Et même si j'ai un rhume, une grippe ou quelque chose de banal, ça finit toujours en bronchite. Et toute ma vie j'ai eu des difficultés, des pneumopathies, des pneumonies graves. Donc finalement je vais toujours le voir pour ça, je vais rarement le voir pour autre chose. Je ne pense pas que je le consulte pour... J'essaie de me souvenir si j'ai été le consulter pour un rhumatisme ou quelque chose comme ça mais je ne crois pas. Ah, oui, il prétend que j'ai eu une... un... Ca se dit comme ça : un IVC ?

Un AVC peut- être, une attaque ?

Non, oui, enfin j'ai perdu la parole pendant quelques minutes voilà. Alors il a appelé ça un syndrome de je ne sais plus qui.

Et donc ?

C'est le seul cas où je l'ai consulté pour autre chose que des problèmes de poumons.

Et quand vous y allez parce que vous toussiez et que vous n'êtes pas bien, qu'est-ce que vous attendez de lui à ce moment ?

Qu'il me dise si ça mérite ou pas un antibiotique. Et si ça en mérite un, qu'il m'en prescrive un. Et 9 fois sur 10 il me dit que j'aurais dû venir plus tôt et qu'il faut absolument un antibiotique.

Et avec ce médicament là, il vous prescrit également d'autres médicaments : pour la toux ou...

Oh ça arrive qu'il me donne un sirop ou quelque perlimpinpin pour me retaper.

Et vous les trouvez indispensables ces médicaments ?

Ben ce n'est pas si idiot que ça. Il m'a donné récemment un... je ne sais pas si ça s'appelle un fortifiant ou quoi : de l'arginine. Je ne sais pas trop à quoi ça sert mais c'est pour me redonner du tonus. Bon je pense que ça m'a fait du bien. Il me donne aussi quelques fois des médicaments homéopathiques : or, cuivre, argent. J'y crois assez à l'homéopathie, ça marche bien l'homéopathie avec moi, mais c'est peut-être une question de croyance.

Qu'est-ce qui marche bien finalement ? Vous dites que ça marche bien. En quoi ?

Ben je crois qu'on peut soigner pas mal de choses avec du perlimpinpin d'homéopathie ça marche aussi bien que l'allopathie. Mais c'est peut-être psychosomatique mais ça marche. Avec moi ça marche. Donc j'ai souvent pris l'homéopathie et je m'en suis très bien porté. Ça évite de s'intoxiquer avec des molécules qui vous détraquent par ailleurs. Je ne suis pas pour les médicaments en général, je me méfie beaucoup de toutes ces molécules efficaces qu'on prescrit maintenant qui sont effectivement efficaces mais qui ont des inconvénients graves toujours. Heu... je ne sais plus qui m'avait donné je crois un bêtabloquant ou quelque chose comme ça. Mais j'avais des vertiges terribles je pouvais plus tenir debout, donc c'est bien beau ces molécules très efficaces, remboursées par la Sécurité Sociale, mais qui vous empoisonnent par ailleurs et je n'aime pas ça. Donc s'il me prescrit un antibiotique je le prends et s'il me prescrit heu...oui il veut souvent me donner de la cortisone, et ça j'en veux pas je l'envoie bouler je lui dis non. Et alors il dit que je suis récalcitrant, que j'en aurais besoin. Moi dès qu'on me donne un petit peu de cortisone, je dors plus donc...

Pour vous c'est envisageable d'aller voir votre médecin traitant pour un problème que vous, vous jugez important, qu'il vous examine, par exemple un épisode de bronchite ou quelque chose comme ça, et qu'il vous dise que pour l'instant des conseils vont suffire et qu'il juge que vous n'avez pas besoin de médicaments.

Je suis suffisamment peu client. Chaque fois que j'y suis allé il m'a prescrit un vrai médicament.

Vous pensez que ça vient d'où ?

Ah c'est-à-dire que je ne suis pas très fanatique du cabinet médical. J'aime mieux le rencontrer dans des associations ou dans un autre lieu que dans son cabinet. Mais quelquefois on est forcé d'y aller quand vraiment ça va plus, quand j'ai une vraie bronchite ou une pneumopathie parce que je tiens plus debout et qu'il faut que j'y aille.

Vous pensez que quand vous y allez vous avez déjà vraiment attendu ?

Oui, j'ai attendu suffisamment longtemps. Ca n'est jamais arrivé qu'il me dise aujourd'hui vous n'avez rien, rentrez chez vous, je vais vous donner simplement du paracétamol.

Comment vous l'envisageriez s'il vous disait...

S'il me disait : « bien, je vais juste vous donner ...

S'il vous explique un petit peu ce que c'est, qu'il vous dit qu'il n'y a rien de grave, que ça va guérir. Est-ce que vous accepteriez de ressortir sans ordonnance ?

Oh oui, oh oui avec plaisir!

Avec plaisir ?

Oui oui! Moins je me drogue plus je suis content. Oui, oui, oui

Mais ça ne vous est jamais arrivé? Pas forcément actuellement mais dans les autres consultations ?

Non je ne crois pas.

Jamais ?

Je suis suffisamment circonspect avant de me rendre chez le médecin. Quelques fois je tiens plus debout quand je vais le voir et j'y vais en rasant les murs mais je n'y suis jamais allé...pour rien. Encore que récemment quand il fut en vacances et que j'ai vu son collègue remplaçant, ben il m'a dit non pas d'antibiotique avec un sirop ça devrait passer. Ce n'est pas profond, c'est une toux d'irritation. Bon j'ai pris le sirop puis c'est passé effectivement.

Vous en étiez satisfait ?

Oui oui j'ai essayé. Ben si on va chez le médecin et qu'il vous dit qu'il n'y a rien, c'est une bonne nouvelle.

C'est une bonne nouvelle ?

Ah oui

Et ce sirop vous pensez qu'il fallait le prendre pour aller mieux ou...

Ou c'était psychosomatique ? Je ne peux pas savoir.

Vous l'avez pris comme...

Je l'ai pris. Il m'a dit de le prendre, je l'ai pris. Ça ne faisait pas de mal. C'était un para benzoate quelconque. Le seul inconvénient ça je crois que ça empêche les cadavres de se décomposer mais enfin j'en suis pas encore là ...alors (rire)

Est-ce qu'il vous arrive de vous rendre directement dans une pharmacie pour prendre des produits ?

Oui même pour voir ma pharmacienne elle est très gentille. J'ai beaucoup de plaisir à parler avec elle mais ce n'est pas toujours pour des médicaments.

Non, moi je parle de vous rendre en pharmacie pour aller chercher des médicaments sans une ordonnance.

Sans ordonnance ? Oh très, très rarement non je ne suis pas très porté sur les médicaments. Est-ce que ça m'arrive quelquefois ? Oui, du Dafalgan®.

Qu'est-ce que vous en pensez justement de tous ces médicaments non remboursés?

Je crois que ce n'est pas remboursé. Le Dafalgan® peut être remboursé, c'est efficace quand on a de la fièvre ou quand on a une douleur forte : le Dafalgan® agit. Là je crois que ce n'est pas psychosomatique et j'ai vraiment l'impression que ça agit. Et l'eau bénite c'est bien si vous avez fait un petit gueuleton, je vous le conseille, ça évite vraiment les crises de foie.

L'avis du pharmacien : il compte beaucoup pour vous ?

Ah oui oui oui, quand elle me dit : « oh méfiez-vous ». Tiens, l'autre jour, Marc m'avait prescrit, j'avais une bronchite mais ça se portait aussi sur le nez et il m'avait prescrit un produit à vaporiser dans le nez. Elle m'avait mis en garde, elle m'avait dit : « n'en abusez pas » et elle avait eu raison le lendemain j'avais eu des saignements de nez pendant quatre heures...j'arrivais plus à arrêter les saignements de nez donc j'ai arrêté les gouttes puis...

Et qu'est-ce qu'il s'est passé pour votre rhume ?

Oh ben ça a passé

Sans traitement ?

Ben j'ai plus pris, j'ai plus rien mis dans le nez. J'ai mis de l'eau salée, ça marche aussi bien. L'eau salée c'est très bien. D'ailleurs la pharmacienne m'a dit : « mettez de l'eau salée », alors j'ai mis de l'eau salée.

Pourquoi vous pensez que votre médecin vous a donné quelque chose pour le nez puisque...

J'avais une forte sinusite quand même. J'avais une sinusite très infectée d'ailleurs il m'avait donné des antibiotiques ce jour là et il a sans doute voulu

dégager le nez pour que je puisse respirer mais je n'ai pas supporté.

Oui le sérum marchait aussi bien finalement.

Pratiquement oui. Une fois que les sinus se sont dégonflés sans doute à cause du traitement antibiotique, ben j'ai pu respirer normalement ou à peu près. Mais enfin moi je suis très reconnaissant à l'invention des antibiotiques parce que je ne sais pas combien de fois je serais mort dans ma vie si on n'avait pas inventé les antibiotiques. Là, je reconnais que c'est hyper efficace parce que quand on a eu une infection pulmonaire profonde on n'arrive pas à se guérir soi-même. Ça ne marche pas. J'ai fait en particulier une infection mais ça a été diagnostiqué très, très tard, plus de six mois après. J'avais fait une infection du légionnaire, une légionellose. On n'arrive pas à guérir ...c'est très, très méchant ces choses là.

Notre médecin t'avait guéri en te donnant des antibiotiques très forts. Mais on a su que plus tard, par l'analyse de sang ce que c'était : une légionellose.

Est-ce que vous pensez que... on parle toujours des problèmes bénins c'est-à-dire qu'on ne parle pas de grosses infections (d'une légionellose ou autres). Donc, dans ce cas de problème plus courant, est-ce que vous pensez que les médecins prescrivent trop de médicaments ? Ou bien est ce adapté ? Pour votre médecin en tout cas.

Ben, mon médecin m'en prescrit jamais trop parce qu'il sait que j'en veux pas donc il m'en prescrit pas ou alors il me prescrit du perlimpinpin parce que ça, ça passe : or, cuivre, argent, homéopathie, il me dit que c'est bon.

Vous les prenez ?

Je les prends, oui. Oui, pourquoi pas ?

Vous les prenez pourquoi ?

Je pense que les oligoéléments ont un rôle à jouer dans la santé. Ça, j'en suis persuadé.

Vous pensez que ça vous aide ?

Oui certainement.

C'est mieux que si vous ne les preniez pas ? Vous êtes mieux ?

Probablement, c'est peut-être dans la tête mais je crois qu'on a besoin d'un certain nombre d'oligoéléments et quand on en manque on est plus fragile, oui.

Quelqu'un qui n'en prendrait pas, pour vous, ira moins bien ?

Sauf s'il n'en a pas besoin...

S'il n'en a pas besoin ?

S'il n'en a pas besoin, mais, s'il est en carence de zinc par exemple il va avoir des problèmes cutanés et donc ce n'est pas mauvais qu'il prenne un peu de zinc. C'est pareil sans doute pour le magnésium peut-être même pour le calcium, moi j'ai jamais eu de carence en calcium mais ça peut arriver, oui.

Est-ce que pour vous une consultation chez votre médecin peut se finir sans ordonnance ? Est-ce que c'est envisageable ?

Oh

C'est-à-dire que vous y allez, il vous explique ce que vous avez et il vous dit finalement : « vous vous lavez le nez avec un sérum physiologique et la toux elle va passer dans quelques jours c'est normal, elle vous aide à expectorer ».

Oui ça ne me vexerait pas, je ne serais pas révolté mais ça n'est arrivé qu'une seule fois et ce n'était pas avec Marc. C'est vraiment très, très ancien. J'ai souvent été ami avec mes médecins et donc j'avais été chez un médecin, c'était à Vandoeuvre à l'époque, et puis on avait parlé de beaucoup de choses et on avait oublié de parler de ma santé. Je suis reparti sans ordonnance. Je sais que c'est un simple oubli !

Vous pensez ?

Pardon ?

Vous pensez que c'est un simple oubli ou vous n'en aviez pas besoin ?

Ben si j'y suis retourné deux jours après parce que j'avais quand même une pneumopathie à l'époque. Mais on avait oublié d'en parler ! Donc ça aurait mieux valu qu'il me prescrive quelque chose ce jour là. Bon ça ne s'est pas fait, ce n'est pas trop grave. On a différé de deux jours mais je suis revenu quand même. Le pauvre, il est mort depuis, il est mort assez jeune d'une tumeur au cerveau qu'il avait diagnostiqué lui-même.

Donc, l'automédication, vous la pratiquez...

Très modérément, je vous ai dit : eau bénite et puis Dafalgan®. Sinon je n'aime pas beaucoup avaler des médicaments.

Si vous avez un problème, par exemple, anxieux ou des problèmes de sommeil, vous n'allez pas spontanément à la pharmacie ou chez votre médecin traitant ?

Non... si j'ai un problème de sommeil, je peux me lever. Ce n'est pas si grave de ne pas dormir ! Ça m'est souvent arrivé, on se promène la nuit et on est très bien. Non, je ne me vois pas le consulter pour ça.

Ni à la pharmacie? Vous n'iriez pas, en fonction de petits symptômes que vous présentez, chercher quelque chose ?

Oh, si je me suis coupé, je demanderai peut-être un désinfectant. Mais ça ne dépasse pas ça ! Je n'ai pas une relation au corps médical de grande demande. Si j'y vais c'est que j'en ai besoin. Et je peux dire que sans eux, je serai mort plusieurs fois. Je suis très content qu'ils existent et que les antibiotiques existent ! Mais pour le reste : non.

Et vous réagissiez de la même façon vis-à-vis de votre famille?

Ah, je crois que chacun a sa position vis-à-vis de la médecine. Vous voulez-dire...

Je ne sais pas... si vous avez des enfants... ?

Récemment, on avait une fête, c'était à Noël et ils ont tous déclenché la grippe A, mes enfants et petits enfants. On les a envoyés chez le médecin et ils sont tous revenus avec un paquet de Tamiflu® sous le bras ! Ça n'a pas été plus loin.

Il n'y en a que deux qui étaient malades.

Non, trois.

Non, la dernière a pris du Tamiflu® et n'a pas été malade.

Il faut dire qu'aucun n'a été vacciné. Nous, on a rien eu, on a été vacciné enfin pour moi, mon médecin m'avait dit de me faire vacciner.

Quand mon mari est malade il ne fait rien, il faut que je lui dise de prendre rendez vous chez le médecin ! Et quand ça va vraiment très mal et qu'il ne fait rien, c'est moi qui téléphone ! Alors notre médecin vient tout de suite car il sait quand c'est moi qui téléphone, c'est que ça va vraiment mal.

Et pour vous, vous avez une attitude différente de votre mari ?

Oui, totalement différente.

Vous vous rendez plus facilement chez votre médecin ?

Pas plus que ça mais je me soigne moi-même (rire).

Comment vous vous soignez ?

D'abord je m'informe, je lis des revues, des sites internet.

Quel type ?

Doctissimo ou d'autres. Disons que je sais ce qu'il faut prendre ou pas. Alors je les lui conseille, mais il ne veut rien entendre, mais j'ai soulagé ma conscience !

C'est pour quel type de problème que vous allez regarder comme ça, prendre des conseils et vous soigner ?

Si je tousse, si je suis enrhumée, ça ne vaut pas le coup d'aller chez le médecin

Vous faites quoi, quels sont les petits conseils ?

Je regarde...j'ai des stocks dans ma pharmacie qui sont des vieux médicaments (sourire), des restes qui m'ont déjà été donnés et je regarde si ça correspond et s'il n'y a pas des contre-indications. Par exemple il est anxieux, je lui dis de prendre de l'Euphytose®, j'en ai que je prends de moi-même de temps en temps, mais lui n'en veut pas, je le lui dis.

Vous pensez que sans Euphytose...

Oui il survit (rire).

Sans Euphytose® c'est moins bien ?

A mon avis, s'il prenait deux comprimés d'Euphytose®, il dormirait plus facilement.

Pour vous, ça vous aide ?

Moi, ça m'aide ! S'il préfère se promener... après tout qu'est ce que vous voulez que j'y fasse!

Ça vous a été prescrit comment ce traitement ?

C'est un médecin. Je lui avais dit que j'avais des difficultés pour dormir et il m'avait conseillé l'Euphytose®.

Ce n'est pas bien méchant, c'est à base d'aubépine ! J'avais trouvé que c'était bien, ça m'arrive d'en reprendre. Je trouve que c'est bénéfique, il ne faut peut être pas le prendre régulièrement parce qu'ensuite ça ne fait plus d'effet. Moi, je suis plus consommatrice que lui, quand je sens qu'il y a quelque chose qui vient, je lui prescris des choses et il ne m'écoute pas (rire).

Vous allez voir votre médecin traitant dans quel cas ?

J'y vais tous les trois mois pour un suivi, j'ai des problèmes de fragilité osseuse au vue de mon âge. Et pour des bronchites, j'en ai eu une récemment, il m'a donné ce qu'il fallait.

C'est quoi pour vous ce qu'il faut dans le cadre d'une bronchite ?

Il m'a donné des antibiotiques. J'ai essayé de me soigner toute seule, ça n'a pas marché, je suis allée le voir.

La toux ne passait pas... ?

La toux ne passait pas, j'étais très fatiguée. Maintenant la toux est passée avec les antibiotiques, il m'a prescrit de la cortisone qui m'a empêchée de dormir (sourire) mais enfin je me suis sentie beaucoup mieux. Maintenant je considère que je suis guérie mais je suis encore très fatiguée, j'attends que ça passe je ne prends pas de fortifiant.

Pour vous le traitement était nécessaire ?

Ah oui, je ne m'en serais pas sortie. J'avais essayé de m'en sortir puisque tu avais un médecin qui

t'avais dit que c'était un virus. J'étais partie du principe qu'il me l'avait passé et que c'était un virus donc j'avais pris de la Lysopaïne® parce que j'avais mal à la gorge, des choses que j'avais dans ma pharmacie, des bonbons au miel et à l'eucalyptus, mais ça s'est pas défait. Je suis allée voir mon médecin qui m'a dit que j'avais une bonne bronchite, quand il me dit ça alors je me soigne !

Vous avez consulté votre médecin dans quelle intention ? Vous attendez quoi de lui ?

Qu'il me guérisse. Mon mari y va pour bavarder, moi j'y vais pour qu'il me guérisse !

Vous pourriez quand même envisager d'y aller une fois pour un problème et qu'en fait en vous examinant il se rende compte que ça pourrait passer tout seul ?

Tout à fait, une fois j'avais mal à la gorge. J'avais la gorge très rouge, j'avais très mal à la gorge et il m'a dit : « Oh ça tombe bien, je viens de recevoir je ne sais pas quoi qui va me dire si c'est un virus ou une bactérie. Je vais vous faire un prélèvement. ». Il m'aurait dit c'est un virus, il n'y a pas de raison de donner des antibiotiques, j'aurais dit d'accord. Manque de pot : il fallait des antibiotiques.

C'était positif. Et vous a-t-il refait le test depuis pour un autre mal de gorge ?

Non.

Je reviens sur les médicaments que vous prenez comme ça, vous m'avez parlé de la Lysopaïne® ou de sirops pour la toux. Vous allez les chercher en pharmacie directement ?

En général ce sont des vieux stocks.

Que votre médecin vous avait prescrit auparavant ?

Voilà ! Mais c'est aussi possible, si je considère que la Lysopaïne® par exemple me soulage et qu'il m'en restait que cinq comprimés, que j'aille à la pharmacie demander un autre tube.

Vous ne retournez pas chez votre médecin ?

Non si ça me fait de l'effet.

Il vous les avait prescrits pourquoi lui à la base ?

Pour un mal de gorge.

Et qu'est-ce que vous pensez de l'avis du pharmacien ?

Ça dépend des pharmaciens, il y en a dont la tête me revient, alors j'y retourne. Si leur tête ne me revient pas, alors je n'y retourne pas.

Il vous donne des conseils ? Vous attendez quelque chose de lui ?

Ah oui, la pharmacienne que mon mari a trouvée, elle est vraiment très bien parce que par exemple je prends du calcium et du magnésium et jusqu'à présent jamais personne – mais je l'avais trouvé sur internet mais je n'étais pas sûre - ne m'avait dit qu'il ne faut pas les prendre en même temps. Alors c'était commode pour moi de les prendre matin et soir et en même temps. Alors cette pharmacienne m'a dit : « Vous prenez le magnésium le matin, le calcium à dix heures et à seize heures et le magnésium le soir ». Je l'avais vu sur internet, je m'en méfiais, mais je n'étais pas sûre mais elle me l'a dit avec précision. Elle sait bien me dire par exemple pour le dernier antibiotique. Oui, elle m'a dit : « Prenez-le au milieu du repas ça fait plus d'effet. » Alors que moi je trouvais plus commode de le mettre là et de l'avaler comme ça j'étais tranquille. Elle m'a dit : « Non, prenez-le au milieu du repas. » Je trouve que c'est bien quand on a un pharmacien intelligent et attentif.

Vous y retourneriez facilement pour un autre souci, sans passer forcément par votre médecin ou...

Éventuellement je demanderai un conseil.

Et les médicaments non remboursés ?

Je n'en achète pas beaucoup mais oui ça peut se faire.

Directement ?

Oui, directement. Par exemple, on parlait d'homéopathie, si je me fais une chute, un bleu, etc. je prends de l'arnica. Là, je prends directement.

A propos de l'homéopathie, j'ai eu autrefois des problèmes de dos graves, j'ai même été opéré du dos... et bien pendant plusieurs années, j'ai réussi à enlever mes douleurs rien que par des médicaments homéopathiques. Et on est quand même beaucoup moins abruti que quand on prend des analgésiques forts. Et ça marche !

L'arnica pour une chute, quand on se cogne, c'est épatant, aussi bien en pommade que en prenant une dose.

Je reviens à votre médecin, vous consultez toujours le même ?

Ah oui, c'était le médecin de mon mari, moi je n'en n'avais pas parce que je n'étais pratiquement jamais malade. Alors j'ai pris le même quand j'ai eu un problème, une angine ou quelque chose comme ça. Et maintenant il me suit, c'est même son épouse qui est ma gynécologue.

FIN

Entretien 3

Femme, 65A, retraitée

**Pouvez-vous nous dire comment ça se passe lorsque vous consultez votre médecin traitant ?
Qu'est-ce qui est important pour vous ?**

Comme j'ai un traitement au long cours, je suis obligée d'y aller régulièrement.

Est-ce qu'il vous arrive d'y aller en dehors de ces renouvellements et de ces problèmes chroniques, pour des problèmes aigus, on va dire plus bénins ?

Ça peut arriver ! J'ai eu des problèmes aux jambes. Avant j'y allais pour des bronchites mais ça fait des années que j'en ai pas eu des bronchites.

Et comment ça se passait quand vous y alliez pour une bronchite ? Vous y alliez pour quoi dans ces cas là ?

Ben, si j'avais une bronchite qui ne se terminait pas, à force de tousser, au bout d'un moment voilà... (Sourire)

Au bout de combien de temps vous estimez que ça ne passe pas ?

Quand je commençais à cracher et que c'était quand même plus trop clair. Là, je me disais qu'il fallait qu'on me mette sous antibiotiques.

Donc vous y alliez dans ce but là ?

Oui. Pour désinfecter quoi.

En cas de problèmes de ce type, plus bénins donc, c'est important pour vous qu'il y ait des médicaments à la fin de la consultation ou pas systématiquement ?

Pas forcément. Mais (hésitation)

C'est déjà arrivé ?...

Non, non, ça n'est jamais arrivé.

...de ressortir de chez votre médecin sans ordonnance ?

Il me demande même si je n'ai pas besoin d'autres choses.

C'est une phrase qu'il utilise ?

Oui, oui, si « j'avais besoin de rien d'autre » hormis mon traitement habituel.

Et vous, vous en pensez quoi de ça, si on vous demande si vous avez besoin d'autre chose ?

J'trouve ça un peu...pas anormal disons...je ne sais pas...

Pas Anormal ou pas normal ?

Pas normal...

C'est-à-dire ?

Ben, je ne sais pas, je ne vais pas au marché ! Je ne vais pas chercher... J pense qu'il y a beaucoup de gens qui veulent des médicaments en particulier...

Par exemple, si vous y allez pour un très gros rhume, une bronchite, quelque chose comme ça, vous n'êtes pas bien, ou fiévreuse, et qu'après vous avoir examinée, votre médecin vous dit : « Écoutez, c'est une bronchite, c'est viral, vous allez tousser un moment, vous pouvez prendre des pastilles pour la gorge pour vous soulager, des bonbons au miel, des choses comme ça...mais, vous n'avez pas besoin de traitement. Il faut vous reposer ». Vous en pensez quoi d'une consultation comme ça ?

Ça dépend ce que je fais. Je n'ai pas eu de bronchite depuis que je ne travaille plus. Mais c'est sûr que quand je travaillais, il fallait que je sois arrêtée le moins de temps possible. Pour moi, il fallait trouver un traitement plus efficace.

Pour vous, les traitements de la bronchite, ça permet de guérir plus vite ? Vous remarquez que vous guérissiez plus vite ?

Oui, oui... Et puis, bon, je n'allais pas non plus contaminer tout le monde. Y'a aussi cet aspect là, par rapport au métier que je faisais.

Et vous ne vous arrêtiez pas ? Vous continuiez à travailler ?

J'crois que je me suis arrêtée rarement dans ma carrière.

Et sans ce traitement, vous pensez que vous n'alliez pas guérir ?

Ça dépend comment ça tourne quoi... Moi, je ne peux pas m'ausculter, c'est lui qui m'ausculte. Je lui fais confiance. Mais c'est vrai qu'à chaque coup où je suis venue, c'était vraiment comme ça. Bon, il m'a mise sous antibiotiques pour 3-4 jours quoi.

Et si vous n'aviez pas eu de traitement, vous en auriez pensé quoi ?

Ben, c'est qu'il n'y avait pas lieu d'en donner. D'un autre côté, c'est vrai que ce n'est pas non plus très agréable de tousser toute la journée. Donc, un traitement symptomatique, ça m'aurait quand même...au moins ça quoi...

Pour la toux, pour vous soulager. Et vous vous rendez des fois en pharmacie directement pour acheter des médicaments sans passer par une ordonnance ?

Oui, j'en ai acheté. Mais enfin, c'est des bricoles quoi...

Oui. C'est-à-dire ?

J'veais acheter des pastilles Rennie® parce que j'aime bien en avoir. Bon, c'est vraiment des petites choses... La pédicure m'a dit que j'avais des crevasses au niveau du talon donc je vais à la pharmacie pour ça.

Sinon, vous ne pratiquez pas autrement l'automédication ?

Rarement.

Que ce soit pour la gorge, pour le nez, pour le stress ou pour dormir ?

Non, ça jamais.

Et pour des problèmes de ce type, vous allez voir votre médecin ? Un gros rhume ?

Là, pour l'instant, j'ai le rhume, mais pour l'instant, je n'y vais pas. Moucher, ça peut pas...

Et les médicaments qu'on vend en pharmacie, non remboursés, qu'est-ce que vous en pensez ?

C'est surtout les pharmaciens qui font de l'argent...

Vous pensez ?

En général, ils nous proposent les trucs les plus chers. Vous n'avez pas le choix, vous repartez avec le produit le plus cher...

Vous pensez que les pharmaciens sont plus commerçants que le médecin ?

Il y'en a beaucoup... le médecin, ce n'est pas la même chose.

C'est-à-dire ?

Il n'a pas quand même directement de profit sur ce qu'il prescrit. C'est indirect disons...

C'est-à-dire « indirect » ?

Les laboratoires, ils voient les médecins...avec les voyages, la formation...c'est ça que je veux dire.

Et vous pensez que les médecins prescrivent trop de médicaments ?

Ah, je ne sais pas moi !

Pour vous, les médicaments qu'on vous propose (en dehors de ceux que vous êtes obligées de prendre pour vos problèmes chroniques), vous en êtes satisfaits ?

Oui, oui.

Ça correspond à vos attentes ?

Oui oui. Non, j'ai un traitement au long cours moi. C'est un traitement qui m'a été donné par...

Oui, bien sûr, mais on parle des autres qui se rajoutent ponctuellement.

J'ai jamais grand chose d'autre que mon traitement... j'ai de l'hypertension, j'ai tous les

problèmes à mes genoux, j'ai de l'arthrose partout, pour mon cholestérol, et puis voilà quoi...

Pour vous, les médicaments, ils sont toujours efficaces ?

Ça dépend des moments. (Sourire)

On parle toujours de ces problèmes plus bénins et plus ponctuels, pour vous soulager la gorge, pour diminuer la toux, ...

Oui, y'en a...Si, ça peut être efficace, pour la toux.

Vous pensez qu'ils sont indispensables ?

Disons que ce n'est pas indispensable, mais bon on est moins fatigué si on tousse moins...des fois ça fait quand même un peu du bien.

Et spontanément, est-ce que vous allez à la pharmacie acheter un sirop par exemple ?

Non.

Non, jamais ?

Non.

Vous le prenez d'où ce sirop alors ?

(Hésitations) ou c'est un qui me reste de la fois d'avant, ou sinon je ne prends pas de sirop directement...

Vous consultez à ce moment ?

Je consulterai oui.

Pour ce sirop ?

Pas forcément pour le sirop, mais pour avoir une auscultation, pour avoir tout quoi... Pour ne pas prendre n'importe quoi !

Si, pendant une consultation, votre médecin vous examine, puis vous donne un conseil par rapport à ce que vous avez, est ce que cela pourrait vous suffire ou pas ?

Moi je ne vais pas non plus chez le médecin si je n'ai rien! Bon, ça ne m'est jamais arrivé qu'on me donne qu'un conseil. Je ne vais jamais chez le médecin si je n'arrive pas à dormir par exemple...

Pour un problème digestif, ça vous est déjà arrivé ? Mal au ventre ? Des crampes ?

Non.

Juste pour une bronchite, et puis, ...

Je dis ça, c'est juste en causant...non mais là, des trucs comme ça... Ah si, j'ai demandé un truc juste une fois...on m'a donné du Spasfon®.

C'était pour des problèmes digestifs?

Digestif, oui. C'est quand je mange beaucoup de légumes, souvent j'ai des spasmes. C'était pour savoir ce que je peux prendre... du charbon, des trucs comme ça... Et justement il m'a dit « non,

parce qu'après les médicaments vont être absorbés par le charbon et ça ne fera plus effet ». Les médicaments habituels j'parle... Mais c'est rare... Sinon, c'est toujours le même traitement.

Au cours d'une consultation de renouvellement, vous ne profitez pas pour demander un avis sur autre chose ?

Non. Je fais des examens annuellement. Je fais une prise de sang tous les ans, des choses comme ça quoi.

Une consultation qui finit sans ordonnance, pour vous, c'est satisfaisant ou pas ?

Oui.

Et le fait que ça ne soit jamais arrivé, vous pensez que c'est lié à quoi ?

Jusqu'à maintenant, j'ai toujours forcément un traitement au long cours...

Oui, mais même avant...

Ah non !

Jamais ?

Quand on travaille à l'hôpital, et qu'on a besoin d'une bricole...

Vous en preniez quand même, mais par un autre biais ?

J'allais voir des médecins qui travaillaient, ils me faisaient une ordonnance pour des médicaments. Qu'est-ce que je prenais ? Ils me donnaient des trucs pour la circulation, des trucs comme ça.

Oui, pour l'insuffisance veineuse.

Ouais, ouais.

Et ça marchait ça ?

On a moins de douleur.

Moins de douleur ?

Mais ce n'est pas remboursé...

Et vous, vous remarquiez une différence ?

Si votre médecin à la place vous avait proposé plutôt des bas de contention, vous auriez...

Je n'arrive pas à les mettre, alors... (Rire)

Alors non, des bas de contention pour que ça tienne...

Ou des bandes...

Mais je n'y arrive pas. J'avais des plaies sur la jambe. Y'avait une infirmière qui venait me mettre des bas de contention, et me faire des piqûres. Là, comme c'était un peu fini, elle a arrêté de m'en mettre.

FIN

Entretien 4

Homme, 37A, ouvrier

Comment se passe la consultation lorsque vous allez voir votre médecin traitant ? Qu'est que vous attendez de lui ?

Ben, c'est-à-dire que je ne vais pas souvent le voir, je ne suis pas souvent malade. Quand je suis fatigué, je vais le voir et ça se passe bien en général. Avant de le connaître j'habitais à Tomblaine et je connaissais un autre docteur. Donc quand je suis venu ici, j'ai fait transmettre mes papiers et mon dossier ici. En général ça se passe très bien, je lui explique mon cas et tout...

Qu'est ce que vous attendez dans ce cas précis de la part de votre médecin ?

Ben... Euh... Je ne sais pas exactement, j'attends qu'il me dise la vérité. Si je suis malade, qu'il me dise vraiment la vérité, qu'il ne me cache pas la vérité quoi ! Mais dans l'ensemble ça va, j'ai rien à craindre.

Et quand vous dites que vous y allez quand vous êtes fatigué, vous y allez pourquoi dans ce cas là ?

Peut être aussi comme je travaille de nuit, je suis souvent fatigué donc je suis en manque de sommeil. Donc, des fois ça peut arriver que je lui demande des médicaments ou plutôt des vitamines, il me pose des questions sur le plan général, tous les matins je bois du jus d'orange, du jus de fruit. Quand je suis ici, je mange beaucoup de fruits, de légumes et tout. Il me dit de toute façon vous n'avez pas besoin de vitamines vous en mangez déjà et les médicaments ça va faire que amplifier les choses quoi !

D'accord.

J'ai dit voilà...

Et vous êtes d'accord avec ce qu'il vous explique ?

Ben oui car dans les fruits il y a beaucoup de vitamines et je n'ai pas besoin de médicaments.

Ça vous convient ?

Oui, bien sûr.

Ça vous convient et donc, quand vous partez vous n'avez pas de médicaments en particulier.

Non, en général j'avais un traitement. J'avais mal au dos et un problème aux gencives et tout. Là, il m'a donné des médicaments spécialement pour les gencives. Je lui ai aussi dit que j'étais un peu fatigué, il m'a dit simplement qu'il pouvait me donner trois jours de repos. Non, non je lui ai dit que ce n'était pas la peine, ça passe quoi... Mais je peux dire aussi que je pouvais arrêter les trois jours mais je n'accepte pas. On n'est pas payé par la sécu pendant trois jours après, disons, on perd des heures! Mais c'est dur quoi !

Vous êtes satisfait quand il vous explique ce que vous avez ?

Oui je sais ce que j'ai exactement !

C'est ça que vous attendez quand vous allez consulter ?

Ouais ouais.

Et si vous sortez sans ordonnance ?

Pas d'ordonnance ? Euh ...

Vous êtes satisfait ou pas satisfait ?

En général il me donne toujours des ordonnances.

Toujours ?

Toujours.

Et vous expliquez ça comment ?

Ben... Euh... C'est-à-dire qu'il me donne des médicaments mais ce n'est pas toujours pour la fatigue. J'y vais uniquement parce que des fois j'ai mal aux gencives, j'ai mal à la tête et tout, il me donne des médicaments pour la douleur, de l'aspirine, des médicaments pour la douleur et tout. Quand j'ai mal au dos aussi, je dis que j'ai des problèmes au niveau du dos, il me donne des ordonnances pour aller acheter des médicaments. Mais en général j'ai toujours une ordonnance parce que j'ai tendance à avoir mal et il me donne toujours des médicaments. Ça sert toujours même si je m'en sers pas, ils sont toujours là !

Vous ne les prenez pas toujours les médicaments ?

C'est-à-dire que je ne respecte pas les prises qu'il me dit, c'est-à-dire il me dit de les prendre sept jours, je ne les prends pas sept jours je les prends même deux à trois jours car ça passe après. Et comme je suis un gars, je suis toujours actif, je mange tous les jours vite, je marche beaucoup.

Et vous y allez pour autre chose ?

Je ne peux pas vous dire car je n'y vais pas souvent. Peut être si j'ai une mauvaise grippe, j'irais.

C'est quoi une mauvaise grippe ?

Une mauvaise grippe, c'est quand je me sens peut-être un peu fatigué, j'ai le nez complètement bouché, les yeux qui me font mal et qui pleurent. Là, il me donne des médicaments.

A ce moment là, vous y allez pourquoi chez votre médecin ?

A cause de ça.

Et qu'est ce que vous attendez de lui ?

Ben, qu'il m'explique le cas de la maladie. Il me dit ce n'est pas dangereux je suis content, il me dit c'est dangereux bon il va me donner des antibiotiques, ça c'est clair ! A part ça, je n'attends pas spécialement grand-chose par rapport à lui, il me dit peut être toujours la même chose, vous allez voir un autre médecin il vous dira toujours pareil. Moi j'ai totalement confiance en lui car c'est mon docteur.

Et par exemple, si vous avez un mauvais rhume, il vous dit que ça va passer spontanément, qu'il faut vous reposer et il vous donne quelques conseils et qu'il n'y a pas besoin de médicaments dans ce cadre là. Est-ce que ça vous êtes satisfait à ce moment là ?

En ce moment, je vous dirai peut-être oui.

Dans le cadre du rhume, vous parlez ?

Oui, du rhume oui. S'il me dit que ça va passer exactement, je dirai : « d'accord, je vous crois ». Mais quand j'arrive chez moi, je ferai ma propre hypothèse à moi (sourire).

Excusez moi, je n'ai pas bien entendu.

C'est-à-dire que je fais mon propre remède à moi.

C'est-à-dire ? Qu'est ce c'est votre « propre remède » ?

Même s'il me donne des remèdes bizarres comme des antibiotiques, chez nous comme je viens de la Guadeloupe je prends du miel, du citron et je chauffe un peu puis je le mets avec du rhum et ça chauffe un peu le soir et le lendemain matin je suis bien en forme. Une douche bien froide et ça passe !

Vous le faites tout seul ?

Si, si.

Alors pourquoi allez-vous en plus chez le médecin ?

C'est juste pour savoir qu'est ce que j'ai exactement, c'est en plus pour savoir ce que j'ai, si c'est une maladie qui est très dangereuse...

C'est pour qu'il vous explique ?

Voilà, si ce n'est pas trop dangereux...

Et dans ce cadre là, il vous donne des médicaments ou vous demandez des médicaments ? Comment ça se passe puisque vous avez votre propre solution comme vous dites à la maison ?

Des fois, il vaut mieux prendre les médicaments du médecin.

En plus ?

Oui, en plus.

Sinon, vous pensez que votre rhume ne passerait pas ?

Je ne dis pas que non. Ça passe des fois puis des fois ça ne passe pas.

Alors pourquoi vous les prenez en plus ?

C'est-à-dire que ce sont des antibiotiques, c'est toujours en plus, le corps a toujours besoin d'antibiotiques.

Et quand il ne donne pas d'antibiotiques, quand c'est des médicaments pour déboucher le nez, un sirop, vous les prenez aussi ?

Comment dire...

Et le spray pour le nez, le sirop...

Oui, oui le sirop pour la toux.

En plus du miel et du citron ?

S'il me donne des médicaments je n'en prends pas.

Ah vous ne faites pas le traitement ! Vous faites l'un ou l'autre ?

Oui, c'est l'un ou l'autre. S'il ne m'en donne pas et me dit que ça va passer d'accord, s'il me donne des trucs pour déboucher le nez, des ...

Des pastilles ?

Des pastilles pour la gorge je prends, mais des fois je ne suis pas obligé de prendre ceux du médecin je vais prendre le mien.

Des fois vous y allez et des fois ...

Des fois, je n'y vais pas.

Et quand vous y allez, des fois il vous donne des médicaments et des fois il ne vous donne rien, ça arrive ?

Ça arrive.

Et ça ne vous dérange pas ?

Non, non, pas du tout, ça ne me dérange pas du tout, je n'ai pas besoin toujours de médicaments.

Est-ce que spontanément vous allez chercher des médicaments en pharmacie ?

Oui avec l'ordonnance.

Sans ordonnance.

Non jamais.

Est-ce que vous allez demander des conseils à la pharmacie lorsque vous avez mal à la gorge, ou jamais ?

Ca m'est arrivé une fois. J'avais mal à la gorge, le soir j'étais complètement enrhumé et je n'arrivais pas à respirer normalement, il m'a conseillé de prendre un sirop ou du vicks® à la menthe, des gouttes dans le nez et dans les oreilles et j'ai pris ça sans ordonnance.

Et qu'est ce que vous en pensez de ces médicaments que l'on peut acheter sans ordonnance ?

Ca dépend, c'est bien efficace aussi.

Vous trouvez que c'est équivalent ?

C'est-à-dire que l'on ne paye pas. C'est vrai mais des fois il faut payer si je prends des médicaments sans ordonnance. Et je me dis ce sont des gens habilités à vous conseiller, je leur fais totalement confiance, mais peut être pas comme le médecin où on pourrait avoir plus confiance.

Vous auriez plus confiance en votre médecin qu'en votre pharmacien ?

Exactement.

Je n'ai pas bien compris le fait de payer et ne pas payer dans votre phrase précédente ?

C'est-à-dire si on est à 100%, on ne paye pas.

Quand on va chez son médecin ?

Oui, quand on va chez le médecin et si on va en pharmacie sans ordonnance là il faut payer.

Oui

Donc, ça va si on a une ordonnance, on ne paye pas les médicaments.

Vous préférez avoir des médicaments remboursés ?

Que mon médecin me conseille ou qu'il me donne des choses remboursées. Mais, si c'est un truc vite fait comme une petite grippe, je me dis que ce n'est pas la peine d'aller chez le médecin, je vais me faire conseiller par le pharmacien. Il peut aussi me donner un bon conseil, voilà prenez un sirop et tout. Ils sont là pour ça aussi.

Les médicaments non remboursés en général vous trouvez qu'ils vous conviennent ?

Par contre des fois, le médecin te donne des médicaments qui ne sont pas remboursés et là, je ne suis pas d'accord. (Rire)

Vous savez que de plus en plus de médicaments ne sont plus remboursés ?

Oui, ça je sais. Normalement, les médicaments ne devraient pas coûter chers car c'est toute une vie qui compte quand même ! Sans les médicaments, je dirais on va vivre, mais quand même ! (Rire)

C'est pour quel type de médicaments que vous n'avez pas été remboursé par exemple ?

Là, je ne m'en souviens pas.

En général ce sont des sirops ou des pastilles.

Oui, ça aussi, mais je ne m'en souviens pas exactement. Des fois, il me dit, je te donne des médicaments mais il y a des médicaments qui ne sont pas remboursés et des médicaments qui sont remboursés. Avant j'étais dans le service à Toul et je devais payer de ma poche certaines choses, donc je me dis pas argent, pas de travail, il faut payer c'est tout, faut le faire c'est peut être injuste mais c'est comme ça.

Vous trouvez que dans ce cas, les médicaments sont indispensables, et il faut les payer ?

Entretien 5

Homme, 48A, ouvrier

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin, qu'est ce que vous attendez de lui exactement?

Qu'est ce qu'on attend d'un médecin...qu'il vous soigne !

Oui

Ben voilà, moi avec le mien ça se passe très bien. Ça fait 4 ans que je vais le voir, depuis mon infarctus, car avant j'allais jamais voir de médecin et c'est peut-être pour ça que j'ai fait un infarctus. Il y a eu pas mal d'abus bien entendu, voilà quoi.

On va plus parler aujourd'hui de situations assez bénignes, pas forcément l'infarctus. Vous arrive-t-il de le consulter dans ces cas là ?

Je n'y suis pas allé depuis très longtemps. Je vais vous faire peur : j'ai 48 ans, j'ai fait l'infarctus à 44-45 ans, je n'avais pas vu de médecin depuis 1981.

Et vous vous souvenez à ce moment là pourquoi vous l'aviez consulté, je sais que ça remonte un peu ?

Je ne sais pas, une grippe, une connerie comme ça, un truc bénin quoi !

Certains.

Quand vous dites que ce n'est pas juste que certains médicaments ne soient plus remboursés, vous pensez qu'on a besoin de ces médicaments pour guérir ou on peut s'en passer ?

(Hésitation) Je ne sais pas quoi répondre.

Vous n'avez jamais testé, les prendre ou ne pas les prendre ?

Non pas du tout. Mais je peux dire pour les produits... Nous on travaille, on paye une mutuelle à 100%, tous les médicaments qu'on nous donne devraient être remboursables, ils devraient l'être à 100%.

Pour vous, c'est un droit ?

Pour moi, c'est un droit parce que l'on paye, si on ne payait pas, je comprendrais, mais on paye à 100%, on devrait être remboursé ! Certaines personnes comme ceux qui sont pauvres et ceux qui ne peuvent pas payer, ils sont obligés de payer de leur poche et ça, ce n'est pas correct !

FIN

Et quand vous y êtes allé à ce moment là, qu'est ce que vous attendiez de lui exactement ?

Je l'ai dit tout à l'heure : qu'il me soigne, c'est tout. Bah à part ça, qu'est ce que vous voulez que j'attende de plus d'un médecin ?

Il y a plein de choses, je ne sais pas moi.

Mettez-moi sur la voie, donnez-moi un exemple.

Qu'est ce que vous entendez par « soigner » exactement ?

Et ben qu'il me soigne !

C'est quoi « soigner », vous pouvez me l'expliquer ?

Soigner les maux que j'ai, c'est tout.

Oui ... est ce qu'il vous donne quelque chose à ce moment là ? Comment se passe la consultation ?

Là je prends mon cas, comme je ne suis pas allé beaucoup chez le médecin, je prends le cas avec mon médecin, j'ai un antécédent de machin je prends donc tous les médicaments.

On a bien compris.

A part ça c'est tout, sauf de temps en temps, si j'ai le nez qui coule, il me donne un truc pour le nez qui coule, vous voyez ! Sinon le reste ça c'est bénin,

j'ai mes médicaments chaque mois, c'est le plus que j'ai. Oui, je vais chercher mes médicaments tous les mois, sinon le reste c'est bénin, ça peut être un rhume.

**Et dans ce cas, vous allez voir votre médecin ?
Quand vous avez un rhume, une grippe ?**

Je vais voir vraiment le médecin quand j'ai un problème de maux de tête, le nez qui n'arrête pas de couler, je ne sais pas, des trucs comme ça ou autre chose si c'est autre chose.... Disons, je vais voir le médecin quand il faut aller voir le médecin.

Est ce qu'il vous propose des médicaments à ce moment là ?

Oui. Je n'y vais pas pour rien non plus (rire).

Vous pensez que quand vous y allez, cela justifie toujours des médicaments ?

En principe oui, sinon je me déplacerais pas ! Si j'ai un petit bobo je ne vais pas voir le médecin, j'attends. Si c'est grave, je vais voir le médecin et là j'attends qu'il me donne quelque chose pour que ça passe.

Par exemple ? Un gros rhume...

J'ai pris l'exemple du rhume, mais il n'y a pas longtemps, j'ai eu un problème digestif, peut être l'effet des médicaments, je prends quand même dix à douze comprimés par jour depuis quatre ans, ça peut donner des problèmes gastriques ou autre ! Là, il m'a soigné pour. Faut vraiment que je sois mal pour me faire soigner, sinon je ne bouge pas, ce n'est pas la peine. Si c'est vraiment un petit rhume et que je le sais- je sais déchiffrer les maux maintenant - si c'est un petit rhume à la limite je ne déplace même pas et j'attends que ça se passe.

Qu'est ce que vous appeler un gros rhume justement ?

Un gros rhume ? Je ne sais pas, c'est quand j'ai un mal de tête, le nez qui n'arrête pas de couler mais vraiment conséquent, maux de gorge, quelque chose qui fasse vraiment mal. Si ça ne fait pas trop mal, je ne bouge pas.

Et vous pensez qu'à ce moment là le médicament est indispensable pour soigner ce gros rhume ?

Bah sinon, on attend que ça se passe. C'est ce que je faisais avant, je n'avais pas de médecin traitant, je n'y allais jamais. J'étais malade, j'allais quand même au boulot... Je n'ai jamais vu un médecin depuis au moins 20 ans. Par contre, j'ai eu ma dose quand j'étais gosse.

Et qu'est qui a changé, pourquoi vous y allez maintenant, c'est parce que vous avez un suivi régulier maintenant ?

C'est depuis l'infarctus. Quand j'ai fait mon infarctus, je suis resté dix à quinze jours au CHU,

j'ai été à Jeanne D'Arc faire de la rééducation, j'y suis resté 1 mois. Et puis il a fallu que je déclare un médecin traitant, j'en avais même pas, et puis chemin faisant, voilà quoi. Là, j'y vais tous les mois pour la petite révision, l'auscultation normale.

Et vous profitez de ce moment pour parler d'autres désagréments que vous avez ?

Oui, si il y a d'autres désagréments. Sinon, non, j'y suis allé ce matin, il m'a regardé le cœur et si je n'avais pas d'eau dans les tissus, une visite normale quoi. Je n'ai pas eu lieu de lui demander quoi que ce soit si je n'ai rien. Je ne vais pas prendre des médicaments si je n'ai rien, j'en prends déjà assez !

Ça vous est déjà arrivé de consulter pour un problème que vous pensiez être grave et, qu'après examen, le médecin vous rassure et vous dise que ça ne nécessite pas de médicament. Et vous ressortez donc de chez lui sans traitement.

Jamais ! Non jamais ! Je n'y suis jamais allé pour rien, en général si j'y vais, c'est que ça coince quelque part.

Vous pensez que c'est parce que c'est grave, que vous avez toujours un traitement ?

Ce n'est pas la question que ce soit grave c'est parce que j'ai mal. Si je ne suis pas bien, je me déplace. Je vous ai dit que si c'est un petit truc que je sais - j'ai pris l'exemple tout à l'heure d'un rhume - si je sais que c'est un truc qui va durer trois jours, j'attends.

Justement, vous y allez pour un rhume qui est gênant, il vous explique ce que vous avez et vous dit de prendre des pastilles, ... et qu'il n'y a pas besoin de traitement. Comment vous réagissez à ce moment là ?

(Grand moment de silence)

Comment je réagis ? Très bonne question, je n'ai jamais réfléchi au problème. En général, ça n'a pas lieu d'être, mais s'il n'y a pas besoin de médicaments, je n'en prends pas et puis c'est tout.

Vous vous faites une raison ou vous allez consulter quelqu'un d'autre ?

Non, non, je ne vais pas voir quelqu'un d'autre. Si un jour j'ai quelque chose de grave, et qu'il ne s'en aperçoit pas, là ok. C'est pareil, l'exemple du rhume, on aurait pu prendre autre chose, mais je sais pertinemment qu'un rhume passera tout seul, y a pas de problème. Je suis assez conscient de cela, je ne vais pas déranger le médecin pour rien.

Et le fait que vous puissiez éventuellement ressortir sans une ordonnance, pour vous qu'est-ce que ça peut signifier ?

(Grand silence) Je ne sais pas, je ne me suis jamais posé la question, vous me posez une question assez

bizarre... Tout simplement, s'il ne me donne rien en sortant, c'est qu'il estime que je ne suis pas malade à la limite ! Moi, si j'y vais, c'est que je sais que je suis malade, je ne suis pas hypochondriaque !

Pour vous, quand on est malade on a besoin de médicaments ?

En principe, à moins que vous ayez autre chose qui passe aussi bien...je suis d'accord.

C'est ce que l'on vous propose, par exemple pour votre nez de faire des lavages de nez, de prendre du miel pour votre gorge et vous dire que dans quelque jours ça sera réglé.

Du miel ? Oui je n'ai rien contre, je me soigne déjà avec ça.

Ça vous choquerait ou pas une telle consultation ?

Non, si vous voulez rien ne me choque, du moment que c'est efficace. Il y a longtemps, je me suis fait une double entorse au poignet, on m'a fait des trucs à base d'ultrasons, lever des poids, bouger le poignet. J'ai jugé que je pouvais le faire chez moi sans les ultrasons. J'ai été déçu, bien que les ultrasons soient reconnus comme étant bénéfiques, moi je n'ai pas trouvé, et puis ce qu'il me faisait faire soulever - des petits poids - je me suis dit que soulever une bouteille d'eau dix fois c'est pareil. Vous voyez, j'ai trouvé ça inutile, donc j'ai arrêté.

Ça vous est arrivé de consulter votre médecin pour une bronchite, un problème de ce style ?

Oui il y a pas mal de temps, avant, quand je fumais.

Et donc pour cette bronchite, il vous avait donné une ordonnance ?

Disons, quand je faisais des bronchites à l'époque, c'était des grosses bronchites, il fallait les soigner... Des grosses bronchites, là où on n'est pas bien. La dernière bronchite a duré deux à trois semaines, j'étais bien arrangé ! Depuis que je ne fume plus, plus de bronchite.

Ça vous arrive d'aller à la pharmacie pour acheter des médicaments en vente libre ?

Jamais ! ... Si, quand j'ai un gros mal de gorge. En général, j'ai ce qu'il faut, mais quand j'ai un gros mal de tête et que j'ai rien du tout, à la limite.

Du paracétamol ?

Oui, oui, c'est ça.

Vous n'allez pas acheter d'autres produits ?

Jamais.

Du spray, des pastilles, non ?

Non, je vous dis il n'y a pas lieu d'être. Je vais chez le médecin quand j'estime vraiment être malade,

sinon c'est là la différence. Je connais des gens qui ont un peu mal à l'oreille, ils y vont, un autre truc aussi. Non je n'y vais que quand j'ai mal, là j'y vais parce que j'ai un traitement où je suis obligé d'y aller et à la limite s'il le souhaite on se voit deux fois par an, je lui dis pas de problème.

Là, c'est autre chose. Mais revenons sur la bronchite ou un rhume, les médicaments vous ont été donnés...

A part quand j'étais petit, j'ai eu des trucs assez graves, mais à partir de l'adolescence à chaque fois que j'ai pris un médicament que ce soit pour la tête, pour la toux ou que ce soit pour n'importe quoi, ça s'est toujours révélé efficace. C'est pareil je connais des gens qui prennent un médicament le lundi puis n'en prennent pas le mardi, mercredi puis en reprennent le jeudi ! Non, moi c'est tous les jours.

Vous parlez d'antibiotiques ou de sirops pour la toux, de sprays pour le nez...

Honnêtement, je prends ce que le médecin me conseille de prendre. A la limite, je ne me pose pas de questions : j'arrive, il me dit : « Vous avez ceci et cela, je donne ça. » Il ne me donne pas d'antibiotiques parce que je n'en ai pas besoin : ok. Moi, je ne demande rien, ce n'est pas moi qui vais lui dire « je veux ceci » ! Le médecin me conseille, il est là pour ça en général.

Ça vous arrive d'avoir des médicaments qui ne soient pas remboursés, pas pris en charge ?

Non, je vous dis je suis traité pour le cœur, je suis pris à 100%.

Il y a des sirops qui ne sont plus remboursés pour personne, par exemple pour la toux, ou des sprays pour le nez. Ça vous arrive d'en avoir ?

Pour l'instant, non. Il n'y a pas eu lieu, je n'ai pas refait de bronchite depuis très longtemps. Bah, s'il faut du sirop, j'irai en chercher, s'il me dit qu'il n'est pas remboursé, tant pis c'est tout !

Et vous pensez que si vous ne prenez pas de sirop dans ce cas, la toux ne passera pas ?

Moi, je n'en sais rien. S'ils ont fait du sirop, c'est qu'il sert à quelque chose, vous voyez ce que je veux dire. Si le médecin me dit de prendre un sirop, je le prends. S'il me dit qu'il n'y a pas lieu d'être, je n'en prends pas, je suis assez discipliné.

Je vois ça !

Je ne vois pas pourquoi je vais prendre un truc, si je prends un truc, c'est qu'il est efficace ! Si je m'aperçois - c'est déjà arrivé - que je trouve des médicaments inefficaces, j'arrête.

C'était quoi par exemple ?

Pour mon problème digestif, il m'a donné des médicaments qui en réalité m'ont fait plus mal qu'autre chose.

Vous ne vous souvenez pas du nom ?

L'autre jour je lui ai téléphoné en lui disant que j'avais plus mal au ventre qu'avant. Est-ce que je devais les prendre ou qu'est ce que je devais faire ? Il m'a dit de les arrêter, si j'avais trop mal, je pouvais consulter. Je les ai arrêtés et tout est rentré plus ou moins dans l'ordre.

Qu'est-ce que vous pensez des médicaments qui sont vendus en vente libre en pharmacie par rapport à ceux que le médecin prescrit ?

Qui sont vendus en ? Précisez s'il vous plaît.

Ceux que vous pouvez vous procurer en vente libre, sans ordonnance.

Quel genre de médicament ?

Ça peut être des sprays pour la gorge, des pastilles quand on a mal, des antidouleurs, pour les maux de ventre, ...

Je n'achète pas de médicament sans consulter le médecin.

Pour quelle raison ?

Je n'en sais rien, ça ne me viendrait pas à l'idée d'acheter par exemple au Auchan car il y a une pharmacie à l'intérieur. Si, peut-être un collant pour quand on se coupe, vous voyez des petites conneries comme ça, du Mercurochrome®, de l'eau oxygénée.

L'avis du pharmacien ne vous conviendrait pas si vous aviez un petit problème ? Vous préférez consulter ?

Si j'écoute l'avis du pharmacien ? Là c'est pareil, je vais toujours à la même pharmacie depuis que j'ai ce traitement. S'il me dit parfois : « Oh attention vous prenez un truc qui va pas trop » en général le médecin le voit. Si le médecin ne le voit pas - ça peut arriver - il me prévient et il me redit ce que le médecin m'a déjà dit ! J'écoute le pharmacien, j'écoute les gens qui connaissent leur métier. Comme dirait l'autre, si je tombe sur un charlatan, je tombe sur un charlatan. En général je ne pense pas, je n'ai pas vu assez de médecin pour en juger. Là, c'est le premier médecin que j'ai depuis que je suis tout petit et j'en suis satisfait. Jusqu'à maintenant, pas de problème.

Est-ce que vous pensez que les gens prennent trop de médicaments, en général ?

Oui beaucoup, en France en général ? Oui.

Pour quelle raison à votre avis ?

Je pense qu'ils ont été certainement éduqués comme ça, ça doit venir de l'éducation.

Vous pensez que ce sont les gens qui sont demandeurs de médicaments ?

Je suis assez de reportage à la télé pour savoir qu'on est le plus gros consommateur de médicaments en France, surtout d'anxiolytiques, de machin, de somnifères. Moi j'ai demandé une fois des somnifères parce que j'estimais que mon sommeil à l'époque n'était plus régulier, plus bon. Je ne les ai jamais pris, ceux-là, ils m'ont été inutiles. Bah, je les ai rendus à la pharmacie. Oui les médicaments dont je ne me sers pas, je les ramène à la pharmacie, je ne les mets pas à la poubelle.

Pour votre problème de sommeil, vous aviez consulté votre médecin qui vous avait prescrit des somnifères ?

Oui un truc, oui un somnifère, un truc léger. Il m'a demandé ; « Vous en avez déjà pris ? » Je lui ai dit : « non jamais de la vie ».

Et vous pensiez que c'était indispensable à ce moment là ?

Non, puisque je ne les ai pas pris.

Vous lui aviez parlé de problèmes de sommeil avant ou c'était la première fois ?

Non j'en ai déjà eus. Mais si vous voulez, je règle... j'écoute mon corps : s'il est fatigué, je fais une sieste surtout maintenant que je ne travaille plus. Voilà j'écoute quand même. J'ai estimé... je les ai pris. J'ai jamais eu de somnifère de ma vie, je me suis dit : « On va essayer, je dormirai peut être mieux » Et puis j'ai eu quand même un peu d'appréhension, des trucs comme ça je n'aime pas trop quand je commence à taper dans des trucs un peu sérieux. Donc je les ai pris comme ça sans plus, la boîte est restée là et je me suis dit : « Je vais réessayer de dormir ce soir sans ». Bon, j'ai un petit peu galéré la première nuit, la deuxième et tout ça. De toute façon, je pars du principe que si vous ne dormez pas une nuit, vous dormirez la nuit prochaine, vous ne dormez pas l'autre ce sera pour la prochaine et un moment donné vous dormez ! Voilà, le sommeil il se régule...

Juste une précision vous étiez allé chez votre médecin pour ce problème de sommeil ?

Non pas du tout, c'est au cours d'une consultation normale qu'il m'a demandé : « Vous n'avez pas de problème... ». Ben si, en ce moment, je ne dors pas bien.

Et ?

Non, ce n'est pas lui qui a sauté sur l'occasion et qui m'a donné un truc, non. Je lui ai dit : « Vous n'avez pas un petit truc léger, voilà pour m'aider, je

verrai bien si ça marche ou ne marche pas ». Après, c'est en rentrant ici que je l'ai essayé deux à trois jours, puis je l'ai rangé carrément, puis je fais un tri et je ramène tout à la pharmacie.

En général, vous les prenez les médicaments qu'il vous prescrit ?

Ah oui.

Je ne parle pas pour les problèmes cardiaques, je parle des autres petits problèmes. En général, vous suivez le traitement ?

Comme je vous le disais tout à l'heure ! Sinon je ne vais pas voir le médecin. S'il me dit : « Celui-ci vous le prenez pendant 4 jours, celui là pendant 8 jours et celui là 10 » je respecte au mieux le truc. En général, je n'oublie pas ces trucs là, je le fais. Non je vous dis si c'est ... vous allez peut-être tomber sur des médecins comme on dit... Ça doit

Entretien 6

Femme, 36A, profession intermédiaire.

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin en consultation ? Qu'est-ce que vous attendez quand vous allez le consulter ?

Qu'est-ce que j'attends quand je vais consulter mon médecin... Et bien, je vais chez le médecin souvent pour mes enfants. J'attends du médecin qu'il me donne le traitement adéquat pour que mes enfants aillent mieux rapidement. En général j'attends un peu avant d'aller voir le médecin, on essaie de se débrouiller un peu avec ce que l'on a. C'est peut être pas bien, mais on le fait quand même. On essaye avec Doliprane®, Advil®. On essaye soi-même et puis, si au bout de 2 jours ça ne passe pas, on va voir le médecin.

On va plutôt parler de vous, quand vous consultez pour vous-même.

Quand c'est pour moi ?

Est-ce que ça vous est déjà arrivé de consulter pour des choses assez simples, bénignes ?

Assez simples ou bénignes... je ne pense pas, non. Sinon, pareil : j'essaie toute seule et quand je n'y arrive pas je vais voir le médecin.

Qu'est ce que vous attendez à ce moment là de votre médecin ?

J'attends qu'il m'écoute, qu'il me donne le traitement qui va me faire aller mieux. J'y vais toujours pour repartir avec une ordonnance, pour avoir quelque chose pour me soulager.

Vous pensez qu'un traitement est toujours indispensable ?

peut-être existé ! Non, je ne pense pas que le mien soit comme ça !

Vous faites confiance à votre médecin.

Oui... Oui j'ai appris à faire confiance à mon médecin, c'est pareil c'est de l'éducation ! Peut-être que si on m'avait appris le contraire je ne ferais pas confiance.

Oui ça dépend des gens, il y en a qui sont méfiants...

Non, et l'automédication je suis contre, parce que je ne suis pas sûr que tous les gens soient aptes à s'automédicament, je ne pense pas. Je pense que s'il y a des gens qui ont fait des études pour, il faut que ça serve à quelque chose !

FIN

Quand j'y vais, je pense que ça ne passera pas sans traitement. Je n'y vais pas pour discuter, pour avoir juste un avis. J'y vais vraiment quand je pense que ça ne se passera pas tout seul.

Vous pouvez nous donner un exemple d'une situation où ça ne « s'est pas passé » ?

Je suis très sujette à faire des angines. Par exemple, ça fait une semaine que j'ai très mal à la gorge, mais tant que je tiens debout je n'y vais pas. Il faut vraiment que je ne puisse plus aller travailler, là il me faudra un traitement, donc j'irai le voir.

Vous avez consulté pour des bronchites aussi, des rhinopharyngites... ?

Non je ne pense pas.

Quand vous dites que vous ne tenez plus debout, ça veut dire quoi ?

C'est le jour où je ne peux vraiment pas aller travailler.

C'est légitime, c'est pour un arrêt de travail ?

Non, c'est rarement pour l'arrêt de travail car je ne prends jamais d'arrêt de travail. Non, c'est vraiment quand je sens qu'il me faut quelque chose pour me remettre sur pieds, sinon je ne travaille pas.

Ça vous est déjà arrivé que votre médecin vous rassure, il vous dit que c'est tout à fait bénin. Par exemple vous avez un bon rhume, il vous dit de faire des lavages de nez, de prendre du Doliprane® et puis vous ressortez sans ordonnance. Ça vous est déjà arrivé ?

Non jamais.

Et pourquoi à votre avis ?

Je pense que je n'y vais pas quand je n'ai rien.

Et si votre médecin vous rassurait, vous disait que ça allait passer en quelques jours. Comment vous réagiriez ?

Je le croirais ! Non, non, l'avis médical pourrait me suffire, mais bon ça s'est jamais trouvé. Je ne suis jamais partie de chez le médecin sans rien, non jamais, je ne crois pas (rire).

Et les médicaments que votre médecin vous a prescrits, vous trouvez qu'ils étaient indispensables ?

Indispensables ? C'est pas le terme, mais peut-être que les symptômes auraient duré plus longtemps si je n'avais pas pris le traitement. Indispensables ? Non, je pense qu'à un moment donné les symptômes, bah la plupart des symptômes, finissent par disparaître sans traitement, mais quand ça devient plus trop supportable, c'est mieux d'avoir un traitement pour

Qu'est ce que vous avez de plus quand vous allez chez le médecin par rapport à quand vous vous soignez toute seule ?

Vous vous voulez entendre le mot ? (éclat de rire) ce sont les antibiotiques ! Non, il n'y a guère que ça que je ne prends pas toute seule. Je ne vais pas en prendre, car je ne les ai pas dans la pharmacie. C'est vrai que ce n'est pas automatique, je ne repars pas toujours avec une ordonnance avec des antibiotiques. C'est vrai que souvent on en arrive là, car quand je dis que ça fait une semaine que j'essaye de me soigner et que je vois que ça ne passe pas souvent, on en arrive là.

Il n'est jamais arrivé que votre médecin vous rassure et vous dise de continuer de la même manière, que vous êtes presque rétablie, et qu'il n'y a pas besoin d'augmenter le traitement ?

Non, non.

Et si c'était le cas ?

Non, je ne le prendrais pas mal. Non, non, je ne le prendrais pas mal, je ferais confiance ...

Qu'est ce que vous attendez justement du médicament ?

Qu'il me soulage.

Vous les prenez directement en pharmacie les médicaments ?

Oui.

Ça vous arrive souvent d'aller en pharmacie sans ordonnance ?

Ça ne m'arrive pas souvent, mais ça m'arrive !

Pour quel type de médicament ?

Par exemple du Spasfon® pour les maux de ventre, les comprimés pour la gorge que j'achète en pharmacie... je regarde les filles car c'est plus souvent pour les enfants. Ah si, pour moi-même, c'est le Monuril® (rire), le traitement radical pour les infections urinaires, car souvent je n'ai pas le temps d'attendre le RDV du médecin. Je vais le chercher comme ça, le pharmacien me le donne, par contre j'y retourne avec une ordonnance après.

Qu'est ce que vous pensez de l'avis du pharmacien ?

Je fais confiance aussi en le pharmacien. En général je dois faire assez confiance car je vais dans trois pharmacies différentes et je fais assez confiance dans ce que me dit le pharmacien.

Vous demandez toujours un avis avant de prendre ou d'acheter un traitement ?

Oui, oui, toujours. Quand je vais chercher des médicaments non prescrits je demande toujours des infos.

Et pour les enfants, ça vous arrive d'aller chez le médecin et qu'il soit plutôt rassurant ? Sur des pathologies ORL par exemple ?

Rassurant, oui, même quand il me prescrit quelque chose.

Et qu'il ne prescrive rien ?

Qu'il ne prescrive rien... sincèrement, je ne vois pas. Non, c'est peut-être arrivé une ou deux fois mais j'en ai pas le souvenir, non, en général non.

Vous avez l'impression que les gens prennent trop de médicaments, en général ?

Non, je n'ai pas ce sentiment là. Je vois dans mon entourage, il y a beaucoup de gens qui ne se soignent pas, ils ne veulent pas voir un médecin. Nous, on y va souvent. Moi j'ai l'impression d'aller trop souvent... des fois je me remets en question, je réfléchis pourquoi j'y vais trop souvent. Est ce qu'il n'y a pas des fois de trop ? Mais bon, avec deux enfants, je crois que....

Les dernières fois où vous avez consulté, vous vous souvenez des raisons ?

Non, j'étais contente. Je me disais que ça faisait longtemps que je n'y étais pas allée et bon j'étais bien contente.

Pourquoi y êtes-vous allée dernièrement ?

Non, ce n'était pas rassurant, je suis ressortie sans ordonnance. J'ai eu des vertiges et des troubles visuels, j'ai failli avoir un accident en allant chez le médecin. Il ne m'a rien prescrit, par contre il m'a envoyée aux urgences. C'est la seule fois où je suis ressortie, je crois, sans ordonnance.

FIN

Entretien 7

Homme, 50A, ouvrier

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin ? Qu'est-ce que vous attendez de lui exactement ?

Qu'il me soigne déjà, qu'il améliore la situation.

Qu'il l'améliore ?

Qu'il améliore la situation.

Qu'est ce que vous entendez par soigner exactement ?

Me soulager, me remettre d'aplomb (rire).

Ça vous arrive de consulter votre médecin pour des ...

Ça m'arrive assez souvent. Souvent, pas toutes les semaines (rire).

Vous avez des exemples des dernières fois ?

Toujours des maux de dos, des maux de hanche, des trucs comme ça !

D'accord. Dans ces cas, pour votre hanche par exemple, vous attendez quoi exactement ?

Là, pour mon mal de hanche, qu'on le soigne quoi ! Ce n'est pas évident comme chose à faire, c'est plus pour la hanche de l'arthrose qui évolue par son développement.

Est-ce que vous avez déjà consulté pour un rhume, une bronchite ?

Oui.

Ça vous est déjà arrivé ?

Pas souvent mais ...

Mais oui

Mais oui.

Dans ce cadre là, qu'est-ce que vous attendez de lui ?

Ça, ce n'est pas facile comme question, qu'il me guérisse déjà.

Qu'il vous guérisse ?

Ouais. Mais moi, par exemple, je ne consulte pas pour n'importe quoi, pour des rhumes de cerveau, des trucs comme ça, je ne viens pas.

Qu'est ce que vous appelez rhume de cerveau ?

Le nez qui coule, des trucs comme ça, pas bonne forme. Je ne vais pas trop bien pendant trois jours et puis après ça passe, c'est dans la tête.

Vous consultez quand alors ?

Quand je suis vraiment malade.

C'est-à-dire ?

Fièvre, c'est tout... je viens quand même tous les trois mois pour la tension.

On ne va pas trop en parler, c'est plus dans les cas d'un rhume ou autre chose de bénin.

D'accord, je ne viens pas trop souvent.

Dans le cadre de ces rhumes, la dernière fois que vous avez consulté, comment ça s'est passé ?

Ouh, ça fait longtemps, je ne peux pas vous dire, ça fait vraiment longtemps.

Vous avez été soigné comment ?

Je ne sais plus, c'est vieux, ce n'est vraiment pas fréquent.

Vous ne venez pas que pour cette raison là ?

Non, si je n'ai pas de fièvre...

Et ça vous arrive lors du renouvellement pour votre tension de lui parler d'autres petits problèmes ?

Oui, par exemple le dernier coup où je suis venu, je lui ai parlé de ma hanche, tout ça, des problèmes d'épaule, de l'arthrose. Mais au bout de trois à huit jours - je ne suis pas quelqu'un qui va tout le temps chez le docteur - ça allait mieux ! Je n'ai rien fait, même pas les radios.

Pour ces petits problèmes, vous attendez quoi de votre médecin à ce moment là ?

Qu'il m'écoute déjà, voilà (silence). C'est l'écoute. Si ça ne convient pas, je ne les fais pas.

Des conseils ?

Non, non, comment je pourrais vous expliquer ça ? Moi j'ai déjà été suivi par des professionnels à Nancy pour des problèmes de dos, j'aimerais bien aller le revoir !

Quand vous avez un rhume, vous faites quoi à la maison ?

Rien.

Vous ne prenez rien, vous attendez que ça passe ?

Voilà, ça ne me gêne pas. Moi, je préfère ne rien prendre que de prendre des médicaments sans arrêt, parce que j'ai eu mon père qui a pris des médicaments, des médicaments, et qui a été vraiment détraqué, alors moi... On va me donner un traitement, je vais les prendre trois à quatre jours mais il faut vraiment que...

Que ce soit justifié ?

Vraiment que ce soit justifié, sinon je ne les prendrai pas.

Vous n'allez jamais en pharmacie chercher des conseils, des produits ?

Non.

Des produits parce que vous avez mal à la tête, vous tousssez... ?

Non, j'ai toujours du Dafalgan® chez moi, sans ordonnance.

Vous ne prenez pas du sirop ?

Non, c'est très rare.

Et quand c'est prescrit par votre médecin, là vous les prenez ?

Pas évident, je les prends pendant 2 à 3 jours puis après je ne les prends pas, je prends le minimum.

Et pour quelle raison vous arrêtez très rapidement ?

Parce que je ne suis pas assidu sur les traitements. Il faut vraiment... par exemple j'en prends un pour la tension, je le prends celui là, car je sais vraiment que j'en ai besoin.

Par exemple pour la toux, vous trouvez que ça n'est pas efficace ou vous ne préférez pas le prendre ?

Je le prendrai vraiment que si j'en ai besoin. Si ça ne me gêne pas plus, je ne le prends pas. Je suis un peu « anti-médicaments ». Par exemple, on me donne des anti-inflammatoires quand j'ai mal à la hanche, ben j'ai du mal à les prendre ! Il faut vraiment que ça passe, si ça ne passe pas, je continuerai, mais si je sens que ça va mieux, je ne les prendrai plus.

Vous pensez que dans beaucoup de cas les médicaments ne sont pas indispensables ?

Pas spécialement. Moi, des fois, je lui dis : « Ce n'est pas la peine de m'en mettre tant je ne les prendrai pas. »

Quoi par exemple ?

C'est souvent les anti-inflammatoires.

Oui, pour le dos.

Question grippe, j'ai rarement.

Vous ne consultez pas pour une bronchite ? Une toux ?

Non, non.

Des problèmes de sommeil ?

Non, jamais.

C'est déjà arrivé, par exemple dans le cadre d'un rhume, votre médecin vous rassure et vous dit que ça va passer. Vous sortez de la consultation sans ordonnance.

Non jamais, parce que j'ai rarement consulté pour ce problème là (rire).

Et comment vous réagiriez dans cette situation là ?

C'est qu'il a jugé que je n'en ai pas besoin. Non mais personnellement j'ai du mal à prendre les médicaments, alors s'il me dit il n'y en a pas besoin, je laisse tomber. Il me donne des cachets, des anti-inflammatoires pour mon mal de dos. J'ai du mal à les prendre, il me dit d'en prendre deux, moi j'en prends qu'un.

Vous avez vraiment confiance en votre médecin ?

Oui, mais j'ai du mal à prendre des médicaments.

Vous n'êtes pas demandeur de médicaments ?

Non pas spécialement, non j'en ai tellement vu chez moi à la maison...

Ça arrive qu'il vous prescrive des médicaments non remboursés ?

Ça m'est déjà arrivé, mais c'est rare.

C'est rare ?

Oui, oui c'est rare.

Et qu'en pensez-vous de ces médicaments là ?

S'ils ne sont pas remboursés, c'est qu'ils ne sont pas valables.

Pour vous, ils ne sont pas valables ?

D'après ce que l'on entend à la télé. Je ne vais pas chez le pharmacien.

Dans ce cas, vous allez les chercher ou vous dites au pharmacien que ce n'est pas la peine ?

Non je les prendrai quand même, je l'écouterai quand même.

Au cas où ?

Non, non, si vraiment je vois que ça me fait du bien, ...

Vous les testez ?

Voilà. Par exemple, il y a longtemps je faisais des urticaires parce que je fais des allergies et la clarytine® me faisait rien du tout. Voilà, j'ai arrêté d'en prendre.

Pourquoi pensez-vous que les médicaments non remboursés sont prescrits par les médecins puisque qu'ils sont d'après vous quasiment sans efficacité ?

Ça, ce n'est pas évident. Par exemple, le Doliprane®, je n'en prends pas, ça ne me fait rien du tout. Par exemple, ça m'arrive d'avoir un mal de tête, si je prends du Dafalgan® : ça va, si je prends Doliprane® : ça ne me fait rien du tout.

Et par rapport à tous les produits non remboursés, dans quels cas vous ont-ils été prescrits ?

Ce n'est pas évident (rire), à part un médicament que je prends, c'est tout. Même si j'ai mal à la hanche j'attendrai, je ne prendrai rien. Il faut vraiment que je n'arrive plus à marcher pour prendre... Je prends du Dafalgan® et c'est tout. Je sais qu'à chaque changement de temps, j'ai mal à la hanche.

Quand vous consultez, vous ressortez à chaque fois avec une ordonnance ?

De principe oui, je viens une fois tous les 3 mois !

C'est toujours pour votre tension ou pour autre chose ?

Toujours pour la tension, sinon non.

Vous avez toujours eu une ordonnance ?

Oui, ah oui.

Pour quelle raison vous pensez ? Je parle bien sur en dehors du traitement pour la tension ?

Ah... en dehors du traitement pour la tension... bah... ça fait longtemps que je n'ai pas eu d'autres traitements.

Il n'y a rien de plus sur l'ordonnance ?

Si, par exemple, il m'a fait une ordonnance, c'était un antihistaminique parce que je fais des grosses crises d'urticaire, je fais des œdèmes. Ça fait quatre ans que je n'en ai plus fait mais j'en ai toujours sur moi, s'il y a la fin de la date qui arrive, je lui en redemande.

Mais vous ne demandez aucun autre médicament ?

Non.

Et vous pensez que les gens prennent trop de médicaments, en général ?

(Hésitation)

Certains oui, je suis sûr qu'il y en a qui en prennent de trop, mais il y en a qui n'en prennent pas assez.

Quand vous dites que vous en prenez « le strict minimum » et que dès que vous pouvez arrêter, vous arrêtez, c'est pour quelle raison ? Ça vous fait peur ?

J'estime que du moment que ça va, on n'a pas à continuer.

C'est juste pour simplifier ...

Non, comme je vous ai dit, ma mère et mon père ont pris beaucoup de médicaments. Ma mère est décédée il n'y a pas longtemps, il y avait une armoire complète et j'estime qu'il n'en faut pas tant que ça !

C'est vous-même qui jugez en fonction de l'efficacité du traitement ?

Si je vois que ça s'améliore, j'arrête, je ne continue pas le traitement.

C'est vous-même qui regardez l'évolution ?

Ah oui, oui. C'est rare que j'aie au bout de la durée des traitements.

Et pratiquez-vous l'automédication ?

A part Doliprane®, non Dafalgan® ou un antihistaminique si je trouve que j'ai une crise ou je sens que ça va arriver.

Pour vous, les médicaments, ça signifie quoi ?

Silence, pour moi.

Ca sert à quoi ?

A tuer les microbes (rire) ou à détendre les gens. Ça m'est déjà arrivé, quand j'ai divorcé, d'être un peu... euh... j'ai pris des cachets pour...

Des anxiolytiques ou pour dormir ?

Non, non. Des décontractants, parce que je n'étais pas bien. J'en ai pris un, je voyais bien que ça n'allait pas.

C'est resté passager ?

Oui. Non, ça n'a pas été en continu, ça n'a pas duré quinze jours.

La solution apportée par votre médecin à ce moment là était médicamenteuse. Et ça vous a convenu ?

Ah oui tout à fait.

Il vous les a proposés dès la première consultation ?

Non, j'étais chez ma frangine qui voyait que ça n'allait pas et son docteur est venu, il me l'a prescrit. Il y avait des mauvaises idées, voilà. Vous êtes mal tombé sur moi car je ne consomme pas une goutte de médicaments. Il n'y a pas trente six boîtes de médicaments chez moi !

Vous évoquiez vos parents tout à l'heure, vous dites que le médicament « moins vous en prenez mieux c'est » ?

Oui, tout à fait.

Et pour quelle raison ? Vous avez peur de quoi à ce moment là ?

J'ai toujours vu mon père malade.

Vous pensez qu'il y a un lien ?

Non, non. Oui je pense qu'il y a un lien. Quand je dois prendre des anti-inflammatoires je sais que je vais avoir mal à l'estomac, j'ai peur d'avoir mal à l'estomac, donc je vais en prendre le minimum !

Vous avez peur des effets secondaires ?

Oui, plutôt. De toute manière je regarde toujours les notices, ah toujours !

Ça vous est déjà arrivé de ne pas prendre du tout un traitement que l'on vous avait prescrit ?

Ça m'est déjà arrivé.

À cause des notices ?

Non, pas à cause des notices, je suis assez dur (rire).

On vous l'a prescrit mais il n'était pas indispensable puisque vous vous en êtes passé ?

Oui, tout à fait.

Et c'est passé tout seul finalement ou pas ?

Y en a que je n'ai pas pris. Par exemple quand je vois que ça donne des douleurs à l'estomac je ne prends pas, j'évite, je préfère avoir une piqûre (rire).

Pourquoi les médecins les prescrivent-ils alors ?

C'est qu'ils ont jugé qu'on en a besoin mais dans mon cas je ne suis pas trop pour.

Est-ce que vous osez lui dire que vous n'en avez pas besoin ?

Oui, quand il me donne des médicaments je lui dis qu'il y en a de trop. Il me demande si j'ai besoin de quelque chose, j'arrête, sauf du Dafalgan®.

Entretiens 8 et 9 (couple)

Homme, 56A, cadre

Femme, 55A, profession intermédiaire

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin ? Qu'est ce que vous attendez de lui quand vous allez le consulter ?

Je viens déjà pour quelque chose.

C'est-à-dire ?

Rarement... Je viens déjà pour un renouvellement, mais en règle générale j'ai souvent mal quelque part.

Vous avez des exemples, pour quel problème vous consultez exactement ?

L'arythmie. Et puis là, j'ai été sujet à pas mal d'opérations, et l'année dernière j'ai eu une arthroïdèse pour la cheville.

Vous pensez que des fois le médecin prescrit des médicaments en pensant que c'est ce que les gens attendent ?

Non, si le médecin juge qu'il n'y a pas besoin de médicaments, faut pas qu'il en donne. Je suis d'accord là-dessus. Moi je viens pour une chose, je ne viens pas pour autre chose.

Ça arrive à votre médecin de dire : « soyez rassuré, vous n'avez pas besoin de médicaments » et de ne rien vous prescrire ?

Bah non (hésitation). S'il juge que j'ai besoin de rien, mais je pense que c'est rare, pour moi c'est rare. Si je viens consulter entre mes trois mois c'est que... Par exemple, je fais des crises d'urticaires, c'est des œdèmes presque, j'ai été à l'allergologue à l'hôpital pour essayer de trouver de quoi ça provenait. On n'a jamais trouvé.

Ça vous arrive très peu de consulter pour quelque chose de bénin ?

Non, si c'est un rhume de cerveau, un truc comme ça.

Un mal de ventre, une fatigue, un problème de sommeil, un stress...

Non (rire). La semaine dernière, j'étais fatigué. Non, dans les trois mois, si j'ai eu un problème je lui en parle mais si c'est passé...

Vous attendez ?

Ah oui, je préfère attendre. Si c'est un truc bénin, je préfère attendre, ça c'est clair !

FIN

Je vous arrête tout de suite. On va parler de choses plutôt bénignes et en dehors du cadre du renouvellement de traitement. Est ce que ça vous est déjà arrivé de consulter dans le cadre de rhumes, de bronchites... ?

De bronchites, oui. Comme je suis un fumeur, ça arrive, ça arrive souvent.

Quand vous consultez dans ce cadre là, qu'est ce que vous attendez de votre médecin ?

D'être soigné le plus rapidement possible, c'est me faire passer la toux, pour une bronchite par exemple.

Oui... et par quel moyen il peut arrêter cette toux ?

Par un traitement. Il me dit toujours d'arrêter de fumer mais... (Rire).

Ça vous semble difficile ?

(Rire)

Quand vous y allez, il vous dit d'arrêter de fumer et qu'est ce qu'il fait d'autre ?

Il sait qu'il n'y arrivera pas de toute manière!

Il est très anxieux...

C'est surtout déjà pour être rassuré !

Rassuré sur quoi ?

(Hésitation) Rassuré surtout sur la maladie...

Savoir ce que c'est ?

Savoir ce que c'est, exactement. Quand il vous dit que c'est une petite bronchite, c'est rien, ça va et c'est reparti.

Ça arrive qu'il soit rassurant ?

Oui car il me connaît, il me connaît trop bien ! Il sait que je suis un anxieux, donc...

Pendant le déroulement de la consultation, il vous rassure, il vous dit qu'il faudrait arrêter de fumer...

C'est déjà la première chose.

Et la consultation s'arrête là ou ça se termine toujours par autre chose en plus ? Il vous prescrit quelque chose ?

Il me prescrit toujours quelque chose, ça c'est automatique, pratiquement à chaque fois...

Même quand il vous a rassuré ?

Oui, car la bronchite est quand même là ! Je ne vais pas dire que c'est de la bronchite chronique mais ça arrive de temps en temps donc vaut mieux me donner quelque chose quand même.

Et vous pensez que le traitement que l'on vous donne est toujours indispensable ?

Oui, car quand je viens c'est que c'est bien avancé.

C'est-à-dire bien avancé ?

On sent que la bronchite est bien prise, donc il y a besoin de donner quelque chose.

Vous attendez...

(Hésitation) J'attends, j'attends de me faire soigner et c'est le rôle du médecin !

Non, vous attendez avant d'y aller ?

Pffft, oui. On va traîner une paire de jours avant d'y aller, deux ou trois jours mais une fois que c'est pris, c'est pris, donc il y a besoin de quelque chose !

Et qu'attendez-vous de ce quelque chose ?

Ça se calme assez vite !

Quel type de traitement vous prescrit-il ? Qu'est ce que vous attendez ? On prend toujours le cas d'une bronchite.

Il y a du sirop pour calmer la toux. C'est surtout la toux qui gêne le plus et puis pour dégager les bronches et puis si ça va mieux, des fois le traitement je ne vais pas jusqu'au bout.

Ça vous arrive d'interrompre le traitement ?

Oh tout dépend comment c'est pris ! Si ça passe bien, mais c'est long quand même, j'y vais quand même !

Et vous pensez que sans le traitement, qu'est-ce qui se passerait ?

Je ne sais pas, je n'ai pas essayé.

Vous n'avez jamais « laissé traîner » ?

Non là-dessus je ne vois pas pourquoi je laisserais traîner, ça sert à rien !

En fait le sirop vous aide contre la toux ?

Le sirop, des trucs pour les glaires, j'ai déjà eu des antibiotiques aussi, la totale !

Est-ce que ça vous est déjà arrivé de consulter pour un autre souci, un rhume, un état de stress ? Vous parliez de ça tout à l'heure, il vous rassure, il vous dit de changer vos habitudes ...

Je le vois déjà régulièrement pour des renouvellements, on continue à discuter pendant la consultation.

Vous profitez de ce moment là pour parler d'autre chose ?

Ah oui, ça arrive.

Pour parler d'autres soucis, d'autres problèmes médicaux ?

(Hésitation) Oui et non. Quand il n'y a rien, je ne vais pas raconter ma vie non plus !

Et entre vos renouvellements, ça vous arrive de reconsulter pour un problème de stress, d'anxiété, ... ?

Ah non ! Je ne consulte pas pour ce qui est du stress ou de l'anxiété quand même ! Il me connaît, il sait je suis quelqu'un d'assez anxieux, donc pas besoin de le lui dire.

Et vous faites quoi dans ces cas là quand vous êtes stressé ?

Je n'en sais rien, je ne prends rien on fait déjà notre travail ;

Je parle pour y remédier. Prenez-vous quelque chose que vous avez à la maison, dans l'armoire à pharmacie ?

Non, pas pour le stress. Je ne prendrai pas de traitement pour l'anxiété, je fumerai une cigarette de plus ! Je sais que ce n'est pas bon ! Je suis de nature comme ça, mais je ne prendrai pas de traitement pour ça !

Je reviens sur quelque chose de précédent, à propos de l'ordonnance du médecin, vous avez dit c'est automatique. Il y en a toujours une ? Comment vous l'expliquez ? Pour quel motif y a-t-il toujours une ordonnance en fin de consultation ?

Je dirai, premièrement si je viens pour un renouvellement, il y en a une. Et si je viens pour quelque chose de bien précis, une bronchite ou un truc comme ça, il faut que ça se soigne, ça va pas se soigner en se regardant ! Il faut bien des médicaments pour une bronchite.

On va prendre un exemple. Vous avez un rhume, le nez qui coule, mal à la gorge, de la fièvre. Il vous rassure, vous dit : « C'est un rhume, ça va se passer dans quelques jours, il faut faire des lavages de nez, prendre des pastilles... » Il ne vous prescrit rien. Comment vous réagissez ?

Bah ! Puisque c'est lui le médecin, ce n'est pas moi. Non, parce qu'on se connaît, on se fait confiance. S'il ne me prescrit rien, c'est qu'il n'y a rien à me prescrire.

Et ce n'est jamais arrivé ?

Non, il faut dire, quand je viens, en général, c'est pour quelque chose.

Ce sont des situations où vous estimez avoir toujours besoin de médicaments, des situations assez graves pour justifier le besoin de médicaments ?

Grave, je ne sais pas si on peut qualifier de grave une bronchite ou une rhino, mais autrement oui.

Vous disiez qu'il n'y a pas systématiquement des antibiotiques pour vos bronchites ?

Non, non.

Et le reste des traitements ? Vous parliez de rapidité, ça accélère la guérison ? Ça vous aide ?

Oui, on sait bien pour un fumeur, la bronchite va traîner un peu plus, ça je le sais.

Ça vous arrive d'aller à la pharmacie chercher des conseils, des traitements ?

Des conseils, non. (Pensif) Bah, oui, j'y ai été une fois parce que j'ai eu un vaisseau qui a pété dans l'œil et il m'a donné du collyre, une bricole comme ça, et puis c'est tout. Sinon, non.

Il vous a donné quelque chose pour l'œil ?

Oui un collyre.

C'était une hémorragie sous conjonctivale ?

Je suis sous Préviscan®, sinon non à la pharmacie.

Le collyre c'était quoi, un antibiotique ?

Alors là !

Vous ne savez pas. Est ce que ça a fait disparaître la rougeur plus vite ?

Oui, elle est partie assez vite.

Ça ne vous arrive jamais de vous automédiquer pour un souci ?

Non.

Comme c'est souvent des bronchites, vous allez vous ravitailler...

Il ne peut pas prendre n'importe quoi.

Avec le Préviscan®, il faut que je fasse attention, je consulte.

S'il a quelque chose, il vient voir facilement le médecin pour savoir quoi prendre.

Et avant d'avoir cette pathologie assez lourde, vous alliez chercher en pharmacie du sirop en cas de bronchite ou un traitement contre le rhume ?

Pour tout ça, oui. Et comme maintenant avec le Préviscan® il faut faire attention...

On demande à chaque fois au médecin ou à la pharmacie si on peut ou pas...

Il y a beaucoup de contre-indications.

Ça vous est déjà arrivé que votre médecin vous prescrive des médicaments non remboursés ?

Non.

Ce sont des génériques mais ils sont remboursés.

Des expectorants pour la toux ? Tout est pris en charge ?

Oui.

Qu'est ce que vous pensez des médicaments non remboursés ?

Qu'est ce que j'en pense ? Bah, avec ce que l'on paye maintenant on devrait être remboursé un peu plus. On va directement à la médecine à deux vitesses ! Il y aura la médecine du riche et du pauvre. Moi, je vois ça comme ça. La sécu, c'est de moins en moins, la mutuelle en demande de plus en plus, il y a un moment où les gens ne pourront se payer des mutuelles.

Vous n'avez pas eu besoin de médicaments non remboursés ?

Non, mais quand on voit les remboursements et tout, il arrive un moment ...

Si votre médecin vous dit : « j'ai bien un traitement mais il n'est pas remboursé » ...
Tout dépend du motif.

.. Quelle est votre attitude ?
Je vais râler.

Par exemple, les traitements locaux qui soulagent la gorge, maintenant il n'y a plus rien qui soit remboursé, je peux vous le dire. Si le médecin vous dit : « Vous avez une rhinopharyngite, pour le nez je vais vous prescrire un spray mais ce ne sera pas remboursé, mais vous pouvez aussi faire des lavages de nez à l'eau de mer, ça marche aussi bien. Pour votre gorge, je peux vous soulager avec des pastilles ou un spray pour la gorge et ce n'est pas remboursé, mais vous pouvez aussi prendre du miel, des bonbons et ça vous aidera. »
S'il n'y a pas moyen de faire autrement ...

Vous préféreriez les médicaments pour être soulagé ?
Si le médecin me conseille et si ce n'est pas remboursé... bah, par la force des choses !

Non, mais s'il vous dit que ce n'est indispensable, si c'est plus pour le confort ?
A partir du moment où ça ne nous gêne pas.
Du moment qu'il n'y a pas des gros soucis.

Vous les prendriez ?
Oui.

Vous trouvez qu'il n'y a pas de différence entre les médicaments que l'on prescrit et les médicaments non remboursés ?
Je n'ai pas dit ça ! Je pense que les médicaments qu'il me prescrit quand il y a une bonne bronchite c'est qu'il y en a besoin et qu'ils sont plus forts. Je ne sais pas... Je pense que les simples médicaments qu'il me prescrit pour une simple grippe ce sont des médicaments qui doivent être moins forts, je pense ! Ce n'est pas moi le médecin, c'est vous ! (rire)

On vous interroge sur votre ressenti, on ne vous demande pas si c'est juste ou faux.
Peut-être qu'il y a des médicaments qui sont aussi bons, je ne sais pas. J'ai pour habitude d'écouter le médecin, je prends ce qu'il me donne.

Vous avez confiance en votre médecin ?
Oui, ça fait 28 ans ou 25. Si je n'avais pas eu confiance, j'aurais déjà changé.

Est-ce que vous pensez que les gens prennent trop de médicaments, en général ?

Pour mon compte personnel, j'en prends de trop, mais je n'ai pas le choix !

De toute façon, ceux que vous prenez ils sont importants pour vous.
Pour l'arythmie, il y en a juste un pour le cholestérol. Mais les médicaments que je prends, j'en ai besoin, je n'ai pas le choix.

Et est ce que vous consultez pour un souci autre parfois ? Par exemple de l'insomnie, un mal de ventre, etc. Qu'attendez-vous dans ce cas ?
Bah, déjà trouver ce que j'ai, et puis après qu'il me soigne.

Ça passe toujours par des médicaments ?
Jusqu'à présent. (Hésitation) De ce que je me souviens, oui.

C'est vous qui demandez ?
Non, je ne vois pas ce que je demanderais, chacun fait son travail.

Qu'est ce que les médicaments peuvent représenter pour vous ?
Un moyen de confort dans sa tête.
Il lit toujours les notices pour voir s'il n'y a pas de contre-indications.
Avec mes cachets.
Même avant !
Oui, j'ai toujours regardé. Mais, mes médicaments, je ne peux pas m'en passer !
Il a déjà essayé d'arrêter de fumer, il lui a prescrit du ..., lequel ?

Champix® ?
Oui, il avait commencé à le prendre au début, puis quand il a vu que les symptômes de la notice il les avait tous, il a arrêté. Il fait très attention aux notices même avant d'avoir le Previscan®.

Vous regardez les effets secondaires ?
Oui.

Vous ne le prenez pas quand vous estimez que ce n'est pas pour vous ?
Disons s'il n'est pas bien, il essaye de prendre le traitement, et s'il voit qu'il va un peu mieux et que ça donne par exemple de la diarrhée, il arrêtera puisque ce n'est pas la peine de le continuer.
Ou j'attendrai ou je l'appellerai.

Vous lui téléphonez pour savoir si ça vaut le coup de le prendre ou si vous pouvez vous en passer ?
Oui, voilà.

Et ça arrive qu'il vous dise « arrêtez-le » ou « essayez de continuer »
Ça remonte peut-être à des années. Non, on n'est pas des grands malades !

(Questions à l'épouse)

Est-ce que vous consultez pour les mêmes motifs que votre mari ? Vous aussi, avez-vous un traitement que vous prenez au long cours ?
Récemment, j'ai un traitement pour la tension, je viens voir le médecin ...

Et en dehors de ça ?
Autrement jamais. Jamais, à part chez la gynéco. Ou c'était très rare, comme un panaris, quelque chose comme ça. C'était vraiment très, très rare que j'allais le voir.

Et pour quelle raison vous ne consultez pas souvent ?
Parce que je suis bien, je ne prends pas de médicaments. Si, j'aime bien des petits trucs, des médicaments qui ne font pas grossir, des gélules à la pharmacie, autrement je n'allais jamais le voir.

Parce que vous vous soignez toute seule quand vous avez un rhume, une petite toux, quelque chose qui ne va pas ? Ou bien ça ne vous arrive pas ?
*Voilà, c'est très rare que je sois malade. Ça m'est déjà arrivé d'avoir des problèmes de migraine, donc on a trouvé que ça venait de la tension. Je venais consulter pour ça, il m'a donné des médicaments, je les ai pris un petit moment, puis une fois que ça s'est passé, que je ne sentais plus ces migraines, j'arrêtais tout. J'ai toujours du Doliprane® à la maison. Si j'ai mal à la tête, je vais en prendre, si j'ai mal à la gorge, je vais prendre une pastille. Il y a toujours des restants de médicaments que je garde, puis autrement c'est très rare que je consulte.
Elle en a de la chance !*

Ça vous est quand même arrivé de consulter quand vous étiez malade ?
Oui, quand j'avais des grosses migraines avec des nausées...

Je parle de rhume ou autre chose comme ça.
Du rhume non, non jamais.

Ça vous est déjà arrivé quand même d'avoir un rhume ?
J'ai déjà eu le rhume mais je ne tiens pas à l'avoir. Je vais me soigner avec du Vicks®, des pastilles, un peu de sirop acheté à la pharmacie ou que je prends de mon mari. Franchement, ça a dû être rare que je consulte pour un rhume. L'hiver est passé sans problème.

Vous allez facilement à la pharmacie ?
Oui, comme il faut y aller pour le renouvellement des médicaments. Si j'ai besoin par exemple des pastilles pour le mal de gorge, je prends de la Lysopaine®, je sais que ce n'est pas remboursé donc j'achète. On a besoin toujours d'un sirop pour la toux, je prends ça mais cet hiver, je n'ai rien pris.

Pour vous, l'avis du pharmacien, ça compte ?
Oui, car si on pose une question, il nous répond facilement, il nous conseille ce que l'on peut prendre, je fais confiance au pharmacien aussi.

Et quand vous prenez ce type de traitement pour la gorge, pour le rhume, c'est dans quel but ?
D'avoir une voix plus claire, je suis sans arrêt au téléphone, éviter d'avoir la voix enrouée. C'est un confort aussi la nuit, car on n'est pas bien non plus.

Vous trouvez qu'il y a une différence quand vous commencez le traitement par rapport à avant ?
Oui, oui. Ça permet de soulager.

Maintenant que vous consultez plus souvent votre médecin pour ce problème de tension, vous profitez pour lui parler d'autres soucis médicaux ?
(Hésitation) J'en ai pas de trop. Comme je vais voir tous les trois mois ma gynéco.

Ça vous est jamais arrivé pour un mal de ventre ou autre ?
Non, mais si je sens quelque chose au niveau de la poitrine j'en parle à ma gynéco. J'ai un traitement également pour la ménopause, j'en parle facilement, et puis mon médecin, non, je n'ai jamais rien eu. Je n'ai pas de souci quelconque. On se connaît depuis longtemps, s'il y a un souci d'un autre côté, je n'hésite pas.

Pour vous, les médicaments ne sont pas toujours nécessaires finalement ?
Non, parce que si je peux m'en passer, je m'en passe largement !

Pourquoi vous vous en passez au maximum ?
Parce que... (Hésitation) J'ai rien contre...

Parce qu'il y a des risques ?
Non, tant que ce n'est pas une nécessité. Je prends vraiment en dernière minute, si j'ai mal à la gorge, pour me soulager.

Si votre médecin vous dit par exemple : « Vous êtes un peu stressée en ce moment, essayez de prendre du repos. » Et il ne vous donne aucun traitement, ça vous convient ?
Disons qu'il ne m'a jamais arrêtée pour ça !

Vous y allez pour une demande bien précise, il vous rassure et vous explique mais ne prescrit rien, il vous donne quelques conseils d'hygiène de vie.

Oui, on marche beaucoup, on a une bonne hygiène de vie. Tout le monde est stressé, c'est devenu à la mode c'est sûr que l'on a des pressions au travail ! On rentre à la maison et on fait le vide mais comme on travaille tous les deux dans la même société, des fois, on en reparle. On essaye de faire le vide. Et on aime bien faire des activités sportives, on essaye de se détendre autrement. Sinon, j'en ai pris il y a quelques années pour me décontracter, mais c'est tout. Ça fait des années que je n'ai pas pris ça.

Comme on a demandé à votre mari, pour vous les médicaments non remboursés, c'est...

Disons que j'en achète pour un bien-être, pour moi. On est conscient du prix, si on nous dit : « ça coûte tant » on prend ou pas.

Vous pensez qu'ils sont toujours indispensables quand vous les prenez ?

Euh (Hésitation) Non.

Dans quel but vous les prenez ?

Pour me soulager, comme on disait, c'est une question de...

Entretien 10

Femme, 41A, employée

Quand vous consultez votre médecin, qu'est-ce que vous attendez de lui exactement ?

Qu'il m'explique bien ce que j'ai, mais bon, je n'y vais pas souvent. Je viens plutôt pour les enfants que pour moi, j'ai peur de passer toujours à côté !

On va parler plus pour vous, est-ce qu'il vous arrive de consulter pour un rhume, une bronchite ?

Non, non, pour ça j'essaie de me soigner moi-même.

Et comment vous vous soignez ?

(Rire) Je prends ce que j'ai à la maison.

Expliquez-nous un peu.

Un sirop, souvent je prends de l'Effergan® puis vraiment si ça ne passe pas, je consulte. Là, j'ai consulté car j'ai eu comme un lumbago, sinon là c'était exceptionnel, j'avais vraiment mal et c'était dans le cadre d'un accident du travail.

Là, c'est différent. Quand vous dites que vous prenez du sirop et de l'Effergan® c'est parce qu'on vous les avait prescrits à un moment donné ?

De confort ?

De confort.

A partir du moment où l'on a un médecin qui nous prescrit un médicament, on fait confiance au médecin. Il nous dit : « Il faut prendre ça. » Je n'irai pas contre.

Et à l'inverse s'il vous dit qu'il n'y en a pas besoin ?

S'il me dit à l'inverse que je n'en ai pas besoin, je ne les prendrai pas non plus, je lui fais confiance.

Et s'il vous propose les deux : « on peut prendre ça, mais ça va rentrer dans l'ordre tout seul ».

Je ne prendrai rien. J'en prends assez pour éviter d'en prendre d'autres !

Et pour vous, si un traitement est noté sur l'ordonnance, c'est à priori fortement conseillé ? Vous allez donc les prendre s'il n'y a pas eu de commentaires ?

Il me dit : « C'est une forte bronchite, je vous donne ça et ça. » Je les prends. Il me dit : « C'est rien, ça va passer dans les trois à quatre jours. » Je ne vois pas l'utilité de prendre des médicaments en plus, j'en ai assez !

FIN

Oui, oui, ou parce que je les ai à la maison, si ça passe, ça passe.

Et vous dites : « si ça ne passe pas », c'est-à-dire...

Si au bout d'une bonne semaine, j'ai encore mal à la gorge ou je suis malade là je viens.

Et quand ça ne passe pas, qu'est-ce que vous attendez de votre médecin ?

Quand ça ne passe pas, qu'il me donne les bons médicaments.

Vous ne consultez pas pour d'autres choses ?

Non, je suis rarement malade.

Et qu'est-ce que vous attendez du médicament ?

Qu'il me guérisse le plus vite possible !

Vous avez l'impression qu'un médicament est toujours nécessaire dans...

Ah non, les antibiotiques ne sont pas automatiques.

Et même les autres ? Quand, par exemple vous prenez du sirop, vous avez l'impression que sans lui, la toux ne va pas passer ?

(Hésitation) C'est plutôt quand j'ai mal à la gorge, j'ai du mal à avaler. Des fois, je suppose que j'ai une angine donc je prends du sirop, ça passe. Il y a quand même des fois où il faut des antibiotiques.

Et là vous allez voir votre médecin ?

Si je vois que j'ai toujours mal au bout d'une semaine, que je sens qu'il y a des ganglions...

Pour qu'il vous donne son avis ?

Oui.

Il vous est déjà arrivé d'aller voir votre médecin car « ça ne passe pas », il vous explique ce que vous avez, il vous dit que ça va passer dans quelques jours, et ne vous prescrit rien ?

Non, car quand je viens, j'ai vraiment quelque chose !

Et si c'est le cas ? Comment vous réagiriez ?

J'ai confiance en mon médecin, s'il me dit qu'il n'y a rien.

Ça ne vous pose pas de problème ?

Non, non. C'est quand même lui qui connaît, s'il me dit qu'il n'y a rien et que ça passera.

Et pourquoi vous pensez que ça ne vous est jamais arrivé ? Vous dites que vous n'êtes jamais ressortie sans ordonnance ? Vous avez une explication...

Car comme j'ai attendu une semaine à dix jours et que ça ne s'est pas passé par moi-même, je pense quand même que j'ai quelque chose.

Et les autres fois, vous ne consultez pas quand ça passe tout seul ?

Oui.

Et au bout d'une semaine, qu'est-ce qu'il vous a prescrit ? Est-ce que vous vous en rappelez, un sirop ?

Une fois, j'ai eu les ganglions assez longtemps, il a dû me prescrire un antibiotique parce que j'avais une bonne angine.

Et à chaque fois que vous finissez par consulter, il y a des antibiotiques ?

Pas forcément non plus.

Et vous allez fréquemment acheter des médicaments en pharmacie ?

Si j'en ai pas à la maison, oui. Mais s'il me propose un antibiotique, je regarde dans ma pharmacie si j'en ai encore, je prends ceux que j'ai chez moi.

Par téléphone, il vous conseille...

Non, je viens au cabinet, et s'il me prescrit un antibiotique que j'ai encore, je l'utilise.

En dehors de la consultation, est-ce que vous allez spontanément en pharmacie ?

Si, j'achète souvent l'hiver quand j'ai un peu mal à la gorge, des pastilles, les Strepsil®, sinon non.

Qu'est-ce que vous pensez de l'avis du pharmacien ?

Il est bien aussi.

Vous lui demandez régulièrement son avis ?

Oui, il conseille bien aussi.

Et vous pensez que les médicaments que vous achetez en pharmacie sont indispensables ? Qu'est-ce que vous attendez de ce genre de médicaments ?

Comme les Strepsil® ? Je trouve vraiment que ça me fait du bien !

Et vous pensez que si vous n'en prenez pas, vous guérez moins vite ?

Oui moins vite, car je trouve que dans le Strepsil® il y a quelque chose dedans qui fait que j'ai moins mal à la gorge. Je me suis vue prendre du Strepsil® pendant une semaine et là ça ne passe pas.

Et là vous consultez ?

Oui.

Qu'est-ce que vous pensez des médicaments vendus sans prescription ?

Je n'ai jamais eu l'occasion, à part les Strepsil®.

Vous ne prenez rien d'autre ?

Non, non, il faut que ça soulage quand même !

Votre médecin vous a-t-il déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

Oui, plutôt des pommades mais en médicaments non.

Et en sirop ?

Des sirops oui, puisque maintenant il n'y en a plus qu'un ou deux de remboursés, suivant la toux je crois, oui. On est obligé quand même de prendre, il faut bien se soigner !

Vous pensez que quand votre médecin vous prescrit un médicament qui n'est pas remboursé il est toujours nécessaire ?

S'il me le conseille, je ne vais pas non plus...

Vous allez toujours le chercher ?

Oui.

Et vous suivez la durée prescrite ?

Oui.

Quand vous consultez pour vos enfants, c'est pour quoi en général ?

Une angine, un rhume, une otite.

Vous allez plus rapidement consulter que pour vous ?

Oui quand même ! Dès que ma fille me dit j'ai mal aux oreilles, j'attends un petit peu. Comme c'était le samedi et qu'elle avait encore mal, je me suis dit que ça allait être le week-end, autant consulter.

C'est pareil pour vos enfants il est déjà arrivé...
Je ne les soigne pas de moi-même.

Pourquoi ?

C'est mes enfants alors je préfère... si ma fille a mal à la gorge, je sais qu'elle va prendre un peu des Strepsil®, si ça ne passe pas... sinon dès qu'ils ont quelque chose...

Et qu'est-ce que vous attendez de votre médecin par rapport à vos enfants ?

Je suis contente de mon médecin, il les a toujours bien soignés !

A propos de vos enfants, ça arrive qu'il vous rassure, vous dise que la gorge est un peu rouge mais que ça va passer ? Ou bien y a-t-il toujours des médicaments à chaque fois ?

Il n'y a pas forcément des médicaments à chaque fois. C'est pareil, ils sont rarement malades. Je viens souvent pour mon fils, la dernière fois c'était pour son test, sinon ils sont rarement malades. Du moins mon fils a été souvent malade étant petit, il a fait des bronchiolites, on allait à l'hôpital mais maintenant...

Ils ont déjà fait des rhumes par exemple ?

Oui, et des otites.

Et dans le cadre d'un rhume vous aviez à chaque fois une ordonnance ?

Le rhume, non.

Pas forcément ?

Non, s'ils n'avaient pas de fièvre.

Vous ne consultiez pas ou il les voyait, vous rassurait et ne donnait pas d'ordonnance ?

Si je les emmenais au cabinet, c'est qu'ils avaient de la fièvre et là ils avaient une ordonnance.

Et si pour vos enfants, il vous dit : « C'est un rhume. La gorge est rouge, prenez des Strepsil® et s'il a de la fièvre du Doliprane®. » Comment vous réagissez dans cette situation ?

Bien.

S'il n'y a pas d'ordonnance ?

Moi je ne viens pas en consultation pour l'ordonnance. Je ne suis pas celle qui va me dire, je

vais voir un autre médecin, car j'en connais qui font pas trop confiance.

Vous faites assez confiance à votre médecin ?

Ah oui à 100%.

A 100% !

Même plus (rire), même à la remplaçante !

Est-ce que vous avez l'impression que les gens prennent trop de médicaments en général ?

Moi, je travaille avec les personnes âgées. C'est vrai qu'il y en a qui ont un étalage mais bon, peut-être qu'ils en ont besoin aussi.

Vous pensez que les médicaments sont toujours indispensables ?

Non, j'ai une personne qui fait un peu de dépression. Elle a une panoplie pour dormir toute la journée. Elle se bougerait un peu plus, il y aurait beaucoup moins de médicaments à mon avis...

Ça vous est déjà arrivé de consulter car vous étiez fatiguée, stressée, pas le moral ?

Non, moi je ne me laisse pas aller.

Et vous pensez que dans ce cadre de déprime, si le médecin vous disait qu'il faut bouger et qu'il ne vous prescrive pas de médicaments...

La dame là, elle le prendrait mal, même des fois je lui dis car je fais sa toilette et je vois comment elle est ! Elle ne fait vraiment rien, elle est au lit toute la journée alors qu'elle n'a que 70 ans.

Mais ça serait votre cas, vous attendriez quoi du médecin ?

Je serais la personne là ? (hésitation) Elle a toujours été comme ça cette personne, elle a toujours été fainéante, elle se laisse dorloter je trouve que les médecins traitants, je ne connais pas son médecin, je crois qu'il l'écoute de trop !

Vous trouvez qu'un médecin ne doit pas écouter trop la personne ?

Si.

Pour les médicaments vous disiez qu'on lui donnait tout ce qu'elle voulait ?

L'autre fois, je sais que j'étais là, elle voulait un médicament pour dormir, bon il a dû lui prescrire. C'est pareil, il y a des médecins qui ont l'habitude de leurs clients celui là je ne le connais pas non plus.

Qu'est ce que les médicaments représentent pour vous en général ?

Soigner, si on en a vraiment besoin.

Pour vous, ils ne sont pas toujours nécessaires ?

Si, ça dépend quand même de la maladie de la personne.

On ne parle pas dans les maladies graves.

Oui, je ne sais pas. Il y a des personnes qui prennent un coup pour dormir des somnifères, je me demande, au bout de tant d'années, on doit s'habituer au médicament. Je ne sais pas si à la fin c'est toujours utile ou pas ! La dame a des somnifères pour dormir, je lui ai dit d'arrêter un petit peu car j'avais ma grand-mère, qui est décédée il n'y a pas longtemps elle avait 98 ans, et elle était toujours agitée. A la pharmacie, on nous a dit qu'il y avait un médicament à base de plantes euh, il n'est pas remboursé. Donc, je lui emmène à la dame, elle prend son somnifère plus celui que je lui amène, je lui avais dit d'arrêter son médicament mais maintenant elle fait les deux !

Entretiens 11 et 12 (couple)

Homme, 51A, ouvrier
Femme, 39A, employée

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin traitant ? Qu'est-ce que vous attendez de lui exactement ?

Une bonne solution déjà ! Un bon remède pour guérir.

Qu'est-ce que vous entendez par remède ?

Que je guérisse vite, voilà, bon ce n'est pas évident.

Non ce n'est pas évident.

(Rire)

Vous consultez pour quelle raison en général, sans parler de votre problème actuel ?

C'est plus une sécurité de voir un médecin que de se dire on a mal à la tête, on va prendre un cachet ou on va à la pharmacie acheter un cachet. Si on va voir un médecin, on est sûr d'avoir un diagnostic.

Vous êtes sûr de quoi, d'un diagnostic c'est ça ?

Oui d'un diagnostic, qu'il ne se trompe pas.

Systématiquement, quand quelque chose vous tracasse, vous allez lui demander son avis ?

Oui, c'est ça.

Qu'est ce que vous attendez réellement de votre médecin traitant ?

(Hésitation) Qu'il trouve le bon remède et qu'il donne les bons médicaments pour, voilà.

A chaque fois vous avez eu des médicaments pour le motif pour lequel vous avez consulté ?

Oui, oui.

Quand vous avez des médicaments vous respectez bien la durée ?

Ah oui !

Vous ne regardez pas la notice ?

Je fais confiance, si on me dit pour dix jours. Je sais si l'antibiotique on l'arrête avant ce n'est pas bien.

Et dans les autres cas, pour le sirop ?

Là-dessus si. Si j'ai mal à la gorge, je prends un sirop, je vais regarder quand même s'il est conseillé pour ce que j'ai, je regarde la durée et la quantité à prendre.

FIN

Vous avez eu toujours des médicaments ?

Oui, oui.

Est-ce que vous trouvez que ce pourquoi vous consultiez nécessitait toujours un traitement ?

Pour moi je suis plus en sécurité de voir un médecin.

De voir un médecin...

Ou des médicaments.

On peut aller consulter un médecin et ne pas avoir forcément de médicaments à la fin de la consultation

Non. Oui, oui en général il me donne un truc à faire !

Vous pouvez donner un exemple qui vous vient à l'esprit, ou la dernière fois que vous avez consulté pour un problème plus bénin.

Ben quand j'avais des crises d'angoisse. J'ai été voir le médecin pour qu'il me donne son avis à lui car j'avais des problèmes de respiration, j'avais un point et puis moi avec tout ce que l'on voit j'ai toujours peur que le cœur lâche. Quand je vois un médecin qui me dit : « C'est ça ou ça », cela soulage !

Ça vous est déjà arrivé de consulter pour une crise d'angoisse ou de l'anxiété, et que votre médecin vous explique et vous rassure. Il vous donne quelques conseils d'hygiène de vie mais ne vous donne pas forcément de médicaments ?

Bah, j'ai toujours eu quelque chose, un petit remède à faire, mais non jamais !

Vous trouvez que c'était toujours indispensable ce qu'il a prescrit ?

Oui, pour moi oui.

Ça vous a toujours aidé ?

Oui ça m'a aidé.

Vous les avez pris à chaque fois ?

Oui, oui, à ce niveau là, il n'y a pas de problème. Et pour moi, c'était mieux !

Et pour vous, il y a eu un réel soulagement ?

Voilà.

Et à l'inverse comment vous réagiriez s'il vous expliquait et vous rassurait sur le diagnostic mais ne vous délivrait pas d'ordonnance ?

Sans rien me donner ! Non, non. Dès qu'il me donne quelque chose, je suis tout de suite soulagé. On ne me donnerait rien, il me dit c'est ça il faut se reposer ou quoi, ça tournerait dans la tête.

Le médicament vous rassure ?

Bah oui, dès que l'on a quelque chose, c'est sûr.

Est-ce que vous consultez pour un rhume, une bronchite ?

Pas beaucoup, non.

Pour vous, c'est essentiellement le stress ?

Oui, dans mon cas oui.

Et dans le cadre du rhume ? Vous avez bien été malade une fois, le nez qui coule, mal à la gorge...

Non je ne vais pas le voir pour ça.

Vous vous soignez comment ?

On fait comme les mamans qui nous apprenaient, voilà !

C'est-à-dire ?

Quand on a un rhume, on prend nos cachets à nous ou on prend des tisanes quelque chose comme ça.

Dans ce cas, vous trouvez que les médicaments ne sont pas indispensables ?

Non si on sait ou on pense savoir ce que l'on a car il y a de ça aussi ! Là il n'y a pas besoin de médecin.

Parce que vous n'avez pas peur ? Parce que vous savez ce que c'est un rhume ?

Oui, oui. Ou quand j'ai une diarrhée je ne vais pas voir le médecin pour ça.

Vous avez déjà eu une bronchite ?

Non jamais.

Est-ce que l'on peut dire que vous associez la consultation chez le médecin avec une ordonnance ? Pour vous c'est indissociable ?

Pour moi si je vais le voir, c'est que j'ai quelque chose qui ne va pas. Je ne vais pas le voir pour une information. Je vais le voir, j'ai ça, « Vous avez un truc, prenez ça. » et en avant et si ça ne va pas mieux on revient !

Vous revenez après...

Si ça ne va pas mieux. Pour moi, c'est une assurance le médecin. Si on n'avait pas de médecin, on serait dans la merde ! (Rire)

Justement sur le fait que le médecin peut être rassurant. Il y a des fois où vous ne savez pas ce que vous avez, vous voulez un avis pour un diagnostic. Le médecin vous rassure et vous délivre des conseils. Etes-vous satisfait ?

Des conseils non.

Ça ne vous suffit pas ?

Non pour moi non, non.

Vous ne faites pas confiance à votre médecin dans ce cadre là ?

Je n'ai jamais eu le cas mais...

Vous pensez que les médicaments qui vous ont été prescrits à chaque fois pour le stress ou l'angoisse...

Il fallait, il fallait les avoir ! Oui.

Et ce sont des traitements de courte durée ?

Oui, oui de courte durée.

Et après vous les arrêtez donc ?

Voilà et après c'est bon. Je n'ai plus besoin de revenir dessus.

Et si vous ne les aviez pas pris ?

Ah là dedans ça aurait tourné (il désigne sa tête), ça travaille. Il me faut quelque chose (rire).

Est-ce que vous allez à la pharmacie pour demander conseil ?

Non. Ah si une fois on a demandé, comme je ne me sentais pas bien, pour me prendre la tension. Quand j'ai vu ma tension, bon bah ça va !

Ça vous a rassuré ?

J'ai été soulagé, c'est au moment où j'avais eu une petite angoisse.

Vous avez déjà pris des médicaments en vente libre ?

Des Dolipranes®, des trucs comme ça, simples pas importants, des petits trucs.

Des sirops ?

Non.

Et l'avis du pharmacien, pour vous c'est utile ?

Bah si, si. Ça peut arriver que notre médecin ne soit pas là ou pris ailleurs, on peut passer à la pharmacie et demander conseil, si.

Est-ce que votre médecin vous a déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

Remboursé ?

Non remboursé ?

Oh certains petits trucs, quelques uns, pas tous.

Quelques uns, ça vous est donc déjà arrivé ?

Oui.

Qu'est-ce que vous en pensez ?

C'est pareil.

Vous les prenez quand même...

Oui, il faut les prendre quand même !

... ou vous dites : « Non, ce n'est pas la peine » ?

Pourquoi le médecin nous les donne ? On a confiance en lui.

Est-ce que vous pensez que les gens prennent trop de médicaments, en général ?

Je ne sais pas, on voit tellement de monde à la pharmacie, c'est que ça doit tourner ! (rire) C'est tout, mais autrement si les gens achètent des médicaments, plein de boîtes, tout ça, surtout les personnes âgées, comme j'ai été trois mois à la maison de repos, le nombre de médicaments sur les tables de chevet ! Ouah, c'est de trop !

C'est trop ?

Oh oui, c'est de trop.

Vous, vous n'avez pas de médicaments en stock ?

Non, si, juste le nécessaire comme le Doliprane®, sinon non.

Et pour votre stress ?

Je prends juste le nécessaire, ce n'est pas la peine de reprendre une boîte de ???, je prends ce que l'on me donnait.

Vous suivez l'ordonnance à la lettre ?

Voilà, même si ça allait mieux peut être qu'avant je finissais la boîte pour être tranquille.

Vous pensez que le médicament vous guérit toujours ?

Pour l'instant, oui.

Vous n'avez jamais essayé sans en prendre, finalement ?

Non, non.

Vous dites que vous finissez la boîte pour « être tranquille » mais vous n'avez jamais essayé d'arrêter avant pour voir ?

Oh ça m'est déjà arrivé ! Ça allait mieux, il n'y a pas eu de rechute !

Et qu'est-ce que vous pensez des conseils comme se reposer, prendre un peu de recul ? Les trouvez-vous utiles ?

Vous savez, on a une vie maintenant qui est mouvementée, on peut dire ça ! Se reposer ? On ne peut pas se reposer !

Et au contraire, s'il vous conseille d'avoir une activité sportive pour vous détendre ?

J'ai pas le temps, j'ai un métier, je suis routier, je n'ai pas le temps.

C'est plus facile pour vous de prendre des médicaments ?

Bah oui.

C'est une facilité pour aller mieux ?

Oui, pour aller mieux.

Vous avez peut être un avis différent, madame ?

Je crois (rire).

Vous consultez pourquoi le plus souvent ?

Des conseils.

Pour des conseils ?

Des conseils, oui, ou si les enfants sont malades. Quand je suis aussi stressée, on en parle. Il rassure par rapport aux réponses qu'il nous donne. Moi, c'est comme ça, après s'il y a un traitement il y a un traitement !

Vous ressortez des fois de chez votre médecin sans ordonnance ?

Oui.

Et ça vous convient ?

Oui.

Vous ne vous dites pas : « J'ai rien eu » ?

Non, j'ai dit ce que j'avais besoin de dire.

L'écoute était importante ?

Oui, savoir aussi ... Oui, l'écoute elle était là, ça m'a soulagée un peu et puis on redémarre voilà. Il y avait, comment je vais dire, un petit bug ! Des questions pour les filles, sur les vaccins tout ça on pose les questions, comme la grippe A qu'on avait, après il m'a tout expliqué et c'est à moi de prendre les décisions, voilà.

Vous consultez pour des infections comme un rhume ?

Oui, moi oui, un petit peu. C'est rare en ce moment qu'on soit malade.

Plus en hiver ?

Oui, avec mon métier oui.

Et vous attendez quoi de votre médecin dans ce cadre là ?

Qu'il me guérisse vite avec le métier que j'ai. Je ne veux pas d'arrêt maladie.

Là, vous allez chercher plus des médicaments ?

Euh plus qui font... euh oui.

Pour vous les médicaments accélèrent la guérison ?

Oui, ça accélère la guérison pour être mieux et arriver à être en forme dans mon travail, je n'ai pas envie d'arrêter.

Ça vous est déjà arrivé de ne pas en prendre des médicaments dans ce cadre là pour pouvoir comparer si vous avez guéri aussi vite ou si ça a traîné ?

Oui, à priori ça m'est arrivé (rire). Mai bon, ça ne nous aide pas plus que ça, moi je n'ai pas intérêt. J'attends deux à trois jours quand même, et puis après quand c'est un petit peu, on y va.

Quel type de traitement vous attendez ?

Un traitement, que ce soit comme on dirait générique ou pas, mais au moins que ça guérisse, même si ce n'est pas des cachets remboursés ou quoique ce soit !

Pour soulager la gorge, calmer le rhume ?

Oui, pour une entorse c'est pareil, j'avais une entorse « Donnez moi quelque chose qui puisse... »

Calmer la douleur ?

...calmer la douleur, remboursé ou pas remboursé, voilà, ça a marché ! (rire)

Et vous pensez qu'à chaque fois le médicament est indispensable pour des choses bénignes comme le rhume ?

Tant que l'on ne sait pas trop, les montées de fièvre qui sont assez...une montée de fièvre pendant trois à quatre jours, après on se dit : « Oui, il faut aller consulter. » ou les gamins qui sont malades il faut aller consulter !

Ça vous est déjà arrivé que vos enfants aient un rhume, le nez qui coule, mal à la gorge, et que le médecin vous dise de faire des lavages de nez, de prendre des pastilles ou du miel et ne vous prescrive rien de plus ?

Pour le moment ça va.

Il vous rassure, les examine.

Oui, oui.

Ça, ça vous convient ?

Oui tant que ça ne s'aggrave pas. Si ça reste huit ou quinze jours, c'est autre chose. C'est comme des fois, avec les antibiotiques, il faut revenir avec les antibiotiques. Que ce soit naturel ou pas...

Et vous allez en pharmacie chercher des médicaments en vente libre ?

Oui, le Doliprane®.

Pas de sirop pour la toux ?

Non. Des fois, c'est vrai, quand vous vous dites qu'il y a des sirops non remboursés, on se dit pourquoi aller chez le médecin s'il y a des sirops qui ne sont pas remboursés. Des fois on va à la pharmacie, il y a beaucoup de personnes qui vont chercher juste un sirop. Est-ce que ça fait effet ou pas ?

A chaque fois, il vous prescrit un sirop ?

De temps en temps, mais pas obligé, ça dépend si c'est une angine ou la gorge et que l'on tousse, là oui, il y a un sirop.

Vous trouvez que le médicament est toujours nécessaire pour la toux ?

Pour la toux, oui, parce que la nuit, tousser sans arrêt... Je pense que ça fait peut-être du bien pour la gorge. Du miel, oui on le dit toujours.

Je reviens sur ce que vous disiez un peu avant : « Des fois on donne des antibiotiques aux enfants et ça ne va pas mieux. »

Non, il y en a.

Ça arrive oui. Vous en pensez quoi, ce n'était pas le bon traitement ?

Je ne sais pas je ne pourrai pas vous dire, je ne dirais pas si c'est le bon traitement.

Non, mais si ce n'était pas d'antibiotiques dont il avait besoin ?

Ça c'est l'avis du médecin je pense. Pourquoi ça ne guérit pas ? Ça dépend.

Vous avez eu des antibiotiques pour quelle indication, vous vous en rappelez ?

Peut-être pour une angine ou une bronchite ou une pharyngite.

Quand il vous prescrit des médicaments non remboursés, qu'est-ce que vous en pensez ? Vous les prenez ou vous ne les prenez pas ?

Non, on prend.

Il vous dit : « Je vous prescris un sirop non remboursé mais si vous prenez du miel, des

pastilles et que vous hydratez votre gorge c'est la même chose. » Qu'est-ce que vous faites ?

Ça, il ne me le dit pas ! (Rire)

On ne vous propose jamais des conseils de ce type là ?

Non pas trop (rire), pas trop.

Ça vous conviendrait ?

Je ne sais pas ça. C'est vrai, on dit ça ce n'est pas tout ça ! (rire) Des pastilles et tout ça, pff ! (rire) Je ne sais pas. Je vois avec ma patronne, elle nous dit : « Allez au docteur, allez... »

C'est votre patronne qui vous oblige à consulter ?

Ouais.

Vous avez besoin de parler à votre travail.

Oui, oui.

Vous devez être « opérationnelle » ?

Voilà, tout à fait.

Et vous trouvez que ce qu'il vous prescrit ou vous conseille comme traitement ça fonctionne ? Vous guérissez plus vite ?

Entretien 13

Homme, 48A, employé

Quand vous consultez votre médecin, qu'attendez-vous de lui en général ?

J'attends qu'il me soigne. Si j'y vais, c'est parce que j'ai des problèmes de santé, donc c'est pour me faire soigner.

Vous avez un exemple ? La dernière fois que vous avez consulté par exemple ?

J'avais un problème aux oreilles, donc il m'a fait prendre un rendez-vous chez l'ORL. Sinon, je viens tous les trimestres pour ma tension.

On va parler de choses plus bénignes. Est-ce que vous venez pour des rhumes, bronchites ?

C'est rare, car avec ma femme on se soigne beaucoup avec les plantes, donc l'hiver dernier on prenait un petit traitement de fond du ??? et de la propolis. Ça a bien marché en fait : je n'ai pas été malade de l'hiver.

Quand venez-vous voir votre médecin ?

Juste pour ma tension, sinon je n'y vais pas.

Au cours du renouvellement de votre traitement pour la tension, vous lui parlez d'autres petits problèmes ?

Là oui, plus vite je pense.

Et dans le cadre d'un stress, s'il vous dit de vous reposer et ne vous donne pas de médicament ?

Ça non, je préfère me reposer (rire). Des fois, on stresse, il faut remonter la pente et puis c'est tout ! Comme je dis toujours ou on consulte un psychologue et puis voilà !

Là vous faites confiance à votre médecin ?

Disons qu'il nous explique bien, il explique. Trouver un médecin qui nous explique comme il faut, là oui. J'ai déjà consulté d'autres médecins mais un médecin qui vous écoute et explique de A à Z, là ça va, c'est vrai que l'on est plus rassuré.

Vous prenez des médicaments tous les jours pour le stress ou pas du tout ? Avez-vous un traitement de fond ?

Pas du tout, non.

C'est ponctuel ? Uniquement quand ça ne va pas ?

Voilà, mais bon.

FIN

Oui, la dernière fois j'en ai profité pour parler de mes oreilles, ça faisait un moment que j'avais mal. Aussi, je fais du sport trois fois par semaine et j'ai du mal à trouver mon souffle, donc j'ai pris un rendez-vous chez le cardiologue.

En hiver, vous consultez peut-être plus pour les choses bénignes, des rhumes ou des bronchites ?

Théoriquement, non. Juste si j'ai des petits rhumes... peut-être les hivers passés mais pas cet hiver.

Qu'attendiez-vous exactement dans ces cas-là, les hivers passés ?

Qu'on me donne quelque chose pour me soigner, c'est ce qu'il fait d'ailleurs.

Qu'entendez-vous par « soigner » ? Par quels moyens ?

Qu'on me donne un sirop ou un antibiotique, mais les antibiotiques ce n'est pas terrible, ce n'est pas trop bon pour la santé.

Donc vous préférez éviter ?

Maintenant oui, je fais de l'homéopathie. J'ai eu un accident de travail, une tendinite, je me suis soigné

complètement à l'homéopathie. C'est plus long, mais ça a l'air de marcher.

Pensez-vous que sans homéopathie ça ne passerait pas ?

Si, mais au début, au travail, on m'avait donné des anti-inflammatoires, c'est bien, ça marchait bien, on ne sent plus la douleur, donc on travaille. Mais au bout d'un moment, tac, ça refait mal ! On croit qu'on est guéri, mais en fait on ne l'est pas. Tandis qu'avec l'homéopathie, la douleur est là, donc on ne force pas. C'est mon point de vue. Dès que je sens que ça fait mal, je ne force pas. Tandis qu'avec l'anti-inflammatoire, je pense que ça endort la douleur, donc on force et le muscle est peut-être sollicité pour rien.

Justement quand vous consultez pour une tendinite ou un problème de ce type là, s'il vous dit de vous mettre au repos et de la solliciter le moins possible, et qu'il vous donne juste un traitement contre la douleur ?

Moins solliciter ? Je travaille beaucoup avec la main gauche maintenant car la droite... Je travaille avec ma main droite comme je suis droitier mais dès que je sens la douleur, je change car avec les anti-inflammatoires je pense que c'est bien endormi, on ne sent pas et on travaille quand même.

Vous pensez que dans ce cas là les médicaments ne sont peut-être pas justifiés ?

Ce n'est pas que ce n'est pas justifié mais ils sont peut-être forts, ça endort mais la douleur est là. L'homéopathie, c'est peut-être plus doux, enfin je ne sais pas, on sent qu'on a mal donc on fait attention. On sollicite moins le muscle.

Vous trouvez des inconvénients aux médicaments ?

Oui, car on ne sait pas tout ce qu'il y a dedans. Est-ce que c'est vraiment bon pour la santé ? Bien souvent on prend un médicament pour ça, mais on vous donne autre chose pour ne pas choper de diarrhées, donc en fait on n'y va pour une chose, donc on nous donne un antibiotique pour ça mais aussi on nous donne autre chose pour éviter ci ou ça... On y va pour une seule chose et on ressort avec plein de trucs différents !

Avant de vous soigner à l'homéopathie, quand vous alliez voir votre médecin pour des problèmes ORL (bronchite, rhume), c'était dans quel but ?

Pour se faire soigner, pour avoir un traitement. Bon c'est rare que j'aille chez le médecin, mais quand j'y vais c'est que j'ai vraiment mal, que ça ne passe pas. J'ai vu dans une émission à la télé que pour soigner un rhume il faut six jours, le corps se soigne tout seul, le médecin met cinq jours alors à une journée près ! Je pense que ça peut attendre.

Vous vous êtes fait cette réflexion tout seul ?

Oui, voilà, le corps se soigne tout seul, donc à une journée près.

Là, vous pensez que les traitements ne sont pas indispensables ?

On peut attendre.

Et vous, vous attendez ?

Ça dépend de ce que c'est. Si j'ai vraiment mal non, si c'est léger oui.

C'est paradoxal, vous disiez qu'il valait mieux avoir mal ?

C'est depuis cette année que j'essaie l'homéopathie. Pour ça, il vaut mieux sentir la douleur, on évite de forcer dessus. Par contre, quand on a du mal à avaler, c'est pénible.

Vous attendez quoi, à ce moment-là, pour la gorge ?

(Hésitations) Pour la gorge...

C'est quoi avoir mal finalement pour vous ?

Quand on avale, ça fait mal !

Si vous avez mal, vous allez chez le médecin ?

Théoriquement oui.

Le rhume vous embête moins ?

Oui, c'est juste un nez qui coule.

Vous avez mal, admettons. Il vous dit que vous avez une gorge un peu rouge, que c'est une rhinopharyngite, que ça va passer dans six jours et que vous devez prendre des pastilles et du miel et vous sortez sans ordonnance, ça vous convient ?

Bah oui, on fera ça s'il le dit ! On a quand même confiance en son médecin ! Sinon, ce n'est pas la peine d'aller le voir ! Enfin c'est mon point de vue.

Vous suivrez donc les conseils ?

Oui. Avec son médecin, on peut – théoriquement – dire des choses qu'il garde pour lui.

Oui.

Voilà, c'est le secret médical. Donc on a confiance en son médecin.

Vous n'êtes pas demandeur quand vous y allez ?

Demandeur de ? De médicaments ?

Oui, par exemple.

Non, pas du tout.

S'il vous dit qu'il n'y en a pas besoin ?

Bon bah voilà. S'il n'y en a pas besoin, on fait sans ! Il me l'aurait dit au téléphone, j'aurais été quitte de venir !

Vous allez à la pharmacie chercher des conseils ou des produits ?

Non jamais. Ma femme fait beaucoup avec les plantes.

Vous écoutez votre femme!

Ça a l'air de ne pas trop mal marcher. Bon, ben, je veux bien essayer car qui ne tente rien n'a rien. Mais c'est plus long... enfin je ne sais pas.

Vous n'allez pas en pharmacie directement pour soulager votre gorge si vous avez trop mal ?

Non, je prends du miel et puis voilà.

Donc quand vous allez consulter votre médecin, vous ressortez toujours avec une ordonnance ?

Oui.

Pour quelle raison à votre avis ?

Il est peut-être obligé de faire une ordonnance ? Si un patient vient et qu'il dit : « Vous avez rien, au revoir, c'est vingt-deux euros. », il va dire : « Oh mais ça va pas ou quoi ! »

Vous pensez que l'ordonnance se paye toujours ?

Je ne sais pas, mais c'est vrai que si on disait aux gens d'aller voir le médecin et que le médecin réponde : « Oh c'est rien, rentrez chez vous, ça va passer tout seul ».

Vous en pensez quoi ?

Ça paraîtrait choquant en fait ! On ne me l'a jamais fait en fait. On me dirait ça: « Il n'y a rien, tu peux rentrer chez toi », je dirais : « Oh, y a un problème là ! »

Vous pensez que ça n'arrive jamais ? Imaginons : vous amenez vos enfants qui ont de la fièvre, il regarde, il n'y a rien d'anormal à l'examen, donc il vous dit de continuer à traiter la fièvre : « Je n'ai rien trouvé d'inquiétant à l'examen clinique, on surveille, peut-être que dans deux ou trois jours ça sera fini et si ça s'aggrave vous revenez, on verra s'il y a une otite ou quelque chose qui est sorti. » et donc vous sortez de la consultation sans ordonnance.

Ben là, je ne serais pas trop content quand même, car si on vient et qu'on a quelque chose et qu'on nous dit de laisser passer et de revenir deux ou trois jours après, je ne suis pas d'accord, car si on nous dit de partir et de revenir c'est qu'il y a anguille sous roche ! Je serai quand même sceptique.

C'est-à-dire ?

Si on me disait de repartir et de revenir dans deux ou trois jours, ça veut dire quoi ? Encore vingt-deux euros ou ? Là par contre, je ne comprends pas.

Ca n'est jamais arrivé qu'on vous dise « Il n'y a rien de grave mais si ça persiste revenez, sinon ça devrait passer ? »

J'avais un médecin comme ça avant, mais ça ne me plaisait pas : « Revenez dans huit jours. » J'ai dit : « C'est quoi ce malaise ? » Il cherche son nombre de clients tous les mois ou quoi?

Il vous expliquait pourquoi vous deviez revenir ?

« Si ce n'est pas passé, revenez dans huit jours. »

Vous ne faites pas confiance à ce médecin ?

J'ai changé !

Vous pensez que, quand les gens vont consulter leur médecin, c'est qu'il y a toujours besoin de médicaments ?

Non, pas forcément.

Alors il doit écrire quoi sur l'ordonnance ?

Peut-être qu'il n'y a pas d'ordonnance. Si les gens sortaient sans ordonnance, qu'en penseraient-ils ? Moi je trouverais ça bizarre quand même. Maintenant, on va chez le médecin et il nous a rien donné, ... je ne sais pas... (Hésitations)

Pour vous, ça veut dire que vous n'étiez pas malade ?

Si, car si une personne va chez son médecin, c'est qu'elle se sent malade et qu'elle ne se sent pas bien. Celui qui ressort sans rien, il est dans le doute quand même, il va dire : « C'est quoi ce médecin qui ne m'a rien donné. »

Doute par rapport à qui ? Par rapport à ce que vous avez ou par rapport à l'attitude du médecin ?

(Hésitations) Si la personne sent qu'elle est malade, elle va chez le médecin et lui il lui dit : « C'est bon, vous n'avez rien, repartez chez vous. » La personne se dit : « Je suis malade, mais le médecin me dit que je n'ai rien. »

Il vous explique évidemment. Le médecin vous dirait que l'examen clinique est normal, vous donne des conseils sûrement et qu'il n'y a pas besoin de traitement et vous repartez sans ordonnance.

Bon ben voilà, s'il y a une bonne explication, bon à la limite on fait confiance.

Vous avez confiance en votre médecin ?

Oui, j'ai confiance en mon médecin.

Mais en l'ancien médecin pas trop ?

Non, car c'était souvent comme ça « Revenez dans huit jours. » Au bout d'un moment, on se dit : « C'est quoi ce médecin, faut toujours y retourner ! »

Vous aviez besoin d'y retourner ? Ça ne passait pas ?

Non, je n'y retournais pas.

Alors vous étiez guéri ?

Non, car j'y retournais et il me disait toujours : « Revenez dans huit jours », etc...

Vous avez un exemple de pourquoi vous alliez consulter ?

Grippe ou quelque chose comme ça. C'est vieux, le médecin en question est en retraite.

Vous pensez qu'une ordonnance se paye ?

Je ne sais pas si ça se paye. Non, ce qu'on paye c'est la visite chez le médecin, une ordonnance, il y en a ou pas.

Des conseils peuvent remplacer des traitements selon vous ?

Quels conseils ?

Des conseils d'hygiène, pour un stress ou un rhume par exemple, vous avez le nez qui coule et qui est bouché, on vous dit : « Faites bien des nettoyages de nez, pour la gorge qui fait mal prenez de l'eau chaude avec du miel et hydratez bien la gorge. » C'est des conseils.

Si on me dit ça, je fais.

Donc s'il vous dit « Ce n'est pas grave, c'est une rhinopharyngite, je vous conseille ça et si ça ne passe pas d'ici quelques jours, revenez, on verra si ça a évolué. »

S'il me dit ça, c'est qu'il sait ce qu'il dit, mais s'il dit : « Revenez dans quelques jours » c'est qu'il y a un doute, donc il essaierait sur moi un truc. S'il me dit de prendre du miel, etc : ok je fais. Mais si après il me dit de revenir dans deux, trois jours, pourquoi ? C'est un essai ou quoi ? Mais oui, je préférerais prendre du miel plutôt que des antibiotiques.

On vous a déjà prescrit des médicaments non remboursés ? On parlait de sirop par exemple pour la gorge non remboursé, vous le prenez ?

Oui, il me l'a déjà dit. Oui, je le prends s'il me le faut.

Vous pensez qu'il n'y a pas de différence entre les médicaments remboursés et les autres ?

C'est une histoire de gouvernement, c'est une histoire de pognon, ce n'est pas nous. C'est eux qui veulent s'en mettre plein les poches et rembourser de moins en moins. Sur l'histoire des médicaments, je ne sais pas moi.

Vous n'avez pas d'avis sur la question ?

Non.

Vous pensez que les médicaments sont indispensables quand on vous les prescrit ?

Oui quand même. Les Strepsils®, je ne crois pas que c'était remboursé avant, mais la Lysopaine® avant était remboursée, ça marchait très bien et maintenant, non ce n'est plus remboursé.

Vous les prenez quand même si on vous les prescrit ? Vous ne dites pas : « non merci » si on vous les prescrit ?

Oui.

Mais vous n'allez pas directement à la pharmacie en chercher tout seul ?

Non.

Vous pensez que les gens prennent trop de médicaments en général ?

Ah, oui. Il y a des médecins qui donnent trop de médicaments.

Vous pensez que ce sont les médecins qui donnent trop de médicaments ?

Certains médecins, oui. Ce sont des habitudes : il faut ça et puis ça et ça. J'ai vu ceux de ma mère l'autre jour, j'ai dit : « Qu'est-ce que c'est que toute cette panoplie là ? Il faut arrêter là ! Tu dis au toubib qu'il faut qu'il en enlève là ! » Un médicament pour ci, un médicament pour ça. Et comme elle prend celui-ci, faut prendre celui-là avec. Je ne pense pas qu'il faut prendre autant de médicaments. Le corps s'habitue au médicament ensuite, donc ça ne sert plus à rien. J'avais un médecin avant, il donnait du Clamoxyl®, on avait un rhume ou un machin, c'était toujours Clamoxyl®, Clamoxyl®... Une fois, j'y ai été et il me dit : « Clamoxyl® », alors je lui dis : « Vous êtes abonné chez Clamoxyl® ou quoi ? Vous avez un voyage à la fin de l'année ? » Il me regarde et me demande pourquoi ? Alors je lui réponds : « Parce qu'à chaque fois, vous nous donnez du Clamoxyl® ! Là je veux autre chose ! » Moi je suis désolé, mais à force, le corps il s'habitue au Clamoxyl®, c'est mon point de vue mais bon... ça ne lui a pas trop plu mais bon, il m'a donné autre chose !

Vous pensez qu'il a un intérêt ?

Oui. Je l'ai déjà entendu : « Si tu donnes tant de choses... »

Vous pensez que les médecins sont « corrompus » ?

Je ne sais pas. Mais ils reçoivent des choses quand ils donnent tant de marques de médicaments. En tout cas, le médecin en question il donnait toujours ça.

Que représente le médicament pour vous ? Ça apporte quoi, un médicament ?

La guérison normalement.

Toujours ?

Quelle question ! Je ne sais pas.

Vous pensez que le sirop qu'on vous prescrit contre la toux ou les pastilles pour la gorge, ça vous aide à guérir ?

Je pense, quand même. Il y a peut-être quelque chose dedans qui fait que ça aide le corps à prendre des vitamines ou quelque chose comme ça ou combattre le virus ou autre. Sinon les chercheurs qui ont fait les médicaments ne servent à rien.

On parle de guérison plus rapide.

Si, rapide, je ne sais pas.

Y a-t-il une différence si vous prenez un médicament ou pas ?

Entretien 14

Femme, 35A, employée

Alors, comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin ? Qu'est ce que vous attendez de lui en général ?

Qu'il soit à l'écoute déjà. (Hésitations) Oui, c'est le plus important, qu'il soit à l'écoute, qu'on soit traité en tant que patient et non pas en tant que client. (Sourire)

Vous pouvez expliquer un petit peu la différence ?

Oui, chez certains médecins on ne fait que payer : on rentre, tout de suite l'ordonnance. Il y a certains médecins qui ne sont pas du tout à l'écoute.

C'est aussi une question de temps pour vous ? Prendre le temps de recevoir les patients ?

Oui.

Vous avez parlé de clients tout à l'heure, pourquoi ?

Parce qu'il y a certains médecins, je trouve, qui abusent un peu. Au niveau des consultations, il faut souvent y retourner pour la même chose, faut à chaque fois ressortir le porte-monnaie... Je vais être dure là !

Ça vous est déjà arrivé ? Vous avez un exemple ?

Je ne citerai pas de nom !

Non, on voulait savoir pour quel motif cela vous était-il déjà arrivé ?

Ben souvent pour les enfants, on vient une fois, nous on connaît notre enfant, on sait que ça ne va pas passer tout seul, on nous dit de revenir, on nous

Faudrait aller chez le médecin dès le début, mais en fait on attend toujours un peu, et puis au bout d'un moment, on se décide à y aller car on ne tient plus.

Donc vous prenez ce qu'on vous a prescrit ?

Oui. Sinon ça ne sert à rien d'aller chez le médecin.

Si vous aviez attendu à la maison, vous auriez guéri sans rien prendre, à votre avis ? Vous ne l'avez jamais fait ?

Je ne sais pas. Non.

Cet hiver, vous n'avez pas consulté car vous n'étiez pas malade ?

Peut-être bien.

FIN

donne le minimum, c'est-à-dire du sirop et du doliprane sachant très bien que trois jours plus tard ça n'ira pas mieux, donc on y retourne, et donc des fois on passe deux fois pour la même chose qui aurait pu être traitée dès le départ.

Qu'est-ce que vous attendez donc dès le début ? Qu'on vous en donne plus dès le début ?

Non mais que... (Hésitations) Je trouve qu'au niveau de la consultation, quand on est examiné, des fois on ne regarde même pas les oreilles forcément, ou la gorge quand c'est une angine, on ne prend pas le temps de regarder si c'est bactérien ou viral, enfin des petites choses comme ça quoi. Ou quand c'est grave des fois c'est pas pris... justement à cause d'une mauvaise écoute sûrement à la base. Enfin, ça ne doit pas être évident, je pense pour vous, de déceler tout de suite la maladie.

Vous consultez à quel moment précisément ?

Quand il y a de la fièvre. C'est vrai qu'une maman est anxieuse.

Et dans ce cas là, vous attendez quoi de votre médecin ?

Aujourd'hui, j'ai trouvé mon médecin traitant qui est très bien, qui est à l'écoute, prend en considération votre état de santé. C'est vrai qu'avant, j'avais un médecin, on était à peine arrivé, fallait sortir la carte vitale. Tac tac, bon allez c'était toujours la même prescription, les mêmes antibiotiques, toujours les mêmes sirops, Célestène®, antibiotique, enfin c'était tout le temps soit trop chargé, soit pas assez, il n'y avait pas de juste milieu en fait. Mes enfants, on était carrément

obligé de les rhabiller dans le couloir parce c'était ... wouittt... allez hop, merci, au revoir, au prochain ! C'était vraiment l'expédition quoi !

Ça vous est déjà arrivé, je pense, de consulter pour des petits rhumes ou des bronchites ?
Quand c'est un petit rhume, on ne va pas spécialement consulter pour un petit rhume !

Vous faites quoi par exemple quand c'est un rhume ?
Déjà je lave le nez, je donne du Doliprane®, enfin les premiers soins, quoi.

Et vous consultez quand alors ?
Quand il y a de la fièvre, oui quand il y a plus de trois jours de fièvre. Quand c'est une fièvre un peu forte, oui, au bout de deux jours, ... je ne tiens pas plus généralement !

Et ça vous est déjà arrivé de consulter quand il y a de la fièvre, il vous examine, il regarde, puis il vous dit finalement que c'est une rhinopharyngite, c'est viral. Il vous dit de continuer les lavages de nez, prendre des pastilles ou du miel si vous avez mal à la gorge, et vous sortez sans ordonnance.
Ben en fait... (Hésitations)

Ça vous convient, ça ?
Ben non ... (Hésitations)

C'est jamais arrivé ?
C'est à dire que quand j'y vais généralement c'est que j'ai vraiment de la fièvre, je n'y vais pas pour un petit rhume.

Mais on peut avoir beaucoup de fièvre et... votre médecin vous dit de poursuivre le Doliprane®, mais qu'il n'y a pas besoin d'autre chose. Comment vous réagiriez ?
Pour Mathis, ... même pour les trois, enfin à une époque, maintenant ça va mieux... c'était tout le temps Célestène® et antibiotiques à chaque fois !

Pourquoi ? Quel motif ?
Pour tout et n'importe quoi.

Des bronchites en particulier ?
Oui, oui, beaucoup de problèmes de bronchiolites. Mais maintenant ça va mieux. J'ai l'impression que l'information sur les antibiotiques a servi parce qu'à une époque c'était...

Vous trouviez que c'était trop de médicaments ?
Oui, parfois c'est trop. Je trouve que parfois c'est trop et parfois ce n'est pas assez !

En fait, ça ne correspond pas toujours à vos attentes ?

En même temps, je ne suis pas médecin, je ne peux pas dire si c'est bien ou ce n'est pas bien.

Vous vous exprimez un peu vis-à-vis de votre médecin ?
Effectivement, quand on m'en prescrit trop, je le dis. En fait, on connaît notre enfant et on sait à quel moment c'est grave ou pas grave. C'est mon instinct !

Et pour vous ? Est-ce que vous consultez votre médecin quand vous êtes malade ?
Oui.

Et pour vous, vous réagissez de la même manière ?
Souvent les antibiotiques je ne les prends pas.

Mais il vous les prescrit ?
Oui, et puis ça passe très bien !

Vous prenez quoi d'autre (à part les antibiotiques) quand vous avez un rhume ?
Moi, je fais lavage de nez, un peu de Pivalone® et du Doliprane®.

Et avec ça, ça passe ?
Après, quand je les achète, c'est très rare, là je prends les antibiotiques. Mais s'il n'y a pas de fièvre, je ne les prends pas.

Et alors quand vous allez voir votre médecin, vu que ce n'est pas vraiment les médicaments que vous allez chercher, qu'est ce que vous attendez de lui ?
Ben, d'être soignée ! Et je pense que ce que j'ai trouvé avec mon médecin actuel, c'est l'écoute. Alors que avant, il n'y avait pas tellement d'écoute. On sent des fois qu'on ne se sent pas bien, qu'il y a quelque chose qui cloche, on a envie d'en parler pour se rassurer, être sûre que tout va bien, qu'on a besoin de rien. Alors que précédemment, mon ancien médecin, c'était toujours soit on ne me répondait pas soit on me regardait l'air de dire : « je m'en fous ».

Et donc, ça vous arrive que pour ces motifs là, qu'il vous dise : « Rassurez-vous, ça va passer, ce n'est pas grave, je ne vous donne aucun médicament » ?
Ben, souvent, si ça ne va pas mieux, il me dit : « Si ça continue, on fera des examens. »

Et ça vous convient s'il vous a rassurée, qu'à l'examen il n'y avait rien d'inquiétant et qu'il vous ait dit que ça devrait rentrer dans l'ordre d'ici quelques jours ?
Après, des fois, on nous fait faire des examens trop vite je trouve ! Enfin, je ne sais pas comment vous expliquez, mais j'ai l'impression qu'il n'y a pas

trop de juste milieu : soit c'est trop, soit ce n'est pas assez ! C'est mon ressenti. Maintenant, c'est vrai que quand c'est trop, ça évite de ...

Et quand c'est trop vous prenez ?

Non, c'est comme des fois on nous fait faire une radio, toujours la même, trois fois d'affilée à trois mois d'intervalle, je trouve que c'est trop !

Et pour les traitements, en particulier ? Vous les prenez tous ? Vous respectez ce qui est marqué ou pas ?

Il n'y a pas longtemps, j'avais une infection derrière l'oreille, une boule. Je n'avais jamais eu ça mais je pense que j'avais attrapé ça à la plage dans l'eau de mer. On m'avait prescrit un traitement antibiotique et une crème désinfectante. Je n'ai jamais pris l'antibiotique, j'ai pris que la crème désinfectante et j'ai attendu trois jours pour voir comment ça évoluait et puis ça a passé tout seul, sans antibiotique. Enfin, c'est bien de l'avoir sous la main, c'est sûr... là je suis peut-être en train de me contredire ! Ensuite, moi ce qui me dérange beaucoup, ce sont les génériques ! C'est vrai que maintenant, c'est quasiment que des génériques !

Il y a une raison à cela ?

C'est peut-être une coïncidence, mais depuis que je prends des antibiotiques génériques, je fais que des allergies aux antibiotiques alors que je les prenais déjà avant ! Maintenant c'est peut-être qu'une coïncidence !

Je reviens un peu sur vos enfants : vous disiez que vous revenez des fois, trop souvent même, mais est ce que ça vous est déjà arrivé qu'il l'examine au début et vous dise : « Écoutez, là il a de la fièvre mais je ne vois rien, continuez à traiter simplement sa fièvre avec du Doliprane® régulièrement et puis si ça ne passe pas, vous revenez » ?

Oui, ça arrive souvent.

Ça ne vous choque pas ?

Moi je pense que pour éviter que les gens payent deux consultations qui coûtent cher à la sécu, même si on est couvert par une mutuelle, je veux dire ce n'est pas pour ça qu'il faut y aller sans arrêt ! Ça serait peut-être bien que le médecin fasse deux ordonnances dès la première fois et dise par exemple : « Pendant trois jours vous traitez avec Pivalone® et Doliprane®, et si jamais au bout de trois jours la fièvre ne passe pas, vous débutez un autre traitement » avec un antibiotique éventuellement.

Vous pensez que l'ensemble des gens est capable de gérer ça ?

Je ne sais pas ! (rire)

Vous, vous vous sentiriez à l'aise dans ce contexte là ?

Oui, moi je préfère. Enfin, je vois pour Mathis, des fois ça va être fièvre pendant trois jours.

Et ça ne passe jamais ?

Au bout de trois à quatre jours, soit ça passe, soit ça ne passe pas et ça passe au stade supérieur, c'est-à-dire crise d'asthme...

Mais pour un rhume, ou des choses assez simples comme ça, est-ce qu'il guérit avec un traitement symptomatique ?

En été oui des fois, mais en hiver non. Tout l'hiver, j'étais chez le médecin une fois par semaine quasiment. Avec l'école, sans arrêt...

Et il y a toujours eu un traitement de prescrit ?

Oui et antibiotiques très souvent !

Vous pensez que tous les médicaments sont indispensables à la guérison ?

Je ne sais pas, pourquoi ? (rire)

Est-ce que vous pensez que tous les médicaments qu'on peut donner aux gens les aident toujours ?

Certains sirops, moi, je ne les prends même plus !

Vous en parlez à votre médecin ou vous le laissez écrire et après vous faites le tri ?

Non, je lui dis ! Certains sirops, Carbocystéine®, tout ça, ça ne sert à rien !

Il vous en met un autre à la place ou pas ?

Non, les sirops c'est quasiment fini ça.

Cela a-t-il un lien avec leur déremboursement ?

Oh, non ! Ce n'est pas pour deux euros. C'est parce que je vois bien que ça ne fait rien ! Maintenant ils n'en prennent plus et ils guérissent pareil !

En fait, ou ça s'est surinfecté et il faut des médicaments plus forts, ou ça va passer sans ?

Oui c'est ça.

Je reviens sur votre cas, vous disiez que vous ne preniez pas toujours les médicaments qu'on vous prescrit, mais c'est pour quel motif ?

Je n'aime pas prendre des médicaments !

Ça vous fait peur ?

Oui, quand je lis la liste des réactions secondaires, j'ai l'impression que je vais être plus malade après ! (Rire)

Et vous prenez ou pas votre traitement ? En fonction de quoi, alors ?

Si je me sens bien, j'attends en fait, je ne le prends pas tout de suite. En fait je consulte, ... je pense qu'en fait avant d'aller voir le médecin on est

anxieux et on se dit : « C'est grave ? » Et quand on s'est fait ausculter et qu'on nous dit qu'il n'y a rien de grave, ça nous rassure !

Donc, ça ne vous dérange pas qu'il n'y ait pas de traitement dans ce cas là, alors ?

Je préfère, pour « au cas où » quand même !

Et c'est vous qui choisissez, après ?

Je ne sais pas comment vous expliquer ! Peut-être qu'un jour ça va me porter tort ! Si un jour j'ai quelque chose de grave et que je ne prends pas ce qu'on m'a prescrit, je ne peux qu'envenimer les choses ! Si je ne le prends pas en temps, comme le médecin me l'a prescrit et que j'attends trois jours après, ça a pu s'aggraver et ne plus suffire à me soigner. Enfin, il y a des choses quand même, par exemple, j'ai eu une infection urinaire, et bien là, j'ai pris le traitement de suite (Rire). En fait, je m'inquiète quand j'ai de la fièvre.

Donc, là, vous faites confiance à votre médecin ?

Et c'est vous qui après, voyez l'évolution ?

Oui c'est ça en fait, je m'autorégule ! (Rire)

Vous arrive-t-il de vous rendre en pharmacie pour aller chercher des produits, des conseils, des traitements sans ordonnance ?

Non, je ne fais pas confiance.

En quoi n'avez-vous pas confiance ?

Dans les produits qui sont vendus. Il y en a beaucoup qui sont à base d'ibuprofène je crois, et ça, ça ne me convient pas. A chaque fois que j'ai pris quelque chose à base d'ibuprofène, je n'étais pas bien, j'avais des palpitations au cœur.

Vous préférez demander l'avis de votre médecin et consulter ?

Oui, parce que pour moi le pharmacien, ce n'est pas le médecin. Enfin il a fait des études certainement,

Entretien 15

Homme, 43A, employé

Comment ça se passe quand vous allez voir votre médecin ? Qu'est-ce que vous attendez de lui ?

Qu'il me soigne, déjà si je vais le voir c'est que j'ai un souci généralement et j'attends qu'il me soigne.

Qu'est ce que vous entendez par soigner ?

Qu'il diagnostique ce que j'ai surtout, qu'il trouve ce que j'ai. Ou alors qu'il m'oriente vers la personne qui sera capable de me dire de quoi je souffre. En général, c'est ça que j'attends de mon médecin. (Sourire)

mais il ne connaît pas les personnes aussi bien que le médecin.

Donc, vous n'allez jamais chercher des conseils en pharmacie, même pour autre chose : une fatigue, un problème de sommeil ?

Non.

Et les médicaments qui ne sont plus remboursés, vous en pensez quoi ?

Quelque part ce n'est pas un mal, car je sais qu'il y a de l'abus au niveau de la consommation des médicaments en France : c'est trop. Et en même temps, pour ceux qui n'ont pas les moyens, je sais que ce n'est pas terrible !

Votre médecin vous a-t-il déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

Oui, souvent il s'agit de sirops.

Et justement, s'il vous dit : « Pour votre gorge, je peux vous prescrire un sirop pour la soulager mais il n'est pas remboursé, vous pouvez aussi prendre une eau chaude avec du miel, ça vous calmera aussi », est-ce que vous achetez le sirop ?

Non, c'est vrai que je n'ai pas trop confiance en tout ce qui est sans ordonnance, les pastilles ou tout ça.

Vous n'avez jamais essayé ?

Rarement. La seule chose que j'achète c'est le spray nasal à l'eau de mer, et tout ce qui est pour le corps : les crèmes et savons, tout ce qui est hypoallergénique, j'ai trois enfants qui sont allergiques à tout, alors... Voilà, donc ce qui est produits de beauté, oui, mais les médicaments, non.

FIN

Vous avez un exemple à nous donner, pour lequel vous avez consulté ?

La dernière fois par exemple, c'est quand j'avais eu mal au genou, je me doutais bien qu'il ne me donnerait pas la réponse, c'est une lésion du genou, donc il m'a envoyé faire une IRM. Puis avec l'IRM, sachant que moi je pensais que c'était une lésion des ligaments, alors que c'était simplement une lésion des ménisques, il m'a dit on laisse tant que ça ne vous fait pas mal. Alors que si j'avais été voir un chirurgien, il m'aurait opéré (sourire), je pense !

Ça vous arrive de consulter pour un rhume, une bronchite, des choses comme ça ?

Ça m'arrive assez rarement.

Pourquoi ? Vous n'êtes pas souvent malade ?

Je ne suis pas souvent malade, et puis souvent c'est des babioles et on se rend compte que ça passe. Il suffit de mettre un peu d'eau dans le nez et puis ça passe tout seul. Souvent, je pense que les gens vont chez le médecin trop souvent ! Ils y vont pour un oui ou pour un non. Moi, généralement, j'attends. J'ai eu des problèmes de peau et puis comme ça ne passait pas, je suis venu le voir, mais avant, j'attends deux ou trois jours pour voir si ça passe, sauf si ça fait vraiment mal. Après chacun fait comme il veut. Moi si c'est supportable, à la limite... et puis j'attends pour voir si ça va passer ou pas. Et si ça ne passe pas, je vais voir le médecin !

Et dans le cas d'une bronchite ? Ça vous est déjà arrivé, ça ?

Non, parce que quand je sens que je suis vraiment malade, je viens. Moi, je viens quand j'ai de la fièvre, des courbatures et des trucs comme ça. Mais quand j'ai le nez qui coule, je ne viens pas !

Et comment vous vous soignez à la maison alors ?

Quand j'ai le nez qui coule, je mets de l'eau salée.

Et si vous avez mal à la gorge ?

J'attends vraiment. Là, par exemple, j'avais un petit peu mal derrière l'oreille ces derniers jours, je me demandais ce que c'était et puis vous voyez, c'est passé ! Je ne me suis pas inquiété plus que ça.

Admettons que vous ayez une rhinopharyngite avec de la fièvre, ça peut arriver, vous consultez à ce moment là votre médecin et il vous diagnostique une rhinopharyngite. Il vous dit de poursuivre le paracétamol pour la fièvre de prendre les pastilles pour la gorge, etc.... et vous ressortez sans ordonnance ? Cela vous est-il déjà arrivé ?

Ça m'est déjà arrivé, mais pas souvent. Oh mais ça a déjà dû m'arriver de ressortir sans ordonnance, ça ne me choque pas, s'il n'y en a pas besoin. Moi déjà, je n'aime pas prendre les médicaments, donc moins il y en a à prendre, mieux ça m'arrange. Déjà quand j'ai des traitements longs, j'ai du mal à les terminer et à ne pas les oublier surtout ! C'est pas que je ne veux pas le prendre, mais dès que je me sens mieux, j'ai tendance à arrêter, ce n'est pas bien !

Pour quelles raisons ?

Simplement parce que j'oublie.

Pour quelles raisons vous arrêtez précocement ?

Parce que ça va mieux. Je sais qu'il m'a donné un traitement pour les maux d'estomac, fallait que je le prenne pendant 20 jours. J'ai dû le prendre pendant cinq ou six jours, après je le prenais un jour sur deux et puis j'ai arrêté parce que je n'y pense pas. En fait c'est la douleur qui y fait penser et puis quand les symptômes ont disparu. Mais par exemple pour les antibiotiques, je sais pertinemment qu'il faut y aller... Les médecins, dans le cadre de mon problème, m'ont expliqué qu'il était très mauvais de laisser une bactérie car ça pouvait même atteindre le cœur en cas d'une angine mal soignée je crois. Donc, je sais que ce n'est pas bien, mais je ne sais pas...

En fait, dès que vous n'avez plus mal, vous arrêtez ?

Oui, c'est ça, enfin j'essaye de ne pas arrêter ! Mais je finis par arrêter ! Quand c'est six jours ça va, généralement je vais au bout, mais les traitements récurrents – enfin j'en ai pas encore eu – je ne sais pas si un jour je devais être traité de façon continue, je pense qu'il faudrait bien que j'arrive à le faire, pour l'instant j'ai la chance de ne pas avoir de maladie chronique.

On parle aujourd'hui de choses beaucoup plus banales, pour un rhume par exemple, est-il déjà arrivé qu'il vous donne un sirop, du spray pour le nez ?

Oui, des choses comme ça. Ce qui lui semble être...

Et vous suivez ce traitement à la lettre ?

Oui, s'il me donne du sirop qu'il faut prendre deux fois par jour, je prends le sirop deux fois par jour.

Pour vous, le sirop est toujours indispensable ?

Ah non, je n'ai pas l'impression de ne pas être soigné si je n'ai pas de médicament, ce n'est pas indispensable. Je fais confiance à mon médecin traitant, s'il me dit qu'il faut prendre ça, je le prends. Je suis ces prescriptions.

Votre médecin diagnostique une rhinopharyngite et vous dit : « Il y a du sirop, des choses qui vont améliorer les symptômes mais ce n'est pas indispensable... »

Il ne me dit jamais ça, il me dit : « Il faut le prendre ». Peut-être que dès fois il me le présente comme un truc qui va améliorer et que c'est pour le confort. Mais s'il me dit qu'il faut le prendre, je le prends. Par contre, s'il sent que ce n'est pas utile, je lui dis : « Ne me le donnez pas. »

Vous pensez que ça passe le plus souvent ?

Oh oui, comme je vous ai dit tout à l'heure, je pense que les gens vont trop chez le médecin pour pas grand chose, enfin c'est peut-être pas bien pour vous !

Et vous quand vous allez voir le médecin ?

C'est que j'estime que..., j'y vais peut-être trop aussi, je n'en sais rien. Je n'ai pas l'impression d'y aller très, très souvent mais j'y vais quand je n'arrive pas à solutionner un problème par moi-même. Des fois je m'automédique, je reprends des choses qu'il m'a déjà donné. J'ai assez souvent mal dans le dos, je sais qu'il m'a déjà données des décontractants, des choses comme ça. C'est toujours les mêmes symptômes, mal en bas du dos. Je sais que je vais en prendre un et puis ça va s'améliorer, et puis vraiment si ça ne passait pas je reviendrais le voir ! Je sais ce qu'il va me dire, d'aller à la piscine.

Pour vous les conseils peuvent être utiles ?

Ah oui, ça par contre oui, et puis les actes de prévention aussi. J'avais apprécié quand il m'a dit par exemple : « vous avez attrapé la quarantaine, il faut faire une prise de sang, un test d'effort, des machins comme ça », c'est ce genre de truc que j'attends de lui.

Vous allez à la pharmacie chercher des produits spontanément ?

Non très peu. Si peut-être quand j'ai une gêne à la gorge, des pastilles à sucer, je me dis que ça ne peut pas faire de mal ! Je fais de l'automédication avec les restants que l'on m'a déjà donnés.

Sur les mêmes symptômes ?

Si c'est les mêmes symptômes bien sûr. Ou alors si j'ai un mal de tête je prends quelque chose à base de paracétamol ou un cachet d'aspirine.

Et l'avis du pharmacien, vous en tenez compte, vous demandez ?

Euh oui, ça m'arrive. La dernière fois justement, j'avais eu un petit problème de mains, j'avais eu plein de petits boutons sur les mains. Avant de venir voir le médecin, j'avais été voir s'il n'avait pas une pommade qui pouvait arranger ça. On m'a donné quelque chose qui n'a rien arrangé du tout. Donc deux à trois jours après, comme ça me démangeait tout le temps, je suis venu consulter.

Quand vous allez chercher des pastilles pour la gorge, vous en attendez quoi ?

Qu'elles me soulagent.

Elles sont indispensables ?

Non ce n'est pas indispensable, ça soulage voilà. C'est un soulagement, je sais que ça va m'aider à me faire passer le cap. C'est juste ne pas souffrir inutilement, je ne vois pas l'intérêt. Je ne suis pas maso non plus, si j'ai du mal à déglutir, je sais qu'après avoir pris une pastille, ça va mieux. Là c'est du confort !

Est-ce que votre médecin vous a déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

C'est arrivé.

Qu'est-ce que vous en pensez de ces médicaments ?

S'ils me sont utiles, mon médecin n'a pas le choix ce n'est pas lui qui fait les agréments. C'est vrai qu'ils en déremboursent de plus en plus. Une fois il m'a prescrit une attelle, celle-ci était remboursée qu'en partie, je ne sais plus la valeur de l'attelle mais je sais que quand je la mets ça me fait du bien.

On parle aussi des sirops, des sprays qui ne sont plus remboursés majoritairement ?

Mon médecin évite mais s'il fallait, je les prendrais.

Vous faites réellement confiance à votre médecin ?

Bah moi je ne suis pas médecin donc j'espère qu'il l'est ! (Rire) Avec lui je ne me suis jamais senti dans l'insécurité.

Pour vous les médicaments qu'est-ce que ça représente ?

C'est un outil indispensable mais je pense qu'il ne faut pas en abuser. Enfin moi personnellement je n'aime pas en prendre.

Quand vous avez le choix, vous n'en prenez pas ?

Ah oui. Tant qu'à faire si j'ai le choix entre deux thérapies, entre une où il y a des médicaments et l'autre où il y en a pas, je préférerai celle où il n'y en a pas.

C'est quoi qui vous fait peur dans...

Dans les médicaments ?

Oui.

Ce n'est pas le médicament en lui-même, c'est le simple fait de les prendre, c'est une contrainte et puis en général, ce n'est pas très agréable de prendre des médicaments. Souvent ils ne sont pas bons, quand vous prenez par exemple des anti-inflammatoires, vous avez mal à l'estomac. Il y a des médicaments qui fatiguent, les médicaments pour le dos, quand j'en prends un soir, je suis vaseux le lendemain matin. C'est tout ça qui me fait penser que si je pouvais m'en passer, ce serait mieux. Ce n'est pas des bonbons, il y a toujours des inconvénients, d'ailleurs quand on regarde la notice, il y a toujours...

Ça vous arrive de regarder la notice et du coup ne pas les prendre à cause de ça ?

Non, non. Je les prends quand même, je me dis que s'ils m'ont été prescrits c'est que... Il y a même des trucs qui paraissent bizarres comme dans la pommade pour des problèmes cutanées, dans les

contre indications il était dit qu'on pouvait avoir des problèmes cutanées, je suppose que c'était d'autres choses, mais je les prends quand même.

Ça vous est déjà donc arrivé de ressortir d'une consultation sans ordonnance ?

Oui sans ordonnance.

Avec des conseils ?

Puisqu'il m'a dit que ça ne servait à rien que ça allait passer, il me semble que c'était un problème de peau.

Comment vous avez réagi ?

Sur le coup, je me suis dit : « Je suis venu pour rien », mais avant d'être venu je ne pouvais pas le savoir.

Ça ne vous choque pas ?

Entretien 16

Femme, 50A, employée

Quand vous allez consulter, qu'est-ce que vous attendez particulièrement de votre médecin ?

Beaucoup d'explications, de l'écoute, de la disponibilité. Je parle par rapport à mon médecin ?

Votre expérience à vous.

Et surtout qu'il sache aussi transmettre ses compétences. Ça tombe bien parce que j'ai perdu ma mère au mois de janvier et ce qui me manque c'est que je ne sais pas pourquoi elle est décédée à l'hôpital, et mon frère non plus qui était sur place. Elle a été admise en réanimation à Thionville. Là ça s'est bien passé parce que chaque médecin, chaque fois qu'on y allait, qu'on se déplaçait, nous expliquait ce qui se passait, l'évolution. Il était disponible, il suffisait simplement de noter son nom et il n'y avait aucun souci. Ce qu'il s'est passé à Longwy, c'est que le médecin en chef, on ne le voyait qu'une seule fois par semaine si on avait pris rendez-vous. Elle n'a jamais voulu recevoir mon frère, on ne sait pas pourquoi. Moi, j'ai été reçue parce que je venais de loin. En fait, elle m'a dit des choses négatives, qu'elle ne connaissait absolument pas ma mère. Donc, c'est pour ça que j'ai dit beaucoup d'explications.

On va parler plutôt du médecin généraliste. Est-ce que vous le consultez ?

Oui, dès qu'il y a un souci.

Pour quel souci, vous pouvez donner un exemple ?

Des choses bénignes, un rhume, des maux de ventre.

Non, non.

Et c'était rentré dans l'ordre effectivement ?

Oui mais il m'avait dit si ça ne passe pas de revenir dans deux ou trois jours.

Ça ne vous choque pas qu'un médecin dise : « Là il n'y a besoin de rien, par contre si au bout de tant de temps ça reste comme ça, il faudra reconsulter » ?

Non, je préfère ça que de manger des trucs qui ne me servent à rien. Je pense que notre corps est armé et qu'il faut le laisser se défendre un peu tout seul et s'il n'y arrive pas ensuite l'aider.

FIN

Prenons l'exemple du rhume, qu'est-ce que vous attendez de lui quand vous allez le voir en particulier ?

Au début, on ne veut pas aller voir le médecin, on se dit que ça va passer comme tout le monde. On se croit invincible et puis ça ne passe pas, donc on essaie de voir avec lui ce qui pourrait améliorer l'état, et puis avec un traitement mais qui ne nous mette pas non plus à plat. On est déjà fatigué donc qui ne nous accable pas. Pas systématiquement les antibiotiques ou des choses comme ça, parce qu'on sait que ce n'est pas très bon d'en abuser.

Vous dites que ça ne passe pas, c'est quoi qui ne passe pas ?

Les symptômes ne passent pas. Par exemple on a mal à la gorge quand on avale, alors si on prend des pastilles à sucer, ça calmera sur le moment mais si on sent que ça ne passe pas là, il faut l'avis du médecin quand même.

Comment cela se passe quand vous allez le voir ?

Je prends rendez-vous. En principe il nous prend le plus tôt possible, donc c'est bien ces systèmes de rendez-vous. Quand mon médecin actuel est en vacances ou qu'il n'y a pas de remplaçant, j'ai déjà été dans des cabinets où là il fallait attendre pratiquement une matinée entière parce que vous entrez dans la salle d'attente... Ça dépend des médecins parce qu'il y a des médecins qui écoutent beaucoup, peut-être beaucoup trop, ou qui dépassent, bien sûr c'est agréable d'avoir des discussions avec les personnes. Mais quand vous avez du monde dans la salle d'attente c'est un petit peu l'anarchie.

Vous parliez de rhume, de maux de ventre, vous attendez quoi de votre médecin dans ces cas ?

En ce qui me concerne, j'ai la chance de ne pas avoir trop de rhumes, alors je vais surtout consulter mon médecin pour des ennuis d'infections urinaires. Ça s'est produit plusieurs fois. Justement il a cherché à voir plus loin, il m'a soignée, il a fait des analyses d'urine et des prises de sang pour voir s'il n'y avait pas d'autres soucis, des radios et là il a basculé, il m'a conseillé d'aller voir un urologue.

Bien sûr, là c'est justifié, on parle plus de pathologies bénignes, en particulier vous l'aviez évoqué tout à l'heure, des maux de ventre, rhumes, bronchites, tout ça. Ça vous arrive d'y aller pour ces motifs ?

Pour moi non, bronchites non. Je fais référence à ma mère qui était loin : sous prétexte qu'elle avait souvent des bronchites et qu'elle avait les médicaments à disposition – une personne âgée de quatre-vingts ans – elle n'allait pas voir son médecin, elle trouvait qu'elle y allait trop.

Vous en pensez quoi de prendre comme ça des médicaments ?

C'est pas bon signe, parce que si vous avez un rhume, ça peut se compliquer. Si vous avez une bronchite, je ne connais pas trop la bronchite, ça peut se compliquer. Peut-être qu'il y a plusieurs bronchites, moi je ne suis pas spécialiste, donc c'est mieux d'avoir un avis d'un médecin. Moi j'insistais, mais je crois que beaucoup de personnes âgées agissent comme ça.

Mais pour vous-même.

J'ai du mal à parler de moi.

Et quand vous avez un rhume, vous avez des médicaments à ce moment là ?

Oh à part un antalgique et puis, non je n'ai pas vraiment, non je n'ai pas, je préfère aller le voir.

Oui ? Pour quelles raisons ?

Pour me soigner le plus vite possible et être en forme, voilà.

Par quels moyens dans ce cas là ?

Par quels moyens ? Et bien les traitements. Je vais le voir, après je demande son conseil. Déjà pour savoir son diagnostic exactement par rapport à ce que moi j'appelle un rhume, savoir si ce n'est pas autre chose, si ce n'est pas grippal, si ce n'est pas plus sérieux. On regarde à quelle fréquence j'ai pu avoir des rhumes, s'il n'y a pas une autre solution, s'il n'y a pas des préventions aussi comme les enfants. Pour ma part je vous dis j'ai une bonne santé, enfin une bonne santé ! J'ai travaillé dans le froid aussi, j'ai travaillé en temps que fleuriste...ça aide aussi.

Et chaque fois, il y avait une ordonnance à la suite de ce motif de consultation ?

Ah oui. Oui, oui.

Vous n'êtes jamais ressortie sans ordonnance de chez votre médecin ?

Ah non ! Parce que moi, je n'y vais pas pour des maux de tête par exemple. Si j'ai un léger mal de tête, je vais prendre ce que j'ai à la maison. Mais dès que ça dépasse ... Dès qu'on est trop fatigué, qu'on tousse, que le nez coule vraiment exagérément, je pense que là, il faut s'en remettre aux médecins, ils sont là pour ça.

Est-ce que ça vous est déjà arrivé lorsque vous aviez un « bon rhume », comme vous dites, le nez qui coule, mal à la gorge, que votre médecin vous dise de continuer les pastilles que vous avez achetées, de vous faire des lavages de nez et puis que vous n'avez pas besoin d'autre traitement ? Ça vous est déjà arrivé ?

Oui, pas souvent mais ça m'est déjà arrivé.

Comment avez-vous réagi à ce moment-là ?

J'étais contente d'avoir pris la décision moi-même et puis justement, j'ai eu l'avis d'un spécialiste.

Il vous a bien sûr rassurée et dit que cela allait passer tout seul. Est-ce que ce genre de consultation vous a convenu ?

Oui, si j'ai guéri après oui.

Et ça c'était bien passé ?

Oui, il n'y a pas eu de complications.

Ou alors il peut vous dire : « Pour l'instant c'est un petit rhume, je ne vois rien de grave, continuez votre traitement, par contre s'il y a quelque chose d'autre, revenez dans deux ou trois jours pour voir l'évolution. »

Oui ça m'est déjà arrivé mais ce n'était pas pour un rhume.

Ou pour autre chose ?

Oui, ça oui.

C'est pareil, ça vous convient ce genre d'attitude et de conseils ? Ça ne vous dérange pas s'il faut revenir si ça n'est pas passé ? C'est-à-dire que là, il n'y a pas besoin de traitement, donc on surveille et ça devrait rentrer dans l'ordre.

Ce n'est pas : « là, il y a besoin de rien ». C'est par exemple : « là, on va donner un traitement qui n'est pas antibiotique, on va essayer deux trois jours et si ça ne passe pas vous revenez et à ce moment là on fera un traitement antibiotique ». Ca, ça m'est déjà arrivé, mais pas souvent et non ça ne me gêne pas.

En fait à chaque consultation, il y avait un traitement si je résume un peu ce que vous dites.

Chaque consultation, ce n'est pas vraiment beaucoup de médicaments non plus ! C'est un ou deux remèdes, mais il n'y a pas vraiment une liste infernale.

Par exemple le spray pour le nez quand on a un gros rhume ou un sirop pour la toux. Vous les trouvez indispensables ces médicaments ?

Non. Déjà c'est contraignant : si vous travaillez, vous vous baladez avec votre sirop, si vous partez toute la journée. Et puis le spray pour le nez, on va peut-être le faire un ou deux jours et on va se lasser. On ne va pas se lasser mais on va un petit peu laisser de côté.

Quand vous allez voir votre médecin, le traitement vous le prenez si vous y pensez ?

Je ne vais peut-être pas le lui dire si ça a bien passé quand même. Vous voyez il y a des fois c'est rare qu'on ait une succession de médicaments je répète encore. On a vraiment le basique, ce qu'il faut voilà.

Tous les médicaments qu'il vous prescrit vous les prenez par contre.

Ah oui.

Toujours ?

Oui, oui.

Ça vous est déjà arrivé de lui dire : « Non, ça je n'en veux pas », ou « Ça, ce n'est pas efficace » ?

Je lui ai déjà dit par exemple : « Ne me mettez pas ça, j'en ai encore dans la pharmacie, j'ai regardé avant de venir ? »

Parce que vous en aviez à la maison, et pas parce que vous n'en vouliez pas ?

Oui voilà, j'en avais encore à la maison.

Et vous trouvez que votre rhume guérit plus vite avec les médicaments de ce type là ? Plus vite que si vous aviez patienté ?

Oui il guérit plus vite, mais entre cinq et sept jours. Je pense qu'on ne peut pas aller plus vite. Qu'est-ce que vous entendez par plus vite ?

Avec le traitement qu'il vous donne plutôt que d'attendre sans traitement ?

C'est plus long sans traitement. Et c'est inconfortable parce que le nez continue à couler. Je ne sais pas s'il faudrait faire l'expérience de laisser un rhume sans aucun traitement.

Bien sûr il vous a donné des conseils, faire des lavages de nez avec du sérum physiologique, prendre des choses pour calmer la gorge : du miel, des infusions.

Oui, j'en prends tous les matins du miel.

Des conseils mais pas forcément des médicaments.

Pas forcément des médicaments, mais moi je suis quand même pour le principe des médicaments quand vraiment l'état le nécessite. Si vous avez une forte fièvre, quand vous avez essayé un petit peu ce que vous dites : les inhalations, des choses comme ça, des lavages de nez, et puis quand vous n'êtes pas bien du tout.

Vous cherchez le confort à ce moment là ?

Oui et puis la guérison.

Vous pensez que les médicaments qu'on va vous prescrire vont faire que vous guérez plus vite ?

Oui, c'est ce que je dis aux enfants. Ils disaient : « Oh j'ai pas besoin » quand ils étaient plus jeunes... À quinze ou dix-sept ans au moment de l'adolescence, ils sont malades, ils sont souvent plus malades même, ils sortent sans se couvrir, sans écharpe, ils n'en n'ont pas besoin, ils se sentent invincibles et puis, ils sont malades. Ils ne veulent pas aller voir le médecin. Et là, c'est long.

Vous trouvez que c'est plus long ?

Ah oui !

Vous avez l'habitude d'aller directement à la pharmacie acheter des produits ?

Pour un rhume ? Oui, ou pour autre chose. Pour la circulation veineuse, pour les jambes lourdes.

Vous allez à la pharmacie et vous vous dites : « Je vais aller directement chercher mon spray, mon sirop ».

J'ai déjà essayé de l'homéopathie, du L 52 qu'on m'avait conseillé, sinon c'est tout, non je n'y vais pas.

Vous n'allez pas chercher un sirop...

Non je n'y vais pas, parce que normalement d'après ce que je sais, il faut tousser, donc un sirop contre la toux, je n'en vois pas l'utilité, je ne sais pas si on en prescrit toujours un.

Ce n'est pas ce que vous donne votre médecin, les sirops quand vous toussiez ?

J'ai la chance de ne pas trop tousser !

Vous demandez l'avis du pharmacien quand vous cherchez un produit ?

Ça m'arrive, ça m'arrive pour l'estomac, je demande s'il n'y a pas de contre indications et si c'est bien supporté au niveau de l'estomac.

C'est important les conseils ?

Oui

Et votre médecin, il vous prescrit des médicaments non remboursés ?

Ça m'est déjà arrivé. C'est dommage parce que tout le monde ne peut pas bien se soigner ?

Vous pensez que ce genre de médicaments est toujours indispensable ?

Si c'est un traitement efficace, oui.

S'il vous prescrit mais qu'il vous dit que ce n'est pas remboursé, que ce sont des médicaments de confort, que vous pouvez les prendre ou attendre, qu'est-ce que vous faites à ce moment là ?

Je lui demande s'il n'y a pas d'autre choix, s'il n'y a pas des médicaments remboursés tout aussi efficaces ou un générique.

Pour vous c'est l'identique, c'est la même chose.

Oui, parce qu'il y a plusieurs laboratoires, chaque laboratoire a ses molécules, alors oui.

Et qu'est-ce que ça peut représenter le médicament selon vous ?

Qu'est-ce que ça peut représenter ?

Vous en voyez plus les avantages, les inconvénients ?

C'est toujours un inconvénient parce qu'on ingère...si on en prend le moins possible, c'est mieux. Mais si on ingère beaucoup de médicaments... Ça dépend de la pathologie en fait. Si je prends mon cas, je suis obligée de prendre tous les jours un médicament pour le cholestérol bien que je fasse attention. J'ai réduit énormément les triglycérides, c'est déjà pas mal, mais j'ai toujours ce mauvais cholestérol qui est là, donc je suis obligée de... J'ai essayé plusieurs médicaments, avec le médecin, parce que je les supportais pas. J'ai un traitement de fond aussi tous les jours car j'avais fait une grave dépression, maniacodépressive en 1982, donc c'est un médicament pour stabiliser l'humeur. Donc je suis tenue de le prendre, quelque part je sais que c'est pour mon bien.

Les autres médicaments, à part votre traitement de fond tous les jours qui bien sûr est nécessaire...

Je préfère en prendre le moins possible parce que ce n'est pas comme un aliment quand même, ce n'est pas indispensable. Donc celui qui prend un médicament ou qui achète ça comme quand on fait ses courses, ça peut avoir des conséquences sur la santé. Il faut toujours l'avis d'un spécialiste de toute façon.

Vous avez vraiment confiance en votre médecin.

S'il vous dit : « Vous n'avez pas besoin de médicaments à ce moment là, je ne vous donne pas d'ordonnance mais s'il y a un souci vous

revenez », ça vous convient ce genre de réaction et d'attitude, vous préférez?

Oui, c'est rassurant en quelque sorte. Je ne sais pas si tout le monde répond comme moi.

Vous vous automédiquez régulièrement ou pas vraiment ?

Par rapport à la circulation pour les jambes oui, et puis si j'ai un mal de tête oui. Voilà c'est tout, autrement je ne prends pas de...

Ça vous arrive de réutiliser des médicaments qui vous restent de la dernière fois ?

C'est vraiment en cas de secours mais c'est rare parce que je prends tout de suite rendez-vous.

Pour un rhume, une toux, un mal de ventre ?

Une fois, j'avais eu un lumbago, j'étais complètement coincée. J'avais pris rendez-vous et en attendant le rendez-vous, j'ai dû prendre quelque chose pour me décontracter. Mais c'est extrêmement rare.

Vous préférez toujours avoir d'abord l'avis ?

Oui, parce que ce n'est peut-être pas le bon médicament à ce moment là, moi je crois que c'est peut-être un lumbago, et c'est peut-être autre chose.

Vous vous attendez à avoir un diagnostic quand vous allez voir votre médecin ?

Et puis, on a hâte de savoir si on a une bonne tension, si on a des questions on aime bien avoir des réponses. Ce qui est dommage maintenant c'est que les gens courent tout le temps et on a l'impression que quand c'est le moment de notre visite, on n'a pas assez d'explications. Mais ça, c'est tout le monde, auprès de tous les médecins.

Le temps imparti est trop court ?

Ce n'est pas le temps imparti qui est trop court, le médecin reçoit la personne, il diagnostique, il se met sur l'ordinateur et vous, vous n'êtes plus là. Vous n'avez pas de question à lui demander. C'est l'effet qu'on a. Je prends l'exemple d'une spécialiste qui devait me faire un examen pendant une heure trente. Quand je lui ai posé une question qui me concernait parce qu'elle m'avait annoncé quelque chose de vraiment surprenant, inquiétant, elle m'a carrément demandé, je la connaissais pas, si je ne voulais pas être élève en médecine. Vous comprenez ce que je veux vous dire. Comme j'ai posé une question médicale, elle ça l'embarrassait parce qu'elle ne voulait pas y répondre. Elle m'a dit : « Je ne suis pas spécialiste déjà d'une part, et vous n'êtes pas là vous pour apprendre la médecine. » Après j'ai fait un chèque de 150€, parce que l'examen coûtait 150€. Je trouve qu'à 150€ la question m'a coûté cher. Et je n'étais pas rassurée pour autant, parce qu'elle m'a annoncé quelque chose de dramatique.

Et quand vous allez chez le médecin généraliste, il vous manque aussi cette écoute ? Ou vous trouvez qu'il a plus de temps ?

On sent que le médecin court mais quand même ça va, on a un temps d'écoute. Si j'avais une note à donner sur dix je dirais sept sur dix, oui quand même. C'est normal, on a des inquiétudes même pour ses proches, alors quand on vient chez le médecin, on a le droit d'exprimer ses inquiétudes sinon à qui voulez-vous les dire ? Même si ce ne sont pas des psys, mais de plus en plus les gens sont comme, ils sont frustrés, complètement frustrés partout.

Vous trouvez que pendant le temps de la consultation il y a les questions au début, l'examen puis après c'est fini, c'est le traitement. Le médecin est à l'ordinateur, pour vous c'est séparé, on n'a plus le droit de poser des questions.

Ça fait un peu cet effet là ! Oui, il faut aller vite, vite, vite. J'essaye même de regarder à quelle heure je suis rentrée et à quelle heure je ressors, parce que des fois avec certaines personnes j'attends pendant une demi-heure et puis moi...je sais que je suis bavarde, j'essaie d'être concise au moment où je vais rentrer, si je suis bien concise, parce que des fois on n'arrive pas, on n'est vraiment pas bien. Mais globalement ça se passe bien. Mais une fois je suis allée chez un remplaçant qui m'a vraiment éjectée. Je ne sais pas, peut-être qu'il était débordé, il avait beaucoup plus de personnes à ce moment là, c'était au moment des vacances mais il m'a laissé l'impression de : allez allez allez !

Vous avez l'impression qu'une fois qu'il est à l'ordinateur, l'ordonnance clôt la consultation...

En quelque sorte oui, parce qu'il y a le temps passé sur l'ordinateur qui prend un certain temps, le temps de tout écrire même si vous allez très vite.

Une fois que vous avez l'ordonnance vous avez l'impression qu'on ne peut plus rien demander, c'est fini.

On vous donne l'ordonnance, vous prenez ça ça ça et ça fait tant, vous allez chez votre pharmacien, au revoir madame. Et ça, c'est souvent.

Et ça vous déplaît ?

Oui

C'est déjà arrivé qu'on vous refasse l'ordonnance ou qu'on rajoute quelque chose à la main parce que vous avez exprimé une autre doléance ?

Non parce que je sais pourquoi je viens et justement j'ai préparé avant.

Vous avez anticipé.

Et bien oui, obligée, mais partout je fais comme ça, parce que je ne supporte pas ce monde qui court tout le temps. Moi, quand je suis dans mon jardin, derrière je ne cours plus, je suis à la vitesse des chats.

Vous parliez tout à l'heure du prix de la consultation, ça vous pose problème ?

Non, ça n'a pas augmenté depuis quelques années je crois. Par rapport au médecin traitant, non, parce qu'on est remboursé, il suffit d'avoir fait ce qu'il fallait.

Quoiqu'il en dise et peut importe le contenu de la consultation, ça ne vous dérange pas de payer tout simplement ?

Non, non, il faut bien payer le service. Par contre ça n'a rien à voir avec le médecin, mais la sécurité sociale à partir du moment où par rapport à l'examen de tout à l'heure à 150 €, j'ai fait un chèque, elle m'a donné une feuille de soins je n'ai pas encore été remboursée ça fait un mois. Et ça les gens ne le savent pas ? Donc c'est dramatique parce qu'elle m'a dit : « J'encaisse votre chèque ? » moi j'ai dit : « Ben oui, on est remboursé d'ici trois jours ». Et non !

On traite beaucoup plus lentement les feuilles maintenant.

Entre trois jours et un mois je ne sais pas ce qu'ils font à la sécurité sociale.

Ça peut mettre plus d'un mois.

Alors, ça s'explique comment ça ?

Ce n'est pas le sujet.

Oui.

On traite beaucoup plus lentement les feuilles maintenant.

FIN

Entretien 17

Femme, 80A, retraitée

Quand vous allez consulter votre médecin, qu'est-ce que vous attendez de lui ?

Qu'il soit déjà un bon médecin ! Et puis, agréable... et puis, qu'est-ce que je pourrais vous dire... agréable, sympa, voilà...

C'est quoi un bon médecin alors ?

Je trouve que c'est un bon médecin quand même !

Sur quels critères ?

Sur les artères !

Ça veut dire quoi pour vous « être un bon médecin » ?

Un bon médecin, c'est quelqu'un qui sait vous donner les médicaments qu'il faut pour votre maladie. Quand je lui ai demandé pour mes essoufflements de quoi ça pouvait provenir, il m'a tout de suite dit : « Vous manquez de fer, madame ». Il m'a donné des médicaments qui m'ont très bien convenu et j'en ai été très contente.

Donc il trouve le diagnostic finalement.

Voilà !

Et vous consultez pour autre chose ?

Non...non...parce que je n'ai jamais été malade. Il y a fallu que j'arrive à 76 ans pour avoir des artères bouchées. Alors vous voyez ...

Et même pas pour des choses bénignes ? Vous n'avez jamais eu un rhume, une bronchite ?

Non, non...

Ça ne vous est jamais arrivé ?

Jamais !

Même beaucoup plus jeune ?

Depuis toute jeune, je n'ai jamais vu un médecin.

Donc là, quand vous allez voir votre médecin, c'est toujours pour renouveler vos médicaments ?

Pour renouveler les médicaments que j'ai depuis ... bien quatre ans je crois.

Est-ce qu'il vous arrive lors de cette consultation de renouvellement de parler d'autres petits problèmes en même temps ?

On me demande souvent « Vous n'avez besoin de rien ? Vous n'êtes pas malade ? » et je réponds toujours « Non, pas du tout »...pour l'instant...je touche du bois...après...

En hiver non plus ?

En hiver non plus, non ... D'ailleurs mon médecin vous le dirait, j'y vais que pour le renouvellement de mes médicaments, pour prendre la tension, voir si elle est toujours bonne, j'ai toujours 12/8, 13/8...ça ne va pas plus haut.

Est-ce que, finalement, lorsque vous avez mal quelque part ou quelque chose, vous allez prendre des médicaments que vous avez chez vous ?

Ah non ! Si jamais j'ai mal quelque part ou un mal de ventre j'irai la voir tout de suite. Mais jamais je prendrai des calmants seule.

Toute seule, vous ne prenez pas ?

Non, non... Parce que ça peut convenir à une personne et à un autre ça peut ne pas lui faire du bien. Voilà.

Et à la pharmacie, vous y allez spontanément ?

Jamais...non, non... J'y vais, je donne ma feuille, elle me donne mes médicaments, et voilà !

Pour vous, les médicaments, ça signifie quoi ?

J'en prends vraiment parce que je suis obligée, à cause de mes artères, mais autrement non.

Il n'y a jamais eu de fatigue, de stress, de problème de sommeil ?

Oh le stress.... Non, non ! Je dors bien. (Rire)

Si vous avez le nez qui coule un petit peu, vous attendez que ça passe ?

Ah non ! J'irai quand même pour qu'on me donne des gouttes.

Ça vous est déjà arrivé ?

(Hésitations) Attendez voir, il y a deux ans oui... mais une petite, petite... au mois de juillet... voilà...

Et à ce moment là, vous consultez pour avoir quelque chose ?

Oui, voilà, qu'on me donne quelque chose.

Toujours ?

Oui.

Et ça a marché le traitement ?

Ah oui, oui, oui. Mais bon, c'était rien, fallait juste avoir toujours le mouchoir au nez.

Vous pensez que ça serait passé tout seul ou pas ?

Oh oui, ça oui, je pense.

Et si vous n'aviez rien pris, ça aurait passé tout seul ?

Ah, peut être pas ! Mais au bout d'un certain temps j'aurais quand même été trouver le docteur si ça m'avait repris souvent.

Il vous aurait donc ausculté, il vous aurait dit : « C'est un petit rhume, c'est banal, faites des lavages de nez, ça va passer, je vous donne rien. » Comment auriez-vous réagi à ce moment là ?

J'aurais dit : « Vous n'auriez pas un petit médicament pour arrêter quand même le rhume ? »

Vous auriez demandé quand même quelque chose ?

J'aurais demandé quand même, oui. Mais autrement non... j'ai aucun problème de fond... je touche du bois...

S'il ne vous donnait vraiment rien, vous auriez consulté quelqu'un d'autre ?

Ah non ! Non... Je serais retournée le voir.

Aucun médicament, ça vous aurait embêté ?

Non, à part pour les artères, c'est tout.

Et les médicaments non remboursés, vous en pensez quoi ? Ceux pour des choses assez bénignes : les sirops, les sprays pour la gorge, ...

Oh, les sirops ! On peut encore payer quand même le sirop...

Oui.

C'est assez bénin.

Vous pensez que c'est toujours nécessaire les sirops pour la toux par exemple ?

Pas toujours ... pas toujours...

Pour vous, c'est quand même utile ?

Euh non, je ne peux pas dire que j'en bois tellement puisque, je vous dis, je n'ai pas... ben non... mais je vous dis que ça ne fait rien quand même le sirop...

Oui...

Non !

Vous auriez une toux, il vous dit : « Prenez des pastilles, buvez de l'eau chaude avec du miel », pour vous c'est pareil ?

Ah ben non, c'est très bon le miel avec de l'eau chaude, bon un médicament qui soit bon, mais constaté par le docteur ! Parce que je vous dis les médicaments peuvent faire du bien à une personne et à une autre non !

Ça, c'est sûr ! D'accord. Vous faites vraiment confiance à votre médecin ?

Oui, oui.

Pour vous c'est important.

C'est important.

Et vous pensez que des conseils peuvent remplacer les médicaments ?

Euh, oui, un conseil... un conseil du médecin... je les prendrai quand même... et s'il vous donne un médicament qui est efficace, d'accord !

Mais il faut toujours un médicament ?

Ah oui ! Pour mes artères, oui !

Pour les artères bien sûr ! On ne parle tout de même pas des artères là parce que c'est une évidence hein...

Oui, oui... mais pour autre chose sinon...

Par exemple quand vos enfants étaient petits, vous avez consulté quand ils étaient malades ?

Ah oui, oui ! Quand j'ai eu mes artères de bouchées, je n'étais pas très bien alors là j'avais été voir, et on m'a ... il m'avait envoyé à la clinique d'Essey pour déboucher les artères...

On est d'accord.

Donc déboucher les artères.

Vous pensez que sans les médicaments, quand on est malade, qu'on a un petit problème, on ne peut pas guérir ?

Hmmm... je ne crois pas.

Vous ne croyez pas.

Non. Enfin, tout du moins, pour les artères, je ne crois pas que...

On ne parle pas des artères là !

Je veux parler de tout l'ensemble.

On parle plus – vous voyez – quand en hiver on a des rhumes, etc.

Oui, oui.

Voilà, vous n'en avez pas eu apparemment.

Apparemment non ! Vous allez peut-être pas me croire... je me fais piquer donc tous les ans contre la grippe, mais autrement, non.

Et quand vos enfants étaient petits ?...

Qu'ils étaient petits ? Oh ben là, j'avais rien...

Et eux ?

Et eux ? Non, non. Ils avaient peut-être un peu le nez bouché, qu'on allait voir quand même le médecin

Et à chaque fois, qu'est-ce que vous attendiez de ce médecin pour vos enfants ?

Et ben, qu'il leur donne un sirop, pas de médicament parce qu'ils sont trop petits mais des sirops ou alors une tisane, tous les machins comme ça... Mais enfin, c'était rare aussi... je vous le dis franchement.

Bon, je pense qu'on a fait un peu le tour.

Ben oui parce que... je regrette de vous dire...

C'est bien pour vous ! Vous pensez que les gens prennent trop de médicaments en général ?

Oh il y en a ! Il y en a, oui !

Entretiens 18 et 19 (couple)

Homme, 57A, agriculteur

Femme, 54A, agricultrice

Quand vous allez consultez votre médecin généraliste qu'est-ce que vous attendez de lui par exemple ?

Qu'est-ce que j'attends de lui ? C'est déjà une écoute, ensuite éventuellement un conseil et puis une prescription, mais pas systématiquement une prescription puisque il y a des choses parfois qui n'ont pas besoin d'une grande liste de médicaments. Mais je vais vous dire je ne suis pas forcément pour un médecin un bonne patiente, parce que je ne le vois pas souvent puisque la dernière fois que je l'ai vu c'était le 10 septembre 2009, tout simplement pour avoir un certificat médical de non contre-indication à la course à pied. Je l'ai revu tout dernièrement, il y a deux jours le lundi 30 août, pour la même chose, j'avais un petit problème de rhinite, du coup je me suis vue prescrire deux petits médicaments pour la rhinite, un petit problème urinaire : donc on a fait des examens ECBU. Donc, je ne suis pas pour le moment un patient lourd ou important.

On va parler de choses assez bénignes, dirons-nous. Vous parliez tout à l'heure de la rhinite par exemple, c'est vous-même qui en avez parlé à votre médecin ?

Oui c'est moi qui lui en ai parlé. La première chose que j'ai évoquée avec lui, c'est le renouvellement de mon certificat médical car quand vous faites des courses, les organisateurs veulent se couvrir en matière d'assurance et demandent que tous les participants aient un certificat médical d'autant plus si on n'est pas adhérent au club, sinon c'est le médecin du club qui le fait. Ensuite, j'ai débuté depuis quelques jours, j'ai le nez bouché, d'ailleurs ça s'entend encore, je mouche un peu plus sale le matin puis ça devient plus clair, voilà c'est tout. Il a regardé.

Qu'est ce que vous attendiez à ce moment là, quand vous avez expliqué vos symptômes ?

Ce n'est pas votre cas ?

Ah non ! Oh non ! À part je vous dis les médicaments pour les artères, c'est tout.

C'est tout ! Si en hiver, vous avez...

Ah si en hiver j'avais une grosse grippe, là, ce n'est pas pareil ! Mais peut-être que j'en aurai pas une, mais on sait jamais !

FIN

(Hésitation) Déjà qu'il m'écoute, qu'il m'ausculte évidemment (rire), qu'il me dise : « Vous avez le nez bouché, je vous donne ça tout de suite. » Ah non ! Logiquement, il y a un minimum d'auscultation. C'est ce qu'il a fait évidemment et puis, qu'est-ce que j'attendais ? De toute manière s'il ne m'avait rien donné ou si je n'étais pas allée le voir pour ce problème là, je serais peut-être allée directement voir le pharmacien lui dire : « J'ai le nez bouché, qu'est-ce que vous pouvez me donner sans prescription ? »

Ça vous arrive de prendre des médicaments chez vous ?

Oui un petit peu, pour les choses bénignes, oui.

C'est-à-dire pour quel type de traitement ?

Un antalgique, mais bon ce que je fais, c'est avant l'hiver je fais plutôt du préventif. Je vais faire une cure de vitamine C, prendre du biococci...machin (rire), etc. Du coup, je n'ai pas besoin de tout un arsenal de médicaments, voilà.

Et là vous avez reçu un spray nasal, c'est ça ?

Oui.

Il vous aurait ausculté puis vous aurait dit : « C'est une rhinite, c'est banal, ça va passer en quelques jours, faites des lavages de nez simplement ...

Oh ! J'aurais accepté, oui.

...je ne vous prescris rien. » Ça vous aurait convenu ?

Bien sûr oui, oui. J'en ai profité car j'étais chez lui, mais j'ai déjà eu des épisodes comme ça, rhinite légère, à la limite je ne soigne pas.

Ça s'est passé à chaque fois ?

Oui, en général si ce n'était pas trop infectieux ni une sinusite, j'ai tendance à faire des sinusites aussi, voilà.

Si vous n'aviez pas eu ce certificat, vous auriez consulté pour la rhinite ?

Non ! Ce qui m'inquiétait le plus, c'était les problèmes urinaires car ça me gêne. J'avais des envies fréquentes d'uriner, je voulais la fameuse prescription pour avoir un ECBU. Il y a trois éléments, le plus bénin c'était la rhinite on va dire, le petit souci c'était sur le plan urinaire.

Et vous allez à la pharmacie systématiquement chercher vos traitements ?

Quand j'y vais toute seule ou sur prescription ?

Toute seule, sans ordonnance.

Oui je vais à la pharmacie, mais je ne prends pas beaucoup de médicaments donc du coup...

Pour des problèmes de rhume, de toux... vous allez systématiquement en premier à la pharmacie ?

S'il n'y a pas beaucoup de fièvre avec un petit problème ORL, on va dire oui je passe à la pharmacie, j'ai la gorge un peu irritée je demande du Strepasil®.

Pour vous, l'avis du pharmacien c'est important ?

Ah je pense, oui. Je pense d'autant quand c'est un pharmacien qui commence à nous connaître. Oui, je pense que c'est important. Pourquoi tu rigoles ?

C'est un commerçant !

C'est un commerçant comme un autre.

C'est un riche commerçant, point barre !

Pourquoi vous dites un commerçant ?

Qu'est-ce qu'il fait à part vendre des médicaments ? Je suis vache mais bon, on a récolté une pharmacienne on n'a pas ...

Disons que c'est un commerçant bien sûr, il exerce la vente de médicaments. Moi je trouve que, est-ce que c'est la particularité des pharmaciens de campagne, il a quand même un rôle un peu, je ne vais pas dire de prescripteur, si on le nomme prescripteur le médecin ne le fera plus (rire), mais il a un rôle de conseil de toute manière. Il l'affiche de temps en temps sur leur vitrine « Demandez conseil à votre pharmacien. »

Pour vous, il n'y a pas le côté commercial qui rentre en compte ?

Ah ! Il est les deux quand même ! Quand il vend des tas de produits de parapharmacie, il cherche à les vendre aussi, je vais dire c'est un acte de vente. Il conseille aussi, si une personne, je ne sais pas, veut perdre du poids, il va conseiller ceci, cela. C'est comme le démarcheur qui va venir chez nous qui va

nous prescrire ou nous conseiller des minéraux pour nos vaches laitières en phase de début de lactation, c'est pareil. Qu'est-ce qu'il cherche à faire, à vendre quand même ! Mais si c'est assorti d'un conseil je pense que ça peut passer, si ce n'est pas un bon conseil je pense qu'il va en faire les frais : le patient ne viendra plus.

Et vous pensez que tous les traitements, vitamines ou oligoéléments sont toujours indispensables dans le cadre de rhume ou d'infection banale ?

En prévention oui, c'est-à-dire moi je pense que pour aborder l'hiver il faut peut-être recharger ses défenses. Moi l'année dernière, c'est ce que j'ai fait avec la vitamine C et c'est ce qu'ils proposent en pharmacie, un traitement sur plusieurs semaines. C'est comme l'Oscilloccinum®, je trouve que c'est intéressant. L'hiver dernier je n'ai pas été malade, je n'ai même pas eu beaucoup de sinusites. Est-ce que c'est lié aussi au fait que j'ai passé quinze jours au soleil, au Proche-Orient ? Du coup je suis rentrée avec les petits traitements là.

Est-ce que vous allez consulter votre médecin pour ce type de motifs ?

Pour ?

Pour avoir des produits à titre préventif ?

Non pas du tout. Non mais des fois, au cours d'une consultation, le médecin pourrait dire : « Vous pourriez prendre ça pour renforcer vos défenses », il y en a qui le proposent.

Vous êtes d'accord avec ça ?

Je pense que si on peut le faire, faisons-le.

Vous avez un rhume, le médecin vous prescrit un sirop, un spray, et vous dit : « Ils ne sont pas remboursés, mais si vous n'en prenez pas, de toute façon ça va passer ». Qu'est-ce que vous en pensez ?

Il y a deux problèmes dans ce que vous évoquez, il y a le problème de ce type de... il y a le problème du remboursement et le non remboursement. De toute façon aujourd'hui tout ce qui est petit soin, petite prescription ou j'allais dire du parapharmaceutique que les gens prennent d'eux-mêmes, c'est de leur poche.

Ça ne vous pose pas de problème ?

Quelque part, mince ! Ça pourrait être remboursé. Je ne parle pas de mon cas, mais pour ma belle mère qui fait des bronchites à répétition, rien que le Bronchokod® il n'est pas remboursé, c'est sûr ce n'est que trois euros !

Vous avez eu des sirops pour la toux ?

Moi personnellement non.

On ne vous les prescrit pas ou vous ne les prenez pas ?

Non, si, j'en ai déjà eu. Je croyais que c'était la question « non remboursé ». J'ai déjà eu Hélicidine®, machin truc, Maxilase®...

Et vous pensez qu'ils sont utiles ?

Si le médecin le prescrit, je lui fais confiance quand même !

Ça ne peut pas te faire du mal !

Je ne sais pas, je ne me suis jamais posé la question, si le médecin le prescrit, je pense qu'il pense que c'est ce qu'il faut !

S'il n'en prescrit pas ?

Je ne vais pas lui demander non, je ne fais pas comme chez l'épicier : « Je veux ça, ça ».

Vous n'êtes pas en demande quand vous consultez ?

Non, non, il me dit voilà.

Vous avez déjà fait des bronchites ?

Non, mon seul problème c'est ORL.

Quand vous vous soignez toute seule à la maison, vous trouvez que ça rentre dans l'ordre aussi vite que quand vous suivez les traitements que le médecin vous a donnés ou pour vous il y a une différence ?

Ce n'est pas pareil. Moi, si je me soigne toute seule à la maison, c'est à dire de l'automédication avec le conseil du pharmacien, c'est qu'il n'y a pas de fièvre. Mais avec une persistance de fièvre c'est sûr qu'on ne va pas traîner une semaine avec un 40, donc au bout de trois jours, on se dit qu'il y a autre chose et qu'il faut consulter. La démarche, moi, je la vois comme ça !

Si justement au cours de cette consultation après trois jours d'automédication, il vous ausculte, vous examine et vous dit finalement : « C'est une rhinopharyngite banale, donc virale, ça va passer, faites des lavages de nez, prenez des pastilles, du miel. Je ne vous prescris rien d'autre. »

Bah ! De toute manière il dit : « Je ne vous prescris rien d'autre mais au bout de trois jours, si la fièvre persiste, vous reviendrez me revoir. »

Ça vous choque comme type de consultation ?

Bah non ! S'il me rassure, disant que ce n'est pas grave, et que l'on peut ne rien mettre en place. Mais s'il y a persistance de la fièvre, c'est qu'il y a autre chose !

Bien sûr on peut avoir de la fièvre lors d'une rhinopharyngite, vous aurez un traitement pour la température.

Mmm. Bon, le traitement pour la température, mais si malgré tout elle ne tombe pas, c'est qu'il y a quelque chose ! (Rire)

On parle d'un examen clinique rassurant.

Non mais je veux dire au bout de trois jours, même si vous avez quelque chose contre douleur et fièvre, et que cette fièvre persiste, je ne sais pas... C'est comme ça avec les enfants, c'est comme ça que je faisais avec les enfants.

Vous faites malgré tout confiance à votre médecin ?

Bah oui, sinon je n'irais pas le voir. C'est sûr quand je lui demande un certificat de non contre-indication à la course à pied, je lui fais entièrement confiance, d'ailleurs c'est lui qui me fait confiance ! J'aimerais dire ça dans le sens là !

Je rebondis sur ce que vous avez dit au tout début, qu'il y avait un certain ordre dans la consultation, vous disiez qu'il fallait qu'il vous ausculte, qu'il vous écoute, et que la prescription n'était pas forcément nécessaire et qu'elle venait à la fin ? Pour vous, il fait toujours une ordonnance à la fin ?

La façon de procéder d'un médecin c'est quand même ça. Non, non, la façon de procéder, c'est bien l'auscultation. D'ailleurs, j'aimerais quand les gens parlent de différentes choses, il y a des médecins qui pratiquent bien différemment.

On connaît un médecin qui, la première chose qu'il fait, c'est de demander la carte.

Voilà, c'est bizarre quand même.

Ça signifie quoi pour vous ?

Qu'il s'assure d'être payé. Si le rôle du médecin c'est de s'assurer d'être payé, je ne sais pas mais...

La carte vitale pour vous, elle équivaut à un moyen de paiement ?

Bah oui, je ne sais pas si c'est un mode de paiement puisqu'il faut payer en plus pour être remboursé. Le médecin s'assure qu'il sera payé avant de démarrer.

On peut le percevoir comme ça. Je ne sais pas mais, quand on va chez des spécialistes je pense pour les femmes le gynécologue. Mon gynéco commençait par me demander ma carte vitale. Bon est-ce que quand elle lit la carte vitale ça lui permet de retrouver un nom, un numéro de sécu ? C'est parce qu'on n'a pas assez expliqué l'intérêt de la carte vitale. Dans l'esprit des gens, en plus comme c'est une carte, elle s'assimile à un acte de paiement parce que c'est une carte qui a exactement le même format qu'une carte de paiement ! Je pense que c'est ça, mais il y a certainement un certain nombre d'informations. Par contre, c'est peut-être l'objet d'une autre question, moi j'aimerais bien que le médecin qui reçoit en consultation ait la possibilité grâce à des

logiciels hyper performants, de se mettre tout de suite sur le dossier du patient. Mon médecin, je sais qu'il ne peut pas tout mémoriser, il me dit votre problème urinaire, c'est lié à une descente d'organe. Hors j'ai eu une hystérectomie. Si on se met sur le dossier du patient on sait, d'accord.

Ce n'est pas le sujet !

Non mais c'est bizarre quand même. Quand vous avez à traiter même dans d'autres domaines, par exemple dans le domaine administratif, prenons un conseiller du pôle emploi, dès qu'il va recevoir un candidat ou un chercheur d'emploi il faut qu'il se mette tout de suite sur son dossier, alors pourquoi ne pas se mettre tout de suite sur le dossier du patient ?

Ce n'est pas à nous qu'il faut le dire, je ne sais pas.

Bon, ce n'est pas l'objet de vos questions. Ok !

Ça vous est déjà arrivé de repartir d'une consultation sans ordonnance ?

Bah je n'ai pas souvenir de ça, moi comme je ne suis pas souvent malade, non je vais dire que non.

Pour quelle raison à votre avis ?

Pour quelle raison je ne suis jamais ressortie sans ordonnance ?

Oui.

Parce que je consulte vraiment quand j'ai besoin, je ne sur consulte pas !

Il faut quand même se mettre à la portée, quand on est à la campagne on n'a pas le droit d'être malade ! Dans notre métier, oui on n'a pas le droit d'être malade.

Pour nous le toubib c'est forcément le dernier recours, il faut absolument qu'on s'en sorte et que le traitement soit efficace et vite sinon si ça ne va pas on rappelle. Et puis qu'on aille chez le médecin pour un oui ou pour un non on n'aura jamais d'arrêt de travail !

A chaque fois que vous allez consulter, monsieur, c'est vraiment pour avoir une prescription ? Je réduis un peu vos propos.

Parce que l'autre jour, je n'en pouvais plus, j'ai dû avoir un chaud et froid et puis je suis assez sujet aux angines. Ça commençait à me faire mal. Je vais chez le toubib, je lui dis : « Regarde bien. » Il me dit : « Non, il n'y a pas d'angine. » C'est bien, mais il m'a quand même mis de l'antibiotique. Il me dit : « Surtout si au bout de cinq jours ça ne se calme pas, tu prendras l'antibiotique. » Je ne retourne pas le voir car je n'ai pas le temps !

Et sur l'ordonnance il y avait quoi ?

Il y avait tout, du paracétamol, de ...

Un spray ?

Oui.

Il y avait assez de médicaments pour le prochain tour.

Et c'est ce que vous recherchez ?

Pas pour avoir assez de médicaments pour le prochain tour.

Mon mari ne raisonne pas tout à fait comme moi pour les problèmes de santé. En tant qu'exploitant agricole comme il le disait, on ne peut pas ou on n'aura jamais d'arrêt de travail et on ne peut pas se permettre d'être malade, il faut être au boulot matin et soir.

J'ai eu du Clamoxyl® au cas où, je ne l'ai pas utilisé. Je ne l'ai pas redonné au pharmacien car il va le revendre !

Vous pensez que le spray nasal est indispensable pour vous ?

Pour moi ça m'irrite, j'en mets une paire de fois. Si ça ne coule plus ça va mieux, le spray nasal pour moi il ne faut pas en abuser.

Vous en prenez et dès que ça va mieux finalement vous arrêtez ?

Oui et puis c'est tout. Comment dire, je n'ai pas le temps moi d'aller chez le toubib, il faut prendre une douche, il faut se changer, aller au cabinet, prendre rendez-vous. Il faut être malade que sur rendez-vous, j'y vais que...

Quand exactement ?

Quand je sais que... J'ai fait une infection urinaire au printemps au mois de mars, je n'étais pas bien le premier jour. Je me suis dit que j'avais eu un coup de froid. J'ai passé l'après midi au lit tellement je gelotais, le lendemain j'ai été le voir.

Et dans le cadre du rhume, quelque chose d'assez banal, vous y allez quand ? Tout de suite ou... ?

Trois, quatre jours.

Vous essayez de vous soigner à la maison ?

Oui je prends un truc, un spray dans le nez ou pour la gorge. Je n'ai pas les moyens d'être malade car il n'y a personne pour faire mon boulot, qu'il pleuve, qu'il vente, qu'il neige, que ce soit le premier janvier ou le trente et un décembre, il faut aller au boulot, qu'on soit mal foutu ou qu'on se soit couché à trois heures il faut se lever à six heures, on n'a pas le droit d'être arrêté. On a été malade, moi j'ai eu la brucellose en 1983 et la méningite, j'ai été quand même au boulot !

On ne parle pas de choses graves !

Pour le reste c'est des bricoles...il y en a qui arrivent à avoir quinze jours de congés pour un petit rhume.

Sans ces traitements vous pensez que vous auriez été malade plus longtemps ?

Je pense que ça aurait dégénéré. Non mais j'ai déjà essayé, quand ça dégénère je suis mal foutu pendant un certain temps, par exemple au printemps je ne savais pas que j'allais faire une prostatite. J'ai eu un traitement de 1 mois et demi à deux mois. Je me serais un peu démerdé deux jours plus tôt, j'aurais peut être été...

Pour vous, les médicaments vous guérissent à chaque fois ?

Je n'ai pas plus de médicaments à ma disposition, que les bestioles, c'est réduit au maximum !

Moins vous en prenez, mieux c'est ?

Ah oui.

Vous en voyez des avantages ou des inconvénients ?

De prendre des médicaments ? De toute façon en 1914 l'espérance de vie était de cinquante ans. Aujourd'hui il y a le savon, le coton, il y a peut-être aussi le mode de vie et les médicaments. Malgré que ce soit des formules chimiques, je pense que ça nous fait vivre plus longtemps que la moyenne.

Vous consultez votre médecin à ce moment là, il vous dit que vous avez une rhinopharyngite et que ça va passer, comment vous allez réagir face à ça ? Bien sûr il vous donne des conseils par exemple des lavages de nez, de prendre des pastilles ou un spray que vous trouverez à la pharmacie, mais ne vous donne pas de traitement.

(Silence) Le traitement qu'il m'a donné l'autre jour ?

Non s'il t'avait rien donné...

S'il m'avait rien donné ! Je pense que si ça avait dégénéré, il m'aurait entendu ! J'ai une obligation de résultat. En Chine les médecins sont payés aux résultats donc pour moi il y a une obligation de résultats.

Pour toi, c'est plus par rapport à la pression professionnelle.

On nous fait chier nous par une obligation de résultats alors pour moi le médecin pareil !

Le problème, il aurait pu ne pas te donner d'ordonnance, il faut faire ceci ou ça et pas sortir, mais là c'est impossible.

Et puis j'y retourne dans huit jours, je redonne encore vingt deux euros, je m'en fous des vingt deux euros je suis remboursé, pour moi c'est du temps perdu et je ne suis pas guéri pour autant.

Pour vous c'est un droit ?

Non, c'est une obligation.

Quand vous y allez, vous avez le droit d'avoir des ...

Non je n'ai pas droit d'avoir des médicaments, mais c'est une obligation qu'il a me ...

Par rapport à quoi ? Il y a le côté professionnel mais vous parlez aussi du côté paiement ou pas ?

Le paiement, je m'en fiche, ce n'est pas une histoire de paiement ! On paye en charges sociales, en complémentaire à la limite, qu'on paye en conférence non ce n'est pas le paiement. Je ne peux pas me permettre d'être malade, point barre. Peut-être quand je serai en retraite, je goûterai autre chose !

Pour vous les médicaments efficaces, c'est quoi exactement ?

Ah, les traitements efficaces. (Sourire) Je ne sais pas.

C'est efficace, ça veut dire quoi ?

C'est-à-dire dans ce genre de situation, ne serait-ce qu'avec un peu de cortisone et de paracétamol dans les quarante huit heures, on sent que ça va mieux.

Qu'on sent une amélioration !

Il faut minimum quarante huit heures, j'y peux rien c'est comme ça, que ce soit pour nous ou pour les bêtes.

On peut même dire trois jours, si au bout de six jours de traitement ça ne va pas, tu diras qu'il n'est pas efficace.

Même avant le sixième jour ! (Rire)

Et pour vous, la pharmacie, on en a parlé un petit peu avant, vous vous y rendez sans ordonnance ?

Oui, au grand dam de tout le monde, j'y vais sans ordonnance, je lui dis : « Donne-moi voir par exemple du Bi-profenid®. » Et je lui dis : « Je te ramènerai l'ordonnance après. »

Et pour chercher des médicaments qu'on a le droit de prendre sans ordonnance, ça vous arrive ou pas ?

Non.

Si, l'aspirine. Mais ça ne va pas loin pour les produits sans ordonnance. C'est quand on a la gorge un peu irritée, on va chercher je ne sais pas quoi un petit bonbon à sucer avec un antiseptique.

Et ça vous aide ?

Ça se voit tout de suite au bout d'un jour si ça se passe mais de toute façon ça passe, autrement qu'est-ce que vous voulez qu'on achète sans ordonnance ? Tout est sujet à ordonnance ! Je ne sais pas si on protège le métier. C'est comme les juges ou les avocats, il faut avoir un avocat pour aller se faire défendre, on n'est pas assez grand pour se défendre tout seul. Ou est-ce qu'il faut nourrir le médecin pour que le pharmacien puisse débiter son truc et que tout le monde gagne à la chaîne, je ne sais pas ? Il y a quand même une

notion quelque part où je critique assez ouvertement, c'est ce qui se passe chez ma mère où on a vraiment un médecin « tiroir caisse ».
Avec le public des personnes âgées, c'est sûr !

C'est-à-dire, expliquez-moi ?

Ce sont des gens qui à la limite viennent, renouvellent l'ordonnance, des produits de toutes sortes que ce soit pour le nez, plein de produits multipliés par trois !

Le nombre de produits ou de médicaments de ta maman a déjà été divisé suite à son hospitalisation il y a quelques années, parce que le médecin hospitalier a revu certaines choses. Donc en fait c'est le médecin hospitalier qui a refait l'ordonnance et puis maintenant quand le médecin repasse tous les mois il ne fait que recopier l'ordonnance !

Vous êtes présents ?

De temps en temps, oui.

Il n'aime pas beaucoup qu'on soit là.

Vous trouvez qu'il n'y a que cette relation d'ordonnance, il n'y a pas d'examen ?

Si...

Il dit : « Bon c'est bien, allez hop au mois prochain. »

Si, il y a un petit peu d'examen. Je trouve qu'il n'est pas assez approfondi et de temps en temps quand je suis là, j'interpelle le médecin sur différentes choses, il faut dire que ma belle mère fait des bronchites sur bronchite. Et puis c'est tout un contexte, c'est quelqu'un de quatre vingt huit ans, elle est lourde, elle est tout le temps hyperactive, elle n'a plus une grosse capacité d'échange au niveau oxygénation. Quand ça siffle un peu, avec du mal à respirer, on la repasse tout de suite sous antibiotiques, ce que je ne comprends pas. Dernièrement elle est tombée, elle s'est fait mal aux genoux, le médecin a quand même eu la présence d'esprit en l'envoyant pour une radio des genoux de demander une radio des poumons ! Celle-ci n'a révélé aucun foyer infectieux et en sortant de l'hôpital le médecin hospitalier a prescrit de la Ventoline® en aérosol. On n'arrive plus à avoir des aérosols de Ventoline® et même le médecin traitant de famille ne prescrit pas de Ventoline® en aérosol, donc systématiquement quand ma belle mère a un petit problème de sifflement elle se retrouve avec de la nitromycine, du Célestène® en aérosol, à force de prendre...

Vous pensez que ce sont des médicaments qui ne sont pas justifiés ?

Non, ce n'est pas justifié du tout, à force de prendre ça, elle fait des mycoses, à force on n'arrive pas à la soigner et machin truc, c'est infernal !

Pour vous les médicaments qu'est-ce que ça peut représenter en général ?

Les médicaments ?

Oui.

Le médicament, il doit apporter un mieux, mais si l'antibiotique... s'il n'y a pas de foyer infectieux, je ne sais pas moi, je n'ai pas fait médecine mais quand on soigne nos animaux, s'il n'y a pas de foyer infectieux, on ne va pas mettre des antibiotiques. Je n'en sais rien mais ça me paraît gros de chez gros !

Et pour une bronchite ?

Mais la mémère ce n'est pas une bronchite qu'elle a, comme elle a de grosses difficultés pour respirer, à un moment donné, d'une manière, elle a les bronchioles qui... voilà c'est tout. Il faut l'aider à augmenter sa capacité pulmonaire, il faut peut-être même que la kiné soit mieux faite ... si on demande la prise en charge médicale des personnes âgées, on va y passer la journée, pff !

C'est pour ça que là vraiment ça fait tiroir caisse !

Je vais revenir sur ça, vous avez l'impression que la relation se limite à ça ?

Un peu.

Il n'écoute pas, on lui dit que la mémère se plaint de ceci ou de cela, il ne faudrait pas grand-chose, il n'écoute pas, il fait son truc et puis il fout le camp.

Des fois il y a un très bon contact et puis des fois il y a un très mauvais contact, il a sa personnalité !

C'est pour ça que je dis qu'on a une relation pas comme tout le monde avec le médecin ou avec le pharmacien ou comme avec le banquier. Il y a quarante ans quand on a démarré, avec le banquier on lui demandait tout hésitant : « Peut-on avoir un prêt ? » Maintenant, le banquier c'est un commerçant, on dit : « Tu me prêtes des sous ? Oui, tu m'en prêtes, sinon je me taille. » Le médecin si on le fait venir, c'est qu'on a un petit problème, sinon pas besoin de voir le médecin, on peut le voir aussi au quatorze juillet pour boire un coup !

C'est un commercial aussi pour vous le médecin ?

Bah non, non mais le problème si le médecin est là pour les gens à son cabinet pour soigner les bobos, remplacer un peu le curé et que soigner des bobos, je n'en ai pas besoin.

Il faut distinguer la médecine à destination des gens j'allais dire, en activité, comme nous, et tout ce qui est consultation et visite à domicile auprès des personnes âgées. Le fait de revenir régulièrement tous les mois chez les personnes, c'est quand même l'assurance d'une rentrée d'argent, ça vous m'excuserez mais... Si on n'a pas du tout des épidémies de grippe ou un hiver clément, il aura quand même moins de patients, moins de consultations, alors que pour la personne âgée

c'est : « Aujourd'hui je vais chez Dupont, demain je vais chez Durand. »

Il y a de ça mais aussi le fait d'une répétitivité tous les mois ou j'en sais rien moi, disons tous les mois, il ne vient plus avec un œil nouveau pour voir le patient, donc à la limite le médecin ne se remet pas en cause.

Tout à fait !

Se remettre en cause sur certaines analyses qu'il a faites il y a un certain temps, l'évolution de la vieillesse et du comportement de la personne âgée, si elle a toujours de l'appétit, si...

Vous demandez qu'il soit plus à l'écoute ?

Je pense oui, oui.

Quand il y avait le docteur X, vous n'en avez peut-être jamais entendu parler. Docteur X c'est un ancien qui passait ici et qui habite à Y, c'est vrai qu'à la fin de la journée il n'avait pas fait cinquante clients, car les vieux il les écoutait, il aimait bien ça le contact humain. S'il n'y a pas de ça, on en a pas besoin autant aller voir...

Pour vous les conseils d'hygiène ou autre peuvent remplacer des traitements ?

Oui, c'est le minimum.

Mmm.

Si le médecin vous le dit, c'est important pour vous ?

Ça marque quand même, je dis toujours que ça a été une révolution quand on a inventé le savon.

Bah oui, merci Pasteur !

Et pour vous, si vous n'avez pas d'ordonnance à la fin d'une consultation ?

Je ne sais pas si ça nous est déjà arrivé, je ne sais pas. Je n'en sais rien moi, une fois je m'étais fait une entorse et puis il me dit : « Faudra peut-être ne plus mettre ta botte pendant une paire de jours. » J'ai été faire une radiographie quand même et il y a le docteur Y qui m'a tordu la patte dans tous les sens. Il me dit : « Tu as mal ? » Je lui dis « un peu. »

Je vais passer du coq à l'âne, vous disiez tout à l'heure que le pharmacien a un côté commercial, dans quel sens ?

Je n'ai pas un rapport avec le pharmacien comme si c'était une personne de science. On a assez de copains qui étaient à l'école avec nous, qui sont médecins ou pharmaciens. Je ne sais pas si une personne en dehors ou qui serait préparateur en pharmacie, ne serait pas aussi à l'aise pour conseiller quoique ce soit à qui que ce soit !

Pour vous, ils ont un intérêt ?

Je ne sais pas pourquoi il y a de si longues études pour être pharmacien, c'est la question que je me pose !

Attends il ne faut pas perdre de vue quand on fait des études de pharmacie, dès que l'on cherche à s'installer pharmacien, c'est qu'on créé ou reprend une affaire et on tient comme n'importe quel artisan, paysan ou entrepreneur à ce que cette affaire là vive, qu'elle fasse de l'argent voire du bénéfice ou qu'elle progresse. Même si au départ il avait la fibre d'être pharmacien pour conseiller les gens, ok il y a quand même cet aspect financier et de faire fructifier quelque de chose. Un pharmacien complètement philanthrope je ne sais pas s'il y en a !

C'est peut-être les pharmaciens sans frontière, en Afghanistan, je ne sais pas où. Sachant que le revenu annuel moyen des pharmaciens en France est de cent mille euros, j'aimerais bien moi ! On ne travaille pas trop pour les sous, maintenant on est un peu dégoûtés.

Y a-t-il des différences entre les produits qu'ils vendent d'un côté et ceux que prescrit le médecin ?

De toute manière ils donnent des génériques. Quand le médecin met par exemple de l'Omix® le pharmacien donne un générique et puis ça y est, à la limite on s'en fiche !

On parle des produits en vente libre, c'est-à-dire la différence entre consulter votre médecin et suivre son ordonnance ou se rendre directement en pharmacie pour se faire conseiller ?

Ça ne m'est jamais arrivé.

Si, ça m'est déjà arrivé. De toute façon si on va directement chez le pharmacien demander un conseil, il ne va pas prescrire ce que le médecin aurait prescrit.

Pour nous, un bon toubib il faut qu'il soit à l'écoute et qu'il fasse le bon diagnostic, le reste on s'en fiche quelque soit la marque du produit, l'important c'est d'être efficace derrière. Ce n'est pas parce qu'on va ressortir avec trois sachets de médicaments que l'on va être guéri. Si on n'a pas le bon, ça ne sert à rien et puis avec la moitié ou le quart ça suffira peut-être.

On a fini.

J'espère que l'on a bien répondu à vos questions.

Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses !

Si vous étiez venues à l'époque où l'on avait de jeunes enfants peut être notre discours aurait été un petit peu différent.

Maintenant on a plus à gérer le cas des parents âgés qui ont des pathologies qui s'enchaînent !

Ou des petits enfants qui ont des tracas !

C'est pour cela qu'une représentativité de tous les âges est importante, on a pris un panel large.

En tant que toubib, s'il a une bonne écoute et un bon diagnostic...

Ou comme on le disait tout à l'heure, il ne faut pas se faire prendre par la routine !

Il faut changer de toubib tous les deux ans ! Non ce n'est pas bien non plus, on doit avoir confiance en son médecin pour un certain nombre de choses ne serait-ce que pour certains endroits de notre... Et puis des fois le médecin est capable de s'imaginer qu'on a des problèmes intestinaux parce que l'on a des tracas !

Surtout quand le médecin nous parle après de ses propres tracas !

L'un ne va pas sans l'autre. C'est facile de se dire j'ai mal là, là, là c'est tout. À la radio, le radiologue te dit : « Tu es contrarié en ce moment alors que le médecin te l'aurait posée avant, il aurait fait vite le tour ! »

Pour des problèmes intestinaux, vous avez des traitements plutôt qu'une écoute ?

Non, si. Disons, j'ai eu ça, j'ai quand même été faire une échographie par sécurité sachant que c'était quasiment certain que c'était un problème de contrariété.

Ça vous a convenu comme façon de faire ou l'écho était inutile ?

Personne n'est sûr de rien !

Quand il y a une part de doute, vaut mieux aller vers un examen complémentaire.

Vous étiez en accord avec la façon de faire de votre médecin ?

Oui, oui. La seule fois où je n'étais pas d'accord avec mon médecin, c'est quand j'ai eu un problème d'hernie discale. Et j'ai toujours une hernie discale car ça ne disparaît pas comme ça. J'avais demandé d'aller consulter un rhumatologue en ville qui avait une bonne réputation à l'époque, je l'ai consulté tout à fait par hasard, je n'y croyais pas de trop, mon médecin pas du tout et heureusement que je l'ai fait, c'est tout. Ce n'est pas parce qu'il m'a remis sur pied qu'il va le faire pour tout le monde, il n'a pas 100% de réussite. C'est quelqu'un qui m'a écouté, il m'a bien écouté avant de me manipuler. Je pense qu'il avait cerné le problème avant de me manipuler.

Normal.

J'ai vu des gens qui se faisaient couper la jambe droite alors que c'était la jambe gauche !

(Coupure de l'enregistrement puis reprise)

...quand il te donne un carton plein de médicaments il a quelque chose du pharmacien en sortant. A la limite c'est stupide, c'est une vache à lait...

Peut-être que les médecins n'ont pas du tout été formés pour ça. Il y a peut-être de nouvelles choses dans la formation du médecin généraliste pour justement limiter certaines prescriptions, mais il

faut que ça rentre dans l'esprit aussi bien du médecin que dans celui du pharmacien.

Mais il y a des gens qui ont besoin d'être rassurés en voyant un paquet de médicaments !

Oui, mais pourquoi on fonctionne comme ça nous Français ? Quand tu vois ce qui se passe dans certains pays, va dans les pays nordiques, ce n'est pas du tout comme ça.

Vous trouvez qu'ils sont moins malades que chez nous ?

Non, comme ici.

De toute façon, sur les petits bobos ou sur tous les petits problèmes on peut faire des économies. Il y a un vrai état d'esprit qui doit changer dans la relation médecin patient, dans l'esprit du médecin et du patient.

Il y a un effort à faire ?

Des deux côtés. Je pense que le patient est beaucoup informé, regardez tous les magazines où on parle un peu de santé, je ne sais pas si vous avez remarqué mais il s'informe. Il y a des patients qui arrivent chez le médecin ils savent ce qu'ils ont, ils pensent avoir le bon le diagnostic avant le médecin et font presque l'ordonnance avant.

Vous en pensez quoi de cela ?

Je ne sais pas. (Rire)

Mon médecin ne m'a jamais remballé, il me dit : « Qu'est-ce que tu veux ? »

Non mais attends il te dit : « Non là il y a peut être pas besoin. »

Non mais avec l'âge, on sait aussi. Je prends un exemple concret : au début quand j'avais mal au mollet quand j'avais l'hernie discale, enfin, ça me faisait mal en haut de la fesse et dans le mollet, dans le talon et puis je prenais du Voltarène® tous les jours et puis je me suis dit : « Faut arrêter » car ça ne va pas aller et ça s'est un peu estompé. Moi je trouve que je sais mieux gérer la douleur parce que les douleurs se déplacent, ça venait de là à gauche puis à droite, tu sens que c'est mieux géré qu'au début. C'est dans la tête. Il se passe un tas de choses, on ne peut pas s'arrêter de travailler, on ne peut pas être en panne, on se pose plein de questions.

Parce que tu es à ton compte ! Un salarié ne se poserait peut-être pas autant de questions. S'il doit s'arrêter quinze jours, il s'arrêtera quinze jours !

Peut-être. Il faut que j'aille voir le médecin une fois par an quand même pour renouveler l'Omix® ou je ne sais pas trop quoi. J'en profite pour prendre un peu de Bi-profenid® parce que des fois j'ai un mal de dos pendant trois jours, ça me suffit et toc terminé, j'arrête. J'ai appris à me mesurer, si je vais le voir, c'est parce que ça fait quelques jours que ça me dérange et que je n'arrive plus à me dévêtir, il faudrait peut être un truc plus efficace que je n'aurais pas directement chez le pharmacien. Si, si,

je vais chez le pharmacien et je lui dis : « Donne-moi ça. » Il faut quand même lui redonner la prescription. Par exemple c'est marqué sur la boîte un comprimé matin et soir pendant cinq jours et il y en a vingt. Là il y a cinq donc ce sera pour le prochain coup ou il ne faut pas les donner ! Peut-être que ça aussi ça emploie ?

Le conditionnement des boîtes ?

Oui le conditionnement...

A l'armée ils nous donnaient des gros bocaux, mais ils donnaient juste ce qu'il fallait.

Mais il y a des pays où ils donnent juste ce qu'il faut, Canada je crois, ce n'est pas ça ?

Au Portugal c'est comme ça !

Il y a beaucoup à faire mais il y a beaucoup à faire dans l'éducation des gens, l'éducation à la santé. Il faut compter aussi sur les magazines, il y a beaucoup de magazines féminins ou autres et il y a toujours des rubriques santé. Je ne sais pas s'ils vont forcément dans le bon sens. Il faudrait qu'ils aillent dans le sens : « On minimise, ce n'est pas grave, vous pouvez vous soigner tout simplement comme ça ! » Voilà.

Pour vous, ce serait un moyen de communiquer ?

Ah ben oui ! Il y a aussi tout ce qui peut passer en spot télévision, toutes les grosses campagnes d'information sur...

Sur la vaccination.

Et sur « Pas trop salé, pas trop sucré, pas trop gras. » Sinon notre petits fils, il a 4 ans, il dit : « Maman (il a dû entendre à la télé) il ne faut pas manger trop gras ni trop salé ni trop sucré ! » Voilà (Rire), ça passe dans l'esprit du petit, est-ce qu'il le fait ? Je n'en sais rien !

Peut être que notre médecin, sachant qu'avec nous on n'est quand même pas des gens à exagérer ou à faire n'importe quoi en se laissant aller à ce genre de comportement, il fait des choses qu'il ne se permet pas avec d'autres patients ?

Vous pensez qu'il y a l'habitude du médecin qui rentre en compte ?

Oui.

La confiance ou pas.

Vous pensez qu'il ne dirait pas à tout le monde : « Je vous prescris des antibiotiques mais bon, vous verrez d'ici cinq jours, peut-être que vous ne serez pas obligés de les prendre ? »

Je ne sais pas, ce n'est pas à nous de poser cette question.

Oui, je pense que pour certains patients il ne l'aurait pas prescrit. Je pense qu'il aurait prescrit le petit arsenal on va dire et il aurait dit à la

personne si ça ne va pas, vous revenez me voir. Là pour nous, il a prescrit parce qu'il sait comment on fonctionne et que voilà.

Ça vous pose problème de revenir et de revoir l'évolution si j'ai bien compris ?

Non quand on est dans le métier d'agri voilà.

C'est qu'on a le même comportement avec les soins des animaux que l'on ferait pour nous. Quand on était plus jeunes on a eu des veaux qui avaient la diarrhée, systématiquement on mettait des sachets d'antibiotiques et tout, maintenant on ne le fait plus du tout.

Vous avez la même réaction avec vos animaux, vous rappelez le vétérinaire ou c'est vous qui gérez ?

Non pas au quotidien !

On essaie de faire de plus en plus de choses par nous-même car ça coûte cher surtout qu'il y a une paire d'années, ils faisaient des intraveineuses sur les animaux.

S'il fallait que j'appelle le véto à chaque fois qu'il y a un vèlage !

Vous pensez que si les consultations n'étaient pas remboursées, vous auriez une réaction différente pour consulter ?

Je n'y vais pas beaucoup, ça ne changerait rien. Je consulterais quand même.

Oui, parce qu'on n'y va pas souvent.

Si peut-être quand on était jeunes mariés et qu'on avait de jeunes enfants, des fois on ne savait pas, on consultait plus souvent.

Ça dépend aussi des antécédents. Tu as perdu une nièce qui est morte d'une méningite, quand les enfants avaient des symptômes un peu surprenants, grippe ou autre, bon c'est vrai qu'il y a des choses qui restent présentes à l'esprit et dont il ne faut pas passer à côté.

Ça, elle l'a payé cher ! À dix heures du soir elle n'était pas bien et à deux heures du matin elle était morte !

Et pourtant le médecin qui l'avait vue ne jugeait pas son cas grave. Il avait vu les deux, elle et son frère, comme quoi des fois. Quand une chose comme ça arrive dans la famille et que soi-même on a des bouts'chous il ne faut quand même pas...

Les réactions diffèrent en fonction de la personne ...

Du vécu, oui je pense.

Zéro faute, ça n'existe pas.

Oui, on a bien compris.

On va dire minimiser les dégâts !

Voilà.

FIN

Entretien 20

Homme, 36A, employé

Quand vous consultez votre médecin généraliste, qu'est-ce que vous attendez de lui particulièrement ?

(Hésitation) Etant donné que j'ai un suivi thérapeutique, j'attends de mon médecin généraliste qu'il renouvelle mon ordonnance en général. Généralement j'y vais pour ça, à moins d'avoir un souci de santé.

On va plus parler d'autres soucis de santé que du renouvellement. Est-ce que vous y allez par exemple pour des rhumes, des bronchites ?

Oui ça m'arrive, oui rarement mais oui.

Dans ce cas là, même si c'est rarement, qu'est-ce que vous attendez de lui par exemple ?

(Rire) Comment dire... que tout ça n'est rien, que ça va... que dans un temps réduit la fièvre va baisser, qu'il va prescrire les médicaments ou en tout cas les ... je ne sais plus comment on appelle... ah oui, les antibiotiques. Me soigner quoi. Voilà ce que j'attends ! En terme médical proprement dit : la prise de ma tension, mon poids, c'est ce que je faisais chez le médecin chez qui j'allais précédemment. C'est à dire il prenait ma tension, il prenait mon poids et mesurait ma taille pour voir si les choses avaient changé quoi, il se servait de son stéthoscope pour voir si mon pouls était normal.

Est-ce que dans le cadre du rhume, vous aviez systématiquement une prescription ?

Généralement oui, je trouve personnellement que, avant c'était mon médecin de famille, maintenant comme j'habite à un endroit où ma famille ne réside pas, j'ai choisi un médecin traitant, je dirais. En fait la prescription est plus régulière aujourd'hui qu'elle ne l'était à l'époque.

Et vous, votre avis est-ce que...

Est-ce que la prescription doit être nécessaire, c'est ça ?

Exactement, est-ce que pour vous la prescription est toujours utile ou indispensable ?

C'est-à-dire que j'aimerais... en tant que patient je souhaite être guéri, voilà tout simplement.

Et par quel moyen alors ?

Bah écoutez (rire), ne pas tomber malade.

Qu'est ce que vous appelez être guéri ?

Ne pas tomber malade, en fait ne pas avoir de fièvre ! Mais je fonctionnerais un peu... il paraît que la médecine chinoise fonctionne de cette manière : c'est-à-dire que c'est au moment où le patient va voir son médecin... quand le patient va

bien, il va voir son médecin, quand il va mal c'est que le médecin a mal travaillé parce qu'il n'a pas prévenu les risques de rhumes, de bronchites. C'est un peu, je ne dirais pas que c'est la philosophie que je suis évidemment, mais en tous les cas j'aimerais ne pas tomber malade tout simplement, si c'était possible ce serait mon souhait.

Si c'était possible...

Si c'était possible mais évidemment on n'est pas à l'abri d'un microbe, d'une bactérie, ce genre de chose. La médecine ce n'est pas de la magie.

Quand vous êtes malade, vous allez voir votre médecin. Vous parlez de guérison, en termes de soulagement, de rapidité ?

Le mal être qui est le mien au moment où je vais voir le médecin. Par exemple j'ai un rhume, je suis pris au niveau du nez, de la gorge ou ailleurs, un herpès qui ne se guérit pas. A ce moment là, j'attends dans les plus brefs délais que je sois remis sur pieds en tous les cas. Je ne sais pas, je digresse peut-être un peu, j'ai l'impression que la pharmacopée a beaucoup changé aujourd'hui, est-ce que je me trompe ?

C'est-à-dire, dans quel sens ?

J'ai l'impression qu'il y a certains médicaments qui ont cessé d'être vendus en pharmacie. Ils ont été remplacés pas forcément par des génériques mais certains médicaments, je pense au Locobital® ou autre chose qui sont maintenant interdits à la vente.

Il n'est plus commercialisé.

Oui, ils ont disparu alors que je pensais honnêtement...est-ce que c'était parce que c'était ma mère qui me le donnait, est-ce que c'était la main de ma mère qui... ?

Pour vous, il était indispensable ?

Oui à la guérison d'une bonne angine. Oui, sans doute que c'est lié au fait que ma mère me disait de le prendre !

Actuellement vous êtes toujours dans cette démarche où il vous faut quelque chose pour guérir ?

Je crois honnêtement que j'ai besoin, là ça relève plus du psychologique, j'ai plus besoin d'une parole, d'une parole et, sans mettre qui que ce soit en cause, je trouve que la parole du médecin aujourd'hui elle ne m'apaise pas.

Vous avez besoin de plus ?

J'ai besoin de gestes, de démonstrations, de quelque chose de démonstratif.

A travers quoi ?

Justement une parole, ça peut paraître tout à fait pas paradoxal mais incohérent, en tous cas un geste une parole quelque chose qui apaise. J'attends un apaisement.

Vous consultez votre médecin, il vous examine, regarde votre gorge, le nez et vous dit que c'est une rhinopharyngite, c'est viral ça va donc passer dans quelques jours. Il vous donne des conseils comme le lavage de nez, les pastilles ou du miel pour la gorge et il ne vous prescrit rien. Qu'est-ce que vous pensez de cette consultation ?

Je pense que ça peut être intéressant, oui, ça peut être intéressant, je veux dire que je ne suis pas accro aux médicaments.

Ça ne vous est jamais arrivé que l'on ne vous prescrive rien mais que l'on vous donne des conseils?

(Silence) Si, honnêtement oui.

Par exemple pour un stress, une insomnie, il vous donne des conseils et ne vous donne pas de somnifères.

Oui et non c'est déjà arrivé. Je consultais un médecin qui, à chaque fois que je faisais des prises de sang, me disait : « C'est avant que vous courez un risque, ce n'est pas après, une fois que vous faites la prise de sang que vous êtes sauvé en gros et après ça ne servait plus à rien de crier au loup. » parce que justement j'avais pris des risques auparavant. Vous voyez ce que je veux dire ? Il me prescrivait la prise de sang mais par contre il me disait que ça ne servait à rien, que c'était en amont qu'il fallait que je me protège et non pas en aval !

Pour vous des conseils d'hygiène de vie peuvent remplacer certains traitements ?

Bah, oui, oui, éventuellement mais je ne suis pas convaincu, étant donné... Je ne suis pas complètement convaincu, je pense que de toute façon, je ne pense pas abuser de la médecine. J'espère ne pas en abuser à moins d'avoir un gros souci de santé.

Vous trouvez qu'ils sont indispensables les médicaments qu'on vous donne pour vous dégager le nez ou un sirop pour votre toux ?

J'avoue que ça me rassure. Étant donné le manque de confiance que j'accorde au médecin, avoir un supplétif ou en tous les cas un adjuvant ça me permet peut-être de me rassurer, oui effectivement. Encore une fois, je ne suis pas un consommateur de la médecine !

Quand ils vous sont prescrits, vous les prenez tout le temps ou vous les arrêtez assez rapidement ?

Je prends, généralement je suis la posologie jusqu'à son terme. Comme je vous l'ai dit tout à l'heure par rapport au Locabiotal®, c'est le geste, c'est l'environnement qui aide à guérir plus que le médicament lui-même. De nouveau je digresse, mais dans l'environnement dans lequel on vit aujourd'hui, il est difficile d'attendre ce geste là surtout lorsqu'on devient adulte... Ce geste protecteur de la mère a tendance à s'évanouir dans la nature.

Si le médecin vous paraît rassurant, qu'il vous explique les symptômes que vous avez et qu'il vous dit que pour l'instant il n'y a pas besoin de traitement : « Je vous donne des conseils et vous revenez dans quelques jours si la température commence à monter ou s'il y a d'autres symptômes. » Ça vous choque ? Ça vous convient ?

Quand je suis souffrant, quand j'ai une forte fièvre, il m'arrive de faire appel à SOS médecin.

Pour avoir une réponse très rapide ?

Oui voilà, pour avoir une réponse très rapide et une intervention immédiate.

Pour vous d'attendre et de reconsulter...

Le cas s'est présenté il y a un ou deux ans où j'ai eu une forte fièvre. Le médecin généraliste que j'étais allé voir n'avait pas trouvé ça particulièrement alarmant sauf que la fièvre ne baissait pas. J'ai fait appel à SOS médecin qui a palpé les cervicales derrière pensant peut-être que j'avais une complication, je ne m'en souviens plus.

Il a donné un traitement plus fort ?

J'avais été vraiment rassuré, tout ça tient au cadre plus qu'au médecin, j'étais dans un cadre différent, j'étais chez moi. Qu'un médecin intervienne chez soi, c'est hyper rassurant. Il est dans mon intérieur et je suis chez moi.

Quelles attentes vous aviez de ce médecin chez vous ?

Qu'il me rassure, étant donné qu'il pénétrait mon intimité j'attendais de lui qu'il fasse tout ce qu'il faut, qu'il fasse un diagnostic complet.

Quand vous êtes malade, on revient sur le rhume, vous vous soignez avant d'aller voir le médecin ?

Je prends quand j'ai des maux de tête, un mal de gorge.

Chez vous ?

Oui, j'ai toujours un Diantalvic®, de l'aspirine.

Vous allez facilement à la pharmacie chercher un sirop ou un spray ou autre chose ?

Contre les maux de gorge, oui. Je le fais régulièrement, j'achète de la parapharmacie.

Vous trouvez que ça fonctionne ?

Encore une fois, euh...

Vous avez déjà essayé de ne pas en prendre pour voir comment ça évoluait le mal de gorge ?

Non, non. Personnellement je ne suis pas familier aux douleurs, je suis peut-être un peu hypochondriaque tout simplement.

Ça vous angoisse si vous avez quelque chose que vous ressentez... ?

Ouais, c'est assez anxiogène d'avoir mal à tel endroit. Mais pas systématiquement, il y a des choses sur lesquelles je passe, auxquelles j'ai l'habitude. Dès lors qu'il s'agit de la gorge, du nez et de tout ce qui est ORL, des oreilles : oui, je suis sensible.

Et vous demandez dans ce cas là l'avis du pharmacien, ça compte pour vous ?

Oui, car en plus de ça, il y a à côté de chez moi une pharmacie (rire), une pharmacienne très sympa et qui est très rassurante. Elle m'explique, c'est très sympa.

Que pensez-vous des médicaments en vente libre par rapport à ceux que le médecin peut prescrire ?

Qu'est ce que j'en pense ? Ça c'est plus général...

Ils sont identiques ?

Moi je suis très simple. Je préfère l'avis d'un médecin plutôt que l'avis d'un ami ou d'une connaissance qui me dit de prendre ça. Je préfère l'avis du médecin qui me prescrit ou qui ne me prescrit rien le cas échéant. En tous cas, je préfère l'avis du médecin concernant un problème ou une substance, évidemment oui...

Votre médecin vous a déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

Oui, c'est arrivé.

Vous les avez pris ?

Euh oui.

Ça ne vous pose pas de problème ?

Financièrement ? Si, parce que financièrement je ne roule pas sur l'or, si ça me gêne. Là en matière de sécurité sociale, c'est un autre débat je pense que ce n'est pas normal.

Si on vous explique que pour votre mal de gorge on peut prescrire un collutoire qui vous soulage mais qui ne va pas vous guérir plus rapidement,

et qui n'est pas remboursé ou si vous préférez bien hydrater votre gorge, prendre du miel avec des infusions ...

Ouais mais pff... (Silence) L'avantage du système du remboursement des médicaments c'est qu'on avait le choix au moins. Dans le cas où on ne rembourse plus les médicaments qu'on va acheter à la pharmacie, c'est un système de santé à deux vitesses. Seuls ceux qui auront les moyens pourront s'acheter les médicaments et ceux qui n'en auront pas les moyens, voilà !

C'est vraiment le côté financier qui vous freinera ?

Je pense que je ne suis pas le seul dans ce cas là.

On parle de médicaments qui apportent un certain confort et non pas une guérison.

Oui à ce moment là, pff.

Comme les collutoires par exemple.

Moi je ne suis pas médecin, je ne connais pas les produits, je ne suis pas pharmacien. Je ne connais pas les médicaments qui ont l'effet salvateur attendu, je ne connais pas le médicament qui agit véritablement sur... je ne suis pas chimiste, ni... Disons personnellement, si vous voulez mon avis, j'attends que l'on me donne le choix le plus large entre : soit m'automédicament, soit payer des médicaments mais être remboursé. Si ce n'est pas le cas, c'est un choix qui est très risqué. Comment faire la différence entre un médicament qui est remboursé d'un médicament qui n'est pas remboursé ? Là c'est sûr je ne réponds pas vraiment à votre question. Un médicament qui est remboursé et l'autre non remboursé, lequel fait le plus d'effet ? Si l'objectif est de ne plus rembourser les médicaments voilà...

On ne vous a jamais dit pour un gros rhume : « C'est viral, il n'y a pas de traitement pour vous guérir ça va guérir en cinq ou six jours...

Mmm

... Par contre vous pouvez faire des lavages de nez avec de l'eau de mer ou prendre un spray pour le nez mais l'effet est le même de toute façon il faut patienter, c'est pour vous soulager ou vous déboucher le nez. » C'est un discours que l'on ne vous a jamais tenu ?

Bah, si, c'est un discours que l'on m'a tenu, pas vraiment le médecin de famille, si on me l'a déjà tenu mais pff... non il n'y a pas de mais, on me l'a déjà tenu. Ça n'apaise pas la douleur, ça apprend à patienter.

FIN

Entretien 21

Homme, 45A, profession intermédiaire

Quand vous consultez votre médecin généraliste, qu'est-ce que vous attendez de lui en général ?

Qu'il me soigne ! Moi j'ai un traitement à long terme, un traitement pour l'hypertension, donc j'y vais tous les mois, ou autrement qu'il me soigne.

Qu'est-ce que vous entendez par « soigner » exactement ?

Qu'il trouve le bon remède !

On ne va pas parler de pathologies chroniques comme l'hypertension mais plutôt de maladies bénignes. Est-ce que vous y allez pour autre chose que la tension ?

Oui, bronchite ou... et faut qu'il me soigne, c'est tout.

Comment ?

Qu'il trouve le bon médicament.

Quand vous y allez, vous voulez des médicaments ?

Oui.

A chaque fois il y a une ordonnance ?

Oh oui.

Vous parlez de la bronchite par exemple, quel type de médicaments vous avez en particulier ?

Pour calmer la douleur déjà, un sirop et soigner.

Soigner, c'est soulager pour vous ?

Il y a soulager et puis guérir !

Vous pensez que le sirop est indispensable par exemple ?

Ça peut aider, moi je trouve qu'il faut soulager la douleur, c'est important.

Vous trouvez qu'il calme votre douleur, le mal de gorge ?

Par exemple.

Vous trouvez que c'est efficace ?

Oui, la toux la nuit par exemple.

Est-ce que ça vous est déjà arrivé que votre médecin vous ausculte, vous rassure en vous disant que finalement c'est une bronchite virale, que vous allez tousser un certain temps, qu'il vous préconise certaines pastilles, du miel ou un spray à la pharmacie, pour le nez qui coule, de faire des lavages de nez et s'en tient là, et il vous demande de reconsulter en fonction de l'évolution, si la fièvre persiste. Ça, ça vous convient comme consultation ?

Bah si.

Ça vous est déjà arrivé ou jamais...

Oui, oui.

...de ne pas avoir de médicaments forcément ?

Ah non, je sors toujours avec un médicament.

Pour quelle raison à votre avis à chaque fois vous avez une ordonnance ?

Pourquoi ? (Sourire) Parce qu'il y a quelque chose, il y a des maux...

Ils sont toujours indispensables ceux que l'on vous a prescrit ?

Je pense, oui.

Est-ce que sans le sirop, le spray, vous pensez que ça ne serait pas passé ?

Déjà quand j'y vais, j'ai traîné ça depuis trois semaines, j'ai pris des Efferalgans®, de l'aspirine et ça ne s'est pas passé.

En général, il y a aussi des antibiotiques ?

Ça arrive oui.

C'est fréquent ?

Quand c'est bien vert, oui, oui.

Il y a des fois où votre bronchite ou une rhinopharyngite, que vous traitez seul à la maison, guérit ? C'est-à-dire que vous n'avez pas besoin d'aller chez votre médecin ?

Non.

Et le fait que votre médecin soit rassurant, vous donne des conseils, ne vous donne rien mais vous dit de revenir en fonction de l'évolution ?

Oui, j'y retournerai si ça ne passe pas, ça c'est possible.

Vous allez spontanément à la pharmacie acheter des produits ?

Rarement. Si, quand je vais chercher mon ordonnance, je reprends de l'aspirine ou de l'Efferalgan®.

Quand vous avez un rhume par exemple ?

Non.

Vous allez consulter ?

Je trouverai bien quelque chose à prendre.

Dans votre pharmacie ?

Voilà.

Et qu'est-ce que vous allez prendre dans votre pharmacie ?

Pour un rhume ? Qu'est ce que je vais prendre... Je vais prendre de l'aspirine si j'ai mal au crâne, et puis c'est tout.

Et vous attendez que ça passe ?

Voilà !

Est-ce que votre médecin vous a déjà prescrit des médicaments non remboursés ?

Non, je ne pense pas.

Même pas les sirops ?

Non, c'est toujours remboursé !

Et ça vous dérangerait s'il y avait des médicaments non remboursés ?

Si c'est des bons médicaments, ça ne me dérangerait pas. Si c'est des médicaments qui ne sont pas efficaces, je comprends pourquoi ils ne sont pas remboursés.

Pour vous il y a un lien entre pas efficace et pas remboursé ?

Normalement il y a eu des études : S'ils n'ont pas été remboursés, c'est qu'ils ne sont pas efficaces et qu'ils ont été déremboursés, je pense !

Par exemple je reviens sur la rhinopharyngite, le nez qui coule et la gorge douloureuse, pour soulager la gorge il n'y a plus de choses qui sont remboursées. Votre médecin vous dit : « Je peux vous prescrire un collutoire ou un spray pour la gorge pour vous soulager, ils ne vous feront pas guérir plus vite, ou d'un autre côté vous pouvez prendre de l'eau chaude avec du miel et ça sera aussi bien. » Vous penchiez pour quel traitement ?

Le médicament.

Vous trouvez que ça vous aide quand même toujours bien ?

Oui.

Qu'est-ce que vous en pensez des produits vendus en vente libre sans ordonnance ?

Je trouve que ce n'est pas trop normal car il y a les mêmes produits qui sont remboursés. Et puis généralement ceux en vente libre sont en plus petits paquets et plus chers !

L'avis du pharmacien, ça compte pour vous ?

Oui.

Vous demandez facilement des conseils ?

Je ne les demande pas en général, c'est lui qui me les donne. Bof, pas plus que ça.

C'est toujours pour chercher des médicaments prescrits que vous allez à la pharmacie ou aussi pour demander un conseil en dehors d'une consultation chez le médecin ?

Non, je ne passe par le pharmacien. Pour moi, ce n'est pas un médecin un pharmacien (Rire). C'est un commerce. C'est du commerce la pharmacie !

Pour vous il y a une différence entre les deux ?

Je pense qu'un médecin connaît plus le corps humain qu'un pharmacien. Un pharmacien sait faire tourner sa boutique.

Qu'est-ce que représente pour vous le médicament ?

Le médicament ?

Qu'est ce qu'il y a de positif ou de négatif ?

Normalement il n'y a que du positif.

Vous ne voyez pas d'inconvénient pour vous ?

Non.

Comment vous expliquez qu'à chaque fois vous avez eu des médicaments ?

C'est qu'il fallait me soigner !

Vous trouvez qu'ils étaient tous indispensables ?

Je pense, oui.

Vous respectez ce que le médecin prescrit ?

Oui, oui, en principe.

Vous n'avez pas essayé...

Si, s'il me donne pour quinze jours de sirop, et qu'au bout d'une semaine ça passe, j'arrêterai.

Ça vous est déjà arrivé de ne pas débiter un traitement qu'il vous avait prescrit ?

Non, non.

Est-ce que votre médecin vous prodigue aussi des conseils quand vous allez le voir ?

Oui, il me demande d'arrêter de fumer.

Vous pensez que des conseils peuvent remplacer des traitements ?

Oh bah si. Je pense avoir une bonne hygiène de vie, il peut donner des conseils.

Mais ça ne remplace pas, d'après ce que vous dites, des médicaments ?

Si j'y vais c'est que je suis malade, et je ne pense pas que le conseil pourra ...

Pour vous les médicaments guérissent toujours, avec les médicaments vous guérissez toujours ?

Pas toujours, des fois on y retourne, il faut trouver autre chose.

Est-ce que vous trouvez que les gens prennent trop de médicaments ?

Ça c'est possible, les antidépresseurs, je pense oui.

Vous, vous estimez en prendre beaucoup ou pas ?

Moi j'ai de l'asthme et de l'hypertension, je prends donc des traitements en continu.

On parle toujours des problèmes plus bénins comme précédemment. Vous estimez ne pas en prendre beaucoup ?

Non.

On parlait de confiance envers le médecin et le pharmacien, vous faites ... ?

Je fais plus confiance au médecin.

S'il vous rassure, vous explique ce que vous avez et juge qu'il n'y a pas besoin de traitement, vous lui faites confiance ou vous consultez quelqu'un d'autre ?

Non, non. Dans ma vie j'ai eu deux médecins jusqu'à mes trente ans et maintenant j'en ai un depuis quinze ans. Je n'ai pas été chercher...

Entretien 22

Femme, 40A, profession intermédiaire

Quand vous consultez un médecin généraliste, qu'est-ce que vous attendez de lui en général ?

Quand je le consulte, c'est que je ne suis pas bien ! Enfin, qu'il y a un truc qui ne va pas, je ne vais pas le voir sans raison !

C'est-à-dire sans raison ? Par exemple ?

Là, j'y ai été il n'y a pas longtemps parce que je manquais de fer ! J'ai été donner mon sang, ils ont vu que je n'avais pas assez de fer, alors j'ai été voir le médecin. Ça fait peut-être six, neuf ou dix mois que je ne l'avais pas vu et du coup voilà. Ça a duré un quart d'heure, il m'a filé une ordonnance pour faire un prélèvement un peu plus précis pour la ferritine – c'est ça ferritine ? – et puis donc, c'était rapide, efficace, et c'est très bien !

C'est ce que vous attendez d'un médecin ?

Ah oui, oui. Qu'il soit ponctuel si possible, qu'on n'attende pas des plombs dans son cabinet et puis après il va droit au but.

C'est-à-dire « droit au but » ?

Et bien... Qu'il m'explique ce qui va, ce qui ne va pas, qu'on discute un petit peu. Il a pris la tension, parfois il pèse ou il ne pèse pas. Il fait ce qu'il faut mais ce n'est pas la peine de rester trois quarts d'heure dans son cabinet si ce n'est pas nécessaire. Ceci dit, je mets un bémol, parce que... je peux

Vous lui faites confiance ?

Ah oui.

Jusqu'au bout ?

Voilà ! Je n'en serais pas content, j'aurais changé tout de suite mais comme j'en suis content...

Ça vous arrive d'avoir des demandes particulières quand vous allez le consulter ? Au moment où il fait l'ordonnance de dire : « J'aimerais bien avoir ça car ça avait bien marché » par exemple ou au contraire : « Ne me donnez pas ça », d'intervenir sur ce qu'il prescrit ?

Habituellement il sait. S'il y a un médicament qui a bien marché, je lui dirai.

Ça vous convient ce qu'il vous prescrit ?

Bah pour le moment oui. Par exemple, il m'avait prescrit du Coversyl® mais j'avais une toux sèche, alors il a mis du Cozaar®.

FIN

parler du gynéco ou pas ? Ce n'est pas pareil ? Enfin, bon, je le vois plus souvent, mais c'est vrai que lui était trop rapide, je pense qu'un médecin peut être pareil. C'était 10 minutes...

Pour qui ?

Pour moi, quand j'étais enceinte. Mais bon, là, j'étais frustrée parce que c'était trop rapide et j'ai carrément écrit une lettre après la naissance !

Qu'est-ce que vous attendiez à ce moment là ? Pourquoi c'était trop rapide ?

Et bien qu'il prenne un peu plus le temps de me poser des questions un peu personnelles, ou de dire : « Comment ça va ? Et les enfants ? ». J'ai eu une grossesse qui s'est bien passée et tout ça. Mais même si je voyais un médecin, qu'il prenne un peu le temps de m'expliquer les choses correctement et sans discuter et rentrer dans la vie privée et passer des heures.

Est-ce que vous pensez que c'est la même chose pour votre généraliste que pour votre gynécologue ?

Oui... Je n'ai pas eu ce souci là. C'est-à-dire que... je le vois très peu et quand je le vois, c'est sans rendez-vous. Je sais qu'on attend parfois un quart d'heure, une demi-heure, parfois c'est plus, mais je

sais qu'il est... il prend le temps qu'il faut, ni plus ni moins, pour...

Pour vous expliquer...

Voilà, tout à fait ! Je ne comprends pas toujours tous les termes que vous employez, j'imagine, ce n'est pas toujours très, très clair. Enfin, pour vous oui, mais après pour nous, il essaye quand même d'expliquer un peu, à notre portée. Mais il y a des fois, je ne demande pas à rentrer dans le détail, du moment que j'ai compris le principal, ça va !

Ça vous est déjà arrivé de consulter pour un rhume, une bronchite, ce genre de maladie par exemple ?

Rhume, non. Bronchite, euh... Non, je crois que je n'en ai jamais eue. En revanche, ce que j'ai fait, un premier janvier, c'est que j'ai appelé le 15 ou SOS médecin ou je ne sais pas trop quoi, parce qu'en déglutissant ça me faisait – c'était atroce – comme si j'avais des pics dans la gorge, c'était vraiment très douloureux. Et du coup un premier janvier, voilà ! Et le médecin de garde a dû venir dans l'heure ou dans les deux heures qui suivaient. C'était super, et puis j'avais dû prendre un coup de froid. Il m'a demandé si j'avais mangé du poisson avec des arêtes, mais non, un coup de froid. Effectivement, j'avais une robe, je n'avais pas mis de foulard et il faisait chaud dedans et on a dû aérer ou je ne sais pas quoi et il faisait un peu frais. Donc là, je n'ai pas hésité à appeler parce que c'était vraiment super douloureux, mais un rhume, non !

Je pense qu'en hiver, ça doit vous arriver d'avoir ce genre de pathologie, grippe par exemple, ou pas ?

Et bien, non, non. Alors, je peux parler de mon mari ou pas ?

Non, de vous...

Parce que mon mari a eu un état grippal, moi pas. Quand j'ai un rhume, mais un bon rhume, je ne vais pas consulter mais je vais à la pharmacie, et ils me filent un Dolirhume® ou un truc équivalent, un pschitt-pschitt pour le nez. J'ai même acheté un truc pour faire des inhalations qui n'a pas l'air de faire grand-chose, mais j'ai quand même essayé de faire comme ils disaient. C'est agréable ceci dit. Quand ça commence un bon rhume, ça dure une bonne semaine ! Mais je ne vais pas voir le médecin pour ça parce qu'il ne pourrait rien faire d'autre je pense, pour un rhume. Je me trompe peut-être.

Pour vous, l'avis du pharmacien, ça compte ?

Ah oui...ah oui, oui, oui ! Une fois, je m'étais même entaillée. J'avais coupé un poireau avec un couteau qui coupe bien, j'avais été trop vite, c'était de ma faute, et je m'étais entaillée un petit peu l'ongle et un tout petit bout de peau ! J'ai failli tomber dans les pommes, alors je me suis assise par

terre, et le temps de reprendre mes esprits, il était 4 heures 20 et je devais aller chercher les enfants, et je n'ai pas été voir le médecin.

Je me suis dit pour un truc comme ça, entre guillemets, ce n'était pas un bout de doigt ni rien, donc j'ai été voir le pharmacien. Je leur ai expliqué ce qui s'était passé, et qu'est-ce qu'ils m'ont donné ? Je sais plus... mais je n'ai pas été voir de médecin !

Vous faites vraiment confiance au pharmacien ?

Oh oui, oui, oui. Ça aurait été plus grave, ou une grosse piqûre qui enfle ou je ne sais pas trop quoi, j'aurais été voir le médecin, mais là non. Et même pour Paul, il a eu une cloque qui n'était pas très belle à un moment, j'ai laissé l'eau froide couler pendant cinq à dix minutes, enfin je crois c'est ce qu'il faut faire, pendant longtemps, longtemps. Après la cloque n'était pas très belle, je me suis dit : « Oh, beurk, bon qu'est-ce que je fais ? » Je n'ai pas été voir le médecin, je suis allée à la pharmacie et je leur ai dit que j'avais du Cicatril® que j'avais acheté pour une de mes filles et du coup il m'a filé de la Biseptine® – enfin un truc nettoyant – et puis après Cicatril®. Voilà, comme j'avais ça à la maison, je l'ai fait. Est-ce que j'aurais été voir un médecin ? Euh... bon, si le Cicatril® avait été sans ordonnance, je pense qu'il me l'aurait donné et puis si vraiment ça avait été grave, j'aurais été voir un médecin. Mais oui, c'est important le pharmacien !

Qu'est-ce que vous pensez justement de ces produits en vente libre ?

Alors, je ne sais pas trop ce qui est en vente libre, parce que maintenant c'est dans les grandes surfaces je crois même !

Non, ce que vous allez chercher directement dans les pharmacies, pour le rhume, ce que le pharmacien peut vous donner sans passer par un médecin.

Ce que je prends, moi, c'est surtout Dolirhume®, Doliprane®, voilà.

On parlait du spray ou peut-être un sirop, je ne sais pas, des trucs que vous allez chercher ?

Oui, oui, tout à fait ! C'est ça, des sirops parfois pour la toux, les toux d'irritation que moi j'ai. Une fois, c'était la rentrée dernière, j'avais une toux d'irritation complètement stupide qui : jour, nuit, matin, soir, était enfin n'importe quand ! Et puis quand je commence, je ne m'arrête pas. C'est un peu gênant et justement quand j'étais en cours, en réunion. Ce coup là, j'ai été voir le médecin pour lui dire parce que là c'était vraiment gênant. Quand je suis en classe, dans une réunion de parents, ça m'est arrivé, c'est un peu embêtant. Là j'ai été voir le docteur et puis je lui ai expliqué mon truc. Il a essayé de m'expliquer quelque chose, je me souviens plus de ce qu'il m'a dit, mais je ne pense

pas que ce soit une allergie à la craie parce que ça m'est arrivé même quand je n'étais pas enseignante, et tout ça, donc peut-être une toux, de stress. C'est possible mais après ça passe, donc là il m'a donné des trucs, un sirop. Alors, l'Euphon®, je ne sais pas s'il est en vente libre ou pas mais du coup là, j'ai été le voir parce que chez moi c'était gênant et j'en avais besoin. Et pour les enfants, bon avec le pédiatre je sais qu'il y a des choses, le sirop Toplexil® – je ne sais pas quoi – enfin d'autres sirops qu'on peut acheter de temps en temps. Je ne suis pas une grosse consommatrice parce que sur le principe, ce n'est pas bon pour la sécu ! Ceci dit, si c'est en vente libre, je vais l'acheter sans être remboursée mais, c'est bien de pas aller consulter le médecin et de payer, voilà. Si c'est pour une toux d'enfant ou si c'est pour un rhume, même d'enfant, l'hiver, et bien ça se passe, ou pour nous, pour des petites choses, c'est bien ! Donc, j'essaie de ne pas en abuser. Si j'ai besoin et bien j'y vais.

Pour vous, c'est plus rapide ?

Voilà ! Et puis c'est plus rapide, ouais, ouais.

Vous parliez d'un rhume, vous pensez que le spray pour le nez ou le sirop pour la toux, ce sont des médicaments indispensables ?

Indispensables ? Et bien, l'hiver, quand il y a des rhumes, pour ne pas que ça se propage dans la famille non plus, mine de rien, ou moi avec trente élèves quasiment tous les jours, si je veux être aussi d'attaque et pas être trop fatiguée, oui, c'est important d'être... enfin de se prémunir et d'avoir les médicaments appropriés ! Donc si je peux aller à la pharmacie demander ma petite dose de Dolirhume®, je ne sais plus, ou Actirhume®, voilà ! Quand je sens qu'il y a un rhume qui vient et que je respire par la bouche, je ne dors pas, du coup la nuit je suis un peu embêtée. Hop, je prends mon truc et puis c'est important après pour la famille de pas refiler des trucs !

Pour vous, ces médicaments là apportent la guérison ?

Je pense que ça aide. Le truc pour le rhume, il y en a, je crois, trois comprimés pour le jour et puis un pour la nuit, et oui je pense que ça aide et pour la toux aussi. Donc, oui, sans abuser.

Est-ce que sans ces produits là, ça aurait passé tout seul à votre avis ?

Oui, mais plus longtemps. Oh oui, je pense qu'un rhume ça serait passé, ça c'est clair, mais en combien de temps après ? Si après on est naze et on est fatigué, ce n'est pas... voilà. Donc oui, je pense que ça serait passé c'est clair, mais en combien de temps ? Après faut tenir le choc... dans la vie !

Et pour vos enfants, vous consultez quand ils ont un rhume, une pharyngite, une toux qui persiste en hiver ?

Euh, rhume ? Non. Et puis rhino, rhino c'est quoi ? C'est un rhume où on tousse un peu ? C'est un gros rhume quoi...

Oui, avec de la fièvre par exemple...

Avec de la fièvre ? Alors je ne vais pas consulter tout de suite, ça dépend ! Pour Paul, qui était à la crèche, je consulte plus facilement parce qu'ils n'acceptent pas les enfants quand ils ont plus de 38,5°C et qu'ils ne savent pas ce qu'ils ont, surtout avec la grippe A, c'est un peu pompant... fallait vraiment faire gaffe ! Donc là, effectivement, j'ai vu à plusieurs reprises le pédiatre. Bon je peux voir un médecin, mais j'ai un pédiatre qui n'est pas loin. Pour Paul, il s'est avéré que c'était une rhino. Si j'avais su, j'aurais pu ne pas consulter, j'aurais fait les sérums dans le nez, aspiré et puis Doliprane®. Au bout du 3^{ème}, on est un peu rôdé ! Donc là, il se trouve qu'il avait un peu de fièvre, ça coulait pas beaucoup et j'ai été consulter. Mais si j'avais su... voilà, disons qu'on ne peut pas savoir !

Est-ce que, à la suite de cette consultation, vous avez eu des médicaments ? Y avait-il une ordonnance ?

Alors, il y avait une ordonnance et le médecin m'a demandé, je trouve que c'est bien sinon moi je lui dis : « Est-ce qu'il vous reste du Doliprane® ? » J'en ai toujours en stock, enfin au moins une ou deux bouteilles, et puis... Qu'est-ce qu'il m'avait donné ? C'était juste Doliprane® en fait je crois, mais une fois ou deux... je n'avais pas d'autres trucs, je ne crois pas.

Il n'y avait que du paracétamol ?

C'était pour la fièvre. Est-ce qu'il y avait d'autres choses ?

Est-ce qu'il vous a proposé, je ne sais pas moi, comme on disait tout à l'heure, des sprays, du sirop, autre chose ?

Alors du sirop, oui. Il y avait de la toux et donc du sirop. Alors moi, je dis ce que j'ai à la maison ou pas, bon a priori ça date de moins de deux ans, donc c'est toujours bon. Sinon, du sirop si j'en ai besoin et puis du spray non, parce qu'on dit toujours pour les petits c'est sérum et puis on aspire. Donc là, je n'hésite pas à le faire assez régulièrement.

C'est vous qui en demandez de ces produits là ou c'est lui qui les propose ?

Quand je vais consulter le pédiatre, c'est lui qui m'a proposé le nécessaire pour que ça aille mieux, mais moi je n'ai pas demandé. Après si j'ai besoin de Doliprane®, ou d'Advil®, ou de machin, j'en demande, parce que je n'en ai plus. Bon, pareil, parce que je vois deux pédiatres qui sont confrères,

s'il me donne quelque chose et si je sais que j'en ai déjà à la maison, je lui dis, ou alors quand je suis à la pharmacie, je leur dis : « Mettez moi ça, ça, ça, mais pas ça, parce que j'en ai encore. » Je vérifie à la maison moi-même s'il m'en reste ou pas, si c'est encore bon et puis sinon, je dis à la pharmacie : « niet. »

Est-ce qu'il vous donne des conseils votre médecin aussi ?

Ouah !...Euh...

Justement : « Faudra faire des lavages de nez. » ou alors : « La toux c'est normal, il va tousser pendant quelques temps. » Ou « Vous allez tousser pendant quelques temps » ou « Si vous avez mal à la gorge, vous pouvez prendre des pastilles. »

Oui, tout à fait. Quand j'avais ma toux d'irritation, et bien il m'a donné de l'Euphon®, des petits trucs à sucer comme ça, même qu'à la pharmacie il n'y en avait plus et puis, ils m'ont donné un truc équivalent. Il n'y a pas de soucis, donc là oui, il m'a dit : « Vous pouvez prendre ça et ça. »

Des conseils à base de médicaments ?

Il y avait le sirop, alors les pastilles, je ne sais pas. Il y avait de l'eucalyptus mais je ne sais pas si ce sont des médicaments ? Pas vraiment hein ? Parce que c'est des pastilles lambda qu'on pourrait prendre pour avoir une haleine fraîche ou quelque chose, mais je ne crois pas que c'était des médicaments. Qu'est-ce qu'il m'a donné d'autres ? Ah oui ! Un spray comme ça ! Là, c'est quelque chose que je n'aurais pas demandé parce que moi je ne connaissais pas. Un peu comme pour les asthmatiques, mais ça je n'aurais pas demandé parce que je ne connaissais pas. On n'a pas trop ça à la maison...

Est-ce que vous pensez que les conseils d'hygiène de vie comme les lavages de nez, le miel, les petits remèdes, la tisane, peuvent remplacer des traitements comme le sirop ?

Alors, hygiène de vie, ça c'est sûr, genre humidifier la chambre ou je ne sais pas trop quoi...

Voilà ! Par exemple...

Tisane pourquoi pas, et moi-même je m'en fais de temps en temps. Je n'aime pas la tisane, je fais du chocolat avec du miel. Ça n'a peut-être pas du tout le même effet ?

Et ça peut remplacer le sirop pour la toux ou le spray pour le nez ?

Le spray je ne pense pas, non. Le sirop pour la toux, c'est agréable, ça fait du bien, ça adoucit, mais que ça remplace à ce point là, je n'en suis pas sûre. Le spray, non. Enfin, je pense au truc pour le nez, pour moi, c'est plus qu'efficace ces sprays là ! Enfin ce

que j'aimais bien aussi, c'est l'espèce de machin, qu'on sniffe parce que ça faisait une sensation de frais mais bon, ça ne débouche pas le nez, voilà !

Est-ce que vous pensez avoir la même attitude pour vous ? Vous vous automédiquez finalement plus facilement que pour vos enfants ?

Ben, je serais plus prudente avec les enfants, c'est-à-dire que s'il y a vraiment une grosse toux, si je ne sais pas vraiment ce que c'est entre toux grasse, toux sèche, machin et si ça dure, je fais attention. Oui, je vais voir le médecin, ou le pédiatre plutôt, parce que je suis plus pédiatre pour les enfants. Donc là oui, je fais encore plus attention mais on a la chance d'avoir des enfants qui ne sont pas beaucoup malades.

Et apparemment, vous ne consultez pas très souvent votre médecin, parce que vous n'êtes pas malade ou parce que...

Oh, je ne suis pas malade. De toute façon, tant que je ne suis pas malade, je ne vais pas voir le médecin, aucun intérêt, même si je l'aime bien, qu'il est sympa, alors qu'il peut paraître un peu froid de prime abord, mais bon, ça c'est une personnalité. Comme je disais tout à l'heure, je voyais plus souvent le gynéco à un moment, c'est certain avec une grossesse et tout ça, les piqûres, la toxoplasmose... Et puis moi je suis O négatif et mon mari est O positif. Mais le médecin, c'est vraiment que quand je suis malade. Là, je n'aurais pas été voir le médecin si je n'avais pas eu ce problème de don du sang et de manque de fer, d'anémie. C'était une légère anémie et je dois le revoir dans deux mois et demi. Donc là je le reverrai. Il m'a dit : « J'appellerai et on verra. » Mais sinon, je n'y vais pas.

Au cours de vos différentes consultations, est-ce que vous avez eu l'impression d'avoir toujours une ordonnance ?

Oui.

Systématiquement ?

Oui, le peu de fois où je l'ai vu, j'avais une ordonnance. Quand j'ai eu ma toux d'irritation, une petite ordonnance, j'y ai été il y a très peu de temps pour la ferritine. Les fois d'avant, je ne sais plus ce que c'était. Quand SOS Médecin est venu, c'est pareil, sur l'ordonnance j'avais eu du Solupred®, je crois, un truc assez costaud à la cortisone, d'ailleurs c'était bien efficace et puis oui, j'avais une ordonnance à chaque fois.

A votre avis, pour quelle raison selon vous ?

Que j'ai eu l'ordonnance ? J'en avais besoin ! Enfin il y avait besoin de sirops, de sprays, de médicaments pour que ça aille mieux dans le domaine où je n'allais pas bien. En revanche, je ne sais pas si je peux parler de ça, quand je m'étais

ouvert le genou, j'ai été en traumatologie et le médecin que j'avais vu m'avait donné une ordonnance énorme comme ça avec des bandes, pansements, ciseaux, soins, tout ça. Et deux grosses... je ne sais plus comment ça s'appelait, deux gros kits à je ne sais plus combien d'euros et du coup, j'en ai pris qu'un et c'est de moi-même, j'ai dit à la pharmacie : « Mais ne me donnez pas deux trucs comme ça, ça coûte je ne sais pas combien et je ne suis pas sûre de me servir de tout ça ! » Et j'ai une cicatrice magnifique. Mais là, du coup, c'était trop ! Ça, je trouve que c'était trop ! Je ne sais pas pourquoi ils m'ont donné tout ça ? C'était peut-être pour être sûr que ça aille bien et tout, mais je me dis que pour une petite cicatrice, j'ai eu trois points de suture, me donner deux gros trucs comme ça avec ! J'ai trouvé que c'était un petit peu abusé. J'aurais très bien pu le prendre, le garder à la maison et me dire en cas de besoin j'ai ça, mais je veux dire, j'avais déjà des compresses stériles à la maison qui dataient d'avant et puis ça me suffisait.

Je reviens sur les traitements de la rhinopharyngite, vous disiez que l'ordonnance était nécessaire. Vous pensez que ça n'aurait pas pu guérir sans ordonnance ?

Pour les enfants ou pour moi ? Pour tout le monde ? Si, c'est ce que je disais tout à l'heure, je pense que ça aurait guéri mais après, pff ! S'il y a plus de fièvre et que ça s'accroît, je pense qu'à un moment il faut quand même quelque chose ! La fièvre, il faut quand même la baisser ! Mais pour la toux, le nez, ... avec une bonne hygiène de vie, en restant à la maison au chaud, bien habillé, se laver les mains... je pense que ça se serait passé mais au bout de combien de temps ? Ce n'est pas la peine d'attendre des plombes que ça passe si on peut avoir des médicaments qui agissent vite et nous remettent d'aplomb ! Il ne faut pas s'en priver !

Je prends un autre exemple toujours concernant la rhinopharyngite. Il vous ausculte, vous rassure, vous dit que c'est viral et que ça va passer dans quelques jours. Il faut par contre faire des lavages de nez, soulager la gorge par du miel comme on l'a déjà évoqué ou par des tisanes et des pastilles. Si ça ne passe pas, il peut vous revoir dans quelques jours. Quelle est votre réaction ? Est-ce que cela vous convient ?

Si ça ne passe pas, ça veut dire que c'est un gros rhume, une grosse rhino et du coup il faut faire quelque chose ou il y a peut-être un truc derrière ! Moi ça ne m'est jamais arrivé...

Est-ce que vous avez déjà reconsulté ?

Moi non. Mon mari oui, car il a eu un état grippal. Il a consulté une fois et puis ça a continué, il a reconsulté puisqu'il avait 40°C et n'en pouvait plus. Mais moi, ça ne m'est jamais arrivé. C'est passé, voilà c'est passé !

C'est déjà arrivé que le médecin dise : « Là, il n'y a besoin de rien, ce n'est vraiment pas grave. Par contre si ça persiste d'ici 4-5 jours, il faudra revoir s'il faut instaurer un traitement. »

Non, parce que je pense que je n'ai pas été voir le médecin. C'est-à-dire que j'y ai vraiment été quand ça n'allait pas. Je ne vais pas le voir quand je commence à avoir le nez qui coule ou un truc comme ça, à mon âge.... Pour les enfants, je dirai qu'il faut faire plus attention.

A quel stade vous consultez ?

Pour les enfants ou pour moi ?

Pour vous, quels symptômes, en gros ?

Pour un rhume, c'est rare franchement. Ça ne m'est jamais arrivé de consulter pour un gros rhume.

Vous prenez quoi à la maison quand c'est comme ça ?

Le fameux Dolirhume® ou Actirhume®, ou un truc équivalent et puis des sirops. Je ne sais plus ce que j'ai à la maison. D'habitude je sais si ça marche sur nous, sinon je demande au pharmacien.

Ce sont des produits que l'on vous a déjà prescrits ?

C'est des choses que je connais déjà. Je les connais par cœur. Je regarde ma pharmacie.

Vous suivez les prescriptions du médecin ?

Ah oui.

Vous prenez, vous ne prenez pas ?

Si, si je prends. Quand il donne des antibiotiques, s'il dit une semaine, je prends une semaine, je n'irai pas prendre moins. Ah oui, je suis. Si on va le voir c'est qu'on a besoin de quelque chose, du coup en partant de chez lui si on ne prend pas, ça ne sert à rien ! On suit dans ces cas là.

Qu'est ce que les médicaments représentent pour vous ?

Ouah !

C'est large comme question.

Oui c'est large !

Plutôt des avantages ou des inconvénients ?

Oh, c'est un avantage ! Je prends un exemple bête, quand j'entends qu'au Pakistan ils sont sous la flotte, ils n'ont pas de médocs, je me dis nous on a tout ce qu'on veut quand on veut ! C'est génial ! On a la sécu donc voilà, on peut aller à la pharmacie pour demander deux ou trois choses un peu essentielles et de base pour des petits maux, pour un rhume, une rhino. On en profite, heureusement qu'il y a ça ! Je pense au Doliprane® s'il n'y avait pas ça pour les enfants, je crois que ça serait infernal ! Bon, il y a peut être de l'abus. On dit qu'en France,

il y a des gens qui consultent trois ou quatre médecins, mais c'est quand même super ! Heureusement qu'on a ces médicaments, ceux dont on a besoin le plus couramment, du paracétamol, des choses comme ça, c'est important quand même.

On parle aussi des traitements de confort, ils sont importants aussi ?

C'est quoi les traitements de confort ? Vous avez des exemples ?

Entretien 23

Femme, 43A, cadre

Quand vous allez voir votre médecin généraliste, qu'est-ce que vous attendez de lui ?

Déjà une vraie confiance dans le diagnostic et qu'il me soigne forcément et puis peut-être de l'écoute, ce sont les trois principales choses.

Vous avez des exemples pour lequel vous avez consulté récemment ?

Oui, j'ai un vrai exemple. Ce n'était pas ici, c'était pendant mes vacances, j'ai fait, comment ça s'appelle, une douleur, une inflammation intercostale entre la troisième et la quatrième côte. C'est vrai que c'est une douleur très mal placée on va dire, ça génère tout de suite du stress parce qu'on pense tout de suite au cœur. J'ai vu un médecin qui m'a rassurée, avec qui j'ai pu discuter et qui m'a expliqué que ce n'était pas du tout cardiaque. Il m'a donné aussi de quoi faire passer la douleur et ça va mieux. Je crois que c'était très important d'avoir quelqu'un qui écoute et qui prend le temps de bien m'examiner.

C'est ce que vous recherchez chez votre médecin principalement ?

Déjà quand on va chez le médecin, c'est que l'on a un problème. On a vraiment envie d'être soigné et d'être bien soigné, voilà et d'être rassuré aussi parfois.

C'est quoi être bien soigné pour vous ?

Etre bien soigné, c'est avoir le traitement le plus efficace, le plus rapide (Rire) et qui vous remette sur pied le plus vite possible.

On va prendre l'exemple de la rhinopharyngite, un rhume...

Oui je connais, ça m'arrive régulièrement. (Rire) Dans ce cas là, c'est une maladie qui n'est pas très grave, l'idée c'est de repartir le plus vite possible en forme.

Vous consultez pour ce genre de motif par exemple ?

Par exemple les pastilles pour la gorge, le sirop pour calmer la toux,...

Bah oui, car si après ça persiste et qu'on n'arrête pas de tousser, c'est quand même important que l'on ait ce qu'il faut. Ce sont des médicaments importants pour nous, du genre pastille Strepsil®, d'ailleurs il vaut mieux les jaunes que les rouges qui sont infâmes. Ça aide quand même !

FIN

Ah oui, oui, parce qu'au niveau ORL je suis assez fragile.

Vous attendez quoi à ce moment là ?

Le traitement approprié en fonction du diagnostic.

Vous avez quel genre de traitement, du sirop ?

Ça dépend en fonction de la gravité. Ça peut être antibiotique ou pas et parfois antibiotique plus corticoïde.

À chaque fois, il y a un traitement ?

Pour ce cas là, oui. Il y a au moins du paracétamol. Ça ne m'est pas arrivé souvent de ressortir de chez le médecin... ça m'est arrivé une fois malheureusement, il y a eu une erreur de diagnostic à mon avis et j'ai dû consulter après un dermatologue, c'était pour un problème d'eczéma. Mais ça ne m'est pas arrivé souvent de ressortir de chez le médecin sans traitement, si c'était ça votre question ?

On a parlé du rhume, est-ce que vous aviez à chaque fois une ordonnance ?

Oui, quand je viens, c'est que l'état est suffisamment avancé pour que je consulte (Rire).

Devant quels symptômes ?

Pour le rhume toujours ?

Oui

Devant des maux de tête, des maux de gorge, quand on ne peut plus respirer.

Vous attendez certains symptômes, un délai avant de consulter ? Quels sont vos critères ?

Oui, oui, en plus à ce niveau, je me connais.

Vous prenez des choses à la maison ?

Oui, je prends déjà du paracétamol, du miel aussi qui marche des fois pas trop mal sur les maux de gorge et puis si on voit qu'au bout de deux à trois jours ça ne va pas...

Parce que ça s'aggrave ou parce que ça continue ?

Parce que ça s'aggrave et que ça continue.

Ça vous est déjà arrivé, alors que vous avez le nez qui est bien pris et mal à la gorge, que votre médecin vous explique et vous rassure. Il vous dit que c'est une rhinopharyngite, que c'est viral et ça va passer, il vous donne des conseils ?

Des conseils, c'est à dire ?

Quand le nez est bien pris, faire des lavages de nez...

Oui ça arrive.

pour soulager la gorge, prendre du miel comme vous l'avez dit et des pastilles...

Et qu'il ne donne pas d'antibiotiques ?

Et pour la fièvre il vous donne du paracétamol et ça s'arrête là.

Oui ça m'est arrivé.

Ça vous convient, quelle est votre réaction face à ça ?

Oui ça me convient, ça peut me convenir. Ce qui m'est déjà arrivé, c'est que le médecin me fasse une prescription d'antibiotiques et me dise de les prendre dans deux ou trois jours uniquement si ça ne va pas mieux. Et ça m'est arrivé de ne pas les prendre.

Tous les médicaments que l'on vous prescrit vous les prenez ? Vous ne les prenez plus quand ça va mieux ?

Alors, quand ce sont des antibiotiques ou des classes de médicaments qui en gros sont des classes qui se donnent sur ordonnance, j'essaye de les prendre en allant jusqu'au bout du traitement. J'avoue que tout ce qui est traitement de confort, je prends l'exemple des anti-inflammatoires qui vont être donnés localement, pommade ou des choses comme ça, bon je suis un peu plus négligente.

Pour la rhinopharyngite ou un motif équivalent, ça vous est arrivé que votre médecin vous dise que vous n'avez pas besoin de médicaments, vous donne les conseils dont on a parlé. Il vous dit d'essayer ça à la maison et si dans les trois à quatre jours ça ne va pas mieux de le revoir. Ça vous est déjà arrivé que l'on vous propose ça ?

Non, pas de médicaments du tout ? Il y a au moins du paracétamol, des gouttes pour mettre dans le nez. Si je viens, c'est que j'en ai besoin.

Vous pensez que les médicaments sont toujours indispensables quand on vous les prescrit ?

Bah si j'ai des maux de tête, le paracétamol oui, et puis j'ai souvent le nez bouché, c'est sûr que ça aide bien. C'est déjà arrivé que le médecin me

prescrive des inhalations à faire aussi ! C'est toujours une prescription.

Et le fait de revenir si ça ne va pas mieux, est-ce que ça vous dérange ?

Non, c'est normal.

Ça ne vous choque pas ?

Non pas du tout. C'est sûr que l'on aime bien que ça aille mieux du premier coup mais bon, ça m'est déjà arrivé d'être obligée de revenir car il y avait des complications en sinusite. J'étais obligée de revenir toutes les semaines. Ce n'est pas souvent heureusement et il y a aussi des fois où ça allait mieux. Je crois que des fois la difficulté en fait pour le patient, quand on commence à ne pas être bien, c'est d'arriver à trouver la bonne limite, c'est à dire je commence à me soigner toute seule avec du paracétamol et quand est-ce que je vais chez le médecin ? Ça m'est déjà arrivé que le médecin me dise : « Vous auriez pu venir un petit peu plus tôt » car ça s'était aggravé.

C'est difficile pour vous de savoir quand il faut...

Je vais vous dire ce n'est pas difficile, ce qui joue des fois dans la décision d'aller ou pas chez le médecin, c'est le calendrier. Quand on sent que le week-end approche par exemple, on se dit : « C'est vendredi : si je ne vais pas chez le médecin, il va y avoir samedi, dimanche et il faut que tu attendes lundi. » Il y a toujours les urgences mais bon, on n'aime pas trop y aller, il y a toujours SOS médecin mais bon voilà. Et il y a aussi les vacances. Ça m'est déjà arrivée de ne pas me sentir trop bien, je sais que je pars en vacances, j'aurais peut-être attendu un ou deux jours avant d'aller chez le médecin, mais comme il y a le départ en vacances et que ça va être compliqué, que l'on n'a pas envie de prendre sur ses vacances pour aller chez un médecin que l'on ne connaît pas forcément, bon on anticipe. Je vais alors chez le médecin, c'est plus le calendrier.

Et la confiance en votre médecin d'après ce que vous dites ?

Pour moi c'est plus simple d'aller voir mon médecin que d'aller dans un endroit où il va falloir chercher un médecin. On ne sait pas s'il consulte sur rendez-vous ou pas.

Pour vous les médicaments que l'on vous a prescrit, on va revenir sur la rhinopharyngite, vous ont apporté la guérison ? Sans cela, le rhume n'aurait pas guéri tout seul ?

Il aurait peut-être guéri tout seul mais au bout de combien de temps ? C'est ça le souci, on n'a pas envie de pas être bien pendant...

Vous pensez que ça va plus vite avec ce type de médicaments ?

Voilà, je pense que dans certains cas oui, et dans certains cas peut-être pas.

Et vous parliez d'automédication, ce sont des médicaments que l'on vous a déjà prescrit ou que vous allez chercher directement en pharmacie ?

Ce sont plutôt des médicaments que je connais car on me les a déjà prescrits.

Qui vous restent dans votre pharmacie personnelle ?

Qui me restent oui. Quand est-ce que je fais de l'automédication ? Quand j'ai mal à la tête voilà et puis on peut demander au médecin, je sais que j'aime bien avoir du Spasfon® à la maison car des fois j'ai mal à l'estomac, ou des choses du genre Motilium®. Je sais que si je vais prendre un Motilium®, ça va passer, je n'aurais pas besoin de consulter. Mais si ça persiste, oui je serai obligée de consulter.

Dès que vous avez un petit symptôme, vous prenez un traitement ?

Non pas toujours, j'attends un petit peu quand même, bon ça dépend du symptôme.

Vous parliez de maux d'estomac, maux de ventre...

Là oui, je vais en prendre. Par contre si j'ai des maux de tête, je ne prends pas toujours, j'attends que ça passe tout seul.

Vous allez à la pharmacie acheter des produits sans ordonnance ?

Euh... ça peut m'arriver d'acheter du paracétamol si je n'en ai plus.

Et des médicaments de confort ? Vous parliez tout à l'heure du spray pour le nez, le sirop, les pastilles ?

Non le sirop, les pastilles pas trop parce que je n'aime pas ça.

Vous n'en prenez pas ?

Je ne considère pas que ce soit très efficace. Qu'est-ce que je peux acheter ?

Vous n'y allez pas souvent ?

Si ça m'arrive, mais de temps en temps.

Vous demandez à ce moment là l'avis du pharmacien ?

C'est-à-dire que... oui, ça m'est déjà arrivé oui. Des exemples ? Il faut que ça me revienne. Par exemple, une fois où je suis allée à la pharmacie sans être passée chez le médecin parce que j'avais des saignements de nez assez répétitifs. Oui,

effectivement je suis allée voir le pharmacien, je lui ai expliqué et il m'a donné une pommade qui d'ailleurs a été assez efficace. Si c'est quelque chose que je ne connais pas, je peux prendre l'avis du... est-ce que c'est le pharmacien ou est-ce que c'est le préparateur, des fois je ne sais pas trop, on ne lit pas toujours sur la blouse... Oui je prends un avis.

Vous avez une certaine confiance en cet avis ? Du pharmacien ?

Oui.

A priori oui, il n'y a pas de raison. De toute façon j'ai envie de dire qu'il n'y a pas trop de danger dans le sens où les médicaments les plus dosés ne peuvent être obtenus que sur ordonnance.

Qu'est-ce que vous en pensez de ces produits en vente libre ?

Alors, c'est pratique mais il ne faudrait pas que ça devienne quand même comme aux Etats-Unis où on a des grandes pharmacies, où tout est à disposition, l'aspirine, ... J'ai vu des choses comme ça où je ne sais pas combien il y avait de comprimés dedans, voilà ! Mais bon, c'est vrai que c'est pratique, quand j'ai mal à la tête je n'ai pas forcément besoin d'aller consulter, je vais acheter une boîte de paracétamol et puis voilà ! Après c'est peut-être aussi une question de moyens. Il y a des gens qui ne peuvent peut-être pas se permettre d'aller acheter des médicaments qui ne sont pas remboursés ou partiellement remboursés. Bon je repense là à mon médecin car je lui avais demandé du Voltarène® en pommade, il avait oublié de me le prescrire, je suis arrivée à la pharmacie et je dis : « Je crois qu'il a oublié de me le prescrire », la pharmacienne me dit : « Je lui téléphone ? », je lui ai dit non, j'ai payé le Voltarène®, ça ne m'a pas posé de problème.

Votre médecin vous prescrit des choses non remboursées ?

Ça arrive mais dans ces cas là, le médecin me dit que ça ne sera pas remboursé.

Ça ne vous pose pas de problème ?

Si ça peut me servir, non. Ça ne me pose pas de problème. Après ça dépend du prix aussi...

Par exemple, il vous propose un produit de confort qui peut vous soulager, par exemple je pensais aux collutoires qui ne sont plus remboursés maintenant, mais il vous donne aussi des conseils comme prendre du miel et vous dit que ça sera autant efficace. Qu'est-ce que vous faites ?

Ah, je prends du miel car les collutoires ce n'est vraiment pas mon truc. (Rire) Ce n'est pas bon !

Même chose pour les sprays pour le nez qui sont de moins en moins remboursés, il vous conseille de faire des lavages de nez qui sont aussi efficaces, qu'est-ce que vous faites ?

Je préfère des lavages de nez, oui... euh... un léger penchant vers le spray nasal.

Vous trouvez une différence ?

Je ne sais pas. J'avoue que ça ne m'a jamais trop été présenté comme cela. Ceci étant, quand je suis enrhumée, j'essaie de faire des lavages de nez.

Vous trouvez que c'est assez efficace ?

Oui quand le nez se bouche oui.

Vous suivez toujours l'ordonnance que l'on peut vous donner ? Ou il y a des fois où vous vous dites : « Ça je ne le prends pas, ça ne marche pas ? »

Alors il y a des fois je dis : « Je ne le prends pas parce que j'ai encore en stock. » C'est rare que ça m'arrive, je ne pense pas que mon médecin soit quelqu'un qui prescrive beaucoup, beaucoup de médicaments donc...

Vous intervenez dans sa prescription ?

C'est-à-dire ?

Demander à modifier ou ajouter des choses ?

Oui, ça peut arriver. Je vais intervenir dans le sens où cet été je partais en bateau, je lui ai demandé des conseils pour le mal de mer ou des choses comme ça. Il m'avait prescrit quelque chose qui n'était pas approprié, mais il m'avait prévenu et je ne l'ai pas acheté car ça coûtait très cher, ce n'était pas approprié. Je ne me souviens plus du nom, c'était un patch mais bon je partais en bateau de croisière ce n'était pas... il me l'avait dit, c'était un peu surdimensionné on va dire.

Vous avez préféré ne pas le prendre ?

Oui, j'ai emporté ma « Cocculine® » et ça suffisait largement, je crois que je n'en ai même pas pris.

Dans le cadre du rhume, il vous prescrit des choses et est-ce que vous intervenez ?

Ça peut arriver, souvent je lui rappelle car j'ai fait quelques allergies à certains médicaments, mais bon il le sait, sinon pas trop.

Qu'est-ce que ça peut représenter les médicaments pour vous en général ? Plutôt des avantages ou des inconvénients ?

Ben des avantages quand même, car ça soigne. Après il y a certains médicaments qui peuvent entraîner des effets secondaires. Par exemple, je n'aime pas trop prendre à long terme des anti-inflammatoires car je ne les tolère pas toujours bien, alors si on peut éviter. Moi ça me dérange pas

de prendre des médicaments si on me dit qu'il faut que j'en prenne.

Si on vous dit que ça va passer tout seul en vous donnant des conseils d'hygiène de vie et qu'on ne vous donne rien, vous préférez ou pas ?

Si ça fonctionne ! (Rire)

Vous essayerez ?

Ah oui.

Vous pensez que les gens prennent trop de médicaments en général ?

Ça, c'est le grand débat actuel ! Je ne sais pas je n'ai pas trop d'avis !

Et pour vous ?

Il y a des gens qui prennent trop de médicaments, j'en connais. Moi j'ai eu tendance à en prendre beaucoup à une époque car je faisais des traitements de fond pour mes problèmes ORL et puis je me suis dit : « ça suffit » car je prenais de l'Aérius® en continu, j'en ai pris pendant des années et puis j'ai essayé de m'en passer. Finalement j'ai arrêté et je m'en porte pour le moment pas plus mal !

Je reviens sur une réponse que vous aviez faite au tout début. Quand vous allez voir votre médecin, ce qui était important pour vous, c'était la confiance dans le diagnostic, ça voulait dire quoi ? Je n'ai pas bien compris ?

Que le médecin ne se trompe pas ! Ça reste une science, vous avez un être humain en face de vous, ce n'est pas forcément évident, enfin j'imagine, je ne suis pas médecin. Quand je viens consulter pour des maux de tête, j'imagine que ce n'est pas évident pour le médecin, il peut y avoir plusieurs causes qui peuvent être soit très simples ou pas, ça peut être les yeux ou ça peut être plus grave. Quand est-ce que le médecin doit déclencher des examens ? Je crois aussi que ce qui est important pour moi c'est d'aller chez un médecin qui vous connaisse, qu'il n'y ait pas besoin de répéter. Le médecin vous connaît, il connaît votre état de santé, il saura à un moment donné, s'il y a besoin ou pas de certains traitements, plus facilement que celui qui ne vous connaît pas.

Vous pensez qu'il y a une différence à ce niveau là ?

Il peut y en avoir une. Après c'est peut-être l'aspect routine qui peut jouer, alors que le médecin nouveau sera peut être plus attentif sur certains points car il sera obligé de vous poser plus de questions. Quand même, le fait que le médecin vous connaisse...

C'est un avantage ?

Oui, j'avoue que ça fait dix-neuf ans que j'ai le même médecin, depuis que je suis arrivée à Nancy.

J'habitais dans le quartier c'est pour cela que je suis venue chez lui mais j'ai déménagé entre temps et je continue à venir.

Entretien 24

Femme, 27A, employée

Que pensez-vous de la prescription médicamenteuse en France, pour vous il y en a trop, pas assez ?

Bah, euh (Hésitation) je trouve que ça va...

Dans quel sens ?

Globalement, ce qui est prescrit, pour moi, je ne suis pas surchargée de médicaments. C'est juste ce qu'il faut pour traiter les symptômes.

Vous avez l'impression quand vous consultez que c'est suffisant par rapport à ce que vous présentez ?

Oui.

Vous pensez qu'à chaque fois il faut des médicaments quand vous allez voir votre médecin ?

Oui parce que je n'y vais pas beaucoup. (Rire) J'estime que le peu de fois où j'y vais, j'ai besoin d'avoir des choses efficaces, et pas revenir la semaine d'après pour un petit truc en plus que j'aurais pu avoir la première fois.

Par exemple, si au cours d'une consultation votre médecin ne juge pas nécessaire de vous donner des médicaments, qu'est-ce que vous en pensez ?

Tout dépend des symptômes que je présente. Par exemple pour une forte toux, s'il ne me donne pas de sirop, je vais trouver ça bizarre, s'il ne me donne rien d'autre je vais tiquer. Je trouve ça bizarre.

Pourquoi vous tiquez ?

Dans l'optique, quand on vient voir le médecin, on attend quelque chose de sa part. On attend soit qu'il nous donne un médicament soit qu'il nous redirige. Par exemple, si on a un truc grave, il nous dirige vers d'autres spécialistes. On s'attend à quelque chose. Si on y va et que l'on n'a rien, on peut...

Pour vous c'est choquant ?

Choquant, peut être pas jusque là. Je crois que ça dépend vraiment des symptômes. Je ne vais pas voir le médecin si je n'ai que mal à la tête par exemple, j'y vais pour des gros trucs, forte toux qui ne passe pas. Si j'essaie des pastilles et que ça ne passe toujours pas, là je vais voir le médecin. Je m'attends à avoir plus fort que ce que j'ai déjà essayé !

FIN

Qu'est-ce ça représente pour vous les médicaments ?

Pour moi c'est un moyen de me soigner, de ne plus ressentir des gênes. Par exemple si j'ai des angines, si je n'arrête pas d'avoir mal à la gorge, j'aurai besoin d'un médicament pour que ça passe. Ça ne va pas partir tout seul. Le médicament c'est pour moi pour vraiment effacer ce qui me gêne et me fait souffrir, c'est relatif, la souffrance.

Qu'est-ce que vous pensez des médicaments que l'on vend en pharmacie ? Avez-vous déjà été chercher des médicaments sans ordonnance ?

Le Doliprane®, ce genre de chose, oui. Je crois que c'est tout, des trucs comme ça pour les maux de tête, des compresses.

Qu'est-ce que vous en pensez des médicaments sans ordonnance par rapport à ceux que vous donne votre médecin ?

Je me méfie, j'ai quand même besoin d'avoir l'avis d'un spécialiste. Le Doliprane®, on peut en prendre quand on a mal à la tête. Si je veux des médicaments plus forts ou que je ne connais pas, j'aurai tendance à me méfier. En fait je fais vachement confiance à mon médecin.

Pourquoi ?

Parce qu'il me connaît depuis longtemps, il y a une relation de confiance qui se fait. Il sait comment je fonctionne et comment il fonctionne. Je sais, comme j'y vais souvent pour des angines, je sais presque ce qu'il va me donner à l'avance (Rire). Il me donne souvent les mêmes choses mais ce sont des choses qui marchent. Je sais que j'ai besoin d'un avis et je préfère ne pas acheter des médicaments que je ne connais pas.

Et l'avis du pharmacien, vous en pensez quoi ?

Ça m'est déjà arrivé de demander pour des génériques. Pour moi ça ne me dérange pas de prendre des génériques mais pour mon fils, je ne veux pas.

Pour quelles raisons ?

Je pense que ce n'est quand même pas la même chose, du coup je trouve que le générique, c'est un médicament moins bien que...

En termes d'efficacité ?

Oui, j'ai l'impression. Mais après je comprends les impératifs de la sécu, je dis rien là-dessus. Donc ça m'est déjà arrivé de discuter avec un pharmacien.

Il vous conseille convenablement pour vous ?

Ça va, les rares fois où j'ai demandé, posé des questions, ça avait l'air d'aller, ça correspondait à l'idée que je me faisais. Oui et non car si je posais la question, c'est que je ne savais pas. Sa réponse me semblait correcte. Par exemple pour mon fils, je devais acheter une crème pour les fesses rouges, moi je n'aime pas la crème Mitosyl®. Je sais qu'elle marche très bien, mais je ne supporte pas l'odeur et donc j'ai demandé au pharmacien qui m'a orienté sur un autre choix. Enfin la crème pour les fesses ce n'est pas...

Pour vous c'est un médicament ?

Pour moi, non car au niveau des conséquences c'est moins grave qu'un antibiotique, il y a moins d'impact.

Qu'est-ce que ça représente pour vous l'ordonnance, en fait ?

Je ne sais pas.

Le fait de ressortir de chez médecin avec ou sans ordonnance ?

Si je vais le voir, je vais attendre, comme je vous ai dit, je vais attendre qu'il me donne quelque chose. Je vais repartir avec une ordonnance ou une orientation vers un autre spécialiste, quelque chose quand même.

Pourquoi vous attendez ce quelque chose ?

Comme je l'ai dit, je ne vais pas voir le médecin pour le moindre petit bobo, enfin moins qu'avant.

Vous dites que vous attendez une réponse du médecin, une orientation ou une ordonnance. Pour quelles raisons ? Par inquiétude, parce que vous l'aviez décidé avant d'y aller, ou autre chose, y a-t-il une raison ?

J'ai envie de dire que c'est son job de donner des médicaments ! C'est peut-être réducteur. Globalement l'idée qu'on a tous du médecin c'est que, quand on va voir le médecin, il va nous donner quelque chose pour qu'on aille mieux.

Et ça passe par des médicaments ?

Ça peut être par un conseil ou une orientation vers un autre spécialiste si lui pense qu'il y a besoin. C'est rare que je sois ressortie sans rien. Ou une prescription pour aller faire des radios, c'est pour cela que je dis autre chose, c'est une approche que l'on a tous, je pense.

En fait vous n'avez jamais été dans la situation d'être ressortie sans ordonnance ?

Je n'ai pas l'impression, j'en ai pas un souvenir, donc je pense que non.

Quand vous allez chez votre médecin et qu'il vous prescrit des médicaments, est-ce que ça vient naturellement lors de la consultation ou c'est vous qui êtes demandeuse ?

Ça vient au fur et à mesure, ça me semble logique dans le déroulement de la consultation. Ce n'est pas moi qui lui dit : « J'ai une angine comme d'habitude donc prescrivez moi ça, ça. »

Non pas forcément dans le type de médicament, mais l'ordonnance vient spontanément ?

Oui à la fin, après les examens, c'est classique !

Qu'est-ce que vous pensez des médicaments non remboursés ?

Comment ça ?

Par rapport aux médicaments vendus en pharmacie ?

Je ne comprends pas.

Il y a beaucoup de médicaments comme les sirops pour la toux dont vous parliez tout à l'heure que les gens peuvent acquérir sans ordonnance en pharmacie. Donc si vous allez chez votre médecin, c'est pour quelle raison ?

Parce que je veux quelque chose qui marche et comme je fais confiance à mon médecin. Je sais qu'il me donnera quelque chose qui fonctionne sûrement en fait. Je n'ai pas envie de perdre du temps ou de dépenser de l'argent inutilement pour des choses qui ne vont pas marcher. Je sais qu'il m'avait prescrit un sirop, je ne savais pas que c'était un sirop homéopathique, je sais que sur moi ça m'a rien fait du tout. Il me restait un reste de sirop, je me suis automédicamentée, ça se dit comme ça ? J'y suis retournée je sais plus mais il a voulu changer et ça n'a pas ..., je m'étais peut-être habituée au traitement de d'habitude.

Si vous allez chez votre médecin pour un problème courant, une infection hivernale et qu'à la fin il vous dit que vous n'avez pas besoin de médicaments, que ça va passer et guérir. Qu'est-ce que vous en pensez ?

Ça me ferait bizarre sur le moment, je tenterais quand même d'avoir quelque chose. Je lui demanderais d'avoir du sirop, un petit truc comme d'habitude mais après, si je vois qu'il me dit non, je...

Il vous dit de prendre des boissons chaudes avec du miel...

Ce n'est pas des trucs que je fais, mais (Rire) pourtant j'écoute mon médecin, mais pas pour des remèdes comme ça ! Si j'en ressors sans rien, je lui ferai confiance mais c'est sûr que si ce n'est pas

toujours passé au bout d'un certain temps, s'il me dit au bout deux ou trois jours : « Ça devrait passer. » et que ça ne passe pas je reviens. Je serai dégoûtée d'avoir dépensé de l'argent pour deux visites alors qu'il aurait pu me donner tout quand j'étais venue la première fois par exemple. Après on est sûr de rien...

Vous estimez quand vous y allez...

Il faut que j'ai quelque chose, c'est vraiment le truc... je pense que c'est la conception classique.

Vous pensez que c'est une habitude que vous vous êtes donnée ou que c'est votre médecin qui vous l'a donnée ?

Je pense que c'est un peu, je ne vais pas dire inhérent à la société, je ne crois pas que ce soit lui ou moi, j'ai l'impression que c'est comme ça. C'est un peu les idées préconçues que l'on a. Quand on n'est pas dans le métier et qu'on a une vue extérieure voilà. Mon médecin a des connaissances, je viens, j'ai un problème, il est sensé résoudre ce problème.

Et pour vous, s'il n'y a pas de traitement, on n'a pas résolu votre problème ?

S'il m'a donné quelque chose, je pense qu'il a fait son travail, il est sensé agir. Si ça ne marche pas, ce n'est pas de bol.

Et si vous n'avez rien tout en vous l'expliquant, qu'est-ce que vous en concluez ? S'il explique qu'il n'y a aucun médicaments, réellement efficace et qu'en quelques jours ça va rentrer dans l'ordre ?

Il m'a dit tout ça en fait (sourire) pour un truc et j'ai été un peu dégoûtée. En fait c'est quand j'avais eu un accident de voiture, j'avais mal au coccyx et dans l'idéal j'aurais bien voulu faire une radio pour être sûre et voir ce que j'avais. Mais lui pense que ce n'est pas nécessaire mais il me l'a expliqué. Il m'a dit que ça ne servait à rien de faire une radio car si c'est le coccyx on ne peut rien faire, on est obligé d'attendre si c'est juste fêlé ou voire cassé. Donc ça ne sert à rien de savoir. « Vous allez souffrir pendant tant de temps, il faut que vous sachiez ça. » Après j'ai eu d'autres médicaments qu'il m'avait donnés avant car j'avais déjà consulté précédemment et il m'a dit que je pouvais les utiliser si j'avais très mal. J'avais des douleurs au dos aussi, j'ai eu un peu tout en même temps, problème de dos avant l'accident et après il y a eu le coccyx qui s'est greffé !

Vous étiez satisfaite de sa réponse ?

Sur le moment peut être un peu surprise parce que j'aurais voulu savoir, même si concrètement on n'aurait rien pu faire, ne serait-ce que savoir. Je sais que le coccyx est cassé ou fêlé, je sais que j'ai ça et pendant tant de temps je vais avoir mal. Je pense

que c'est important de savoir un minimum après il m'a dit qu'un coccyx fêlé ou cassé ça ne change rien, je l'ai compris, c'est vrai qu'on ne peut rien faire à part prendre son mal en patience. Bon ça m'a surprise mais je l'ai compris par exemple.

Ses explications vous ont quand même suffi ?

Oui, oui je pense parce que je lui fais confiance. Si ça avait été quelqu'un que j'avais été voir par hasard, un remplaçant, j'aurais été plus suspicieuse. Bon je l'aurais écouté quand même après c'est des questions de frais, on ne peut pas aller voir 36000 médecins pour... je ne fais pas ça en tous cas pour avoir quelque chose qu'on ne veut pas me donner! Je suis assez fidèle.

Vous allez chez votre médecin parce que vous toussiez et que vous avez un peu de fièvre. Il vous examine et vous dit que c'est une bronchite. Vous êtes en bonne santé, aucun médicament n'est nécessaire, vous allez tousser pendant deux ou trois semaines et ça va rentrer dans l'ordre. Il vous rassure, il n'y a pas d'élément de gravité, vous pouvez rentrer à la maison. Qu'est-ce que vous pensez de cette consultation ?

Globalement s'il a réussi à faire tous les examens et qu'il arrive à dire telle chose, là je ne peux rien dire, il a fait une partie de son travail. Mais dans le cadre d'une bronchite, je m'attendrais à quelque chose. Si c'est simplement une petite toux printanière ça peut-être dû à de l'asthme ou de l'allergie, là d'accord qu'il ne me donne rien oui. Mais pour une bronchite je pense qu'il faut un traitement, je ne sais pas je ne suis pas médecin. Du point de vue extérieur je pense qu'il faut un traitement.

Un traitement de quel type ?

Je ne sais pas comment vous traitez une bronchite, c'est un peu difficile pour moi. Mais si je tousse je pense qu'il faudra un sirop, si j'ai de la fièvre peut-être du Doliprane® ou un truc comme ça, généralement du Doliprane®, on en a tous dans nos armoires mais s'il faut renouveler le stock on en profite ! A part un sirop et faire baisser la fièvre, je ne vois pas ce que l'on peut donner d'autre, je trouve que c'est déjà bien d'avoir du sirop car quand on tousse toute la journée je pense que ça nous fatigue et ça nous saoule. Et ça saoule autour de soi et tout ça accumulé fait que l'on s'énerve, on ne guérit pas forcément plus vite.

Vous trouvez que ça va beaucoup mieux avec un sirop pour de la toux ?

Je pense, mais après il y a l'effet du médicament et il y a aussi l'effet psychologique. On se sent rassuré et du coup le médicament peut-être marche encore mieux et marche plus vite.

FIN

Entretien 25

Femme, 26A, employée

Comment ça se passe quand vous allez consulter votre médecin ? Qu'est-ce que vous attendez de lui ?

En général, j'y vais quand je suis très malade.

Qu'est-ce que vous entendez par « très malade » ?

Quand je sens que ça ne se passe pas au bout de quelques jours, généralement c'est pour me donner quelque chose pour que ça passe. (Sourire)

C'est quoi quelque chose ?

Généralement, ce sont des médicaments que je n'ai pas forcément à disposition s'il y a besoin.

C'est important pour vous qu'il vous prescrive des médicaments ?

(Hésitation) S'il me conseille autre chose je suivrai ce qu'il me dit, c'est plus des conseils. (Rire)

Ça vous est déjà arrivé que votre médecin vous donne des conseils et que vous ressortiez sans médicaments ?

Non, ça n'est jamais arrivé.

Et pourquoi ?

Je pense qu'à chaque fois que j'y allais, ça méritait des médicaments, il faut savoir que c'est rare quand j'y vais. C'est vraiment quand je suis malade que j'y vais.

Qu'est-ce que vous appelez être malade ?

Quand je suis fiévreuse et que ça dure pendant assez longtemps.

Pendant combien de temps ?

Une semaine, j'attends en général une semaine.

A ce moment, vous pensez que ça ne se passerait pas sans médicaments ?

Oui, ou je pense que j'en aurais besoin.

Pour vous les médicaments qu'il vous donne sont toujours efficaces ?

(Hésitation) Je pense ! Quoique la dernière fois que j'ai été voir le médecin, il m'a prescrit des médicaments que je n'ai pas pris et c'est passé tout seul. (Rire)

Pour quel type de ...

Ça faisait plusieurs jours, j'avais pas mal de vertiges, je suis allée le voir. Du coup, je suis allée acheter les médicaments mais je ne les ai pas pris tout de suite et ça s'est passé après plusieurs jours. Ça s'est passé tout seul en fait !

Est-ce que vous avez l'impression que les gens prennent trop de médicaments ?

Je pense que oui. Je sais que dans ma famille, ils en prennent beaucoup.

Et pour vous-même ?

Moi, je n'en prends pas beaucoup.

Quand vous en prenez, vous pensez qu'il se passerait quoi si vous n'en preniez pas ?

Je pense que ça passe plus vite avec des médicaments. Quand je suis malade ça va passer plus vite.

Vous allez consulter votre médecin pour un problème de santé, il vous dit que ça ne nécessite pas de médicaments. Qu'est-ce que vous en pensez ?

Ça ne me dérangerait pas spécialement.

Vous acceptez ?

Oui, s'il considère qu'il n'y en a pas besoin et que ça va passer tout seul, ça ne me dérange pas.

Et ça vous est déjà arrivé ?

Non, non.

Pourquoi ça vous est jamais arrivé ?

Il me prescrit toujours quelque chose, même si ce n'est pas important. Il y a toujours des antibiotiques à la clé.

Vous pensez que c'est une habitude de votre médecin ou c'est vous qui êtes en demande ?

Moi je ne suis pas spécialement demandeuse. C'est automatique il me sort toujours une ordonnance.

Sans que vous le demandiez réellement ?

Moi je fais confiance, s'il me fait un truc, je me dis : « bon, ben voilà. »

Est-ce que vous êtes satisfaite de ça ?

Oui.

Est-ce que vous prenez les médicaments qu'il vous prescrit ?

Pas toujours, je ne suis pas très régulière, j'avoue. Si je commence, je ne tiens pas forcément ou je ne commence jamais.

Pourquoi vous allée voir votre médecin ?

C'est quand je pense qu'il y a un truc anormal. Si c'est pour des angines et des trucs comme ça généralement je n'y vais pas. J'y vais pour des trucs qui ne m'arrivent pas souvent, comme par exemple la dernière fois pour des vertiges. C'est peut-être à

cause de ma mère qui m'a un peu mis la pression. Bon, je me suis dit : « Faut y aller ! » et finalement il n'y avait rien de...

Vous y êtes allés et finalement les médicaments vous ne les avez pas pris, pour quelles raisons ?

C'est plus parce que mon mari m'a fait peur, parce que j'ai préféré aller vérifier.

C'est votre entourage ?

Oui, c'est mon entourage.

Qu'est-ce que vous attendez de votre médecin à ce moment là ?

Juste qu'il vérifie que tout va bien, s'il n'y a rien, bon ben d'accord, autrement...

Qu'est-ce que vous en pensez de l'automédication ?

Ça dépend si c'est juste pour des Efferalgans®...

Ça vous est déjà arrivé d'aller directement en pharmacie ?

Oui, style Efferalgan®, pour des maux de têtes, des trucs comme ça. J'y vais souvent pour en prendre.

Pourquoi dans ce cas là, vous allez directement en pharmacie plutôt que chez votre médecin, qu'est-ce qui vous motive à choisir ?

Comme c'est pour des petits trucs ponctuels, je ne vois pas la nécessité d'aller chez le médecin.

Qu'est-ce que vous en pensez de l'avis du pharmacien ?

Généralement, il tient la route ! Mais je ne demande pas spécialement beaucoup de conseils, je prends mon truc et puis voilà.

Ce sont des médicaments que vous connaissez ?

Oui je prends toujours les mêmes ! Je prends souvent des Efferalgans® et puis c'est tout.

Par exemple vous avez une toux. Est-ce que vous prenez des médicaments ? Est-ce que vous allez

en pharmacie ? Qu'est-ce que vous faites dans ce cas là ?

Je ne prends rien, j'attends que ça passe ! (Rire)

Revenons sur une réponse : vous dites consulter votre médecin quand vous êtes très malade ?

Qu'est-ce que c'est pour vous, être très malade ?

C'est vraiment que j'ai envie rester au lit, emmitouflée comme je ne sais pas quoi, envie de ne rien faire ! Faut vraiment que je ne bouge pas !

C'est toujours comme ça quand vous allez chez votre médecin ?

Ouais, sinon c'est juste...

Pour vous, dans ce cas, c'est grave ?

Je me dis que j'ai peut-être besoin de quelque chose d'autre.

« D'autre » par rapport à quoi ?

Un médicament, oui. Il me faut peut-être quelque chose pour que ça passe plus vite.

C'est pour ça que vous allez le voir ?

Oui.

Est-ce que pour vous les médicaments sont toujours efficaces ? Ceux que vous prescrit votre médecin ?

(Hésitation) Je pense que oui. S'il me les prescrit, je pense qu'ils sont efficaces.

Comment vous le voyez qu'ils sont efficaces ?

Si je vais mieux, après c'est peut être aussi dans la tête, après je ne sais pas.

Sans les médicaments vous n'iriez pas mieux ?

Si je pense que j'irais mieux comme dans l'exemple où je n'ai pas pris les médicaments, finalement c'est passé tout seul.

FIN

Entretien 26

Homme, 31A, profession intermédiaire

Comment ça se passe pour vous quand vous allez voir votre médecin ?

Je n'ai pas trop l'occasion de voir les médecins déjà. Non pas que je n'aime pas, mais il faut être un peu malade pour aller le voir. Ceci dit, quand j'ai besoin d'aller le voir, je vais voir n'importe lequel, je n'ai pas de médecin attitré.

C'est quoi pour vous, être malade ?

Avoir quelque chose qui fait que mon intégrité physique n'est pas au meilleur de sa forme ! Je ne suis pas à 100% de mes capacités intellectuelles.

Vous avez déjà consulté un médecin ?

Oui tout à fait.

Pour quel motif ?

La dernière fois que j'ai été consulté un médecin, c'est parce que j'avais des contractures musculaires dans le dos. J'ai été voir un médecin soit disant du sport pour qu'il me fasse quelque chose.

Qu'est-ce que vous attendez de votre médecin quand vous allez le consulter ?

Qu'il me dise ce que j'ai et puis voilà. Qu'il me dise surtout ce que j'ai et la solution, ce qu'il faut que je prenne ou fasse pour aller au mieux.

C'est quoi « aller au mieux » ?

Retrouver mon intégrité physique. Pour revenir à l'exemple de ma contracture musculaire, je voulais savoir la raison pour laquelle j'avais ça, ce qu'il pouvait me faire. En plus des massages, est-ce qu'il pouvait me décontracter tout ça ?

A part les contractures, avez-vous déjà consulté pour un rhume ?

Non

**Pour un problème d'insomnie ou autre chose ?
Ce sont des exemples.**

Oui, tout à fait. Je réfléchis pourquoi j'y suis allé. C'était aussi pour une piqûre toute simple, pour la grippe par exemple, un vaccin. Je n'y mets pas les pieds souvent...

Est-ce que c'est important pour vous qu'il vous prescrive des médicaments quand vous y allez ?

Quand je vais voir le docteur, c'est que je ne vais pas bien. Je veux qu'il me donne quelque chose pour que je puisse aller mieux.

Ce « quelque chose » c'est quoi pour vous ?

C'est vrai, je ressors soit avec des méthodes, des gestes relaxants pour éviter la contraction musculaire ou bien il me donne des cachets qui me permettent de délier tout ça. Ressortir avec des antidotes, on dira ça comme ça, comme des médicaments. Ce que je recherche, c'est revenir en pleine forme, ne pas ressortir de chez le docteur et être en pleine forme mais qu'il me donne ce qu'il faut pour aller mieux.

Vous pensez que ça ne va pas passer tout seul sans médicaments ?

(Hésitation) Si ça nécessite du repos, ça sera du repos. Si c'est dû à ça, pourquoi pas !

Est-ce que pour vous tous les médicaments sont efficaces ?

Euh, pff... Je pense que les médicaments sont efficaces par rapport à un problème donné. Je ne vais pas utiliser un médicament que ma femme utilise pour un truc qu'elle n'a jamais eu. Je pense que ça va fonctionner chez moi ou que ça ne va pas marcher. Chaque médicament a sa fonction et voilà.

Les médicaments que l'on vous a prescrits, vous les avez pris ?

Oui c'est ça. S'il m'a dit de prendre ces médicaments, c'est qu'il y a une raison.

Est-ce que ça vous est arrivé de consulter un médecin pour un souci et qu'il vous dise : « Ça va passer tout seul, je ne vous prescris rien » ?

Ce n'est jamais arrivé. Toutes les fois que j'y ai été ou le peu de fois. Ça ne m'est jamais arrivé qu'il ne m'ait rien prescrit.

Pourquoi à votre avis ?

Parce que j'étais dans un mauvais état peut-être (Sourire) pour qu'il me prescrive quelque chose ! Comme je dis, si j'y vais c'est qu'il y a un gros souci, si c'est pour un petit souci, du repos ou un truc comme ça me suffit.

Qu'est-ce que vous appelez « gros souci » ?

Quand je n'ai pas la capacité pour tenir, quand je pense que je ne vais pas avoir la force pour m'en sortir.

Vous avez un exemple ?

Ça va être par rapport aux contractures musculaires que j'ai eues l'année dernière. Sinon, je suis allé il y a trois ou quatre ans chez le docteur, et là je savais qu'il y avait quelque chose, qu'il y avait un problème. Pourquoi j'avais cette contracture musculaire au point d'être paralysé ? Dès que je faisais un mouvement, j'avais très mal, pour moi ce n'était pas normal. Je voulais savoir la raison pour laquelle j'avais ça. Au final, c'était du stress !

Et vous avez reçu à ce moment là une ordonnance ?

Il m'avait donné je crois un anti-inflammatoire pour alléger la souffrance.

C'est le seul exemple dont vous vous souvenez ?

Oui sinon ça remonte à très loin.

Est-ce que vous vous rendez directement en pharmacie pour prendre des médicaments sans ordonnance ?

Oui.

Pour quelles raisons ?

Alors une fois, c'était avant de partir en voyage au Mexique où l'eau n'était pas très potable. Je me suis dit qu'il fallait qu'on achète de quoi la désinfecter ou la purifier. J'ai demandé conseil à la pharmacienne qui m'a donné des médicaments, des petits trucs qui fondent, des gélules sans eau en cas de pépin ou de diarrhées, pour avoir des médicaments avec soi. En ce moment, j'y vais juste pour acheter de l'Efferalgan® tout simplement.

C'est important pour vous l'avis du pharmacien ?

Oui, je pars du principe qu'il sait ce qu'il nous donne, il ne donne pas sans réflexion. Il est souvent à l'écoute des besoins, il donne ce qu'il a dans ses tiroirs, on va dire ça comme ça. Après je ne sais pas s'ils sont plus ou moins orientés vers tel ou tel produit. Je pense que les pharmaciens connaissent les produits et vont plutôt proposer tel ou tel produit pour liquider leur stock ou parce qu'ils ont eu un bon commerçant qu'il leur a dit que ça c'était très efficace.

Vous pensez qu'il y a réellement une différence entre l'avis du médecin et l'avis du pharmacien ?

Moi je pense, parce que les médecins voient des commerciaux pour des médicaments de leurs laboratoires, les pharmaciens ont aussi d'autres commerciaux qui leur proposent des médicaments, puis après en fonction de l'orientation de chacun, ils vont proposer deux produits différents mais qui seront peut-être aussi efficaces. On entend aussi quelquefois des génériques, il y a peut-être des docteurs qui en proposent, peut-être que les pharmaciens n'en proposeront pas, mais vont proposer de la marque, des laboratoires, ...

Vous avez l'impression que les médicaments vendus en pharmacie sont aussi efficaces que ceux prescrits par le médecin ?

Moi j'ai envie de dire non, peut-être parce que les médicaments qui fonctionnent mieux sont sur ordonnance, étant un peu plus forts et plus puissants que ceux que pourrait proposer le pharmacien. Ils seront un peu moins forts pour éviter...

Qu'est-ce que vous appelez « forts » ?

Qu'est-ce qui peut me venir en tête ? Si des médicaments sont sur ordonnance, c'est qu'il y a une raison. Pour moi ils sont plus efficaces qu'un médicament qui n'est pas sur ordonnance.

« Plus efficaces », comment ça ?

Je n'ai pas d'exemple en tête, je ne sais pas si la pharmacie propose de la morphine, non.

Sans ordonnance ?

Avec une ordonnance, il propose de la morphine, mais sans ordonnance il ne peut pas en proposer. Il proposera quelque chose de moins fort ou moins puissant.

L'efficacité, vous la voyez plus en termes de puissance ?

Oui. Si le pharmacien me propose quelque chose, je sais que ce sera moins fort que ce que pourrait proposer un docteur avec une ordonnance.

Vous savez que l'Efferalgan® se prescrit sur ordonnance ou sans ordonnance ?

Je pense que c'est sans ordonnance puisque j'en achète. Après il y a les milligrammes.

Vous croyez qu'ils sont différents ?

C'est-à-dire.

L'Efferalgan® que vous pouvez acheter à la pharmacie est-il différent de celui que va vous prescrire votre médecin ?

Non, ça va être pareil. Après je ne sais pas s'il existe plusieurs catégories en milligrammes ? 500mg et 1g, je ne sais pas s'il y a au-dessus ? Après, à partir d'un certain niveau, il faut une ordonnance, je ne sais pas. S'il me prescrit du 500 mg, par le pharmacien c'est pareil, je ne vais pas aller chercher une ordonnance pour ça !

Vous pensez que les médecins prescrivent trop de médicaments ?

Bonne question ! Ils vont peut-être proposer des médicaments qui se complètent, l'un un antidouleur, l'autre un anti-inflammatoire pour la même douleur, et un autre qui va peut-être apaiser. S'il faut proposer trois, il va proposer les trois, si un seul suffit je ne sais pas pourquoi il donnerait plus ?

Vous pensez que les gens consomment trop de médicaments ?

Oui. Moi, je ne suis pas un fana de médicaments.

Vous vous ne mettez pas dans cette catégorie là ?

Non, non. Si on regarde dans notre trousse à pharmacie il n'y a pas grand-chose. Comme je dis : « un médicament pour une cause ou une douleur bien précise », pas la peine d'acheter plein de choses que l'on a reçues pour nous pour des douleurs bien particulières et de les refiler à sa femme et ses enfants pour autre chose ou qui ressemblerait.

Vous disiez au tout début que vous n'aviez pas de médecin attitré, c'est pour une raison particulière ?

Non, c'est parce que je ne vais pas chez les médecins.

Et si vous étiez amené à consulter régulièrement ?

Ma femme n'aime pas quand je dis ça, mais je ne suis jamais malade. Je ne vais pas y aller pour prendre un petit truc.

Si vous consultiez et que vous ressortiez sans médicament pour un problème, quelle impression auriez-vous ? Seriez-vous satisfait ?

Euh... Je pars du principe que s'il me fait un massage tout simplement et qu'il me dit : « Pendant deux jours tu vas avoir un petit peu mal et après ça

va passer », je lui fais confiance, pas la peine de prendre des cachets.

S'il vous dit : « Il faut vous mettre au repos car la douleur vient d'un surmenage. » Vous vous mettez au repos et ça vous suffit ou vous faut-il quelque chose ?

Ce n'est jamais arrivé. Après s'il me dit qu'il faut du repos, on se mettra au repos mais après je lui dirai si j'ai encore mes maux de tête par exemple il ne va pas me prescrire juste des Efferalgans® que je peux me procurer moi-même sans ordonnance. Si il y a des médicaments que je peux me procurer sans ordonnance et qu'il ne me donne pas d'ordonnance, je peux toujours aller les chercher et après sortir sans papier.

Quel sentiment avez-vous ?

Comme je disais tout au début, la première chose est de savoir ce que j'ai et la deuxième chose qu'est ce-qu'il faut que je fasse pour diminuer la douleur et ne plus avoir mal. S'il me dit qu'il n'y a pas besoin de médicaments et qu'il faut du repos car j'étais surmené ou stressé, oui tout simplement. Ça m'embêterait quand même de payer quelque vingtaine d'euros et de ressortir sans papier ! Après il a détecté, du moins je l'espère la bonne cause et puis il m'a donné la bonne solution.

FIN

ANNEXE 5 : Grille de pixellisation selon le genre

		Typage selon le genre																									
		Homme												Femme													
		1	4	5	7	8	11	13	15	19	20	21	26	2	3	6	9	10	12	14	16	17	18	22	23	24	25
	Entretiens	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Attentes des patients de leur médecin	Confiance totale en leur médecin	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	un diagnostic	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	être rassuré	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	une écoute	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	un traitement	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	des conseils	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
la guérison	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Déresponsabilisation des patients		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Perception d'une prescription automatique du médecin		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Intérêt financier du médecin	oui	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	non	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Consultation= argent		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Non acceptation des symptômes bénins		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Pas le droit d'être malade		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Savent que sans traitement les symptômes bénins régressent		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Représentation positive du médicament	Accélère la guérison	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	Soulage	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	Evite les complications	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	Médicament= réassurance	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Représentation négative du médicament		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Médicament est un droit		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Consultation = ordonnance		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Reconnaissance du statut de malade au travers du médicament		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Réaction spontanée si traitement = conseils d'hygiène de vie pour un motif précis	accepte	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	refuse	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Acceptation ou non si le médecin juge d'une alternative non médicamenteuse pour un cas précis	oui	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	non	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Confiance en leur pharmacien	oui	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	non	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Pratique de l'automédication	armoire à pharmacie familiale	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	en officine souvent	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	en officine de temps en temps	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	en officine rarement	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
jamais en officine	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Perception négative des produits en vente libre		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			

ANNEXE 6 : Grille de pixellisation selon l'âge

		Typage selon l'âge																									
		25-40 ans						40-60 ans									> 60 ans										
		4	6	12	14	20	24	25	26	5	7	8	9	10	11	13	15	16	18	19	21	22	23	1	2	3	17
	Entretiens																										
Confiance totale en leur médecin	un diagnostic																										
	être rassuré																										
	une écoute																										
	un traitement																										
	des conseils la guérison																										
Déresponsabilisation des patients																											
Perception d'une prescription automatique du médecin																											
Intérêt financier du médecin	oui																										
	non																										
Consultation = argent																											
Non acceptation des symptômes bénins																											
Pas le droit d'être malade																											
Savent que sans traitement les symptômes bénins régressent																											
Représentation positive du médicament	Accélère la guérison																										
	Soulage																										
	Evite les complications																										
	Médicament= réassurance																										
Représentation négative du médicament																											
Médicament est un droit																											
Consultation = ordonnance																											
Reconnaissance du statut de malade au travers du médicament																											
Réaction spontanée si traitement = conseils d'hygiène de vie pour un motif précis	accepte																										
	refuse																										
Acceptation ou non si le médecin juge d'une solution non médicamenteuse pour un cas précis	oui																										
	non																										
Confiance en leur pharmacien	oui																										
	non																										
Pratique de l'automédication	armoire à pharmacie familiale																										
	en officine souvent																										
	en officine de temps en temps																										
	en officine rarement jamais en officine																										
Perception négative des produits en vente libre																											

ANNEXE 7 : Grille de pixellisation selon la présence ou non d'un traitement de fond

		Typage selon la présence ou non d'un traitement de fond																										
		Oui										Non																
Entretiens		3	5	7	8	9	13	16	17	20	21	1	2	4	E6	10	11	12	14	15	18	19	22	23	24	25	26	
Confiance totale en leur médecin																												
Attentes des patients de leur médecin	un diagnostic																											
	être rassuré																											
	une écoute																											
	un traitement																											
	des conseils																											
la guérison																												
Désresponsabilisation des patients																												
Perception d'une prescription automatique du médecin																												
Intérêt financier du médecin	oui																											
	non																											
Consultation = argent																												
Non acceptation des symptômes bénins																												
Pas le droit d'être malade																												
Savent que sans traitement les symptômes bénins régressent																												
Représentation positive du médicament	Accélère la guérison																											
	Soulage																											
	Evite les complications																											
	Médicament= réassurance																											
Représentation négative du médicament																												
Médicament est un droit																												
Consultation= ordonnance																												
Reconnaissance du statut de malade au travers du médicament																												
Réaction spontanée si traitement = conseils d'hygiène de vie pour un motif précis	accepte																											
	refuse																											
Acceptation ou non si le médecin juge d'une solution non médicamenteuse pour un cas précis	oui																											
	non																											
Confiance en leur pharmacien	oui																											
	non																											
Pratique de l'automédication	armoire à pharmacie familiale																											
	en officine: souvent																											
	en officine de temps en temps																											
	en officine rarement																											
jamais en officine																												
Perception négative des produits en vente libre																												

ANNEXE 8 : Grille de pixellisation selon l'activité professionnelle

		Typage selon le niveau d'activité																									
		Ouvrier				Employé					Prof. intermédiaire			Cadre		Agric.		Retraité									
		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	Entretiens	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Confiance totale en leur médecin		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Attentes des patients de leur médecin	un diagnostic	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	être rassuré	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	une écoute	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	un traitement	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	des conseils	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
la guérison	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17	
Déresponsabilisation des patients		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Perception d'une prescription automatique du médecin		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Intérêt financier du médecin	oui	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	non	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Consultation= argent		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Non acceptation des symptômes bénins		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Pas le droit d'être malade		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Savent que sans traitement les symptômes bénins régressent		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Représentation positive du médicament	Accélère la guérison	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	Soulage	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	Evite les complications	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	Médicament= réassurance	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Représentation négative du médicament		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Médicament est un droit		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Consultation = ordonnance		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Reconnaissance du statut de malade au travers du médicament		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Réaction spontanée si traitement = conseils d'hygiène de vie pour un motif précis	accepte	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	refuse	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Acceptation ou non si le médecin juge d'une solution non médicamenteuse pour un cas précis	oui	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	non	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Confiance en leur pharmacien	oui	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	non	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
Pratique de l'automédication	armoire à pharmacie familiale	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	en officine: souvent	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	en officine de temps en temps	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
	en officine rarement	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17
jamais en officine	4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17	
Perception négative des produits en vente libre		4	5	7	11	10	12	13	14	15	16	20	24	25	6	9	21	22	26	8	23	18	19	1	2	3	17

VU

NANCY, le 17 août 2011
Le Président de Thèse

NANCY, le 1^{er} septembre 2011
Le Doyen de la Faculté de Médecine

Professeur C. RABAUD

Professeur H. COUDANE

AUTORISE À SOUTENIR ET À IMPRIMER LA THÈSE n°3697

NANCY, le 02/09/2011

LE PRÉSIDENT DE L'UNIVERSITÉ DE NANCY 1
Par délégation

Madame C. CAPDEVILLE-ATKINSON

RESUME DE LA THESE

La consommation médicamenteuse française est parmi les plus élevées au monde et les ordonnances concluent très souvent les consultations de médecine générale en France. **Objectif :** Evaluer la demande de traitement médicamenteux des Français pour des pathologies bénignes et fréquentes, puis rechercher les facteurs associés à cette demande. **Enquête d'opinion** réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples à propos de quatre situations (rhinopharyngite, bronchite, stress/fatigue et gastro-entérite), auprès de Français pris au hasard. 926 questionnaires ont été exploités. 28% des répondants sont en attente de soins dans chacun des cas (consultation et/ou automédication). Concernant les trois premières situations, 70% attendent des médicaments dans au moins un cas, 33% en attendent en cas de rhinopharyngite et bronchite, et 15% dans les trois cas. 73% des répondants sont demandeurs d'autre chose que de simples conseils quelle que soit la situation. 67% ne recourent à l'automédication dans aucun de ces cas. **Enquête qualitative** réalisée sous forme d'entretiens semi-dirigés sur la relation médecin/patient et patient/médicaments, auprès de 26 patients tirés au sort chez six médecins généralistes. Il en ressort une très grande confiance des patients en leur médecin traitant et ses prescriptions. Le médicament a une représentation très positive pour la plupart : pouvoir de guérison, soulagement, sécurité, confirmation du statut de malade. C'est également un droit pour certains et une monnaie d'échange. Peu acceptent son remplacement par des conseils si le médecin les juge utiles et suffisants. L'automédication reste rare, par méfiance et en raison du remboursement de nombreux médicaments en cas de prescription. **Conclusion :** Les Français sont majoritairement en attente de médicaments car ils y voient de nombreux avantages et estiment y « avoir droit ». Certains ne sont pas opposés à l'utilisation de thérapeutiques non médicamenteuses « prescrites » par leur médecin.

TITRE EN ANGLAIS

Medicinal prescription in general medicine: the expectations of the French in case of mild pathologies.

Opinion survey evaluating the demand for medicinal treatment by the French.

Qualitative survey evaluating the factors associated with the expected effect of the medication

THESE: MEDECINE GENERALE – ANNEE 2011

MOTS-CLES:

Prescription médicamenteuse – médecine générale – attentes des patients – relation médecin/patient – thérapeutique non médicamenteuse

UNIVERSITE HENRI POINCARE, NANCY - 1
Faculté de Médecine de Nancy
9, avenue de la Forêt de Haye
54505 VANDOEUVRE LES NANCY Cedex