

UNIVERSITE DE NANTES

FACULTE DE MEDECINE

Année 2017

N° 004

THESE

Pour le

DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN MEDECINE

DES de MEDECINE GENERALE

Par

Claire BOURGOGNE née le 14 mars 1989 à Paris (75)

Béatrice QUERBES née le 14 octobre 1987 à Biarritz (64)

**COMPRENDRE LE PARCOURS DE SOINS DES PARENTS CONSULTANT AUX URGENCES
PEDIATRIQUES POUR DES MOTIFS RELEVANT DE LA MEDECINE AMBULATOIRE**

Enquête qualitative auprès de parents du CHU de Nantes et
du CHD de La Roche-sur-Yon

Présentée et soutenue publiquement le 19 janvier 2017

Président du Jury : Madame le Professeur Christèle GRAS-LE GUEN

Directeur de Thèse : Monsieur le Professeur Jean-Paul CANEVET

Membres du Jury : Madame le Docteur Maud JOURDAIN

Madame le Docteur Elise LAUNAY

Madame le Docteur Françoise RAYMOND

Madame le Docteur Bénédicte VRIGNAUD

REMERCIEMENTS

A Madame le Professeur Christèle GRAS-LE GUEN,

Vous nous faites l'honneur d'assurer la présidence de ce jury. Soyez assurée de notre profond respect et de notre sincère reconnaissance.

A Monsieur le Professeur Jean-Paul CANEVET

Nous sommes ravies que vous ayez accepté de nous accompagner dans ce travail en tant que directeur de thèse. Nous vous remercions sincèrement pour votre disponibilité, vos précieux conseils et votre soutien. Veuillez trouver ici l'expression de notre plus grande admiration.

A Madame le Docteur Maud JOURDAIN

Nous vous remercions chaleureusement de juger ce travail. Soyez assurée de notre sincère gratitude.

A Madame le Docteur Elise LAUNAY

Vous avez accepté de juger ce travail. Recevez ici l'expression de notre profond respect.

A Madame le Docteur Françoise RAYMOND

Vous nous faites l'honneur d'être membre de ce jury. Veuillez trouver ici l'expression de notre reconnaissance.

A Madame le Docteur Bénédicte VRIGNAUD

Merci d'avoir accepté de participer à ce jury. Sois assurée de notre sincère reconnaissance. Merci encore pour le stage effectué aux urgences.

Aux parents ayant participé à l'étude

Merci de nous avoir accueillis chez vous et de nous avoir accordé un peu de votre temps.

REMERCIEMENTS CLAIRE

A Béatrice, pour ce beau travail d'équipe, ce fut un plaisir de le partager avec toi ! Et surtout, hâte de profiter des prochains rendez-vous sans boulot !

A mes parents, pour votre amour et votre soutien au cours de toutes ces années.

A mes frères et sœur, Guillaume, Antoine, Philippe, Cécile, et Matthieu. Merci d'être toujours présents pour de bons moments de rires, pour votre soutien et de m'avoir fait profiter de vos différents talents. Sans vous, cette thèse n'aurait pas été pareille !

A tous mes amis, pour tous les formidables moments passés et à venir.

Aux médecins que j'ai rencontré tout au long de ma formation, qui m'ont fait aimer la médecine. Merci tout particulier à mes anciens maîtres de stage, Prat et Saspas, pour votre partage et votre accueil chaleureux.

A tout le service de pédiatrie de La Roche-sur-Yon. Merci à toute l'équipe pour votre aide à la réalisation de cette thèse et pour les bons moments passés en stage.

A Xavier. Merci pour ta patience et ton soutien, maintenant à nous les horizons lointains et les nouveaux projets ! ;)

REMERCIEMENTS BEATRICE

A Claire,
Quel beau travail d'équipe et quelle fierté de l'avoir fait avec toi.

A ma famille,
Un grand merci à mes parents qui m'ont toujours soutenue, et mes 4 sœurs Fabienne, Pauline, Violaine et Delphine, des sœurs en or, que notre complicité dure toujours !
Un grand merci à Delphine pour ta relecture.

A mes amis,
Vous avez toujours été là, et je ne vous remercierais jamais assez.
A mes amis nantais (et une mention spéciale pour ma coloc et la bande de Luçonnges), bordelais et bayonnais.
A mes SLS.

A tous les médecins qui m'ont donné envie de faire ce métier,

A toutes les équipes soignantes avec qui j'ai pu travailler lors de mes stages hospitaliers,

A Pierre,
Merci pour ton soutien, le plus beau reste à venir.

Guérir parfois, soulager souvent, écouter toujours

Louis Pasteur

*Mais nous ne perdons pas de vue que ce qui intéresse le médecin, c'est
l'homme*

Georges Canguilhem

Table des matières

REMERCIEMENTS	2
SERMENT D'HIPPOCRATE	8
LISTE DES ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION	10
I. Généralités	12
<i>I.1. Situation générale en Pays de la Loire</i>	12
<i>I.2. Permanence des soins</i>	17
II. Qu'est-ce que l'urgence ?.....	24
<i>II.1. Définition</i>	25
<i>II.2. L'urgence selon les professionnels de santé</i>	25
<i>II.3. L'urgence selon les parents</i>	26
<i>II.4. L'urgence dans la société</i>	26
III. Problématique	27
MATERIELS ET METHODES	28
I. Objectif	28
II. Méthode.....	28
<i>II.1. Méthode qualitative</i>	28
<i>II.2. Technique des entretiens individuels semi-directifs</i>	29
<i>II.3. Population étudiée</i>	29
<i>II.4. Les entretiens</i>	30
<i>II.5. Analyse des entretiens</i>	31
RESULTATS : L'ANALYSE DES ENTRETIENS	32
I. Présentation de l'échantillon.....	32
<i>I.1. Nantes</i>	32
<i>I.2. La Roche-sur-Yon</i>	37
II. Analyse thématique	43
<i>II.1. Symptôme</i>	43
<i>II.2. Appréciation subjective / Circonstances de dramatisation</i>	49
<i>II.3. Interventions médicales préalables</i>	58
<i>II.4. Attentes des urgences</i>	59
<i>II.5. Les urgences entre recours idéal et compromis acceptés</i>	65
<i>II.6. Une démarche médicale qui a ses limites</i>	67
<i>II.7. Un recours généralement apprécié</i>	69
<i>II.8. Autoanalyse du choix du recours aux urgences</i>	72
<i>II.9. Fonction parentale</i>	72
<i>II.10. Ressources parentales</i>	80
<i>II.11. Réseau habituel de soins : des perceptions contrastées</i>	86
<i>II.12. Réseau médical conventionnel</i>	90
<i>II.13. Réseau non conventionnel : guérisseur</i>	109

III. Analyse conceptuelle	110
<i>III.1. Recours par effacement parental</i>	110
<i>III.2. Recours teinté d'opposition parentale</i>	112
<i>III.3. Recours par adhésion parentale dans une complémentarité de compétence</i>	115
DISCUSSION	116
I. Discussion de la méthode.....	116
<i>I.1. Les limites de l'étude</i>	116
<i>I.2. Les forces de l'étude</i>	118
II. Discussion des résultats	120
<i>II.1. Idéalisation de l'hôpital</i>	120
<i>II.2. Méconnaissance de la permanence de soins</i>	122
<i>II.3. Indisponibilité du médecin traitant</i>	123
<i>II.4. Analyse des comportements de santé des parents</i>	125
<i>II.5. Attente des parents</i>	128
CONCLUSION	131
BIBLIOGRAPHIE	132
Annexe 1 : Lettre d'information pour les parents du CHD de la Roche-sur-Yon	137
Annexe 2 : Lettre d'information pour les parents du CHU de Nantes	138
Annexe 3 : Lettre d'information pour les médecins et internes des urgences pédiatriques	139
Annexe 4 : Guide d'entretien	140
RESUME	143

SERMENT D'HIPPOCRATE

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 seront 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.

LISTE DES ABREVIATIONS

AAH : Allocation Adulte Handicapé
ADOPS : Association Départementale d'Organisation de la Permanence des soins
AME : Aide Médicale d'Etat
AMP : Aide Médico-Psychologique
AP-HP : Assistance Publique des Hôpitaux de Paris
ATCD : Antécédent
ARS : Agence Régionale de Santé
CAPS : Centre d'Accueil et de Permanence des Soins
CCMU : Classification Clinique des Malades des Urgences
CHU : Centre Hospitalier Universitaire
CMU (CMUc) : Couverture Maladie Universelle (complémentaire)
CMP : Centre Médico-Psychologique
DREES : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques
ECBU : Examen Cyto-Bactériologique des Urines
HAS : Haute Autorité de Santé
HPST : Hôpital, Patients, Santé, Territoires
IAO : Infirmière d'Accueil et d'Orientation
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
LRSY : La Roche-sur-Yon
MAO : Médecin d'Accueil et d'Orientation
MMG : Maison Médicale de Garde
MT : Médecin Traitant
ORL : Oto-Rhino-Laryngologie
PDSA : Permanence Des Soins Ambulatoires
PMI : Protection Maternelle et Infantile
RGO : Reflux Gastro-Oesophagien
SAMU : Service d'Aide Médicale Urgente
SAU : Service d'Accueil des Urgences
SMUR : Service Mobile d'Urgence et de Réanimation
UP : Urgences Pédiatriques
UPATOU : Unité de Proximité, d'Accueil, de Traitement et d'Orientation des Urgences

INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, l'augmentation de la fréquentation des urgences est observée partout, que ce soit en France ou à l'étranger.

Selon la Cour des comptes, après avoir doublé entre 1990 et 2001, passant de 7 à 14 millions de passages par an, la fréquentation des services d'urgence hospitaliers s'est encore accrue de près de 40 % depuis cette date pour atteindre en 2014, 19,7 millions de passages dans toute la France (1)(2). Cette augmentation peut être en partie expliquée par une forte croissance de la population et une évolution de la pyramide des âges, en particulier relative aux personnes âgées et aux jeunes enfants, catégories majoritairement représentées dans les passages aux urgences (3).

Les consultations pédiatriques représentent 25 à 30 % de l'ensemble des urgences dans la plupart des études (4). Il est constaté que ce sont les nourrissons de moins de un an qui ont le taux de recours aux urgences le plus élevé, soit 48 % d'entre eux (5). Selon la Société Française de Pédiatrie, on retrouve schématiquement 70 % des enfants consultants aux urgences hospitalières qui ont moins de cinq ans, et 50 % qui ont moins de deux ans (6).

Cette situation est paradoxale, car, le plus souvent, ces passages ne correspondent pas à une situation d'urgence vitale ou grave, puisque les patients retournent ensuite à leur domicile dans les trois quarts des cas environ. Les études ciblées sur la pédiatrie font apparaître une gravité globalement moindre que chez la moyenne des patients avec, au-delà de l'âge d'un an, des taux d'hospitalisation plus faibles (de 10 % en moyenne) (1)(7)(8). On note également des consultations non programmées qui se révèlent médicalement non justifiées dans environ 13 à 20 % des cas (9).

Plusieurs études, notamment celle de la DRESS du 11 juin 2013, se sont intéressées aux motifs de consultation des patients aux urgences sur un jour donné. Il en ressort que 62 % des patients se rendent aux urgences sans avis médical préalable (10). Les principales explications du recours aux urgences retrouvées sont multifactorielles, telles que le sentiment de gravité, l'immédiateté de l'accès à un plateau technique, la confiance dans l'hôpital, l'indisponibilité des médecins libéraux, la proximité et les facilités de paiement (11)(12)(13)(14)(15)(16). Les insuffisances de l'offre de soins de ville se lisent, directement et indirectement, dans deux catégories de motifs invoqués par les personnes interrogées : d'une part, l'impossibilité de faire appel au recours habituel et l'accessibilité des services d'urgence, et d'autre part, la nécessité ressentie que le problème de santé soit réglé rapidement, grâce à la possibilité de réaliser des examens complémentaires ou de consulter un spécialiste (1).

Cette évolution, constatée depuis une vingtaine d'années, entraîne de lourdes conséquences sur les services d'urgence :

- insatisfaction pour le personnel du fait des difficultés à gérer les flux de patients,
- difficultés pour les usagers, soumis parfois à des attentes longues et stressantes, à des retards de prise en charge pour les urgences vitales, à une moindre qualité des soins par manque de temps, à l'anxiété,
- préoccupation des tutelles du fait de coûts plus importants (17).

Les pouvoirs publics ont donc cherché à promouvoir des solutions plus adaptées aux besoins réels de la population. Le plan « Urgences » élaboré en 2003 pour moderniser toute la chaîne des urgences a facilité la création d'emplois dans les services d'urgence (18). Puis le plan urgences 2004-2008 a permis d'aider au financement des postes médicaux dans les Services d'Aide Médicale Urgente (SAMU) et les Services Mobiles d'Urgence et de Réanimation (SMUR). En parallèle, des interventions, en amont de la chaîne des urgences, ont incité la médecine libérale et la médecine hospitalière à mieux coopérer entre elles. Cette volonté s'est traduite par la création du dispositif dit de la permanence des soins en 2003 (18). Dispositif ensuite amélioré par la loi HPST qui a proposé des mesures pour faciliter le recours non programmé à un médecin de ville par le développement de la régulation médicale libérale et les maisons médicales de garde (19).

De plus, l'urgence est une notion aux contours enchevêtrés. Selon C. Chodkiewicz, elle désigne à la fois, une situation (urgence contextuelle), un jugement porté sur cette situation (urgence subjective) et une action tendant, en fonction de ce jugement, à remédier à cette situation (réaction immédiate). Ainsi, en poussant les choses à l'absurde, « une situation est urgente parce que, jugée urgente, elle appelle une réponse urgente » (20). Le jugement porté sur chaque situation diffère entre les soignants et les patients, ce qui explique que les perceptions d'un même symptôme puissent être si différentes entre eux.

I. Généralités

I.1. Situation générale en Pays de la Loire

Les services d'urgence de la région Pays de la Loire ont comptabilisé environ 863 000 passages en 2015 (21).

En France métropolitaine en 2014, le taux de recours moyen aux urgences hospitalières, tout âge confondu, est de 296 passages pour 1 000 habitants en moyenne. Dans les Pays de la Loire, il s'élève globalement à 228 pour 1 000 habitants. La Loire-Atlantique fait partie des cinq départements français où le taux de recours est inférieur à 200 passages pour 1 000 habitants.

Entre 2004 et 2015, le nombre de passages dans les services d'urgence de la région a progressé, au rythme annuel moyen de + 3,7 % dans les Pays de la Loire (de 591 000 en 2004 à 847 000 en 2014), contre + 2,9 % au plan national (21). Nourrissons et personnes âgées sont très représentés dans cette population (22).

Cependant, alors que la notion d'urgence est souvent associée à une détresse vitale, seul 1 % des 800 000 patients pris en charge chaque année dans les services d'urgence de la région, ont leur pronostic vital engagé.

I.1.1. CHU de Nantes

Les urgences pédiatriques du CHU de Nantes ne sont pas épargnées de l'afflux de jeunes patients. La fréquentation est passée de 13 000 en 1990 à plus de 35 000 en 2016, soit une augmentation de plus de 170 % depuis une vingtaine d'années (Figure 1).

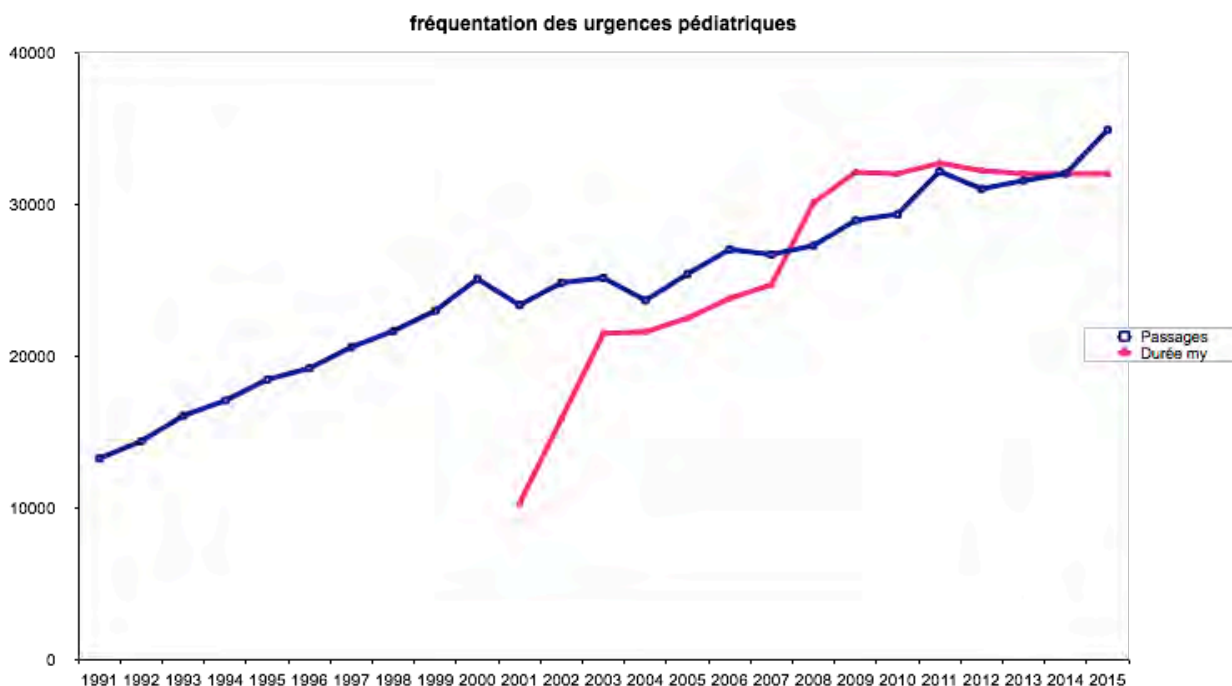


Figure 1 : Nombre de passages et durée moyenne de séjours selon les années

Des données récentes nous montrent une augmentation du nombre de passages aux urgences pédiatriques, passant de 31 001 à 35 137 entre 2012 et 2015, soit une inflation de 13 % en 4 ans (Figure 2).



Figure 2 : Nombre de passages selon les années

La fréquentation des urgences pédiatriques est étroitement liée aux périodes d'épidémies virales (bronchiolite, grippe, gastroentérite) qui affectent fortement le nombre de passages quotidiens, que l'on retrouve d'une année sur l'autre. Il existe également une baisse significative l'été avec un creux au mois d'août, qui pourrait s'expliquer par une diminution des épidémies saisonnières et par le fait qu'une partie de la population quitte Nantes (Figure 3) (23).

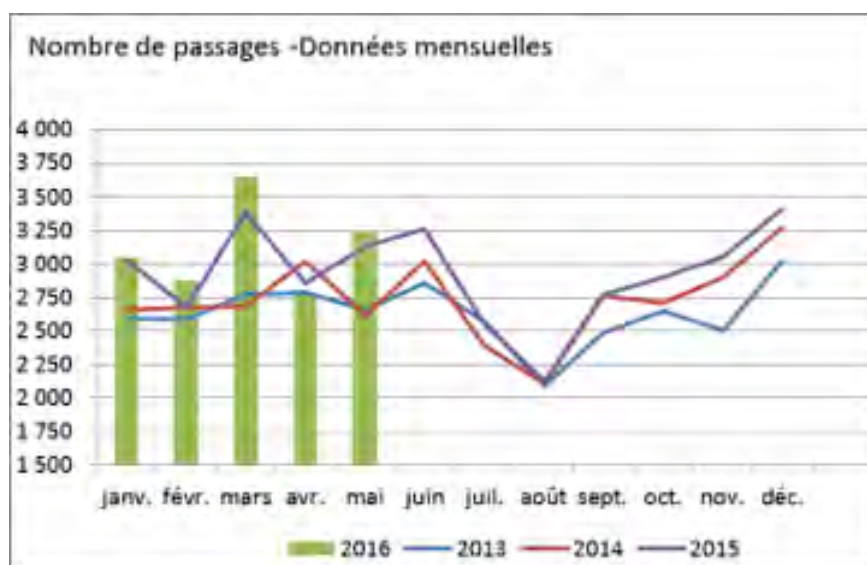
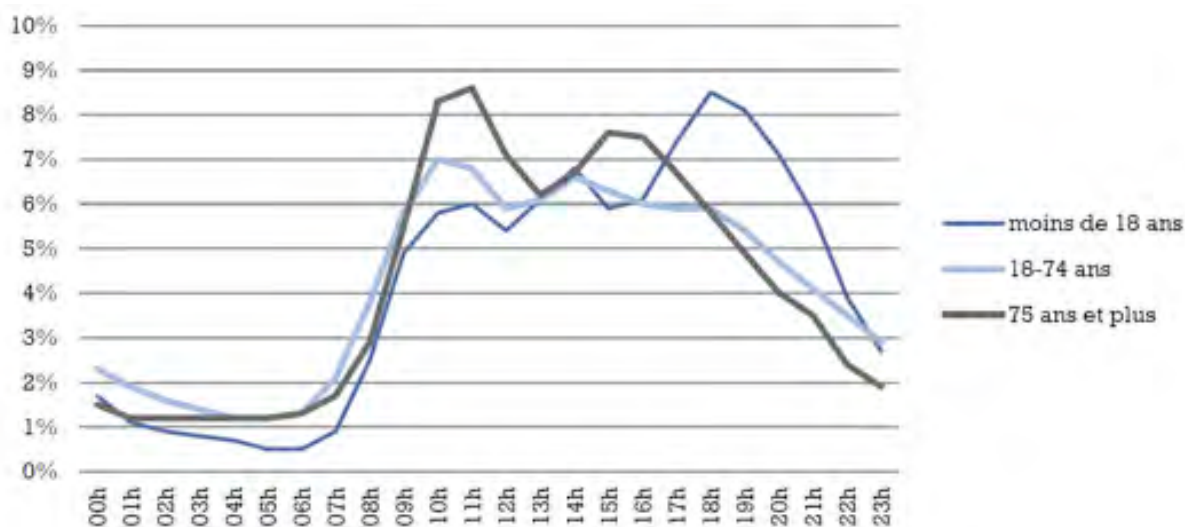


Figure 3 : Nombre de passages selon les mois

Concernant les moins de 18 ans, une recrudescence de passages dès 7 heures du matin est notée, avec une augmentation croissante tout le long de la journée jusqu'à obtenir un pic important vers 19 heures, heure à laquelle les cabinets médicaux ferment (Figure 4).



Source : RPU (ORU Pays de la Loire)

Ces traitements portent sur 21 établissements et 713 439 RPU, soit 85 % du nombre total de RPU. Données non redressées.

Figure 4 : Répartition du nombre de passages aux urgences selon l'heure d'entrée par groupe d'âge en 2015

I.1.2. CHD de La Roche-Sur-Yon

De même, le CHD de La Roche-sur-Yon (LRSY) fait face à une augmentation constante du nombre de passages annuels. En effet, nous constatons une progression de 4 478 passages en 2005, à plus de 10 000 en 2016, soit plus de 120 % d'augmentation (Figure 5).

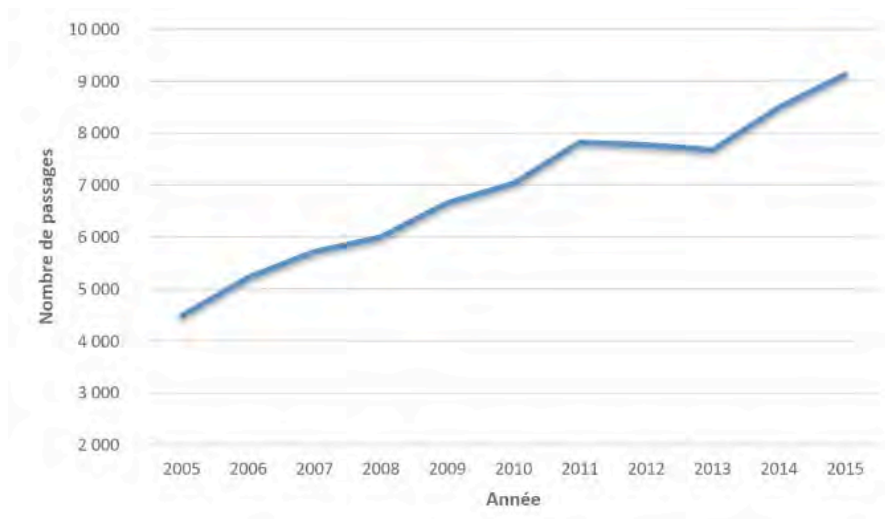


Figure 5 : Nombre de passages par an au CHD de La Roche-sur-Yon

La fluctuation de l'activité selon les mois se constate également sur le CHD de La Roche-sur-Yon. A noter, par contre, un pic au moment du mois de juillet, contrairement à Nantes, que l'on pourrait expliquer par l'afflux de touristes en Vendée (Figure 6).

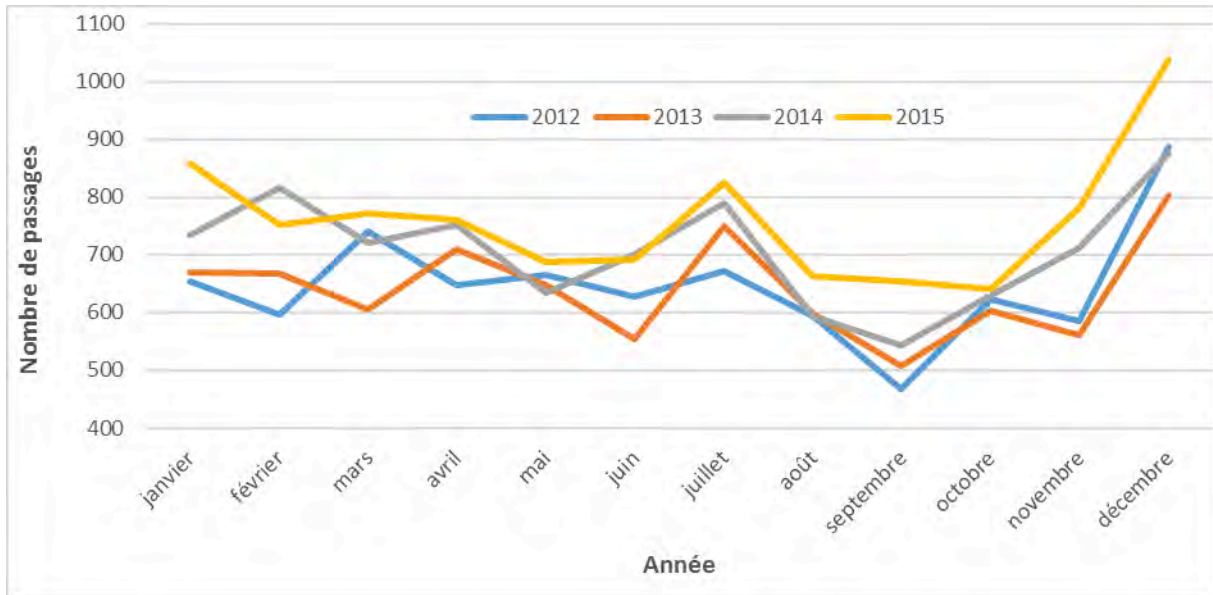


Figure 6 : Nombre de passages par mois et par année au CHD de LRSY

Il est intéressant de constater que les consultations CCMU I constituent à elles seules environ 39 % des passages aux urgences sur l'année 2016 (données disponibles jusqu'au 31 novembre 2016) (Figure 7).

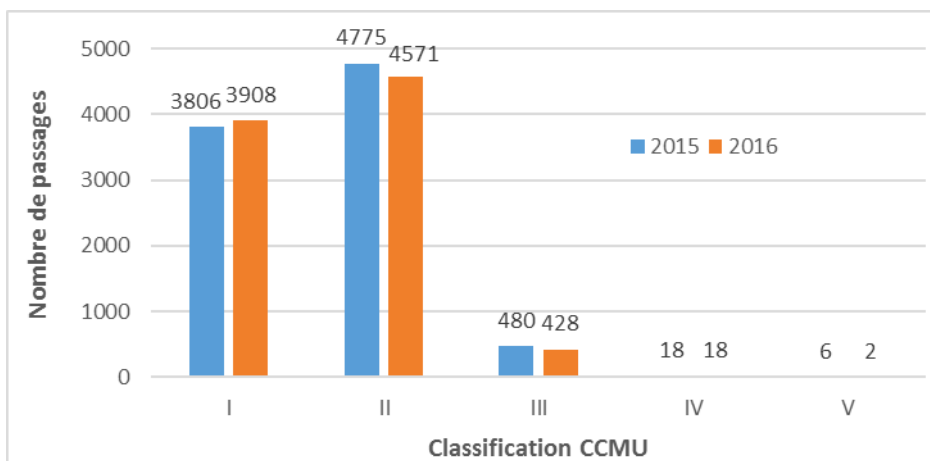


Figure 7 : Nombre de passages selon la classification CCMU au CHD de LRSY

Les passages aux urgences pédiatriques sont principalement constatés en journée, avec toutefois un pic vers 18 heures, heures à laquelle les cabinets de médecine générale commencent à fermer et où les parents quittent leur travail (Figure 8).

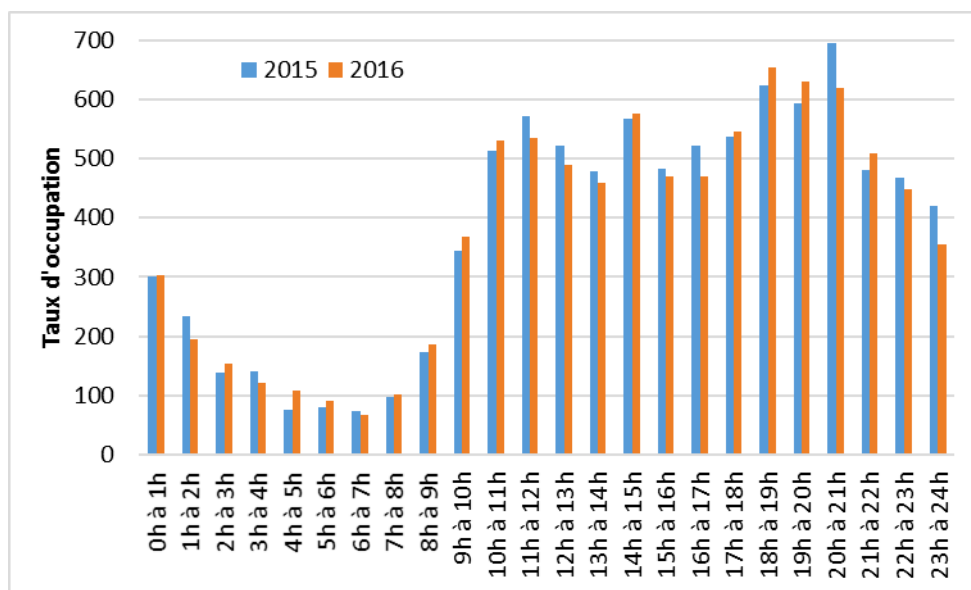


Figure 8 : Taux d'occupation du service d'urgence du CHD de LRSY selon l'heure

La majorité des entrées aux urgences s'avèrent être de simples consultations. En effet, en 2015, les consultations externes représentaient 74 % des passages.

Parallèlement, on remarque que le taux d'hospitalisation reste stable au fur et à mesure des années, alors que le nombre de consultations externes ne cesse de croître (Figure 9).



Figure 9 : Nombre de consultations externes et d'hospitalisations selon les années

I.2. Permanence des soins

I.2.1. Caractéristiques nationales

Entre 1979 et 2015, le nombre de médecins est passé de 118 842 à 281 087 soit une augmentation de 136 %.

Cependant, concernant la médecine générale, seulement 58 104 médecins généralistes en activité régulière exerçant en secteur libéral/mixte ont été recensés au 1^{er} janvier 2015 par le tableau de l'Ordre, soit une diminution de 10,3 % sur la période 2007/2015 (22).

Il faut noter que l'effectif actuel des généralistes libéraux est, sur le plan national, inférieur à son niveau de 1996, alors que la France a six millions d'habitants supplémentaires. Le recours aux urgences peut alors devenir, dans un certain nombre de territoires, un mode d'accès aux soins de premier recours (21).

Les prévisions de l'INSEE (Institut National de la statistique et des études Economiques) laissent présager une diminution de la densité médicale pouvant entraîner des difficultés d'accès aux soins, avec une répartition hétérogène de l'offre médicale sur le territoire (24) (Figure 10).

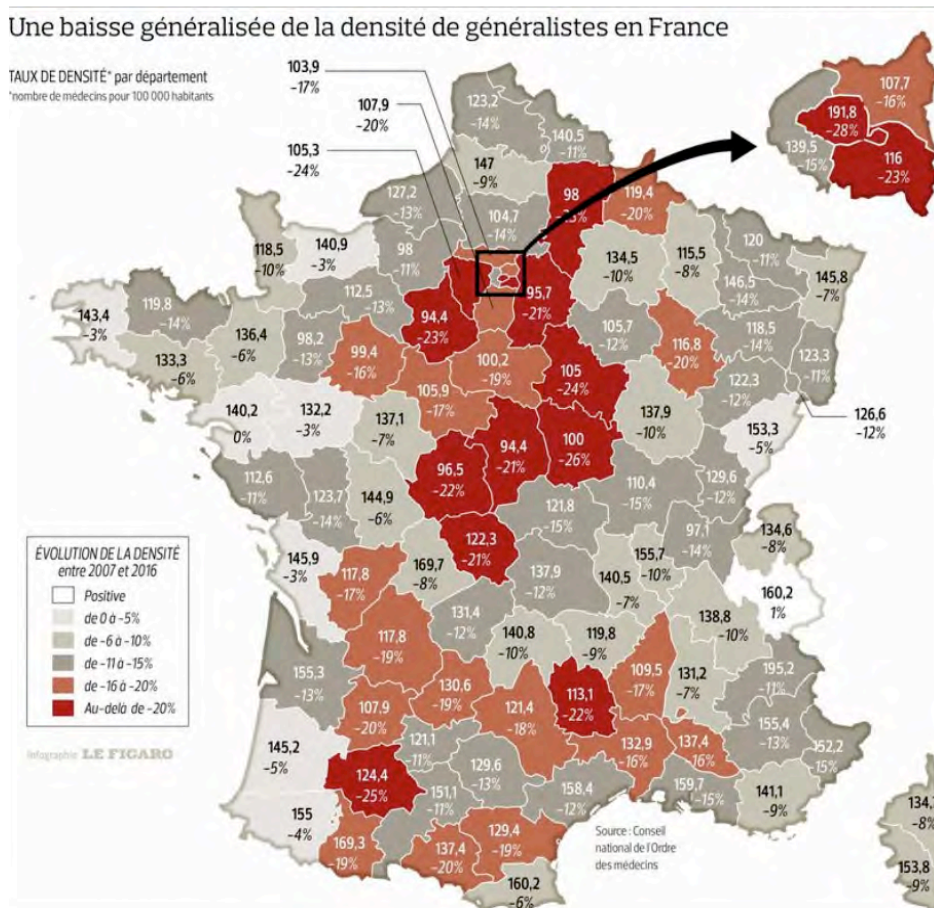


Figure 10 : Evolution de la densité médicale entre 2007 et 2016 (24)

I.2.2. Caractéristiques de la région

Les Pays de la Loire comptent 3,565 millions d'habitants au 1^{er} janvier 2010, ce qui situe la région au 5^{ème} rang des régions françaises. La région est la plus féconde de France métropolitaine, avec un indicateur conjoncturel de fécondité de 2,1 enfants par femme en 2009, pour une moyenne nationale à 2,0 (25).

La région Pays de la Loire a enregistré la plus grande hausse des effectifs des médecins inscrits au tableau de l'Ordre (+ 6% par rapport à l'année précédente) (26).

Mais la densité de médecins dans la région, de 254,8 médecins pour 100 000 habitants, reste en dessous de la moyenne nationale de 281,4 pour 100 000 habitants au 1^{er} janvier 2015. On remarque toutefois que le département de la Loire-Atlantique est le premier département de France à enregistrer une hausse significative de sa densité médicale passant de 280,3 médecins pour 100 000 habitants en 2007 à 306,3 médecins pour 100 000 habitants en 2015. Cependant, la densité de médecins généralistes libéraux et mixtes des Pays de la Loire baisse (-6,7%), comme dans toutes les régions, avec une densité à 83,7 pour 100 000 habitants en 2015 (moyenne nationale à 88,7) alors qu'elle était à 89,7 en 2007.

Sur 13 092 médecins que compte la région, 5 673 se répartissent en Loire-Atlantique et 1 839 en Vendée, 45,5 % sont médecins généralistes et 54,5 % sont des spécialistes médicaux ou chirurgicaux.

Sur les 5 673 médecins de Loire-Atlantique, il existe 1 856 médecins généralistes dont 10,2 % de remplaçants et 128 pédiatres. Sur 1 839 médecins vendéens, il existe 760 médecins généralistes dont 3 % de remplaçants et 18 pédiatres (22).

Plus âgée, mais aussi plus féminisée, la population des médecins présente un profil démographique en constante évolution depuis une vingtaine d'années. L'âge médian est en effet passé de 40 à 53 ans entre 1990 et 2005. L'âge moyen de l'entrée dans l'Ordre est de 34 ans : 33 ans pour les femmes et 36 ans pour les hommes.

I.2.2.1. L'offre hospitalière sur l'activité de médecine d'urgence

Créées dans le milieu des années 60, les urgences ont dû évoluer et s'adapter à un afflux de patients de plus en plus important ; de nombreux rapports ont permis de réformer les urgences (comme les rapports du Pr STEG) (27)(28).

« Un service d'accueil et de traitement des urgences doit accueillir sans sélection, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, toute personne se présentant en situation d'urgence, y compris psychiatrique, et la prendre en charge, notamment en cas de détresse et d'urgence vitales » (29). L'accueil et le traitement des urgences selon l'article R. 712-65 du code de la santé publique ne ainsi fait pas de distinction selon l'âge des malades et aucun texte de loi ne prévoit de régime spécifique pour les enfants.

Les décrets du 22 mai 2006 ont modifié le cadre réglementaire de la prise en charge des urgences. Cela a entraîné la suppression des notions d'UPATOU et de SAU, ces services étant désormais regroupés sous l'appellation « structures des urgences » (avec distinction d'autorisation entre structure des urgences et structure des urgences pédiatriques) (30).

I.2.2.1.1. En Loire-Atlantique

Il existe 6 services d'urgence : CHU de Nantes, CH de Saint-Nazaire, CH de Châteaubriant, CH d'Ancenis, et pour le privé, les Nouvelles Cliniques Nantaises et la Clinique Brétéché, toutes deux situées à Nantes.

Pour la pédiatrie, il n'existe que le service d'urgence pédiatrique du CHU de Nantes.

I.2.2.1.2. En Vendée

Il existe 7 services d'urgence : CHD de La Roche-sur-Yon, CH de Challans, CH de Montaigu, CH de Luçon, CH de Fontenay-le-Comte, le CH des Sables d'Olonne pour le public et la Clinique Saint Charles à La Roche-sur-Yon pour le privé.

I.2.2.2. L'aide médicale urgente extrahospitalière

En France, l'aide médicale urgente est définie dans le Code de la santé publique, article L63311-1, de la manière suivante : « L'aide médicale urgente a pour objet, en relation notamment avec les dispositifs communaux et départementaux d'organisation des secours, de faire assurer aux malades, blessés et parturientes, en quelque endroit qu'ils se trouvent, les soins d'urgence appropriés à leur état ». Elle comporte un système d'alerte et des services mobiles d'intervention, et élabore une chaîne des soins médicaux urgents (21).

Le Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) doit répondre par des moyens médicaux aux situations d'urgence. Il comporte un centre de régulation et de réception des appels (CCRA, ou centre 15) disponible en permanence, pour analyser la situation et déclencher la réponse la plus adaptée à l'état du patient. Il organise si besoin le transport du patient dans un établissement public ou privé et veille à son admission si nécessaire.

Le SAMU peut être amené dans ses interventions à collaborer avec le Service d'Incendie et de Secours (SIS). Il peut faire intervenir les transporteurs sanitaires privés et le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR), composé d'une équipe médicale, d'un véhicule et de matériel si la situation le nécessite. Le SMUR a pour mission d'apporter des soins d'aide médicale urgente à l'aide d'une équipe d'intervention, en tous lieux, sous la régulation et la coordination du SAMU. Le SAMU peut également faire appel dans la prise en charge du patient à des médecins libéraux et à des paramédicaux libéraux (21).

Il existe un SAMU dans chaque département.

Pour la Loire-Atlantique, il s'agit du SAMU 44 basé à Nantes et qui comprend deux équipes de SMUR dont une équipe pédiatrique, et deux SMUR périphériques (Châteaubriant et Saint-Nazaire).

Pour la Vendée, il s'agit du SAMU 85 basé à La Roche-sur-Yon avec une équipe de SMUR et cinq SMUR périphériques (Challans, Montaigu, Luçon, Fontenay-le-Comte et Les Sables d'Olonne).

I.2.2.3. L'offre ambulatoire

La permanence des soins ambulatoires, créée en 2003, a été réformée par l'article 49 de la loi réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST) de 2009 (31).

Celle-ci se définit comme l'organisation de l'offre de soins libérale pour répondre par des moyens structurés, adaptés et régulés, aux demandes de soins non programmés exprimés par les patients, aux horaires de fermeture des cabinets médicaux. Elle permet aux patients d'avoir accès, si besoin, à un médecin la nuit et le week-end aux heures de permanence des soins. Elle est fondée sur la participation volontaire des médecins libéraux aux gardes.

Ce dispositif constitue ainsi une véritable « mission de service public ». La permanence des soins se fait ainsi en collaboration avec les établissements de santé, par les médecins libéraux ou salariés (32).

1.2.2.3.1. Maison médicale de garde (CAPS) ou médecin de garde

Un CAPS ou Centre d'Accueil pour la Permanence des Soins correspond à ce qu'on nomme dans d'autres départements une maison médicale de garde. Sa situation géographique ne doit pas être à plus de 30 minutes de la limite la plus lointaine du territoire.

Les lieux de consultation peuvent être situés au sein d'une structure sanitaire, médico-sociale ou d'une maison de santé pluri-professionnelle déjà existante. La priorité doit toujours être donnée à un lieu fixe de garde (CAPS ou MMG), sous régulation médicale stricte du centre d'appels. Le patient s'y rend par ses propres moyens, sauf en cas d'impossibilité avérée.

Toutes les consultations ayant lieu au sein des CAPS sont régulées par le centre 15, de telle sorte qu'il n'est pas possible d'accéder à la consultation du CAPS sans avoir préalablement appelé la régulation du SAMU.

Les CAPS sont pour la plupart ouverts de 20 heures à minuit en semaine, de 12 heures à minuit le samedi et de 8 heures à minuit le dimanche et les jours fériés, horaires officiels de la permanence des soins, nuit profonde exclue et en fonction de l'offre de soins existante : le samedi à partir de midi, le lundi lorsqu'il précède un jour férié, le vendredi et le samedi lorsqu'ils précèdent un jour férié (33).

La grande majorité des actes se fait sous la forme d'une consultation. Les visites restent exceptionnelles, cependant elles peuvent se produire dans les cas suivants : certificat de décès à domicile, impossibilité de déplacement des personnes âgées et éventuellement situations sociales difficiles.

Une délégation de gestion a été confiée aux associations départementales d'organisation de la permanence des soins (ADOPS), celles-ci bénéficiant de moyens financiers et techniques pour remplir leurs missions.

On note l'absence de ce réseau de soins en Vendée.

1.2.2.3.1.1. Département de Loire-Atlantique

Le département est divisé en 12 territoires sur la totalité des PDSA : Ancenis, Bouaye, Châteaubriant, Clisson, Guérande, Loire-et-Sillon, Nozay, Pays de Retz, Pontchâteau, Sud-Loire-Vendée, Nantes, Saint-Nazaire (Figure 11) (33).

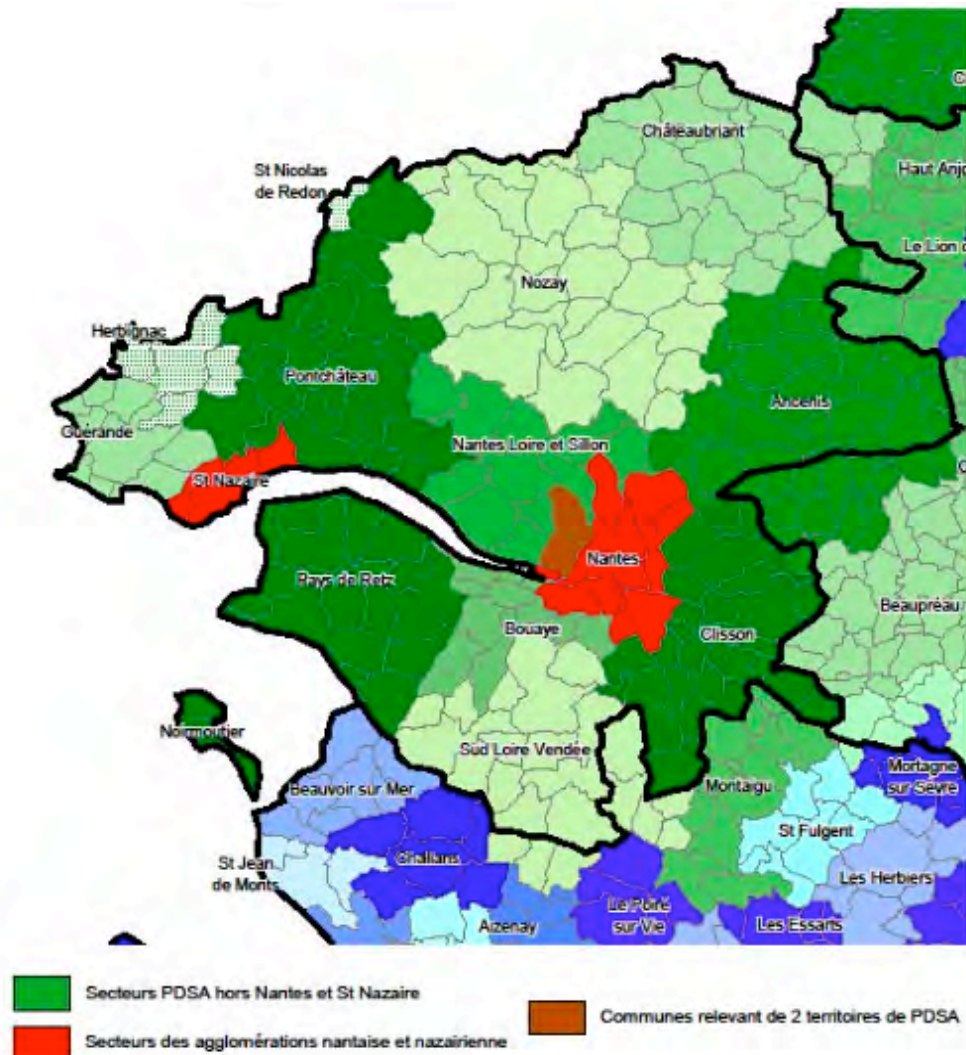


Figure 11 : Territoires de la PDSA de Loire-Atlantique (33)

Les gardes sont effectuées dans 9 maisons médicales de garde, en dehors de Nantes : Ancenis, Bouaye, Châteaubriant, Clisson, Guérande, Nozay, Pornic, Pontchâteau et Corcoué-sur-Logne.

En dehors de Nantes et de Saint-Nazaire, le département est divisé en 5 territoires interfacés de médecins mobiles entre 20 heures et 8 heures : Ancenis, Corcoué-sur-Logne, Pornic, Savenay et Nozay (32).

Concernant Nantes, l'effection de la permanence des soins sur ce territoire repose sur des points fixes de consultation et sur des visites à domicile. Les points fixes de consultation sont situés :

- A l'est de la ville de Nantes, dans les locaux de SOS Médecins Nantes,
- En centre-ville, au sein du point fixe de consultation de Nantes géré par l'association du CAPS de Nantes, à proximité du CHU,
- Au sud à Rezé, dans les locaux de SOS Médecins Nantes,
- Au nord-ouest, à Saint-Herblain, une maison de garde à proximité de l'hôpital Nord (33).

1.2.2.3.1.2. Département de la Vendée

La Vendée compte 27 territoires de PDSA : Aizenay, Aubigny-Nieul, Beauvoir-sur-Mer, Brétignolles, Challans, Chantonnay, Coëx, Fontenay-le-Comte, Jard-sur-Mer, La Châtaigneraie, La Ferrière, La Roche-sur-Yon, La Tranche-sur-Mer, Le Poiré-sur-Vie, Les Essarts, Les Herbiers, Les Sables d'Olonne, l'île d'Yeu, Luçon, Montaigu, Mortagne-sur-Sèvre, Noirmoutier, Pouzauges, Saint-Fulgent, Saint Gilles, Saint-Jean-de-Monts, Venansault (Figure 12) (33).

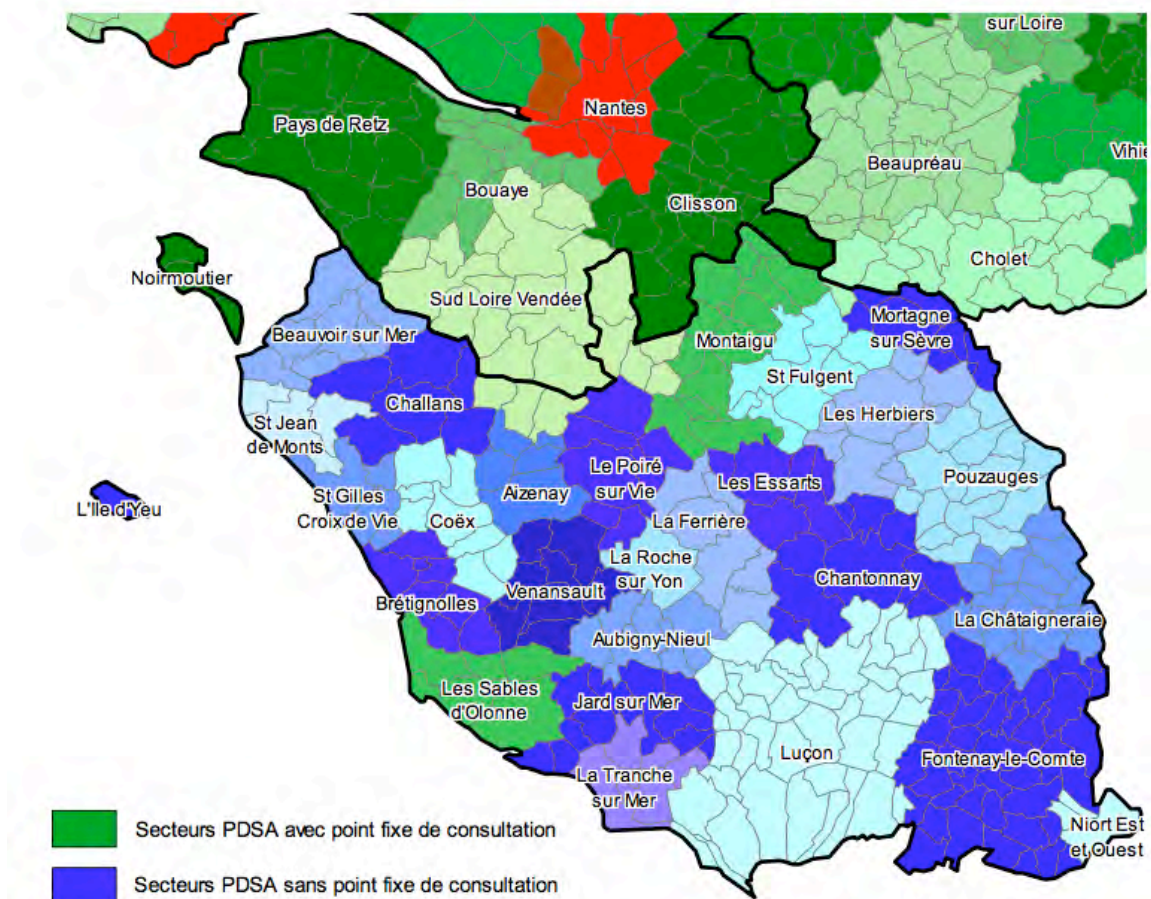


Figure 12 : Territoires de la PDSA de Vendée (33)

Il n'y a pas de maison médicale de garde dans le département de Vendée en dehors de Montaigu et Fontenay-le-Comte ainsi que Noirmoutier et Les Sables d'Olonne, l'été.

Le médecin effecteur est présent à son cabinet qui est le point fixe des consultations. Il y a un médecin effecteur par secteur. Il est contacté par le biais de la régulation libérale 02 51 44 55 66 et consulte dans son propre cabinet. Il n'est pas prévu de déplacement au domicile du patient dans la majorité des cas. Les plages horaires sont les mêmes que les CAPS (34).

Le département est divisé en trois territoires de médecins mobiles entre 20 heures et 8 heures : Fontenay-le-Comte, La Roche-sur-Yon et Les Sables d'Olonne (33).

I.2.2.3.2. SOS Médecins

Dans le département de Loire-Atlantique, il existe deux sites d'implantations de SOS Médecins, Nantes et Saint-Nazaire, dont le fonctionnement est identique.

Concernant Nantes, SOS Médecins est une association de 41 médecins libéraux assurant 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365 la prise en charge des urgences non vitales et la permanence de soins sur l'agglomération nantaise. La structure est, depuis sa création, entièrement autofinancée, son fonctionnement reposant sur les cotisations des médecins de l'association, sans aucune subvention publique.

Les médecins se déplacent sur 15 des 24 communes de l'agglomération, ce qui représente plus de 530 000 personnes (92 % de la population totale de l'agglomération).

Le centre d'appels médicaux fonctionne 24 heures sur 24. Ce centre d'appel bénéficie d'un numéro d'appel local (02 40 50 30 30) et d'un numéro d'appel national à quatre chiffres (36 24). Il existe une interconnexion téléphonique avec le SAMU-Centre 15, dont les modalités de fonctionnement ont donné lieu à la signature d'une convention entre SOS Médecins Nantes et le directeur du CHU abritant le SAMU.

Il existe un centre de consultation à l'est de Nantes ouvert de 9 heures à minuit et un Centre de Consultation d'Urgence et de Permanence de Soins à Rezé ouvert les samedis après-midi, dimanches et jours fériés de 8h à 20h et tous les soirs de 20h à minuit.

Aux heures de permanence des soins, douze médecins assurent le front de garde. Ce nombre est divisé par deux entre minuit et 6 heures du matin avec passage à six médecins d'astreinte. En dehors des heures de permanence des soins, neuf médecins assurent les visites à domicile.

Les médecins de SOS Médecins Nantes effectuent 85 % des examens médicaux à domicile demandés par le SAMU-Centre 15 sur l'agglomération nantaise (35).

I.2.2.3.3. La régulation médicale libérale

Par principe, l'accès aux médecins effecteurs assurant la permanence des soins ambulatoires n'est pas direct : il est régulé par une organisation fondée sur le centre de réception et de régulation médicale des appels (CCRA 15) au sein des SAMU.

Chaque département dispose d'un SAMU avec une écoute permanente 24 heures sur 24 tous les jours de l'année (32). Aux horaires de la permanence des soins, les appels concernant la PDSA sont régulés par des médecins généralistes libéraux en coordination avec les médecins régulateurs hospitaliers. L'accès à cette régulation médicale libérale est toujours possible par le numéro « 15 » et selon l'organisation spécifique de certains départements par un numéro spécifique à dix chiffres (02 51 44 55 66 pour la Vendée).

Les centres de réception des appels de SOS Médecins sont interconnectés au SAMU-Centre 15 de Loire-Atlantique par convention.

Les médecins généralistes libéraux participant à la régulation médicale dans la région et ayant reçu une formation spécifique validée sont au nombre de 32 en Loire-Atlantique et 51 en Vendée.

Les réponses apportées sont de différents ordres : conseil médical, prescription médicale par téléphone, orientation vers un médecin de garde, orientation vers un service d'accueil des urgences, envoi d'un vecteur de transport ou d'un médecin mobile de 20 heures à 8 heures lorsqu'un tel dispositif a été prévu. De nombreux appels sont traités par les CRRA des SAMU-Centre 15 (Tableau 1) et entre les associations de SOS Médecins (Tableau 2) (33).

Tableau 1 : Nombre d'appels traités par les CRRA des SAMU-Centre 15 en 2010 pour la PDSA (33)

	Loire-Atlantique	Vendée
Nombre d'appels entrants	439 312	209 689
Nombre d'appels décrochés	432 672	198 439
Nombre de dossiers de régulation médicale (DRM)	168 680	112 467
Nombre de DRM de médecine générale	127 243*	59 985

Tableau 2 : Nombre d'appels traités par les associations de SOS Médecins en 2010 (33)

	Nantes	Saint-Nazaire	Total
Nombre d'appels entrants	183 848	41 584	225 432
Nombre de DRM traités	147 078	34 402	181 480

Malgré toutes ces actions de développement du réseau de soins, l'engorgement des urgences ne cesse de s'aggraver. Dans le contexte actuel, les services d'urgence sont régulièrement une substitution à la médecine libérale, du fait d'une impossibilité à répondre dans la journée aux demandes de soins non programmés (10) ou de la difficulté d'accès à la permanence des soins. Une des explications mise en avant est l'existence d'admissions inappropriées sur le plan médical (11).

II. Qu'est-ce que l'urgence ?

L'inflation des consultations aux urgences est associée à une ascension irrésistible du règne de l'urgence dans la société depuis la fin du 20^{ème} siècle, l'urgence devenant un mode privilégié de régulation sociale et une modalité dominante d'organisation de la vie collective (20).

Dans la littérature, on retrouve les notions d'urgence ressentie, de « fausses urgences », de consultations aux urgences inappropriées, etc. Mais finalement, il n'y a aucune définition consensuelle de ce qui constitue une urgence, et la perception de l'urgence dépend surtout du point de vue de la personne qui en énonce le jugement.

II.1. Définition

Revenons tout d'abord sur l'étymologie du mot « urgence », du latin *urgere*, qui signifie presser, s'occuper avec insistance de quelque chose, accabler, mettre en avant avec insistance...

Un peu plus tard apparaît dans le Trésor de la langue française, cette notion de « qui contraint à agir sans délai, dont on doit s'occuper sans retard ». Notion que l'on retrouve aujourd'hui dans le Grand Larousse Universel où est défini comme urgent « ce qui ne souffre aucun retard » et implique la nécessité « d'agir vite ».

D'après F. Jauréguiberry, « l'urgence naît toujours d'une double prise de conscience : d'une part, qu'un pan incontournable de la réalité relève d'un scénario aux conséquences dramatiques ou inacceptables, et d'autre part, que seule une action d'une exceptionnelle rapidité peut empêcher ce scénario d'aller à son terme... Dit autrement, on court à la catastrophe si rien n'est immédiatement mis en œuvre. » Or quelle est la catastrophe par excellence ? La mort, évidemment.

Pour Z. Laidi par ailleurs, l'urgence serait une injonction sociale à agir immédiatement (6).

Dans tous les cas, l'urgence implique l'idée de devoir agir sans délai, et donc nécessite d'aller vite pour résoudre le problème posé (20).

II.2. L'urgence selon les professionnels de santé

Pour les médecins, la notion d'urgence repose sur l'échéance, avec à court terme un pronostic vital ou fonctionnel engagé.

Dans certaines études, on retrouve comme définition des urgences, les pathologies nécessitant des soins immédiats, ou nécessitant une hospitalisation. Ou au contraire, les consultations « non-urgentes » étant celles pouvant être prises en charge par la médecine de ville (36).

En France plus précisément, la hiérarchisation des urgences se fait selon la classification clinique des urgences (CCMU) et a pour objectif d'attribuer à chaque patient une classe selon un jugement médical de l'évolutivité clinique à l'arrivée et la présomption de soins nécessaires pendant son séjour au service des urgences (Tableau 3) (37).

Tableau 3 : Classification CCMU (37)

Classes	Definitions
I	Etat clinique jugé stable. Pas de décision d'acte complémentaire diagnostique ou thérapeutique
II	Etat clinique jugé stable. Décision d'acte complémentaire diagnostique ou thérapeutique
III	Etat clinique jugé susceptible de s'aggraver sans mise en jeu du pronostic vital
IV	Pronostic vital jugé engagé et prise en charge ne comportant pas de gestes de réanimation destinés à préserver le pronostic vital immédiat
V	Pronostic vital jugé engagé et prise en charge comportant de gestes de réanimation destinés à préserver le pronostic vital immédiat

II.3. L'urgence selon les parents

Longtemps, l'équipe médicale s'est accaparée la définition des urgences, définissant alors la notion de « fausses urgences » réfutant complètement le point de vue parental.

Mais qu'en est-t-il du point de vue des parents ? Car tout le monde s'accorde à dire que l'urgence est différente selon le point de vue des professionnels et le point de vue des profanes.

Pour le patient, la notion d'urgence traduit un événement qui rompt le cours de la vie et qui induit alors un état de crise, de détresse psychologique, d'angoisse. Ce qui est imprévu tend à devenir urgent. L'urgence est alors synonyme de rapidité d'intervention, la notion de gravité n'étant pas forcément au premier plan, et le fait d'être pris en charge rapidement semblant être la préoccupation première. Et dans l'esprit de la population, la structure la plus adaptée pour calmer rapidement cette angoisse est l'unité des urgences (38).

Les parents reconnaissent souvent le caractère bénin du motif de consultation, mais expliquent leur venue aux urgences parce que le risque leur paraissait immédiat, parce qu'ils anticipaient ou redoutaient une éventuelle aggravation ou par épuisement des ressources ou références médicales habituelles (39).

Le contexte d'apparition du signe, la perception et la connaissance qu'en ont les parents, jouent beaucoup dans l'élaboration du projet thérapeutique chez le profane (40).

Ce qui est routine pour les uns, les médecins, est exceptionnel pour les autres, les patients (les parents). A une situation quotidienne pour les uns s'oppose une situation de crise pour les autres. Or, celui qui vit une situation de crise peut penser que l'autre la minimise ou ne la prend pas au sérieux puisque, pour ce dernier, l'expérience de milliers de cas semblables rend banal ce cas. La santé et le comportement d'un enfant sont à interpréter dans un contexte qui ne doit pas se limiter au biologique, mais qui replace l'enfant au centre de relations familiales significatives (41).

II.4. L'urgence dans la société

L'urgence est une réalité subjective, qui fait référence au système de valeurs de la société ou de la personne qui en énonce le jugement. Or, plusieurs processus sont à l'origine d'une modification du rapport au temps dans la société. D'abord l'économie, dont la régulation est maintenant assurée par la logique des marchés financiers. Puis la technologie, révolutionnant le domaine de l'information et développant des techniques où la communication devient instantanée. Le tout instaurant une économie financière régie par la dictature du « temps réel » et de l'immédiateté des réponses aux sollicitations du marché. La logique qui sous-tend cette économie s'est alors étendue à l'ensemble des sphères de la société, créant dans bien des domaines cette exigence d'immédiateté des réponses (20).

Dans l'action, l'homme pense à court terme : à ce qu'il a à faire dans un avenir immédiat et proche. Il vit dans un temps rétréci en oubliant le temps immense de la nature et la mort universelle. Il n'a en vue seulement le fait qu'il fait quelque chose, mais l'action n'est souvent qu'une fuite en avant, une fuite de soi, un remède à l'angoisse. N. Aubert décrit une société dans

laquelle le temps s'est emballé, une « société malade du temps », et dont le symptôme le plus criant de cette maladie, est l'ascension irrésistible du règne de l'urgence (20).

III. Problématique

Notre travail s'inscrit dans une complémentarité avec les enquêtes par questionnaire dont il est rendu compte ci-dessus et avec les enquêtes qualitatives menées en médecine adulte ou en pédiatrie hors Union Européenne.

Notre propos est ici de chercher à comprendre et à expliciter les logiques internes, objectives ou subjectives des parents, ainsi que le sens qu'ils donnent à leur choix des urgences pour leur enfant, là où le jugement médical ne justifie pas ce choix. Pourquoi s'y rendent-ils, plutôt que de recourir à la médecine de ville, ou d'essayer de résoudre le problème par eux-mêmes ?

C'est pourquoi, une étude qualitative était la plus à même à essayer de comprendre ces comportements de santé.

MATERIELS ET METHODES

I. Objectif

Le but de notre travail est d'explorer les motivations, les craintes, les logiques des parents à faire appel aux urgences pédiatriques lorsque l'état de santé de leur enfant nécessite une consultation.

Nous pensons que les représentations et les croyances des parents sur la maladie de leur enfant peuvent influencer les différents recours qu'ils adoptent pour prendre en charge leur enfant.

L'objectif est donc d'identifier les recours utilisés par les parents en cas de maladie de leur enfant, de comprendre leurs perceptions du soin, et de nous donner des clés de compréhension du vécu des parents de leur fonction parentale.

II. Méthode

II.1. Méthode qualitative

Nous avons fait le choix d'une étude de nature qualitative pour la réalisation de ce travail, inspiré des méthodes sociologique et anthropologique, consistant à explorer les systèmes de pensée ainsi que les pratiques sociales d'une population.

Les études quantitatives explorent les hypothèses des chercheurs, mais n'expliquent pas le processus de réflexion des parents qui aboutit à leur décision. Et les questionnaires, utilisant des questions fermées, ne permettent pas d'observer des phénomènes inattendus échappant aux hypothèses des chercheurs.

La méthode qualitative est surtout utile lorsque les données observées ne sont pas facilement mesurables de façon objective, et tout particulièrement pour l'étude des émotions, des opinions et des représentations, des comportements ou des pratiques des individus. Elle permet de comprendre le point de vue des personnes étudiées et de révéler les systèmes de valeur et les repères qui déterminent et orientent leurs conduites (42).

Cette étude appartient au champ de la médecine de soin primaire, pas à celui de la sociologie ou l'anthropologie, c'est pourquoi certains concepts appartenant à ces disciplines, ne sont pas utilisés en tant que tels : la notion de représentation évoquée ici fera référence à celle de perception qui définit les idées, la compréhension, ou les images conscientes suscitées par le phénomène évoqué par le locuteur.

II.2. Technique des entretiens individuels semi-directifs

L'entretien, élément clé de l'enquête, permet d'approcher au-delà du contenu explicite le contenu implicite, le ressenti, l'inexprimé, les croyances profondes. Cette technique permet aux enquêtés de parler le plus librement possible de leur expérience du système de soins et de la maladie. Par le biais de relances et de reformulations, l'interviewé est invité à se sentir en confiance et à approfondir certains thèmes (43).

Il existe trois types d'entretiens qualitatifs : entretien non-directif, entretien directif, et entretien semi-directif. Nous avons choisi l'entretien semi-directif car il nous paraissait le plus adapté. Un guide d'entretien est préalablement construit, dans lequel les thèmes à aborder sont listés (Annexe 4). Contrairement à l'entretien directif, il s'agit seulement d'une trame à l'aide de laquelle, l'enquêteur va laisser le sujet développer librement sa pensée autour du thème défini. Si les thématiques souhaitées n'apparaissent pas spontanément dans la locution de l'interviewé, des techniques de relance et de reformulation sont utilisées pour réorienter le discours. L'ordre chronologique d'apparition des thèmes durant l'entretien reste libre et variable d'un entretien à un autre. Cela nécessite une attitude non directive, privilégiant les questions ouvertes, et n'interrompant pas la personne enquêtée (42).

Le guide d'entretien a évolué au cours de la réalisation de l'étude selon les données qui émergeaient dans les discours précédents. En effet, selon les standards de la méthode qualitative, le processus est continu entre l'analyse et le recueil de données, et la découverte d'éléments imprévus dans un premier guide d'entretien peut amener à modifier celui-ci pour les entretiens ultérieurs (44).

Nous avons réalisé un entretien pré-test pour chaque chercheur, ce qui a permis de réajuster le guide d'entretien. Il n'a pas été analysé dans l'étude car l'interviewé connaissait l'objectif de l'étude au préalable.

Le nombre d'entretien au début de la recherche n'est pas connu. Le recueil de données s'arrête lorsque aucune idée nouvelle n'émerge des entretiens d'un échantillon donné, tout en étant conscientes que ce jugement est relatif. C'est la « saturation des données » (44).

II.3. Population étudiée

II.3.1. Recrutement

Le recrutement de l'échantillon des parents s'est effectué de février à octobre 2016 sur deux sites différents :

- les urgences pédiatriques du CHU de Nantes
- les urgences pédiatriques du CHD de La Roche-Sur-Yon.

Le recrutement des parents s'est fait par le biais d'un pédiatre urgentiste. Il proposait aux parents dont les enfants respectaient les critères d'inclusion, de participer à cette étude. Une fois leur consentement obtenu, une lettre de présentation leur était remise par ce médecin. Puis, dans un second temps, nous avons recontacté les parents par téléphone pour fixer une entrevue.

La lettre de présentation informait de façon succincte sur le thème de l'étude et de ses modalités : la durée approximative de l'entretien et l'anonymisation des entretiens (Annexe 1 et 2).

Les entretiens ont été réalisés dans le mois suivant la consultation aux urgences, dans le but de limiter la perte d'information liée aux oublis de certains éléments par les parents.

II.3.2. Critères d'inclusion

Les caractéristiques principales de la population à étudier ont été définies préalablement au recrutement de l'échantillon :

- Enfant de moins de 15 ans et 3 mois,
- Amené spontanément aux urgences (ni régulé par le 15, ni par un professionnel de santé, ni par la police),
- Amené par ses parents venus par leurs propres moyens,
- N'ayant pas eu besoin de soins techniques (biologie, radiographie, aérosols etc.),
- N'ayant pas nécessité de surveillance aux urgences,
- Non hospitalisé.

C'est-à-dire tous les patients pour lesquels une prise en charge en médecine ambulatoire aurait été possible.

Le but était d'obtenir un échantillon raisonné avec des caractéristiques diversifiées pour explorer au mieux l'ensemble des cas de figure pouvant contribuer au choix des urgences par les parents. La diversité de l'échantillon devait porter sur le nombre d'enfants dans la fratrie, le lieu de vie (urbain, périurbain et rural), la catégorie socio-professionnelle, la situation familiale et les motifs de consultation.

II.4. Les entretiens

Nous avons réalisé un guide d'entretien à partir des données de la littérature, validé ensuite par notre directeur de thèse Jean-Paul Canevet.

L'objectif des entretiens était de recueillir la narration de l'épisode qui avait conduit l'enfant aux urgences lors du recrutement dans l'échantillon, en suscitant l'évocation du contexte, des événements médicaux antérieurs, des recours médicaux habituels (Annexe 4).

II.4.1. Conditions des entretiens

Le choix des horaires et du lieu des rendez-vous était proposé aux enquêtés de manière à favoriser des conditions optimales de recueil, et de disposer d'au moins une heure de temps.

Avant de démarrer chaque entretien, nous nous sommes brièvement présentées comme médecins-étudiants en thèse, et nous leur avons expliqué le thème de notre étude et le fait que l'enregistrement serait anonymisé puis retranscrit. Un consentement était recueilli au préalable.

II.4.2. Enregistrement des entretiens

Chaque entretien a été enregistré simultanément avec un dictaphone numérique OLYMPUS WS-831 et un Smartphone pour ne perdre aucune donnée.

II.4.3. Retranscription des entretiens

Nous avons retranscrit les entretiens de manière intégrale, mot à mot, sans reformulation, afin de nous imprégner au mieux du contexte, de la personnalité des enquêtés et d'effectuer en parallèle l'analyse.

Nous avons respecté les onomatopées (« euh », « hum », etc.), les silences et les interactions entre les deux interlocuteurs (rires). Toutes les situations ayant pu perturber ou interrompre le cheminement de pensée des interviewés étaient également annotées : sonnerie de téléphone, parole des personnes présentes à proximité, etc.

La retranscription de chaque entretien s'est effectuée dans les deux semaines qui suivaient pour ne pas perdre de données notamment non verbales. Le résultat de cette retranscription est appelé verbatim. Chaque entretien a été numéroté selon son ordre de réalisation.

L'ensemble des entretiens est anonyme. Les prénoms des enfants, du conjoint, des parents et des lieux de vie ont été modifiés afin de veiller à leur anonymat. La retranscription intégrale des entretiens est disponible sur le CD-ROM.

II.5. Analyse des entretiens

Après la retranscription, nous avons réalisé une analyse thématique du verbatim en trois temps, effectuée de manière indépendante par chaque enquêtrice puis mise en commun (45) :

Premièrement, par une lecture verticale des entretiens, un à un, afin d'en dégager le sens global.

Deuxièmement, une lecture transversale des entretiens a permis d'établir une grille d'analyse thématique selon les thèmes identifiés. Ces thèmes ont été hiérarchisés en thèmes principaux et thèmes secondaires. La grille d'analyse est un outil explicatif, visant la production de résultats à la différence du guide d'entretien qui est un outil d'exploration visant la production de données. Cette analyse thématique a permis la réalisation d'une synthèse intuitive et interprétative des entretiens.

Troisièmement, l'étude de la grille d'analyse a permis la réalisation d'une analyse conceptuelle qui a donné lieu à l'élaboration d'une typologie issue d'une synthèse à la fois verticale et horizontale des thèmes.

RESULTATS : L'ANALYSE DES ENTRETIENS

I. Présentation de l'échantillon

Les entretiens conduits à Nantes seront désignés par la lettre N et ceux de La Roche-sur-Yon par la lettre R. Ces lettres sont suivies du numéro d'ordre de réalisation de chaque entretien.

Notre échantillon comportait 17 parents, 8 pour Nantes et 9 pour La Roche-sur-Yon.

I.1. Nantes

I.1.1. Description de la population

Les caractéristiques des parents enquêtés sont les suivantes (Tableau 4) :

- Répartition par sexe : 7 femmes et 1 homme. Lors de deux entretiens, les deux parents étaient présents mais principalement un seul répondait.
- Age : l'âge des parents interrogés va de 28 à 43 ans, l'âge moyen est de 35 ans.
- Lieu du domicile : 4 à Nantes, 1 en périphérie de Nantes, 2 en rural et 1 en périurbain.
- Statut familial : sur les 8 parents interrogés, tous sont en couple dont une famille recomposée et une en concubinage.
- Secteurs socioprofessionnels : diversifiés avec différents niveaux d'études : CAP, BEP, BAC, BTS, licence, BAC +5.
- Nombre d'enfants : 3 familles ont 1 enfant
4 familles ont 2 enfants
1 famille a 3 enfants.

Les caractéristiques des enfants sont (Tableau 5) :

- Age des enfants : l'âge des enfants va de 18 mois à 5 ans, l'âge moyen est de 5,6 ans.
- Suivi médical : six enfants sont suivis par un médecin généraliste, un enfant par le pédiatre (suivi annuel) et si besoin, un médecin généraliste, et un autre, par les deux simultanément.

Les entretiens ont été réalisés du mois d'avril à octobre 2016.

La durée médiane des entretiens est de 45 minutes. Le plus court est de 30 minutes et le plus long de une heure. La durée cumulée des entretiens est de 6 heures et 5 minutes.

La retranscription de chaque entretien a pris entre 6 et 7 heures en moyenne soit une durée totale d'environ 60 heures.

Tous les entretiens ont été réalisés au domicile des parents.

Tableau 3 : Description de la population recrutée à Nantes

	Age mère/ Père	Famille	Nombre d'enfant(s)	Formation	Profession	Couverture sociale	Lieu d'habitation
N1	28/28	Couple	2 21 mois, 2 mois	BAC +2 BAC +2	Assistante commerciale/ Chargé d'affaire dans les assurances	Mutuelle	Périurbain
N2	40/39	Couple	1 18 mois	BAC +5 BAC +5	Sage-femme/ Ingénieur informatique	Mutuelle	Urbain
N3	28/41	Couple	1 3 ans ½	BAC +3 BAC +3	Étudiante IDE/ Réceptionniste	Mutuelle	Urbain
N4	36/54	Couple	1 2 ans ½	BAC BAC +2	Secrétaire/ Assistant social	Mutuelle	Urbain
N5	38/39	Couple	3 14 ans, 12 ans, 3 ans	BAC +2 CAP	Employé libre-service/ Ajusteur	Mutuelle	Rural
N6	37/38	Couple	2 9 ans, 4 ans	BAC +3 BAC +3	Assistante sociale/ Commercial	Mutuelle	Urbain
N7	43/43	Famille recomposée	2 20 ans, 15 ans	BEP CAP	Aide-soignante/ Cariste	Mutuelle	Urbain
N8	35/37	Couple	2 5 ans, 1 an	BTS BAC +3	Assistante de direction/ Enseignant	Mutuelle	Rural

Tableau 4 : Description de la population recrutée à Nantes (suite)

	Age	Sexe	Place dans la fratrie	Motif de consultation	Jour de consultation	Horaire de consultation	Suivi médical	Distance hôpital	Distance médecin
N1	21 mois	♀	Aînée de 2	Diarrhée	Vendredi	18H50	MT	10 km	5 km
N2	18 mois	♂	Enfant unique	Fièvre	Mercredi	18H19	Pédiatre	5 km	5 km
N3	3 ans ½	♂	Enfant unique	Toux	Jeudi	22H30	MT	3 km	2 km
N4	2 ans ½	♂	Enfant unique	Plaie	Mercredi	10H59	MT	4 km	1 km
N5	12 ans	♀	2 ^{ème} de 3 enfants	Douleur abdominale	Lundi	16H	MT	40 km	40 km
N6	4 ans	♀	2 ^{ème} de 2 enfants	Œdème palpébral	Mardi	9H08	MT/ pédiatre	3 km	5 km
N7	15 ans	♀	2 ^{ème} de 2 enfants	Douleur abdominale	Mercredi	8H34	MT	2 km	1 km
N8	5 ans	♂	Aîné de 2 enfants	Douleur abdominale	Mardi	14H31	MT	32 km	10 km

I.1.2. Résumés des entretiens

I.1.2.1. N1

Jeune mère de deux enfants en bas âge, mariée, encore peu expérimentée dont sa fille n'a jamais été vraiment malade. Consulte initialement son médecin traitant en raison de symptômes de gastroentérite chez sa fille aînée, qui durent et entraînent un changement de comportement de son enfant, à tel point qu'elle ne la « reconnaît plus ». Parcours cohérent, mais insatisfaite de cette consultation car a le sentiment de ne pas être prise en considération et que sa fille est simplement traitée comme un énième cas de gastroentérite. Elle va aux urgences dans l'attente d'une démarche diagnostique complète et immédiate pour comprendre ce qui arrive à sa fille et pour être considérée autrement que comme un cas ; elle en ressort satisfaite car, même si on ne lui a pas donné plus que son médecin traitant, les médecins aux urgences ont pris le temps de l'écouter et l'ont prise en considération. Auparavant, elle s'était sentie insécurisée et remise en cause dans sa compétence parentale en ne donnant pas de médicament face à la pression de sa

mère et n'ayant pas eu la même attitude thérapeutique à propos de symptômes équivalents. Se présentant comme porteuse de préoccupations citoyennes (on ne va pas aux urgences pour rien) et capable d'autonomie pour les soins de base, elle se montre aussi investie de la responsabilité de protéger son petit nourrisson d'une contamination possible. Après un refus d'arrêt pendant sa première grossesse suite à un manque d'écoute, elle a du mal à retrouver le niveau de confiance qu'elle avait avec son ancien médecin traitant (parti à la retraite).

I.1.2.2. N2

Mère d'un enfant de 18 mois, consultant aux urgences pour son fils qui présente de la fièvre. Son conjoint et elle se définissent comme peu expérimentés, de nature anxieuse et encore plus quand il s'agit de leur enfant. Il s'agissait d'une grossesse inespérée et la peur de perdre cet « enfant précieux » est omniprésente, exprimée par une « angoisse de mort ». Un symptôme inconnu prend des ampleurs excessives. Elle consulte aux urgences dans l'attente d'une réassurance. Elle accepte tous les inconvénients de l'hôpital car pour elle, c'est le seul endroit qui peut colmater cette peur : rapidité de prise en charge, avec tout l'équipement nécessaire et les grands spécialistes. Elle-même du milieu médical (sage-femme), elle n'a pas d'interlocuteur ni dans son entourage proche ni en ville, car elle n'a pas confiance en son médecin traitant ou de créneaux d'urgence avec sa pédiatre. Insatisfaite de son médecin, elle le garde en recours car c'est le médecin de son mari, mais avoue orienter et dominer la consultation. Elle a conscience néanmoins de ne pas être dans le bon parcours de soin et d'aller aux urgences de manière « abusive ».

I.1.2.3. N3

Jeune mère, étudiante infirmière, vivant avec son mari, peu expérimentée, dont leur garçon de trois ans et demi a été déclaré asthmatique six mois auparavant. Depuis la première crise d'asthme, très marquante, elle se sent plus inquiète et ressent un poids plus important sur ses épaules. Elle va aux urgences quand son fils présente des symptômes inhabituels (surtout la nuit) pour se défaire de cette responsabilité parentale trop importante et afin qu'il puisse être surveillé par des professionnels. Elle ressent une double responsabilité en sa qualité de mère et de soignante mais avec une peur de mal faire, qui accroît sa responsabilité parentale et majore son inquiétude. Se présentant comme citoyenne responsable (ne veut pas encombrer les urgences), elle ne trouve néanmoins pas d'autre choix devant le coût non négligeable de SOS Médecins. Elle est habituellement demandeuse de conseils que ce soit auprès de proches, de son médecin traitant ou de la pharmacie.

I.1.2.4. N4

Mère d'un enfant unique de deux ans et demi, appelée par la nourrice pour une plaie chez son enfant suite à une chute. N'ayant pas de réponse immédiate de la part de son médecin traitant (en qui elle a pourtant confiance), et de peur de ne pas être dans le bon parcours de soin, et par conséquent d'être moins remboursée, elle se dirige vers les urgences du CHU pour avoir une réponse rapide et de ce fait, être vite rassurée. La maladie est génératrice d'angoisse, la réassurance par une consultation médicale doit donc être la plus rapide possible et le temps d'attente ne fait que la majorer. Exprime son intérêt pour les consignes écrites qu'on lui a remises aux urgences, mais reste ambivalente car cela lui rajoute une pression supplémentaire et l'empêche de repartir des urgences complètement libérée. Soucieuse de ne pas abuser du service des urgences, elle a conscience du prix des choses. Pour elle, les seuls inconvénients notables sont les démarches administratives et le stationnement.

I.1.2.5. N5

Couple de trois enfants, vivant dans une maison à la campagne, dont la deuxième fille présente des symptômes inhabituels, à savoir une diarrhée alors qu'elle est plutôt habituellement constipée. Persuadé que sa fille a l'appendicite, le papa consulte aux urgences pour des examens complémentaires devant l'indisponibilité de son médecin traitant. Il s'agit de calmer sa peur d'aggravation de la maladie. En cas de symptômes inhabituels chez leurs enfants, c'est en effet, l'angoisse ressentie par les parents qui va guider la prise en charge, dont le seul moyen de désamorcer la crise est de consulter. Capable d'autonomie pour les soins de base, du fait de l'expérience et de l'avancée en âge des enfants, ils sont à l'écoute de leurs enfants et ont besoin de sécurité. Ils ont confiance en leur médecin traitant, avec une relation affective importante, et privilégie son observation malgré la distance.

I.1.2.6. N6

Mère de famille de deux enfants, bien entourée socialement mais avec un entourage familial lointain. Elle se préoccupe de la santé de ses enfants. Elle consulte aux urgences pour sa fille devant l'absence de solution trouvée pour se rassurer et vérifier qu'elle ne passe pas à côté d'un diagnostic grave, à savoir une infection de l'œil. Elle recherche habituellement une certaine écoute chez la pédiatre et son médecin traitant, en qui elle a confiance, mais du fait de l'attente importante chez son médecin, elle privilégie parfois le recours à SOS Médecins pour la rapidité de prise en charge même si elle n'y trouve pas toujours une réponse adéquate pour les enfants. Elle reconnaît savoir mieux gérer les soins de base du fait de son expérience parentale d'enfants grandissant.

I.1.2.7. N7

Mère de deux enfants, habitant dans un lotissement, qui gère seule l'état de santé de ses enfants malgré des conditions horaires difficiles à gérer. Elle a vécu une expérience traumatisante l'an passé avec l'hospitalisation de sa fille pour une ostéomyélite, avec plusieurs mois difficiles pendant l'attente des résultats des examens complémentaires. Il persiste une culpabilité maternelle dont elle n'arrive pas à se débarrasser. Dès lors, elle s'inquiète dès que des symptômes inhabituels chez sa fille durent un peu. L'inquiétude de son enfant lui met une pression supplémentaire pour trouver une solution rapidement. Celle-ci s'étant plainte de douleurs abdominales, elle l'amène consulter aux urgences, pour ne pas passer à côté d'un diagnostic grave (que son médecin traitant n'avait pas détecté lors de sa dernière hospitalisation), sorte de solution de facilité pour avoir une prise en charge rapide. Se présentant comme non consumériste du système de soins, elle s'occupe des « bobos » du quotidien de toute la famille et de l'entourage du fait de son travail d'aide-soignante à l'hôpital. Elle regrette néanmoins d'être allée aux urgences cette fois-là car elle a eu le sentiment d'avoir dérangé alors qu'il n'y en avait pas la nécessité.

I.1.2.8. N8

Jeune mère de deux enfants, bien entourée au sein d'un tissu social et familial dense, en milieu rural. La maladie des enfants trouble l'organisation familiale avec un besoin de réassurance devant le « stress » de l'inconnu et un usage d'internet qui majore cette inquiétude. Elle consulte aux urgences devant l'indisponibilité du médecin traitant et la douleur abdominale de son enfant, non apaisée, avec la crainte d'administrer des traitements antalgiques sans l'aval d'un médecin. Elle sait reconnaître des situations identiques avec la gestion de l'asthme et la fièvre mais montre les

limites de sa compétence parentale lorsqu'il s'agit de symptômes nouveaux, du fait du jeune âge de ses enfants. Elle a confiance en son médecin qui, suite à de nombreuses consultations, connaît parfaitement la famille mais n'hésite pas à consulter d'autres médecins si celui-ci est indisponible.

I.2. La Roche-sur-Yon

I.2.1. Description de la population

Les caractéristiques des parents enquêtés sont les suivantes (Tableau 6) :

- Répartition par sexe : 7 femmes et 2 hommes. Lors de deux entretiens, les deux parents étaient présents mais principalement un seul répondait.
- Age moyen : l'âge des parents va de 25 à 48 ans, l'âge moyen est de 35 ans.
- Lieu du domicile : 4 à La Roche-sur-Yon, 4 en rural et 1 en périurbain.
- Statut familial : sur les 9 parents interrogés, il y a 7 couples dont 2 immigrés, 1 famille monoparentale, et 1 femme seule avec enfant.
- Secteurs socioprofessionnels : diversifiés avec différents niveaux d'études : CAP, BEP, BAC, BTS, licence, BAC +5, et 1 famille où les parents n'ont pas été scolarisés.
- Nombre d'enfants :
 - 2 familles ont 1 enfant
 - 3 familles ont 2 enfants
 - 1 famille a 3 enfants
 - 2 familles ont 4 enfants
 - 1 famille a 6 enfants.

Les caractéristiques des enfants sont (Tableau 7) :

- Age des enfants : Les enfants avaient des âges allant de 6 mois à 6 ans $\frac{1}{2}$, avec une moyenne de 30 mois soit 2 ans $\frac{1}{2}$.
- Suivi médical : sept enfants étaient suivis par un médecin généraliste, un enfant avait un suivi simultané par un pédiatre et un médecin généraliste, et un autre le pédiatre pour le suivi annuel et le médecin généraliste pour les problèmes aigus.

Les entretiens ont été réalisés de février à juillet 2016.

La durée moyenne des entretiens est de 45 minutes. Le plus court est de 27 minutes et le plus long de 1 heure et 4 minutes. La durée cumulée des entretiens est de 6 heures et 8 minutes.

La retranscription de chaque entretien a pris entre 6 et 7 heures en moyenne soit une durée totale d'environ 60 heures.

Tous les entretiens ont été réalisés au domicile des parents.

Tableau 5 : Description de la population recrutée à La Roche-sur-Yon

	Age Mère/ Père	Famille	Nombre d'enfant(s)	Formation	Profession	Couverture sociale	Lieu d'habitation
R1	37/38	Couple	1 4ans½	Bac Pro	Conductrice de ligne Technicien de bureau d'étude	CPAM + Mutuelle	Rural
R2	37/39	Couple	3 18mois, 7ans, 11ans	Bac Pro Secrétariat Bac Pro	Conductrice de machines 3x8 Tourneur- fraiseur 2x8	MSA Mutuelle	Rural
R3	29	Monoparentale	2 3ans, 6ans	BEP service aux personnes	Intérimaire	Mutuelle	Rural
R4	38/39	Couple	2 3ans½, 6ans½	BTS commerce/gestion BTS action commerciale	Commerçants	CPAM Mutuelle	Périurbain
R5	25/27	Couple	1 6 mois	Ecole d'infirmière	Infirmier A domicile En EHPAD	Mutuelle	Urbain
R6	32/32	Couple	2 2ans½, 6 ans	BAC+2 droit, secrétariat BAC Pro AS+AMP	Conseillère Mutuelle Aide-soignant	Mutuelle	Rural
R7	37	Femme seule	4 7mois, 2ans, 11ans, 13 ans	BAC+2 Economie et littéraire	Sans emploi	CMU	Urbain
R8	46/36	Couple	4 8mois, 18mois, 4ans, 5ans	CAP étanchéité BAC+4 commerce (Algérie)	Ouvrier Mère au foyer	CPAM Mutuelle	Urbain

R9	48/34	Couple	6 2ans, 5ans, 11ans, 14ans, 15ans, 18ans	0	AAH Intérim	CMU	Urbain
----	-------	--------	--	---	----------------	-----	--------

Tableau 6 : Description de la population recrutée à La Roche-sur-Yon (suite)

	Age	Sexe	Place dans la fratrie	Motif de consultation	Jour de consultation	Horaire de consultation	Suivi médical	Distance hôpital	Distance médecin
R1	4 ans ½	♂	Enfant unique	Fièvre	Samedi	9h30	MT	40 km	10 km
R2	18 mois	♀	3 ^{ème} sur 3	Crise d'asthme	Dimanche	14h55	MT	10 km	20 km
R3	3ans	♂	2 ^{ème} sur 2	Epistaxis	Mardi	14h30	MT	15 km	20 km
R4	6 ans ½	♂	1 ^{er} sur 2	Grippe	Vendredi	16h20	MT	20 km	15 km
R5	6 mois	♀	Enfant unique	Vomissements	Jeudi	11h30	Pédiatre	10 km	10 km
R6	2 ans	♂	2 ^{ème} sur 2	Fièvre + Panaris	Dimanche	11h20	MT	20 km	7 km
R7	7 mois	♀	4 ^{ème} sur 4	Fièvre + Pleurs	Jeudi	12h30	MT/Pédiatre	10 km	5 km
R8	8 mois	♀	4 ^{ème} sur 4	Otorrhée	Mercredi	8h30	MT	15 km	15 km
R9	3 ans ½	♀	6 ^{ème} sur 6	Pleurs	Mercredi	23h55	MT	10 km	3 km

I.2.2. Résumés des entretiens

I.2.2.1. R1

Couple vivant dans une maison dans un village de campagne. Enfant unique de quatre ans et demi suivi par un médecin généraliste choisi, pour ses qualités auprès des enfants et sa disponibilité. La mère consulte en raison d'une fièvre élevée associée à des céphalées chez son fils. Ces symptômes

inhabituels, pour lesquels elle a déjà consulté deux médecins généralistes différents, persistent, ce qui l'amène à consulter aux urgences pour un avis spécialisé. La maladie entraîne une désorganisation du quotidien (problème de garde, absence au travail) et le milieu médical fait peur donc les symptômes doivent se résoudre au plus vite pour limiter le retentissement familial et le contact avec le milieu médical. Plus on consulte tôt, plus on soigne tôt, plus l'enfant va guérir vite. Sentiment d'impuissance en cas de maladie chez son enfant et peur de l'aggravation des symptômes. Les urgences sont là en cas d'absence du médecin généraliste (week-end, indisponibilité), pour accéder à des spécialistes lorsque le médecin généraliste n'est plus compétent, ou pour une prise en charge rapide en cas de situation grave. Intérêt de la médecine parallèle (guérisseur) lorsque la médecine traditionnelle ne suffit pas. Pas d'intérêt du médecin de garde car pas de plateau technique ni spécialiste. Sait utiliser le 15 en cas de situation grave. La qualité principale recherchée chez le médecin est l'écoute.

1.2.2.2. R2

Couple de trois enfants, consultant aux urgences pédiatriques pour leur fille de dix-huit mois qui fait une crise d'asthme puis une éruption cutanée. La peur de l'aggravation si on ne fait rien rapidement et le symptôme inconnu nécessitent une réponse rapide, qui est trouvée aux urgences. Angoisse majorée du fait d'un épisode traumatisant chez leur deuxième fille qui a eu une crise d'asthme grave ayant nécessité des manœuvres de réanimation, et de crises d'asthme chez la mère elle-même entraînant l'impression de ne plus pouvoir respirer. Les urgences sont là pour compenser l'indisponibilité du médecin traitant et pour leur plateau technique. Pas de connaissance des médecins de garde, connaissance du 15 que par rapport au SAMU, pour les cas d'urgence extrême. Pas de soutien familial, mais aide de la nourrice, ancienne aide-soignante qui lui donne des conseils. La pharmacie est utilisée pour la « bobologie ». La mère témoigne de sa confiance en l'hôpital, de la rapidité de la prise en charge, de l'intérêt du plateau technique, du personnel répondant bien aux questions, et où on se sent rassuré en sortant. Par contre, inconvénients liés au temps d'attente et au personnel multiple. La maladie désorganise le quotidien et doit donc se résoudre au plus vite.

1.2.2.3. R3

Jeune mère de deux enfants, seule, de condition modeste, travaille avec des horaires difficiles à gérer, vit au sein d'un tissu social et familial assez dense, en milieu rural. Un épisode d'épistaxis chez son fils de trois ans l'amène à consulter aux urgences, son médecin traitant n'étant pas disponible dans la journée et l'école lui mettant la pression sur l'état de son enfant. La maladie est vécue comme un grain de sable dans un emploi du temps complexe et comme une source de peur dans un contexte de mise en évidence des limites de la compétence parentale. En cas de symptôme, l'attente et le recours aux ressources familiales permettent de différer l'intervention médicale qui est vécue comme l'attestation d'une atteinte grave donc angoissante : le recours médical est à la fois source de peur et moyen d'apaisement. Le recours aux urgences hors situation de péril vital est un moyen d'obtenir des réponses, c'est-à-dire de colmater les failles de sa compétence parentale et d'apaiser sa peur. Allusion également au plateau technique des urgences qui rassure.

1.2.2.4. R4

Père commerçant avec deux enfants, sans famille hormis sa compagne ayant des horaires décalés et sans entourage proche. Hiérarchise les choses en cas de problème de santé de ses enfants,

pharmacien si besoin de médicament sans ordonnance comme le Doliprane®, médecin généraliste et si pas d'amélioration, urgences. Son fils de trois ans et demi présente des symptômes grippaux qui finissent par l'inquiéter (inquiétude liée à la température élevée et à la modification du comportement de son enfant) mais il est confronté au manque de médecins, et surtout à l'impossibilité d'obtenir une consultation très rapidement. Le délai d'attente étant difficile à supporter, cela a justifié pour lui une consultation aux urgences. Très revendicateur sur le système de santé, souhaiterait une prise en charge initiale par les infirmières pour la « bobologie » mais en même temps, apprécie qu'un médecin prenne le temps d'examiner, et évoque les longues années d'études en gage de leur qualité. Les urgences : intérêt pour la traumatologie et les urgences vitales, ou moyen de secours en cas de déficience de la médecine de ville. Satisfait de leur prise en charge. Accepte l'attente parfois longue. Bonne couverture santé avec mutuelle, prêt à dépenser ce qu'il faut pour la santé de son enfant. La santé de son enfant passe avant tout, mais la maladie perturbe l'organisation travail-famille, voir même fait perdre de l'argent et doit donc se résoudre au plus vite.

I.2.2.5. R5

Jeune couple d'infirmiers, premier enfant, né en avance d'un mois à la suite d'une prééclampsie, avec séjour en néonatalogie et pose d'une sonde naso-gastrique. Enfant qui a, depuis la naissance, des problèmes d'alimentation, un faible poids et des régurgitations fréquentes, qui sont pour sa mère des facteurs de vulnérabilité. Elle consulte aux urgences pour sa fille de six mois en raison de vomissements, l'inquiétant particulièrement du fait de la fragilité de sa fille. Son médecin généraliste ne pouvant pas la voir avant la fin de journée, la seule solution trouvée pour voir un médecin plus rapidement est les urgences pédiatriques. Peu satisfaite du suivi par le médecin généraliste car il est débordé et les consultations lui semblent trop courtes, il est moins à l'aise avec les enfants, et ses prescriptions ne sont pas toujours bien adaptées. Donc se tourne vers une pédiatre, qui prend le temps, répond aux questions, et rassure. Mais problème d'accès à une consultation rapide en raison du réseau médical déficitaire. Les parents ne se sentent pas inquiets dans la vie de tous les jours mais la maman ne peut tolérer l'attente, chez son jeune enfant, avant de voir un médecin. Les urgences sont une solution rapide avec un plateau technique efficace et des spécialistes qui rassurent. Peu d'entourage présent pour d'éventuels conseils ou mode de garde. Evoque l'avantage de SOS Médecins et des consultations sans rendez-vous. Manque de médecins fortement ressenti au quotidien. Pas d'argument financier aux urgences.

I.2.2.6. R6

Couple avec deux enfants, ayant consulté aux urgences pour de la fièvre associée à un panaris chez leur enfant de deux ans et demi. Maman bien entourée par sa propre maman qui est très présente et lui donne beaucoup de conseils, mari AMP, soutien des assistantes maternelles et collègues. Bien au courant des différentes possibilités de recours aux soins : pharmaciens pour les soins bénins, médecin traitant, médecin de garde, 15, urgences, hiérarchise bien les choses. Enfants suivis par un médecin généraliste. La santé de ses enfants est primordiale : la maladie perturbant la vie familiale, la prise en charge ne doit pas attendre (craint une aggravation rapide chez l'enfant), et doit être bien adaptée à l'enfant. Utilise la « médecine parallèle » notamment l'homéopathie, l'ostéopathie, avec pour principal adage « primum non nocere ». Rôle rassurant du médecin. Intérêt des urgences : spécialistes en qui on fait confiance, plateau technique, rapidité, sécurité, premier recours pour la traumatologie. Confrontée au manque de médecins, délais de rendez-vous parfois trop importants et n'hésite pas à exagérer les symptômes pour avoir des rendez-vous plus rapides. (« Les enfants, ça ne peut pas attendre. »)

I.2.2.7. R7

Mère seule vivant dans un centre mère-enfant, qui consulte aux urgences pour sa fille de sept mois qui a de la fièvre et des pleurs inhabituels. Contexte précaire, femme ayant subi une maltraitance conjugale, avec un manque de confiance en soi majeur, isolée de sa famille, grossesse non désirée et accouchement difficile. Sentiment d'incompétence et problème de communication avec son enfant, se sent démunie devant les problèmes de santé de ses enfants. Antécédents médicaux dans sa famille qui l'inquiètent (allergies), et traumatisantes (santé précaire à Madagascar, décès d'une de ses cousines dans ses bras). Besoin d'être rassurée même si sait qu'il n'y a rien de grave, et seule la consultation médicale immédiate avec un examen complet la rassure, parfois même besoin de deux avis : par le médecin généraliste ou aux urgences. Avantage des urgences : confiance, conseils, sécurité, plateau technique. Intérêt des consultations sans rendez-vous qui sont plus accessibles. Sentiment d'être délaissée par certains professionnels en raison de sa CMU.

I.2.2.8. R8

Famille d'origine étrangère, isolée socialement, dont la famille est lointaine, habitant dans une maison en périphérie d'une grande ville. Consultation initiale pour une otorrhée chez le médecin traitant, qui diagnostique une otite perforée. Devant ce symptôme inconnu et la peur que sa fille de huit mois perde l'audition, la mère préfère aller aux urgences le lendemain pour un avis spécialisé. Conseils de sa maman par téléphone, aide de la PMI et suivi par médecin généraliste. La maladie des enfants est difficile à supporter, elle ne comprend pas bien les symptômes et l'évolution est imprévisible, donc les consultations doivent avoir lieu dans des délais rapides. Les urgences permettent de voir des spécialistes en qui ils ont confiance et qui expliquent bien, l'accessibilité aux soins est appréciée ainsi que la qualité de la prise en charge. Recours dès que le médecin ne suffit pas ou n'est pas disponible. Le médecin doit bien expliquer et bien communiquer avec les parents, prendre le temps. Le médecin généraliste n'est pas spécialisé dans les enfants, ce qui justifie parfois une consultation aux urgences pédiatriques avec des spécialistes. Même si les parents ne ressentent pas le besoin de voir un pédiatre en ville. Evoquent le problème d'accessibilité aux soins en ville. Conseils éventuels des collègues et de l'entourage non fiables, seul le médecin a la connaissance et peut rassurer. Pas d'automédication sauf le Doliprane®, l'inconnu (symptôme, médicament) fait peur.

I.2.2.9. R9

Couple d'immigrés parlant peu le français, ayant peu de ressources, AAH et couverture de santé par la CMU. Consultation aux urgences pédiatriques car leur fille de trois ans et demi pleurait et que la nuit allait arriver et qu'un enfant ne doit pas souffrir. Ils se considèrent experts dans la maladie de leurs enfants, grâce à leur savoir-faire acquis au fur et à mesure de leur expérience parentale. Leurs compétences en puériculture ont été acquises à la PMI ou transmises par la génération précédente. Le recours au médecin généraliste se fait lorsqu'ils ne sentent plus compétents, par le biais de consultations sans rendez-vous chez leur médecin, qui leur semblent plus accessibles. Les urgences sont utilisées en cas d'indisponibilité de leur médecin (soir, week-end) ou pour les cas considérés comme plus graves. Le 15 est utilisé en cas de situation grave ou d'impossibilité de se déplacer.

II. Analyse thématique

II.1. Symptôme

II.1.1. Inquiétant

Il paraît logique que le sentiment d'inquiétude soit prédominant. Exprimée plus ou moins explicitement, l'inquiétude se révèle par l'utilisation de mots évocateurs ou par le comportement de panique déclenché par l'apparition des symptômes. Souvent, elle est provoquée par des éléments très concrets de l'état de l'enfant, symboliquement porteurs de significations négatives comme nous le verrons.

En particulier, dans les entretiens, le mot « peur » est retrouvé très fréquemment lors de l'évocation de la maladie de leur enfant : jusqu'à onze fois dans l'entretien R3 et dix fois dans l'entretien R8.

R1 « On a eu peur. » ou encore « Le milieu médical me fait peur. »

R2 « On a eu très peur à sa première crise d'asthme. »

Dans l'entretien R3, le plus difficile à gérer pour la mère a été « sa peur à lui ».

R3 « Lui ayant peur, bah moi aussi parce que je ne savais pas forcément ce que ça allait donner. (...) Le truc de retenir ma peur à moi face à lui, ça a été très dur. »

II.1.1.1. Fièvre

Les parents ont fréquemment présenté la fièvre comme un élément inquiétant, voire dangereux pour eux. La fièvre élevée entraîne une réaction de peur chez les parents.

R1 « On a eu peur (...) c'est monté à 40,3°C. »

Certains parents définissent la gravité de la fièvre par une valeur chiffrée, des notions qualitatives, avec un seuil de franchissement difficilement tolérable pour les parents.

N2 « Le lendemain, il a fait 40,2 ou 40,5 je sais plus, de fièvre. »

N2 « La fièvre qu'était jamais montée aussi haute que ça. »

Une mère nous dit même que rien qu'un pic élevé de température motiverait sa venue aux urgences.

N2 « S'il avait été à un pic de 40, là oui, j'aurais été direct aux urgences. »

L'association de la fièvre à un autre symptôme déjà présent est un signe de gravité reconnu par les parents, et nécessite une consultation.

R6 « Un panaris, il en avait un au pied et un au doigt, en plus. (...) Et puis le dimanche, il s'est réveillé avec 40°C de fièvre. »

II.1.1.2. Vomissements

Les vomissements, responsables d'une impossibilité d'alimentation de son enfant, inquiètent particulièrement une maman.

R5 « Pour nous, c'était plus un caractère d'urgence étant donné ses vomissements. »

Dans cette situation, le fait que sa fille « ne mange rien » alors qu'elle a déjà un petit poids, majore l'inquiétude liée aux vomissements.

R5 « Elle ne voulait vraiment rien. Le soluté de réhydratation, la pédiatre nous avait dit de lui en proposer, elle n'en voulait pas du tout. C'est plus pour ça qu'on est allé consulter vite. Et puis aussi, le fait qu'elle ne soit pas grosse, ça nous inquiétait aussi... »

De plus, on remarque que cette maman a une vision particulièrement inquiétante de la gastroentérite. Elle exprime son angoisse à l'idée que son enfant l'attrape.

R5 « Tout ce qui est gastro, c'est sûr qu'on a tendance à psychoter un peu par rapport à ça. »

II.1.1.3. Saignement

Un saignement est considéré comme anormal, et encore plus chez un enfant.

R3 « Un saignement de nez pour moi c'est pas anodin, ça reste quand même un saignement de nez. »

L'abondance du saignement est, en particulier, un facteur de gravité.

R3 « Déjà cette nuit, y'avait eu de gros saignements de nez avec changement de draps obligatoire, pyjama à changer, 'fin voilà, y'avait eu vraiment, il avait beaucoup tâché (...) Il y avait eu des caillots, des ... enfin voilà des petits cailloux de sang donc voilà, je n'étais pas forcément très très rassurée. »

Ou encore en parlant d'une fois où son fils s'était coupé.

R3 « J'étais complètement affolée de voir tout ce sang partout qui ne s'arrêtait pas. »

II.1.1.4. Douleur

De nombreux parents expliquent que la douleur de leur enfant est difficilement supportable pour eux, et nécessite qu'elle soit soulagée rapidement.

R9 « C'était urgent de voir le médecin, pour qu'il calme sa douleur. Oui, qu'elle ne pleure pas, parce qu'elle est un enfant. »

En demandant à une mère ce qui a été le plus difficile à gérer dans sa situation, elle a répondu :

N7 « La douleur de ma fille. »

En plus des parents désespérés devant leur enfant douloureux, il y a ceux pour qui, la douleur est un critère de gravité.

N6 « J'y suis allée quand même parce qu'elle me disait "J'ai trop mal, j'en peux plus." et que mon médecin pouvait pas. »

R9 « Faut aller aux urgences. Quand y'a une douleur un peu plus importante. »

En outre, le fait que la douleur ne passe pas malgré le paracétamol, majore le sentiment de gravité de la situation.

N7 « Elle avait pris un Doliprane® qui n'avait rien fait en plus, donc peut-être que... »

Un autre parent cible son inquiétude sur les douleurs abdominales ; il considère que ses filles qui se plaignent souvent du ventre ont une fragilité particulière centrée sur l'abdomen. Il craint plus spécifiquement un diagnostic grave type appendicite.

N5 « Niveau ventre, on rigole pas, elle a toujours des problèmes avec ça, donc euh, si c'est le ventre particulièrement, ouais c'est ciblé parce qu'on sait qu'elles ont des problèmes. »

II.1.1.5. Organe essentiel

II.1.1.5.1. Fragilité de l'organe

La tête est en général, considérée comme une zone de fragilité, et son atteinte inquiète particulièrement les parents.

R3 « Un saignement de nez pour moi c'est pas anodin (...) je me suis dit ça touche à la tête. »

Le père de l'entretien R4 nous fait remarquer que, ne pouvant pas surveiller ce qu'il se passe à l'intérieur, il faut être vigilant.

« Si ça touche la tête, bon. Parce que y'a l'image et y'a l'intérieur. On n'est pas à l'intérieur. Donc euh la tête, non je ne rigole pas avec ça. »

L'œil est, en particulier, un organe primordial et son atteinte est vue comme un facteur de gravité faisant craindre des complications.

N6 « L'œil je sais pas, ça a un côté hyper fragile et on s'inquiète déjà un peu plus, parce qu'elle arrivait pas du tout à ouvrir son œil, pas du tout du tout, c'était trop gonflé, c'était un peu inquiétant. »

II.1.1.5.2. Fonctions de base

La respiration est une fonction vitale et la crainte de ne plus voir son enfant respirer fait craindre une issue fatale.

N8 « Quand on les voit, qu'ils ont du mal à respirer, c'est vrai que c'est impressionnant. »

Pour un organisme vivant, manger et boire sont des fonctions essentielles à la vie. L'impossibilité de réaliser ces fonctions de base fait craindre le pire aux parents.

N1 « Le fait qu'elle mange pas, elle mangeait pas, elle voulait pas boire, 'fin, ça faisait... Surtout que ça reste des choses importantes à la vie. »

R4 « Il ne mange pas. Déjà qu'il est enflé comme une arbalète, alors s'il ne mange pas... »

La perte de poids de l'enfant est également un signe de gravité.

N1 « De la voir maigrir, 'fin non, ça me plaisait pas du tout » (...) « Moi, je commençais à voir ses côtes. »

II.1.2. Inhabituel

Lorsqu'un symptôme survient pour la première fois ou sort de l'ordinaire, il est immédiatement défini comme un élément anormal. Ne pas avoir de clé de compréhension majeure l'inquiétude des parents.

II.1.2.1. Changement de comportement

Les parents se considèrent comme des experts de leurs enfants, ils connaissent leurs réactions quotidiennes. Pour tous ceux enquêtés, un changement de comportement, tel qu'ils ne le reconnaissent plus (N1), est signe qu'il se passe quelque chose d'anormal qu'il faut comprendre et résoudre au plus vite.

N1 « *C'est pas elle quoi, 'fin, donc on se dit qu'il y a un souci, y'a un malaise. » (...) « C'est de voir son enfant, euh, plus être le même et puis, ne pas comprendre ce qu'il se passe. »*

N2 « *Il était un peu marbré quand même, un peu jaune pâle, 'fin pas super teint, grognon, mangeait pas. »*

N5 « *C'est rare qu'elles partent à la selle, c'est plutôt l'inverse, c'est pour ça que je me suis dit qu'il y' a un truc qui va pas (...) que je me suis dit qu'il y' a un truc qui déconne dans le bide. »*

R4 « *Il était tout mou quoi. »*

R1 « *Il était très affaibli quand même. »*

II.1.2.2. Réaction inhabituelle

Des réactions inhabituelles chez les enfants alertent leurs parents.

N3 « *En fait, le fait que ça soit inhabituel. Et puis le fait que je n'arrive pas à le calmer, parce que c'est pas un enfant qui est agité donc on arrive à le rassurer rapidement, et là je n'y arrivais pas, donc ça m'a inquiété aussi. »*

N5 « *Elle se plaignait, euh alors qu'elle est pas douillette, elle se plaignait beaucoup. »*

La mère R7 est particulièrement inquiète devant les pleurs de sa fille, pleurs qu'elle identifie comme différents par rapport à d'habitude, et dont elle n'arrive pas à identifier l'origine ni à calmer.

« *Quand elle a pleuré, mais vraiment c'est qu'elle avait une douleur. Parce que elle insistait vraiment... Elle n'était pas tranquille, et moi non plus, d'ailleurs. »*

« *J'étais un peu embêtée parce qu'elle pleurait sans arrêt. J'étais inquiète. »*

L'inquiétude est majorée quand une mère ne voit pas d'amélioration de l'état de son enfant malgré le traitement habituel.

R3 « *Ce qui m'inquiète le plus, c'est quand il y a, comme là par exemple, l'asthme, quand il y a une crise et que j'ai des difficultés, après plusieurs prises de Ventoline®, quand ça ne passe pas, qu'il y a toujours cette même gêne, ce même sifflement. »*

II.1.2.3. Premier épisode

En cas de survenue d'un symptôme inconnu, les parents n'ont pas de repères sur lesquels s'appuyer ce qui entraîne un sentiment d'incompréhension, d'impuissance et de désarroi, nécessitant une consultation rapide pour comprendre ce qu'il se passe.

N1 « *C'était sa première gastroentérite, je pense qu'elle s'en rappellera, en tout cas moi, oui. »*

N2 « *La fièvre qu'était jamais montée aussi haute que ça. Et puis le fait qu'il soit un peu marbré, c'était la première fois. »*

N3 « *En fait comme ça, un symptôme qui est pas habituel, ça nous a inquiété. »*

N7 « *C'est ça qui m'a le plus inquiété en fin de compte, je me disais que c'était bizarre cette douleur particulière. »*

N8 « *On est plus stressés quand on est dans l'inconnu. »*

R1 « Il avait très mal à la tête. Il ne s'était jamais plaint de maux de tête. » (...) « Un mal de tête et puis une fièvre à plus de 40, c'était jamais arrivé, non. »

R2 « C'est ce genre de situation qui va, pas me faire paniquer, mais il y a une certaine crainte qui va s'installer, parce que je suis dans le doute, je ne sais pas ce que c'est, je ne sais pas d'où ça vient, comment elle a fait, la veille tout allait bien. »

R9 « Ça me fait peur la première fois de quelque chose. »

La mère de l'entretien R8 met l'accent sur le fait qu'elle n'a jamais vu ce symptôme-là, ce qui génère chez elle peur et incompréhension.

« J'ai remarqué qu'elle avait l'oreille gauche qui coulait jaune, mais j'ai jamais vu ça dans ma vie en fait. Ça me fait peur, en fait »

Elle répète encore plus tard :

« J'ai jamais vu ça dans ma vie en fait. C'est la première fois que je vois ça. »

II.1.2.4. Soudaineté

Dans l'entretien N3, la mère met en avant la brutalité d'apparition des symptômes.

N3 « Il se réveillait brutalement, il dormait profondément et se réveillait brutalement, et il criait. » (...) « Euh d'avoir une brutalité, en fait comme ça d'un symptôme qui est pas habituel, ça nous a inquiété » (...) « C'était, euh, une réaction, pas de panique, mais y'avait quand même quelque chose d'anormal, et de brutal. »

II.1.2.5. Symptôme répété

Même si parfois les parents peuvent tolérer certains symptômes, le fait qu'ils se répètent dans le temps, les inquiètent et les obligent à les considérer avec plus de gravité.

R3 « Les saignements de nez qui devenaient pour moi, un peu plus réguliers. » (...) « Il s'est mis à saigner du nez un peu plus souvent. »

II.1.2.6. Symptôme persistant

Le fait qu'un symptôme se prolonge dans le temps est signe de gravité : cela ne passe pas tout seul et il faut faire quelque chose, au risque d'une aggravation.

N1 « J'allais pas rester non plus, indéfiniment comme ça avec une petite qui mangeait plus. »

N2 « Ça fait tant de jours que ça traîne, plus ça va, plus la fièvre monte, on y retourne quoi. »

N5 « Plus ça allait, parce qu'on a quand même attendu deux jours, plus ça allait, plus ça se dirigeait du côté de l'appendicite. (...) J'avais peur. »

N7 « Ça faisait quelques jours que ça durait, donc euh ouais, moi je me suis dit, je passe peut-être à côté de quelque chose. »

R1 « Si ça dure dans le temps, il vaut mieux aller aux urgences. »

R9 « C'était vers 19 heures, c'était juste un petit peu, elle commençait à pleurer. Après vers 21 heures, c'était un peu plus, après 22 heures, c'était un peu plus. Et là, je me suis dit, allez, on y va. »

II.1.2.7. Symptôme inattendu

La survenue d'une pathologie en dehors de sa période habituelle (pathologies saisonnières) surprend les parents, qui du coup ne comprennent pas l'origine des symptômes.

N5 « Je savais pas qu'on faisait des gastros en été, parce qu'ils m'ont dit qu'en plus, on en faisait souvent, alors que j'ai jamais pensé à ça. »

II.1.3. Difficulté liée à l'âge de l'enfant

L'âge de l'enfant est reconnu unanimement par les parents comme un facteur de fragilité majorant l'angoisse.

II.1.3.1. Vulnérabilité plus importante chez un petit

Le fait que le sujet soit jeune amène les parents à le considérer comme moins résistant aux maladies, avec un risque d'aggravation plus important, et donc plus vulnérable que les adultes. Ils disent unanimement qu'ils savent faire pour eux, mais que pour les enfants, c'est plus difficile et plus inquiétant.

N4 « Ça va tourner autour de l'inquiétude, la peur que ça soit grave, euh du stress, l'angoisse. »

R2 « Surtout pour de l'asthme chez les petites comme ça, c'est assez inquiétant. » (...) « Et surtout chez les enfants... Moi je gère, mais c'est impressionnant quand c'est un enfant, surtout ma petite vient d'avoir dix-huit mois. »

R4 « C'est pas pour nous, parce que bon, trois Doliprane® et c'est passé mais les enfants on sait jamais sur quel pied danser. C'est compliqué, très compliqué. » (...) « 39 et des brouettes, presque 40°C, donc pour un p'tit bonhomme, pour nous, moi, on sait ce qu'il faut faire, on va dire. Mais lui c'est pas pareil. »

R8 « Les enfants, oui. C'est pas pareil. C'est comme ça, ça me fait peur. »

Par conséquent, du fait de leur fragilité, la prise en charge doit être plus rapide chez les plus jeunes.

R5 « Nous, comme on dit pour nous, ça peut attendre, voilà. On s'automédique un peu, ça s'est sûr. Maintenant, c'est vraiment plus pour les enfants, surtout quand ils sont jeunes comme ça... Nous, ça ne nous dérange pas, on se débrouille. Mais pour les petits quoi... »

R6 « Après pour nous, adultes, on peut attendre. Après c'est vrai que pour les enfants, c'est plus délicat. »

II.1.3.2. Intolérance à la maladie plus importante chez le jeune enfant

Certains parents se responsabilisent pour leur enfant, et il leur est difficile de ne pas être personnellement affecté devant la douleur ou l'inconfort de leur enfant. Leur attention est alors empreinte de sentiment qui les rend intolérants face à la maladie et à la douleur de leur enfant.

N6 « Je ne veux pas qu'ils souffrent. »

R1 « Vu qu'il est petit on s'est dit, on ne peut pas le laisser comme ça. »

R7 « Parce que moi, je me mets à la place de ma fille en me disant : elle est malade. »

R9 « C'était urgent de voir le médecin, et pour qu'il calme sa douleur. Oui, qu'elle ne pleure pas, parce qu'elle est un enfant. »

De plus, la plupart des parents font remarquer que leurs enfants ne sont pas souvent malades, ce qui peut majorer leur intolérance à la maladie quand elle survient.

II.2. Appréciation subjective / Circonstances de dramatisation

II.2.1. Peur de l'aggravation

II.2.1.1. Peur des conséquences

La peur de l'aggravation de la maladie, des conséquences sur leur enfant ou de passer à côté d'un diagnostic grave, est omniprésente chez les parents. Ils imaginent le pire pour leur enfant, et seul le médecin peut les rassurer sur son état de santé. Une seule mère utilise explicitement le terme « angoisse de mort », mais même si elle est peu nommée, c'est souvent la mort de leur enfant que les parents craignent le plus, in fine. D'où le caractère urgent que revêt une consultation auprès d'un médecin.

N2 « Je pense que y'a un gros stress par rapport aux urgences hein, c'est l'angoisse de mort, faut être clair hein. Y'a un gros stress par rapport à ça, tout ce qui est suivi classique, voilà ça se passe bien mais dès qu'on se stresse, y'a cette angoisse qui plane. » (...) « Je vois le pire. Une méningite, une septicémie »

N6 « Je voulais être sûre que ça soit une piqure et pas une infection, je voulais pas passer à côté (...) d'un truc plus grave que j'imaginai être. » (...) « Je veux pas que ça prenne des proportions terribles. »

N8 « Je me suis dit, c'est peut-être l'appendicite, après euh... Si c'est pas pris à temps, ça peut éclater je crois à l'intérieur, donc c'est vrai que ça peut être grave. »

R2 « J'ai peur des conséquences si je ne vais pas très vite consulter. (...) J'ai peur que l'état s'aggrave. »

R3 « On ne sait jamais, on voit tellement de choses qui démarrent d'un tout petit truc chez les enfants que... 'fin voilà, moi je me fais déjà beaucoup de soucis, j'ai toujours peur d'un gros truc. »

R6 « Là, c'est que j'ai eu peur, j'ai eu peur que ce soit une infection. Et je me dis, si y'a une infection, faut la traiter rapidement. »

II.2.1.2. Peur des séquelles

Les parents ont la responsabilité de prendre soin de leur enfant. Or, en cas de maladie grave, ils s'inquiètent d'éventuelles séquelles, pouvant être irrémédiables.

N4 « On a cette inquiétude dans les cas extrêmes, qu'on soit dedans mais qu'on sache pas qu'on soit dedans, on va arriver à des convulsions, il y'aura des séquelles, des choses comme ça. »

R8 « C'est ça qui m'a fait peur. Comment l'otite peut exploser, percer le tympan ? Après, elle va perdre l'audition quoi. (...) Après, toute la nuit, je n'ai pas dormi. »

II.2.2. Difficulté de compréhension de l'enfant

II.2.2.1. Le premier enfant de la fratrie

Plusieurs mères font remarquer que le premier enfant de la fratrie est particulier.

Du fait de l'absence d'expérience et d'un manque de repères, la compréhension des symptômes est compliquée et l'inquiétude prend plus rapidement de l'ampleur. L'intolérance à la maladie est également plus marquée, les parents faisant tout pour protéger leur premier enfant des moindres symptômes.

N3 « C'est notre premier enfant. »

N4 « C'est le premier, c'est mon premier enfant. »

Dans l'entretien N2, ce fait est encore plus marqué en raison de la difficulté qu'ont eu les parents à avoir cet enfant, et le rend encore plus « précieux ».

N2 « C'est le premier, c'est le plus précieux. »

II.2.2.2. Communication difficile avec l'enfant

De même, la parole non acquise de l'enfant ne permettant pas d'orienter vers une étiologie particulière ni de bien comprendre ce qu'il se passe, est présentée comme un facteur anxiogène.

N3 « D'avoir plus d'informations de la part de mon fils, mais parce qu'il est encore petit, il pouvait pas bien me dire, comment il avait mal, où il avait mal. »

N8 « Les enfants, ils savent pas trop l'exprimer, on sait pas trop ce qu'ils ont donc c'est difficile aussi de savoir, plus que pour un adulte. »

R8 « Ben, on ne peut pas comprendre ce qu'il a le petit enfant. » (...) « Ils sont petits. On ne sait pas vraiment ce qui arrive avec eux, on ne sait jamais. »

L'incompréhension des symptômes de leur enfant, entraîne une incompréhension de la maladie chez les parents, source d'inquiétude.

N1 « C'est de voir son enfant, euh, plus être le même et puis, ne pas comprendre ce qu'il se passe. »

II.2.3. Conditions externes

Le problème de santé de l'enfant s'exprime dans un contexte familial particulier dont il ne peut être isolé. Souvent, ces conditions externes majorent le sentiment d'urgence chez les parents, et surtout la nécessité de résoudre les symptômes au plus vite pour retrouver le calme quotidien.

II.2.3.1. Pression de l'école et des nourrices

L'inquiétude d'un tiers (école, nourrice) à propos de l'état de santé de leur enfant est encore plus dramatisante pour les parents. S'ils se permettent de les déranger, c'est qu'il se passe quelque chose de grave, ce qui accentue leur propre angoisse, encore contenue. La consultation médicale ne peut plus attendre.

N4, en parlant de la nourrice « Elle juge nécessaire de me téléphoner déjà, il s'est bien fendu la lèvre quoi, assez profond, donc ça l'inquiète, elle. »

N8 « Comme l'école m'a recontacté, je me suis dit, là il faut peut-être que j'aille consulter, savoir ce qu'il a quoi. Pas le laisser comme ça une deuxième fois sans savoir ce qu'il a. »

R2 « J'avais eu un appel de l'école d'aller la rechercher (...) la maitresse était inquiète. »

R3 « La maitresse m'a appelée en me disant "Evan vient de resaigner du nez. (...) Elle me dit, c'est vrai qu'il n'a pas l'air bien, il m'a l'air un peu choqué, il est plutôt un peu pâle." Donc bah j'ai dit "J'arrive, je vais le chercher." »

R4 « C'est la maitresse qui nous a appelé, il s'était couché sur sa table et y'a plus personne. »

En plus de cela, le fait que les propos soient rapportés par téléphone majore l'inquiétude car les parents, en l'absence de confrontation directe à leur enfant, imaginent le pire.

N4 « Je pense que le plus difficile c'est le moment où je suis pas avec l'enfant, donc que je suis pas avec Tristan, donc j'ai pas encore vu dans quel état il est... Une fois que je le retrouve, donc oui, il

est triste, il pleure un peu, donc du coup, moi je suis rassurée, il est un peu amoché mais il va pas mourir. (...) Par téléphone on voit pas, on sait pas. »

Par ailleurs, en demandant aux parents de venir chercher leur enfant, l'école les oblige à trouver une solution rapide pour que la maladie cesse.

R4 « L'école nous appelle, vous vous débrouillez, vous venez le chercher. J'me dis, j'fais comment ? Donc je perds une demi-journée, je vais le chercher le grand, et on fait quoi ? Le médecin nous le refuse... Donc on n'a pas le choix, par défaut nous sommes allés aux urgences. »

II.2.3.2. Pression du travail

II.2.3.2.1. Désorganisation sur le travail

Le fait que la maladie de leur enfant survienne alors qu'ils sont au travail, est source de désorganisation pour les parents. Cela les oblige à s'absenter, ce qui est souvent compliqué.

N7 « C'est toujours quand je suis au travail qu'il lui arrive des choses. »

R3 « J'étais donc au travail quand la maitresse m'a téléphonée. » (...) « Je pouvais pas me permettre deux fois dans la semaine de quitter le travail. »

R5 « Je ne peux pas quitter mon poste non plus, avec les patients, c'est pas toujours simple. »

Pour la mère de l'entretien N8, le plus dur « C'était de partir de mon travail (rires), on peut pas toujours (...) Mon mari, il était au travail donc il pouvait pas se libérer. »

Même si certains arrivent quand même à s'arranger.

R5 « Je me suis arrangée pour partir plus tôt de mon boulot. »

R6 « J'ai un employeur assez arrangeant. Même si j'ai épuisé mes jours "enfant malade", il ne va pas m'empêcher de rentrer chez moi. »

II.2.3.2.2. Manque à gagner

Dans l'entretien R4, le père avoue clairement que la maladie de ses enfants représente une perte de temps et d'argent, raisons pour lesquelles il faut qu'elle soit résolue au plus vite.

« Mais le temps qu'on fasse ça, si je reste par exemple bloqué, bah c'est pas un joli mot, en attente, pendant 4 heures aux urgences, j'ai un manque à gagner. Alors que c'est pour une ordonnance de 30 secondes. Allez j'exagère, allez 20 minutes. Mais tout est lié à un manque de médecin. »

« Je n'ai pas le choix, je perds à chaque fois du temps. Fin j'ai pas de demi-journée ou journée, je fais ce que je veux si vous voulez. Mais euh, voilà, après on fait les comptes à la fin de l'année, mince il manque du chiffre d'affaire. Voilà. »

II.2.3.3. Retentissement familial

II.2.3.3.1. Désorganisation du quotidien

La maladie désorganise le quotidien de la famille. Prendre un rendez-vous chez le médecin nécessite toute une organisation pour les parents.

R2 « Voyez donc c'est compliqué pour les prises de rendez-vous. Après, il y a la sortie d'école, il y a la petite dernière à aller chercher chez la nounou, où il faut l'amener, donc il faut jongler avec tout ça, c'est franchement pas facile. »

R3 « C'est vraiment le fait que ça prend du temps, de l'organisation. »

R6 « On n'a pas rendez-vous quand on le veut, hein. Donc une organisation, c'est de se libérer du travail, c'est de se... Qui c'est qui va y aller... Le deuxième, on le met où, on va le chercher à quel moment... Surtout l'organisation. Et puis avoir le temps, parce que... Pfff... Parce que je ne sais pas si c'est partout pareil, mais à Fville, on attend beaucoup. Beaucoup, beaucoup. »

Plusieurs parents rapportent la difficulté organisationnelle liée aux horaires décalés de leur travail. La mère de l'entretien N7 travaille de nuit « Je pense que je le vis mal, c'est pour ça que là, en plus avec la fatigue, je me suis dit " Ola, alors comment je peux agir, comment je peux faire pour que ça aille très vite, et me rassurer pour que j'aie me coucher tranquille s'il y'a rien. " »

R2 « C'est pas facile, surtout que moi, je travaille en trois huit, mais sur quatre semaines (...) Pour les rendez-vous, chaque fois, surtout si ça tombe la semaine de remplacement, aïe aïe, de quel poste je vais être, est-ce qu'il y a un jour dans la semaine où je ne vais pas travailler parce que je vais travailler le samedi... le planning, on l'a le vendredi pour la semaine d'après. »

II.2.3.3.2. Contagiosité de la maladie sur la famille

Le risque que la maladie se transmette aux autres membres de la famille est un facteur d'inquiétude supplémentaire pour les parents.

N1 « J'ai un nourrisson à la maison, donc je me suis dit que c'est contagieux, comment on fait, en plus je commence à pas être bien en plus, le vendredi matin non plus. »

R4 « Malheureusement entre nous quatre, on a été malades pendant sept semaines de suite. »

De plus, une mère relie son état de santé à celui de ses enfants : s'ils ne vont pas bien, elle non plus. Il est donc important pour toute la famille que la maladie soit absente du quotidien familial.

R6 « Ça a été compliqué pour lui, ça a été compliqué pour nous et moi j'suis dans un état d'esprit où dès qu'ils ont mal, je ne vais pas bien. Voilà. Donc euh pour le bien-être de tout le monde, faut qu'ils aillent bien. Et même le papa, parce que si je ne vais pas bien, j'suis chiant (rires). »

II.2.3.3.3. Problème de garde des enfants

La garde des enfants malades cause des soucis pour beaucoup de parents. L'école ne les accepte pas, et il n'y a pas toujours de famille proche disponible.

R1 « Par rapport à la garde c'est pas facile, hum (...) Y'a personne qui peut le garder quand il est malade, l'école, la périscolaire, rien. »

R3 « Malheureusement j'ai pas de nourrice, j'avais aucun autre mode de garde, j'ai pas trop eu le choix de le mettre à l'école. »

R5 « C'est vrai que, avec le boulot qu'on a, et puis bah forcément la nounou avec la gastroentérite, elle ne prend pas. N'ayant pas de famille à proximité, c'est pas toujours simple. »

R6 « C'est plus un souci d'organisation. » (...) « J'essaie de faire appel, au papi, mamie. C'est pareil, c'est pas toujours facile parce qu'ils ne sont pas retraités, hein, ils travaillent toujours. »

II.2.3.4. Pression de l'entourage

II.2.3.4.1. Les parents

Dans l'entretien N1, les propres parents de l'interviewée lui reprochent de ne pas donner de médicament à sa fille, et remettent en question sa manière de faire. Cela a comme conséquence de la faire douter de sa compétence parentale et de majorer son inquiétude.

« Vous avez votre entourage, qui vous dit, "c'est pas normal que ton médecin ne te donne pas de médicament". »

« On vous bourre le crâne tous les jours parce que forcément, bah on demande des nouvelles tous les jours de la petite, et puis que la petite, elle va pas mieux, et qu'on vous dit, "bah je t'ai dit qu'elle aurait dû avoir des médicaments, nanana, c'est pas normal", ben forcément, ça vous fait poser plus de questions, et vous doutez. »

II.2.3.4.2. Le conjoint

Dans plusieurs entretiens, l'importance du stress ressenti par le conjoint a une incidence sur l'état d'inquiétude du couple.

N2 « Mon mari, qui est un peu stressé. (...) Mon mari, il est encore pire que moi, 'fin moi si je stresse un tout petit peu, ben lui va me dire, "ben si faut l'amener de suite, faut consulter, on va pas passer la nuit comme ça". »

N3 « Mon mari est plus inquiet que moi, il ne se pose pas de questions, y'a les urgences à côté, alors on va aux urgences. »

N4 « Parfois il va s'inquiéter beaucoup plus vite que moi, parfois non, il est très très soucieux de la santé de Tristan. »

N6 « Après mon mari va être plus vite inquiet que moi, (Rires), il va plus me dire : " Mais si tu sais, on sait jamais... ", " Il vaudrait mieux... " C'est plus lui qui va me pousser à consulter. »

II.2.3.4.3. L'enfant

La mère de l'entretien N7 explique que sa fille est très anxieuse, ce qui finit par l'inquiéter elle-même.

« Elle s'était mis dans la tête qu'elle avait l'appendicite, pour qui pour quoi je n'en sais rien, comme elle est un peu hypochondriaque, comme on dit si bien, donc dès qu'elle a quelque chose, elle s' imagine le pire. »

« C'est vraiment parce qu'elle s'inquiétait, elle s'inquiétait et elle a fini par m'inquiéter surtout. »

II.2.3.5. Moment de survenue

II.2.3.5.1. Nuit

La nuit est un moment particulièrement angoissant pour les parents, car ils se sentent isolés, sans recours possible à un médecin dans l'immédiat.

N3 « Déjà, le fait d'être la nuit, je trouve ça plus inquiétant parce qu'on a pas d'interface, de médecin traitant ou de pharmacien. »

L'inquiétude prend alors plus d'ampleur.

N3 « Je trouve que ça se déclenche toujours plus vite la nuit, on est plus vite inquiet (...) Les choses se compliquent dans la nuit. »

Du coup, le seul recours possible quand l'inquiétude est trop forte, est les urgences.

N3 « Si ça avait été dans la journée, je pense que j'aurais pris rendez-vous chez le médecin traitant. »

N8 « C'était dans la nuit (...) Ça passait pas donc là, on n'avait pas le choix que d'aller aux urgences. »

R9 « Après il était trop tard. Je me suis dit, il ne faut pas qu'elle pleure toute la soirée, alors on est allé aux urgences. »

II.2.3.5.2. Week-end

Le week-end, le recours aux soins semble plus compliqué pour les parents, ainsi parfois la seule solution est d'aller aux urgences.

N6 « Souvent les galères, ça arrive le week-end. »

R1 « Pour le week-end, c'est assez compliqué. »

En interrogeant un père de famille sur sa manière de procéder quand son enfant est malade le week-end, celui-ci répond : R9 « Aux urgences »

Une autre mère répond : R8 « Les urgences. Ou si y'a de la fièvre comme ça, on donne le Doliprane® et on attend le lendemain, si je vois que c'est pas grave et que ça peut attendre. »

II.2.3.5.3. Absence du médecin traitant

L'absence de médecin dans le cabinet habituel oblige certains parents à recourir aux urgences.

N5 « Vu que notre médecin généraliste n'est pas là. »

N6 « Il était en vacances et il n'avait pas de remplaçant, le cabinet était fermé, c'était après le week-end du 14 juillet, et c'était le lundi, ils sont deux médecins mais y'avait personne, c'était cette semaine-là où il n'y avait personne, et sans remplaçant. »

II.2.4. Expérience antérieure marquante

II.2.4.1. Antécédent grave dans l'entourage

Des antécédents marquants dans l'entourage font également craindre le pire aux parents.

N2 « Mon conjoint était pas censé avoir d'enfants, il a eu des chimios, des rayons machin, donc on a eu beaucoup de mal à avoir Antonio et voilà quoi... Je pense que ça joue énormément. »

N5 « Une mauvaise expérience avec mon beau-frère, le frère à ma femme, lui ça a failli dégénéré, et ils l'ont pris en urgence, à S., donc euh ça fout un peu les j'tons quoi. »

R6 « J'ai eu un peu peur en fait, parce que ma maman fait un panaris l'année dernière et ça a fini bah elle, elle a fini au bloc, et très mal au niveau de soins infirmiers, etc. C'est vrai qu'elle avait eu de la fièvre, qui était liée à ça. Donc bah, j'ai tout de suite pensé à ça. »

R7 « J'ai vu ma cousine, elle a perdu la vie. J'étais petite à cette époque-là (...) Mais c'est compliqué parce qu'elle a perdu la vie dans mes bras... »

II.2.4.2. Expérience traumatisante chez leurs enfants

Un événement marquant dans la vie de l'enfant renforce l'inquiétude parentale et accentue l'angoisse de le perdre.

N5 « Elle a fait une varicelle aggravée (...) Donc j'ai eu peur. (...) C'est moi qui étais avec elle, qui allais à l'hôpital machin, j'ai eu peur. »

N6 « Elle était toute petite et quand elle a été à l'hôpital, ben là, ça m'a vraiment inquiété, parce que là, je me suis dit que sa vie était vraiment en péril, un bébé de trois semaines qui a 40 de fièvre, oui là, c'est grave. »

N7 « Le cas de l'ostéomyélite, bah j'ai été inquiète, j'ai été mal, je dormais pas, je mangeais pas, euh j'attendais le diagnostic final en fin de compte, là j'étais vraiment pas bien. » (...) « Et elle a eu

des médicaments, et tout ça, et machin, et plein d'examen, parce qu'il y'a quand même eu une scintigraphie, deux scanners (...) elle a été quatre jours hospitalisée, et quatre jours perfusée, donc euh en continu, elle a eu la dose d'antibiotiques. »

La mère de l'entretien N3 raconte la première crise d'asthme de son fils, crise qui est restée un souvenir traumatisant car il a eu besoin d'oxygène malgré sa surveillance soigneuse.

« Les fois précédentes, j'essayais de repérer tous les signes, je surveillais la clinique, je prenais presque des mesures, et euh en fait, la première fois que j'avais fait ça, j'avais tout surveillé, et il avait fait sa première crise d'asthme, et SOS Médecins était venu, parce que j'avais appelé, et il était à 91 de saturation, et elle l'avait emmené par ambulance aux urgences, sous oxygène. »

Depuis, la peur que ça recommence la hante et la pousse à consulter plus rapidement.

« Avant j'étais pas inquiète par rapport à sa santé et puis quand quelque chose arrive, du coup on a, on garde en tête ce qui s'est passé, et on garde une inquiétude constante. »

Une autre mère évoque la fragilité de sa fille depuis la naissance (enfant prématuré avec un faible poids de naissance et problèmes d'alimentation pendant les premiers mois de vie) dont elle se sent responsable et coupable.

R5 « J'ai fait de la prééclampsie en fait. (...) Voilà pourquoi, elle est née un mois avance. »

R5 « On est resté quand même douze jours en unité kangourou parce que son problème, c'était l'alimentation. Donc elle a eu une sonde naso-gastrique parce qu'elle ne mangeait pas, elle régurgitait déjà beaucoup. »

Donc quand une maladie vient se rajouter là-dessus, c'est la « goutte d'eau qui fait déborder le vase ».

R5 « Plus la gastroentérite par-dessus... »

Plusieurs fois, les parents ont exprimé un sentiment de culpabilité et d'incompétence après un événement marquant. Ces sentiments modifient leurs perceptions et précipitent leur recours aux professionnels de santé.

N7 « J'ai culpabilisé énormément, donc là je me suis dit, "si jamais elle fait une appendicite que je passe à côté, qu'elle finit par une péritonite, bah alors là, non non", donc j'ai préféré aller aux urgences, au moins là-bas, ils me diront, et si c'est pas ça. »

N3 « Depuis cet événement-là, moi, je me suis un peu mise en retrait, en me disant bon, je suis dans ce rôle-là, je suis la maman, je suis pas la soignante, donc je n'ai pas non plus à reculer le délai pour aller aux urgences. »

Le fait de savoir que les symptômes peuvent s'aggraver fait redouter le pire aux parents.

R2 « Mon inquiétude (ma 2^{ème} aussi est asthmatique), quand y'a une crise comme ça, c'est que je sais qu'une crise peut vite empirer. On a eu quelques mauvaises surprises avec Julia...»

En évoquant l'épisode de réanimation de sa 2^{ème} fille, la mère de l'entretien R2 dit aussi :

« C'est vrai que cet épisode-là, c'est un petit peu choquant aussi, ça marque. Oui, parce que là, elle est vraiment passée par une belle porte. »

R6 « Bah j'ai eu des mauvaises expériences avec Rachel, sa bronchiolite... Voilà j'suis allée voir le médecin, on m'avait dit que c'était juste un rhume. J'ai rappelé deux jours après parce que ça dégénérait. Et on n'a pu me mettre rendez-vous que deux jours après, et elle a fini à l'hôpital. Voilà, donc c'est des choses, en quelques jours... »

II.2.4.3. Expérience traumatisante personnelle

La mère de l'entretien N4 raconte sa mauvaise expérience des sutures chez le médecin généraliste.

N4 « Quand j'avais des plaies importantes, y'avait des sutures, ça m'est arrivé plusieurs fois, quand il fallait suturer c'était au CHU, la seule fois où j'ai été chez un médecin généraliste, ça s'est pas bien passé, pour moi petite. »

Une autre mère, asthmatique comme ses filles, a déjà fait des crises graves avec la sensation d'étouffer.

R2 « La crise est apparue (...) et là je me souviens que je sentais que c'était de pire en pire en fait. (...) Quand on est arrivé aux urgences, c'était vraiment... Il n'y avait plus un mot qui sortait, j'étais bleue. »

Pour la mère de l'entretien R7, du fait d'une grossesse non désirée, d'un accouchement difficile, d'une séparation avec le père à la suite de maltraitements, la difficile mise en place des premiers liens induit un sentiment d'incompétence doublé du souci de bien faire.

« Au début ma fille, j'avais du mal à l'accepter. Je la voyais autrement en fait. Je la voyais comme un bébé trisomique, c'est que petit à petit avec les professionnels qui m'ont dit "Non c'est votre fille.". Parce qu'avant ça, y'a eu le drame. Et du coup, j'étais un peu dans le rejet. Là je commence à m'accrocher. »

II.2.4.4. Antécédent identique

Dans l'entretien R2, la mère explique que le fait d'être elle-même asthmatique l'aide pour la prise en charge de ses filles car elle a une meilleure connaissance de la maladie.

R2 « Le fait d'être moi-même asthmatique et d'avoir des médecins qui répondent bien à mes questions, je suis assez bien informée, je suis plus sereine, je sais quoi faire. »

De par leurs connaissances ou le souvenir d'un épisode identique, les parents élaborent parfois des diagnostics profanes qui dictent leur conduite.

Un parent, sûr de son diagnostic d'appendicite chez sa fille, nous rapporte :

N5 « On s'est dit, "est-ce que ça vaut le coup de prendre rendez-vous avec le médecin pour, sachant qu'on va terminer là-bas ?" J'ai dit "c'est pas la peine, on y va directement", mais euh je lui ai dit, "je vais faire ça, ça sert à rien d'aller le voir", parce que dans ma tête c'était sûr. »

De même, une mère de famille se souvient de l'épisode où elle a eu l'appendicite, trouvant les symptômes de son enfant similaires aux siens à l'époque.

N7 « Donc je me suis dit, "peut-être que c'est l'appendicite", bon c'est vrai que j'ai été opérée, et j'avais du mal à marcher quand j'ai eu la crise et tout ça, je me suis dit, "peut-être que c'est ça". »

Madame R7, en difficulté avec son rôle de mère, pense que sa fille souffre d'allergies, car elle reconnaît les mêmes symptômes que chez son fils, allergique. Cette inquiétude en tête, avivée par son sentiment d'incompétence parentale, la conduit à multiplier les consultations et les avis à propos de cette éventuelle allergie, compensant ainsi le doute sur sa propre capacité à protéger sa fille.

R7 « Moi suis sûre que ma fille, elle est allergique. »

R7 « Moi, ce qui me fait peur, c'est que, "est-ce qu'elle a des allergies". Parce que moi mes enfants sont tous allergiques. »

II.2.5. Pression interne

Le contexte joue beaucoup dans l'appréhension d'un problème chez leur enfant. En plus de cela, nous avons remarqué que le tempérament même des parents influence la prise en charge qu'ils peuvent avoir.

II.2.5.1. Tempérament des parents

La personnalité des parents influence la conduite qu'ils peuvent avoir avec leur enfant. Certains, plus anxieux, ont besoin d'une réassurance médicale rapide.

N2 « Moi je suis un peu anxieuse de nature, c'est le premier, c'est le plus précieux, et mon mari, il est encore pire que moi. »

N4 « J'essaie de pas montrer mon angoisse, mais du coup elle est là, d'un autre côté, il me faut un schéma qui m'angoisse pas trop car sinon, si j'arrive pas à voir quelqu'un, ça peut m'angoisser de plus en plus. »

N5 « Ma femme est plutôt inquiète, elle est plus inquiète que moi, elle est stressée pour beaucoup de choses, elle a toujours été hyper prudente, beaucoup plus que moi je le suis, je pense modérément, maintenant, ça va mieux, (rires). »

R3 « Je sais que je suis de nature à m'inquiéter beaucoup. »

L'accumulation du stress chez les parents aboutit à la nécessité d'une consultation immédiate pour stopper cette angoisse prenant de plus en plus d'ampleur. Dans l'entretien N2, l'importance de cette angoisse s'illustre par la répétition du mot « stress », employé quinze fois au cours de l'entretien et du mot « angoisse » utilisé deux fois.

N2 « C'est mon mari quand je lui ai dit " Y'a ça et ça " et bah ça a été direct les urgences, et comme il panique tout de suite, et bah moi, ça a été dans le même sens (...) On s'est monté en mayonnaise quoi. »

D'autres, au contraire, ne se décrivent pas comme des personnes angoissées.

N3 « J'étais pas extrêmement inquiète. »

N6 « Je suis pas une angoissée immédiate, donc ça veut dire qu'il faut vraiment qu'on me dise, ah c'est grave pour vraiment que je m'inquiète. »

R2 « Et comme je ne suis pas une personne à m'en faire, pour moi-même, quelquefois je me suis laissée un peu surprendre. Oui, en se disant "Ça va passer." »

Certains parents expliquent bien leur vécu subjectif de la situation, et l'impossibilité de prendre du recul et de la distance face à l'événement.

N5 « En tant que père, je peux pas mémoriser tous les symptômes sur n'importe quelle maladie (...) Mais les symptômes, les premiers trucs, non, c'est nous ce qu'on ressent, mais après pour moi c'est compliqué. »

R3 « Moi, en tant que maman, je suis très sensible et mes enfants, faut pas trop y toucher. »

R6 « J'essaie de faire la part des choses, mais c'est vrai que je suis assez peu objective avec mes enfants donc c'est compliqué (rires). »

II.2.5.2. Limiter l'absence scolaire

Un père fait également remarquer qu'il faut limiter le plus possible l'absence scolaire de son enfant, donc résoudre au plus vite la maladie.

R4 « Même s'il n'est qu'en CP, c'est un palier le CP donc on ne peut pas se permettre qu'il rate quinze jours d'école. »

II.3. Interventions médicales préalables

II.3.1. Aucun recours préalable

Trois parents de Nantes n'ont pas appelé leur médecin traitant car :

- Pour l'un (N5), le médecin traitant était en vacances et le remplaçant ne leur semblait pas assez compétent pour ce problème-là.
- Pour les deux autres (N7, N8), le cabinet de leur médecin était fermé (consultation tôt le matin et le midi).

Pour une mère de Nantes (N3) et une mère de La Roche-sur-Yon (R9), la survenue des symptômes le soir a motivé le recours aux urgences.

Une mère de La Roche-sur-Yon n'a pas appelé son médecin car d'habitude, elle n'obtient jamais de rendez-vous dans la journée et qu'elle pensait que des aérosols seraient nécessaires.

II.3.2. Médecin traitant ou pédiatre

II.3.2.1. Appel d'un médecin

De nombreux parents (N4, R3, R4, R8), en particulier en Vendée, font part de leur désarroi devant le manque de médecins et la difficulté d'avoir des rendez-vous rapides.

N4 « J'essaye de joindre mon médecin généraliste qui n'est pas disponible, euh ça répond pas. »

R3 « Je vais essayer d'avoir un rendez-vous dans la journée mais malheureusement ce qui n'a pas été possible parce qu'il est surchargé de travail. »

R4 « C'était une semaine de délai. (...) C'est saturé tout simplement. »

R8 « De toute façon, "Monsieur, il n'y a pas de place". »

Dans deux entretiens (R5, R7), les mères ont obtenu un rendez-vous dans la journée, mais c'était déjà trop tard pour elles.

R5 « « J'ai appelé la pédiatre qui ne pouvait pas me prendre avant le lendemain 18 heures. J'ai appelé le médecin traitant qui lui, ne pouvait me prendre qu'à 18 heures le même jour. Il était 10 heures, donc euh, c'est pas possible... On ne peut pas la laisser comme ça. »

R7 « J'ai pris rendez-vous mais ils m'ont mis l'après-midi du coup. » Elle est quand même allée au rendez-vous prévu chez son médecin généraliste l'après-midi pour avoir un deuxième avis par rapport au médecin des urgences, vu le matin.

Nous avons constaté que les pédiatres évoqués dans les entretiens ont peu de créneaux prévus pour des urgences. En effet, aucun des parents ayant un suivi avec un pédiatre n'a pu avoir de rendez-vous dans la journée.

II.3.2.2. Consultation préalable mais absence d'amélioration

Plusieurs parents ont pu voir leur médecin traitant (N1, R1, R8), mais devant l'absence d'amélioration des symptômes, un avis spécialisé complémentaire leur a semblé nécessaire pour comprendre et résoudre ce problème.

N1 « Je vais pas retourner voir mon médecin traitant une troisième fois, je vais passer pour une cinglée. »

R1 « On est allé voir le médecin le jeudi. (...) Et puis, ben la fièvre ne descendait pas. (...) Donc ben, on l'a emmenée là-bas pour avoir un autre avis médical. »

II.3.3. SOS Médecins

Deux mères, N1 et N2, ont bénéficié d'une consultation chez SOS Médecins auparavant, mais devant la persistance des symptômes, elles ont préféré consulter aux urgences.

Par contre, la mère N6 n'a pas réussi à les joindre.

II.3.4. Médecin de garde

La mère R6 a appelé le médecin de garde mais il n'a pas voulu se déplacer.

II.3.5. Urgences

Deux parents (N2, R5) avaient déjà consulté aux urgences une fois, avant de revenir devant la non amélioration des symptômes.

II.4. Attentes des urgences

Les urgences apparaissent comme le lieu où toutes les craintes exprimées peuvent être soulagées. La réponse a pu prendre plusieurs facettes, en fonction de la plainte initiale.

II.4.1. Réassurance

II.4.1.1. Parents

Dès lors qu'il s'agit d'un problème médical concernant les enfants, toutes les personnes enquêtées, expriment le besoin d'un apaisement rapide qu'elles peuvent trouver aux urgences. Parfois plus que le diagnostic ou la résolution des symptômes, la réassurance parentale paraît être la principale motivation de consultation.

N1 « J'avais besoin d'être rassurée par rapport au petit, par rapport à plein de choses. »

N3 « J'ai besoin d'être rassuré, par quelqu'un qui le voit. »

N4 « Besoin d'être rassurée. »

N5 « Ce que je veux, c'est être rassurée, quand c'est comme ça. »

N8 « Vaut mieux aller consulter pour se rassurer, puis des fois, faut rassurer tout le monde ! (Rires) »

R3 « Je pense que de toute manière, de moi-même, je serai quand même allée aux urgences, histoire d'être rassurée et de savoir. »

R6 « J'ai été rassurée. »

Même si, au fond d'eux, ils savent qu'il n'y a rien de grave, il leur faut une consultation médicale pour être rassuré.

N2 « Je pense que pour moi, j'ai une part de rationalité qui me dit que c'est pas si grave que ça, mais faut qu'on me rassure. »

R7 « En fait, inconsciemment je sais que ce n'est pas grave, mais j'en ai besoin. »

II.4.1.2. Enfant

Dans un des entretiens, l'objectif premier est explicitement de rassurer l'enfant, ce qui rassure ensuite sa mère.

N7 « Au lieu de passer, je préfère y'aller, ça va la rassurer, et moi aussi, et en même temps. (...) Je suis partie tranquille de là-bas et elle encore plus tranquille que moi. »

II.4.2. Plateau technique

Les patients citent le plateau technique en priorité dans les arguments des urgences, qui permet d'avoir tous les examens rapidement, à la différence de la médecine de ville.

N1 « Y'a ce côté rassurant aux urgences, on se dit que "si besoin de faire des examens, ça soit fait tout de suite en fait". »

N5 « L'avantage, c'est que y'a tout sur place. »

R1 « C'est plus poussé. Les examens sont plus poussés, si y'avait quelque chose qu'ils n'avaient pas décelé. »

Une mère justifie sa venue aux urgences car elle pense que des aérosols sont nécessaires.

R2 « Je vais aller aux urgences, parce que là, je sais qu'il y aura besoin d'aérosols. Ça ne passera pas avec simplement la Ventoline®. »

II.4.3. Rapidité

II.4.3.1. Situations graves

Pour la plupart des personnes, les urgences sont pour les cas graves qui, selon eux, ne peuvent être gérés que par l'hôpital du fait du plateau technique et des spécialistes.

R1 « Si la situation est grave, quoi. J'y vais pas parce que voilà, il a un rhume ou parce que voilà (...) si c'est vraiment alarmant, ben aller aux urgences. »

R4 « C'est pour moi, les urgences, ça porte bien son nom : c'est lorsque c'est vital ou quelque chose de cassé. »

En cas de gravité, le traitement sera vite déployé.

N3 « Et si c'est grave, il sera vite traité. »

N4 « En même temps, si ça avait été plus grave, quelque chose de beaucoup plus grave, euh le plus facile pour moi, c'est une prise en charge type urgence, la plus rapide possible. »

N5 « Les autres, c'est pas qu'ils sont pas compétents, mais s'il faut agir sur le champ, c'est là que ça va être le meilleur. »

N6 « Si c'est grave, y'aura une réponse plus adaptée, plus rapide. »

La plupart des parents s'accorde à dire que les urgences sont réservées aux situations les plus graves. Or, on remarque que leurs consultations n'ont nécessité qu'un examen clinique seul, ce qui est contradictoire avec leurs propos.

II.4.3.2. De la prise en charge

Face à une angoisse insupportable, les patients ont besoin d'une prise en charge rapide, et trouvent dans les urgences une solution adaptée.

R3 « À partir du moment où on va aux urgences, c'est qu'on pense que y'a vraiment urgence par rapport à son enfant et qu'il faut quelque chose tout de suite. »

R7 « Pour moi c'est qu'en urgence, il faut que j'aille voir un médecin. »

Il existe aussi la peur de l'aggravation et des conséquences si la prise en charge n'est pas rapide.

N4 « Ce serait qu'il puisse être vu rapidement par quelqu'un, c'est ce qui est important pour moi, que quelqu'un le voie vite, parce que moi je sais pas constater si il y'a quelque chose de grave, ce qu'il faut faire, si il faut faire vite, pas vite »

R1 « C'est pris en charge rapidement. Ça peut éviter de graves soucis. »

De plus, pour certains parents, les urgences sont un lieu de soulagement et de traitement rapide.

N3 « Il peut lui donner un traitement tout de suite. »

R5 « On a quand même tout de suite ce qu'il faut. »

En consultant aux urgences, les patients trouvent aussi une réponse satisfaisante puisque le doute sur la gravité de la maladie est levé en quelques heures.

N4 « Besoin d'avoir des réponses rapides. »

N6 « C'est la facilité, justement d'être aux urgences, on peut avoir une radio et rapidement on peut avoir un diagnostic (...) On a tout de suite, ben euh on a rapidement l'info. (...) Je me suis dit, au moins on va vite, c'est une réponse rapide. »

R3 « J' préfère y aller tout de suite, quitte à peut-être grossir un peu la situation, mais euh... au moins avoir une réponse et me coucher tranquille le soir, que ce soit moi comme lui. »

II.4.4. Spécialistes compétents au sein d'une structure idéalisée

II.4.4.1. Recherche d'un avis spécialisé

Certains parents consultent aux urgences dans le but d'avoir un deuxième avis médical, plus spécialisé.

R1 « Peut-être qu'il y a quelque chose qu'elles n'ont pas vu, les doctresses. »

En effet, l'avis des spécialistes rassure car ils sont considérés comme les personnes les plus compétentes, au sommet de la médecine, tout particulièrement les CHU qui ont les services les plus spécialisés.

N2 « C'était d'avoir un conseil de quelqu'un de spécialisé » (...) Dès qu'on se stresse, y'a cette angoisse qui plane, voilà faut aller là où il y'a les pontes quoi (...) Bah l'hôpital ils sont à la pointe, ils vont pas me faire des protocoles d'il y'a 10 ans, ils savent ce qu'ils doivent chercher. Ils doivent pas se tromper, normalement ils devraient pas faire n'importe quoi. »

N3 « Moi je pense que ce sont des gens qui sont compétents, parce qu'ils sont habitués et que c'est un CHU d'une grande ville. »

N5 « C'est là où y'a les personnes les plus compétentes, dans mon esprit. (...) C'est toujours mieux d'avoir des spécialistes quand même. »

N6 « Ils m'apporteront une meilleure réponse au CHU. »

R8 « A l'hôpital y'a des spécialistes. C'est pas pareil (...) Je leur fais confiance. C'est normal, ils sont spécialistes quand même. »

De plus, la pluridisciplinarité de l'équipe est appréciée des parents.

N8 « Donc je trouve ça bien quand même, bah qu'en première vue, on ait déjà une personne. Qui voit les symptômes et qui peut déjà nous conseiller, le temps d'attendre. »

R8 « Y'a une puéricultrice qui passe, y'a une infirmière qui passe, elles font tout. »

II.4.4.2. Comprendre et avoir un diagnostic précis

Les parents cherchent à comprendre les symptômes de leur enfant et attendent des médecins un diagnostic précis.

N1 « Comprendre pourquoi elle vomissait depuis le début de la semaine. »

N7 « On est sur un diagnostic plus précis aux urgences, euh que chez le médecin en fin de compte. »

N8 « Savoir ce qu'il est quoi. Pas le laisser comme ça une deuxième fois sans savoir ce qu'il a. »

R2 « Oui, parce que systématiquement, les médecins répondent à toutes nos questions. (...) Trouver des réponses à nos questions, quelles qu'elles soient. »

R3 « Ça porte bien son nom, c'est que voilà les urgences, c'est vraiment quand on veut une réponse, qu'on veut voir quelqu'un en urgence. (...) Réponse que j'ai réussi à avoir. »

De même, l'absence de diagnostic précis, ainsi que le manque d'écoute et de considération de la part de son médecin traitant, suscitent la peur chez la mère N1 et donc sa venue aux urgences.

« Elle avait déjà énormément maigri, qu'elle mangeait plus depuis une semaine, et qu'elle faisait que dormir, donc moi j'en ai eu marre, et puis ben je suis allée aux urgences puisque, "est-ce que c'est la gastro, est-ce que c'est autre chose ?" »

II.4.4.3. Explications détaillées

Pour une maman, au-delà du diagnostic qui est déjà connu, la consultation aux urgences est explicitement liée à une demande d'explications plus complètes sur l'état de santé de son enfant, qu'elle n'a pas pu avoir auprès de son médecin. L'urgence réside dans la nécessité d'obtenir des explications avant tout autre motif. Le recours se tourne vers des professionnels à la fois disponibles, compétents, et présumés soucieux de partager leur savoir médical.

R8 « J'ai préféré aller aux urgences, où je suis sûr qu'il y a des spécialistes qui vont m'expliquer. »

Elle redit encore : « J'ai préféré aller aux urgences pour qu'ils m'expliquent bien. »

II.4.4.4. Examen approfondi

Un examen clinique complet fait par les urgentistes est attendu et rassure les parents.

N4 « Il a été vraiment bien ausculté de partout (...) Du coup ça m'a rassuré, ils regardent vraiment bien, là c'est sûr qu'il y'avait rien, (rires), c'était bien regardé. »

R5 « Puis ils ont fait leur job, une vraie consultation (...) ce sont des passionnés, vous êtes des passionnés. Vous faites votre job, c'est très très bien là-dessus, y'a rien à dire. »

II.4.4.5. Confiance dans l'hôpital et sentiment de sécurité

Les patients sont unanimes pour exprimer leur confiance en l'hôpital.

Notamment l'infrastructure de l'hôpital, en elle-même, rassure.

N2 « La confiance elle se fait plus sur l'infrastructure de l'hôpital que sur les personnes elles-mêmes, vous voyez (...) On a totale confiance en l'hôpital. »

L'hôpital renvoie une image très sécurisante, avec tous les moyens, matériels et humains sur place. C'est l'ensemble qui rassure. Les personnes enquêtées disent ne pas pouvoir trouver meilleur endroit que l'hôpital.

N3 « C'est un service où on sait qu'il y'a tout ce qu'il faut. (...) On sait qu'il y'a tous les moyens matériels et humains, donc ça c'est aussi une grande qualité des urgences. »

N5 « Quand c'est pour la sécurité des enfants ou même pour nous »

N6 « Y'a aussi de l'ordre du fantasme mais voilà, il y' a un coté de sécurité dans l'idée d'aller à l'hôpital, ben on est dans une institution (...) surtout si on a un vrai problème, on a une sécurité entre guillemets, une sécurité dans la prise en charge. »

R6 « On est sur place, quoi, on se sent quand même en sécurité. On se dit que même si ça en arrivait à dégénérer, ben on est sur place. »

Les parents travaillant à l'hôpital ou ayant de l'entourage y travaillant, idéalisent encore plus l'hôpital.

N2 « Je suis professionnelle de santé, et j'ai totalement confiance en l'hôpital. »

N5 « Ma mère qui a travaillé à l'hôpital, donc, (rires), j'ai totalement confiance en l'hôpital, ma femme et nos trois filles sont nées là-bas, on est très hôpital, (rires) (...) C'est plus la confiance que j'ai de l'hôpital, ma mère y ayant travaillé, j'ai été baigné dedans, l'hôpital c'est mieux, c'est plus social, et c'est le système qui est le mieux chez nous, j'ai plus confiance en l'hôpital que les cliniques. »

II.4.5. Surveillance

Pour deux mamans, aller aux urgences lui permet de se décharger de sa responsabilité parentale, en laissant son enfant surveillé par une tierce personne.

N3 « Le fait en tant que parent, je trouve, de laisser la place à quelqu'un d'autre pour le surveiller, c'est-à-dire que quand on est à la maison, tout est sur nos épaules, et quand on arrive à l'hôpital, on reste parent bien sûr, mais c'est plus notre... euh, on peut délaissé le rôle de... (...) cette responsabilité (rires) (...) Quand on arrive à l'hôpital, c'est presque une délivrance, on sait qu'on ne peut pas être à un meilleur endroit en fait. »

R1 « Il est entre de bonnes mains. Il est surveillé quoi surtout. »

II.4.6. Facilité/ proximité/ accessibilité

Certains parents ont pris la décision de consulter aux urgences par facilité.

N4 « Ça m'arrangeait un peu d'aller au CHU. »

N6 « J'ai fait la simplicité, la facilité quoi, je me suis pas trop posé de question (...) J'arrivais pas à voir SOS Médecins, aucun médecin généraliste n'était là puisque c'était en plein été, que je connais

plus de pédiatre, personne, donc je me suis dit, "bon ben allons faire un tour aux urgences, on verra bien." »

Pour d'autres, l'accessibilité est mise en avant. Ils expliquent principalement leur recours du fait de l'inaccessibilité de la médecine de ville, phénomène exclusivement remarqué en Vendée.

R3 « Voilà, le fait de ne pas avoir pu avoir de rendez-vous chez le médecin dans la journée, a fait que fin voilà, j' préfère y aller tout de suite. »

R4 « Problème de médecin tout simplement. C'est surtout ça, parce que je savais ce qu'il avait, il n'y a pas lieu d'aller aux urgences mais on n'a pas le choix. »

R5 « Consulter aux urgences, maintenant avec le moins en moins de médecin que y'a en libéral... Enfin malheureusement, on n'a plus que ce choix-là. »

R8 « On peut passer sans rendez-vous en fait. On peut y aller à tout moment en fait. Si on a des cas comme ça, on trouve pas quelqu'un qui nous aide, on va à l'hôpital. Oui c'est ça, c'est une solution en fait. Quand on est coincé comme ça, c'est une solution d'aller à l'hôpital. »

La proximité de l'hôpital est également un facteur retrouvé.

N3 « Nous, c'est la proximité. »

N4 « Pour moi, c'est pas loin, je vais vite pour y aller. »

II.4.7. Intérêt financier

Une seule personne a évoqué la gratuité des soins comme raison d'aller aux urgences, par comparaison aux tarifs exercés par SOS Médecins.

N3 « Le souci avec SOS Médecins, ça avait été aussi d'avancer les frais une première fois, et je sais qu'on en avait eu à peu près pour 65 euros et euh comme nous, on a un budget assez serré, euh quand c'est la santé de notre fils, on dépense y'a pas de souci, mais euh on avait pensé à ça aussi. »

Dans un entretien, une maman a quand même mis en avant la peur d'être moins remboursée si elle ne respectait pas le parcours de soins.

N4 « Je pense qu'il y'a ça, (peur d'être moins remboursée) et puis après, c'est pas tant la somme en fait... »

Dans les autres entretiens, aucun parent n'a spontanément évoqué l'aspect financier. Quand on leur a posé la question, les réponses apportées ont été :

N6 « Y'a notre mutuelle, je me dis pas, "je vais à l'hôpital pour pas payer, ou pour pas avancer les frais en tout cas". »

N7 « Ah non pas du tout, pas pour moi, (...) j'ai pas pensé à l'aspect financier. »

R4 « On va pas aller aux urgences parce qu'on ne paye pas les urgences, voilà. »

R5 « La question financière, c'est vrai qu'on ne se la pose pas du tout. »

R6 « C'est vraiment la chose à laquelle je ne pense pas du tout quand je vais aux urgences. Je dirais même, que si je peux les éviter, je les éviterais. »

Une mère notamment était même prête à payer tout de suite pour que ce soit plus simple.

N4 « Mettre ma carte dans la machine et faire un chèque quoi, quitte à être remboursé après. »

II.4.8. Pas d'autres solutions

Certains parents admettent que leur présence aux urgences n'était pas toujours justifiée, mais ils n'avaient trouvé aucune solution pour l'éviter.

N6 « Je ne voyais pas d'autre solution (...) Je sais que ce n'était pas l'idéal. »

R4 « En l'occurrence, pour revenir aux urgences, nous étions conscients qu'il n'y avait pas besoin d'y aller mais le médecin avait une semaine de délai. Voilà. Voilà pourquoi nous sommes allés aux urgences. »

R8 « J'ai bien réfléchi avant d'aller à l'hôpital. Je sais bien... C'est dur pour moi parce qu'il y a quatre enfants avec moi. Après mon mari, il travaille. Mais je n'ai pas le choix. (...) Quand on est coincé comme ça, c'est une solution d'aller à l'hôpital. »

Pour d'autres, aucune autre solution ne s'est présentée à eux, le soir et le week-end.

II.5. Les urgences entre recours idéal et compromis acceptés

II.5.1. L'attente

L'attente aux urgences est le désagrément le plus mis en avant par les parents.

II.5.1.1. Attente tolérable

Pour la plupart des parents, l'attente est toutefois tolérée et acceptée.

N1 « Y'avait du monde, euh, genre, j'attendais pas mieux. »

N2 « On a attendu 4 heures, je suis pas du genre à râler, je sais que voilà c'est pas une urgence, y'a des urgences qui passent, donc on peut attendre 4 heures, on peut attendre 10 heures... »

N5 « Y'a toujours un peu d'attente mais ça, ça fait partie du jeu. »

N7 « C'est l'attente, mais ça, malheureusement on peut rien faire, quand y'a du monde, y'a du monde, y'a des priorités et moi je suis capable d'entendre ça. »

R3 « C'est toujours ce qu'on a peur avant d'arriver, c'est d'attendre pendant longtemps parce que c'est vrai que les urgences sont souvent débordées, on sait tous pourquoi, (rires) le manque de médecins, tout ça, ces choses-là on est bien au courant. »

R4 « On n'est pas prioritaire, donc si on doit attendre une demi-journée, ça ne me choque pas. (...) Mais faut être cohérent, attendre une demi-journée pour un pied cassé, là je ne suis pas d'accord. Par contre pour une grippe, euh ça ne me choque pas, ça ne me choque pas »

R7 « L'inconvénient, c'est l'attente. Ce qui est normal parce que c'est en urgence, et qu'ils sont occupés quelque part et voilà. »

Une maman fait remarquer que si son enfant attend, c'est signe de la bénignité des symptômes.

R6 « Si on attend, c'est plutôt bon signe. Finalement, c'est que c'est pas très très grave. »

Néanmoins, l'attente est jugée trop longue par deux parents.

R2 « L'inconvénient, oui, c'est le temps qu'on passe là-bas (...) on sait quand on arrive, on ne sait pas quand on sort. »

R9 « C'est toujours, faut attendre beaucoup le médecin. »

II.5.1.2. Difficulté de faire patienter un enfant

L'attente est particulièrement compliquée pour les enfants, à la différence des adultes car ils ne tiennent pas en place.

N4 « Ce qui était le plus long pour lui au final, c'était dans la chambre de consultation, dans le petit box, où là, ça a été plus long pour lui, et d'attendre sur ce lit, au bout d'un moment, c'était compliqué de tenir en place. »

R3 « C'est vrai que quand on y va pour nous en tant qu'adulte, on a la patience d'attendre, moi Evan, au bout d'une demi-heure dans la salle, il commençait à toucher à tout. »

R6 « C'est vrai, c'est long. Surtout avec un petit, à faire patienter, c'est compliqué. C'est vraiment le gros point noir. »

Cependant, dans un entretien, une maman évoque la présence de locaux adaptés qui facilitent l'attente des enfants.

N4 « Comme Tristan est assez curieux, il était content, les étapes étaient courtes, il passait d'une étape à l'autre, il s'est pas trop impatienté, et puis, il y avait des jeux et ça pour les enfants, ça change tout (rires). »

II.5.1.3. Non résolution immédiate de l'angoisse et des symptômes

Pour d'autres, ce qui a été difficile du fait de l'attente était le retard à l'apaisement de l'angoisse.

R3 « L'attente. C'est toujours pareil, c'est l'attente. On a envie d'avoir une réponse tout de suite. (...) On sait bien que c'est pas possible, on n'est pas les seuls quand on y va. Euh... mais non j'pense que c'est le seul inconvénient. »

L'attente, responsable du non soulagement rapide des symptômes, est vécue difficilement par quelques parents.

R2 « Pour une crise d'asthme pour Julia, quelquefois je me dis, "heureusement que j'ai pris ta Ventoline® et ta chambre d'inhalation, parce que c'est très long." »

R9 « C'est un problème, pour quelqu'un qui est malade et qui attend, qui est douloureux. »

II.5.2. Les étudiants

De nombreux parents soulignent la présence de nombreux étudiants aux urgences du CHU, mais l'acceptent sans souci.

N2 « Après je sais bien qu'on voit les internes, mais ils sont censés se référer à leur chefs. »

N6 « On voit trois médecins différents, voilà mais c'est un peu le jeu aussi, on sait que y'a des médecins qui se forment, et c'est normal. »

N7 « Y'a beaucoup d'étudiants mais ils sont là pour apprendre, faut bien qu'ils apprennent. »

II.5.3. Le stationnement

Pour certains parents, le seul inconvénient des urgences est d'ordre structurel, à savoir le stationnement.

N4 « Gros inconvénient le stationnement pour le coup, c'est vachement freiné le CHU pour ces raisons. (...) Du coup, y'a réflexion. »

N8 « L'inconvénient, c'est pour se garer, ça n'a rien à voir avec l'intérieur mais (rires) non mais c'est vrai quand moi je suis arrivée, je me suis dit " Ohlala je vais me garer où, y'a plein de monde !". »

R4 « Si on parle d'inconvénient, ça va être structurel. Pour se garer, c'est compliqué. »

II.6. Une démarche médicale qui a ses limites

II.6.1. Manque de temps et d'explication

Certains parents estiment qu'il n'y a pas eu assez de temps consacré à leur enfant.

N5 « Manque de temps et de personnel. »

N6 « Voilà, c'est un rythme assez soutenu. »

R3 « Peut-être avoir quelqu'un un peu plus longtemps, 'fin au moins l'infirmière qui est venue, qui m'aurait enfin, ou même le médecin après est venu, 'fin ouais qui aurait pris un peu plus le temps mais c'est vrai que on le sait, on n'est pas les seuls non plus, c'est difficile de pouvoir prendre le temps pour chacun des enfants. »

Une maman a regretté le manque d'explication. Elle aurait aimé en effet qu'une infirmière refasse le point à la fin de la consultation pour voir si toutes les choses étaient bien comprises en particulier l'utilisation du traitement.

N3 « Il y'a le fait qu'ils n'aient pas assez de temps, donc par exemple l'éducation, je pense à l'éducation sur la santé ou thérapeutique par exemple, je pense que ça va pas être assez présent (...) je trouve qu'aux urgences (...) Il pourrait y'avoir un lien avec les infirmières, les infirmiers pour qu'ils fassent plus le biais avec le retour à la maison, "comment vous réagissez si y'a ce signe là, ou comment utiliser le traitement". »

D'autres ont été déçus de ne pas avoir de réponse précise concernant la pathologie de leur enfant.

R1 « Ils savaient pas trop ce que c'était. Donc on n'a jamais trop su ce que c'était. »

R3 « Il avait une température un peu basse. (...) J'ai pas trop eu de réponse par rapport à ça justement. »

R6 « J'suis sortie de là-bas, je n'avais toujours pas la réponse concernant la température, donc euh aujourd'hui, je ne sais pas (...) J'aurai aimé trouver le pourquoi de la fièvre. (...) Mais voilà, c'est de se dire, bah voilà cette fièvre elle est venue d'où ? Elle est bien venue de quelque part, y'a eu quelque chose, son organisme s'est battu contre quelque chose, c'était quoi ? C'était peut-être des broutilles mais j'aurai juste aimé qu'on puisse m'expliquer. Bah après ils n'ont pas trouvé, j'dirai tant mieux parce qu'il n'y a rien eu de grave. »

II.6.2. Manque d'écoute et de considération

La maman de l'entretien N6 s'est sentie moins écoutée, contrairement aux consultations chez son médecin généraliste.

N6 « Y'a pas ce temps d'écoute qu'on pourrait avoir dans un cabinet de médecine générale. »

Une maman reproche également aux soignants de ne pas la prendre au sérieux.

R2 « *Puis quelque fois, on est même un petit peu pris pour des idiots, quoi : "mais vous êtes sûre ?", "Bah, oui" » (...) « Tous les médecins que j'ai pu consulter pour elle, à chaque fois, ils me disaient "Non Madame, non Madame." Ils me prenaient un petit peu pour "une bête". »*

II.6.3. Dépersonnalisation dans une structure aux multiples soignants

Deux mamans expriment le fait que les urgences sont un lieu dépersonnalisé, où il n'y a aucune connaissance de l'environnement du patient soigné.

N3 « *On est une personne dans la masse, donc euh... Ils n'ont pas idée du contexte autour de notre enfant alors que ça joue beaucoup sur la santé de l'enfant. "Est-ce qu'on a bien compris les traitements, est ce qu'on le fait régulièrement ? Est ce qu'on a des contraintes autour qui influent sur la santé de l'enfant ?" »*

N6 « *On voit des médecins qu'on connaît pas et qui nous connaissent pas. »*

La maman de l'entretien R2 se plaint du nombre important de soignants vus lors de son passage aux urgences, l'obligeant à répéter ses explications.

R2 « *Je trouve qu'il y en a de trop, on voit trop de personnes. (...) Il fallait s'expliquer, s'expliquer, s'expliquer (...) Oui, déjà limiter le nombre de personnes, qui auscultent. Parce que c'est trop. Et à chaque fois se réexpliquer et puis chacun a son idée différente. »*

II.6.4. Absence de suivi

Plusieurs personnes regrettent le manque de suivi à l'hôpital, à la différence de leur médecin.

N3 « *Le fait que c'est pas la même proximité, ou le même suivi qu'avec un médecin traitant ou un médecin spécialiste, y'a pas de suivi sur la durée. »*

R5 « *C'est pas toujours le même médecin donc y'a pas le même suivi qu'on pourrait avoir avec notre pédiatre quand même. »*

II.6.5. Peur d'attraper une maladie contagieuse

Deux parents ont eu peur du risque de contagion de leur enfant lors de leur passage aux urgences.

N6 « *On côtoie d'autres enfants qui ont d'autres pathologies, du coup, on est susceptible de se ramener d'autres trucs, d'autres pathologies en revenant. »*

R5 « *L'environnement, c'est pas forcément pour l'enfant... »*

II.6.6. Absence d'orientation dans le parcours de soins

Une maman estime qu'un des rôles des urgences est de mieux orienter dans le parcours de soins, et de mieux expliquer qui consulter selon les symptômes. Pour elle, un manque d'information à ce niveau est regrettable.

N3 « *Aux urgences, il pourrait nous indiquer plus le parcours de soin, c'est-à-dire qu'ils nous disent pas" la prochaine fois vous pouvez appeler cette maison médicale ou ce service-là, par contre si vous voyez ces signes-là, vous venez de suite aux urgences". »*

II.6.7. Démarches administratives fastidieuses

Dans l'entretien N4, la mère trouve que les démarches administratives font perdre du temps et augmentent l'anxiété, en retardant l'examen de l'enfant.

N4 « Gagner le temps qu'on passe aux admissions surtout s'il y'a du monde et faire la queue, cette étape ne plus l'avoir. (...) J'apprécie pas plus que ça, ce passage aux admissions où il faut faire ces étiquettes, ces trucs, je sais que c'est nécessaire mais pfiou, même je trouve que quand on est dans l'urgence et qu'on stresse, finalement d'avoir cette paperasse dès le départ, ça fait drôle. »

II.6.8. Pas d'inconvénient

Pour deux parents, il n'existe aucun inconvénient, et même s'il en existait, ils les accepteraient car pour eux, l'hôpital est le meilleur endroit possible.

N2 « Après oui y'a des inconvénients, mais voilà. »

R8 En parlant des inconvénients des urgences « Franchement je ne sais pas, je ne sais pas. »

II.7. Un recours généralement apprécié

II.7.1. Accueil

La plupart des personnes ont trouvé l'accueil très satisfaisant.

N1 « On a été très bien reçu. »

R4 « Après la qualité des urgences, y'a rien à dire. Les filles sont super sympas, agréables, elles comprennent (...) Je vous dis, l'accueil est bien. »

R9 « Ils se présentent bien avec nous, ils se comportent bien avec nous, ils sont toujours gentils. Parce que nous sommes aussi gentils. »

II.7.2. Satisfaction de la prise en charge

Les patients sont globalement tous satisfaits de leurs passages aux urgences et de leur prise en charge.

N4 « Il a été super bien pris en charge, où il a été vraiment bien ausculté de partout. »

N8 « J'étais rassurée (...) au moins, je sais ce que c'est. (Rires)»

R4 « Ils ont fait leur job, une vraie consultation. Ils ne vous laissent pas... Même moi, j'dirais, 'fin c'est une grippe, une petite grippette, non non, ils ont fait leur job jusqu'au bout. »

Les explications des urgentistes ont été jugées satisfaisantes.

N1 « Et puis surtout ils m'ont expliqué qu'en effet une gastro ça pouvait durer 48 heures comme ça pouvait aussi durer plus longtemps. »

Les parents ont également apprécié le fait de s'être sentis écoutés, et ainsi pris en considération.

N1 « Ils avaient bien répondu aux questions (...) on a été écouté quoi en tout cas. »

R2 « Je dirai qu'il y a aussi une certaine écoute, on nous pose beaucoup de questions. »

Enfin, les parents s'accordent à dire qu'aux urgences, on prend le temps pour leur enfant.

N1 « Oui ils ont été très sympa, ils ont pris le temps. »

N4 « Puis super gentil, parce que c'est pas évident avec un enfant, donc assez disponible, patient. »

Seule une mère a reproché un manque de pédagogie.

N6 « La chef, pas très sympa quoi. (...) Je l'ai trouvée pas très pédagogue. »

II.7.3. Traitement de sortie

II.7.3.1. Traitement identique

La plupart du temps, le traitement à la sortie des urgences n'a pas été modifié par rapport à l'ordonnance de soins primaires, sans pour autant décevoir les parents.

N1 « Après ils m'ont prescrite la même chose que m'a prescrit mon médecin, le, 'fin la solution de réhydratation, rien de plus, mais voilà, 'fin... »

R9 « Vous donnez du Doliprane®, c'est tout. Après je lui ai donné du Doliprane®, et ça allait, elle s'est arrêtée. »

II.7.3.2. Traitement spécifique

En revanche, pour ceux n'ayant pas eu de consultation au préalable, un traitement spécifique a été instauré.

N6 « J'avais un petit collyre à mettre, et un antihistaminique et attendre que ça dégonfle, et puis en effet trois jours après, c'était terminé. »

R2 « Il y a eu de remis en place un traitement Flixotide® pendant trois mois (...) Ils m'ont bien indiqué que la Ventoline®, c'était à la demande. »

R5 « Ils nous avaient prescrit du Gaviscon® du coup »

R7 « Ils ont mis un traitement. De l'amoxicilline pour huit jours (...) Et plus les lavages de nez. »

II.7.4. Consignes de surveillance

II.7.4.1. Consignes écrites

Tous les parents, qui ont reçu de la part des urgences des consignes écrites, en ont été satisfaits.

N3 « On avait déjà eu un protocole comme ça, pour les crises d'asthme, qui avait été fait aux urgences, avec des médicaments, mais je trouve que, du fait que ça soit écrit, je le regarde toujours et même si je l'ai en tête, je le vérifie toujours s'il y'a quoique ce soit. »

N4 « Quand on a consulté au CHU, on est ressorti avec des petites consignes, des précautions (...) en fait, je trouve ça bien ces consignes, j'étais contente de repartir avec ça, de le savoir (...) plus rassurant (...) et plus efficace dans ma manière de fonctionner, que ça soit écrit noir sur blanc, je peux y référer. »

N8 « J'aime bien relire les consignes quand même, donc j'avais fait pareil. Donc c'est bien, je l'ai toujours d'ailleurs, je l'ai gardé ! (Rires) Non non mais je trouve ça très bien d'avoir une procédure à suivre. »

Une maman préfère les consignes écrites car il lui est difficile de tout retenir à l'oral.

N3 « Le fait que ça soit écrit, car quand on nous le dit et qu'on est aux urgences, on n'enregistre pas toutes les informations, on est déjà dans une situation où on est un peu troublé, mais le fait

que ça soit écrit, et qu'on puisse rapporter un papier à la maison, simple, peut-être que ça pourrait aider des parents... »

Une maman, néanmoins, tient des propos ambivalents, car d'un côté, ça l'a rassuré mais de l'autre, cela la rappelle à sa responsabilité parentale et à la nécessité de surveiller son enfant régulièrement, et entretient donc son angoisse. Elle aurait aimé repartir des urgences, libérée de toute contrainte.

N4 « Ça met une pression finalement, le surveiller et avec des consignes claires, y'a tout ça qui met la pression, alors que nous, aux urgences, ils nous ont dit de pouvoir partir, que y'avait pas plus de truc que ça à faire, voilà, on rentre, on passe à autre chose, c'est fini, ben non finalement y'a une surveillance derrière (...). C'est pas rassurant (...). Jamais on n'a fait ça (...), alors peut-être que ça va m'angoisser maintenant. »

Au contraire, certains trouvent que les consignes écrites n'ont pas d'intérêt particulier.

N7 « Ça ne changerait rien pour moi de le voir écrit. »

II.7.4.2. Consignes orales et conseils

D'autres patients ont eu, eux, des consignes par oral.

N5 a cité les propos de l'urgentiste « " Si vraiment dans la nuit quand vous touchez, elle se plaint et que le ventre est très dur, vous n'hésitez pas, vous revenez." »

Les conseils sur la conduite à tenir ont été appréciés.

R3 « Après le médecin m'a bien dit que c'était normal, que le sang du coup coagulait et que ça faisait des petits caillots et qu'il fallait pas hésiter à bien le moucher du coup (...) J'ai eu pas mal de conseils. »

Néanmoins, une personne pointe les limites des informations transmises oralement.

N4 « À l'oral, oui mais en fait, c'est pas du tout pareil, et j'essaye de retenir mais si ça dépasse plus de trois trucs... pffff (...) Le fait que ça soit pas écrit, que c'est compliqué, et en plus je crois que j'en oublie, ou que je les déforme, euh voilà, si ça m'a marqué, pas marqué quand cela m'a été dit, je préférerais que ça soit écrit, ouais. »

II.7.5. Orientation vers un médecin spécialiste

Une mère a été orientée vers un ORL par la suite.

R3 « Elles m'ont dit de consulter un ORL par la suite, ce que j'ai fait. »

Elle regrette toutefois ne pas avoir eu la consultation immédiatement aux urgences.

II.7.6. Erreur diagnostique

Dans l'entretien R5, la mère reproche aux urgentistes de ne pas avoir diagnostiqué la gastroentérite dès la première consultation.

R5 « À part l'erreur plus ou moins de diagnostic qu'ils ont fait quand elle a eu sa gastro. Parce que nous, on ne l'aurait pas emmenée chez la nounou si on avait su que c'était une gastro. »

II.8. Autoanalyse du choix du recours aux urgences

Plusieurs parents critiquent leur choix d'être allé aux urgences, et certains en ressentent même de l'embarras.

N2 « *Je sais qu'on a tout faux (rires). Je fais exactement ce que je déconseille aux gens de faire (rires).* »

N4 « *Super contente mais du coup hyper gênée de déranger (...). J'aimerais éviter de solliciter alors que j'aurais pu faire autrement.* »

N5 « *Après je me suis senti comme un con, que j'y avais été pour rien.* »

N7 « *Je me suis senti un peu bête quoi, je me suis dit, "je suis venu pour rien, je les ai quand même emmerdés, et ils avaient certainement autre chose à faire" (...). Ouais j'ai eu ce sentiment où ma place n'aurait pas dû être là, en fin de compte, j'ai même dit à Amélie "Tu vois, on n'est venu pour rien, (silence) parce qu'en fait, c'est juste qu'un mal de ventre, et t'as rien d'autre", mais c'est ce sentiment que j'ai eu.* »

Un père a estimé qu'il était obligé de consulter un médecin du fait de l'organisation du système de soin.

R4 « *Moi je savais ce qu'il avait, j'vous dis, 8 fois sur 10 c'est de la bobologie hein, y'a pas besoin de voir un médecin, de les embêter avec ça parce que, vous avez autre chose à voir, d'autres priorités et d'autres cas plus intéressants mais le système nous oblige à aller voir un médecin.* »

II.9. Fonction parentale

Le recours aux urgences est souvent rapporté, par les parents rencontrés, à leur conception de la fonction parentale.

II.9.1. Devoir de prendre soin de son enfant

II.9.1.1. Maintenir son enfant en bonne santé

Les parents sont unanimes sur le fait qu'ils ont la responsabilité de prendre soin de leur enfant et de le maintenir en bonne santé.

N6 « *Je m'en préoccupe, c'est-à-dire quand il y a quelque chose qui m'inquiète, je prends pas trop de temps avant de m'en inquiéter (...) J'essaie de faire attention, je suis attentive globalement.* »

R1 « *Un enfant on ne le laisse pas malade.* » (...) « *J'suis une maman très maman poule et du coup j'ai du mal à voir mes enfants mal...* »

R3 « *Je fais beaucoup attention à la santé de mes enfants, quoi. (...) Pour moi, la santé des enfants, c'est important.* »

R4 « *Très préoccupé, c'est logique. Fin logique, logiquement, on doit être très préoccupé pour la santé de nos enfants.* »

R6 « *Pour moi la santé de mes enfants, c'est primordial. Enfin voilà, il faut qu'ils soient en bonne santé, surtout qu'ils ne souffrent pas.* »

R8 « *C'est la vie. C'est ma vie en fait. Quand je vois comme ça, que mes enfants sont en bonne santé, y'a pas besoin de plus que ça. (...) On n'est pas heureux quand on voit comme ça, des enfants malades.* »

R9 « *Nous faisons attention aux enfants. »*

II.9.1.2. Être attentif au quotidien

Cette responsabilité passe par une attention au quotidien et une écoute.

N5 « *Je suis vraiment à l'écoute de ce qu'elle ressent. »*

N6 « *Je suis cool mais j'essaye de faire attention, je suis attentive globalement. »*

R1 « *Je suis toujours à côté. Enfin, j'essaie de faire en sorte. »*

R3 « *Parce que je sais que je suis de nature à m'inquiéter beaucoup euh... Je leur montre pas, je regarde. Je suis très observatrice par rapport à ça. (...) C'est des petits détails tous les jours qu'on regarde, qu'on fait attention. »*

R4 « *Nous on est très près de nos enfants, on les laisse pas... On est près d'eux, ils sont suivis. Médicalement parlant, ils sont suivis que ça soit les yeux, les dents... »*

II.9.1.3. Protéger son enfant

Leur rôle est de protéger leurs enfants, leur santé passant avant eux.

N3 « *Quand on a vu son enfant pas bien, euh, on a pas envie que ça recommence. »*

R5 « *Mais c'est vrai que, bon la priorité, c'est plus la petite que nous. »*

R6 « *On fait plus attention, enfin moi je fais plus attention à mes enfants qu'à moi donc euh j'y vais forcément plus pour eux que pour moi, voilà (rires). »*

Pour une maman, il s'agit d'anticiper les vacances de son enfant asthmatique, afin de le protéger d'une éventuelle crise.

N3 « *Une tendance à beaucoup anticiper, par exemple comme je sais qu'il fait un asthme qui est allergique, je vais anticiper ses vacances. »*

Pour un père, il est nécessaire de faire attention à l'alimentation de ses filles pour éviter une constipation.

II.9.1.4. Bien soigner son enfant

Quand les enfants sont malades, les parents essayent de toujours rester auprès d'eux et témoignent d'une attention particulière.

N5 « *Je fais attention à elle, alors qu'elle n'est plus fragile du tout, du coup, ça a dû me perturber un peu, et du coup, elle, je fais plus attention, et puis, elle est pas douillette, donc dès qu'elle a mal quelque part, je fais attention. »*

R3 « *Ça nous a valu des bonnes nuits blanches, des dodos ensemble, voilà. (...) Voilà on y passe tous en tant que maman (rires). »*

Rassurer leur enfant est une fonction importante pour eux.

N4 « *Le rassurer pour pas qu'il angoisse trop. »*

N7 « *C'est plus pour les rassurer quoi, plus pour dire "mais c'est rien" ou "prends quelque chose et si ça passe pas, on ira voir un médecin", c'est plus ça. »*

Certaines mères se donnent également un rôle de soignante, en effectuant les premiers soins sur leur enfant.

N3 « *Moi je surveille aussi par moi-même ce que je peux connaître comme signes de gravité. »*

N4 « Ma première réaction, serait de faire appel à mes connaissances premiers secours. Y'a longtemps, j'ai passé un brevet (...) J'essaierais de faire appel à ça, les premiers soins quoi. »

Cependant, la mère N3 a du mal à faire la part des choses entre sa responsabilité de mère, prendre soin de son enfant, et son rôle de soignante, en tant qu'infirmière de métier.

N3 « J'aime pas trop faire la soignante auprès de mon fils, je me dis que "s'il y'a quelque chose, c'est pas à moi de le détecter ou de le surveiller". »

Pour certains parents, il est de leur devoir de soulager rapidement leur enfant. Deux mères vont jusqu'à exagérer la description des symptômes pour avoir un rendez-vous rapide pour soulager leur enfant.

R6 « J'ai tendance pour avoir un rendez-vous avec mon médecin, à en rajouter un peu. »

R7 « J'ai exagéré mais on est obligé de mentir un peu pour nos enfants. Moi je m'en voudrais s'il arrive quoi que ce soit à ma fille. »

Face à la maladie de leur enfant, les parents de l'échantillon essaient d'analyser chaque symptôme, de comprendre ce qu'il se passe, pour prendre la meilleure décision le concernant et ainsi éviter de faire une erreur et de passer à côté de quelque chose. Cela leur rajoute une responsabilité supplémentaire, source d'inquiétude et de stress.

N3 « Il s'exprime moins bien donc euh le poids est plus grand sur nos épaules de le surveiller. »

II.9.2. La santé des enfants, c'est être tranquille

La maladie désorganise le quotidien et fait perdre du temps, il faut donc qu'elle soit traitée le plus rapidement possible. Le caractère désorganisateur de la maladie est parfois tel que les parents préféreraient qu'elle n'existât pas.

D'abord, par un diagnostic rapide.

N7 « Comment je peux faire pour que ça aille très vite, et me rassurer pour que j'aille me coucher tranquille s'il y'a rien » (...) « On sera tranquille après » (...) « J'ai perdu un temps fou (...) 'fin j'aurais préféré d'être dans mon lit. »

R3 « Au moins avoir une réponse et me coucher tranquille le soir, que ce soit moi comme lui. »

Puis, par une prise en charge rapide.

En effet, pour deux mamans, plus la prise en charge est rapide, plus le traitement est entrepris tôt et plus la guérison est rapide, niant ainsi le temps physiologique nécessaire au corps pour vaincre la maladie avec (ou sans) l'aide du traitement.

N4 « J'essaierais de faire ce que je peux faire le plus rapidement possible. »

R1 « Je prends rapidement rendez-vous chez le médecin, c'est pour aussi qu'il guérisse le plus rapidement possible. J'me dis, "s'il a les médicaments aussitôt, comme ça il sera guéri le plus vite possible". »

La catastrophe, ce n'est pas d'être malade, c'est d'aller chez le médecin.

Dans l'entretien 3, lorsque la mère évoque l'opération des végétations de son fils : « "Est-ce qu'après on va être tranquille et j'irai moins chez le médecin et euh..." C'est pas par rapport au coût financier, c'est vraiment le fait que ça prend du temps, de l'organisation, et que je sais que c'est important, les médecins. (...) Parce que c'est une catastrophe... »

II.9.3. Perception de leurs limites face à la maladie des enfants

II.9.3.1. Sentiment d'impuissance

Voir son enfant malade entraîne un sentiment d'impuissance chez beaucoup de parents, en particulier le fait de voir son enfant souffrir et de ne pas savoir comment le soulager.

N7 « C'était en pleine nuit, quand j'ai appelé, elle dormait pas, elle avait très mal et voilà, et un moment je me suis dit "J'ai pas le choix quoi." »

R7 « Je me sens un peu démunie. »

Dans l'entretien N1, le fait de ne pas donner de médicament renforçait le sentiment d'impuissance.

« Surtout qu'aujourd'hui on a plus de médicament pour rien, alors je dis pas que c'est pas bien, hein, au contraire, mais c'est vrai que du coup, on se sent vraiment impuissant face à un enfant qui va pas bien et qui, les jours passent, ça s'arrange pas quoi. »

R1 « On se sent pas bien, on se sent impuissant quoi » (...) « Ne rien pouvoir faire pour soulager. C'est surtout ça. Se sentir complètement démunie, de voir son enfant qui a mal. On ne peut rien faire à part lui donner une dose de Doliprane®. »

De plus, la difficulté de communiquer avec son enfant et de connaître son ressenti accentue la détresse parentale.

II.9.3.2. Sentiment de dévalorisation

Dans l'entretien R7, un sentiment de dévalorisation et d'absence de confiance en soi prédomine, que l'on peut expliquer par un contexte de maltraitance conjugale.

« J'étais maltraitée psychologiquement avec mon mari, et du coup j'ai perdu le bonheur, ma confiance en moi (...). Et pourtant, j'ai la capacité. »

II.9.3.3. Sentiment d'incompétence

Le sentiment d'incompétence découle de l'absence de clé de compréhension de son enfant, en partie liée à leur inexpérience parentale.

N4 « Le moindre truc qu'il n'a pas fait, parce que quand il a déjà fait, on commence à savoir, mais les premières fièvres ça a été l'horreur. »

N5 « Les plus petits, pour les premières fois, on est un peu perdu. »

L'absence de connaissance et de repère déstabilise les parents.

N4 « Moi l'idéal, pour moi, ça serait d'être médecin, et de savoir » (...) « Il me faut un schéma qui m'angoisse pas trop car sinon, si j'arrive pas à voir quelqu'un, ça peut m'angoisser de plus en plus. »

II.9.3.4. Sentiment de capacité

Le père de l'entretien R9 n'a pas le sentiment que la santé des enfants soit compliquée :

« C'est nous qui donnons des conseils, c'est nous qui donnons des conseils à quelqu'un. »

Une mère également n'exprime pas de difficulté particulière pour s'occuper de son enfant dans les premiers mois de vie.

R5 « Mais en fait, on s'est toujours plus ou moins débrouillés tout seuls quoi. C'est un peu après, au feeling, en fonction de l'enfant quoi finalement. Quand on rentre au domicile, finalement on fait un peu en fonction de ce qui se passe au quotidien, donc euh, non ça se passe plutôt bien. »

Les parents se sentent experts de leurs enfants. Ils connaissent en effet les signes spécifiques de chacun, et savent repérer les signes anormaux.

N5 « J'écoute mes filles, du coup, on connaît à peu près nos enfants (...) si elle va se plaindre, on va attendre un peu pour voir et puis, si elle insiste, on sent quand c'est sérieux ou pas, ça va être plutôt comme ça, d'instinct. »

N6 « On connaît bien l'enfant, on reconnaît ses réactions, et quand vraiment, ça devient bizarre, là on se dit, "ouais faut y aller". »

R4 « On fait pas médecine, c'est pas ça que je veux dire, mais on connaît les réactions de chacun. Si je commence à le voir avec les yeux qui tombent ou quoi que ce soit, je sais que dans deux jours il est malade quoi. On est tous différents, mais heureusement qu'on les connaît un petit peu. »

Parfois, ils reprochent aux soignants leur manque de considération de cette expertise parentale.

R2 « Voilà, là, on a dit oui, elle est asthmatique. Alors que ça faisait trois ans que je le signalais à tous les médecins que je voyais et on me disait "non, non, c'est pas de l'asthme". » (...) « Quelque fois, on a l'impression de, je ne vais pas dire d'être pris pour des abrutis, mais en gros c'est un petit peu ça. Moi je l'ai vécu comme ça notamment pour Julia. J'avais beau dire : "vous êtes sûrs, on entend bien le sifflement, comme chez les asthmatiques, vous êtes sûrs, vous êtes sûrs ?" On m'a un peu prise pour une idiote. »

II.9.4. Capacité de gestion

II.9.4.1. Automédication

L'automédication se limite dans la plupart du temps aux lavages de nez et à l'utilisation du paracétamol.

N1 « Si elle a un rhume, on nettoie le nez, et puis on aspire, donc euh, on surveille la température. »

N5 « Si elles sont pas bien, je vais leur donner du Doliprane®, je sais faire les premiers gestes, pour ne pas amener mon gamin de suite car on sait qu'ils sont submergés. »

A noter par contre, qu'une seule maman, aide-soignante, n'a pas peur d'administrer des antalgiques de différents paliers.

N7 « Elle a du Topalgic® aussi, de temps en temps (...) des pastilles ou du Doliprane®, ou du Spasfon®. »

Au contraire d'une autre maman N8, qui pour la douleur de son enfant, n'ose rien donner sans l'aval du médecin de peur de masquer quelque chose.

II.9.4.2. Conduite tenue devant une fièvre

Tout d'abord, le principal recours en cas de fièvre est pour les parents des techniques non médicamenteuses : bonne hydratation, déshabillage, serviette d'eau froide.

N2 « On l'habille plus léger, on lui donne du Doliprane®, on recontrôle une heure après, puis voilà. »

R1 « J'suis allée dans la chambre et j'ai vu qu'il était en nage, et puis mon mari il l'avait vraiment couvert, mais vraiment il avait mis plusieurs épaisseurs. Mais je lui ai dit : "non non, il faut le découvrir". Donc j'ai enlevé les vêtements et je l'ai laissé. »

R8 « Je mets une petite serviette avec de l'eau froide sur le crâne des enfants pour soulager. Je déshabille les enfants. Ben, ça marche. Je pense que c'est une bonne solution en fait. Même le médecin m'a dit ça. Je trouve des solutions. Toujours, il y a le Doliprane® avec moi. Toujours, après, je fais des astuces comme ça, avec de l'eau. Et ça marche très bien. »

Ensuite, vient unanimement la prise de paracétamol comme antipyrétique.

N1 « A part le Doliprane®, et encore c'est que quand elle a vraiment dans les 39, 38 et quelques je donne pas trop, mais euh quand elle dépasse les 39, Doliprane® c'est tout. »

N6 « Si je vois qu'il y'a de la fièvre, je lui donne du Doliprane®. »

N8 « Bah s'il a de la fièvre, je vais donner un Doliprane® par contre, et puis bah je vais voir tous les 4 heures et puis, ouais voilà on va observer, donner du Doliprane®. »

II.9.4.3. Connaissance et gestion des médicaments

Les médicaments connus sont facilement donnés par les parents.

R6 « Mais pour les choses, faut que je sois sûre. Voilà. Si j'utilise, c'est que... pour des choses similaires, on m'a déjà demandé de l'utiliser, qu'un médecin m'a déjà prescrit des choses. Et je n'irais pas... Ça va plutôt être des crèmes ou des... plutôt que des médicaments. »

Les parents ont globalement une bonne gestion en cas de signe de crise d'asthme chez leur enfant.

R2 « En général je fais deux bouffées de Ventoline® toutes les 10 minutes pendant une heure et si je vois que c'est toujours pareil, malgré la Ventoline®, là tout de suite je ne vais pas chercher à comprendre, à téléphoner à mon médecin, je vais aller aux urgences, parce que là, je sais qu'il y aura besoin d'aérosol. Ça ne passera pas avec simplement la Ventoline®. »

Ils utilisent particulièrement le protocole remis par les urgences.

N3 « Depuis une semaine, on lui donnait de la Ventoline®, car quand il tousse on doit lui en donner » (...) « On avait déjà eu un protocole comme ça pour les crises d'asthme, qui avait été fait aux urgences. »

La gestion de la maladie est omniprésente dans le quotidien, une maman fait particulièrement attention à avoir de la Ventoline® en toute circonstance.

R2 « Evan mon dernier, a été déclaré asthmatique, donc Ventoline® dans le sac d'école, dans le sac à main à maman, dans le sac à main à papa, 'fin voilà, y'en a partout à trainer. Si y'a besoin, y'en a dans sa chambre, dans la salle de bain, y'en a partout. Que ce soit ici, chez mes parents, les gens les plus proches, de la Ventoline®, y'en a partout. On sait que si y'a quoi que ce soit, voilà, faut lui en donner. A l'école, y'en a aussi. La maitresse est prévenue, le médecin de l'école, on l'a fait venir. »

Dans certaines situations, les parents font preuve d'autonomie.

N5 « La dernière fois, elle a marché sur une guêpe, elle s'est fait piquer, on a attendu, on a fait Aspivenin®, là on a attendu de savoir la réaction. »

R6 « Il avait un panaris, il en avait un au pied et un au doigt, en plus. Donc on faisait des bains d'Hexomedine®, je mettais de la Fucidine®. »

Ou dans d'autres cas, une fois que l'enfant va mieux, les parents « oublient » de donner les médicaments prescrits.

R1 En parlant des médicaments « *Parfois j'y pense pas. Ca m'arrive souvent. Bah après s'il est vraiment malade... Mais des fois, quand on continue et qu'il est guéri, parfois, j'oublie. J'dis" ah bah c'est bon ! ...".* »

Les parents ont une vision « adaptée » des antibiotiques, qui ne sont pas « automatiques ».

R4 « *On s'amuse pas à jouer avec les antibiotiques. Voilà. Doliprane®, oui. C'est la solution à tout on va dire. Sorti de ça, pas plus que ça.* »

II.9.4.4. Préférence pour éviter les médicaments

Beaucoup d'entre eux ont une réticence à donner des médicaments de manière générale, et en particulier chez leur enfant.

N4 « *Je suis pas trop automédication pour Tristan, pour moi-même, je pourrais le faire mais pas pour lui.* »

N6 « *Voilà, sinon c'est tout, même pas d'autre médicament, ni Advil® car je suis pas fan, donc euh, le seul truc que je vais donner, c'est du Doliprane®.* »

N8 « *On n'est pas très très médicaments donc si on peut s'en passer c'est mieux. (rires)* »

R6 « *J'aime pas trop... Peut-être un peu plus pour nous. Mais pour les enfants, j'évite. J'évite. Ou alors, je vais demander à la pharmacie. Eventuellement, si je ne peux pas avoir de rendez-vous avec le médecin, je vais demander à la pharmacie. Mais euh voilà, j'évite parce que j'aime pas trop ça. Et puis, j'aimerai bien qu'on se passe de médicaments aussi.*

Une maman indique privilégier l'abstention thérapeutique pour elle-même, comme pour ses enfants. Elle ne veut pas se « jeter » sur les médicaments.

R3 « *Moi, moins je peux en donner à mes enfants, mieux c'est. (...) Si je peux éviter, je vais éviter quoi, les médicaments voilà... Moi j'en prends rarement même si j'ai un mal de tête, c'est pas pour ça que je vais me jeter sur le paracétamol. Je laisse faire, je vais plutôt rester tranquille. Voilà. Les enfants, c'est pareil. Je sais que, mon plus grand, c'est souvent qu'il me dit "Maman, j'ai mal à la tête" "Maman, j'ai mal au ventre", repose-toi ça va passer, et puis 5 minutes après, c'est passé. Après, on sait détecter les moments où vraiment...* »

II.9.4.5. Peur de nuire avec les médicaments

Plusieurs parents expriment des éléments en faveur d'un sentiment de peur et de méfiance vis-à-vis des médicaments, en soulignant leur dangerosité potentielle.

N4 « *J'ai toujours besoin qu'on me dise, je choisirais pas un sirop tout seul, je préférerais que ça soit le médecin qui me dise celui-là.* »

Dans l'entretien N8, c'est plutôt la peur du surdosage du médicament lié à une mauvaise utilisation qui inquiète.

« *Par contre ça, le Célestène®, je le donne pas sans l'accord du médecin.* »

Une maman infirmière, du fait de sa connaissance des effets secondaires et de son appréciation négative d'un médicament, préfère ne pas l'utiliser.

R5 « *On nous avait prescrit du Motilium® pour ses régurgitations, qu'on n'a pas donné. Etant donné tout ce qu'il y avait eu sur le Motilium®, on n'a pas trop voulu tenter.* »

Les médicaments inconnus inquiètent plus particulièrement une maman.

R8 « Ça m'inquiète quand il donne des médicaments que je ne connais pas. Oui, ça me fait peur, si jamais je donne un médicament à un enfant, et après, ça peut être dangereux pour lui. Parce que, en PMI, les sirops, elles ne donnent pas de choses comme ça, pour les enfants de moins de 3 ans. Il m'a dit ça, après ça me fait peur. A part Doliprane®, d'autres médicaments ça me fait peur. »

Dans l'esprit des parents, la forme du médicament joue sur l'effet attendu. Une maman pense que le fait de donner des médicaments sous forme de crème est moins nocif.

R6 « Je lui ai mis de la crème, c'est passé, très bien. Voilà. Mais euh, c'est pas des choses qu'elle ingère. Je ne sais pas, c'est peut-être aussi nocif. Mais euh, ça me paraît moins grave. (rires) »

De plus, la peur que l'enfant ne devienne résistant aux antibiotiques motive une maman à limiter leur utilisation.

R6 « J'ai vu qu'Alexis devenait résistant aux antibiotiques, je me dis finalement, ça a quand même un impact les médicaments, donc on essaie d'éviter, d'être vigilant. Donc le Doliprane®, ça s'est facile. Ça c'est pareil, on se dit, au pire, ça ne lui fera pas de mal. »

II.9.4.6. Homéopathie

L'homéopathie est souvent utilisée par les parents. Pour eux, cela ne peut pas nuire, et dans le pire des cas, aucun effet n'est observé.

N4 « On le fait souvent sur l'homéopathie, les granules, là. »

N6 « Des granules homéopathiques, je vais facilement donner. »

R6 « Un peu sur ce qui est homéopathie, les choses où je suis sûre que, j'me dis que c'est de la médecine relativement douce, donc même si ça ne fait pas effet, ça ne fera pas de mal. »

II.9.4.7. Autres remèdes

Dans certains cas, les parents préfèrent utiliser des « remèdes de grand-mère » qui leur semblent aussi efficaces et moins néfastes pour leurs propres soucis de santé, à la différence de leurs enfants, qui pour les mêmes symptômes, vont nécessiter un avis médical.

R8 « Si j'ai une angine, je mets de l'huile d'olive avec du sucre glace et je me débrouille. C'est pas pareil avec les enfants. Même mon mari, il se débrouille. A chaque fois qu'il a des angines, il fait comme ça, huile d'olive, sucre glace, citron. Avec un peu d'ail. L'ail, c'est bien pour la santé, et du coup, il se réveille le matin, ça va. Ça marche. On se débrouille nous. Nous, on est grand. C'est pas pareil avec les petits. »

II.9.5. Répartition des rôles dans la santé de ses enfants

II.9.5.1. Décision collégiale

Dans la plupart des cas, les mamans gèrent les bobos du quotidien, mais néanmoins en discutent avec leur conjoint pour les décisions importantes.

N5 « On en a parlé, on ne fait jamais rien tout seul. »

R3 « On a beau être séparé, on discute beaucoup, 'fin voilà, on discute beaucoup par rapport aux enfants. »

À noter, dans l'entretien N5, c'est le papa qui a ce rôle-là.

II.9.5.2. Mère seule

Au contraire, dans deux situations, ce sont les mamans qui gèrent seules la santé de leur enfant.

R1 « C'est plus moi, en général. »

N7 « C'est moi qui gère, c'est moi, je vais pas dire qu'il s'inquiète pas mais c'est un homme, voilà, donc non non, c'est moi qui gère, et c'est ma fille qui me demande à moi. »

II.10. Ressources parentales

II.10.1. Expérience parentale

Les parents font part de leur apprentissage au fur et à mesure de leurs enfants.

N5 « Nous on a pris de l'expérience, on a pris de l'âge, on a pris confiance en nous, donc oui ça change énormément. »

N6 « Je pense qu'on s'inquiète moins, euh quand c'est le deuxième ou le premier où tout est inquiétant, je pense que le moindre petit truc, j'étais pas sûre. »

R3 « J'me suis dit que le deuxième, j'arrive plus facilement à reconnaître si c'est un simple rhume ou si c'est plus grave quoi. »

II.10.2. Profession

Plusieurs parents travaillent ou ont de l'entourage dans le corps médical : sage-femme et sexologue, étudiante infirmière, aide-soignante, infirmier, aide-médico-psychologique...

Dans certains cas, la profession influence leurs réactions face à la maladie de leur enfant.

N7 « Moi je travaille à l'hôpital (...). Je suis aide-soignante en réa (...). C'est vrai que quand on travaille à l'hôpital soit on s'inquiète de trop, soit on s'inquiète pas assez, et donc euh on n'a pas de juste milieu. »

Pour l'étudiante infirmière, avoir quelques connaissances médicales est plus source d'angoisse que de réassurance.

Le fait d'avoir quelqu'un de son entourage qui travaille dans le milieu de la santé est un élément rassurant pour les parents.

R5 « Et papa aussi est infirmier. On a tous les deux le même métier. (...) J pense qu'on stresse un peu moins quand même. »

R6 « Mon ami, il est là, il ne sait pas tout. Ça reste AMP, voilà. Il n'a pas de formation d'infirmier. Il a sa petite formation d'aide-soignant donc euh. Ça reste les bases, mais c'est rassurant, c'est rassurant. »

II.10.3. Professionnels de santé

La consultation médicale est, pour beaucoup, le recours de première intention en cas de problème chez leur enfant.

N2 « Pour contourner les difficultés, je consulte, je prends un avis médical. »

Seul le médecin est fiable pour certains.

N4 « Y'a pas photo quoi, c'est que la consultation du médecin qui peut être fiable. »

N8 « Vaut mieux avoir l'avis direct d'un médecin, ça c'est sûr. »

R2 « A des professionnels. Quand j'ai un conseil à demander, c'est à des médecins, les pneumologues, pas à n'importe qui. »

R4 « Vaut mieux aller voir les pros, ces gens ont fait 5, 7, 10, 15 années d'études, c'est pas pour rien. Le petit plombier avec son CAP, il est mignon mais, qu'il s'occupe de ses tuyaux et qu'il donne pas des conseils en médecine quoi. »

R8 « L'hôpital. Et le médecin. Et c'est tout. Je ne connais pas d'autre solution. »

Dans l'entretien R7, la mère évoque le centre mère-enfant, où elle loge depuis qu'elle a quitté son domicile suite à une maltraitance, où des puéricultrices lui donnent des conseils sur le sommeil, l'alimentation, les pleurs...

R7 « C'est vraiment basé pour les mamans et leurs enfants. Et surtout c'est pour les bébés qui sont là, qui apprennent à la maman à être à l'écoute de leurs enfants, qui apprennent aussi, en fait le langage de mère et enfant. »

II.10.4. Internet

Contrairement à ce que l'on peut penser, la connaissance médicale de tout un chacun s'est considérablement développée, grâce aux médias toujours plus accessibles, et en particulier internet.

Mais paradoxalement, cette surabondance d'informations médicales de tout ordre n'augmente pas la connaissance du grand public sur le sujet, qui reste tout à fait limitée. Rares sont les parents qui savent exactement à quoi l'on fait référence lorsque tel ou tel terme médical est employé.

Dans notre échantillon, plusieurs manières d'utiliser internet ont été mises en évidence.

II.10.4.1. Pas d'utilisation

Dans deux entretiens, les parents n'ont pas recours à internet.

N7 « Je sais qu'internet, y'a du vrai et du faux, donc non, je regarde pas. »

R9 « J'ai pas besoin. J'ai jamais eu besoin pour mes enfants. »

II.10.4.2. Utilisation critique d'internet

Dans divers entretiens, les parents restent assez méfiants vis-à-vis des informations disponibles sur internet car on y trouve « de tout ». Ils savent faire le tri entre les différents sites.

N4 « Sinon les seules réponses que j'aurais, ça serait internet, ce qu'il faut pas faire, ça m'arrive souvent mais en essayant de garder la distance, car on trouve tout et n'importe quoi. »

N6 « Je vais pas aller sur les forums pour lire tout et n'importe quoi, des trucs qui font flipper, je l'ai déjà fait, on l'a tous fait un jour ou l'autre, mais euh j'évite, puisqu'en fait ça sert à rien. »

N8 « Après ça peut être regarder sur internet aussi, ça arrive. (Rires) Mais bon après sur internet, faut trier aussi parce que y'a beaucoup de choses qui font peur aussi. »

Certains parents ne regardent que les sites officiels :

N1 « Mais bon après on sait tous internet que c'est bien et pas bien, donc euh, des fois ça fait plus peur qu'autre chose, alors qu'il y'a rien. »

N3 « Internet je me méfie, je vais sur des sites qui sont médicaux, je vais pas trop aller sur des forums. »

R2 « Il faut vraiment que ça soit un site officiel. Pas souvent, mais ça m'est déjà arrivé de regarder pour avoir certaines réponses. Mais encore une fois, il faut vraiment que ça soit un site sérieux. J'me méfie un peu d'internet, on peut y trouver un peu tout et n'importe quoi. »

Deux mamans nous disent utiliser internet pour des questions de santé les concernant, mais jamais pour leurs enfants.

N2 « C'est rarement arrivé. (Réfléchit) Hum pour moi oui, mais pour Antonio, non c'est vrai que c'est pas trop arrivé. »

R8 « Mais pas quand je vois mon fils ou ma fille malade, là je ne touche rien. Ah non. (Rires)»

II.10.4.3. Documentation

Pour d'autres, il s'agit seulement de se documenter sur certaines pathologies en cours ou sur des règles hygiéno-diététiques.

N1 « Quand elle a eu ses taches roses, j'ai regardé si ça correspondait vraiment aux symptômes de la roséole. » (...) « Après je vais plus regarder internet pour comment je dois évoluer concernant son alimentation, ou ce genre de choses. »

N3 « Je suis plus allée voir des indications dans des livres parce je sais que c'est fiable, je vais jamais sur les forums ou les choses comme ça, j'aime pas beaucoup. Sur internet je vais regarder des choses simples, des définitions, des fiches de médicament, voilà des choses basiques en fait. »

N6 « Je vais aller utiliser internet pour me documenter, m'intéresser à la maladie, ce qu'on peut faire pour soulager mais pas plus que ça... »

II.10.4.4. Source d'inquiétude

Certains consultent des sites internet mais cela majore leur inquiétude.

N5 « Moi non, ma femme oui, trop, je pense mais... Le moindre symptôme mais pour n'importe qui, le réflexe, c'est d'aller voir, donc j'aime pas trop car 9 fois sur 10 c'est grave, on va tous mourir, dès qu'elle va sur internet, (rires). »

R1 « Oui, ça m'arrive. Et d'ailleurs, là, les symptômes là qu'il a eu, c'était écrit que ça pouvait être une méningite, ouais. »

II.10.5. Réseau associatif

Dans un entretien, une maman nous parle d'un réseau associatif dont elle avait pris connaissance chez la pneumopédiatre.

N3 « J'avais pris chez la pneumopédiatre, un fascicule sur un réseau, un réseau de l'asthme 44 je crois, et euh, je l'ai gardé mais je l'ai jamais utilisé car je ressentais pas le besoin mais c'est vrai que je l'ai conservé je me suis dit, "si jamais y'a des choses qui euh restent et qu'il y'a des difficultés, ça peut être intéressant pour lui et pour nous d'avoir ça, et de partager ça avec d'autres enfants ou d'autres parents". »

II.10.6. Nourrice / Crèche

Quelques familles évoquent le soutien qu'elles peuvent avoir auprès des crèches et des nourrices.

N3 « Les puéricultrices nous donnaient des conseils, à l'école non. »

N7 « On me donnait beaucoup de conseils, pas médical, mais plus au niveau du soin de l'enfant. »

Le fait que la nourrice ait travaillé dans le milieu médical est un facteur encore plus rassurant.

R6 « *Y'en a deux sur les trois qui sortent du milieu médical. (...) On sait que, quand elles nous appellent, c'est pas bon signe. Mais bon après voilà, elles sont aussi, ça peut être inquiétant, comme ça peut être très rassurant. Parce qu'elle disent, ben moi, pour avoir vu ça, vous en faites pas... Ouais... Beaucoup de confiance en ce qu'elles nous disent.* »

Une maman nous a confié son intérêt pour les conseils de sa nourrice.

R2 « *J'ai totale confiance et rassurée de savoir Emeline là-bas, pendant que je suis au travail. Parce que déjà, c'est une ancienne aide-soignante. Et l'asthme, elle connaît bien, son mari est asthmatique et un de ses enfants (...) elle me donne des petits conseils, on discute beaucoup, on échange beaucoup entre nous.* »

II.10.7. Famille

Une part importante des connaissances en matière de soins à apporter aux enfants provient d'un savoir et d'une transmission de celui-ci par les personnes de l'entourage proche. On note plus particulièrement la relation privilégiée entre une jeune mère et sa propre mère, lieu de partage et d'échange.

II.10.7.1. Soutien de l'entourage familial

L'entourage familial important pour certaines familles et permet d'échanger sur le sujet de la santé des enfants.

N5 « *On échange avec mes sœurs ou avec les frères et sœur à ma femme, quand il y'a des petits trucs, "Il a fait ça le tien déjà" ?* » *Des trucs comme ça, ça va pas chercher bien loin, c'est pas des gros trucs, mais oui ça peut arriver.* »

R3 « *'Fin on est très famille, donc du coup, c'est vrai que les enfants sont bien entourés de ce côté-là.* »

Cela permet également la garde des enfants en cas d'imprévu.

N5 « *Ah complètement, si y'a un problème, ma sœur est à côté, je peux l'appeler, déposer les enfants, à part quand elle travaille, mais oui complètement, y'a pas de souci là-dessus.* »

II.10.7.2. Aide de la grand-mère maternelle

La part la plus importante du discours concernant la transmission du savoir familial est consacré aux mères, détenant un savoir et apportant des conseils à l'entourage : par transmission orale de conseils, de savoir-faire, ou par reproduction des pratiques.

N3 « *À ma maman, il m'arrive de lui demander " Qu'est-ce que tu faisais quand on avait de la fièvre, et que ça ne baissait pas avec le Doliprane® ?" par exemple (...) Des choses comme ça, simples. Je sais aussi qu'elle euh... elle n'a pas de formation médicale, mais y'a l'expérience d'avoir eu plusieurs enfants, donc ça m'arrive de lui demander.* »

N6 « *J'appelle souvent ma mère, même pour des conseils médicaux.* »

R6 « *Ma maman. Voilà, on est très proche donc elle est toujours de bon conseil. Toujours à rassurer. Mais euh, enfin voilà, conseil, ça se limite aussi. On n'est pas non plus dans le domaine médical. Donc euh, c'est des conseils de maman quoi.* »

R8 « *Ma mère, elle connaît bien. Elle a treize enfants, elle a de l'expérience, une grande expérience* »

R9 « Quand j'ai eu mon premier enfant, oui y'avait quelqu'un, y'avait ma mère qui me donnait des conseils pour ça. Et c'est là que j'ai appris plein de choses. »

La grand-mère maternelle est là également pour rassurer.

R3 « La première personne que j'ai appelé, c'est maman. (...) Déjà elle m'a calmée moi (rires). Et puis après, elle s'est occupée d'Evan. C'est vrai qu'elle a réussi à gérer la situation parce que j'étais complètement affolée de voir tout ce sang partout qui ne s'arrêtait pas. Et puis lui qui avait peur aussi hein. »

R6 « Ma maman. J'me tournais facilement vers elle. Comme tout le monde, je crois. On a tendance à... Voilà, sa maman, on sait qu'elle a vécu la chose, elle est rassurante et puis rien que de l'avoir au téléphone, ça fait du bien. Donc c'était surtout elle. »

II.10.7.3. Anxiété des parents

Au contraire, dans un entretien, une maman évoque le stress de ses parents, qui dans son enfance l'avaient beaucoup couvée, et qui pouvait expliquer son anxiété à elle.

N2 « Mes parents sont très stressés par leur santé ouais, donc ouais c'est peut-être quelque chose qu'ils m'ont transmis, oui c'est possible (...). En fait quand il se passe quelque chose de grave, on n'en parle pas parce que je sais qu'ils vont me stresser. »

II.10.7.4. Absence d'aide et de conseil

Parfois, même lorsque la famille est proche, on note une absence de recours aux conseils de l'entourage.

Soit par manque de confiance dans la famille :

N3 « Enfin c'est un milieu particulier... enfin. Ils boivent beaucoup ses parents, c'est un milieu spécial. Non, il n'a pas spécialement confiance. »

Soit par manque de compétence :

N7 « Bah ma mère, si je lui expose, je pense qu'elle me dirait bah c'est peut-être rien ou au contraire elle me dirait "Prends rendez-vous, ça sera plus simple", mais elle me donne pas trop de conseils, pas franchement, à part donner du Doliprane®, ou je sais pas, non, pas franchement. »

N8 « Autrement c'est pas évident dans la famille de demander conseil par exemple aux parents, tout ça. (...) Je pense qu'ils auraient trop peur de donner un faux avis. »

On remarque chez une maman que, en cas d'interrogation, la réponse doit être immédiate, et ne peut pas attendre la disponibilité de l'entourage.

N4 « Leurs interventions, c'est plutôt autour de l'anecdote (...) je leur demande pas, je pense, ils s'amusent pas trop à me demander et puis de toute façon, quand j'en ai des questions, c'est tout de suite, c'est pas ... J'ai besoin de quelqu'un qui réponde vite. »

II.10.7.5. Absence de famille proche

Il existe parfois des familles isolées qui se sentent alors plus vulnérables.

R4 « La Vendée, c'est spécial. C'est très particulier, je trouve, c'est très individualiste (...). C'est vraiment chacun pour soi, on est dans des réseaux fermés, famille, famille, famille, papa, cousin, machin. Ça s'arrête à ça. »

R7 « Ma sœur avec son ami, ils ne veulent pas du tout... Ils ont coupé les liens entre nous. Parce que ça fait un mauvais exemple pour leurs enfants. (...) Ma maman, elle m'aide souvent, mais c'est

simplement qu'elle a une autre vie maintenant parce qu'elle a retrouvée quelqu'un et que cette personne, ils ont du mal à m'accepter, et du coup, on se téléphone de temps en temps. Même en téléphonant, il va dire "Laisse le téléphone, laisse la tranquille, qu'elle se débrouille". Ce genre de choses. Je me sens un peu délaissée. »

R8 « Je ne connais personne ici. Je ne connais personne. Ma famille est loin. (...) Je ne connais personne. Personne. »

II.10.8. Entourage

II.10.8.1. Discussion sur les manières de faire

Beaucoup de parents échangent avec leurs collègues ou amis sur les problèmes de santé de leur enfant et leurs manières de faire.

N3 « J'ai demandé conseil à plusieurs personnes qui ont des enfants asthmatiques, des conseils ou des retours d'expérience, euh, de la façon dont ils gèrent le quotidien... J'ai appelé aussi plusieurs fois une collègue qui a une enfant qui a fait de l'asthme. »

R3 « Je sais que j'ai des mamans d'école avec qui j'ai noué des affinités plus qu'avec d'autres mamans, ce qui fait que oui, on peut en discuter entre nous. »

R6 « Les collègues, oui ça arrive. Et c'est rassurant parce qu'on se rend compte que finalement... Moi je vois les problèmes de mes enfants, là les otites, que finalement c'est courant, qu'on n'est pas tout seul. Et c'est vrai que ça fait du bien d'entendre ça aussi. »

II.10.8.2. Conseils non fiables

Pour d'autres, les conseils de leur entourage ne sont pas valides, seul le médecin est une source d'information fiable.

R8 « Mon mari avec ses amis, il pose des questions, en fait. C'est vrai, mais on ne fait pas vraiment confiance. Je ne suis pas à l'aise, je reste pas à l'aise. Juste, il faut que je vois un médecin, en fait. Oui. Je ne peux pas compter sur ce que les gens disent, même si c'est vrai. Je sais que c'est vrai. Mais c'est comme ça, c'est naturel, je ne sais pas. »

N4 « Je mettrai tout dans le même panier, je vais pas trop écouter les gens, chacun a son expérience, ses projets, 'fin voilà, la mienne, c'est pas la même que les autres (...) 'Fin voilà, faut pas, j'aurais tendance à pas trop demander mais écouter, au cas où... (rires) »

Nous pouvons noter toutefois l'ambivalence de cette deuxième mère qui préfère ne pas se fier aux conseils son entourage mais pour autant, cela ne l'empêche pas d'écouter ce qu'ils disent.

II.10.9. Emissions de télévision

Quelques mamans regardent des émissions de santé.

R3 « Je regarde beaucoup « les maternelles » sur la 5. (...) 'Fin voilà, y'a des sujets qui tombent à pic parfois. »

R8 « C'est parfois, je tombe dessus et ça m'intéresse. »

II.11. Réseau habituel de soins : des perceptions contrastées

II.11.1. Consommation médicale

II.11.1.1. Consultation dès que l'enfant est malade

Certains parents ressentent le besoin de consulter leur médecin dès le moindre symptôme chez leur enfant.

R1 « Je prends rapidement rendez-vous chez le médecin. »

R8 « Notre enfant qui est malade, on a tendance à perdre un peu. (...) Tout ce qu'on veut, c'est allé voir le médecin. Pour être plus sûre en fait. » (...) « À partir du moment où ma fille est malade (...) Je vais direct à l'extérieur pour aller voir un médecin. »

N3 (En cas de symptôme) « Si c'est en semaine dans la journée, j'appelle de toute façon le médecin traitant. »

II.11.1.2. Consultation en cas de symptôme persistant

Dans certains cas, les premiers soins sont réalisés par les parents, qui ne consultent leur médecin qu'en cas de persistance des symptômes.

N5 « On attend toujours un jour ou deux avant de voir le médecin pour voir comment ça se passe, on donne du Doliprane®, c'est des petites choses, on donne du Doliprane®, et on voit, si le lendemain ça va mieux, ça va mieux, et si le lendemain ça va pas mieux, on attend un peu puis après on y va. »

N6 « Si je vois qu'il y'a de la fièvre, je lui donne du Doliprane®, et par contre si je vois qu'au bout de 24 heures, je vois que ça s'améliore pas, voilà je peux être amené à voir le médecin. »

R4 « Si on consulte, c'est qu'on ne sait pas faire. Ou alors qu'il faut de l'antibiotique, ou un produit dérivé d'antibiotique, là y'a le médecin. »

II.11.1.3. Consultation aux urgences/SOS Médecins si symptôme inquiétant ou en dehors des horaires d'ouverture des cabinets

En cas de symptôme inquiétant, certains parents préfèrent consulter les urgences ou SOS Médecins, qui leur semblent être le seul recours adapté.

N3 « Je vois comment la situation est très grave, et que là, on ne se pose pas de question pour aller aux urgences, et je vois quand la situation est moins grave, mais qu'il est intéressant quand même d'avoir une surveillance médicale » (...) « Si la situation me semble inquiétante, là je me pose pas de question, je vais soit à SOS Médecins soit aux urgences. »

De plus, en cas de fermeture du cabinet de leur médecin, les urgences ou SOS Médecins prennent le relais.

N7 « Si c'est la nuit, j'appellerais SOS Médecins, parce qu'ils donnent des conseils ou alors si c'est plus grave, j'appellerais directement le 15. »

N8 « Si c'est le soir ou le week-end, on va plus se diriger vers les urgences. Après on va pas y'aller pour rien non plus. »

II.11.2. Choix du recours

Une maman explique que le recours choisi dépend de son moyen de locomotion.

N3 « Et moi, je n'ai pas mon permis, mais mon mari a son permis. Ce qui fait que quand il est là, y'a cette facilité, moi quand je suis toute seule, je vais agir aussi avec les moyens que j'ai, je vais appeler du coup SOS Médecins. »

II.11.3. Antécédent de consultation aux urgences

II.11.3.1. Première fois

Pour certains parents (N1, N4, R1), il s'agit de leur première expérience aux urgences.

II.11.3.2. Motif médical

D'autres ont déjà eu recours aux urgences pour des motifs médicaux tels que la fièvre, les crises d'asthme, les douleurs abdominales. C'était dans certains cas, leur médecin qui les avait adressés (N5, N7, N8, R3, R4, R6).

II.11.3.3. Motif traumatologique

Pour la plupart des parents, le motif traumatologique justifie, en lui-même, le recours direct aux urgences.

II.11.4. Autocritique de leur consommation

Plusieurs parents se définissent comme des citoyens responsables, faisant attention à leur utilisation du système de soins.

N3 « Parce que je sais que les urgences sont souvent saturées et moi, comme je connais un petit peu ce phénomène-là, j'ai pas envie de participer à ça » (...) « Moi j'ai un peu plus de freins, alors j'ai pas envie d'aller aux urgences pour rien. Et puis je sais qu'entre guillemets "ça ne se fait pas" en plus de venir alors que notre enfant n'a pas de nécessité d'être aux urgences. »

N4 « Je suis hyper soucieuse de l'accès des services publics. (...) Je sais que ça peut être engorgé, et j'aimerais éviter de solliciter alors que j'aurais pu faire autrement. (...) Puis en plus ça a des coûts, voilà, l'hôpital, c'est pas les mêmes coûts. »

R3 « On essaie d'être un peu logique face à la situation, c'est pas toujours évident mais on essaie de faire bien, on essaie. (Rires) (...) J'aime pas déranger. »

Toutefois, une maman reconnaît que ce n'est pas la bonne manière de faire, mais c'est plus fort qu'elle, c'est la seule solution qui peut colmater sa peur.

N2 « Le parcours est pas bon, ça engorge les urgences, alors que c'est pas une urgence. »

II.11.5. Système de soins

II.11.5.1. Méconnaissance du bon usage du parcours de soin

Une méconnaissance du parcours de soin, notamment des maisons médicales de garde et des médecins de garde, est, de façon récurrente, retrouvée dans nos entretiens.

En particulier dans l'entretien N4, la maman témoigne d'une grande difficulté à comprendre le système de soins et à s'y retrouver.

« Je vois pas trop comment faire autrement, je me dis que je vais pas essayer un troisième médecin que je connais pas, 'fin voilà, et puis je pense aussi, donc que je ne connais pas, mais aussi y'a cette histoire de parcours, du parcours du patient, je ne sais plus comment on appelle ça, médecin attitré. (...) Ça peut aussi me faire dire qu'on va pas voir un autre médecin, en fait, on est censé rester voir le même (...) On n'est pas censé décider d'aller voir un autre médecin généraliste en dehors de celui qu'on a choisi. »

En conséquence, elle a peur de consulter SOS Médecins avec la crainte de ne pas se faire rembourser.

« Il me semblait que le pendant, c'est que y'avait une partie sur SOS Médecins, où y'avait des cotations, c'est-à-dire que si on appelait SOS Médecins mais que, en fait on aurait pu se déplacer, alors j'ai peut-être mal interprété, mais fallait vraiment que ça rentre dans des cases particulières, pour que ce soit justifié l'appel de SOS Médecins, euh et du coup pour moi, j'ai bien bloqué dans ma tête, SOS Médecins, c'est quand on peut pas bouger, une crise cardiaque, faut pas prendre sa voiture, et donc j'y ai pas du tout pensé moi. »

Elle aimerait avoir un schéma explicatif :

« Moi j'aurais besoin d'un schéma... Pour moi, le tout début c'est le pharmacien presque, on y va, il s'est écorché, on achète un pansement, c'est quoi le meilleur pansement, et puis ensuite le médecin généraliste si c'est possible, et puis après là, y'a un flou entre le 15, les pompiers, SOS Médecins, où là on les appelle, et puis l'autre démarche qu'est le CHU, où on se déplace. On peut pas appeler avant pour savoir si je viens, je viens pas... (...) J'ai du mal à voir où se place SOS Médecins, euh et puis 15 et pompiers, je vois pas trop la différence, en terme de degré d'urgence des interventions... »

Elle aurait également apprécié être plus informée : *« Une bonne campagne de communication, qui soit médias, qui soit tous les moyens possibles : bulletins municipaux, sur le carnet de santé... »*

Une autre maman confirme ces propos.

N6 « Peut-être que les médecins traitants doivent relayer davantage l'information effectivement parce qu'on sait pas trop, parce qu'à part appeler SOS Médecins, on sait pas qui appeler, et souvent les galères, ça arrive le week-end, donc on est bien content, voilà, quoi faire, je sais pas, au niveau de la mairie, quand est-ce qu'on peut consulter, via la sécu... »

II.11.5.2. Vision du système de soins

II.11.5.2.1. Engorgement des urgences

Une personne décrit un certain engorgement des urgences, dû, selon lui, à des consultations inappropriées d'autres usagers.

Pour pallier à ce phénomène, ce même parent envisage que la consultation aux urgences soit considérée comme un acte payant. Pour lui, il faudrait faire payer les consultations non urgentes, afin de limiter l'afflux des patients.

R4 « Je suis sûr là aussi, demain les urgences font payer comme une consultation, bah vous allez voir, ça va se réguler naturellement. C'est la vérité. Regardez la patientèle qu'il y a aux urgences par rapport à la bobologie. J pense que je ne suis pas loin de la vérité. Je ne dirai pas 70 %, mais j pense que je n'en suis pas, que je ne suis pas loin de la vérité. Y'a des gens malheureusement, c'est le dernier recours, y'a pas le choix. Mais alors le reste du temps, ils ont tous des téléphones comme ça, au lieu d'avancer les 23 – 25 euros (...) Ça, mais rien que ça, je suis sûr que ça désengorgerait les urgences, pas loin de 50 %, mais j'en suis sûr et certain. Sûr. »

II.11.5.2.2. Pénurie de médecins libéraux

Pour faire face au manque de médecin, le même père propose une restructuration du système par une nouvelle répartition des tâches.

R4 « Des tâches qui sont faites par les infirmières, une aide-soignante suffirait. Et à l'échelle supérieure, certaines choses qui sont faites par un médecin, une infirmière suffit largement pour le faire. Faire un vaccin, y'a pas besoin d'avoir bac + 15 » (...) « Et après, c'est aussi avoir plus de médecins disponibles, pour avoir plus de rendez-vous dans des délais raisonnables. Un truc tout bête, pourquoi on n'organise pas un pôle médical genre trois médecins, une infirmière. L'infirmière fait le premier filtre des passages, avec un droit de signature. Si c'est pour du Doliprane®, y'a pas besoin d'aller voir le médecin. »

De plus, pour lui, supprimer la liberté d'installation des médecins serait nécessaire pour améliorer la situation.

R4 « Une infirmière est libérale, elle n'a pas le droit de faire ce qu'elle veut. Un commerçant n'a pas le droit de faire ce qu'il veut. "Pourquoi les médecins font ce qu'ils veulent ?" Vous allez à Neuilly, y'a 10 médecins par rue. C'est connu. C'est mon côté marseillais qui ressort. »

II.11.6. Consultation auprès d'un médecin généraliste inconnu

II.11.6.1. Pas d'appréhension

Dans la moitié de nos entretiens, aucune appréhension n'est mise en avant.

N3 « Non. Je sais qu'un médecin, c'est un médecin. Il a un diplôme comme les autres, donc pour moi c'est ça la qualité principale. »

N8 « Bah souvent, c'est arrivé le jeudi qu'ils étaient malades (rires) et bah je vais autrement chez un autre médecin qui est très bien aussi. »

R6 « Moi ça m'est égal de ne pas être suivie par le même médecin quand il faut que je consulte en urgence, peu importe. »

Justement, la maman de l'entretien N7 reconnaît la compétence de la remplaçante qu'elle avait vue et qui avait fait le bon diagnostic.

N7 « Ça me dérange pas du tout, non non, car c'est la remplaçante qui m'a envoyé aux urgences pour l'ostéomyélite. »

II.11.6.2. Appréhension

Pour l'autre moitié, même s'ils disent ne pas avoir de gêne à voir un médecin inconnu, les parents expriment une préférence pour leur médecin traitant.

N1 « Ça me gêne pas, bon après à part pour mon fils là, ce matin, j'avais un rendez-vous pour les vaccins, enfin les 2 mois, et euh quand j'ai appelé la secrétaire, mon médecin étant en congé, donc c'était un remplaçant que je connaissais pas, et du coup, j'ai pris l'autre, celle qui est là le samedi ou que je connais, la remplaçante de l'autre médecin, parce que là c'était pour lui, et euh, je préférerais être avec un médecin que je connais. »

N4 « Je serais moins rassurée (si c'est un médecin inconnu), je suis plus rassurée de voir mon médecin généraliste, je sais qu'il connaît Tristan, et les symptômes précédents, et son parcours. »

N6 « J'ai pas une répulsion, ça me dérange pas, un médecin pour moi, c'est quelqu'un qui a eu son diplôme, il est efficace, il est censé être efficace, après je préfère avoir celui que j'ai d'habitude, parce que pour moi, c'est important. »

Pour une maman, la compétence médicale est identique quel que soit le médecin, mais elle s'inquiète du ressenti de son enfant.

N4 « Médicalement, sur les capacités d'aptitude du médecin, y' a pas trop de différence, la seule chose par contre c'est pour Tristan pour lui de voir un autre médecin, quelqu'un d'autre, qu'est-ce que ça produit chez lui ? C'est différent, ça change, c'est pas ordinaire et est-ce que lui, l'interprète ça comme plus grave, est-ce que ça peut l'inquiéter plus. »

Une autre maman estime avoir été aux urgences à la suite d'une consultation avec un interne, peut-être moins compétent.

R3 « J'ai beaucoup pris avec les internes aussi euh... et' fin voilà, ça m'avait valu un autre séjour à l'hôpital pour Evan aussi (rires). »

II.11.7. Sentiment d'être délaissée à cause de la CMU

Dans un entretien, une mère ressent un manque d'égard de la part de certains professionnels du fait de sa CMU.

N7 « Parce que c'est connu qu'avec la CMU, on est un petit peu délaissé. C'est pas tout le monde, ça dépend des médecins. Mais je ne parle pas des généralistes, je parle simplement des spécialistes. Donc les spécialistes c'est autre chose, et puis voilà... »

II.12. Réseau médical conventionnel

II.12.1. Médecin généraliste

II.12.1.1. Perceptions positives

II.12.1.1.1. Le choix du médecin

Toutes les personnes ont déclaré un médecin traitant. Plusieurs critères de sélection ont été énoncés pour choisir.

II.12.1.1.1.1. Proximité

Tout d'abord, la proximité du cabinet a été mise en avant dans le choix du médecin traitant. En effet pour eux, être proche du médecin généraliste est d'autant plus important dès lors qu'ils ont des enfants.

R8 « On l'avait choisi parce que c'était le plus proche en fait. C'est le médecin de quartier. »

R2 « Quand on a emménagé ici en Vendée, à Village2, il y avait une maison médicale, là, sur place, donc le jour où j'ai eu besoin, je me suis adressée à ce cabinet. »

Une enquêtée explique même préférer consulter son médecin traitant par rapport au pédiatre pour les pathologies aiguës, en raison de sa proximité.

N6 « Si vraiment j'ai besoin de proximité, je vois mon médecin traitant, qui est très bien aussi (...) En cas de maladie, je vais plus à proximité chez mon médecin traitant, qu'aller à l'autre bout de Nantes. »

II.12.1.1.1.2. Conseils des proches

Il arrive aussi que les patients demandent conseil à leurs parents proches pour connaître le meilleur médecin traitant.

R1 « On m'avait dit qu'il était bien pour les enfants. »

Le bouche à oreille est aussi privilégié :

R9 « Y'a quelqu'un qui nous a dit, y'a un ami Y, qui m'avait dit que le Dr X était bien. On a commencé avec lui, et on est toujours avec lui. »

II.12.1.1.1.3. Médecin de famille

Dans la plupart des cas, c'est le médecin de famille qui est choisi pour suivre l'enfant.

N8 « Bah c'est moi déjà, quand j'étais petite, mes parents habitent sur DVille, donc c'est pour ça après on a suivi, comme il nous connaît bien... On a continué à le voir. »

N7 « Mon mari aussi, toute la famille, tout le monde est suivi par le même médecin. »

N5 « C'est le médecin que j'ai eu quand je suis arrivé à Nantes avec mes parents, on habitait vers B., donc on s'est retrouvé chez lui, et puis moi, je suis resté là, ma femme est arrivée et puis du coup on l'a gardé. »

Parfois, la connaissance du médecin et la confiance qui en découle prévaut sur la distance du cabinet. En effet, deux parents sont prêts à parcourir une distance non négligeable pour aller consulter leur médecin généraliste.

N5 « Même s'il faut faire des bornes, j'irais le voir. »

R8 « On a changé de maison, il y a un an. Mais je n'ai pas changé de médecin. Je suis à l'aise avec eux, ça ne me dérange pas de retourner là-bas. »

II.12.1.1.1.4. Relation avec l'enfant

Deux des enquêtés ont choisi leur médecin traitant pour ses qualités humaines, sa relation avec les enfants.

N1 « Avec les enfants, je la trouve très bien. (...) Voilà, c'est ce qui m'importe aussi, euh, c'est que mes enfants n'y aillent pas en pleurant et à reculons. »

N3 « Après je suis quand même très sensible au relationnel, c'est-à-dire qu'un médecin traitant pas exemple, je le choisis aussi pour sa qualité relationnelle et l'intérêt qu'il porte à mon enfant, humainement. »

II.12.1.1.1.5. Compétence

Nous avons noté que deux parents ne trouvent pas de différence entre le médecin généraliste et le pédiatre.

R4 « Non, parce que y'a l'expérience qu'ils ont. »

R6 « C'est-à-dire qu'on a commencé à consulter avec notre médecin généraliste, et puis bah voilà, ça a continué comme ça finalement. Il faisait les suivis, donc euh... C'est vrai qu'on n'en a pas ressenti la nécessité. » « Je me dis, j'y aurais peut-être pensé s'il y avait eu des problèmes ou des choses un peu plus spécifiques, mais c'est vrai que là, le médecin traitant suffisait. »

II.12.1.1.1.6. Disponibilité

Pour certains parents, avoir la possibilité d'avoir des rendez-vous rapides pour les enfants est un critère essentiel dans leur choix.

R1 « Oui, c'est pour ça que je suis allée là-bas. Parce que le mien, les rendez-vous, c'est plus difficile. Donc c'est pour ça, j'avais choisi un médecin qui était assez disponible. »

R6 « Après pour les enfants, comme je vous disais, voilà quand on a besoin de consulter, bah c'est celui qui est disponible. »

II.12.1.1.2. Critères d'appréciation

II.12.1.1.2.1. Reconnaissance de sa compétence

Dans l'idéal, de nombreux parents préfèrent consulter leur médecin généraliste, car ils le trouvent compétent dans la prise en charge de leur enfant.

N3 « C'est-à-dire que si le médecin traitant est ouvert et disponible, et que je vois qu'il n'y a pas de gravité vitale, je ne vais pas aller aux urgences, mon médecin traitant va me rassurer et je sais qu'elle est compétente pour me diriger, euh vers un autre établissement s'il y a besoin. »

R3 « Les médecins que je vais voir sont de très très bons médecins, je n'ai jamais eu de souci avec ça. »

R2 « On a un médecin généraliste qui est vraiment, même pour les enfants, très compétent. Il m'a même fait mon suivi de grossesse. »

II.12.1.1.2.2. Relation de confiance

Les parents expriment spontanément, de façon récurrente, leur confiance en leur médecin traitant.

N5 « Donc c'est une totale confiance, c'est le médecin de famille et de mes enfants aussi du coup. »

N6 « J'ai une entière confiance, totale confiance même, je vais pas me dire en sortant, je suis pas sûre de son diagnostic, au contraire, je trouve que mon médecin traitant, elle est très très bien, elle va vraiment au fond des choses, et du coup, j'ai une confiance totale en elle. »

R1 « Je sais que moi, je vais voir le médecin, on fait confiance. »

R3 « Ça va être une catastrophe quand il va partir parce que, voilà, médecin traitant quand on l'a depuis vingt ans, on se dit que c'est irremplaçable. »

II.12.1.1.2.3. Connaissance du milieu familial

Le fait que le médecin ne s'intéresse pas qu'à leur maladie est un point important pour les parents. D'après les parents, une connaissance du milieu familial dans sa globalité permet en effet une meilleure prise en charge de leur enfant.

N4 « Je suis plus rassurée de voir mon médecin généraliste, je sais qu'il connaît Tristan, et les symptômes précédents, et son parcours, et que du coup, ça peut l'aider dans son diagnostic, de le connaître. »

N5 « C'est notre médecin, ça a été, il y'a eu des périodes où c'était moitié notre psy donc euh, on le connaît bien. »

N8 « Bah c'est vrai que, comme il nous connaît depuis longtemps, c'est vrai que je peux... Enfin oui... Je sais pas (rires) Oui j'ai confiance parce que comme il nous connaît, c'est assez facile de se parler. »

R3 « Il suit tout le monde donc il connaît vraiment bien. (...) Il sait un peu les craintes qu'on peut avoir par rapport aux situations qu'on peut avoir avec maman, avec ... Voilà avec les papis, les mamies, les tatas. Et il sait que des fois ben il va y avoir des périodes ou bah je vais être un peu plus stressée donc ce qui va peut-être se ressentir au niveau des enfants. »

II.12.1.1.2.4. Possibilité d'avoir des rendez-vous rapidement

Certains cabinets ne sont pas surchargés par les rendez-vous ce qui laisse la possibilité d'avoir des consultations rapides.

N3 « Non, c'est assez facile, c'est un cabinet qui est pas encombré, et euh on peut avoir un rendez-vous dans la journée s'il y'a une urgence. »

Pour d'autres, malgré la charge de travail importante, les médecins gardent certains créneaux pour les urgences.

N1 « J'ai eu un rendez-vous entre deux, puisqu'ils bloquent toujours des créneaux d'urgence. »

N8 « Ah oui, oui oui, ça m'est arrivé d'y aller une demi-heure après avoir appelé, ça va. (rires) ... Il me prend directement, même le soir ça peut être à 20 heures, il peut me prendre, y'a pas de souci. »

II.12.1.1.3. Rôle du médecin traitant

II.12.1.1.3.1. Suivi

Les parents décrivent un suivi au quotidien.

N3 « Alors qu'un médecin traitant, y'a un suivi régulier sur plusieurs années. »

Par ce suivi, il existe une confiance qui s'installe entre le médecin, les parents et l'enfant.

N6 « C'est vrai que quand on est suivi par un médecin, y'a quand même une confiance qui s'instaure, et du coup donc forcément, bah il nous a suivi, y'a un parcours, il le connaît. »

II.12.1.1.3.2. Complémentaire de la compétence parentale

Pour une maman, le médecin généraliste prend la suite quand la compétence parentale ne suffit plus.

R3 « Y'a peut-être des petits détails qu'un médecin va plus savoir repérer que moi, en tant que maman, c'est pas pareil. »

II.12.1.1.3.3. Coordination des soins

La coordination entre les différentes spécialités est importante. Une bonne orientation est témoin d'une bonne prise en charge.

R8 « *Moi je vois mon médecin, après ça s'arrête là. Si jamais il voit quelque chose de grave, il me donne un courrier pour aller à l'hôpital. C'est lui qui me dirige.* »

Pour les parents, le fait que le médecin sache passer le relais, notamment aux spécialistes, est témoin d'une bonne pratique et rassure.

N5 « *Notre médecin traitant, il envoie de suite chez un spécialiste, et ça c'est hyper rassurant, s'il gère pas, il le dit, même s'il a un doute.* »

II.12.1.1.3.4. Disponibilité

Un médecin généraliste se doit d'être disponible pour ses patients. Il y en a même un qui laisse son numéro de portable en cas de besoin.

N5 « *Je sais qu'on a son téléphone portable, et qu'il nous a dit que si y'a vraiment un gros truc, on peut appeler, mais on a dû le faire une fois parce qu'on n'arrivait pas à le joindre, mais sinon on le fait pas.* »

II.12.1.1.3.5. Éducation

Les parents attendent aussi du médecin qu'il leur transmette les informations nécessaires pour mieux soigner leur enfant. Cette notion est principalement retrouvée dans l'entretien R8.

« *Il faut qu'il sache comment expliquer les choses. Je ne sais pas comment dire mais... Il faut qu'il sache comment transmettre le message quoi.* » (...) « *Je ne connais rien à la médecine moi, je connais rien, c'est normal. J'ai besoin que quelqu'un m'explique, me soulage, c'est pas quelque chose de facile.* »

L'éducation pour une maman doit passer par des protocoles validés et remis aux parents afin qu'elle sache la conduite à tenir selon les pathologies.

N3 « *Je trouve qu'il pourrait y avoir des protocoles ou des indications qui soient validés par un hôpital, et qui soit donnés aux parents dans le cadre de plusieurs types de maladies, et qui permettent de différencier ce qui doit être traité à la maison, ou les signes de gravité en fait.* »

II.12.1.1.3.6. Tenue du carnet de santé

Une maman nous explique l'importance qu'elle accorde au carnet de santé et au fait qu'il soit bien rempli par le médecin, considérant le carnet de santé comme un support de correspondance indispensable.

N4 « *Il m'a réécrit (sur le carnet de santé) ce qu'il avait marqué sur l'ordinateur, j'étais contente.* »

II.12.1.1.4. Qualités recherchées chez un médecin

II.12.1.1.4.1. Ecoute

L'écoute est la qualité principale recherchée par les patients. De là, en découle la confiance qu'ils accordent à leur interlocuteur. Madame N1 met cette attente au premier plan, en répétant sept fois le mot « écoute » tout au long de l'entretien.

N1 « *Première qualité attendue du médecin traitant : "l'écoute".* »

R1 « *Qui écoute, quelqu'un qui est à l'écoute. Quelqu'un qui met à l'aise et qui est à l'écoute. Quelqu'un qui prend son temps et qui écoute, c'est quand même vachement important. Se sentir à l'aise, quoi.* »

II.12.1.1.4.2. Explications

L'explication du diagnostic, de l'évolution des symptômes, des signes de gravité, de la conduite à tenir, est importante pour les parents.

N1 « Quand y'a les rendez-vous mensuels, elle répond aux questions s'il y'en a. »

N3 « Avant j'avais un autre médecin traitant sur Nantes qui m'expliquait beaucoup, qui me montrait des schémas, qui me donnait beaucoup d'indications, qui prenait vraiment son temps. »

Cependant, dans l'entretien R9, le rôle du médecin n'est pas d'expliquer, mais simplement de délivrer les bons médicaments adaptés à la pathologie.

R9 « Il n'explique pas le médecin. Il nous donne les médicaments. »

II.12.1.1.4.3. Bonne capacité relationnelle

La capacité relationnelle fait partie des critères de qualité d'un médecin. La santé est une prise en charge globale qui ne repose pas que sur l'examen physique, mais qui allie également le relationnel donnant à la relation médecin - patient une dimension particulière.

N3 « Le relationnel va aussi m'apporter parce que s'il a une attitude qui est rassurante, confortable, bien sûr, ça va me rassurer plus qu'un médecin qui semble pressé, préoccupé par autre chose. »

Pour certains, ce n'est pas la compétence qui est recherchée en premier mais plutôt le contact avec le médecin, voire l'affinité.

N6 « Je trouve aussi qu'au-delà du médecin, du remplaçant, il y'a aussi le feeling aussi, des fois, ça passe avec des gens et puis d'autre, ça passera moins, mais pour le coup, c'est la personnalité, c'est pas la compétence. »

La relation avec le médecin traitant est même comparée à une relation « coup de cœur ».

N1 « C'est mon troisième médecin traitant depuis qu'il est parti, et j'ai pas eu de vrai coup de cœur. »

L'assurance du médecin renforce la confiance que peuvent avoir les parents vis-à-vis du médecin.

N2 « La deuxième fois, c'était un gars, qui était en médecine générale, qui était bien assis dans ses bottes, 'fin voilà, on voyait qu'il avait de la bouteille, c'était très rassurant. »

La pédiatrie nécessite une approche adaptée avec notamment une attention particulière à l'enfant. Une mère estime que la douceur est une qualité importante pour le bien-être de l'enfant durant la consultation.

N1 « Pour les enfants, je la trouve très bien, elle est douce, elle est, elle leur parle gentiment. »

II.12.1.1.4.4. Réassurance

Dans l'entretien R7, la maman a besoin de consulter au moindre symptôme pour s'assurer que sa fille est en bonne santé. Ce n'est pas la résolution d'une maladie qui est recherchée dans le recours au médecin mais l'assurance que sa fille va bien, comme une attestation de sa compétence maternelle incertaine.

« Moi je préfère (consulter), même si le médecin m'envoie balader, mais au moins, je sais que ma fille va bien. »

II.12.1.1.4.5. Temps accordé suffisant

Il est tout aussi important que le médecin traitant prenne son temps lors de la consultation. Ainsi, les patients n'ont pas le sentiment d'une consultation express.

N1 « J'avais un médecin très speed, mais qui prenait le temps, qui expliquait les choses, qui malgré tout, malgré son côté speed quoi. »

R4 « C'est-à-dire que quand il consultait, il consultait : la consultation ne durait pas trois minutes. » (...) « Si y'a une épidémie de grippe il vous ausculte. Il fait pas "Ah c'est la grippe" comme certains. Il fait vraiment son job. »

II.12.1.2. Perceptions négatives

II.12.1.2.1. Difficultés d'accessibilité

II.12.1.2.1.1. Longs délais de rendez-vous

Les enquêtés s'accordent à dire que les délais de rendez-vous chez leur médecin pour une consultation non programmée, sont trop longs. Ce sont, principalement les patients vendéens, qui rapportent ce problème.

R2 « Je n'ai pas appelé mon médecin généraliste parce qu'il y a le souci de rendez-vous, c'est jamais le jour même. »

R3 « Le lendemain matin, je vais appeler le médecin traitant, je vais essayer d'avoir un rendez-vous dans la journée mais malheureusement ce qui n'a pas été possible parce qu'il est surchargé de travail heu donc et le seul rendez-vous possible que j'avais, c'était à 9h30 le mercredi matin. »

R4 « Le médecin avait une semaine de délai » (...) C'est saturé tout simplement, tout le système à revoir. »

R5 « Pour nous, il faut attendre trois, quatre jours quand on est malade. Et sinon, c'est trois semaines de délai les rendez-vous. »

R8 « C'est toujours complet, tout le temps. C'est tout le temps saturé. »

Même si certains parents remarquent que les médecins font des efforts pour donner des rendez-vous plus rapides pour les enfants plus que pour les adultes, cela ne suffit pas. Les parents estiment qu'une consultation pour un jeune enfant ne peut pas attendre.

R8 « Les enfants, faut qu'ils les prennent, au moins les petits. Parce qu'après, on va aux urgences : ils nous disent "pourquoi". Mais attendre deux jours avant d'aller voir un médecin pour les petits, c'est trop. »

II.12.1.2.1.2. Difficultés d'accessibilité aux examens complémentaires

Le problème pour accéder aux examens complémentaires en ville est noté par plusieurs parents, au contraire des urgences, où tous les examens peuvent être faits sur place sans délai.

N1 « Car le médecin traitant va vous envoyer d'abord voir un spécialiste ou faire des analyses, donc tout ça, va reprendre en plus du temps derrière. »

N8 « La dernière fois, ils ont fait un test d'urine, prise de sang, bah on peut faire chez le médecin, moi il me le fait, donc ça je le sais, mais après, on va pas avoir le résultat tout de suite. »

II.12.1.2.1.3. Problème des consultations sur rendez-vous / Intérêt des consultations sans rendez-vous

Plusieurs parents déplorent le temps où leur médecin gardait des créneaux de consultation sans rendez-vous.

R2 « Quand je l'emmenais chez le médecin, chez nous, c'était pas le même système, il y avait des heures et des jours de consultation, c'était pas sur rendez-vous, donc plus facile d'accès. » (...) « On avait un souci, c'était sans rendez-vous. »

R5 « Y'a pas de créneaux, rien que un jour par semaine, où on pourrait venir sans rendez-vous, parce que là, y'a encore pas mal de médecins qui gardent ça et nous, il n'a que des rendez-vous, donc euh... Ça limite pas mal quoi. »

Avoir des créneaux d'urgence sans rendez-vous dans la journée rend les consultations plus accessibles pour les parents.

R5 « Faudrait qu'il y ait des consultations d'urgences. »

R7 « Ils font des heures libres. Ils ont deux médecins, y'en a un qui fait ses consultations sur rendez-vous, et y'en a un qui fait des heures libres. Et du coup, c'est accessible. »

R8 « Je préfère sans rendez-vous, c'est plus simple pour moi. »

Un père préfère les consultations sans rendez-vous de peur de déranger le médecin quand il l'appelle.

R9 « Nous allons le jour, sans rendez-vous. Au cabinet. (...) On préfère quand y'a pas de rendez-vous. (...) Au moment où j'appelle le médecin, je ne veux pas déranger. C'est tout. Peut-être il est fermé, peut-être il n'est pas là. Je connais les horaires des journées et je vais là-bas. »

Une mère cependant nuance ses propos en notant que les consultations sans rendez-vous entraînent parfois un long délai d'attente dans la salle d'attente, difficile à gérer avec des enfants en bas âge.

R7 « Les horaires libres, c'est facile parce qu'on peut venir... Pas besoin de téléphoner, on attend simplement. Le seul risque, c'est si y'a du monde. Moi ça ne me dérange pas, mais pour ma fille, je préfère un rendez-vous. Donc les deux, y'a des avantages et des inconvénients. Les inconvénients pour le rendez-vous, ça peut être dans deux ou trois jours ou dans une semaine, et du coup, moi je ne peux pas attendre. Et du coup, c'est là que je vais aux urgences. Et celles des heures libres, disons qu'on attend, et c'est simplement l'inconvénient. »

Les prises de rendez-vous à l'avance demandent une organisation particulière pour les parents, qui n'est pas évidente, en particulier quand les parents ont des horaires décalés.

R2 « Pour les prises de rendez-vous. Surtout moi, je ne sais jamais si je vais avoir un jour de repos dans la semaine, si je vais travailler le samedi, vous voyez. »

II.12.1.2.1.4. Secrétaire vécue comme un frein

La secrétaire est parfois vécue comme un « barrage » du médecin, ce qui peut créer un sentiment de désarroi chez les parents.

R8 « J'ai appelé le médecin, je lui ai expliqué qu'elle avait du pus qui sortait de son oreille, il faut la prendre, c'est urgent. Ce qu'elle m'a raconté c'est "De toute façon Monsieur, il n'y a pas de place". C'est tout ce qu'il m'a dit. »

Dans l'entretien R2, la maman pense que la secrétaire n'est pas aussi apte à hiérarchiser les urgences que le médecin et peut parfois faire attendre une consultation qui n'aurait pas due.

« En général, quand on a la secrétaire au téléphone, "J'ai plus de place pour aujourd'hui, ça sera pas avant demain." Voyez. » (...) « Je dirais qu'il y a certaines fois, je suis bien certaine que si on avait le médecin directement au téléphone, qui dirait "Ah mais non, non, il faut que je la vois aujourd'hui...et pas demain..." , vous voyez ? La secrétaire n'est pas médecin. »

Les parents sont alors parfois amenés à négocier avec la secrétaire pour obtenir un rendez-vous plus rapide.

N6 « Après faut voir avec la secrétaire pour arriver à négocier. »

Au contraire, dans l'entretien N7, la secrétaire du cabinet est sa mère, ce qui l'aide à avoir des rendez-vous assez rapides.

N7 « J'appelle pour prendre rendez-vous, et ma mère travaille là-bas, elle est secrétaire dans le cabinet, donc euh (...) J'ai un peu des passe-droits, on va dire, (rires). »

II.12.1.2.1.5. Pas de conseil téléphonique

Il n'y a pas de possibilité d'avoir des conseils téléphoniques du médecin en cas de problème urgent.

N6 « Non, elle n'est pas accessible sauf si elle a vu qu'il y'a quelque chose de pas normal sur une prise de sang, là par exemple, elle va nous appeler, on va discuter etc. au téléphone, maintenant elle n'est pas très accessible, pas plus que ça, donc j'oserais pas trop l'appeler pour ça. »

Une mère n'osait pas demander de conseil téléphonique de peur que ça ne rentre pas dans le rôle du médecin.

N3 « Oui mais c'est vrai que j'ose pas trop, parce que je sais pas si ça fait partie (...) de leur capacité au niveau du temps et je sais pas si elle prenne ce rôle-là de conseil téléphonique comme faisant partie de leur travail. »

II.12.1.2.1.6. Médecin en retard

Une mère reproche à son médecin son retard systématique de parfois 2 heures, qui, quand elle souhaite une prise en charge rapide, la motive à chercher sa réponse ailleurs, chez SOS Médecins par exemple.

N6 « Le souci de ce médecin traitant, c'est qu'elle est vraiment très bien mais on peut attendre 2 heures au cabinet avant de passer même si on a un rendez-vous, quoi, ça s'est un peu pénible... J'ai déjà attendu deux heures plusieurs fois, (rires), mais elle va dans le fond des choses donc on revient. » (...) « Parfois c'est difficile chez le médecin traitant, et comme on sait parfois qu'on va attendre 2 heures, on se dit que finalement chez SOS Médecins, ça va aller vite. »

Une autre mère nous dit que le délai d'attente dans la salle d'attente de son médecin est source de difficultés d'organisation.

R6 « À Fville, on attend beaucoup. Beaucoup, beaucoup. Alors après voilà, c'est quand c'est des rendez-vous en urgence, j'me dis qu'ils doivent nous caler entre deux rendez-vous mais on attend beaucoup, donc faut pouvoir être libre derrière, surtout au niveau organisation. »

II.12.1.2.1.7. Difficulté à trouver un médecin traitant

Un père vendéen pointe du doigt l'énorme difficulté à trouver un nouveau médecin traitant à la suite d'un déménagement.

R4 « C'est une galère de trouver un médecin : 26 médecins, j'ai contacté 26 médecins, refusé partout (...) Pour mes enfants, jusqu'à il y a trois mois, on faisait 70 kms pour aller voir le médecin, c'est quand même pas normal. »

Une autre dame vendéenne rajoute R5 « On doit déménager. Dans la commune où on va, y'a qu'un seul médecin. On nous a bien dit qu'on ne nous prendrait pas. »

II.12.1.2.2. Consultations trop rapides

De nombreux parents déplorent les consultations trop rapides chez leur médecin généraliste.

N1 « Ils prennent trop de patients et ils ont pas le temps. »

N8 « C'est vrai que c'est un peu rapide chez un médecin, ça dépend lesquels hein, je pense mais euh... Des fois ça peut être un peu rapide, c'est au quart d'heure donc... (Rires) »

Dans l'entretien R8, la maman dit que les consultations trop rapides peuvent entraîner un manque d'explication, des oublis, ce qui l'inquiète.

R8 « Chez le médecin généraliste, y'a beaucoup de pression chez le médecin. Y'a beaucoup de monde qui vont chez le médecin, il fait rapidement, il ne fait pas attention à ce qu'il dit. Il passe rapidement les clients. C'est ça le problème. » (...) « Parfois c'est rapide parce qu'il y a beaucoup de monde qui est dans la salle d'attente. Si y'a quelque chose à dire, il l'oublie parce que ça va trop vite. Ça fait peur. Et après c'est normal d'oublier des trucs, d'oublier des choses à dire. »

Pour une autre maman, le départ à la retraite de l'associé de son médecin a entraîné une surcharge de travail sur le cabinet obligeant son médecin à prévoir des créneaux plus courts, ce qui ne la satisfait pas. Pour elle, l'examen de son enfant doit être complet, ce qui nécessite d'avoir du temps de disponible.

R5 « On l'a vu au début pour elle, et puis après on est parti chez la pédiatre. Parce que comme son collaborateur est parti en retraite, on voyait qu'il n'avait vraiment pas beaucoup de temps non plus, l'auscultation était quand même très rapide. » (...) « On n'avait pas beaucoup de temps, on voyait qu'il était vraiment très très speed. (...) Puis la secrétaire nous dit bien que maintenant il n'a plus que quinze minutes par patient donc c'est vrai que c'est vraiment très rapide. »

II.12.1.2.3. Manque de compétence

II.12.1.2.3.1. Non spécialisé

Plusieurs parents font remarquer que les médecins généralistes ne sont pas spécialisés dans les enfants.

R8 « Ils ne sont pas spécialisés sur les enfants. C'est pas des pédiatres en fait. »

Dans l'entretien N2, la mère ne trouve pas son médecin adapté pour les enfants, et ne va le voir qu'en cas d'impossibilité de voir son pédiatre, quand elle n'a vraiment pas le choix.

N2 « Le médecin traitant il est pas super top pour les petits. »

Le fait que le médecin généraliste ne soit pas spécialisé peut obliger les parents à reprendre un rendez-vous avec un spécialiste ensuite ou faire des examens complémentaires, ce qui rallonge la prise en charge et majore la désorganisation du quotidien. Contrairement aux urgences où tout est sur place : spécialistes et plateau technique.

II.12.1.2.3.2. Manque de matériel

Une maman, ne sachant pas si son médecin est équipé pour faire des aérosols, préfère aller directement aux urgences.

R2 « Je ne sais pas si le médecin est équipé pour faire des aérosols. »

II.12.1.2.3.3. Connaissances dépassées

Le fait que ce soit un médecin en fin de carrière fait douter une mère de sa compétence.

N2 « Alors qu'un vieux médecin en ville, proche de la retraite, est ce qu'il est bien à jour... »

II.12.1.2.3.4. Discours médicaux discordants

Le fait que les médecins donnent des avis différents majore l'inquiétude parentale et leur manque de repère : leur foi dans l'institution médicale s'écroule.

R8 « Mais quand je suis allée chez le médecin, il m'a dit qu'elle avait de l'asthme. Elle m'a donné la pompe pour la mettre dans la bouche, elle m'a donné des sirops pour l'asthme et tout. Et bah, ça me fait peur. (...) Quand je suis allé à l'hôpital, ils ont dit qu'il n'y avait pas d'asthme, vous voyez. »

Par exemple, dans l'entretien N1, le médecin de la grand-mère maternelle prescrit des traitements pour sa gastroentérite, alors que le médecin de l'enfant ne lui donne rien.

« C'est que les médecins ne fonctionnent pas du tout pareil. »

II.12.1.2.3.5. Diagnostic erroné

L'erreur médicale est plutôt acceptée par les parents, même si pour une mère, cela entraîne une incompréhension supplémentaire. Un médecin est censé savoir et être compétent.

R8 « Vous voyez parfois, il se trompe. Le généraliste se trompe. Je ne sais pas pourquoi. »

Cependant, la maman de l'entretien N7 déclare comprendre que l'erreur médicale est possible, mais on remarque bien au cours de l'entretien, une réticence à retourner son médecin pour sa fille.

N7 « Après tout le monde a le droit à l'erreur, je lui en ai pas voulu pour ça. »

II.12.1.2.4. Mauvaise relation médecin-patient

II.12.1.2.4.1. Manque d'écoute

Pour la mère de l'entretien N1, l'écoute est une qualité primordiale nécessaire chez son médecin généraliste, pour qu'elle se sente considérée en tant que mère, mère ayant des compétences particulières sur son enfant.

N1 « C'était pas forcément le cas avec le médecin traitant, pour le médecin traitant, voilà c'est une gastroentérite, demain c'est fini, 'fin, je sais pas si vous voyez. »

Ce qui est routine pour le médecin, est unique, dramatique pour les parents. Cette mère a en effet l'impression que le médecin minimise les symptômes de sa fille et ne la prend pas au sérieux, ne la prend pas en considération, alors qu'elle se sent experte de sa fille.

« Puis d'avoir un médecin qui vous dit, ben non c'est rien (...) demain elle est guérie, 'fin, au revoir madame... »

Et ce manque de considération altère sa relation avec ce médecin « *Moi je vous dis franchement, ça a été terminé, fin je me suis dit, "il est pas à mon écoute".* »
« *Mais j'aurais aimé oui qu'il m'écoute, à cette époque-là, et qu'il comprenne, que j'étais pas là pour, que c'était pas du flan, que j'étais pas bien.* »

En plus d'une meilleure écoute, une mère souhaite que sa relation avec le médecin soit plus centrée sur le réconfort.

N5 « *Il faudrait qu'il y'ait plus de réconfort de l'humain, dans le sens où comme il y'a un manque de personnel, les gens, on est tous pareil, on est crevé, donc euh déjà, on n'a pas la banane par rapport à un enfant qui a besoin d'être hyper rassuré.* »

II.12.1.2.4.2. Absence de lien de qualité

Deux mères ne ressentent pas de lien particulier avec leur médecin.

La première se demande, si cela peut être due à la nouvelle génération de médecin qui travaille différemment.

N1 « *C'est vrai qu'avec les jeunes médecins, pour l'instant je, je retrouve pas la même chose, mais bon c'est peut-être qu'il faut le temps, le temps que le médecin me connaisse aussi, je sais pas, fin.* »

La deuxième ne le considère pas comme son médecin, mais comme celui de son mari, par défaut.

N2 « *Mon médecin traitant par contre c'est pas le mien, c'est celui de mon mari, le mien, il est parti en retraite.* »

II.12.1.2.4.3. Absence de lien de confiance

Une seule mère (N2) n'a pas confiance en son médecin traitant, mais évoque la difficulté d'en changer car elle n'en connaît pas d'autre.

« *L'idéal ça serait d'avoir confiance en mon médecin traitant.* » (...) « *Bah non mais je pense que c'est comme le banquier. On n'est pas content, mais on reste.* »

De plus, elle souligne l'inconvénient d'avoir le même médecin que son conjoint.

« *C'est pareil, c'est toujours gênant d'avoir le même médecin traitant de son conjoint.* »

De par son sentiment de compétence sur ce qui la concerne (contrairement à ce qui concerne son enfant), elle domine et oriente la consultation avec son médecin traitant, pour compenser le manque de confiance en son médecin.

« *Moi, je me connais bien, mais c'est vrai que j'ai tendance à lui demander ce qu'il doit me prescrire, j'oriente un peu, rires, je suis assez chiant, je suis professionnelle médicale quoi, rires.* »

II.12.1.2.4.4. Explications insuffisantes

Le besoin d'explication est exprimé de façon très récurrente dans les entretiens, souvent sous forme d'une dénonciation du manque d'explication de la part de leur médecin.

L'absence d'explication sur le diagnostic précis et sur l'évolution de la maladie, majore l'inquiétude de la mère dans l'entretien N1. Cela entraîne une incompréhension de la maladie et des consultations répétées, jusqu'à aller aux urgences.

N1 « *Au final vous repartez, ma fille a certainement une maladie infantile mais on sait pas ce que c'est, c'est peut-être plus une gastro, elle mange toujours pas, mais bon ça devrait rentrer dans l'ordre puisque les taches sont apparues, sauf que le lendemain rebelote, donc euh, c'est pour ça je*

me suis dit, "je vais pas retourner voir mon médecin traitant une troisième fois, je vais passer pour une cinglée. »

De même, une autre maman exprime le besoin de connaître les signes de gravité des pathologies, et la conduite à tenir à la maison.

N4 « J'aimerais bien qu'on me donne des étapes et savoir quoi faire, qu'est ce qui doit m'inquiéter, me réassurer, oui qu'on m'explique ce qui peut se manifester comme-ci, comme ça". »

Dans l'entretien R8, le manque d'explication et l'attitude inquiétante du médecin majorent l'angoisse maternelle, qui n'a pu être soulagée que par la consultation aux urgences.

R8 « Elle ne m'a pas expliqué, elle ne m'a pas dit que ce n'était pas possible qu'elle perde l'audition. » « Rien que la façon de me dire ça, déjà c'était vraiment inquiétant en fait. Oui. Je vois à son visage, qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Il n'a pas bien expliqué, c'est ça le problème. (...) Après ça va cicatriser. Mais il n'a pas expliqué ça. C'est ça, juste l'erreur qu'il a faite. »

Un des rôles attendus du médecin est l'éducation. Or, on lui reproche justement de ne pas suffisamment expliquer les signes à rechercher, par exemple dans une crise d'asthme.

N8 « Il m'avait pas, enfin il m'avait jamais expliqué les symptômes de la crise d'asthme. (...) Mais c'est vrai que quand on ne nous le dit pas, bah on peut pas savoir quoi. »

Le manque d'information dont se plaignent les parents concerne également le système de soins. Pour certains parents, c'est au médecin d'expliquer quel numéro, quelle structure, contacter en cas d'incapacité de le joindre.

N3 « C'est-à-dire qu'ils ne nous disent pas, la prochaine fois, vous pouvez appeler cette maison médicale ou ce service-là, par contre si vous voyez ces signes là, vous venez de suite aux urgences »

II.12.1.2.4.5. Nostalgie de leur ancien médecin

Plusieurs regrettent leur ancien médecin, depuis ils n'ont pas retrouvé une relation d'aussi bonne qualité avec leur médecin actuel.

N1 « J'avais un médecin traitant qui est parti à la retraite que j'aimais beaucoup, aujourd'hui j'ai pas retrouvé encore la même chose. »

N2 « J'adorais mon pédiatre. »

II.12.2. Pédiatre

Deux enfants sont suivis par un pédiatre. Une autre ne consulte le pédiatre que pour le suivi annuel, et en cas de problème aigu, son médecin généraliste.

Dans la mentalité des gens, les pédiatres sont considérés comme étant plus compétents pour l'enfant.

R3 « Les pédiatres c'est toujours mieux qu'un médecin généraliste, pour les enfants, en tout cas. »

R5 « Notre entourage, ils nous ont conseillé aussi de passer plutôt avec la pédiatre. »

R9 « Le pédiatre, pour les enfants, c'est mieux. »

Néanmoins, cela est peu retrouvé en pratique. En effet, peu d'enfants sont suivis par un pédiatre. En Vendée tout particulièrement, de nombreux parents mettent en avant leur rareté.

R1 « On m'avait dit que pour avoir un rendez-vous chez le pédiatre, c'était très compliqué. »

R6 « Les pédiatres par ici, sont... rares. (Rires) Malheureusement. Et je ne connais pas les pédiatres par ici. »

La ponctualité du pédiatre est une qualité appréciée de Madame R5.

R5 « Elle prend à l'heure donc euh c'est vrai qu'avec les enfants, c'est vraiment bien. Parce que quand faut les faire attendre, c'est pas toujours simple. Alors on n'a quasi pas d'attente quand on arrive, ça s'est bien. »

Pour certaines mamans, leur pédiatre est assez disponible.

N2 « C'est vrai que pour les autres fois, elle arrive à le voir en urgence. »

N6 « Oui, elle a des créneaux d'urgence, faut appeler le matin avant une certaine heure, si jamais ils sont plus malades, elle peut prendre dans la journée ou le lendemain rapidement. »

R5 « La pédiatre est toujours disponible. »

Néanmoins, dans l'urgence, peu de mamans s'y réfèrent.

N6 « Après la pédiatre, je l'ai vu rarement en cas de grosse maladie, c'est plus le suivi. »

R5 « C'est vrai qu'elle n'a pas forcément des créneaux d'urgences dans la journée. C'est le problème en fait. »

La maman de R8 pense que l'accès au pédiatre se fait seulement après avis du médecin généraliste.

« En fait, le pédiatre, on ne peut pas y aller comme ça. On ne peut pas y aller comme ça. Non. Je ne sais pas comment ça se passe en France, mais bon. »

Une mère (R7) cependant trouve que sa pédiatre n'est pas assez à l'écoute, et fait un examen trop rapide de son enfant.

« C'est pas complet, ça ne me donne pas confiance. »

« Elle ne prend pas assez de temps pour les bébés. Ça ne me rassure pas. »

II.12.3. PMI

La PMI est citée par quelques parents, surtout pour son utilité dans les premiers mois.

N1 « Elle avait été à la PMI au tout début, quand elle est née, puisque je l'allaitais et que j'y allais une fois par semaine pour vérifier le poids. »

R8 « À la PMI quand ils sont petits. Mais à partir d'un an, ça y est, avec le médecin généraliste ça va. »

Cette structure permet aux parents d'échanger avec les professionnels de santé.

R8 « Quand j'allais en PMI, avec la puéricultrice, on partageait la discussion. Elle m'expliquait comment faire avec les enfants. Tous les mois, en fait, j'ai des rendez-vous avec. Si je trouve des soucis, elle est là. Elle me donne des conseils en fait. La façon de manger, la façon de gérer les horaires. Elle m'explique pleins de choses en fait. »

Néanmoins, une maman a eu le sentiment qu'on les a vite laissé dans la nature.

R5 « On avait la PMI au début. Mais la PMI vous lâche très vite. »

II.12.4. Pharmacie

II.12.4.1. Recherche de conseils pour les petits maux du quotidien

Beaucoup de parents préfèrent aller dans une même pharmacie car un lien de confiance s'établit.

N3 « J'aime bien avoir une pharmacie habituelle, parce que les gens nous connaissent mieux, et j'aime bien qu'il y ait un suivi. »

N6 « J'aime bien toujours aller à la même pharmacie, parce que je trouve, qu'après y'a un lien de confiance. »

R4 « Il est très très bien. Ils sont agréables, je suis désolé, mais commerçant et très pros, donc franchement c'est vraiment très agréable. »

Ils y recourent souvent pour un échange avec le pharmacien et des conseils.

N1 « Les pharmaciennes sont très à l'écoute et beaucoup dans l'échange donc j'apprécie beaucoup ça. Et pour moi, c'est aussi un moyen de pouvoir être rassuré sur certaines, ou préciser certaines choses, je leur fais confiance pour m'expliquer un traitement ou avoir d'autres conseils, en plus du traitement, des choses paramédicales. »

La pharmacie est souvent utilisée en premier recours pour la « bobologie ».

N5 « Si on a l'impression que c'est pas méchant, ça coûte rien d'aller à la pharmacie avant d'aller voir le médecin. »

R4 « Si on y va, c'est pour des produits qui n'ont pas besoin d'ordonnance. »

R8 « Mais si y'a des choses qui sont simples, comment vous dire, par exemple les boutons, quelque chose comme ça, où s'il est tombé, si y'a des bobos, on demande des conseils chez le pharmacien. »

Pour quelques parents, pharmaciens et médecins sont même complémentaires.

N1 « Je trouve qu'elles ont quand même beaucoup de connaissances et pour moi, ça a un intérêt aussi, en plus du médecin. »

N4 « Aller en pharmacie, des fois c'était plus rapide, avant d'avoir un rendez-vous chez le médecin, et de pas avoir à déranger le médecin non plus, voir si le pharmacien s'il pense qu'il faut que j'aille consulter ou pas. »

Les parents apprécient également qu'on leur explique et montre les traitements délivrés.

N1 « C'est la pharmacienne qui nous l'a montré... Comment se montait la chambre et comment faire les bouffées. »

R9 « Quand j'ai les médicaments, pour savoir comment je dois les prendre, le matin, le soir. Et pourquoi ça ? Pourquoi ça ? Je veux savoir c'est quel médicament pour quoi, pour quelle douleur, pour quelle maladie... »

II.12.4.2. Absence de recours

Deux mamans (N2, R3) ne demandent jamais de conseils à leur pharmacie.

R3 « Non, quand je vais à la pharmacie, je vais chercher les médicaments. Et puis euh... J'ai pas de lien particulier avec la pharmacie. »

Une maman n'a plus confiance en sa pharmacie après avoir eu des avis contradictoires.

N4 « Je ferais pas trop confiance au pharmacien. »

II.12.5. Médecin de garde / Maisons médicales de garde

De façon récurrente, il existe une méconnaissance sur le médecin de garde ou les maisons médicales de garde.

En effet, la plupart des parents ignorent leur existence.

N1 « Non jamais entendu parler. »

N5 « Pas du tout (rires). »

N6 « Je connais pas du tout, jamais j'ai été pour moi ou pour les enfants. »

R3 « Non, pas plus que ça. Non j'ai jamais eu affaire au médecin de garde ni non. Et puis en attendre parler, non plus. »

Certains en ont entendu parler mais ne savent pas comment les contacter.

N7 « Bah j'en ai entendu parler, mais je sais même pas comment il faut procéder »

Quatre personnes y ont déjà fait appel.

N4 « Par contre une fois quand Tristan était bébé, il avait eu une forte poussée de fièvre, et on nous a orienté (...) Vers une maison médicale de garde. »

N8 « On avait été à A., c'est un peu une maison médicale en fait, c'est des médecins de garde (...) Il avait fait deux bronchiolites quand il était petit et on avait dû aller là-bas justement. On avait appelé le médecin de garde directement, et il nous avait dirigé là-bas je crois, je sais plus. »

R6 « Ça m'est arrivé, deux fois je crois. Deux fois, et les deux fois ils m'ont envoyé aux urgences. »

Une personne en a eu connaissance par la mairie

N8 « C'était sur le bulletin municipal de la commune que j'avais appelé. »

Dans ceux qui les connaissent, certains n'en voyaient pas l'intérêt ni l'utilité.

N8 « Je préfère à la rigueur aller aux urgences à Nantes, c'est vrai que là-bas, ils ont tout ce qu'il faut, je pense plus de matériel qu'au médecin de garde quoi. »

R1 « Oui, mais euh... Nan, J'irai plus..., pour moi si c'est vraiment grave, j'irai plus aux urgences que le médecin de garde. Parce que le médecin de garde, qu'est-ce qu'il va nous dire ? Il va nous dire aller aux urgences, si vraiment y'a un souci ou... Hum. »

Une maman de Nantes cite les pédiatres de garde mais n'y a jamais eu recours pour autant.

N6 « Y'a des consultations pédiatriques d'urgence, il y'a des numéros d'urgence, euh je sais que c'était affiché dans la salle d'attente de la pédiatre, que le week-end il y'avait des gardes de pédiatre, voilà, je connais pas le numéro, je le sais mais j'ai pas forcément utilisé, mais au-delà de ça, non. »

II.12.6. SOS Médecins

Tous les parents nantais connaissent SOS Médecins, que ce soit de nom :

N5 « Oui, j'ai pas de numéro direct, mais oui oui. »

ou en tant qu'utilisateur :

N6 « Ça m'arrive régulièrement d'aller chez SOS Médecins. »

N7 « J'avais appelé SOS Médecins parce que là le Doliprane® ne servait strictement à rien. »

II.12.6.1. Avantages

Plusieurs avantages sont appréciés par les parents.

II.12.6.1.1. Proximité :

N3 « Et puis il y'a SOS Médecins, qui est pas très loin aussi de chez nous. »

N6 « Au cabinet de SOS Médecins, car c'est pas très loin, et qu'on arrive jamais à les avoir par téléphone, c'est très compliqué quoi, de les avoir des fois ça marche, des fois ça marche pas, du coup, plutôt que de se prendre la tête, on y va directement. »

II.12.6.1.2. Rapidité et facilité de prise en charge :

N6 « Par facilité quoi, quand il n'y a pas de place chez le médecin, et franchement c'est, si on a besoin d'un rendez-vous rapide (...) C'est voilà quoi, c'est une solution de facilité, et pourtant c'est pas celle que je choiserais en priorité. »

N7 « J'ai appelé SOS Médecins qui est venu très vite, (...) et euh en fin de compte, elle faisait une otite fulgurante, donc elle lui a donné de la codéine, du Codenfan® je crois, à base de codéine, là ça l'a calmé direct, ça l'a calmé. »

II.12.6.1.3. Possibilité d'avoir des conseils médicaux :

N3 « Je peux prendre avis en appelant le 15 ou SOS Médecins. »

N7 « Si c'est la nuit, j'appellerais SOS Médecins, parce qu'il donne des conseils. »

II.12.6.2. Inconvénients

Cependant, certains inconvénients sont relevés par les parents, pouvant limiter son utilisation et engendrer des recours aux urgences.

II.12.6.2.1. Aspect financier :

N3 « Le souci avec SOS Médecins, ça avait été aussi d'avancer les frais, une première fois, et je sais qu'on en avait eu à peu près pour 65 euros (...) Quand c'est la santé de notre fils, on dépense y'a pas de souci, mais euh on avait pensé à ça aussi. »

N6 « C'est vrai, quand SOS Médecins vient, on se dit "faut que ça vaille le coup" (rires). »

II.12.6.2.2. Absence de plateau technique :

N1 « Si besoin de faire des examens, ça soit fait tout de suite en fait, cette fois-là, donc je me suis dit, SOS Médecins, ça va revenir au même que si je vais chez mon médecin. »

N3 « Si on se déplace au cabinet de SOS Médecins, y'a pas une équipe, y'a une personne. Et puis il n'y a pas aussi tous les moyens médicaux. »

II.12.6.2.3. Absence de spécialistes :

N6 « J'aurais pu me déplacer chez SOS Médecins, je sais bien, j'ai hésité, mais bon je me suis dit "Tant qu'à faire, je préfère aller aux urgences, peut-être que y'aura plus de spécialistes aux urgences". »

II.12.6.2.4. Moins bonne prise en charge :

N1 « Il va me dire, beh non, elle a vomi, elle a de la diarrhée, c'est une gastro, euh vous l'hydratez et puis au revoir, fin. »

N6 « Je suis pas toujours fan de la réponse apporté par les médecins de SOS Médecins. »

II.12.6.2.5. Difficilement joignable par téléphone :

N6 « On n'arrive jamais à les avoir par téléphone, c'est très compliqué. »

II.12.6.2.6. Absence en Vendée

Une interviewée vendéenne regrette l'absence de SOS Médecins.

R5 « Y'aurait eu SOS Médecins ici, ça aurait été bien. On ne comprend qu'il n'y en ait pas ici même. Parce que dans les grandes villes, y'en a, c'est quand même bien pratique. Et puis quand on peut se déplacer, on y va. (...) Et c'est quand même bien pratique, enfin, ça évite de déranger les urgences. »

II.12.7. Le centre "15"

La plupart des parents connaissent le numéro « 15 ».

Pour certains, il est utile uniquement pour les urgences graves, nécessitant une prise en charge médicale rapide, du fait du pronostic vital engagé.

N6 « C'est vraiment quand je m'inquiète, et que me dis "Mmh qu'est-ce que je fais quoi", c'est un peu situation d'urgence. »

N7 « Par gravité ? Euh une chute, une grosse chute hein, je parle où elle peut plus bouger, ou des signes de méningite ou des trucs comme ça. »

R1 « Si c'est vraiment urgent, il faut appeler le 15. »

R9 « On l'appelle si y'a quelque chose de grave. »

Pour d'autres, le motif d'appel peut être la demande de conseils, notamment lorsqu'il s'agit d'un enfant malade. Les conseils peuvent concerner la prise en charge d'une fièvre ne descendant pas, d'un saignement, d'un besoin de réassurance.

N1 « J'ai quand même appelé le 15 pour savoir, puisqu'effectivement c'est toujours un dimanche que ça tombe, euh pour savoir quelle attitude à avoir, s'il fallait consulter, puisque bon elle n'avait que douze mois et que ça ne descendait pas du tout malgré le Doliprane®. »

N5 « Si on les appelle, c'est quand on panique déjà, c'est quand on maîtrise plus, c'est pour ça qu'on n'est pas objectif. »

N6 « Oui, par exemple, mon fils saigne énormément du nez, euh ça m'est déjà arrivé de les appeler en disant "je fais quoi, il saigne trop, ça s'arrête pas", euh voilà des choses comme ça, (...) Mais quand vraiment je m'inquiétais, je me disais "qu'est-ce que je fais, faut-il que j'aille à l'hôpital ou pas". »

Dans d'autres cas, un isolement, par exemple la nuit ou le week-end, ne permettant pas d'avoir son médecin généraliste, justifie leur appel.

N1 « On va déjà appeler le 15 et on va voir ce qu'ils vont nous dire, et ils nous ont renseigné, et ça nous a évité de se déplacer un dimanche, et de faire perdre du temps à tout le monde, aux urgences comme à nous. »

N5 « Si on doit les appeler, c'est que c'est très grave, sinon je me déplace en fait (...) si j'appelle le 15, c'est que si y'a personne d'autre, ça va être la nuit. »

Cependant, les avis divergent.

Pour les uns, il s'agit de personnes compétentes, qui rassurent ou qui orientent vers la structure de soins la plus adéquate.

N5 « Si j'appelle le 15, il va me basculer au bon endroit, parce que je sais pas du tout où choper les numéros. »

N6 « Ils sont super, les médecins du SAMU, super compétents, et très rassurants (...) Je les trouve très apaisant, euh, ils posent des bonnes questions. »

R4 « Ils font un diagnostic rapide via téléphone. »

Pour les autres, il existe un manque de réponse claire qui ne rassure pas.

N3 « On ne sent pas toujours une disponibilité adéquate (...) Ils donnent un avis global mais euh moi, j'ai besoin d'avoir une idée plus précise et à ce moment-là, ils me répondent qu'il faut que l'enfant soit vu. Donc euh, c'est pas idéal. »

N5 « C'est compliqué, moi je trouve de passer par le 15 (...) Nous en tant que parent dans l'urgence, on a l'impression que c'est hyper grave, on a qu'une envie c'est que quelqu'un intervienne, et je trouve que la démarche est hyper longue, 'fin je les trouve pas rassurant. »

De plus, pour certains, le délai de prise en charge est long.

R2 « J'ai trouvé que c'était très long. Déjà, c'est assez pénible. Déjà rien que l'appel téléphonique, on est là comme ça « ah, ah » on a du mal à parler. Ils demandent à nous parler. Ça m'avait même un petit peu mise en colère entre guillemets quoi. Ils posent des questions et des questions et des questions. On a déjà un peu de mal à parler, il faut répondre. De là, ben les pompiers ça suffira. Le temps qu'ils préviennent les pompiers, le temps que les pompiers arrivent, croyez-moi, la crise a le temps de s'aggraver. »

Il existe aussi la peur de déranger, et d'occuper la ligne à la place des urgences vitales.

R6 « Je ne sais pas honnêtement comment ils sont organisés. Après moi, c'est plus dans le sens où je me dis, je ne vais pas encombrer les lignes pour mon petit problème en fait. Voilà, c'est plus ça. Se dire, je laisse la priorité aux urgences extrêmes, donc c'est vrai que ça ne m'est jamais venu à l'idée d'appeler le 15. »

Une mère fait remarquer qu'à chaque fois qu'elle a appelé le « 15 », on lui a conseillé de consulter aux urgences.

R5 « A chaque fois ils nous disent, bah vous avez qu'à venir, y'a pas beaucoup de monde. Quand on a appelé au 15, c'était ça. Ils disaient y'a pas beaucoup de monde aux urgences pédiatriques, vous avez qu'à venir. »

II.12.8. Les pompiers

Une personne nous parle des pompiers, qui rassurent plus que le 15, par « l'uniforme » et leur présence.

N5 « Dans l'urgence, j'appellerais les pompiers et pas le 15, si vraiment je suis en panique, je pense que j'appelle les pompiers, en fait j'aurais besoin de voir quelqu'un (...) il faut que j'ai quelqu'un, devant moi, et si ça se trouve, même si un pompier, c'est pas un médecin, il sait comment réagir,

pour m'apaiser, (...) moi il me faut une personne, et c'est vrai que j'aurais le réflexe pompier tout de suite, plutôt que le 15 si y'avait quelque chose d'hyper grave. »

II.12.9. Ostéopathe

Dans un seul entretien, le recours à un ostéopathe est cité. C'est moins la guérison qui est attendue mais plutôt la prise en charge de symptômes associés comme la douleur.

R6 « Quand il nous faisait ses otites à répétition, on est allé voir un ostéopathe. (...) Alors il nous faisait des otites aiguës, donc très douloureuses, il ne dormait pas voilà... Et depuis qu'on est allé voir cet ostéopathe, et bah je crois qu'on n'a pas eu d'otite aiguë... Mais je pense que l'ostéopathe nous a bien aidé en fait. Au moins, pour les douleurs ».

Il peut s'agir également d'une utilisation à visée préventive notamment pour rétablir ou permettre à l'enfant d'obtenir un état « d'équilibre corporel ».

R6 « On a pris l'habitude aussi nous d'y aller, peut-être une fois par an. Là c'est pareil, pour moi c'est comme l'homéopathie, j'me dis bah si ça ne marche pas, c'est pas grave, ça ne nous fait pas de mal. Donc bah voilà, on y va. Et puis je me rends compte quand même que ça a des bénéfiques. (...) On a beau dire, je sais que y'a des médecins qui sont réfractaires, mais franchement, je pense qu'il y a du bon. Après je pense effectivement que ça ne peut pas tout soigner, mais je pense que ça peut aider dans certains petits maux. »

II.13. Réseau non conventionnel : guérisseur

Dans un entretien seulement (R1), on retrouve la notion de guérisseur, mais il n'est jamais nommé en tant que tel, juste la notion d'une « dame » est évoquée, et son rôle exact n'a jamais été précisé ni nommé. L'objectif de ce recours est d'agir sur la fièvre.

« Je suis allée voir une dame... Parce que c'est vrai après il faut y croire... Et je l'ai fait traiter. Et le lendemain, y'avait plus de fièvre. Donc après euh, voilà. »

Elle permet également de soigner ou traiter l'origine attribuée à un symptôme.
« C'était parce qu'on m'avait dit d'aller le faire traiter pour les vers quoi, quand il était petit. Mais il n'avait pas de fièvre. Là, on m'avait dit que c'était monté dans la tête, c'est pour ça qu'il avait une forte fièvre. »

Sa compétence est largement reconnue par cette mère qui en parle en termes très élogieux.
« Elle est très forte »

« Cette dame est quand même assez douée, enfin elle a des dons (...). On est obligé d'y croire quand même. »

III. Analyse conceptuelle

L'analyse thématique a permis de recenser quelques thèmes récurrents. On peut en effet s'accorder à dire que tous les parents ont exprimé avec plus ou moins d'intensité :

- la fragilité de l'enfant
- leur confiance dans l'hôpital
- l'indisponibilité de leur médecin traitant
- la recherche de réassurance (confirmation du diagnostic, besoin de comprendre, peur de la mort)
- un sentiment d'ambivalence vis-à-vis de leur médecin traitant
- leur méconnaissance de la permanence de soins.

D'autres thèmes ou certaines tonalités des récits ont permis de mettre en évidence des variations autour de ces circonstances et perceptions largement partagées au sein de l'échantillon. Ces variations autorisent à caractériser le processus qui a conduit à un recours aux urgences non justifié aux yeux des médecins hospitaliers. Une typologie en trois modalités de recours a été tentée.

Il n'est pas possible d'opposer strictement les pratiques les unes aux autres, certaines caractéristiques se retrouvant dans plusieurs catégories. C'est la prévalence ou l'intensité d'expression de certains thèmes au sein des verbatim qui justifient le choix de classer les recours dans une modalité.

De plus, pour certains, une expérience traumatisante particulière vient colorer leur modalité de recours.

III.1. Recours par effacement parental

Certains parents ont exprimé leur difficulté à supporter le poids de leur responsabilité parentale face à l'apparition inhabituelle et subite de symptômes perçus comme graves chez leur enfant. En se rendant aux urgences, ils souhaitent déléguer leur responsabilité parentale aux soignants, dans une logique d'effacement par rapport aux professionnels de santé. En se mettant en retrait en tant que parents, ils se positionnent comme profanes « qui ne savent pas ».

Ces profanes ne s'accordent pas le droit de donner leur opinion ni de prendre des initiatives par rapport à la santé de leur enfant. Ils se soumettent entièrement à l'autorité médicale qui, seule, possède le savoir.

Au sein de ce type de recours, plusieurs modalités sont retrouvées.

III.1.1. Caractéristiques sociales

III.1.1.1. Soumission au milieu médical

Du fait de son milieu socioprofessionnel, madame **R1** n'a pas la possibilité de mobiliser un capital social suffisant pour intervenir dans les décisions concernant la santé de son enfant.

Dès le moindre symptôme, elle ne s'autorise pas de prise de décision, et s'en remet à chaque fois au milieu médical, auquel elle est soumise. Elle ne « fait pas le poids » face à cette domination médicale.

« Je prends rapidement rendez-vous chez le médecin. »

« On a suivi les ordres du médecin. »

Par exemple, elle a hésité à donner un traitement à son enfant, mais ne s'est pas donné le droit de le lui administrer. L'approbation du pharmacien, faisant partie des professionnels de santé, l'y a encouragée.

« J'ai moitié envie de lui donner les antibiotiques. Et la pharmacienne, elle m'a dit : "Moi je vous conseille de le faire aussi." (...) Bah du coup, c'est ce que j'ai fait, j'ai donné les antibiotiques en arrivant. »

III.1.1.2. Manque de confiance en soi

L'effacement de madame **R7** provient de son manque de confiance en elle et de son sentiment d'incompétence. Cela l'oblige à s'en remettre au milieu médical, dont elle est dépendante. Ce grand manque de confiance en elle peut être expliqué par son expérience traumatisante de femme victime de maltraitance psychologique.

« Tout ce qu'on veut, c'est aller voir le médecin. »

« J'ai toujours besoin d'avoir deux avis. »

« Je sais que ce n'est pas grave, mais j'en ai besoin. »

Cette femme a subi une grossesse non désirée et peine à accepter sa fille. Elle n'arrive pas à assumer sa responsabilité parentale, raison pour laquelle elle s'en remet très vite, en cas de maladie, aux professionnels de santé.

« Y'a eu le drame. Et du coup j'étais un peu dans le rejet. »

« À la base, j'étais maltraitée psychologiquement avec mon mari, et du coup j'ai perdu le bonheur, la confiance en moi. Et pourtant, j'ai la capacité. »

III.1.2. Enfant précieux

Dans l'entretien **N2**, du fait d'une maladie grave chez le conjoint de l'enquêtée, avoir un enfant a été difficile pour ce couple. Et cette grossesse, inespérée, a entraîné ce sentiment « d'enfant précieux », motivant les parents à tout faire pour le protéger, pour ne pas le perdre. Ils ne se sentaient pas capables de concevoir cet enfant ; ils ne se sentent pas capables de le protéger de la maladie qui pourrait l'emporter comme elle aurait pu emporter le mari. La vie est perçue dans toute sa fragilité, ils se sentent bien désarmés face à cette fatalité.

Par cet effacement, le couple cherche donc à déléguer sa responsabilité de parents, trop angoissante.

« Mon conjoint était pas censé avoir d'enfant, il a eu des chimios, des rayons, machin. Donc on a eu beaucoup de mal à avoir Tristan. »

« Son fils, c'est précieux, faut que tout aille bien. »

« Y'a un gros stress par rapport aux urgences, hein. C'est l'angoisse de mort, faut être clair hein. »

Leur expérience positive du CHU, où le mari a été soigné, les conduit à y retourner pour leur enfant. Là-bas, il y bénéficiera des meilleurs soins, dans une confiance totale que ses parents

accordent aux soignants qui y travaillent. Cette femme veut croire à la « puissance médicale », elle a foi en cette institution.

« Pour moi et pour mon mari, qui a tous ces malheurs, voilà c'est CHU. On a totale confiance en l'hôpital. »

« La confiance elle se fait plus sur l'infrastructure de l'hôpital que sur les personnes elles-mêmes, vous voyez (...) On a totale confiance en l'hôpital. »

« Il y'a les pontes quoi (...) Bah l'hôpital ils sont à la pointe. »

III.1.3. Statut d'étudiant

Le statut d'étudiant sous-entend un apprentissage et une compétence en cours d'acquisition.

La dame de l'entretien **N3**, élève infirmière, ne s'autorise pas un sentiment de compétence, même partiellement, à cause de son statut qui l'oblige à se référer à un supérieur, quelqu'un de plus compétent qu'elle.

C'est pourquoi, dès que son enfant est malade, elle trouve un soulagement en délaissant sa responsabilité pour la confier à des professionnels, qui ont le rôle d'interface entre elle et son enfant malade. Seule, face à son enfant malade, elle s'impose douloureusement le devoir d'être une soignante, alors qu'elle se considère incompetente. Arrivée aux urgences elle se libère de cette contrainte auto-imposée pour retrouver un rôle de mère confiant son enfant à des professionnels compétents.

« En tant que parent, je trouve... de laisser la place à quelqu'un d'autre pour le surveiller, c'est-à-dire que quand on est à la maison, tout est sur nos épaules, et quand on arrive à l'hôpital, on reste parent, bien sûr, mais ce n'est plus notre... On peut délaisser le rôle de... »

Ce manque de confiance en elle a été majoré du fait de l'expérience traumatisante de la première crise d'asthme de son fils.

« Les fois précédentes, j'essayais de repérer tous les signes, je surveillais la clinique, je prenais presque des mesures... »

« Depuis cet événement-là, je me suis mise en retrait, en me disant bon, je suis dans ce rôle-là, je suis la maman, je suis pas la soignante. »

III.2. Recours teinté d'opposition parentale

Au contraire, certains parents expriment leur sentiment d'expert concernant leur enfant, attendant des professionnels une reconnaissance de leurs savoirs.

III.2.1. Attente de prise en considération

Madame **N1**, paradoxalement, nous dit attendre de l'écoute de la part des professionnels des urgences, dédiés aux prises en charge promptes et brèves. Cette attente s'est forgée à partir d'une expérience relationnelle négative avec un médecin de ville auprès de qui elle s'est sentie déconsidérée dans sa compétence à reconnaître la gravité des symptômes de son enfant.

« Vous la reconnaissez pas, c'est pas votre enfant. »

Elle a eu, à cette occasion, le sentiment d'être prise pour un énième cas de la journée :

« Voilà c'est une gastro, demain elle est guérie, fin, au revoir Madame. »

Elle n'a pas été prise en considération :

« Mais j'aurais aimé oui, qu'il m'écoute, à cette époque-là, et qu'il comprenne que j'étais pas là pour, que c'était pas du flan, que j'étais pas bien. »

Par ailleurs, l'autorité des médecins découle de leur légitimité scientifique, eux doivent « savoir ». Or, dans cet entretien, l'incertitude du médecin le discrédite.

« Au final vous repartez, ma fille a certainement une maladie infantile mais on ne sait pas ce que c'est, c'est peut-être plus une gastro, elle mange toujours pas, mais bon, ça devrait rentrer dans l'ordre puisque les taches sont apparues. »

Elle peine à se sentir en confiance. Son expertise supporte la concurrence avec celle, incertaine, du médecin.

Enfin, l'autorité médicale est à nouveau ébranlée par les discours médicaux discordants remettant en cause la fiabilité de la parole médicale.

« C'est que les médecins ne fonctionnent pas du tout pareil. »

« Moi mon médecin m'a bien dit, on ne donne plus de Smecta®, et qu'à côté de ça, votre mère elle en a eu plus d'autres choses. »

Aux urgences, elle vient chercher, avec un certain degré de défiance, ce qu'elle a du mal à trouver chez les médecins : une reconnaissance de sa compétence parentale, une écoute de sa subjectivité de mère, et une parole forte, étayée par la connaissance scientifique.

« On a été écouté quoi en tout cas. »

« Ils ont confirmé le diagnostic. »

« Et puis surtout ils m'ont expliqué. »

III.2.2. Diagnostic profane

Les parents peuvent parfois poser des diagnostics profanes, et court-circuiter ainsi les professionnels de santé, pouvant aller jusqu'au conflit d'expertise.

III.2.2.1. Entretiens N5 et R2

Dans le cas de deux entretiens (**N5, R2**), les parents sont allés directement aux urgences pour gagner du temps, car selon leur expertise, il fallait un examen ou un traitement complémentaire, et consulter un médecin de ville aurait retardé la prise en charge.

En effet, le père N5 connaît bien ses filles, et sait que le ventre, c'est leur fragilité. Convaincu, par anticipation, de la décision du médecin de premier recours, il va directement aux urgences.

N5 « La démarche était d'aller aux urgences, parce que pour moi, j'allais y terminer. »

Son diagnostic était sans appel :

N5 « Dans ma tête, elle faisait l'appendicite. (...) Parce que dans ma tête c'était sûr. (...) Le ventre, on rigole pas avec ça. ». Les médecins n'ont qu'à obtempérer.

Pour la dame R2, son expérience personnelle et parentale des symptômes de sa fille forge sa certitude sur la conduite à tenir. Asthmatique elle-même, elle connaît bien la maladie et les différents traitements adaptés à la gravité des symptômes.

R2 « Je sais qu'il y aura besoin d'aérosol, ça ne passera pas avec simplement la Ventoline®. (...) Le fait d'être moi-même asthmatique et d'avoir des médecins qui répondent bien à mes questions, je suis assez bien informée, je suis plus sereine, je sais quoi faire. »

De plus, du fait d'un antécédent marquant dans ces familles, ils savent que les choses peuvent vite s'aggraver.

N5 « Une mauvaise expérience avec mon beau-frère (...), lui ça a failli dégénérer, et ils l'ont pris en urgence... Donc euh, ça fout un peu les jetons, quoi. »

R2 « C'est vrai que cet épisode-là (réanimation de sa fille sur une crise d'asthme), c'est un petit peu choquant aussi, ça marque. Oui parce que là elle est vraiment passée par une belle porte. »

Cette mère R2 a d'autant plus mal vécu cet événement-là, qu'elle avait déjà diagnostiqué cette pathologie auparavant, mais que les médecins ne l'avaient pas écoutée. Elle a alors appris à modérer sa confiance dans le corps médical.

R2 « Tous les médecins que j'ai pu consulter pour elle, à chaque fois, ils me disaient « Non Madame, non Madame. » Ils me prenaient un petit peu pour une bête. »

R2 « Alors que ça faisait trois ans que je le signalais à tous les médecins que je voyais, et on me disait « Non, non, c'est pas de l'asthme. »

III.2.2.2. Entretien N7

Dans cet entretien, la mère et la fille ont chacune leur propre expertise sur la pathologie : la fille, à l'écoute de son corps et attentive au moindre symptôme, et la mère du fait de son vécu.

La fille *« Je suis sûre que j'ai l'appendicite, ou que j'ai autre chose au rein. »*

La mère *« Elle se plaignait vraiment du mal de ventre, la station debout elle avait du mal, elle était bien qu'assise en fin de compte, même allongée elle avait mal, ça lui tirait. Donc ben, peut-être que c'est l'appendicite. »*

La mère *« J'avais du mal à marcher quand j'ai eu la crise. »*

En plus de cela, cette mère rapporte sa compétence à son métier d'aide-soignante.

« C'est moi qui gère et c'est ma fille qui me demande à moi. (...) Donc c'est tout de suite un rapport avec la santé, quoi, et du fait que je travaille à l'hôpital. »

Le conflit d'expertise porte, dans ce cas-là, sur la modalité du recours plutôt que sur le diagnostic. Cette dame a estimé qu'il lui était nécessaire de consulter à l'hôpital du fait de sa compétence dans le milieu et de sa crainte de passer à côté de quelque chose.

III.3. Recours par adhésion parentale dans une complémentarité de compétence

Enfin, les recours inappropriés les plus fréquemment observés étaient dans un climat d'adhésion au pouvoir médical, de foi en l'efficacité de la médecine en toute circonstance : **N4, N6, N8, R3, R4, R5, R6, R8, R9**. Ces familles s'inscrivent dans un mode de pensée rationnelle « conforme » à la pensée médicale, elles envisagent une complémentarité de compétence entre les médecins et eux-mêmes, les parents. Le savoir médical, sorte de repère stable au milieu de l'incertitude angoissante dans laquelle ils vivent, n'est pas mis en doute. Ils y ont recours là où il est repéré comme le plus abouti, le plus étayé par la technique et le mieux mis en scène : les urgences de l'hôpital (46).

Dès les premiers symptômes, les parents se sentent capables de réaliser les premiers soins sur leur enfant. Mais ils connaissent leurs limites, et savent recourir aux professionnels en cas de besoin, véritables partenaires dans la santé de leurs enfants.

N6 « Si je vois qu'il y'a de la fièvre, je lui donne du Doliprane®, et par contre si je vois qu'au bout de 24 heures, je vois que ça s'améliore pas, voilà je peux être amené à voir le médecin. »

N8 « On laisse un peu faire pour voir au début puis après si vraiment on voit que y'a quelque chose, si ça se passe pas bah là il faut faire quelque chose. »

R4 « J'ai envie de dire qu'on a assez de recul aussi pour voir ce qui à peu près, ce qu'il en est. Si on consulte c'est qu'on ne sait pas faire. Ou alors qu'il faut de l'antibiotique, ou un produit dérivé d'antibiotique, là y'a le médecin. »

R8 « Si y'a de la fièvre comme ça, on donne le Doliprane® et on attend le lendemain, si je vois que c'est pas grave et que ça peut attendre. »

Ces parents, obéissants, respectueux, conciliants, s'avèrent être des collaborateurs efficaces des décisions médicales.

Contrairement aux parents des deux autres typologies, il n'y a pas de propos élogieux lors de l'évocation de l'hôpital, mais plutôt des propos rationnels. L'hôpital, est pour eux un lieu de soins techniques modernes et efficaces et non pas un « temple de la médecine ».

N6 « Y'a aussi de l'ordre du fantasme mais voilà, il y' a un côté de sécurité dans l'idée d'aller à l'hôpital, ben on est dans une institution. (...) Surtout si on a un vrai problème, on a une sécurité entre guillemets, une sécurité dans la prise en charge. (...) Ils m'apporteront une meilleure réponse au CHU »

R8 « A l'hôpital y'a des spécialistes. C'est pas pareil. (...) Je leur fais confiance. »

DISCUSSION

I. Discussion de la méthode

I.1. Les limites de l'étude

I.1.1. Le recrutement de l'échantillon

Différents biais de recrutement ont pu être mis en évidence :

- Le mode d'accès indirect du recrutement par l'entremise d'un tiers, les médecins des urgences pédiatriques. Ceci a l'inconvénient d'un défaut de neutralité dans la mesure où la demande de l'enquêteur (qui est une demande de recherche) est filtrée par un clinicien pouvant brouiller le cadre contractuel de la communication (42). De plus, l'investissement du tiers dans la relation de soin avec les parents sollicités, pouvait influencer le recrutement des parents.
- La participation de l'étude était sur la base du volontariat, les parents ayant acceptés de réaliser l'entretien étaient donc probablement particulièrement motivés par le sujet.
- Des difficultés de recrutement dans un milieu médical surmené, et légitimement préoccupé par le temps immédiat du soin qui laisse au second plan les préoccupations de recherche. Ces réalités ont été décrites dans la Loi de Lasagna, selon laquelle les chercheurs et les investigateurs surestiment systématiquement le nombre de patients pouvant être inclus dans une étude (47).
- Des refus divers et variés d'environ une dizaine de personnes (barrière de la langue, absence de disponibilité, voyage...).
- Le sexe des interviewés est majoritairement féminin.

I.1.2. Inexpérience des investigatrices dans la technique des entretiens semi-directifs

La réalisation d'entretiens semi-directifs était une première expérience pour les chercheurs. Ceci a inéluctablement occasionné une perte d'information et certains oublis pendant les entretiens : le défaut de temps de silence laissés aux interviewés, nos questions de relances inadaptées ou ne rebondissant pas quand cela aurait été nécessaire.

D'autres facteurs ont également pu influencer les interviewés comme nos attitudes, notre ton de voix, nos réactions insuffisamment distancées aux réponses.

De plus, le langage non verbal des parents n'a pas toujours été noté au cours des entretiens. En effet, concentré sur le discours de l'interviewé, il nous a été difficile de nous en détacher. Ainsi, si les silences et les hésitations ont pu être enregistrés, certaines mimiques n'ont pas été relevées de ce fait. La retranscription peu de temps après les entretiens a tenté de limiter cette perte d'information.

Cependant, les compétences des enquêteurs ont pu évoluer au fur et à mesure des entretiens et limiter ces biais.

En plus de cela, le travail en binôme a aussi pu être à l'origine d'un biais dans la réalisation des entretiens. La réalisation de la grille d'entretien a été commune mais la conduite de l'entretien et les reformulations ont pu varier selon l'enquêtrice, ayant pu entraîner un défaut de reproductibilité. Néanmoins, cela a pu faire émerger différentes idées et comportements, augmentant la richesse et la qualité du recueil.

I.1.3. Conditions d'entretien

Le fait de réaliser l'entretien plusieurs jours après la consultation aux urgences a pu entraîner un biais de mémorisation par les parents. Toutefois, cela permettait d'accéder à un discours à froid, moins émotionnel de la part des parents, ce qui n'aurait pas été possible s'il avait été réalisé aux urgences, moment où les parents sont dans l'inquiétude et la rapidité. De plus, les entretiens ont été réalisés dans le mois suivant la consultation, afin justement, de limiter ce biais-là.

Les entretiens ont été enregistrés. La présence d'un dictaphone a pu gêner certains enquêtés et modifier certaines réponses malgré l'assurance de l'anonymat.

I.1.4. La barrière de la langue

Deux parents étaient d'origine étrangère et ne parlaient pas très bien le français, ce qui a pu entraîner un biais de compréhension.

I.1.5. L'information délivrée par les parents

L'enquête par entretiens semi-structurés préconise une proximité entre l'intervieweur et l'interviewé, un engagement réciproque pour rechercher une information authentique et sincère.

Les interviewés savaient que l'enquêteur était un médecin généraliste en devenir, ce qui a pu influencer les réponses et inspirer plus de tolérance au cours des entretiens, biais difficilement appréciable. En effet, les parents peuvent supposer certaines attentes des médecins et ainsi modifier leur discours afin d'y correspondre. Cela est illustré par le biais de désirabilité, où le risque est que l'enquêteur fasse dire à l'interviewé ce que ce dernier n'aurait peut-être pas tout seul affirmé.

De plus, l'évocation des motifs de recours aux urgences pouvait être perçue par les parents comme un reproche de l'équipe médicale, que nous pouvions représenter à leurs yeux. Cela a pu amener les parents à déformer, intentionnellement ou non, la réalité pour chercher à donner une

meilleure image d'eux-mêmes. L'évocation de situations pouvant être délicates a pu les embarrasser et influencer leur narration (42).

Cependant, nous avons bien précisé en début d'entretien que tout pouvait être dit et que le ressenti de chacun était important à recueillir. Au cours de l'entretien, nous avons veillé à adopter une attitude compréhensive et sans jugement afin que les parents se sentent libres d'exprimer leur point de vue.

Ces biais d'informations sont inhérents à ce type d'étude, où la tonalité subjective donnée au récit, recherchée car révélatrice d'informations singulières, a toutefois certaines limites.

I.2. Les forces de l'étude

I.2.1. Originalité du sujet

Il s'agit d'une étude originale par la méthode qualitative employée et par les thèmes abordés. De plus, contrairement aux nombreuses études quantitatives qui limitent le champ des réponses possibles, les études qualitatives mettent en valeur une certaine réalité du terrain, parfois insuffisamment accessible par les chiffres, et permettent également une liberté d'expression des interviewés, révélant parfois des réalités qui n'avaient pas été anticipées par les chercheurs.

I.2.2. Conditions des entretiens

Les entretiens se sont déroulés dans des lieux choisis par les personnes enquêtées, de manière à favoriser la confiance. Tous les entretiens ont été réalisés au domicile des parents, selon leurs propres vœux, ce qui a permis qu'ils soient en confiance.

Le fait de ne pas donner d'indication sur les thèmes de l'entretien avant la rencontre, a permis d'avoir une approche la plus spontanée possible pour comprendre les représentations des parents.

I.2.3. Diversité de l'échantillon

Concernant le recrutement en méthodologie qualitative, l'échantillon ne recherche pas la représentativité mais la diversité des situations, opinions et comportements. Dans cette étude, cela a été favorisé par une triangulation des sites permettant d'avoir un recrutement sur deux départements différents.

I.2.4. Saturation des données

La saturation des données a été obtenue au bout du 8^{ème} entretien à Nantes et du 9^{ème} entretien à La Roche-sur-Yon, puisqu'aucune donnée nouvelle n'a été retrouvée. L'obtention de la saturation permet de limiter le risque d'interprétation et contribue à la validation des résultats.

I.2.5. Triangulation

La validité des résultats d'une étude qualitative est augmentée notamment par la triangulation, c'est-à-dire la convergence des résultats en croisant l'analyse de plusieurs chercheurs et/ou en variant les techniques de recueil des données.

Cette thèse a été réalisée en binôme. Au-delà du bénéfice de cette collaboration pour l'étude d'une bibliographie riche et variée et la discussion des points problématiques, cela a permis de respecter le principe de triangulation des chercheurs grâce à la lecture croisée des verbatim par les investigatrices sous la supervision du directeur de thèse.

Enfin, la typologie a été élaborée en trinôme, avec le directeur de thèse, afin de limiter le biais de subjectivité et d'enrichir la qualité de l'analyse.

II. Discussion des résultats

Nous pouvons noter de grandes ressemblances entre les échantillons de Nantes et de La Roche-sur-Yon. Toutefois, la situation géographique semble jouer un rôle dans le processus de choix de recours. Les parents nantais ont tendance à mettre en avant les avantages du CHU, où se trouvent les spécialistes les plus compétents et où leur enfant aura accès aux meilleurs soins. Alors que les parents vendéens semblent plus confrontés au manque d'accessibilité à un médecin de soins primaires justifiant leur recours aux services d'urgence.

En dehors de ce phénomène, les parents expriment de façon consensuelle la recherche d'une réassurance rapide, leur grande confiance dans l'hôpital, leur vision contrastée du médecin traitant apprécié pour sa proximité relationnelle et décevant par son indisponibilité, et leur méconnaissance des dispositifs de permanence de soins.

II.1. Idéalisation de l'hôpital

Les parents enquêtés disaient préférer, en théorie, recourir de manière privilégiée à leur médecin traitant (ou pédiatre) en cas de problème médical. Les urgences n'arrivaient qu'en second recours, en cas d'indisponibilité de leur médecin ou de signe de gravité.

Mais comment expliquer que ces parents aient consulté aux urgences pour des motifs relevant de la médecine ambulatoire sans urgence vitale ou fonctionnelle ?

Plusieurs études réalisées sur les comportements des patients et les motifs de recours aux services d'urgence confirment que ceux-ci sont considérés par les deux tiers des Français comme un lieu où ils peuvent se faire soigner 24 heures sur 24 par des professionnels qualifiés, en toute sécurité, et bénéficier rapidement de tous les moyens modernes d'investigation. Ainsi l'étude de la DREES (48) souligne que les motivations les plus courantes exprimées par les patients tiennent à la proximité de l'établissement, à un besoin d'examen ou d'avis spécialisé, à une exigence de rapidité, à une perspective d'hospitalisation et à l'assurance de pouvoir disposer d'un plateau technique spécialisé. Le besoin d'un règlement rapide du problème de santé est également mentionné (10)(18).

D'après nos entretiens, la grande confiance que les parents ont dans l'hôpital, la certitude d'être pris en charge immédiatement et avec la plus grande compétence possible, peut expliquer ce recours. Cette confiance accordée en particulier à leurs services d'urgence, va même aller jusqu'à l'idéalisation de ces services, où les « inconvénients » sont minimisés voire occultés.

En effet, aux yeux des patients, la médecine est toute puissante, elle peut tout. Ses progrès ont été tellement grands que plus rien ne peut lui résister et l'hôpital est la vitrine de cette médecine. Madame N2 illustre bien cette thématique, en évoquant l'hôpital en termes toujours très élogieux.

De plus, l'hôpital, associé à l'idée de gratuité et à son image ancienne d'asile, de lieu d'accueil, avec des urgences ouvertes sur la rue 24 heures sur 24, retrouve, aux yeux du public, un rôle de dispensaire pour des soins de proximité, qui ne serait pas couvert par les structures extrahospitalières (49). En effet, l'hôpital aurait tendance à jouer le rôle que remplissaient les médecins de famille dans la gestion de l'urgence (8).

On retrouve, en effet, fréquemment dans la littérature l'idée que les patients consultent aux urgences du fait de leur gratuité, idée surtout exprimée par les médecins (50)(39)(11). Par exemple, des médecins interrogés dans l'étude de C. Royer-Poncin estiment que l'engorgement des urgences pourrait être limité si la consultation aux urgences faisait l'objet d'une avance de frais. Il leur paraît important de responsabiliser les patients de cette manière (51).

C'est pourquoi, plusieurs pays ont essayé d'instaurer un paiement sur les actes jugés inappropriés, mais cela n'entraînait pas de diminution du nombre de passage (52)(53)(54).

Contrairement à ce qui est retrouvé dans la littérature, aucun parent de notre étude n'a mis en avant la gratuité des urgences comme motif de recours. Seule une mère a remarqué le coût important des consultations chez SOS Médecins, l'amenant à préférer les urgences du CHU.

Néanmoins, il pourrait être intéressant d'informer les patients du coût moyen d'une consultation aux urgences, ou par exemple de leur envoyer une facture à l'issue de leur passage leur indiquant le coût des soins reçus (11).

Selon G. Cresson, l'hôpital est connoté positivement en ce qu'il offre un plateau technique complet (chacun peut imaginer avoir un accès immédiat à tous les services et appareils sophistiqués de l'ensemble de l'hôpital à partir de cette entrée-là) alors que le médecin généraliste est singulièrement dépourvu de ces outils sophistiqués, à une époque où les dimensions techniques sont de plus en plus valorisées et médiatisées (55).

Le contexte actuel, où la sécurité sociale a un droit de regard sur l'activité du médecin généraliste conventionné qui s'engage à traiter son patient avec la plus grande efficacité économique, tend à limiter la prescription d'examens complémentaires en ambulatoire.

Au contraire, la tarification à l'acte à l'hôpital incite à l'activité au lieu d'encourager les efforts de régulation. Effectivement, ce dispositif tarifaire des urgences associe une dotation fixe et une rémunération par passage à laquelle viennent s'ajouter une facturation complémentaire des actes médicotecniques, et des recettes d'hospitalisation si le patient est hospitalisé après son passage aux urgences. Ce système ne peut donc pas favoriser le désengorgement ni la limitation des dépenses ; plus le service fait d'actes, plus il est rémunéré (1).

Cependant, certains services prennent conscience de ce phénomène-là et tentent d'avoir une prescription raisonnée pour limiter l'engorgement de leur service et permettre une prise en charge plus rapide des patients (23).

En parallèle, les parents ont constaté la difficulté d'accès aux examens complémentaires en ville et aux spécialistes, les motivant encore plus à recourir aux urgences où tout est sur place, tels des supermarchés à examens complémentaires (27). En effet, une des difficultés du médecin généraliste est d'être isolé sans avoir à sa disposition les moyens du médecin hospitalier. Peu de pédiatres exerçant en Vendée, certains parents peuvent être amenés à consulter aux urgences pour accéder à leur expertise.

Pour pallier ce phénomène-là, P.-G. Claret estime nécessaire de faciliter l'accès aux spécialistes et au plateau technique hospitalier, sans le conditionner à un passage préalable du patient par les urgences (56).

Cette asymétrie d'accès aux soins rappelle l'asymétrie entre la médecine libérale et les services hospitaliers dans le savoir ou le pouvoir, et la circulation des informations qui n'est pas sans rappeler celle qui existe entre profanes et professionnels (55). La médecine de ville et la médecine hospitalière ne devraient pas, en effet, être en concurrence, mais dans une nécessaire complémentarité, centrée autour de l'enfant.

Réduire les écarts entre les soins primaires et les soins hospitaliers, passant par une meilleure coordination des professionnels, apparaît alors comme essentiel.

Une meilleure communication entre les professionnels semble indispensable, pour permettre un meilleur accès aux spécialistes (conseils téléphoniques facilement accessibles, rendez-vous rapides), et un meilleur suivi du patient (par le biais de courriers envoyés au médecin traitant après le passage aux urgences ou après une consultation spécialisée, d'une bonne utilisation de carnet de santé...) (12).

Cependant, l'avis des patients sur l'hôpital reste à nuancer. Leur vision de l'hôpital n'est pas idyllique mais les inconvénients (l'attente, la difficulté de stationnement, le grand nombre de soignants, etc) leur paraissent supportables en regard des réponses satisfaisantes qu'ils trouvent à leurs attentes. L'inconvénient de l'anonymat et de la dépersonnalisation des patients dans une structure aux multiples soignants a été mis en évidence par les parents de notre étude.

En effet, en prodiguant des soins de plus en plus techniques censés optimiser la rapidité de la réponse et éviter des aléas et approximations d'une réponse trop personnelle, l'hôpital participe à une forme de désobjectivation massive des pratiques (57).

Certains parents de notre étude ont par ailleurs exprimé l'inconvénient du manque de suivi aux urgences. De même, il a été observé dans la littérature, une diminution de la qualité et de l'efficacité des soins, suite au passage aux urgences pour un motif non urgent, du fait du manque de continuité des soins comparée à la médecine de ville (58).

En plus de cela, la frustration des soignants des urgences altère la qualité de la relation avec les patients. En effet, la surcharge de travail liée à l'engorgement des services entraîne un épuisement professionnel. Un fossé se creuse entre la réalité des soignants et celle des patients : les premiers sont surmenés et le plus souvent en raison de cas qu'ils jugent peu voire non urgents, tandis que les seconds ne voient pas le temps passer, surtout qu'ils sont convaincus d'être en danger de mort (59). De cette manière, la différence de point de vue entre médecins et parents est à la base d'une incompréhension mutuelle que seul le dialogue serait à même de minorer.

II.2. Méconnaissance de la permanence de soins

Notre travail met en exergue la méconnaissance de la permanence de soins ainsi que le manque d'informations des usagers sur les alternatives existantes aux services d'urgence et sur le rôle du centre 15 dans la régulation et l'orientation en soins primaires. La plupart, en effet, ne connaissent

pas l'existence des maisons médicales de garde, et peu utilisent le numéro « 15 » en dehors des urgences vitales.

Ce phénomène est également retrouvé dans la littérature (48)(60)(61)(28).

C'est pourquoi, la médecine libérale doit réfléchir aux moyens de proposer à la population une offre clairement lisible sur le système de soins, son fonctionnement et comment y accéder pendant les horaires de fermeture des cabinets.

En particulier, deux notions sont retrouvées dans la réglementation encadrant la continuité des soins en dehors des horaires d'ouverture du cabinet médical :

- l'article L 6315-1 du code de la santé publique qui énonce : « Lorsque le médecin se dégage de sa mission de soins pour des raisons professionnelles ou personnelles, il doit indiquer à ses patients le confrère auquel ils pourront s'adresser en son absence ».

- l'article 1 de l'arrêté du 25 juillet 1996 relatif à « l'information du consommateur sur l'organisation des urgences médicales », qui se montre plus précis et donne de véritables préconisations. En effet, cet arrêté prévoit que : « les médecins doivent afficher en salle d'attente de manière visible et lisible les conditions ci-dessous dans lesquelles est assurée la permanence des soins :

- leur numéro de téléphone et les heures auxquelles ils peuvent être joints ;

- le numéro de téléphone des structures de permanence de soins et d'urgence vers lesquels ils choisissent d'orienter les consommateurs en leurs absences ;

- la mention suivante : en cas de doute ou dans les cas les plus graves, appelez le numéro téléphonique 15 ».

Dans ce contexte, le Conseil National de l'Ordre des médecins conseille, dans ses recommandations de 2010 pour la continuité des soins, d'indiquer aux patients, pendant leurs absences programmées, le confrère auquel ils pourront s'adresser.

On peut donc se demander si ces informations sont bien accessibles et transmises aux patients. Et sinon, par quels moyens les transmettre ?

Cela pourrait passer par des campagnes d'informations (62), par des plaquettes explicatives dans les salles d'attente des cabinets voire même des urgences (63), et en notant sur les ordonnances les numéros d'urgence à appeler.

Les médecins généralistes devraient être particulièrement sensibilisés à délivrer ces informations.

Enfin, les parents ont exprimé une absence de clarté entre les rôles des différents numéros d'urgence le « 15 », le « 17 », et le « 18 ». L'absence de numéro d'appel unique comme dans certains pays européens (« 112 ») nuit à l'efficacité de la régulation téléphonique et est source de confusion pour les parents.

II.3. Indisponibilité du médecin traitant

Trop souvent, le recours aux structures hospitalières est motivé par l'indisponibilité du médecin traitant.

Les parents enquêtés ont en effet unanimement remarqué le problème de disponibilité de leur médecin traitant. Même s'il reste en théorie le recours idéal, en pratique, les parents ont souvent recours aux urgences, qui devient la seule solution pour eux.

C'est également un des motifs principaux motivant les patients à consulter aux urgences retrouvé dans la littérature (4)(60)(50)(64).

Ce problème d'accès au médecin généraliste peut s'expliquer par une insuffisance de l'offre de soins dans le secteur libéral, mais aussi par l'évolution de la démographie médicale avec une baisse principalement constatée en médecine générale. L'évolution des mentalités des médecins eux-mêmes participe également à ce phénomène, du fait de leur aspiration à une durée de travail moindre et à la féminisation de la profession (62).

De nombreux articles mettent en évidence l'importance d'améliorer l'accessibilité aux soins primaires pour limiter les recours « inappropriés » aux urgences. En effet, les parents évoquent la difficulté de trouver le temps d'aller consulter leur médecin traitant, les heures de rendez-vous étant sur leurs horaires de travail.

Ils reconnaissent par exemple l'importance que le médecin généraliste puisse proposer :

- des créneaux de rendez-vous dans la journée aux patients appelant pour une consultation non programmée
- des consultations sans rendez-vous
- des rendez-vous à des horaires pratiques pour les patients
- des conseils téléphoniques.

Une étude américaine étudiant l'impact des pratiques des médecins généralistes sur le recours aux urgences de leurs patients suggère également l'intérêt de proposer un accès à une prise de sang dans le cabinet, et d'accepter les patients tout-venant (65).

Néanmoins, on peut se poser la question de la faisabilité de toutes ces mesures dans la pratique quotidienne au cabinet du médecin généraliste.

Le problème de disponibilité des médecins a été majoritairement rencontré en Vendée, où la démographie médicale est plus déficitaire qu'en Loire-Atlantique. De ce fait, l'absence de consultations sans rendez-vous a été particulièrement regrettée par les parents vendéens. Parfois même, les parents n'avaient pas appelé leur médecin généraliste avant d'aller aux urgences, considérant d'emblée qu'ils n'auraient pas de créneaux de rendez-vous.

Pour proposer aux patients de réelles alternatives aux services d'urgence en dehors des horaires de consultation, des maisons médicales de garde ont été créées. Cependant, les parents de notre étude qui en connaissaient l'existence, ont mis en évidence l'absence de plateau technique limitant leur intérêt. De plus, les parents d'une étude parisienne mettaient aussi en avant l'absence de connaissance des tarifs de nuit et le recours à un médecin inconnu, comme limites à ces maisons médicales de garde (64).

Celles-ci pourraient disposer d'un plateau technique minimal prédéfini, pour avoir la possibilité d'effectuer un examen biologique ou radiologique rapide, par le biais de conventions avec des centres de radiologie et des laboratoires de biologie (52)(1).

D'autre part, pour pallier le phénomène du manque d'accessibilité des soins primaires, des études suggèrent de créer des centres de consultations non programmées sur les horaires d'ouverture des cabinets médicaux, qui pourraient permettre la prise en charge de certaines consultations en urgence pour des patients ne pouvant recourir à leur médecin traitant et dont l'état de santé ne justifie pas le recours à une structure hospitalière (4)(60).

Des initiatives, proches de centres hospitaliers ont déjà été prises, comme par exemple à Blois, et à l'AP-HP (4)(1).

Le téléphone est un moyen rapide facilement utilisé par le public pour demander de l'aide ou un conseil médical. On constate en effet que le nombre de consultations téléphoniques croît régulièrement depuis les années 1970 (66).

Des plateformes téléphoniques spécialement dédiées à la pédiatrie existent déjà depuis de nombreuses années, aux Etats-Unis et en Angleterre, faisant état d'un bon niveau de satisfaction des appelants avec ce système de régulation (67)(68). De plus, une étude française a étudié la faisabilité de plateformes téléphoniques dédiées à la pédiatrie qui pourraient permettre de limiter le nombre de consultations non programmées et non justifiées aux services d'urgence (9).

Cependant, un manque de formation de l'équipe répondante peut limiter l'efficacité de ces services (70). Une étude américaine montre par ailleurs que les conseils téléphoniques demandés par les familles pour des plaintes mineures concernant leur enfant, ont l'effet inverse de les référer aux urgences (71).

Deux interviewées ont d'ailleurs fait remarquer qu'à chaque fois qu'elles appelaient le « 15 », on leur avait conseillé de consulter un médecin.

II.4. Analyse des comportements de santé des parents

La modification des comportements dans la société depuis la fin du 20^{ème} siècle se reflète également sur le mode de consommation médicale, et plus précisément sur la fréquentation des services d'urgence.

On peut alors se demander, comme le sociologue J. Peneff, « pourquoi donc une population s'est emparée de ces lieux de soins (les urgences) pour y faire traiter ce qui, dans l'échelle médicale, relève de la routine, du banal, de l'anodin ? » (72).

Dans son étude intitulée « Les malades des urgences, une forme de consommation médicale », il démontre que les usagers des urgences tendent peu à peu à abandonner le médecin de famille. Ils préfèrent s'adresser à un centre médical collectif ouvert en permanence. Les patients veulent une médecine rapide, technique, à des horaires qui correspondent à leur mode de vie, et leur préférence va à une structure collective dans laquelle ils cherchent à rencontrer un soignant et non forcément un médecin (72). Notre enquête montre plutôt des parents partagés entre une confiance mesurée envers le médecin traitant, et une aspiration à une réponse médicale la plus compétente, la plus armée et la plus rapide possible. Le contraste entre les propos louangeurs sur leur médecin traitant, proche, à l'écoute, humain et les réticences exprimées à propos de sa compétence ou de sa disponibilité témoignent d'une ambivalence, peut être teintée de nostalgie, envers la médecine de proximité en compétition avec la médecine technique, rapide, collective et hospitalière.

De plus, l'augmentation de l'accès au travail des femmes a rendu les mères moins disponibles pour accompagner leur enfant en consultation. Il reste moins de temps consacré à la maladie et le moindre symptôme devient un phénomène aigu désorganisant le quotidien (39). Il devient de plus en plus difficile aux parents de concilier travail, où on leur demande toujours plus, et famille, où on n'a plus le temps pour la maladie (71). Le caractère désorganisateur de la maladie est clairement exprimé par les parents enquêtés, particulièrement lorsque les parents ont des horaires décalés ou des difficultés à se libérer de leur travail.

L'implication des problèmes de qualité de vie a de ce fait un rôle dans le recours aux urgences : les parents face à leurs difficultés professionnelles, financières, culturelles ou conjugales ont alors des difficultés à bien comprendre les problèmes de leur enfant (28).

L'inquiétude des professionnels ayant l'enfant à charge (nourrice, crèche, système scolaire) est souvent excessive devant l'apparition d'un symptôme, et sans rapport avec l'évaluation objective médicale de la situation (4). Ils refusent alors d'en prendre la responsabilité et les parents sont donc dans l'obligation de trouver une solution pour leur enfant malade. Cela engendre une pression supplémentaire, les incitant à trouver une résolution la plus rapide possible. De même, plusieurs fois les parents ont témoigné de la pression liée à l'inquiétude de la maîtresse d'école ou de la nourrice.

Par ailleurs, la perte de la transmission des savoirs intergénérationnels et la médicalisation de la vie, en particulier de la grossesse et des actes de puériculture (contrairement à son but initial d'action éducative ayant pour ambition de favoriser l'autonomie des parents), entraînent l'effet inattendu qui est de diminuer le sentiment de compétence des parents, qui s'en remettent alors systématiquement aux professionnels de santé dès le moindre problème (73). Selon la sociologue A.-C. Hardy, l'expertise médicale outillée peut en effet contribuer à la fabrication d'ignorants qu'on peut alors appeler des « profanes » (46).

On peut se demander s'il ne faudrait pas démedicaliser en santé publique ce que certaines nouvelles pratiques ont medicalisé (39) ?

La notion de « pan-médicalisme » trouve sa place dans notre société. Elle désigne cette idéologie toute entière centrée sur la médecine faisant de la santé le souverain bien, et donc de cette médecine la seule sagesse ou religion qui vaille, puisque c'est à elle qu'on demande d'avoir réponse à toute question. On tend ainsi à vouloir effacer la fragilité, physique et psychique, qui caractérise pourtant la condition humaine. En conséquence de quoi, nous ne supportons plus de souffrir (57).

Ainsi, la tolérance de la population à la maladie n'a jamais été aussi faible. L'urgence est l'expression d'une inquiétude liée à des incertitudes ou risques que l'on ne parvient pas à évaluer sereinement et source d'angoisse, du fait de manque de clés de compréhension (39). Le caractère désorganisateur de la maladie est parfois tel que l'on préférerait qu'elle n'existât pas ; être venu « pour rien » permettrait d'être totalement rassuré, sans avoir à affronter ce problème ou à modifier quoi que ce soit (41). Par conséquent, la maladie de l'enfant est un dérangement qui devient la demande principale de soins. Il y a alors-un déplacement de l'objet du soin, l'enfant et sa maladie, vers l'inquiétude qu'elle suscite (49). En poussant à l'extrême, les parents ne cherchent plus à soigner la maladie de leur enfant par un diagnostic et un traitement, mais plutôt à soulager leur inquiétude par une réassurance médicale.

En outre, les parents de l'étude soulignent la fragilité de leur enfant, la forte crainte de l'aggravation des symptômes et le besoin de le protéger. Plus l'enfant est jeune, plus il est différent de l'adulte, plus on le pense fragile, et plus grande est la peur qu'il lui arrive quelque chose. Cette idée nous est transmise des siècles précédents où la perte d'un enfant était fréquente (74).

Les parents de notre étude ont éprouvé une vulnérabilité particulière chez leur enfant, surtout lorsqu'il s'agissait de leur premier enfant, d'un enfant en bas âge, ou s'il y avait eu une expérience traumatisante familiale. Ce phénomène est également retrouvé dans la littérature (75).

En effet, la médecine occidentale, en repoussant toujours ses limites, en éradiquant progressivement de nombreuses maladies réputées incurables et en améliorant les traitements, a changé le statut de la mort. Elle nous a permis de la mettre de côté.

Si les familles reconnaissent volontiers l'inutilité de leur visite (N2, R4), elles en expliquent cependant parfaitement la logique, par le fait que le risque leur paraissait immédiat, qu'elles anticipaient ou redoutaient une éventuelle aggravation, que leurs ressources ou références médicales habituelles étaient épuisées (39)(76).

Elles ont conscience de ne pas présenter un caractère urgent au sens vital du terme, mais sont dans une recherche de soins la plus efficiente et toutefois justifiée. Les urgences apparaissent alors comme seul recours possible pour faire face à leur demande (77).

L'élément majeur, déterminant le recours, semble être le sentiment, qu'a le patient, du niveau de gravité de son problème médical. À partir du moment où le patient se sent en « état d'urgence », il va s'orienter vers un service d'urgence, et ce quelque soit le moment de la journée, afin d'avoir une consultation rapide. Ce sentiment d'urgence est complètement dépendant du patient sans que l'on puisse juger de sa rationalité (78).

Pour autant, on remarque que le nombre d'enfants arrivant trop tard aux urgences aurait plutôt tendance à diminuer. C'est-à-dire que les signes des urgences « vraies » sont plutôt bien reconnus, qu'on observe une amélioration qualitative des prestations parentales de ce point de vue-là. Les parents se donnent, en effet, la responsabilité de prendre soin de leur enfant, ce qui inclut le soulagement de leurs souffrances, et la meilleure prise en charge possible (75).

Mais est-ce que les parents ne deviendraient pas plus performants en devenant plus attentifs, et par conséquent plus intolérants à la souffrance, aux pleurs, au mal-être de leurs enfants ? La rançon de ce progrès serait l'augmentation de consultations inutiles, ou au moins de consultations adressées à un service inapproprié (55).

Selon G. Cresson, face à la maladie, les parents réalisent un travail domestique de santé, interprétant chaque symptôme selon une grille de lecture qui leur est propre, prenant sens dans le contexte familial de l'enfant. Ce travail est rendu plus complexe par le fait que les parents se responsabilisent pour cet enfant précis, le leur, ce qui rend difficile de ne pas être personnellement affecté. On s'attend à ce qu'ils réalisent un véritable travail de maîtrise de leurs propres sentiments et affects, mais c'est oublier que ce sont justement ces relations intimes qui justifient qu'ils soient réceptifs et disponibles. Les demandes adressées aux parents sont alors paradoxales : affection et sang-froid, attention et distance.

Parallèlement, une surmédiation de la santé ne permet plus aux parents de suivre leur instinct et leur bon sens car ils se sentent coupables de ne pas consulter. L'image des urgences relayée par les médias est si positive, représentées comme un endroit hyperspécialisé, avec un personnel jeune et efficace, qu'il devient difficile de ne pas y succomber (20). En plus de cela, notre société de consommation tend à majorer la consommation des soins médicaux. La santé devient un produit de consommation comme un autre aux yeux des usagers qui veulent « tout, tout de suite », faisant rappeler le mode de consommation des « fast food » (« McDonald's mentality ») (71).

Par ailleurs, on peut noter que le terme « usager » a été substitué au terme « patient » dans les services hospitaliers. Comment ne pas entendre ici une référence explicite au monde marchand ? Mais d'une certaine façon, en nommant « usagers » les sujets ayant recours aux services de

l'hôpital, ce dernier participe à son insu à cette dérive de bien de consommation. Pourquoi ne plus employer le substantif « patient » qui renvoie bien sûr à la notion de patience si mal en point aux urgences notamment ? Est dit « usager » un être qui a un droit réel d'usage, les citoyens considérant alors de plus en plus le soin comme un bien qui leur est dû, où toute demande « se doit » d'être contentée dans les meilleurs délais (57). Cette dérive s'exprime également chez certains médecins généralistes. Ils ont, en effet, l'impression de se diriger vers une relation de prestation de service où le médecin répond à un besoin circonscrit et ponctuel, comme un technicien de la médecine (3).

D'autre part, la surabondance des informations médicales, accessibles sur internet et dans les médias, donne aux patients la sensation d'être de plus en plus experts, possédant eux aussi une certaine connaissance médicale. Par connaissance désormais accessible, ils se donnent le droit de contredire le médecin. Cela est d'autant plus marqué que les différents scandales sanitaires surmédiatisés ont diminué la confiance que les patients avaient envers les professionnels de santé et augmenté leur sentiment de légitimité à s'opposer à l'autorité médicale (3).

II.5. Attente des parents

Comme dans deux enquêtes qualitatives américaine et australienne (79)(75), les parents de notre étude ont exprimé plusieurs attentes vis-à-vis des professionnels de santé, et en particulier de leur médecin traitant : besoin de réassurance, bonne communication, temps consacré suffisant pour une écoute attentive, examen clinique complet, conseils et plans d'action concernant la pathologie de l'enfant. En parallèle, ils regrettaient le manque d'écoute et d'explication de leur médecin généraliste, et se plaignaient des consultations trop rapides, selon eux. Ces manquements étaient responsables d'une insatisfaction de leur médecin (N1, R8), cause de consultation spontanée aux urgences.

Au-delà de l'indisponibilité de la médecine ambulatoire, la mise en évidence de l'attente des parents dans ses dimensions manifestes et latentes paraît être l'une des clés de compréhension des recours aux urgences non justifiés médicalement. L'analyse thématique et conceptuelle des verbatim de notre échantillon a permis de mieux comprendre en quoi ces recours « non justifiés » s'inscrivaient dans une logique subjective au sein de laquelle la conception du rôle parental, les traumatismes anciens médicaux ou existentiels, la défiance dans ses compétences paternelles ou maternelles jouent un rôle.

Recourir aux urgences pour y chercher une écoute, une explication (R8) avant un soin, repartir satisfait avec une prise en charge identique à ce qu'elle avait été lors d'un recours ambulatoire, tout ceci met en évidence les dimensions subjectives des attentes vis-à-vis des urgences.

La caractérisation des recours selon trois modalités a aussi permis de distinguer en quoi la conception du rôle parental portée par les parents vient colorer le recours : soumission à l'autorité médicale si le sentiment de sa responsabilité parentale est trop lourd, concurrence avec la compétence médicale pour certains parents soucieux d'affirmer leur expertise parentale, ou collaboration et complémentarité avec les soignants pour des parents confiants dans leurs capacités parentales et lucides sur leurs limites.

Face à ces dimensions de subjectivité, la réponse de proximité apparaît la plus pertinente.

Un des rôles du médecin traitant identifié par les parents est l'importance d'avoir des explications claires et complètes de sa part. Cette attente est particulièrement illustrée par l'entretien R8, où la dame explique clairement son recours aux urgences par une insuffisance d'explications de la part de son médecin traitant, l'obligeant à solliciter des spécialistes.

L'éducation de la population est, en effet, souvent proposée dans la littérature comme remède à l'affluence des services d'urgence (4)(18)(12)(15).

De nombreuses études soulignent l'importance que le médecin délivre des explications sur le diagnostic précis, l'évolution habituelle de la pathologie, les signes de gravité devant conduire à reconsulter. Cela a un impact significatif sur l'amélioration de la communication et la satisfaction des parents (80). L'éducation des parents devrait aussi se focaliser sur les principaux motifs de consultation, tels que la fièvre, la toux, les vomissements. Le bénéfice est plus important en cas d'utilisation d'un support écrit, comme l'exprimaient plusieurs parents interviewés.

De même, les parents aimeraient connaître les symptômes qui indiquent une urgence vitale et les bons gestes de premiers secours, ce qui est également le cas dans notre étude.

Toutefois, il faut garder un regard critique sur l'activité éducative. Celle-ci, alors qu'elle vise l'autonomie des personnes, a parfois l'effet inattendu d'augmenter la responsabilité parentale, ce qui majore l'angoisse, et oblige les parents à recourir aux professionnels de santé, desquels ils sont alors dépendants (73). Par exemple, la majorité des parents d'une étude parisienne sur la bronchiolite aigüe disaient que les campagnes d'information réalisées par les médias étaient source d'inquiétude (64).

Dans notre étude, Madame N4 met ce phénomène en avant quand elle explique que les consignes écrites qu'ont lui avaient remises l'obligeaient à surveiller son enfant, majorant sa responsabilité et ainsi son angoisse. Cette éducation doit donc être utilisée à bon escient, selon l'expérience et les connaissances de chacun. Un apport trop important de données risque d'être inutilisable par les profanes et source d'anxiété (74).

Ensuite, certains parents témoignaient de leur manque de confiance en leur médecin traitant résultant d'une absence de lien de qualité.

Il est observé dans la littérature qu'une bonne qualité de la relation du médecin traitant avec les parents/enfants, permet de limiter l'accès aux urgences pour des motifs « non urgents ». En effet, une relation de qualité définie par une attitude centrée sur l'environnement socio-familial, avec un médecin prenant le temps, et accessible, permet de réduire le nombre de consultations aux urgences (81).

L'écoute est primordiale pour un lien de qualité. En effet, si les parents consultent, c'est qu'ils en estiment la nécessité, et attendent qu'on réponde à leurs questions et qu'on soulage leurs inquiétudes. Des motifs mineurs peuvent parfois engendrer une consultation trop rapide de la part du médecin qui ne considère pas assez leur plainte. Si les parents, ne se sentant pas assez écoutés ni considérés, ont la sensation de faire perdre du temps au médecin, ils risquent de repartir avec plus de doutes et d'angoisses sur leur propre capacité de parent. Sans chercher à dénouer les craintes parentales, le médecin risque de passer à côté de la résolution du problème parental. Le médecin se doit donc d'accorder aux parents crédibilité, confiance et respect (82). Ces différences de point de vue peuvent aller jusqu'au conflit d'expertise, entre les médecins et les parents, chacun voyant l'enfant selon son référentiel. L'entretien N1, où la mère multiplie les consultations jusqu'à ce qu'un médecin l'écoute et considère sa plainte, met tout à fait en valeur cette recherche d'écoute et les risques que son absence engendre.

Les parents jugent en effet l'état de santé de leurs enfants par rapport à leur comportement habituel, c'est-à-dire s'il mange bien, s'il dort bien, s'il se développe bien. Cette perception de la

normalité de leur enfant leur est propre, eux seuls en ont la connaissance, tels des experts de leurs enfants (82). Que les médecins prennent cette expertise en compte paraît fondamental.

Tous les auteurs sans exception soulignent l'importance de la parole. L'essor technologique de la médecine a mis l'accent sur le savoir et le savoir-faire des médecins, au détriment de l'apprentissage du rôle relationnel du médecin et du savoir communiquer. Dans ce contexte, certains médecins ont plutôt tendance à traiter des maladies plutôt que des personnes malades (83).

Or, les patients nous rappellent sans cesse l'importance de la communication. En effet, ce thème est abordé quasiment par l'ensemble des parents interviewés.

Rappelons qu'en pédiatrie, il ne s'agit pas simplement d'une relation médecin-patient mais d'une relation médecin-parent-enfant, créant alors une relation tripartite particulière. Une communication tournée vers l'enfant est également attendue du médecin (84). Certains parents disaient en effet choisir leur médecin par rapport à la relation que celui-ci pouvait avoir avec les enfants.

Une étude montre, par ailleurs, l'effet néfaste des problèmes de communication entre le parent et le médecin. L'attention du médecin à comprendre les inquiétudes des parents améliorerait leur satisfaction et pourrait éviter des recours aux urgences pour des motifs non justifiés (79).

De même, il est primordial de donner du sens à ce que vivent les patients et leur famille, d'entendre leurs plaintes, au lieu de les culpabiliser et de sous-estimer leur motif de consultation.

C'est pourquoi, renforcer l'image du médecin généraliste, compétent, empathique et humain, permettrait d'encourager les patients à y recourir en première intention. Les grandes instances devraient insister sur l'avantage du suivi par le médecin traitant, suivi permettant d'anticiper la survenue de symptôme et d'expliquer aux parents la conduite à tenir, d'augmenter les conseils préventifs, de mieux identifier les besoins et attentes de chaque patient, et d'améliorer la relation de confiance (81).

De même, mieux informer la population de la capacité des médecins traitant à gérer les problèmes urgents ou ressentis comme tels, semble nécessaire (11).

CONCLUSION

Pour réduire le nombre de consultations non urgentes dans les services d'urgence et assurer des soins primaires de qualité, il est impératif de comprendre les raisons objectives ou subjectives qui poussent les parents à choisir de consulter aux urgences, plutôt qu'en médecine ambulatoire (79).

Nous avons retrouvé certains déterminants factuels amenant les parents à consulter aux urgences, tels que l'indisponibilité du médecin traitant, la confiance dans l'hôpital, la méconnaissance du système de soins, et la fragilité de l'enfant.

Par ailleurs, la perception parentale donne une coloration subjective à ces déterminants, apportant un sens singulier à chaque recours et à chaque patient. C'est pourquoi, le médecin se doit d'entendre ces conceptions parentales, qui prennent sens dans leur trajectoire de vie et témoignent de la vision qu'ils ont de leur fonction parentale.

C'est ainsi cette inquiétude qu'il faut savoir dénouer au risque de n'apporter qu'une réponse partielle ou « à côté de la plaque » induisant un retour au zapping médical (49).

D'une façon générale, réduire la souffrance humaine à sa seule expression somatique et au traitement des dégâts corporels et de la douleur revient à faire l'impasse sur la complexité des conduites humaines et de l'humain en général. En effet, il faut considérer la réalité d'un psychisme, qui dans sa souffrance, utilise parfois le corps pour s'exprimer. Si l'organe et sa douleur savent se faire entendre aujourd'hui, il est également nécessaire que la vie psychique et sa souffrance le soit aussi (57).

L'intolérance à la maladie ou à la douleur, qui peuvent entraîner une partie des recours « excessifs », sont en quelque sorte la rançon du progrès de la médecine, des traitements, des découvertes, de cette médicalisation continue de la vie qui nous rend plus sensibles, plus attentifs, et plus intolérants aux signaux corporels. Mais cette intolérance à notre corps défaillant ne doit pas réduire la médecine à une fonction de réparation du symptôme.

Une bonne communication des professionnels de santé, attachés à reconnaître les inquiétudes parentales, est la condition nécessaire pour améliorer la qualité de la relation avec les parents. Les deux partis en tireraient une meilleure satisfaction (82).

En effet, le prix des services d'urgence, la concentration des spécialistes, la rapidité des examens pratiqués, présenteront toujours des avantages pour les populations n'ayant guère de temps à consacrer à leur santé.

Dans une société intolérante à la maladie, et sous le règne de l'urgence, l'hôpital, vitrine idéalisée de la médecine ultra-moderne, ne peut répondre à elle seule aux attentes multidimensionnelles de santé. Les soins techniques nécessaires, l'écoute attentive, la compréhension des singularités et du sens des comportements de santé, la communication adaptée à chacun recherchés par les parents, ne peuvent qu'être le fruit d'une coordination et d'une complémentarité organisée entre les différents niveaux de l'offre de soin, ambulatoires et hospitaliers.

BIBLIOGRAPHIE

1. Cour des comptes. Les urgences hospitalières : une fréquentation croissante, une articulation avec la médecine de ville à repenser. Sécurité sociale; 2014 sept.
2. Drees; La médecine d'urgence. Les établissements de santé. [Internet]. 2016. N°29. Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche29-2.pdf>
3. Delléa D. Organisation de soins : Saturation des urgences. [Internet]. Carnets de santé. 2014. Disponible sur: <http://www.carnetsdesante.fr/Saturation-des-urgences-3-analyse>
4. Leclerc F, Martinot A, Sadik A, Hue V, Dorkenoo A. L'inflation des urgences pédiatriques. Arch Pédiatrie. janv 1999;6:S454-6.
5. Carrasco V, Baubeau D. Les usagers des urgences : premiers résultats d'une enquête nationale. [Internet]. Drees; Etudes et Résultats N°212. janv 2003. Disponible sur: http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/usagers_urgences.pdf
6. Petter D. La prise en charge des urgences pédiatriques au CHU de Tours : un projet de coopération Ville - Hôpital [Internet] [Mémoire de l'École Nationale de la Santé Publique]. [Rennes]; 2001. Disponible sur: <http://documentation.ehesp.fr/memoires/2001/edh/petter.pdf>
7. Gras-Le Guen C, Vrignaud B, Levieux K, GFRUP. Organisation des soins aux urgences pédiatriques. Rev Prat. mai 2015;65(5):627-30.
8. Devictor D, Cosquer M, Saint-Martin J. L'accueil des enfants aux urgences: résultats de deux enquêtes nationales « Un jour donné ». Arch Pédiatrie. janv 1997;4(1):21-6.
9. Stagnara J, Vermont J, Jacquél J, Bagou G, Masson S, Kassai B, et al. Réduction des consultations non programmées et non justifiées dans le cadre des urgences pédiatriques grâce à une plateforme téléphonique. Presse Médicale. nov 2010;39(11):e258-63.
10. Boisguérin B, Valdelièvre H. Urgence : la moitié des patients restent moins de deux heures, hormis ceux maintenus en observation. [Internet]. Drees, Etudes Résultats N°889; juill 2014; Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er889.pdf>
11. Le Goaziou M-F. Qui consulte aux urgences ? Enquête auprès de patients consultant dans un service d'accueil des urgences. Rev Prat Médecin Générale. mars 2001;15(529):469-73.
12. Martinot A, Boscher C, Roustit C, Hue V, Leclerc F, Mouzard A. Motifs de recours aux urgences pédiatriques: comment cette activité s'inscrit-elle dans le champ des soins ambulatoires ? Arch Pédiatrie. janv 1999;6:S461-3.
13. Frankowski P. Evaluation du recours au service d'accueil des urgences au centre hospitalisé de Trinité. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Martinique; 2015.
14. Sagnes-Raffy C, Claudet I, Grouteau E, Fries F, Ducassé L. Épidémiologie des urgences de l'enfant de moins de 2 ans. ORUMIP [Internet]. 2002; Disponible sur: <https://www.orumip.fr/wp-content/uploads/2011/11/jeunenf.pdf>
15. Gentile S, Durand A, Bongiovanni I, Rofritsch S, Collège des médecins urgentistes de la région PACA. Les consultants des services d'urgence relevant de la médecine générale : analyse de nouveaux comportements de santé. 2007; Disponible sur: http://copacamu.org/IMG/pdf/GENTILE_Texte_Analyse_du_comportement_des_usagers_des_urgences_pour_des_soins_non_urgents_Rel_sultats_de_la_rel_gion_PACA.pdf
16. Vercruyssen A. RUPACS : Recours aux Urgences Pédiatriques Après Consultation de Soins primaires. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Nantes; 2011.
17. Demonchy D, Haas H, Gillet Vittori L, Montaudie I, Piccini-Bailly C, Tran A. Un circuit court pour désengorger les services d'accueil des urgences pédiatriques. Arch Pédiatrie. mars

2015;22(3):247-54.

18. Cour des comptes. Les urgences médicales : constats et évolution récente [Internet]. Santé - Sécurité sociale; 2007.

Disponible sur: <http://www.jlar.com/Divers/Lois%20et%20decrets/12-urgences-medicales.pdf>

19. Drees, Résultats de l'enquête nationale auprès des structures des urgences hospitalières. [Internet]. Dossiers de Solidarité et Santé N°63. juin 2015.

Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dss63.pdf>

20. Aubert N, Roux-Dufort C. Le culte de l'urgence: la société malade du temps. Paris: Flammarion; 2003. 375 p.

21. Observatoire Régional des Urgences (ORU) Pays de la Loire. Observatoire régional des urgences - Panorama 2015. [Internet]. Observatoire régional de la santé; mai 2016.

Disponible sur: <http://www.oru-paysdelaloire.fr/fr/publications/publications-oru/>

22. DRASS Pays de la Loire, Les passages aux urgences en 2005 [Internet]. Etudes et Statistiques N°41; avril 2007. Disponible sur: http://pays-de-la-loire.drdjcs.gouv.fr/sites/pays-de-la-loire.drdjcs.gouv.fr/IMG/pdf/dsecho41_1_-2.pdf

23. Gras-Le Guen C, Levieux K, Lucas V, Vrignaud B, Groupe francophone de réanimation et urgence pédiatrique. Limiter l'engorgement hivernal aux urgences pédiatriques. Soins Pédiatrie Puériculture. nov 2014;35(281):19-22.

24. Guichard G. Les déserts médicaux s'étendent: notre carte de France [Internet]. Le Figaro. 2016. Disponible sur: <http://www.lefigaro.fr/conjoncture/2016/06/02/20002-20160602ARTFIG00010-les-deserts-medicaux-s-etendent-notre-carte-de-france.php>

25. Observatoire régional de la santé des Pays de la Loire : Réseau Sécurité naissance-naître ensemble, La santé périnatale dans les Pays de la Loire: rapport 2013. Nantes.

26. Conseil National de l'Ordre des médecins. Atlas de la démographie médicale en France en 2015. Situation au 1er janvier 2015. [Internet]. 2015. Disponible sur: https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/atlas_national_de_la_demographie_medicale_2015.pdf

27. Steg A. Commission nationale de restructuration des urgences. Rapport sur la médicalisation des urgences [Internet]. 1993.

Disponible sur: <http://documentation.fhp.fr/documents/3746R.pdf>

28. Costet Wong. Approche sociologique des motifs de recours aux urgences pédiatriques du CHU de Toulouse : application de la théorie reverse [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Toulouse; 2007.

29. République française. Article R. 712-65 du 9 mai 1995 relatif aux services d'accueil et de traitement des urgences [Internet]. Legifrance du 10 mai 1995. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000719792&categorieLien=id>

30. Carrasco V. L'activité des services d'urgences en 2004. Une stabilisation du nombre de passages. [Internet]. DREES. Etudes et Résultats N°524; Sept 2006 .

Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er524.pdf>

31. République française. Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant sur la réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires [Internet]. Légifrance du juillet, 2009. Disponible sur:

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>

32. ARS Pays de la Loire. Dossier de Presse - Garantir l'accès au conseil médical aux horaires de fermeture des cabinets : l'organisation de la permanence des soins ambulatoires en Loire-Atlantique [Internet]. Oct 2013 Disponible sur: http://www.ars.paysdelaloire.sante.fr/fileadmin/PAYS-LOIRE/F_espace_presse/dossiers/2013/PDSA/DP-PDSA-loire_atlantique.pdf

33. ARS Pays de la Loire. Cahier des charges régional de la permanence des soins ambulatoires. [Internet]. Juillet 2012. Disponible sur: http://www.ars.paysdelaloire.sante.fr/fileadmin/PAYS-LOIRE/F_accompagnement_soins/Permanence_des_soins/cahier_des_charges_regional_de_la_pd_sa_Pays_de_la_Loire_juillet_2012.pdf
34. ARS Pays de la Loire. Dossier de presse - Garantir l'accès au conseil médical aux horaires de fermeture des cabinets : l'organisation de la permanence des soins ambulatoires en Vendée [Internet]. Oct 2013. Disponible sur: http://ars.paysdelaloire.sante.fr/fileadmin/PAYS-LOIRE/F_espace_presse/dossiers/2013/PDSA/DP-Permanence_des_soins_ambulatoires-Vendee.pdf
35. SOS Médecins Nantes [Internet]. Disponible sur: <http://www.sosmedecins-nantes.fr/>
36. Durand AC, Gentile S, Devictor B, Palazzolo S, Vignally P, Gerbeaux P, et al. ED patients : how non-urgent are they ? Systematic review of the emergency medicine literature. 2011;29(3):333-45.
37. O.R.U.M.I.P. Classification Clinique des Malades des Urgences modifiée [Internet]. 2011. Disponible sur: <https://www.orumip.fr/wp-content/uploads/2011/11/ccmu.pdf>
38. Gentile S, Amadeï E, Bouvenot J. Attitudes et comportement des usagers face à une urgence réelle ou ressentie. Santé Publique. 2004;16(1):63-74.
39. Claudet I, Joly-Pedespan L. Consultations de routine aux urgences : faut-il gérer ou lutter ? Arch Pédiatrie. déc 2008;15(12):1733-8.
40. Barthe J-F. Connaissance profane des symptômes et recours thérapeutiques. Rev Fr Sociol. avr 1990;31(2):283-96.
41. Armengaud D. Le quiproquo des urgences pédiatriques, *Enfances & Psy*, 2/2002 (n°18), p. 10-16.
42. Blanchet A, Gotman A, Singly F de. L'entretien. Paris: A. Colin; 2015.
43. Bertaux D. Le récit de vie: l'enquête et ses méthodes. 3. éd. Paris: Colin; 2010. 126 p. (128 Sociologie, Anthropologie).
44. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, Lehr-Drylewicz A-M, Imbert P, Letrilliart L. Introduction à la recherche qualitative. Exercer. 2008;84(19):142-5.
45. Paillé P, Mucchielli A. L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. Paris: A. Colin; 2012.
46. Hardy A-C. Travailler à guérir. Sociologie de l'objet du travail médical. Rennes: Presses de l'École des hautes études en santé publique; 2013. (Recherche Santé Social).
47. Van der Wouden H. Le défi du recrutement des enfants pour la recherche en médecine générale. Exercer. 2010;21(94 (suppl 4)):102-3.
48. Baubeau D, Carrasco V. Motifs et trajectoires de recours aux urgences hospitalières [Internet]. Drees, Etudes et Résultats N°215; Janv 2003. Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er215.pdf>
49. Armengaud D. Le quiproquo des urgences pédiatriques. *Enfances Psy*. 2002;18(2):10.
50. Unwin M, Kinsman L, Rigby S. Why are we waiting? Patients' perspectives for accessing emergency department services with non-urgent complaints. *Int Emerg Nurs*. nov 2016;29:3-8.
51. Royer-Poncin C. L'angoisse plus forte que la raison ? : analyse de la trajectoire de soins des patients consultant aux urgences de Maubeuge pour un motif ambulatoire : quels sont les facteurs déterminants de cette consultation ? [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Lille; 2015.
52. Gourbin C, Du Boullay D, Philips H, Remmen R, Buylaert W, De Paepe P, et al. Evaluation de l'impact d'une contribution personnelle forfaitaire sur le recours au service d'urgences [Internet]. Bruxelles: Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE); Juillet 2005. Disponible sur: https://kce.fgov.be/sites/default/files/page_documents/d20051027322.pdf
53. Bianco A, Pileggi C, Angelillo I. Non-urgent visits to a hospital emergency department in

Italy. Public Health. juill 2003;117(4):250-5.

54. Roberts E, Mays N. Can primary care and community-based models of emergency care substitute for the hospital accident and emergency (A & E) department? Health Policy. juin 1998;44(3):191-214.

55. Cresson G. Les urgences comme révélatrices des asymétries et paradoxes dans la relation parent-soignant. Arch Pédiatrie. janv 1999;6:S448-50.

56. Claret P-G, Bobbia X, Richard P, Poher F, de La Coussaye J-E. Surcharge du service des urgences : causes, conséquences et ébauches de solutions. Ann Fr Médecine Urgence. mars 2014;4(2):96-105.

57. Delamour M, Marcelli D. La parole aux urgences : le temps de s'entendre. Perspect Psy. janv 2010;49(1):61-7.

58. Jeandidier B, Dollon C, Laborde H, Paries J, Gaudelus J. Le faux débat des fausses urgences. Archives de Pédiatrie. 1999;6(Suppl 2):464-6.

59. Longneaux J. Les services d'urgence au carrefour des problèmes éthiques. Rev Francoph Déthique Soins Santé. sept 2003;31.

60. Stagnara J, Vermont J, Duquesne A, Atayi D, De Chabanolle F, Bellon G. Urgences pédiatriques et consultations non programmées — enquête auprès de l'ensemble du système de soins de l'agglomération lyonnaise. Arch Pédiatrie. févr 2004;11(2):108-14.

61. Kasproski A. Déterminants du premier recours aux urgences adultes du CHU de Nantes des patients consultant sans avis médical préalable. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Nantes; 2013.

62. Haroche D. Mise en parallèle de l'activité des CAPS de Pornic, Guérande et Pontchâteau avec celles des urgences de Saint-Nazaire pendant les horaires de permanence des soins [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Nantes; 2009.

63. Maugein L, Lambert M, Richer O, Runel-Belliard C, Maurice-Tison S, Pillet P. Consultations itératives aux urgences pédiatriques. Arch Pédiatrie. févr 2011;18(2):128-34.

64. Chevallier B, Elbhar J. Bronchiolite aiguë : pourquoi les familles amènent-elles leurs enfants directement à l'hôpital ? Médecine Enfance. Février 1999;3-6.

65. Sturm JJ, Hirsh DA, Lee EK, Massey R, Weselman B, Simon HK. Practice Characteristics That Influence Nonurgent Pediatric Emergency Department Utilization. Acad Pediatr. janv 2010;10(1):70-4.

66. Chevallier B. Conseils téléphoniques en pédiatrie: réalités et implications pour l'avenir. Arch Pédiatrie. mai 2003;10:s253-5.

67. Smith WR, Culley L, Plorde M, Murray JA, Hearne T, Goldberg P, et al. Emergency medical services telephone referral program: an alternative approach to nonurgent 911 calls. Prehospital Emerg Care Off J Natl Assoc EMS Physicians Natl Assoc State EMS Dir. juin 2001;5(2):174-80.

68. Bunik M, Glazner JE, Chandramouli V, Emsermann CB, Hegarty T, Kempe A. Pediatric Telephone Call Centers: How Do They Affect Health Care Use and Costs? Pediatrics. 1 févr 2007;119(2):e305-13.

69. Fernández Landaluce A, Andrés Olaizola A, Mora González E, Azkunaga Santibáñez B, Mintegi Raso S, Benito Fernández J. [Telephone triage performed by emergency room physicians]. An Pediatr Barc Spain 2003. oct 2005;63(4):314-20.

70. Stagnara J, Racle B, Vermont J, Kassaï B, Jacquiel J, Duquesne A, et al. Information et éducation des familles des enfants en situation d'urgence : diffusion téléphonique des messages. Arch Pédiatrie. juin 2010;17(6):854-5.

71. Chin NP, Goepf JG, Malia T, Harris L, Poordabbagh A. Nonurgent use of a pediatric emergency department: a preliminary qualitative study. Pediatr Emerg Care. janv 2006;22(1):22-7.

72. Peneff J. Les malades des urgences une forme de consommation médicale. Paris: Ed.

Métailié; 2000.

73. Dubos JP, Codaccioni X. L'éducation pour la santé en maternité. Arch Pédiatrie. 2000;7 Suppl 2:299-301.
74. Schaff L. Consultations aux urgences pédiatriques médicales : les parents disent pourquoi : approche sociologique. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université Strasbourg 1; 2005.
75. Woolfenden S, Ritchie J, Hanson R, Nossar V. Parental use of a paediatric emergency department as an ambulatory care service. Aust N Z J Public Health. avr 2000;24(2):204-6.
76. Brousseau DC, Nimmer MR, Yunk NL, Nattinger AB, Greer A. Nonurgent Emergency-Department Care: Analysis of Parent and Primary Physician Perspectives. Pediatrics. 1 févr 2011;127(2):e375-81.
77. M. Berthier, C. Martin-Robin. Les consultations aux urgences pédiatriques : étude des caractéristiques sociales, économiques et familiales de 746 enfants. 2003;10(suppl. 1):61s-63s.
78. Gentile S, Amadei E, Bouvenot J, Durand AC, Bongiovanni I, Haro J, et al. Attitudes et comportement des usagers face à une urgence réelle ou ressentie. Santé Publique. 2004;16(1):63.
79. Berry A, Brousseau D, Brotanek JM, Tomany-Korman S, Flores G. Why Do Parents Bring Children to the Emergency Department for Nonurgent Conditions? A Qualitative Study. Ambul Pediatr. nov 2008;8(6):360-7.
80. Rochat J, Ehrler F, Siebert J, Galetto A, Gervais A, Lovis C. Analyse des besoins des patients et accompagnants lors de leur passage aux urgences pédiatriques [Internet]. 2016. Disponible sur: https://www.researchgate.net/publication/304673389_Analyse_des_besoins_des_patients_et_accompagnants_lors_de_leur_passage_aux_urgences_pediatriques
81. Ohns MJ, Oliver-McNeil S, Nantais-Smith LM, George NM. Nonurgent Use of the Emergency Department by Pediatric Patients: A Theory-Guided Approach for Primary and Acute Care Pediatric Nurse Practitioners. J Pediatr Health Care. juill 2016;30(4):339-46.
82. Irvine S, Cunningham-Burley. Mothers' concepts of normality, behavioural change and illness in their children. Br J Gen Pract. sept 1991;41(350):371-4.
83. Querbes V. Apports, intérêts et bénéfices d'une formation aux techniques relationnelles et de communication. Enquête par questionnaires auto-administrés auprès des médecins généralistes du Morbihan. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université Rennes 1; 2015.
84. Artufel-Meiffret M. La consultation pédiatrique en médecine générale : expériences, perception et attentes de parents d'enfants de 0 à 6 ans : enquête qualitative auprès de 16 parents dans les Alpes-Maritimes. [Thèse d'exercice de médecine]. [Faculté de Médecine]: Université de Nice; 2013.

Annexe 1 : Lettre d'information pour les parents du CHD de la Roche-sur-Yon

Urgences pédiatriques CHD La Roche-Sur-Yon

Je suis médecin généraliste remplaçant et j'effectue actuellement un travail de thèse sur les enfants consultant aux urgences pédiatriques.

Pour cela, je réalise une enquête auprès des parents ayant consulté aux urgences pédiatriques pour leur enfant de moins de 6 ans.

L'objectif est de réaliser un entretien, soit à votre domicile soit où vous le souhaitez, pour comprendre le parcours que vous avez eu avant de consulter aux urgences.

Après votre accord, je vous contacterai par téléphone pour vous expliquer plus précisément la démarche, puis une rencontre sera organisée.

Vos coordonnées seront détruites après l'entretien, et le questionnaire sera totalement anonyme. Il n'y aura plus moyen après l'entretien de pouvoir identifier vos réponses.

Je vous remercie pour votre participation,

Claire BOURGOGNE

Annexe 2 : Lettre d'information pour les parents du CHU de Nantes



Pôle MERE ENFANT

Directeur de Pôle : Professeur Paul BARRIERE

Urgences pédiatriques

CHEF DE SERVICE :

Pr Christiane BRAS-LE GUEN

ACTIVITES CONSULTATION PEDIATRIQUE / URG

Salle de Soins U.P. : 02 40 08 38 04

Per Urgences : 02 40 05 46 45

Secrétariat U.P. : 02 40 08 38 92

Tél. Secrétariat : 02 40 09 30 09

ACTIVITES CONSULTATION PEDIATRIQUE

DES URGENCES PEDIATRIQUES

Salle de Soins UHCD : 02 53 48 20 23

Secrétariat UHCD : 02 53 48 20 22

Fax : 02 53 48 20 20

PRACTICIENS HOSPITALIERS :

Dr Margaux LEMBLE

Dr Karine LEVILLON

Dr Fleur LORTON

Dr Bénédicte MRIGNAUD

ASSISTANTS :

Dr Bénelle AVRIL

Dr Juliette FOUCHER

Dr Julia GUILLOU

Dr Bénédicte RICHU

CHEF DE CLINIQUE :

Docteur Gaëlle HUBERT

CADRE DE SANTE :

Mme Valérie LUCAS

Tel. : 02 40 08 38 36

LETTRÉ D'INFORMATION POUR TRAVAIL DE THÈSE DE MÉDECINE GÉNÉRALE

Nous effectuons actuellement un travail de thèse sur les enfants consultant aux urgences pédiatriques.

Pour cela, nous réalisons une enquête auprès des parents ayant consulté aux urgences pédiatriques pour leur enfant de moins de 15 ans.

L'objectif est de réaliser un entretien soit à votre domicile soit où vous le souhaitez, pour comprendre le parcours que vous avez eu avant de consulter aux urgences.

Après votre accord, vous serez contactés par téléphone pour que nous vous expliquions plus précisément la démarche, puis une rencontre sera organisée.

Vos coordonnées seront détruites après l'entretien, et le questionnaire sera totalement anonyme. Il n'y aura plus moyen après l'entretien de pouvoir identifier vos réponses.

Nous vous remercions pour votre participation,

Béatrice QUERBES, interne en médecine générale

Annexe 3 : Lettre d'information pour les médecins et internes des urgences pédiatriques

Nous effectuons actuellement un travail de thèse afin de comprendre le parcours de soins des parents consultant aux urgences pédiatriques.

Pour cela, nous réalisons une enquête auprès des parents étant venus aux urgences pédiatriques pour des consultations inappropriées concernant leur enfant de moins de 6 ans.

L'objectif est de réaliser un entretien d'environ 1 heure, enregistré, pour comprendre leur parcours de soins avant de consulter aux urgences.

Les critères d'inclusion sont :

- enfants de moins de 6 ans
- venus spontanément aux urgences (ni régulé par le 15, ni adressé par un professionnel de santé (PMI, sage-femme, infirmière, médecin, kiné...), ni par la police)
- venus par leur propre moyen (non venus par les pompiers, ambulances...)
- n'ayant pas eu besoin de soin technique (biologie, radiographie, aérosols)
- n'ayant pas nécessité de surveillance aux urgences
- non hospitalisé

Merci de remplir leurs coordonnées sur la feuille ci-jointe afin que nous les recontactions.

Nous vous remercions pour votre aide,

Béatrice Querbes
Claire Bourgogne

Annexe 4 : Guide d'entretien

- Racontez-moi ce qu'il s'est passé du début des symptômes jusqu'à la consultation aux urgences.
- Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous ? Et qu'avez-vous fait pour contourner ces difficultés ?
- Qu'est-ce qui aurait été l'idéal pour vous ?
- Est-ce que vous auriez pu agir autrement ? Auriez-vous préféré faire autrement ?

Grille de relance

1/ Symptôme

- Depuis quand ?
- Etait-ce la 1^{ère} fois que votre enfant présentait ce symptôme ?
- À quoi avez-vous pensé ?
- Avez-vous eu peur ? De quoi ? Qu'aurait-il pu se passer ?
- Qu'avez-vous fait ? Traitement éventuel
- Si on ne fait rien, que va-t-il se passer ?
- Moment (jour, heure) de la consultation

2/ Choix des urgences

- Avez-vous essayé une autre solution ? Médecin généraliste ? Pédiatre ? Autre ?
- Avez-vous demandé conseil par téléphone avant de venir ?
- Avez-vous un médecin généraliste ou un pédiatre ?
- Si oui, auriez-vous pu le consulter ?

3/ Hôpital

- Quels sont les avantages de l'hôpital ?
- Pensez-vous qu'on y est mieux soigné ?
- Connaissez-vous d'autres endroits où consulter ?
- A quoi servent les urgences selon vous ?
- Qu'est-ce qui fait que quelque chose est urgent ?
- Si cela vous était arrivé à vous, seriez-vous allé aux urgences ?
- Avez-vous été satisfait de la consultation aux urgences ?

4/ Enfant

- Age et place dans la fratrie
- Comment se sont passées la grossesse et la naissance ?
- A-t-il déjà été malade ?
- Êtes-vous déjà venu pour lui ? Combien de fois ?
- Avez-vous appris seul à vous occuper d'un enfant ?
- Demandez-vous des conseils ? A qui ?

5/ Parents

- Age, origine géographique, lieu d'habitation
- Couverture sociale
- Marié, divorcé, isolé ou non

- Profession, horaires de travail
- Entourage : parents, beaux-parents, frères-sœurs ? Proches ?
- Professionnel de santé dans l'entourage ?

6/ Habitudes par rapport à la maladie

- Maladie grave dans la famille ?
- Automédication ?
- Conseils ? Auprès de qui ? (Médecin, 15) Quoi ? (Internet, prospectus, émission télévision, santé, affiches...)
- Connaissez-vous d'autres solutions que les urgences ?
- Avez-vous déjà consulté un médecin de garde ? Répulsion à aller voir un médecin que l'on ne connaît pas ?
- Connaissez-vous à quoi correspond le « 15 » ? L'avez-vous déjà utilisé ? Dans quelle situation ?
- Comment vous sentez-vous par rapport à la santé de votre enfant ?

Entretien N1 :

- Racontez moi ce qui s'est passé quand vous avez consulté aux urgences du CHU ?

- Pourquoi j'y suis allée ou euh...

- Oui, quelle a été votre démarche... ?

- Ben Manon, en fait a vomi, euh, dans la nuit du dimanche au lundi de Pâques là, et, euh, puis elle a revomi dans la journée, diarrhée et j'ai consulté le médecin le lendemain qui m'a dit que c'était une gastro, et que ça devrait être fini le lendemain puisque ça faisait déjà 48 heures. Sauf que le jeudi, je l'ai emmené chez sa nounou, et sa nounou m'a appelé après la sieste pour me dire qu'elle avait des taches roses sur le corps, donc j'ai rappelé mon médecin qui m'a dit de venir la voir, pour elle ce n'était pas forcément la roséole, mais peut-être une maladie infantile et que du coup vu que les taches étaient sorties, c'était fini en gros. Sauf que le lendemain chez la nounou, elle a revomi plus rediarrhée, en sachant qu'elle avait déjà énormément maigri, qu'elle mangeait plus depuis 1 semaine, et qu'elle faisait que dormir, donc moi j'en ai eu marre et puis ben je suis allée aux urgences puisque, est ce que c'est la gastro, est-ce que c'est autre chose, je me suis dit que là-bas, ils étaient équipés, ils avaient ce qu'il fallait pour vérifier, euh, quoi que ce soit s'ils avaient un doute en fait.

- D'accord... et comment ça s'est passé aux urgences ?

- Ça s'est bien passé, mais y'avait du monde, euh, genre, j'attendais pas mieux, euh, après, je trouve qu'on a été très bien reçu, mieux même, je trouve qu'on est mieux reçu aux urgences pédiatriques qu'aux urgences classiques,

- D'accord

- Après peut-être parce que c'est des petits, donc je sais pas, peut-être qu'ils font plus attention, puis surtout j'ai trouvé qu'ils avaient bien répondu aux questions, que c'était bien une gastro à priori, mais une gastro virale, et pas la gastro classique, donc non, ils ont bien répondu à mes questions, et j'ai trouvé qu'on avait vraiment été bien reçu, on a été écouté quoi, en tout cas

- D'accord

- C'était pas forcément le cas avec le médecin traitant, pour le médecin traitant, voilà c'est une gastro, demain c'est fini, 'fin, je sais pas si vous voyez le...

- Et sur quelles questions on a essayé de vous répondre... ? Quelles étaient vos attentes ?

- Beh c'était déjà comprendre pourquoi elle vomissait depuis le début de la semaine, pourquoi elle ne mangeait plus, fin, surtout que c'est une enfant qui a énormément d'appétit, qui est pleine de vie, et quand vous la voyez prostrée sur un canapé pendant une semaine, a demander le lit, a pas manger, vous la reconnaissez pas, c'est pas votre enfant, et puis moi je commençais à voir ses côtes, 'fin alors que j'ai un nourrisson à la maison, donc je me suis dit que c'est contagieux, comment on fait, en plus je commence à pas être bien en

plus le vendredi matin non plus, donc euh, donc j'avais besoin d'être rassurée par rapport au petit, par rapport à plein de choses, 'fin

- Ouais ... et donc aux urgences, vous étiez rassurée ?

- Oui ils ont été très sympa, ils ont pris le temps

- D'accord, et ils ont fait quoi aux urgences ?

- Ils ont pas fait grand-chose de plus, mmh, ils l'ont examinée, euh, bon ils ont eu du mal à calculer sa perte de poids puisque forcément une enfant de 20 mois, euh à partir de 16 mois, on n'a plus de rendez-vous chez le médecin, jusqu'au 2 ans, donc euh, elle était retombée au poids de ses 16 mois mais comme on sait pas le poids qu'elle faisait juste avant la crise, ben c'était un petit peu compliqué à calculer, pour eux elle était pas déshydratée, euh, après ils m'ont prescrit la même chose que m'a prescrit mon médecin, le, 'fin la solution de réhydratation, rien de plus, mais voilà, fin...

- Vous vous sentiez plus rassurée aux urgences ou... ?

- Ben oui, ben parce qu'ils ont confirmé le diagnostic et puis surtout ils m'ont expliqué qu'en effet une gastro ça pouvait durer 48h comme ça pouvait aussi durer plus longtemps, ce qu'on m'a pas dit chez le médecin. Voilà, moi c'est vrai que des gastros, j'en ai eu, et ça dépassait jamais les 48h, après je vous cache pas qu'on l'a tous eu, sauf le petit par la suite, donc on a bien compris en effet, mon conjoint était malade depuis 5 jours aussi, moi j'ai pas été bien non plus, donc voilà, c'était pas la gastro habituelle,

- Ouais, donc votre mari aussi avait les mêmes symptômes

- Mon mari a été malade le soir même, au retour des urgences, ouais

- D'accord

- Rires

- Vous aviez tous le même virus...

- On a tous chopé la même chose, ouais

- D'accord, et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer, finalement dans cette situation ?

- Ben c'est de voir son enfant, euh, plus être le même et puis, ne pas comprendre ce qu'il se passe, 'fin, et puis d'avoir un médecin qui vous dit, ben non c'est rien, surtout qu'aujourd'hui on n'a plus de médicament pour rien, alors je dis pas que c'est pas bien, hein, au contraire, mais c'est vrai que du coup on se sent vraiment impuissant face à un enfant qui va pas bien et qui, les jours passent, ça s'arrange pas quoi,

- Mmhh

- Je pense que quand c'est son enfant... euh, mon conjoint, ben, ça s'arrangeait pas, vous connaissez les hommes, ils sont toujours à l'article de la mort, mais euh, c'est surtout de la voir maigrir, fin non ça me plaisait pas du tout,

- Et c'est la perte de poids qui vous avait inquiété ?

- La perte de poids commençait à m'inquiéter, oui, et euh, le changement de comportement, et puis surtout j'avais aussi peur par rapport à mon bébé qui chope n'importe quoi,

- Mmh... quel âge a-t-il votre dernier ?

- Ben il a 2 mois, il avait 1 mois et demi à l'époque

- Oui, mmh, et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- Ben peut être que, alors je sais que les médecins traitants c'est pas facile, qu'ils ont des journées hyper chargées, moi j'ai appelé le mardi matin, euh puisque forcément le lundi était férié, donc euh j'ai eu un rendez-vous entre deux, puisqu'ils bloquent toujours des créneaux d'urgence, mais donc du coup, 'fin à mon sens, ils prennent trop de patients et ils ont pas le temps. Donc eux, même si avec les plus petits, ils sont plus à l'écoute, c'est vrai que voilà c'est une gastro, demain elle est guérie, 'fin, au revoir madame... euh ouais non, surtout quand j'y suis retournée le jeudi, elle mangeait toujours pas, euh après on me parle de maladie infantile, vu qu'elle avait des petites réactions, euh sur le corps, et finalement c'était toujours bel et bien une gastro donc, on parle de maladie infantile mais par contre je sais pas ce que c'est...

- Oui

- Donc au final vous repartez, ma fille a certainement une maladie infantile mais on sait pas ce que c'est, c'est peut-être plus une gastro, elle mange toujours pas, mais bon ça devrait rentrer dans l'ordre puisque les taches sont apparues, sauf que le lendemain rebelote, donc euh, c'est pour ça je me suis dit, je vais pas retourner voir mon médecin traitant une 3ème fois, je vais passer pour une cinglée.

- Oui, je comprends... et vous avez essayé de le rappeler ?

- Non j'ai pas rappelé... (Silence)... La prochaine fois que je la verrais, je, peut-être que je lui expliquerais qu'on a finalement été au urgences, que c'était bien une gastro, mais la gastro virale et non la gastro classique, et que j'aurais peut-être aimé qu'elle me le dise, je sais pas, je verrais à ce moment-là, comment ça se présente, de toute façon je la verrais qu'au 2 ans de ma fille, sauf si ma fille est malade d'ici-là.

- Oui, et votre médecin traitant, c'est également le médecin traitant de Manon ?

- C'est le mien, c'est le sien, puis c'est celui de Malo,

- D'accord, depuis quel âge ?

- Depuis qu'elle est née, j'ai commencé avec ce médecin, quand elle est née
- Depuis qu'elle est née, d'accord, il habite loin ce médecin ?
- Ah non, il, elle est à T...
- D'accord
- Comme je savais qu'on allait s'installer ici, même si on était à la C., j'ai pris déjà sur T., en fait.
- Ouais..., et justement le fait qu'il y ait un suivi par ce médecin pour vos 2 enfants, pour vous même, cela vous rassure ?
- Au ben moi j'aime autant tout concentrer, après c'est sûr que j'avais un médecin traitant qui est parti à la retraite que j'aimais beaucoup, aujourd'hui j'ai pas retrouvé encore la même chose, fin c'est mon 3ème médecin traitant depuis qu'il est parti, et j'ai pas eu de vrai coup de cœur, et pourtant j'avais un médecin très speed, mais qui prenait le temps, qui expliquait les choses, qui malgré tout, malgré son côté speed quoi. Un peu comme mon gynéco à la clinique pour mes grossesses. C'est des gens qui sont speed, peut-être d'un certain âge mais je sais pas, c'est peut-être l'ancienne école, je sais pas, mais c'est vrai qu'avec les jeunes médecins, je, pour l'instant je, je retrouve pas la même chose, mais bon c'est peut-être qu'il faut le temps, le temps que le médecin me connaisse aussi, je sais pas, 'fin.
- Oui, c'est une jeune médecin ?
- Jeune, je ne sais pas, je pense qu'elle a la quarantaine quand même
- Et vous ce qui vous importe, c'est vraiment... ?
- Après avec les enfants, je la trouve très bien, elle est douce, elle est, elle leur parle gentiment, voilà, c'est ce qui m'importe aussi, euh, c'est que mes enfants n'y aillent pas en pleurant et en reculons, enfin,
- Oui c'est normal
- Mais voilà,
- Quel est pour vous le critère, qu'est-ce qui est très important pour vous, pour un médecin ?
- L'écoute, oui et puis, moi je sais pas, je suis pas quelqu'un de souvent malade. Et quand j'ai été enceinte de ma fille, j'ai été malade toute ma grossesse, j'ai vomi tout le long. Mon fils, c'était pareil. A 5 mois de grossesse, pour ma fille, j'étais très fatiguée, je travaillais toujours, je suis allée voir, à l'époque, j'avais le médecin traitant de mon conjoint, je suis allée le voir, je lui ai dit, j'en peux plus, j'avais fait un malaise 2 jours avant, à la pharmacie, je tournais de l'œil, euh je lui ai dit que je pense que voilà, j'ai pas de vacances avant un moment, euh je suis pas quelqu'un de tire-au-flanc, mais si je demande à ce qu'on m'arrête, c'est que ça va

pas, surtout enceinte, vomissant depuis le début voilà fin, il m'a juste, m'a regardé, et puis bon écoutez, on va faire une prise de sang, et puis on verra. Je lui ai dit, je suis vraiment fatiguée, et il a jamais voulu m'arrêter, sauf que 10 jours après, comme par hasard j'ai fait une infection urinaire, je pense que c'était très franchement lié à mon état de fatigue, euh qui m'a provoqué des contractions, j'ai été hospitalisé. Donc moi je vous dit franchement, ça a été terminé, 'fin je me suis dit, il est pas à mon écoute, euh là pour Malo, j'ai recommencé à vomir dès les 1ers mois de grossesse, je suis allée voir mon médecin traitant, enfin c'était la remplaçante le samedi matin, euh pendant mes vacances puisque pareil j'ai fait un malaise la veille et je devais reprendre le lundi, mon conjoint est venu, il a dit « on arrête les conneries, ça a été la même chose pour ma fille » et là, le médecin m'a dit de toute façon, je vous arrête et du coup les médecins après m'ont arrêté jusqu'au bout puisque j'étais incapable, j'avais trop perdu de poids pour reprendre le, 'fin de reprendre le boulot. Mais là déjà, par contre à ce niveau-là, j'ai trouvé une autre écoute, que, qu'avec cet autre médecin, je n'avais eu, 'fin on fait une prise de sang, et puis si y'a pas de carence, c'est que tout va bien, fin alors que c'est pas pour ça que ça va, j'estime qu'une grossesse, c'est un cap particulier, je suis d'accord que c'est pas une maladie, qu'il faut pas s'arrêter dès qu'on fait un test de grossesse mais y'a des cas où malheureusement quand on vomit du début jusqu'à la fin, je pense que ça peut ne pas aller,

- C'est sûr

- Voilà, on a beau me dire, euh, on m'a fait essayer plein de traitement, malheureusement y'a rien qui marche, donc moi c'est comme ça, je vomis, mais, mais j'aurais aimé, oui, qu'il m'écoute, à cette époque-là, et qu'il comprenne que j'étais pas là pour, que c'était pas du flan, que j'étais pas bien. Alors c'est sûr, il a pris ma tension et sur le coup j'étais à 11, bah oui forcément à ce moment-là ça allait, mais c'est pas pour ça, que ma tension, elle était toujours comme ça,

- Mmh

- Donc voilà, c'est la clinique qui m'a arrêté de force à 6 mois de grossesse, et j'y ai pourtant pas demandé, à ce moment-là car ça allait un peu mieux mais euh ils m'ont trouvé très fatiguée, et ils voulaient pas que j'aïlle au bout, que j'arrive fatiguer à l'accouchement,

- Ouais.

- Donc après bon là, c'était un 2ème enfant, donc en plus, ils sont rapprochés donc forcément ils se sont posés encore moins de question, parce qu'ils savent que le premier demande beaucoup. Mais c'est vrai qu'à l'autre époque, j'aurais aimé qu'il m'écoute. Arf, mon chéri me dit « il te connaît pas, donc il sait peut-être pas, voilà si t'es quelqu'un qui fait du chiqué, qui vient chercher juste un arrêt. Je sais qu'il y a des abus, honnêtement je le sais très bien mais euh, je pense que sur les femmes enceintes, quand vous voyez qu'il y'a une perte de poids, 'fin sans parler d'hospitaliser ou quoi que ce soit, même un arrêt d'une semaine, c'est pas ça qui creuse le trou de la sécu, 'fin

- Mmh

- Enfin voilà, c'était...

- Donc pour vous l'écoute, c'est primordial ?

- Oui

- Est-ce que c'était la première fois que vous alliez consulter aux urgences pédiatriques du CHU de Nantes ou... ?

- Oui, oui

- D'accord, c'était la première fois, donc Manon n'avait jamais été aux urgences...

- Non, Manon est une enfant qui est très rarement malade, mis à part des petits rhumes quand elle sort ses dents, et oui c'est tout, elle avait fait une sorte de grippe l'année dernière mais, euh, rien de très violent quoi, donc euh

- Donc, c'est votre médecin traitant qui la suit, vous n'avez jamais vu un pédiatre ni de suivi à la PMI... ?

- Euh, elle avait été à la PMI au tout début, quand elle est née, puisque je l'allaitais et que j'y allais une fois par semaine pour vérifier le poids, surtout qu'elle prenait en dent de scie, une semaine elle prenait bien, et une semaine, elle prenait pas très bien, donc euh, mais ça, j'ai fait ça jusqu'au premier mois, après le médecin a pris le relais, et puis j'ai pas continué...

- Et comment vous sentez vous par rapport au suivi de Manon, comment se passe le suivi avec le médecin ?

- Oh, ça se passe bien,

- Et si vous avez des questions ?

- Oh bah elle me répond, quand j'y vais pour le rendez-vous, voilà, comme je vous ai expliqué, c'était un rendez-vous entre deux, donc elle avait forcément moins le temps, mais c'est vrai que quand j'y vais pour le rendez-vous mensuel, 'fin quand y'a les rendez-vous mensuels, ben non, elle répond aux questions s'il y'en a.

- Et surtout c'était la pleine épidémie de grippe et de gastro-entérite...

- C'était pas la meilleure période, je sais que les gastros, les gripes, les bronchiolites... je sais qu'en ce moment, c'était un peu compliqué

- Et sinon, comment vous vous sentez par rapport à ce médecin, vous vous sentez en confiance ?

- Oui oui

- Et après y'a -t-il des gens autour de vous qui peuvent vous donner des conseils... ?

- C'est ça le problème, euh, c'est que les médecins ne fonctionnent pas du tout pareil, ma mère a eu la gastro 15 jours avant, euh ils ont eu des médicaments, donc forcément quand vous avez votre entourage, qui vous dit c'est pas normal que ton médecin ne te donne pas de médicament, euh blablabla, euh alors que moi, mon médecin m'a bien dit, « on ne donne plus de Smecta®, on ne donne plus de Tiorfan®, parce qu'on s'est rendu compte que finalement, ça marchait peut être pas si bien que ça, euh voilà, et que, à côté de ça, votre mère, elle en a eu, plus d'autres choses, et qu'on vous bourre le crâne tous les jours parce que forcément, bah on demande des nouvelles tous les jours de la petite, et puis que la petite, elle va pas mieux, et qu'on vous dit, « bah je t'ai dit qu'elle aurait dû avoir des médicaments, nanana, c'est pas normal », beh forcément ça vous fait poser plus de questions, et vous doutez. Sauf que bon, bah aux urgences, ils m'ont bien dit non non, on donne rien, et ... en effet, puisque j'ai quand même acheté du Smecta® pas pour ma fille mais quand mon conjoint a commencé à être malade le samedi, euh il en a pris, et très franchement, ça n'a rien, j'ai pas vu de changement, de différence notable.

- Après, entre un enfant et un adulte, c'est vrai, qu'on ne fonctionne pas tout à fait pareil, qu'il y'a des différences...

- Mmh,

- Et sinon, comment vous vous sentez par rapport à la santé de vos enfants ? Est-ce vous pensez qu'ils sont à jour dans leur vaccination ?

- Oui ils sont à jour dans leur vaccination, après non je ne suis pas forcément une mère stressée justement, euh, je veux dire, je l'emmène pas tous les quatre matins dès qu'elle a un rhume, par contre j'ai des amis c'est ça (Rires) Un rhume, on les emmène chez le médecin, moi je les emmène pas, y'a une fois par contre où j'ai appelé le 15, c'est quand elle avait eu son vaccin, euh des 16, non 13 mois, euh 12, celui des ROR, le 1er jet là,

- Oui, des 12 mois

- Euh, alors je savais que de toute façon, la réaction peut arriver 1 semaine après, c'est ce qu'il s'est passé, elle est montée à plus de 40 de fièvre et que malgré le Doliprane®, ça ne descendait pas... Donc là j'ai quand même appelé le 15 pour savoir, puisqu'effectivement c'est toujours un dimanche que ça tombe, euh pour savoir quelle attitude à avoir, s'il fallait consulter, puisque bon, elle n'avait que 12 mois et que ça ne descendait pas du tout malgré le Doliprane®. Donc, euh, non non pareil quelqu'un de très gentil, qui m'a dit : donner lui un bain, euh pas trop frais mais un peu plus frais, ne la couvrez pas surtout, et donner lui à boire, donc c'est vrai je lui ai donné un bain, du coup c'était en été, il faisait 30 dehors, donc je l'ai mise dehors dans un bain à température, et sa fièvre a commencé à descendre grâce au bain, et c'est vrai que le Doliprane® n'agissait pas du tout. Mais sinon, non, je ne suis pas quelqu'un de, je vous dis, elle a un rhume, je vais pas consulter...

- En tout cas, c'est intéressant de passer par le 15 si vous avez des questions, c'était la 1ère fois que vous appeliez le 15 ou... ?

- Oui

- Et comment l'aviez-vous su ? Par les médias, votre entourage... ?

- Non, parce que je voyais que sa fièvre ne descendait pas, et je me suis dit, on va pas se pointer aux urgences avec un 40 de fièvre, à attendre 3h, elle va pas être bien etc., on va déjà appeler le 15 et on va voir ce qu'ils vont nous dire, et ils nous ont renseignés, et ça nous a évité de se déplacer un dimanche, et de faire perdre du temps à tout le monde, aux urgences comme à nous.

- Et vous saviez que vous pouviez poser des questions au 15 ?

- Oui, oui

- Et sinon, est ce que vous connaissez d'autres endroits que les urgences pour consulter un médecin en dehors de votre médecin traitant ?

- Après je sais qu'il y'a SOS Médecins si besoin, mais là je sais qu'en l'occurrence, j'avais pas forcément envie de ça, puisque, euh moi, j'avais vraiment besoin d'être rassurer, et que si besoin de faire des examens, ça soit fait tout de suite en fait cette fois-là, donc je me suis dit, SOS Médecins, ça va revenir au même que si je vais chez mon médecin, puisque j'aurais pu l'appeler et attendre le samedi matin pour avoir un rendez-vous, si vous voulez, donc euh, il va venir ici, et puis il va me dire, beh non, elle a vomi, elle a de la diarrhée, c'est une gastro, euh vous l'hydratez et puis au revoir, 'fin. Donc c'est pour ça que j'ai pas appelé SOS Médecins.

- Oui, puisque vous êtes dans le secteur de SOS Médecins ?

- Euh je vous avouerais qu'ici, je sais pas.

- Ouais... Et quel serait votre ressenti le fait de voir un médecin que vous ne connaissez pas ?

- Non, ah ça, ça me gêne pas, bon après à part pour mon fils là, ce matin, j'avais un rendez-vous pour les vaccins, enfin les 2 mois, et euh quand j'ai appelé la secrétaire, mon médecin étant en congé, donc c'était un remplaçant que je ne connaissais pas, et du coup j'ai pris l'autre, celle qui est là le samedi ou qui...

- Que vous connaissez ?

- Oui que je connais, la remplaçante de l'autre médecin, parce que là c'était pour lui, et euh, je préférerais être avec un médecin que je connais, c'était les vaccins, déjà j'aime pas ça, donc euh voilà, c'était plus par rapport à ça.

- Vous préférez connaître la personne... Et sinon connaissez-vous les gardes de secteur, comme par exemple les gardes de CAPS ?

- De quoi ?

- Ce sont des maisons médicales où il y a un médecin de garde la nuit ou le weekend.

- Non jamais entendu parler

- Quand le médecin traitant ne consulte plus, il y a un médecin de garde qui prend le relais suivant le secteur où vous habitez, le weekend également...

- D'accord

- En tout cas, vous n'avez pas de répulsion pour aller voir un médecin que vous ne connaissez pas...

- Ben non puisque quand on va aux urgences, on ne connaît pas les gens sur qui on va tomber de toute façon. Après, en effet, y'a ce côté rassurant aux urgences, on se dit, que s'il y a des examens à faire, ils seront faits tout de suite.

- Mmhh

- Car le médecin traitant va vous envoyer d'abord voir un spécialiste ou faire des analyses, donc tout ça, va reprendre en plus du temps derrière, parce que si vous alliez le soir, ben, faut attendre le lendemain pour appeler...

- C'est sûr,

- Etiez-vous satisfaite de votre passage aux urgences ?

- Oui oui

- Et comment avez-vous trouvé la qualité des soins ? L'environnement aux urgences ?

- Très bien, on a attendu un petit peu aux urgences, mais ça, je le savais. On passe rarement dans la demi-heure (Rires), surtout avec les épidémies qu'il y avait, ils étaient débordés, sans parler d'épidémie, je parle des chutes... il y a plein de choses. Y'avait pas mal de monde.

- Ouais, et c'est quelqu'un qui vous avait conseillé d'aller aux urgences ou... ?

- Non c'est moi qui ait décidé toute seule

- Pas votre mari ?

- De toute façon, j'avais déjà dit la veille au soir, que si son état ne s'améliorait pas pendant le weekend, je risquais de l'emmener aux urgences, parce que j'allais pas rester non plus, indéfiniment comme ça avec une petite qui mangeait plus.

- Ouais, et quels signes vous avez inquiétés ?

- Bah déjà le fait qu'elle mange pas, elle mangeait pas, elle voulait pas boire, fin, ça faisait... surtout que ça reste des choses importantes à la vie, et puis surtout son changement de comportement.

- C'est-à-dire ?

- Une petite fille qui est pleine de vie, qui parle tout le temps, qui joue et là qui passe ses journées sur un canapé, qui demande à aller au lit, ça fait pas... c'est pas elle quoi, 'fin, donc on se dit qu'il y a un souci, y'a un malaise.

- Ouais. C'était la première fois qu'elle était comme ça ? Avait-elle déjà eu auparavant des symptômes de gastro-entérite ?

- Non,

- D'accord

- C'était sa 1ère gastro, je pense qu'elle s'en rappellera, en tout cas moi oui, rires

- D'accord, et des fois, prenez-vous des avis auprès de votre médecin traitant ou de votre pharmacien ? Si par exemple, vous avez besoin d'un conseil pour Manon... ?

- Ben comme je vous dis, elle est très rarement malade, donc si elle a un rhume, on nettoie le nez, et puis on aspire, donc euh on surveille la température, et puis après, je suis pas embêtée du tout, elle a jamais été malade, elle a jamais fait d'otite, elle a pas eu la varicelle, euh, la fièvre c'est vraiment exceptionnelle, c'est soit une réaction aux vaccins soit c'est un épisode comme ça, on sait pas pourquoi, peut être les dents ou, et euh ça repart aussi vite que c'est arrivé, donc euh c'est vrai que non, elle a pas été malade de l'hiver quasiment, donc euh, et elle fait sa gastro au printemps, donc euh...

- Ouais, donc ça va, vous n'avez pas été trop confronté à la maladie...

- Non, non.

- Et quelles sont vos réactions si elle a de la fièvre ?

- Beh je sais qu'elle m'avait fait de la fièvre, euh, au mois de décembre, un soir, elle revenait de la sieste, elle avait de la fièvre, j'avais mon arbre de Noël de ma société le soir même, donc voilà je l'ai emmené, je lui ai donné du Doliprane®, euh, par contre elle est collante quand c'est comme ça, beaucoup dans les bras ou autre, et puis quand je suis partie, ça a remonté, donc je lui ai redonné du Doliprane®, on est rentré, je l'ai couchée, et puis le lendemain, c'était reparti comme avant, elle avait plus de fièvre, donc j'ai pas appelé un médecin ou quoi que ce soit, je me suis dit, ça sert à rien

- Mmmh

- C'était que de la fièvre, après c'est sûr, si ça avait duré tout le weekend, euh j'aurais pris un rendez-vous dès le lundi matin, mais là,

- Mmmh

- Le samedi matin, il n'y avait plus rien, donc après, on l'a laissé au chaud pendant le weekend, au cas où, en prévention, et puis ça a été, mmh

- D'accord, et à part le paracétamol, auriez-vous tendance à donner d'autres traitements ou... ?

- Non

- Si parfois, ils me donnent du Prorhinel® quand elle a un rhume, mais j'ai jamais trouvé ça très efficace, donc euh j'en mets rarement, en fait, ça finit par passer naturellement. A part le Doliprane®, et encore, c'est que quand elle a vraiment dans les 39, 38 et quelque, je donne pas trop, mais euh quand elle dépasse les 39, Doliprane® c'est tout.

- Mmh, après le Prorhinel®, ça avait été prescrit par le médecin, mais est-ce que, spontanément, si jamais il se passe quelque chose, vous lui donnerez autre chose ?

- Non.

- D'accord, est-ce que vous regardez de temps en temps des émissions ou internet pour des conseils ?

- Des émissions comme quoi ?

- Par exemple, des émissions sur les enfants, comme le magazine de la santé, des émissions sur la santé ?

- Si, mais j'en vois rarement.

- Et pour internet, est-ce que vous regardez pour vous ou vos enfants, si quelque chose vous inquiète concernant sa santé ?

- Quand elle a eu ses taches roses, j'ai regardé si ça correspondait vraiment aux symptômes de la roséole, à priori non puisqu'elle avait pas eu de fièvre, et c'est ce qui a fait douter le médecin, euh mais bon après comme je vous dis, elle a été rarement malade.

- Mmh

- Après, je vais plus regarder internet pour, comment je dois évoluer concernant son alimentation, ou ce genre de choses, mais euh, après elle est pas malade, donc j'ai pas eu le cas... Mais bon après, on sait tous internet que c'est bien et pas bien, donc euh, des fois ça fait plus peur qu'autre chose, alors qu'il y'a rien. Donc euh

- Mmh

- C'est pas forcément, ouais, je sais pas, on verra quand elle sera réellement malade

- Ouais, et justement par rapport à ces taches, qu'avaient dit les médecins du CHU ?

- Le CHU a jamais pu m'expliquer, puisqu'elle les avait plus.
- Ah, elle ne les avait plus...
- Non, le lendemain matin, elle avait plus rien, donc euh, ils ont pas vraiment vu non plus, après ils ont pensé que c'était une réaction de l'épiderme, euh spontané comme ça, mais ils ont pas eu vraiment d'explication à me donner.
- D'accord, est-ce que vos parents ou les parents de votre mari, habitent-ils près ou est-ce que... ?
- Ben le père de mon conjoint habite à la C. donc il est pas loin, et ma mère est à L..., donc euh,
- D'accord, c'est pas très loin... et là, elle est gardée par la nounou, c'est bien ça ?
- Elle est en nourrice, oui,
- Et ça se passe bien ?
- Oui très,
- D'accord, et est-ce que vos parents viennent de temps en temps la garder ?
- Le grand père à la C., la prend 2 mercredis par mois, et ma mère la prend quand la nourrice est en vacances ou si on a besoin le weekend de partir sans les petits ou voilà. Ma mère c'est plus, du plus long, puisqu'elle est plus loin.
- Vous avez un entourage assez proche...
- Oui, tous les deux ne travaillent pas, donc s'il y'a besoin, ils sont disponibles.
- En effet, ça peut dépanner... et avez-vous des frères et sœurs ?
- J'ai un frère qui est à P. et mon conjoint qui a un frère à B., du côté de L., donc eux ils sont loin.
- D'accord, de quel rang êtes-vous dans la fratrie ?
- Je suis la première.
- Donc vous êtes l'aînée, et justement concernant les enfants, étiez-vous souvent en contact quand vous étiez plus jeunes ?
- Ah non j'ai jamais fait de baby-sitting, euh avant d'avoir ma fille, je ne savais pas changer un bébé, 'fin, j'étais pas du tout à l'aise avec les bébés, et puis bon quand c'est les siens, on ne se pose plus de questions.

- D'accord, vous avez donc 2 enfants, c'est bien cela ?

- Oui c'est bien ça, Manon qui a 21 mois, et Malo 2 mois.

En aparté, on a évoqué qu'il n'y avait aucune affiche dans le cabinet du médecin généraliste sur comment faire en l'absence du médecin traitant, quels réflexes à avoir », et de trouver une pharmacie de garde.

Entretien N2 :

- Vous êtes allés aux urgences pédiatriques pour votre enfant Antonio, il y a 10 jours

- En effet,

- C'est votre premier enfant, c'est bien cela ?

-

Oui

- Alors racontez moi ce qui s'est passé au début des symptômes jusqu'à ce que vous consultiez aux urgences pédiatriques ?

- Euh ça faisait plusieurs jours, 'fin en fait tout l'hiver, bien, il va à la crèche , donc il est toujours plus ou moins enrhumé, une espèce de rhinite qui traîne, et là, ça faisait depuis bien une semaine qu'il était bien enrhumé, qu'il commençait à tousser, et puis je crois qu'il avait eu un tout petit peu de fièvre, le dimanche quand ça a démarré il avait 38-38°5 , avec le Doliprane® s'est passé, et puis le lundi, on a été une première fois aux urgences parce que c'était monté un peu plus et qu'il avait un sale teint surtout, euh, il était un peu marbré, c'était pas non plus chair à saucisse, mais il était un peu marbré quand même, un peu jaune pâle, 'fin pas super teint, grognon, mangeait pas, machin. Et puis la pédiatre pouvait pas nous recevoir, et puis le médecin traitant, il est pas super top pour les petits, on n'a pas super confiance, donc voilà. Donc on est allé aux urgences et puis on nous a dit, c'est viral, c'est peut-être une angine, 'fin voilà, ça va passer avec le Doliprane®. Euh après, je crois que c'est le mardi, je le trouve à nouveau pas bien, pareil, pas marbré subitement mais vraiment pas bien, je suis allée chez SOS Médecins, pareil pour les mêmes raisons, donc elle m'a dit que ça allait, qu'il n'y avait pas d'otite, qu'il devait y'avoir un truc ORL qui traînait, elle m'a donné un ECBU à faire, qu'on a fait, qui est revenu contaminé, poly contaminé, voilà, donc on a laissé tomber puis le lendemain il a fait 40,2 ou 40,5 je sais plus, de fièvre et puis c'est à ce moment-là que mon mari , qui est un peu stressé, « bah non, ça fait tant de jours que ça traîne, plus ça va, plus la fièvre monte, on y retourne quoi ».

- D'accord, et là vous avez consulté pour la deuxième fois aux urgences pédiatriques ?

- Oui voilà,

- Et que s'est-il passé ?

- Et ben l'interne nous a rassuré, nous a un petit peu gentiment fait comprendre que ça serait pas la première fois qu'il aurait 40 de fièvre, dans son enfance... mais il nous a rassuré sur l'examen, pensait effectivement que c'était une angine, donc on est reparti avec du Doliprane® et reconsulter si la fièvre restait aussi haute que ça. Et puis le lendemain, ça a rebaisé, la fièvre à 38°, donc quelque chose d'acceptable, et puis ça a passé. Et depuis il a toujours une espèce de rhume.

- Et après le passage aux urgences, étiez-vous rassurés ?

- Oui très, autant la première fois, j'ai pas trouvé l'interne, la fille très... comment dire, pas très à l'aise, un peu bizarre, un peu renfermée, un drôle de profil psychologique je trouvais, autant la deuxième fois, c'était un gars, qui était en médecine générale, qui était bien assis dans ses bottes, 'fin voilà, on voyait qu'il avait de la bouteille, c'était très rassurant.

- D'accord. Et là, Antonio est suivi par une pédiatre, c'est bien cela ?

- Oui, c'est bien cela.

- Et en fait, votre médecin généraliste ne suit pas Antonio ou de temps en temps ?

- A la base, non. Il a vu une fois ou deux, pareil pour de la fièvre mais c'est le pédiatre qui fait le suivi. Ce matin, j'y étais pour ses 18 mois, pour le rappel du ROR...

- En effet ! Et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer dans cette situation ?

- Alors en fait, moi je suis un peu anxieuse de nature, c'est le premier, c'est le plus précieux, et mon mari il est encore pire que moi, 'fin-moi si je stresse un tout petit peu, ben lui va me dire, « ben si, faut l'amener de suite, faut consulter, on ne va pas passer la nuit comme ça ».

- D'accord. Et justement pour contourner ces difficultés, comment faites-vous d'habitude ?

- Ben je consulte, je prends un avis médical. (Rires)

- Quand vous êtes allés aux urgences pédiatriques, vous aviez appelé votre pédiatre c'est bien ça ?

- Oui en effet, elle pouvait pas nous recevoir.

- Et est-ce que vous lui avez demandé des conseils ?

- Non c'est une secrétaire, c'est central, donc je ne peux pas avoir de conseil téléphonique directement. Il faut qu'elle lui demande, qu'elle rappelle...

- D'accord, donc pour vous, c'était plus simple d'aller aux urgences pédiatriques ?

- Oui, je suis professionnelle de santé, et j'ai totalement confiance en l'hôpital.

- Vous travaillez dans quoi ?

- Je suis sage-femme et sexologue.

- D'accord, vous connaissez bien l'hôpital en effet...et là, par rapport à Antonio, était-ce la première fois que vous consultiez aux urgences ?

- Non, (Rires), je sais qu'on a tout faux, rires, je fais exactement ce que je déconseille aux gens de faire, (Rires), j'ai bien compris le but de votre thèse, (Rires), c'est bien de faire ça là-dessus, (Rires).

- Euh non, on a été pour de la fièvre, et puis, la toute première fois, c'était suspicion de méningite, il avait des petites pétéchies, toujours pareil dans un contexte viral qui traînait, et dans l'après-midi, il avait de petites pétéchies qui sont arrivés partout avec un 38-38°2, donc euh, j'avais appelé SOS Médecins, je lui avais décrit le tableau et il m'avait dit, vous filez de suite aux urgences, il avait été hospitalisé une nuit, avec un bilan, il avait pas eu de ponction lombaire, avec un bilan redevenu normal. On était allé une autre fois pour une gastro ou fièvre je ne sais plus trop.

- D'accord. Et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- Ben pour nous c'était ça l'idéal, en dehors du fait que le parcours est pas bon, que ça engorge les urgences, alors que c'est pas une urgence, pour moi mon idéal à moi, c'est ça, c'était d'avoir un conseil de quelqu'un de spécialisé, et potentiellement pluridisciplinaire, et avec si besoin un avis en aval, des examens sur place si besoin. Après, dans un parcours plus simple, euh oui dans l'idéal, ça serait d'avoir confiance en mon médecin traitant.

- D'accord, et avez-vous essayé justement de changer de médecin traitant ?

- Pour moi, je me connais bien, j'ai tendance à lui demander ce qu'il doit me prescrire, j'oriente un peu, (Rires), je suis assez chiant, je suis professionnelle médicale quoi, (Rires).

- Et en ce qui concerne Antonio, est-ce que votre pédiatre a des créneaux d'urgence ?

- Euh si, mais pas là. C'est vrai que pour les autres fois, elle arrive à le voir en urgence.

- Donc vous m'avez dit que c'est votre premier et je voulais savoir s'il avait eu des maladies graves ?

- Non, il a pas eu de problème particulier en dehors des pathologies bénignes.

- Et qu'est-ce qui vous a fait consulter aux urgences le lundi alors que le lendemain vous avez appelé SOS médecins ?

- Beh le mardi, j'ai appelé SOS Médecins sauf que je me suis dit, je vais pas y aller une deuxième fois, et puis je savais que c'était pas la place quoi, c'était pas le lieu.

- Et est-ce que vous avez hésité un moment à appeler SOS Médecins le lundi ou est-ce que vous avez directement pensé aux urgences ?

- Non en fait, c'est mon mari quand je lui ai dit « y'a ça et ça » et bah ça a été direct les urgences, et comme il panique tout de suite, et bah moi ça a été dans le même sens.

- C'est sa réaction qui vous a fait consulter de suite aux urgences ?

- Si j'avais été toute seule, je ne pense pas, sauf s'il avait été à un pic de 40, là oui j'aurais été direct aux urgences. Mais là non, je lui aurais juste donné des Doliprane® et j'aurais attendu d'avoir un rendez-vous programmé le lendemain. On s'est monté en mayonnaise quoi.

- Oui et votre mari, lui, n'est pas du tout dans le milieu médical ?
- Non mais il a un gros passé de santé, il a eu 2 cancers, poly brochés machin, prothèses etc., tombé dans le coma. Donc oui, son fils, c'est précieux. Faut que tout aille bien.
- Oui, il le protège. Et vous, c'était la première fois que vous appeliez SOS Médecins pour Antonio ?
- Non la seule fois où je les ai appelés, c'était par rapport au pétéchies et je les avais eus au téléphone, il m'avait dit « vous venez pas, vous allez direct aux urgences. »
- D'accord, sinon c'est toujours la pédiatre ?
- Oui, ou sinon les urgences.
- Et est-ce que vous connaissez les maisons médicales de garde, les gardes CAPS ?
- Oui mais dans le coin, non, je connais pas.
- Après il y'en a un à Nantes, à côté du CHU justement
- Ah non, j'ai pas eu l'idée.
- Est-ce que des fois avez-vous déjà essayé d'appeler le 15 pour des avis médicaux ?
- Euh... je crois que c'était la même fois où il avait eu ses pétéchies, en fait je vous ai dit SOS Médecins, mais je crois que c'est le 15 que j'avais appelé. En fait, on avait pris un avis médical du coup, et c'est là où ils nous ont dit d'aller aux urgences.
- Si vous avez un doute sur un symptôme concernant Antonio, par exemple, une question concernant votre enfant, que faites-vous d'habitude ?
- Bah pff... ouais ça m'est arrivé d'appeler mes collègues de boulot, plutôt la pédiatre quoi, j'essaie de l'avoir.
- Et concernant le suivi de votre enfant, avez-vous l'impression qu'il est bien suivi ?
- Oui, pas de problème. Je pense que y'a un gros stress par rapport aux urgences hein, c'est l'angoisse de mort, faut être clair hein. Y'a un gros stress par rapport à ça, tout ce qui est suivi classique, voilà ça se passe bien mais dès qu'on se stresse, y'a cette angoisse qui plane, voilà faut aller là où il y'a les pontes quoi. Pour moi et pour mon mari qui a eu tous ces malheurs, voilà, c'est CHU. On a totale confiance en l'hôpital. C'est un peu ça le raisonnement en fait. Tout ce qui est suivi classique, c'est médecin généraliste, pédiatre voilà mais dès que ça pourrait être plus grave potentiellement, c'est vrai qu'on a tendance à aller à l'hôpital. Même si je sais que c'est pas du tout ce qui faut faire... Après voilà hein, on a attendu 4 heures, je suis pas du genre à râler, je sais que voilà c'est pas une urgence, y'a des urgences qui passent, donc on peut attendre 4heures, on peut attendre 10 heures...voilà.

- Et quand Antonio était malade, quelle était son attitude ?

- Il voulait plus manger, il était grognon.

- Et du coup, là, vous le trouvez mieux ?

- Ah bah oui, là, il est bien (Rires)

- Qui est-ce qui le gardait quand il était petit, c'était vous ?

- Oui, il a été à la crèche dès que j'ai repris le boulot, à 3 mois.

Interruption de l'intervenant pour l'alarme.

- Donc voilà, ça aussi, ça fait partie de notre stress l'alarme. (Rires)

- Est-ce que vous avez l'impression de consulter souvent votre pédiatre pour Antonio, en dehors des visites obligatoires ?

- Hmm bah non, depuis la dernière fois, ça faisait quasiment 6 mois qu'on y avait pas été. Euh non ça a dû arriver 2 -3 fois en plus pour autre chose quoi, c'est de la fièvre en général, il a dû avoir deux gastros, une otite.

- Comment gérez-vous justement la fièvre, quand Antonio en a par exemple ?

- Et ben, on l'habille plus léger, on lui donne du Doliprane®, on recontrôle une heure après, puis voilà.

- Et après, vous consultez si ça persiste ?

- Oui voilà.

- Très bien, et est-ce que vous êtes réticentes à aller voir un médecin ou interne que vous ne connaissez pas ?

- Non parce que voilà, il a 18 mois, donc mon pédiatre, il est pas encore franchement habitué à elle. Mon médecin traitant par contre c'est pas le mien, c'est celui de mon mari, le mien il est parti en retraite, et ça fait depuis qu'il est petit qu'il l'a suivi dans tout, ses cancers et tout... Donc non non, on verrait quelqu'un d'autre, ça serait pareil. La confiance, elle se fait plus sur l'infrastructure de l'hôpital que sur les personnes elles-mêmes, vous voyez. C'est plus le fait de se dire, bah l'hôpital ils sont à la pointe. Ils vont pas me faire des protocoles d'il y'a 10 ans, ils savent ce qu'ils doivent chercher. Ils doivent pas se tromper, normalement ils devraient pas faire n'importe quoi. Alors qu'un vieux médecin en ville, proche de la retraite, est-ce qu'il est bien à jour... Voilà c'est plus ça, en fait. Que la personne elle-même. Moi en fait je m'en fiche, que ça soit un tel ou un tel, ça passe bien avec tout le monde.

- Et est-ce que vous regardez parfois internet pour prendre des avis médicaux ?

- Humm un petit peu.
- Et des fois prenez-vous juste un avis que sur internet ?
- Humm ouais non, c'est rarement arrivé. (Réfléchit...) Humm pour moi oui, mais pour Antonio non c'est vrai que c'est pas trop arrivé.
- Et avec votre pharmacien ?
- Non jamais.
- Y'a pas de pharmacie dans le quartier ?
- Non pas trop, on en cherche 2 -3 dans le quartier.
- Très bien. Et par exemple est-ce que Antonio, quand il avait, j'imagine qu'il a déjà eu de la fièvre, est-ce qu'il a eu les mêmes symptômes que vous avez décrit là, le teint plus pale, un peu grognon, c'était déjà arrivé avant, ou bien était-ce la première fois ?
- Humm je sais pas trop, peut-être une fois quand il avait eu le petit purpura là... je sais pas trop.
- D'accord, donc pour vous c'était des symptômes nouveaux, qu'Antonio n'avait jamais eu ?
- Oui, et puis bah la fièvre qu'était jamais montée aussi haute que ça. Et puis le fait qu'il soit un peu marbré, c'était la première fois.
- Et est-ce que dans vos frères et sœurs, dans vos amis, avez-vous des gens qui travaillent dans le milieu médical ?
- Non, dans mes frères et sœurs, non. Après j'ai des amis dans le milieu médical oui, j'ai une amie qui est gynéco, je l'ai appelé euh... ça a dû arriver, ouais pour Antonio ouais, de lui demander des conseils. Mais elle est aussi paumée que moi. (Rires.)
- Votre mari a eu des maladies assez importantes, et sinon est-ce que dans votre entourage, il y'a eu également des maladies graves, des antécédents particuliers ?
- Euh... mon père a des problèmes cardiaques depuis un an, il a eu un quadruple pontage mais c'est pas...enfin il fait de l'extrasystole depuis, donc c'est pas top. Après j'ai des grands parents qui étaient, un grand-père qu'a eu parkinson très jeune donc cette ambiance de maladie un peu tout le temps. Mes parents sont très stressés par leur santé ouais, donc ouais c'est peut-être quelque chose qu'ils m'ont transmis oui c'est possible.
- D'accord et vous avez combien de frères et sœurs ?
- J'ai juste une sœur.
- Et quand vous parlez avec vos parents, cela concerne-t-il l'éducation des enfants ?

- En fait quand il se passe quelque chose de grave, on n'en parle pas. Parce que je sais qu'ils vont me stresser, enfin y'a eu des épisodes importants avec mon conjoint au niveau de notre santé, ils le savent pas. Enfin voilà perso j'ai fait une fausse couche, ils le savent pas. Parce que ça va les inquiéter encore plus, et mon père qui est cardiaque c'est pas top...voilà.

- Donc vous ne demandez jamais de conseils pour ce qui est médical.

- Ah non, non jamais.

- Et gardent-ils souvent Antonio ?

- C'est arrivé, après ils sont de très bonne volonté pour le garder, j'ai totale confiance, après le problème c'est qu'ils ont un chien. Le chien, il est complètement con, il est pas dressé et ils ont du mal à comprendre qu'Antonio faut pas qu'il soit en contact avec le chien. Du coup, c'est un peu compliqué. (Rires)

- D'accord, ils habitent pas très loin ?

- Ah bah oui, du coup c'est dommage.

- Très bien donc tout ce qui touche à la santé, vous n'en parlez pas.

- Humm, je vais pas dire qu'on parle que de la pluie et du beau temps, mais tout ce qui est grave oui, on n'en parle pas. Je sais que ça va les stresser et moi, ça va me stresser encore plus.

- Quand vous voyez Antonio, si jamais il se passe quelque chose, fièvre par exemple, c'est de suite l'inquiétude qui arrive en premier, qui prend le dessus ?

- Ah bah oui !

- D'accord, donc dès qu'il à un symptôme, quelque chose.

- Ouais. Et en plus avec mon mari...

- Quand Antonio a eu ses marbrures, son teint un peu grognon, qu'avez-vous imaginé ?

- Qu'il faisait une septicémie ?? (Rires)

- C'est aussi parce que vous êtes sage-femme, que vous connaissez...

- Ouais voilà, très vite je vois le pire. Une méningite, une septicémie... (Rires)

- Que ressentez-vous en cas de maladie de votre enfant ?

- Humm bah ça dépend du niveau... Après heureusement, il a jamais été vraiment malade.

- Par exemple la dernière fois, il y'a 15 jours, qu'avez-vous ressentie ?

- Humm bah, j'ai été stressée. Après...humm. Enfin. Je pense que pour moi, j'ai une part de rationalité qui me dit que c'est pas si grave que ça, mais faut qu'on me rassure.
- Et par exemple, la première fois que vous aviez été aux urgences, vous avez-t-on donné un des consignes à surveiller, sur ce qui devait vous inquiéter ?
- Humm non parce qu'elle était un petit peu spéciale. Elle parlait pas trop.
- Vous n'avez pas eu un chef, un sénior derrière l'interne ?
- Non elle lui a demandé un avis, mais j'ai pas vu la personne.
- Très bien, donc en fait vous êtes partis sans...
- Bah elle nous a dit que ça allait, que ça devait être virale, voilà. A surveiller, et en cas de fièvre, bah reconsulter.
- Mmh, elle ne vous a pas parlé de symptômes, signes qui auraient pu vous alerter ?
- Non. Par contre la deuxième fois, l'interne nous a donné une feuille, en cas de fièvre...
- Et avez-vous trouvé, qu'avec ces consignes, vous étiez plus rassurés que la première fois ?
- Oui, oui. C'est tout bête mais c'est vrai que c'est la réalité, il nous a dit « il aura d'autres fois de la fièvre, vous n'allez pas venir à chaque fois aux urgences. » Enfin, il nous l'a dit gentiment, on sait bien. En fait, il a dédramatisé, là où la première fois pas trop... (Rires)
- Oui... et il y'avait votre mari avec vous aux urgences ?
- La première fois j'étais toute seule, et la deuxième fois, il est venu mais il a dû repartir pour le boulot après.
- D'accord, donc votre mari n'a pas eu les consignes de surveillance à ce moment-là
- Non il était déjà parti.
- Et quelles sont les avantages de l'hôpital, autre que la structure ?
- Humm non voilà, c'est surtout que je sais, c'est des gens qui sont à priori à la pointe, après je sais bien qu'on voit les internes, mais ils sont censés se référer à leurs chefs. Après oui, y'a des inconvénients, mais voilà, moi ce que je veux, même moi, j'ai accouché à l'hôpital, je voulais pas aller à la clinique pour avoir du confort. Ce que je voulais, c'est juste être en bonne santé et sortir un gamin qui aille bien. Voilà, ma démarche est la même quand je vais à l'hôpital, en fait.
- Quelle démarche feriez-vous si votre enfant a de nouveau de la fièvre ?

- J'appellerais un pédiatre pareil, mais il risque de se produire le même enchaînement. Je vais transmettre à mon conjoint qu'il a de la fièvre, et puis bah... « vas-y, vas aux urgences » à mon avis. C'est vrai qu'il contribue... il monte en mayonnaise le stress.

- Et qu'est ce qui pourrait changer justement ce... ?

- Bah rien (Rires).

- Enfin si, là, notre médecin traitant, il va être en retraite dans 5 ans...voilà il nous faudrait un gars qui touche quoi.

- Quelqu'un en qui vous ayez vraiment confiance, un médecin proche à qui....

- Oui voilà. Comme il est suivi par la pédiatre, c'est compliqué de pas avoir le même interlocuteur.

- Et là, vous n'imaginez pas changer de médecin traitant pour le moment ?

- Bah non mais je pense que c'est comme le banquier. On n'est pas content, mais on reste. (Rires) Voilà, il le connaît depuis qu'il est gamin mon conjoint donc il changera pas, et puis moi j'en connais pas d'autres.

- Et donc, juste pour vous et Antonio, vous n'envisagez pas de changer...

- Oui...Oui si pourquoi pas, ça pourrait être pas mal...

- C'est pareil, c'est toujours gênant d'avoir le même médecin traitant que son conjoint. Parce que y'a le secret médical, puis je sais qu'il le connaît depuis très longtemps donc bon... C'est plus son médecin que le mien en fait.

- Donc vous n'avez pas l'impression que c'est votre médecin ?

- Ah non pas du tout. Je pense que le mien je l'ai eu à partir du moment où je suis née jusqu'à ce qu'il parte en retraite... y'a quoi, 4 -5 ans.

- Ok et donc depuis qu'il est parti, vous n'avez pas eu d'autres médecins ?

- Humm non.

- Donc vous aimeriez trouver quelqu'un à la fois pour Antonio et pour vous ?

- Humm oui, dans l'idéal ouais, ça serait bien.

- D'accord. Et si par exemple, le pédiatre ne peut pas le voir le jour même, justement d'aller dans les centres de garde CAPS où ce sont des médecins généralistes qui sont de garde, est ce que cela pourrait être un compromis, comme ils sont juste à côté du CHU ?

- Honnêtement je pense que si vraiment on était à nouveau inquiet parce fièvre élevée ou vraiment pas bien, je pense qu'on retournerait aux urgences. Et puis par contre, voilà une petite fièvre, bah voilà, là, il a une otite, on y est allé ce matin. Je suis pas retourné consulter, ça fait 15 jours qu'il se gratte l'oreille, il a 38 mais je savais qu'on voyait la pédiatre ce matin pour les 18 mois voilà. Pour quelque chose de pas grave, un suivi de routine je continuerais voilà à aller chez la pédiatre mais sinon effectivement je continuerais à aller aux urgences.

- Et il a été mis sous antibiotiques ?

- Ouais là, il est sous antibio.

- Et vous dans votre enfance, vous étiez souvent malade ?

- Humm non.

- Et quelle image avez-vous de votre enfance du médecin ?

- Humm j'adorais mon pédiatre. Enfin non j'étais pas malade, mais j'ai eu tout un suivi endocrinologique, hormonale quand j'étais gamine. Euh et donc du coup, j'étais suivie au CHU.

- A 15 ans, il m'a dit « bon t'es gentille, mais va falloir que tu trouves un médecin parce que bon, je suis quand même pédiatre. » Je le connaissais depuis que j'étais petite et puis je m'entendais très bien avec. C'est peut-être pour ça que j'ai fait sage-femme d'ailleurs. Je pense qu'ils m'ont fait aimer le milieu médical ces gens-là.

- Et quand vous étiez malade, quelles étaient les réactions de vos parents justement ?

- Humm je pense qu'ils étaient un peu stressés. Enfin je ne m'en souviens pas précisément, mais je vois comment ils sont, je pense qu'ils pouvaient être que stressés. Humm, très à nous chouchouter, voilà on a été super couvée, moi et ma sœur.

- Humm, et avec vos beaux-parents justement, comment ça se passe ?

- Ah bah c'est pas le même style. Elle a eu beaucoup plus d'enfants et puis ils se débrouillent un peu quoi.

- Et par contre, est ce que votre mari pourrait parfois appeler ses parents demander des conseils ?

- Ah non. Non. Il a pas confiance euh...non.

- Même avec beaucoup de frères et sœurs ?

- Ouais non et puis enfin c'est un milieu particulier... enfin. Ils boivent beaucoup ses parents, c'est un milieu spécial. Non il a pas spécialement confiance.

- Oui...pour vous la confiance, c'est vraiment la base de la relation ?

- Ouais... Humm.

- D'accord, donc il y'a la confiance, mais est ce qu'il y'a aussi d'autres thèmes pour vous, d'autres critères dans la relation médecin/patient ?

- Humm oui l'assurance. Enfin, voir comment la personne se comporte. Typiquement la deuxième fois aux urgences, le gars avait beaucoup plus d'assurance que la première fois, la fille.

- Et vous étiez beaucoup plus rassurés ?

- Humm, oui.

- D'accord. Et le fait que ça soit un premier... ?

- Ah oui je pense qu'on sera moins stressés au deuxième. Après voilà, mon conjoint était pas censé avoir d'enfants, il a eu des chimios, des rayons machin, donc on a eu beaucoup de mal à avoir Antonio et voilà quoi...je pense que ça joue énormément.

- C'est une belle surprise !

- Oui ! (Rires)

- Oui donc voilà aux vus de vos antécédents...

- Oui, c'est ce qu'on a de plus précieux...enfin je pense, comme n'importe quel parent en fait.

- C'est sûr que le vécu change un peu votre conception des choses.

- Oui voilà !

Entretien N3

- Racontez moi ce qui s'est passé au début des symptômes jusqu'à la consultation aux urgences ?

- En fait c'était la nuit, et euh Louan, il toussait depuis plusieurs jours, depuis un peu plus d'une semaine, et euh, il est asthmatique, on a découvert son asthme en mars,

- Parce qu'il a quel âge Louan ?

- Il a 3 ans et demi, presque 4 ans, 4 ans en octobre

- D'accord

- Euh, et donc, euh depuis une semaine on lui donnait de la Ventoline®, car quand il tousse, on doit lui en donner

- Mmhh

- Ça n'améliorait pas sa toux, euh, et il avait plusieurs quintes de toux, euh dans la journée, et euh en fait c'était la nuit, et il s'est réveillé trois fois dans la nuit, euh, en criant et en pleurant très fort et euh Louan dort très bien d'habitude, c'est pas un enfant qui fait des cauchemars ou qui est agité, et donc du coup, ça, ça m'a questionné. La première fois, j'ai essayé de le rassurer, j'ai mis un petit peu de temps quand même à le rassurer, c'était pas habituel mais je me suis dit que c'était peut-être un cauchemar, et il a refait la même chose une deuxième fois, et euh...

- C'était dans la même nuit... ?

- Oui c'était dans la même nuit. Et euh, il se réveillait brutalement, il dormait profondément et se réveillait brutalement, et il criait. Et quand on lui demandait ce qui allait pas, il disait qu'il avait mal, mais on avait du mal à savoir où en fait, il donnait plusieurs localisations, et euh comme c'est un enfant qui est asthmatique, et que l'asthme, il se déclare souvent la nuit, puisqu'il a souvent fait des crises plus la nuit, euh d'avoir une brutalité en fait comme ça d'un symptôme qui est pas habituel, ça nous a inquiété, mon mari m'a dit « on va aux urgences », et puis moi j'ai pas trop réfléchi, parce que euh, j'aime pas trop faire la soignante auprès de mon fils, je me dis que s'il y'a quelque chose, c'est pas à moi de le détecter ou de le surveiller, et donc on est parti aux urgences à ce moment-là.

- Et qu'est-ce que vous entendez par soignante ?

- Parce que moi, en fait, je suis étudiante infirmière,

- D'accord

- Donc, les fois précédentes, j'essayais de repérer tous les signes, je surveillais la clinique, je prenais presque des mesures, et euh en fait, la première fois que j'avais fait ça, j'avais tout

surveillé, et il avait fait sa première crise d'asthme, et SOS Médecins était venu, parce que j'avais appelé, et il était à 91 de saturation, et elle l'avait emmené par ambulance aux urgences, sous oxygène.

- D'accord

- Et depuis cet événement-là, moi, je me suis un peu mise en retrait, en me disant bon, je suis dans ce rôle-là, je suis la maman, je suis pas la soignante, donc je n'ai pas non plus à reculer le délai pour aller aux urgences. Et donc ça, c'était auparavant en mars, mais sur cet événement-là, quand on est allé aux urgences, c'était, euh, une réaction, pas de panique, mais y'avait quand même quelque chose d'anormal, et de brutal et donc du coup quand mon mari m'a proposé, j'ai dit oui, on y va.

- D'accord, et comment ça s'est passé aux urgences ?

- Du coup, euh, il a dit encore qu'il avait mal mais il localisait à la gorge, aux oreilles, à plusieurs endroits. Ils ont fait une auscultation générale et euh du coup, ils ont établi qu'il avait une toux, euh virale en fait, mais qu'il n'y avait pas d'asthme sous-jacent, enfin une crise d'asthme sous-jacente. Donc il est rentré après, on n'est pas resté très longtemps aux urgences.

- D'accord, et qu'est ce qui a été le plus difficile pour vous dans cette situation ?

- Ce jour-là ?

- Ouais

- Euh, c'était pas difficile, euh, parce que c'était pas la première fois qu'on allait aux urgences, et que, euh, j'étais pas extrêmement inquiète, mais euh je voulais qu'il soit surveillé en fait.

- Mmh, et avez-vous été rassuré d'être allé aux urgences ?

- Oui. En fait, déjà le fait d'être la nuit, je trouve ça plus inquiétant, parce qu'on n'a pas d'interface, de médecin traitant ou de pharmacien, qui peuvent nous donner un conseil, et euh, du coup je trouve que ça se déclenche toujours plus vite la nuit, on est plus vite inquiet, et le fait d'arriver aux urgences et qu'il soit déjà dans un environnement où on sait qu'il y a tout ce qu'il faut, rien que ça, c'est déjà rassurant. Et aussi, le fait en tant que parent, je trouve, de laisser la place à quelqu'un d'autre pour le surveiller, c'est à dire que quand on est à la maison, tout est sur nos épaules, et quand on arrive à l'hôpital, on reste parent bien sûr, mais c'est plus notre... euh, on peut déléguer le rôle de...

- Cette responsabilité ?

- Oui voilà, cette responsabilité. (Rires)

- (Rires). Et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- Euh déjà, d'avoir plus d'informations de la part de mon fils, mais parce qu'il est encore petit, il pouvait pas bien me dire, comment il avait mal, où il avait mal, et ça, ça a provoqué aussi qu'il fallait que je le surveille autrement, ça, ça aurait amélioré la situation. Euh, peut-être d'avoir euh un autre contact qu'avec celui des urgences, enfin d'avoir un autre biais, soit par le médecin traitant, si ça avait été dans la journée, je pense que j'aurais pris rendez-vous chez le médecin traitant.

- Actuellement, il est suivi par qui, Louan ?

- Il est suivi par notre médecin traitant, qui est le nôtre également et par un pneumo pédiatre et qui est aussi allergologue.

- D'accord

- Car il fait un asthme allergique, en fait.

- Et votre médecin traitant, a-t-il des créneaux d'urgence pour avoir un avis médical dans la journée ? ou faut-il attendre 2-3 jours... ?

- Non, c'est assez facile, c'est un cabinet qui est pas encombré, et euh, on peut avoir un rendez-vous dans la journée s'il y'a une urgence. Et puis, il y'a SOS Médecins, qui n'est pas très loin aussi de chez nous, et euh la fois suivante, quand il a eu le même type de symptôme, on avait d'abord été à SOS Médecins, et c'était fermé ce jour-là, je pense exceptionnellement, et du coup, on est allé aux urgences aussi.

- D'accord, vous connaissez donc à la fois les urgences pédiatriques et SOS Médecins ...et les autres fois, c'était en rapport avec quoi ?

- Aux urgences, la première fois, c'était quand il avait fait sa première crise d'asthme, la deuxième fois aussi, la troisième fois, c'est celle dont on a parlé, et la quatrième fois, c'était les mêmes symptômes dans la nuit où il se réveillait en parlant de douleur, et en fait on est allé aux urgences, et il avait... c'était la continuité de la fois dont on parle, il avait une toux qui était persistante depuis plusieurs semaines, et euh ça ne cédait pas, et du coup, euh, là, ils ont fait une radio pulmonaire, et il s'avérait qu'il avait un début d'une pneumopathie en fait, voilà.

- Donc là, vous êtes allés aux urgences parce que SOS Médecins était fermé ?

- Oui, c'est ça

- Et est-ce que vous connaissez les gardes de CAPS, ce sont des centres où des médecins généralistes sont de garde jusqu'à minuit ?

- Non, je ne connais pas du tout, ça me dit rien.

- Ce sont des centres qui existent en plusieurs endroits dans le département, et à Nantes, il est à côté des urgences, mais ça se termine tous les jours de la semaine à minuit. Quand

vous dites « que vous aimeriez un autre intermédiaire par rapport aux urgences », à quoi pensez-vous ?

- Euh, parce que je sais que les urgences sont souvent saturées et moi comme je connais un petit peu ce phénomène-là, j'ai pas envie de participer à ça. Euh, donc je vois comment la situation est très grave, et que là, on ne se pose pas de question pour aller aux urgences, et je vois quand la situation est moins grave, mais qu'il est intéressant quand même d'avoir une surveillance médicale. Et pour ça, SOS Médecins est une bonne interface je trouve mais c'est pas toujours ouvert, normalement c'est ouvert je crois de 20h à minuit, et parfois quand le début de la nuit se passe à peu près bien, on se dit, on attend demain matin, et en fait les choses se compliquent dans la nuit.

- Mais après SOS Médecins peuvent être amener à se déplacer... ?

- Oui après minuit, oui, mais...

- Et même dans la journée...

- D'accord, oui parce qu'elle était venue très tard le médecin de SOS Médecins...

- Ils ont un centre, un peu comme une maison médicale de garde jusqu'à minuit, et après ils se déplacent

- Oui c'est vrai, mais après comment dire, le souci avec SOS Médecins, ça avait été aussi d'avancer les frais une première fois, et je sais qu'on en avait eu à peu près pour 65 euros et euh comme nous on a un budget assez serré, euh quand c'est la santé de notre fils, on dépense y'a pas de souci, mais euh, on avait pensé à ça aussi...

- Ce qui peut donc être un frein à appeler SOS Médecins...

- Oui tout à fait,

- D'accord

- Et est-ce que vous avez déjà essayé d'avoir des avis par le 15 au téléphone ?

- Oui, au début, je faisais beaucoup ça en fait, et ça me permettait d'avoir un avis médical, mais euh on ne sent pas toujours une disponibilité adéquate, parce qu'en fait les médecins veulent voir un enfant pour donner un avis vraiment, et ils préfèrent ausculter... ils donnent un avis global mais euh moi j'ai besoin d'avoir une idée plus précise et à ce moment-là, ils me répondent qu'il faut que l'enfant soit vu. Donc euh, c'est pas idéal

- Mmh, vous avez besoin d'être plus rassurée

- Oui, comme notre fils est petit, et qu'il a fait de l'asthme et qui l'a beaucoup brusqué en fait, euh moi j'ai besoin d'être rassuré, par quelqu'un qui le voit, et qu'il surveille face à face, et qui peut lui donner un traitement tout de suite.

- Mmh

- Et comment avez-vous connu SOS Médecins ?

- Euh, je me rappelle pas, ça fait longtemps que je connais, peut être un médecin traitant qui m'en avait parlé, qui m'avait dit que ça existait

- D'accord, et qu'est-ce qu'on pourrait faire pour que vous connaissiez toutes les autres possibilités de consulter un médecin sans passer par les urgences ?

- Ben le médecin traitant, c'est un bon biais car c'est lui qu'on voit le plus souvent quand on a pas de maladie chronique et je trouve aussi qu'aux urgences, il pourrait nous indiquer plus le parcours de soin, c'est à dire qu'ils nous disent pas, la prochaine fois vous pouvez appeler cette maison médicale ou ce service-là, par contre si vous voyez ces signes là, vous venez de suite aux urgences, donc moi encore je connais certaines choses donc je peux évaluer un peu la gravité, mais je me dis que des parents qui ne connaissent pas beaucoup les signes de santé, ils doivent être encore plus rapide à aller aux urgences et c'est vrai que c'est dommage parce que parfois, il s'agit de pas grand-chose, et on pourrait être plus dirigé en fait, je pense.

- Et qu'est-ce qu'on pourrait faire, nous justement les médecins traitants, pour s'améliorer sur les signes qui doivent inquiéter, c'est-à-dire la démarche à suivre quand tels signes apparaissent chez un enfant, car beaucoup de parents s'inquiètent quand il s'agit de la santé de leur enfant... ?

- Nous, on avait déjà eu un protocole comme ça pour les crises d'asthme, qui avait été fait aux urgences, avec des médicaments, mais je trouvais que du fait que ça soit écrit, je le regarde toujours et même si je l'ai en tête, je le vérifie toujours s'il y'a quoique ce soit. Et je trouve qu'il pourrait y avoir des protocoles ou des indications qui soient validés par un hôpital, et qui soit donné aux parents dans le cadre de plusieurs types de maladies, et qui permettent de différencier ce qui doit être traité à la maison, ou les signes de gravité en fait, parce que n'importe quel parent sait surveiller la fièvre, des tremblements, des signes comme ça qui peuvent être pour une pathologie inquiétante.

- Mmh

- C'est des choses assez simples à avoir et le fait que ça soit écrit, car quand on nous le dit et qu'on est aux urgences, on n'enregistre pas toutes les informations, on est déjà dans une situation où on est un peu troublé, mais le fait que ça soit écrit, et qu'on puisse rapporter un papier à la maison, simple, peut-être que ça pourrait aider des parents à évaluer la gravité de l'état de santé...

- Et par rapport à votre médecin traitant, avez-vous l'impression qu'il répond à vos attentes, à vos questions si jamais vous en avez et qu'il vous donne des consignes quand vous emmenez votre enfant en consultation ?

- Moi, je demande, je pose des questions, mais je sais pas si les parents qui posent aucune question, ont des informations. Moi, comme je pose des questions, je reçois des réponses

mais après, est-ce que le médecin le fait pour tous les patients, ça je sais pas. Avant, j'avais un autre médecin traitant sur Nantes qui m'expliquait beaucoup, qui me montrait des schémas, qui me donnait beaucoup d'indications, qui prenait vraiment son temps. Euh, notre médecin traitant actuel, elle le fait aussi, mais c'est vrai, que ça vient de moi à la base, je vais chercher les informations, je vais poser des questions...

- D'accord, et est-ce quand vous emmenez l'enfant chez votre médecin traitant, vous vous sentez rassurés ?

- Oui oui, c'est-à-dire que si le médecin traitant est ouvert et disponible, et que je vois qu'il y'a pas de gravité vitale, je ne vais pas aller aux urgences, mon médecin traitant va me rassurer et je sais qu'elle est compétente pour me diriger, euh vers un autre établissement s'il y'a besoin.

- Et des fois, l'appellez-vous pour des avis téléphoniques ?

- Oui mais c'est vrai que j'ose pas trop, parce que je sais pas si ça fait partie de leur, pas de leur fonction, mais

- De leur compétence ?

- Non pas de leur compétence, je ne doute pas de ça, mais plus de leur capacité au niveau du temps et je sais pas si elle prenne ce rôle-là de conseil téléphonique comme faisant partie de leur travail

- D'accord, de leur fonction.

- Mmhh

- Et justement, si votre enfant présente un symptôme, comment gérez-vous la situation en règle générale ?

- Je peux prendre avis en appelant le 15 ou SOS Médecins, comme j'avais fait précédemment, moi je surveille aussi par moi-même ce que je peux connaître comme signes de gravité, et après si c'est en semaine dans la journée, j'appelle de toute façon le médecin traitant, ou si la situation me semble inquiétante, là je me pose pas de question, je vais soit à SOS médecins soit aux urgences.

- D'accord, avez-vous l'impression que c'est facile de trouver un médecin de nos jours ?

- Ah oui, oui oui oui, il n'y a pas de souci avec ça.

- C'est votre premier enfant ?

- Oui

- Et comment vous vous sentez par rapport à la santé de votre enfant ?

- Ben euh, avant qu'il déclare de l'asthme, j'étais pas inquiète, parce qu'il avait que des maladies sur quelques jours, il a fait des bronchiolites, mais c'était résolu rapidement, et depuis que je sais qu'il est asthmatique, euh je suis plus inquiète globalement sur sa santé.

- Redites moi depuis combien de temps, lui a-t-on diagnostiqué son asthme ?

- Depuis mars 2016 mais en fait il existe sans doute depuis bien avant, mais il a fait une crise d'asthme plus importante en mars 2016, et c'est là, qu'ils ont diagnostiqué l'asthme. Mais avant, j'étais pas inquiète par rapport à sa santé et puis quand quelque chose arrive, du coup on a, on garde en tête ce qui s'est passé, et on garde une inquiétude constante, je sais pas si c'est le lot de tous les parents, mais euh, quand on a vu son enfant pas bien, euh, on a pas envie que ça recommence, du coup on est assez pointilleux et assez surveillant sur son état. Par exemple, s'il va mal dormir parce qu'il tousse plusieurs fois, c'est normal, il est asthmatique, les enfants toussent la nuit, mais je vais aller le surveiller beaucoup plus que si c'était un enfant qui faisait pas d'asthme et qui tousse parce qu'il avait attrapé froid, et qu'il a mal à la gorge par exemple,

- Mhhh

- Oui il y'a quand même un contexte de maladie qui malgré le fait qu'il vive très bien, qu'il a pas besoin d'être hospitalisé et qu'il joue... il y'a quand même une idée en tête qu'on garde de la maladie et puis son âge fait que lui, il va pas nous prévenir comme un enfant de 10 ans qu'il se sent pas bien, que ça va pas, qu'il a du mal à respirer, il s'exprime moins bien donc euh le poids est plus grand sur nos épaules de le surveiller,

- Mmhh j'imagine, il avait été hospitalisé la première fois pour sa crise d'asthme ?

- Non, il avait bien réagi à la cortisone et aux inhalations, aux aérosols, ça s'était résolu en quelques heures, et puis il était rentré à la maison après, on avait passé quand même la nuit en surveillance aux urgences mais il était rentré le matin. Mais il a jamais été hospitalisé sinon,

- Oui, à part l'asthme, il a...

- Non non, c'est un enfant qui est en bonne santé,

- Et justement, avez-vous l'impression que votre enfant est bien suivi médicalement ?

- Oui oui, du côté des vaccinations aussi

- Est-ce qu'il vous arrive parfois de demander des conseils médicaux à votre entourage (amis, famille...) ?

- Euh, moi, j'ai demandé conseil à plusieurs personnes qui ont des enfants asthmatiques, des conseils ou des retours d'expérience, euh, de la façon dont ils gèrent le quotidien... j'ai appelé aussi plusieurs fois une collègue qui a une enfant qui a fait de l'asthme. Euh, au niveau de ma famille, ma maman me donne aussi des retours de parent qui ont des enfants asthmatiques, euh donc moi j'écoute, je fais le tri, et oui ça aide aussi.

- Vous avez l'impression que ça vous aide au quotidien ?

- Oui, déjà à relativiser, et puis à avoir une notion que c'est pas quelque chose de constant, que ça évolue.... D'avoir des enfants plus grands qui ont été asthmatique, par exemple et qu'on sait que ça évolue. Parce que nous, quand notre enfant a fait sa première crise d'asthme, euh on a pensé que peut-être, il pourrait pas faire de sport, que peut être qu'il allait toujours être fatigué, que peut-être il n'arriverait jamais à suivre le rythme des autres enfants à l'école, parce qu'il avait été absent après son passage aux urgences , il avait été absent à l'école une semaine, parce que le médecin voulait que je reste à la maison pour le surveiller, vous voyez et puis il avait besoin de se remettre, donc on s'était mis tout ça en tête, mais en fait de parler avec d'autres gens, on voit que c'est pas si grave que ça.

- Vous n'êtes pas du tout asthmatique ni votre mari ?

- Non pas du tout,

- Donc pour vous l'asthme était quelque chose de nouveau ?

- Oui, voilà.

- En effet, nous savons que l'asthme de l'enfant est très fréquent, et cela ne veut pas dire qu'ils seront asthmatiques toute leur vie. Et justement, connaissez-vous des associations en lien avec l'asthme si jamais vous avez des questions ou autres ?

- Oui, j'avais pris chez la pneumo pédiatre un fascicule sur un réseau, un réseau de l'asthme 44 je crois, et euh, je l'ai gardé mais je l'ai jamais utilisé car je n'en ressentais pas le besoin mais c'est vrai que je l'ai conservé, je me suis dit, si jamais y'a des choses qui euh restent et qu'il y'a des difficultés, ça peut être intéressant pour lui et pour nous d'avoir ça, et de partager ça avec d'autres enfants ou d'autres parents.

- Mhhhh, en effet cela peut être intéressant ce lien, cet échange... Est-ce que vous regardez aussi internet ou les médias par rapport à la santé de votre enfant pour savoir ce qu'il pourrait avoir, s'il a tel symptôme ?

- Oui alors, internet je me méfie, je vais sur des sites qui sont médicaux, je vais pas trop aller sur des forums, je suis plus allée voir des indications dans des livres parce je sais que c'est fiable, je vais jamais sur les forums ou les choses comme ça, j'aime pas beaucoup. Sur internet, je vais regarder des choses simples, des définitions, des fiches de médicament, voilà des choses basiques en fait.

- Ouais, d'accord. Et que ressentez-vous en cas de maladie de votre enfant ?

- Globalement ?

- Mmh

- Ben comme je vous disais, c'est un peu une inquiétude qui est un peu latente, euh, une nécessité aussi de gérer les choses, d'être un peu dans le contrôle des choses parce qu'on a

peur que ça aille à coté, donc euh, une tendance à beaucoup anticiper, par exemple comme je sais qu'il fait un asthme qui est allergique, je vais anticiper ses vacances, savoir euh pour qu'il n'aille pas chez ma maman qui habite à la campagne, euh dans un terrain qui est très allergique. Voilà, on est obligé de s'organiser assez à l'avance, euh alors que moi je suis pas quelqu'un qui est très organisée, euh qui anticipe beaucoup, je fais souvent les choses comme elle vienne, là non, ça m'a un peu obligé à anticiper plus, et sinon je ressens pas trop de difficultés, il a un bon état de santé général, donc ça me pèse pas trop,

- D'accord. Et la dernière fois qu'il toussait, quels signes vous ont inquiété ? Y'a-t-il d'autres signes qui ont attiré votre attention ?

- La fois sur laquelle on se fixe ?

- Oui.

- Le fait qu'il crie et qu'il pleure très fort, et que ça le réveille tout d'un coup, alors que c'est un enfant qui dort très bien. En fait, le fait que ça soit inhabituel. Et puis le fait que je n'arrive pas à le calmer, parce que c'est pas un enfant qui est agité donc on arrive à le rassurer rapidement, et là, je n'y arrivais pas, donc ça m'a inquiété aussi.

- Et qu'avez-vous imaginez, à cet instant précis ?

- Euh...j'ai pas imaginé quoi que ce soit, il a dit qu'il avait mal plusieurs fois, et il pleurait en même temps donc je me suis dit qu'il y'avait quelque chose d'anormal qu'il fallait surveiller, mais je n'ai pas imaginé de diagnostic particulier.

- Ou d'angoisses particulières ?

- Je n'ai pas pensé à un réveil ou à un pleur d'angoisse, sauf la première fois où je me suis dit « il a dû faire un cauchemar », c'est l'âge où il commence peut-être à faire des cauchemars, j'ai pensé à ça. La deuxième fois, je me suis dit « tiens, il fait encore un cauchemar » mais la troisième fois, j'ai éloigné cette hypothèse et je me suis dit « il y'a quelque chose de physique. » Voilà.

- Très bien. Et si votre mari n'avait pas été présent, qu'auriez-vous fait de votre côté, comment auriez-vous agi ?

- Moi, j'aurais peut-être repris mon schéma habituel d'appeler SOS Médecins, de demander des conseils au téléphone et euh... de passer d'abord par cette première étape là. Mon mari est plus inquiet que moi, il ne se pose pas de questions, y'a les urgences à coté, alors on va aux urgences. Moi j'ai un peu plus de frein, alors j'ai pas envie d'aller aux urgences pour rien. Et puis je sais qu'entre guillemets « ça ne se fait pas » en plus de venir alors que notre enfant n'a pas de nécessité d'être aux urgences.

- Vous pensez que votre manière d'agir ou de penser vis à vis des urgences peut avoir un lien avec votre métier ?

- A la base, je suis quelqu'un qui fait attention à pas « déranger » mais mon métier fait aussi que je connais les contraintes de ce service, et que je fais attention à ne pas abuser. (Silence) Et moi, je n'ai pas mon permis, mais mon mari a son permis. Ce qui fait que quand il est là, y'a cette facilité, moi quand je suis toute seule, je vais agir aussi avec les moyens que j'ai, je vais appeler du coup SOS Médecins.

- Oui car les urgences il faut se déplacer.

- C'est ça.

- Quels sont les avantages des Urgences ?

- Bah pour nous c'est la proximité, parce qu'on sait qu'il va vite être dans un milieu hospitalier, et si c'est grave, il sera vite traité. L'avantage c'est aussi que, moi je pense que ce sont des gens qui sont compétents, parce qu'ils sont habitués et que c'est un CHU d'une grande ville, donc euh... on a aussi cette idée, je pense que ce sont de bons médecins et qu'ils sont habitués.

- Et puis y'a le fait que c'est un service où on sait qu'il y'a tout ce qu'il faut, dans notre ville, c'est un grand hôpital, donc on sait qu'il y'a une réanimation pédiatrique euh... on sait qu'il y'a tous les moyens matériels et humains, donc ça, c'est aussi une grande qualité des urgences. Si on se déplace au cabinet de SOS Médecins, y'a pas une équipe, y'a une personne. Et puis il n'y a pas aussi tous les moyens médicaux, quand on arrive à l'hôpital c'est presque une délivrance, on sait qu'on ne peut pas être à un meilleur endroit en fait...voilà.

- Et quels sont les inconvénients de l'hôpital justement ?

- Euh... (Réfléchit.) Je pense qu'il y'a le fait qu'ils n'aient pas assez de temps, donc par exemple l'éducation, je pense à l'éducation sur la santé ou thérapeutique par exemple, je pense que ça va pas être assez présent. Et puis le fait que c'est pas la même proximité, ou le même suivi qu'avec un médecin traitant ou un médecin spécialiste, y'a pas de suivi sur la durée, sauf un enfant qui est hospitalisé, mais sinon... Parfois d'une journée à l'autre, ils ne savent pas qu'on est venu aux urgences trois semaines avant et ce qui s'est passé. Ou alors ils le savent mais nous, on sait pas qu'ils ont ce suivi là. Alors qu'un médecin traitant, y'a un suivi régulier sur plusieurs années, donc ça, c'est peut-être un défaut de l'urgence hospitalière. Et puis, on est une personne dans la masse, donc euh... ils n'ont pas idée du contexte autour de notre enfant alors que ça joue beaucoup sur la santé de l'enfant. Est-ce qu'on a bien compris les traitements, est-ce qu'on le fait régulièrement ? Est-ce qu'on a des contraintes autour qui influent sur la santé de l'enfant ? Par exemple, tout cela aux urgences, ce n'est pas vu, bien sûr, c'est impossible que ça soit vu et ils ne pourraient pas, mais c'est un défaut des urgences par rapport à un médecin traitant par exemple.

- Et le fait par exemple, d'aller chez SOS Médecins, avec un médecin que vous ne connaissez pas, est-ce que vous avez l'impression que ça change quelque chose par rapport à votre médecin traitant ? Est-ce que le fait que vous ayez affaire à un médecin, vous donne immédiatement confiance, ou vous sentez vous plus rassuré avec un médecin que vous connaissez, avec qui vous avez déjà une proximité ?

- Moi, personnellement, non. Parce que je sais qu'un médecin, c'est un médecin. Il a un diplôme comme les autres, donc pour moi, c'est ça la qualité principale. Après je suis quand même très sensible au relationnel, c'est-à-dire qu'un médecin traitant par exemple, je le choisis aussi pour sa qualité relationnelle, et l'intérêt qu'il porte à mon enfant, humainement. Un médecin sur une courte durée, que je vais aller voir une fois ou deux pour une urgence, le relationnel va aussi m'apporter parce que s'il a une attitude qui est rassurante, confortable, bien sûr, ça va me rassurer plus qu'un médecin qui semble pressé, préoccupé par autre chose, etc.... Mais sinon à la base, n'importe quel médecin, si je vois qu'il travaille avec professionnalisme et qu'il est euh... qu'il a un bon relationnel, ça ne m'embête pas.

- Concernant le pharmacien, est-ce que vous avez une pharmacie habituelle également, ou est-ce que vous en avez plusieurs ? Est-ce que vous pourriez leur demander des conseils de santé, par exemple ?

- J'aime bien avoir une pharmacie habituelle, parce que les gens nous connaissent mieux, et j'aime bien qu'il y ait un suivi. Et la pharmacie où on va, les pharmaciennes sont très à l'écoute et beaucoup dans l'échange donc j'apprécie beaucoup ça. Et pour moi, c'est aussi un moyen de pouvoir être rassuré sur certaines, ou préciser certaines choses, je leur fais confiance pour m'expliquer un traitement ou avoir d'autres conseils, en plus du traitement, des choses paramédicales. Je trouve qu'elles ont quand même beaucoup de connaissances et pour moi ça a un intérêt aussi, en plus du médecin.

- Et justement par rapport au traitement de la Ventoline®, qui est-ce qui vous a montré comment l'utiliser ?

- (Réfléchit...) Je crois que c'est la pharmacienne qui nous l'a montré... comment se montait la chambre et comment faire les bouffées, après le médecin traitant nous a dit le nombre de respirations après chaque bouffée. Une fois, elle nous a reprécisé de faire la Ventoline® avant le Corticoïde pour que ça ouvre les bronches, mais sinon c'est les pharmaciens qui expliquent. Moi quand je sais pas, je demande.

- Parce que personne ne vous a montré aux urgences, ni votre médecin traitant comment utiliser la chambre d'inhalation ?

- Aux urgences non. Je me suis dit une fois, peut être que je ne fais pas bien le geste, ou que mon enfant ne respire pas de la bonne façon, et c'est vrai qu'aux urgences, ils ne m'ont pas montré. En fait, je trouve qu'aux urgences, les médecins ils font les choses précisément, mais il pourrait y'avoir un lien avec les infirmières, les infirmiers pour qu'ils fassent plus le biais avec le retour à la maison. Comment vous réagissez si y'a ce signe là, ou comment utiliser le traitement. C'est vrai que les infirmiers, on les voit au début, après on voit l'interne et après le chef et...on pourrait revoir l'infirmier pour qu'elle remette les choses au clair, je trouve que ça serait bien.

- Qu'elle vous remontre les gestes par exemple ?

- Oui,, qu'elle refasse un petit bilan global de ce qu'il faut retenir, les gestes par exemple, on reçoit beaucoup d'informations aux urgences aussi. Et pour les médecins traitants, y'a des

médecins traitants qui expliquent, mais je trouve qu'il faut souvent demander. Parce qu'ils sont aussi peut-être pressés par le temps, je sais pas.

- C'est sûr que la chambre d'inhalation, ça peut être compliqué, si on ne l'a jamais vu, on ne sait pas comment bien l'utiliser

- (signe d'affirmation.) C'est vrai que les pharmaciens, là où je vais demandent souvent « est-ce que vous connaissez ce traitement ? » Et si on répond que non, elles expliquent bien quand même. A chaque fois, elles demandent « est-ce que vous connaissez, est-ce que vous avez l'habitude ? » Dans la pharmacie que je connais en tout cas. Ça c'est bien, car elles savent très bien comment ça fonctionne aussi donc bon, y'a plusieurs cartes dans le parcours aussi. Mais je pense que si des parents ne posent pas la question, ils peuvent perdre des informations en fait.

- C'est vrai que quand vous venez, vous avez déjà beaucoup d'informations à retenir.

- Oui. Et puis savoir prioriser aussi.

- Très bien. Est-ce que vous avez des frères et sœurs ?

- Oui, on est 6 dans la famille.

- Ah, et vous êtes l'aînée, la cadette... ?

- Moi ? non, je suis au milieu.

- Au milieu, d'accord. Donc vos parents ont eu six enfants, ils sont probablement habitués un petit peu à gérer ces situations, quels sont vos rapports justement concernant l'enfant en général ?

- Alors moi, je suis la première de la fratrie à avoir un enfant, un petit garçon. Donc je ne peux pas demander conseil à mes frères et sœurs, mais à ma maman, il m'arrive de lui demander « Qu'est-ce que tu faisais quand on avait de la fièvre, et que ça ne baissait pas avec le Doliprane® ? » par exemple ? C'était le cas de mon fils. Ou « est-ce que tu penses qu'on peut sortir alors qu'il est dans cet état-là, ou est-ce que je le garde à la maison. ? » Des choses comme ça, simple. Je sais aussi qu'elle euh... elle à pas de formation médicale, mais y'a l'expérience d'avoir eu plusieurs enfants, donc ça m'arrive de lui demander.

- D'accord. Et qui est-ce qui garde votre enfant lorsque vous travaillez, par exemple ?

- Il va à la périscolaire ou dans un centre de loisirs, parce que ma maman habite un peu plus loin. Mais avant il allait souvent chez ma maman, à la campagne. Mais depuis qu'on sait qu'il fait des allergies aux acariens, au pollen, on essaye d'éviter (Rires.)

- Et avant, il était suivi à la crèche ?

- Tout petit, il est allé à la crèche à 8 ou 9 mois. Et après, il est allé à l'école maternelle.

- D'accord et est-ce qu'on pouvait vous donner des conseils à la crèche également ?
- Oui mais il avait pas encore de maladie à ce moment-là, des petites choses certes mais voilà. Les puéricultrices nous donnaient des conseils, à l'école non. A part nous dire que c'est fréquent l'asthme, et que ça se développe de plus en plus.
- Et votre enfant amène toujours sa Ventoline® à l'école ?
- Oui, il a en fait, il a un PAI là-bas, donc il a ses médicaments là-bas.
- D'accord très bien. Et bien écoutez, vous avez répondu à toutes mes questions, je vais juste vous demander de remplir la petite grille ici s'il vous plait. Est-ce que vous avez d'autres questions peut être concernant l'entretien où ce dont nous avons parlé ?
- Hmm écoutez comme ça non, mais ça va peut-être venir !

Entretien N4 :

- Racontez moi ce qui s'est passé au début des symptômes jusqu'à la consultation aux urgences pédiatriques ?

- Donc Tristan est gardé par une nourrice, et euh donc ce matin-là, j'étais au travail, la nourrice me contacte et m'informe d'une chute que Tristan a faite, euh en trottinette, et du coup elle juge nécessaire de me téléphoner déjà, donc voilà, et elle m'explique qu'il est tombé la tête la première, et que ce qui était inquiétant, c'est qu'il a au niveau de la lèvre, à l'intérieur, il s'est bien fendu la lèvre quoi, assez profond, donc ça l'inquiète elle, et moi je décide de quitter le travail, de rejoindre Tristan et de consulter médicalement. Euh j'essaye de joindre mon médecin généraliste qui n'est pas disponible, euh ça répond pas, j'essaye de joindre le 2ème médecin du cabinet qui n'est pas présent, qui est en vacances, et du coup, je vois pas trop comment faire autrement, je me dis que je vais pas essayer un 3ème médecin que je connais pas, 'fin voilà, et puis je pense aussi, donc que je ne connais pas mais aussi y'a cette histoire de parcours, du parcours du patient, je ne sais plus comment on appelle ça, médecin attiré,

- Médecin traitant ?

- Ouais voilà, et euh du coup ça peut aussi me faire dire qu'on va pas voir un autre médecin, en fait, on est sensé rester voir le même

- D'accord, parce que vous avez peur de ... ?

- Je sais pas, voilà c'est un peu fléché, on n'est pas sensé décider d'aller voir un autre médecin généraliste en dehors de celui qu'on a choisi

- Vous avez peur d'être moins remboursé ?

- Déjà, je pense qu'il y'a ça, et puis après c'est pas tant la somme en fait, c'est pas le schéma, ça sort du schéma, je sais pas, et puis bon, voilà, je pense que l'idée c'est d'essayer de se faire conseiller d'abord par son médecin généraliste mais aussi celui qui connaît l'enfant quoi. Peut-être qu'il y'a ça aussi. Et donc, ces 2 médecins là connaissent Tristan, voilà, donc aller voir quelqu'un d'autre... Donc du coup, après moi, quand j'étais petite je tombais beaucoup, quand je m'ouvrais fort, comment on appelle ça ?

- Une plaie profonde ?

- Oui c'est ça, quand j'avais des plaies importantes, y'avait des sutures, ça m'est arrivé plusieurs fois, quand il fallait suturer, c'était au CHU, la seule fois où j'ai été chez un médecin généraliste, ça s'est pas bien passé, pour moi petite. Et du coup, peut-être y'a ça aussi, ça m'arrangeait un peu d'aller au CHU, finalement au bout du bout, ça s'est toujours bien passé. Euh du coup, on s'est retrouvé à aller au CHU, où il a été super bien pris en charge, où il a été vraiment bien ausculté de partout, et euh, en fait, oui effectivement le diagnostic des médecins, ça semblait confirmer que la plaie était importante à l'intérieur de la lèvre, mais

que c'était difficile, et qu'on pouvait pas suturer à l'intérieur de la lèvre, donc euh voilà, (Rires), et surtout que ça n'allait pas ... euh

- A l'extérieur ?

- Oui voilà, pas une plaie traversante, donc euh, et qu'il fallait rester comme ça, voilà.

- Oui, en effet les plaies à l'intérieur ne se suturent pas... et qu'est ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer ?

- Pfff, je saurais pas dire... euh... (Silence)... en fait moi, je suis pas dans une situation, ça tombait bien là, au niveau de mon activité, ici je peux me libérer au niveau de l'activité professionnelle, je pense que c'est ce qui aurait été le plus difficile, euh et en particulier s'il y'avait eu beaucoup d'attentes au CHU, voilà, le temps que ça aurait pris, mais là bon, j'étais pas dans ce cas-là. Je pense que le plus difficile c'est le moment où je suis pas avec l'enfant, donc que je suis pas avec Tristan, donc j'ai pas encore vu dans quel état il est... une fois que je le retrouve, donc oui il est triste, il pleure un peu, mais je vois que le gros chagrin est passé, je vois que y'a pas d'hémorragie, ça a arrêté de saigner, euh donc du coup moi je suis rassurée, il est un peu amoché mais il va pas mourir...

- Ouais, c'est vrai que par téléphone...

- Du coup, on voit pas, on sait pas,

- Parce que quand vous avez prévenu les médecins, vous ne l'aviez pas encore vu, votre enfant ?

- Non

- D'accord, et la décision des urgences pédiatriques ?

- Alors, si, parce que du coup, j'ai réessayé avant de partir, je suis rentrée là, on s'est croisé avec la nourrice dans le sous-sol, moi j'avais déjà préparé les affaires, j'avais le temps de monter, elle rentrait d'un parc, on s'est échangé l'enfant au sous-sol, et avant de partir, j'ai rappelé le médecin pour voir s'il était pas là, il était pas là, et puis tant pis, je vais au CHU

- Il n'a jamais répondu ? puisqu'il était quelle heure après la chute ?

- C'était 10-11 heures. Et en fait, sa messagerie disait, et c'était un mercredi, car en plus le mercredi, c'est particulier, je sais plus, en fait c'est bizarre ses consultations le mercredi, c'est souvent qu'on n'a pas de rendez-vous le mercredi, sauf urgence, et donc là, sa messagerie c'était pas comme habituellement où il est en congé et il nous oriente vers un confrère, là il disait « je suis indisponible, réessayez plus tard ». Et donc, moi j'ai dû faire 3 ou 4 fois, et c'était « indisponible, réessayez plus tard »

- D'accord

- Et laisser un message, en fait je me suis dit, j'ai pas le temps de laisser un message, c'est pas que je veux pas tenter de laisser un message, et déranger car après, je serais déjà partie ailleurs quoi...

- D'accord, qu'est-ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- Ben en fait moi l'idéal, pour moi, ça serait d'être médecin, et de savoir. (Rires) 'Fin voilà, comme ça je vais pas voir un médecin, je l'ausculte, euh je vois si y'a pas de vomissement, si y'a pas de..., on peut pas faire grand-chose, on va à la pharmacie, on prend ce qu'il faut quoi. Plutôt que d'aller déranger un médecin pour ça quoi finalement. Donc après, je suis pas médecin, ce qui est le plus facile pour moi, euh ce serait qu'il puisse être vu rapidement par quelqu'un, c'est ce qui est important pour moi, que quelqu'un le voit vite, parce que moi je sais pas constater si il y'a quelque chose de grave, ce qu'il faut faire, s'il faut faire vite, pas vite, euh, ça m'est arrivé parfois, je sais plus pourquoi, d'aller en pharmacie, des fois c'était plus rapide, avant d'avoir un rendez-vous chez le médecin, et de pas avoir à déranger le médecin non plus, voir si le pharmacien s'il pense qu'il faut que j'aille consulter ou pas, et en fonction s'il est sûr, c'est pas arrivé souvent, souvent ils disent « non non, vaut mieux aller voir votre médecin ». En fait si déjà j'en arrive à demander à quelqu'un, c'est que finalement faut montrer, donc après tout dépend. Dans ce cas-là, ce qui aurait été le mieux pour moi, c'était qu'il puisse voir son médecin, c'est moins loin et on aurait passé moins de temps, Tristan le connaît, c'est rassurant, voilà, mais en même temps si ça avait été plus grave, quelque chose de beaucoup plus grave, euh le plus facile pour moi, c'est une prise en charge type urgence, la plus rapide possible, voilà, et donc une solution que j'avais pas du tout pensé, qui m'a pas traversé l'esprit c'était SOS Médecins. Moi je les associe à l'impossibilité de se déplacer, souvent dans mon parcours, SOS Médecins viennent chez les gens, mais parce qu'on peut pas bouger quoi, c'est trop dangereux de sortir, ça plus, il me semble qu'il y avait une réforme de santé, comment... je sais plus si c'était sécurité sociale ou accès aux soins, je sais pas si c'était pas parallèle justement avec ce parcours de médecin traitant, de passer par son médecin traitant, et de pas se faire adresser par un spécialiste sans être orienté par son médecin traitant. Et il me semblait que le pendant, c'est que y'avait une, une partie sur SOS Médecins, où y'avait des cotations, c'est-à-dire que si on appelait SOS Médecins mais qu'en fait, on aurait pu se déplacer, alors j'ai peut-être mal interprété, mais fallait vraiment que ça rentre dans des cases particulières, pour que ce soit justifié l'appel de SOS Médecins, euh et du coup pour moi, j'ai bien bloqué dans ma tête, SOS Médecins, c'est quand on peut pas bouger, une crise cardiaque, faut pas prendre sa voiture, et donc j'y ai pas du tout pensé moi... Parce que vos collègues au CHU, parce que j'ai demandé, je suis désolé d'être venu là, alors que je vois bien qu'on peut rien faire de plus qu'un médecin, euh, et je sais pas trop comment faire pour déterminer et qu'est-ce que j'aurais pu faire d'autre, et ils m'ont dit, non que mon médecin aurait été le mieux, je culpabilisais pas trop car j'avais pas réussi à l'avoir, et sinon après plutôt SOS Médecins... et j'y aurais pas pensé...

- Ils ont des centres en effet de consultation,

- Ah ça je savais pas du tout

- Je crois qu'ils ont un centre vers l'est de Nantes et un vers Rezé

- Ah oui d'accord, ça je connais pas, par contre une fois quand Tristan était bébé, il avait eu une forte poussée de fièvre, et on nous a orienté peut-être bien vers SOS Médecins, derrière Gloriette

- Une maison médicale de garde ?

- Beh je crois que c'est ça, y'avait un médecin

- Oui en effet, je pense que c'est ça

- Et c'est là où on pourrait aller en étape intermédiaire ?

- Oui en effet, c'est à côté du CHU, et il y a des médecins de garde, des plages où les cabinets de médecin généraliste sont fermés, le weekend et le soir de 20h à minuit.

- D'accord. Mais on vient comme ça ?

- Il faut appeler le 15 d'abord, suivant les symptômes de votre enfant, et l'absence de votre médecin traitant, ils vont vous orienter vers SOS Médecins ou vers la maison médicale de garde... et si c'est plus grave, vers les urgences ;

- Ah oui, c'était bien ça alors. Mais là en discutant, moi j'aurais besoin d'un schéma... Pour moi, le tout début, c'est le pharmacien presque, on y va, il s'est écorché, on achète un pansement, c'est quoi le meilleur pansement, et puis ensuite, le médecin généraliste si c'est possible, et puis après la, y'a un flou entre le 15, les pompiers, SOS Médecins, où là on les appelle, et puis l'autre démarche qu'est le CHU, où on se déplace. On peut pas appeler avant pour savoir si je viens, je viens pas... Et voilà, c'est un peu à cet endroit là où est-ce qu'il y'a des degrés entre chacun, je vois bien qu'il y'a des gens qui appellent SOS Médecins mais pour moi c'est les gens qui ont pas le courage d'aller au CHU ou je sais pas, j'ai du mal à voir où se place SOS Médecins, euh et puis 15 et pompiers, je vois pas trop la différence, en terme de degré d'urgence des interventions...

- Le 15 concerne tout le médical, c'est des médecins, et les pompiers vont intervenir quand il y' a des incendies... mais certains pompiers peuvent en effet se déplacer au domicile des patients pour quelque chose de médical, c'est pour cela que c'est un peu compliqué. La plateforme médicale qui oriente c'est le 15. Les maisons médicales de garde sont régulées par le 15.

- Parce que du coup, on en parlait avec un ami qui travaille en Angleterre, il disait qu'il y'avait une plateforme là-bas, c'est pas comme ici,

- Ici, c'est le 15

- Ah oui, je savais même pas, pour moi, c'était le SAMU avec la voiture du SAMU, je sais pas comment...

- Ca fait partie du 15, justement il y a des médecins régulateurs au téléphone, et après, qui peuvent déclencher le SMUR, c'est à dire des urgentistes, si la situation est très grave, où il

faut vraiment une prise en charge urgente. Avant même d'aller aux urgences, ils font venir une équipe du SMUR, ce sont des médecins urgentistes, mais ce n'est pas parce qu'on appelle le 15 qu'on aura forcément une équipe qui va intervenir, c'est suivant la gravité de la situation, suivant l'interrogatoire. C'est pour cela qu'il y a des médecins régulateurs qui régulent, grave/pas grave, et qui orientent...

- D'accord

- Et justement, que pourrions-nous faire pour s'améliorer, pour que la population connaisse ce schéma d'orientation ?

- Ben je sais pas si c'est bien de dire ça, parce qu'on est de plus en plus canalisé et cadré comme pour le parcours du médecin traitant, quand c'était mis en place, ça n'avait pas forcément bien été vécu, de ne plus avoir cette liberté de choix, de changer de médecin comme on voulait, ou choisir son spécialiste, mais euh peut-être que, cette possibilité qui s'offre, d'avoir finalement dans son répertoire perso, le numéro du généraliste, de SOS Médecins, des pompiers, du 15, l'adresse des urgences, du CAPS, il y'a une palette où finalement, on a l'impression que c'est à nous de choisir, que les téléphones on les a, et qu'on a le droit de les appeler, et du coup, il faudrait plus établir que non non, y'a une question d'orientation, c'est le 15, c'est pas vous qui décidez, parce que vous êtes pas médecins, laissez-nous décider, appeler le 15, nous on vous dira où vous allez... Par contre pour que ça marche, il faut que les gens aient des réponses rapides, faut pas qu'ils aient l'impression que c'est surchargé, parce que sinon ça va pas marcher,

- Oui, en effet c'est très vrai

- Et sinon, qu'est-ce qu'on pourrait faire dans l'immédiat ?

- Bah après c'est une bonne campagne de communication, qui soit médias, qui soit tous les moyens possibles : bulletins municipaux, sur le carnet de santé...

- Et après sur les ordonnances de votre médecin généraliste, est-ce qu'il y'a marqué des conduites à tenir s'il n'est pas joignable ?

- J'ai jamais fait gaffe, surement que si, *elle est en train de regarder*, non y'a pas... je sais que mon médecin traitant met sur la messagerie vocale, de contacter son associé en cas d'absence, mais je sais plus s'il indique un autre numéro... Parce que du coup en fait, on peut déjà nous-même décider, parce que ça changera pas je pense, d'aller voir notre médecin traitant, donc on a déjà cette marge de manœuvre, de décision, est-ce que je vais voir mon médecin traitant parce que j'ai un rhume, ou voilà, après quand on se pose la question si le médecin traitant est suffisant, quand on se pose cette question-là, c'est à dire que le médecin traitant, c'est un peu lui, c'est par lui que ça peut passer le message,

- Il peut en effet faire un examen de débrouillage, et vous réadmettre aux urgences s'il a un doute sur l'examen

- Ouais je sais pas, je sais pas pourquoi, je ne peux m'empêcher de me dire que les médecins traitants, ils ont besoin de manger aussi, et que, même si c'est la santé des patients, est-ce

qu'ils vont, ils ont pas intérêt que des patients passent par le 15 et soient orientés par SOS Médecins, ou autre alors qu'ils auraient pu gérer eux aussi... après est-ce qu'il y'a pas de la concurrence entre les services médicaux... ?

- Il y' a plutôt un manque de médecin, même dans les grandes villes, souvent les plannings sont assez chargés, il y a peu de concurrence à mon avis... Et concernant des conseils médicaux, à qui demandez-vous autour de vous ?

- Euh, c'est au médecin traitant. Non, parce que sinon les seules réponses que j'aurais, ça serait internet, ce qu'il faut pas faire, ça m'arrive souvent mais en essayant de garder la distance, car on trouve tout et n'importe quoi, mais oui ça m'arrive, et puis bien souvent, quand je vois le médecin soit pour moi soit pour Tristan, c'est bien différent de ce que j'ai vu sur internet de diagnostic et puis y'a pas photo quoi, c'est que la consultation du médecin qui peut être fiable.

- Mmmh

- Donc après, je mettrai tout dans le même panier, je vais pas trop écouter les gens, chacun a son expérience, ses projets, fin voilà, la mienne c'est pas la même que les autres, et je vois bien que non c'est pas comme ça, lui, il a eu tel bouton, ben non c'est pas le même bouton, car pour le 2ème y'a un ensemble d'autres symptômes qu'il faut regarder. Fin voilà, faut pas, j'aurais tendance à pas trop demander ou demander mais pas écouter, au cas où... (Rires)

- Et à vos parents, vous leur demandez des conseils comme ça ?

- Non, leurs interventions c'est plutôt autour de l'anecdote « ah quand t'étais petit, t'avais fait ça », plus ça quoi, le coté anecdote quoi, je leur demande pas, je pense, ils s'amuse pas trop à me demander et puis de toute façon, quand j'en ai des questions, c'est tout de suite, c'est pas ... j'ai besoin de quelqu'un qui réponde vite. Si je suis au stade ou vraiment je suis inquiète, euh

- Et à ce moment-là, quel interlocuteur avez-vous ?

- Ben c'était souvent le médecin généraliste, en fait c'est la première fois qu'on va aux urgences pour Tristan, à part le CAPS une fois, sinon c'est le médecin généraliste, et le pharmacien. Finalement, ça m'est arrivée 2-3 fois de faire un œdème avec une piqure, moustique ou on sait pas trop quoi et au bout de 3 jours ça gonflait encore, je me suis dit que ça allait s'arrêter, puisqu'au début, je me suis pas inquiétée, j'en ai fait des œdèmes... Puis en fait peut-être qu'il faudrait que je m'inquiète et le montrer à quelqu'un, (Rires), peut-être que c'est pas normal, et en fait non, elle s'est pas inquiétée au départ, à chaque fois que j'ai été consulté un pharmacien, soit il était trop rassurant et finalement j'ai été au final voir un médecin généraliste parce que ça s'arrangeait pas ou alors ils disaient, là vaut mieux aller voir,

- Vous allez toujours à la même pharmacie ?

- Oui y'en a 2, elles me connaissent, elles connaissent Tristan, je les connais,

- Oui, c'est souvent intéressant d'aller toujours à la même pharmacie,

- Ouais

- D'accord, quelle serait votre prise en charge quand votre enfant présente un symptôme ? Comment gérez-vous la situation ?

- Euh, ben si c'est un symptôme où je dois agir vite comme un saignement fort, important, euh pour l'instant c'est pas arrivé, rien de très grave, mais euh ma première réaction, serait de faire appel à mes connaissances premiers secours. Y'a longtemps, j'ai passé un brevet où je nettoie la plaie, me souvenir dans quelle case on est, pas d'objet à l'intérieur, j'essaierais de faire appel à ça, les premiers soins quoi, euh et puis contacter les urgences, je pense que si c'était grave, je ferais ça. Après, quand c'est des symptômes comme fièvre, euh pour l'instant il a pas eu de douleur forte, à part tout bébé, mais là depuis qu'il parle, il a pas eu « j'ai mal au ventre », une douleur comme ça, qui viendrait, aux oreilles... mais je pense que je lui donnerais un Doliprane®, et je consulterais rapidement, j'essaierais de faire ce que je peux faire le plus rapidement possible, Doliprane®, et le rassurer pour pas qu'il angoisse trop. J'essaie de pas montrer mon angoisse, mais du coup elle est là, d'un autre côté il me faut un schéma qui m'angoisse pas trop car sinon, si j'arrive pas à voir quelqu'un, ça peut m'angoisser de plus en plus,

- Avez-vous l'impression d'être angoissé vis à vis de la santé de votre enfant ?

- Ah ouais je pense, et puis c'est le premier, c'est mon premier enfant, euh du coup, comme je sais pas, le moindre truc qu'il n'a pas fait, parce que quand il a déjà fait, on commence à savoir, mais les premières fièvres ça a été l'horreur, « qu'est ce qui se passe », et puis en fait, on a cette inquiétude dans les cas extrêmes, qu'on soit dedans mais qu'on sache pas qu'on soit dedans, on va arriver à des convulsions, il y'aura des séquelles, des choses comme ça, là par exemple, quand on a consulté au CHU, on est ressorti avec des petites consignes, des précautions, c'est pas rassurant! Comme il était tombé sur la tête, c'est pas la première fois qu'il tombe sur la tête, largement pas, et beh pour la première fois, on nous dit « ça serait bien la première nuit de le réveiller à minuit, et puis à 4 heures », je comprends bien pour vérifier, mais jamais on n'a fait ça, alors peut être que ça va m'angoisser maintenant, (Rires) puisqu'il tombe beaucoup, ça, moi je savais surveiller les vomissements, les pertes de connaissance, somnolence...

- Et qu'avez-vous ressenti le fait d'avoir des consignes écrites comme à la sortie des urgences ?

- Je suis rassurée, ça me rassure

- Et pensez-vous que vous auriez besoin d'avoir des consignes écrites ?

- Ouais, j'aimerais bien qu'on me donne des étapes et savoir quoi faire, qu'est ce qui doit m'inquiéter, me réassurer, oui qu'on m'explique ce qui peut se manifester comme-ci, comme ça. *Elle me lit les consignes donnés aux urgences*: par exemple dans le traumatisme crânien, « néanmoins une surveillance des 24 heures à 48 heures, s'impose à votre domicile, sans activité sportive »: déjà ça, je n'y aurais même pas pensé quoi, pour moi une fois que ça

va mieux, s'il a la pêche, s'il a envie de courir, il court, s'il a envie de faire de la trottinette, il l'a fait, ben c'était bien qu'on me le dise de faire attention à ça... ça a été dur pour lui par contre, mais bon c'était bien qu'on me le dise... euh donc antalgique, en cas de vomissement, euh voilà, « les comportements inhabituels », « plus de 3 vomissements successifs »: moi dès le premier j'aurais paniqué, c'est clair, dès le premier, finalement là on me dit au troisième, faut s'inquiéter, ben je suis contente de le savoir quoi, euh « somnolence inhabituelle ou mal de tête qui s'aggrave », « confusion dans les noms et les endroits »: c'est bien que je sois alerté précisément, ça peut être voilà, parce qu'il est petit, il parle bien mais parfois il affabule, donc voilà moi, que je sois vigilante à ça, savoir si c'est de l'affabulation ordinaire ou non y'a une confusion, que je sois un peu attentive à ça, « démarche instable »: ouais faire plus gaffe à ça, puisque bon il marche mais il a pas encore tout coordonné, est-ce que c'est son manque de coordination ou c'est sa démarche instable? que je sois vigilante à ça, et si en fait, je trouve ça bien ces consignes, j'étais contente de repartir avec ça, de le savoir,

- Ouais

- A la fois ça met une pression finalement, le surveiller et avec des consignes claires y'a tout ça qui met la pression, alors que nous, aux urgences ils nous ont dit de pouvoir partir, que y'avait pas plus de truc que ça à faire, voilà, on rentre, on passe à autre chose, c'est fini, ben non finalement y'a une surveillance derrière,

- Et quand vous consultez votre médecin, est ce qu'il vous donne des consignes ?

- Oui oui mais à l'oral, oui mais en fait c'est pas du tout pareil, et j'essaye de retenir mais si ça dépasse plus de 3 trucs... pffff

- Vous pensez qu'il y'a trop de chose dans une même consultation ?

- Ouais, parce qu'entre l'inquiétude qui y'a eu, que moi je projette sur Tristan, savoir comment lui a vécu la chose, ce que ça veut dire un peu dans son comportement, ses habitudes, peut-être que moi je suis pas assez vigilante, quand lui prend tel risque, il y'a déjà tout ça, coté éducatif que moi je vais essayer de revoir, voilà, pourquoi il est casse coup comme ça, fin voilà, et ben puis après, y'a les soins, que le médecin fait lui-même, celui qui me demande de faire, moi je repars avec une ordonnance pour aller chercher ça, vous lui donnez toutes les 4heures machin, et puis il y'a les autres trucs, ceux qui sont pas écrit quoi, qui se rajoute et c'est vrai que tout cela, le fait que ça soit pas écrit, que c'est compliqué, et en plus je crois que j'en oublie, ou que je les déforme, euh voilà, si ça m'a marqué, pas marqué quand cela m'a été dit, je préférerais que ça soit écrit, ouais,

- Cela pourrait être plus rassurant pour vous ?

- Ouais et plus efficace dans ma manière de fonctionner, que ça soit écrit noir sur blanc, je peux y référer quoi, parce que je vais pas rappeler le médecin en lui disant « vous m'avez dit quoi au fait ? » je le ferais pas quoi, que vraiment s'il y'a un truc grave, là au moins je peux m'y référer,

- D'accord

- Sinon faut que je fasse appel à ma mémoire ou à ma prise de note mais souvent j'ai pas un cahier pour ça, j'ai des bouts de papier dans mon sac, ça va être écrit comme une note, je trouve pas ça très pratique, et même j'ai l'impression d'être bizarre, que le médecin il parle et moi je suis en train de recopier tout ce qu'il me dit, (Rires), au début je faisais ça tout le temps, mais pfff, s'il peut me l'écrire c'est bien,

- Oui, en effet cela pourrait être des choses qu'on pourrait améliorer...Comment est votre mari par rapport à la santé de votre enfant ?

- Euh, c'est bizarre, parfois il va s'inquiéter beaucoup plus vite que moi, parfois non, il est très très soucieux de la santé de Tristan, là le dernier cas, il a eu 4 boutons de moustique, et c'est insupportable pour mon mari, alors que moi je me dis, ça c'est la vie, il aura toujours des boutons de moustique, alors que pour lui c'est vraiment insupportable, il a acheté des trucs anti moustique, faut le mettre dans sa chambre, faut pas qu'il est des boutons de moustique, c'est quelque chose de difficile pour lui, faut pas qu'il soit abimé, (Rires) alors que... c'est déjà arrivé par contre que moi, je décide de consulter tard et puis que bon, il s'accorde avec moi là-dessus, puis qu'en fait il me dise, non faut vraiment qu'on finisse par y aller, et qu'il avait raison finalement, il y avait nécessité soit de prendre un médicament soit ... ouais ça dépend, mais c'est son premier enfant aussi en bas âge, donc on est un peu dans l'inconnu quoi

- Vous vous concertez toujours concernant la prise en charge médicale de votre enfant ?

- Ah oui oui, à chaque fois,

- Par exemple, pour aller aux urgences, vous en aviez discuté avec lui ?

- On n'a pas trop eu le temps mais c'était convenu que j'aille voir le généraliste, voilà et je m'étais dit que s'il était pas là, j'irais aux urgences, ouais donc c'était vu comme ça,

- Et sinon, est-ce que Tristan a des maladies particulières ?

- Je trouve pas moi, il a eu la roséole l'autre fois, ah oui c'était bien ça qu'on avait bien fait de consulter, c'était la roséole en fait, mais c'est bizarre car on a consulté une première fois on a mis 3 jours, il avait de la fièvre pourtant, mais les épisodes précédents de fièvre on avait compris qu'il fallait pas s'inquiéter dès le 1er jour, faut faire le nécessaire pour faire tomber la fièvre, elle va passer, et le 3ème jour finalement, on était embêté, c'est vrai qu'il était pas bien plus que d'habitude, au 3ème jour on a été consulté, c'était pas monsieur X, mais sa collègue, euh, elle a ausculté et elle a diagnostiqué un début d'otite, euh ben j'ai vu comment elle avait procédé dans sa consultation, elle a regardé s'il avait une éruption, et y'avait rien, et elle pensait que la fièvre comme on était au 3ème - 4ème jour, elle aurait dû la voir l'éruption, comme y'en avait pas... et puis finalement, elle est arrivée le lendemain ou le soir même, je sais plus, et là, on est retourné la voir, et là, c'était la roséole mais on aurait pu dissocier par exemple, moi je suis pas médecin, donc j'aurais dissocié la fièvre de l'éruption, pour moi l'éruption, elle aurait dû venir en même temps et puis ça fait fièvre, et en fait le médecin il sait que c'est pas comme ça. Sinon non qu'est-ce qu'il a, il a pas fait encore d'otite, il a pas fait de bronchiolite, il a pas fait ces choses-là, euh pour l'instant pas d'allergie, à part les boutons de moustique, je pense qu'on va regarder mais, quoique c'est le

pharmacien qui m'avait dit ça ou le médecin, cette zone là, ça gonfle beaucoup. Et les chutes, il chute beaucoup.

- Il a quel âge ?

- 2 ans et demi, 3 ans au mois de novembre

- Et est-ce que dans votre famille, il existe des maladies graves ?

- Euh non de notre côté, de mon côté non, et du côté de Julien, non, après des maladies à l'âge adulte, oui, du côté de mon père des cancers du côlon, de l'utérus, des choses comme ça,

- Et là, c'était la première fois que vous alliez aux urgences ?

- Oui

- Comment vous vous sentez par rapport à la maladie de votre enfant ? vous m'avez parlé de votre inquiétude déjà

- Euh, beh je ne saurais pas trop quoi dire d'autre, ça va tourner autour de l'inquiétude, la peur que ça soit grave, euh du stress, l'angoisse, c'est plus ça ouais, et un besoin d'être rassuré, un besoin d'avoir des réponses rapides, euh voilà

- Est-ce que vous êtes réticentes à aller voir un médecin que vous ne connaissez pas ?

- C'est pas tellement ça, euh je pourrais, enfin si, je serais moins rassurée, je suis plus rassurée de voir mon médecin généraliste, je sais qu'il connaît Tristan, et les symptômes précédents, et son parcours, et que du coup ça peut l'aider dans son diagnostic, de le connaître, fin voilà, euh par contre médicalement, sur les capacités d'aptitude du médecin, y' a pas trop de différence, la seule chose par contre c'est pour Tristan...oui ben pour lui, de voir un autre médecin, quelqu'un d'autre, qu'est-ce que ça produit chez lui? c'est différent, ça change, c'est pas ordinaire et est-ce que lui, l'interprète ça comme plus grave, est-ce que ça peut l'inquiéter plus, j'aurais tendance à me poser cette question, et à vouloir être plus rassuré,

- Comment s'est passé les urgences vues qu'il ne connaissait pas le médecin ?

- Non moi j'avais peur c'était l'attente, c'est des SAS un peu, que ça pouvait être long pour lui, mais en fait on a eu de la chance, il n'y avait pas d'attente, donc ça a été assez rapide, et comme Tristan est assez curieux, il était content, les étapes étaient courtes, il passait d'une étape à l'autre, il s'est pas trop impatienté, et puis, il y avait des jeux et ça pour les enfants ça change tout, (Rires), il pouvait découvrir d'autres jeux, ce qui était le plus long pour lui au final, c'était dans la chambre de consultation, dans le petit box, où la, ça a été plus long pour lui, et d'attendre sur ce lit, au bout d'un moment, c'était compliqué de tenir en place,

- Et à la suite de votre passage aux urgences, quel était votre ressenti ?

- Super contente, mais du coup hyper gênée de déranger, je connais un peu, je connais... je suis hyper soucieuse de l'accès des services publics, les histoires entre public – privé dans la santé, les réformes en cours et tout ça et les conditions de travail des personnels. Et moi, j'essaye de trouver une place en tant qu'usager, c'est normal que j'y ai accès et j'espère que j'y aurai accès le plus longtemps possible à un service public d'accès aux soins, voilà, donc au contraire le faire vivre c'est très bien, mais je sais que ça peut être engorgé, et j'aimerais éviter de solliciter alors que j'aurais pu faire autrement, voilà, préconiser de faire différemment parce que ça nécessitait pas cette prise en charge là, et puis en plus ça a des coûts, voilà, l'hôpital c'est pas les mêmes coûts, et c'est quand même dommage que pour des petits trucs comme ça, d'aller ...

- Mmmh, et comment avez-vous trouvé la qualité des soins ?

- Sur ça, pfff, ces consignes hyper bien, alors est-ce que c'est le fait que ce soit des internes, j'ai trouvé qu'il avait ausculté pendant trois plombes, le médecin, euh hyper hyper long, après je lui ai mis le soupçon sur une douleur de hanche alors peut être que c'était plus long à regarder, mais du coup ça m'a rassuré, ils regardent vraiment bien, là c'est sûr qu'il y avait rien, (Rires), c'était bien regarder, et puis super gentil, parce que c'est pas évident avec un enfant, donc assez disponible, patient avec ce type de profil d'enfant de 2 ans et demi et puis qui va pas verbaliser comme il faudrait autant qu'un adulte, non donc je suis sortie rassurée et gênée d'avoir déranger les urgences

- Mouais... et quels sont les avantages et les inconvénients de l'hôpital ?

- Le premier avantage que je vois, c'est en cas d'intervention lourde, ils ont tout sur place, j'ai d'ailleurs accouché à la maternité du CHU pour ça, pour être sûr que si j'avais un problème, j'étais sûre d'être au bon endroit, et moi et l'enfant, on sera pas séparé et voilà, on restait au même endroit, toute l'infrastructure quoi, et euh, peut-être ce côté tout venant, y' a pas de rendez-vous donc on est libre d'aller finalement vite alors que oui finalement, est-ce que c'est pas, c'est bien qu'il y'a ait cette liberté aussi... Ca rassure, pour moi c'est pas loin, je vais vite pour y aller, je dirais ça et gros inconvénient le stationnement pour le coup, c'est vachement freiné le CHU pour ces raisons, pour les gens quoi, je me dis que quelqu'un qui est vraiment, après je me dis que y' a les pompiers ou le SAMU qui peuvent ou l'emmener mais du coup y'a réflexion, la personne elle doit se dire, moi si j'y vais, je vais pas pouvoir me garer, ou je peux pas attendre 1 heure de trouver une place, donc faudrait qu'ils appellent SOS Médecins ou un taxi ou un ambulancier, c'est bizarre 'fin je vois pas quelqu'un qui a une hémorragie à prendre le tramway pour y aller quoi, 'fin je trouve, ça me beugue un peu, ma sœur a son beau-fils qui a fait une leucémie donc fallait y'aller tous les jours alors je me dis pour ce gens-là, tous les jours tous les jours chercher une place payante mais c'est l'horreur alors qu'en plus ils vivent ça, je trouve ça horrible que ça soit pas différent,

- Après peut être qu'il y'a des forfaits pour ces gens-là...

- C'est peut-être moins cher, alors que son enfant est en train de mourir, je trouve ça dégueulasse, après c'est le mobilier, c'est la vie malheureusement

- Le fait de ne pas avoir à avancer les frais, est-ce que pour vous ça pourrait favoriser les consultations aux urgences par rapport à chez SOS Médecins ?

- Je pense que c'est bien ça, surtout le coût que ça peut présenter, puisque c'est pas des consultations chez le médecin généraliste, en fait je sais même pas, j'ai jamais trop fait gaffe puisqu'après c'est fait avec les remboursements, donc c'est bien, c'est d'autant plus vrai pour des personnes en difficulté, ou admettons elles auront pas la CMU mais elles sont au stade juste au-dessus mais c'est quand même compliqué... Après moi j'ai horreur de la paperasse, des démarches, j'en fais tellement que si je peux moins en faire personnellement, ça m'arrange et du coup je préfère autant juste en terme de démarche, pas ce que je souhaiterais du CHU personnellement, gagner le temps qu'on passe aux admissions, surtout s'il y'a du monde et faire la queue, cette étape ne plus l'avoir, et puis mettre ma carte dans la machine et faire un chèque quoi, quitte à être remboursé après, juste la question du... c'est toute une logistique derrière finalement qui est nécessaire pour que ça se passe comme ça, et

- D'accord

- Ouais je crois que je sais pas, j'apprécie pas plus que ça, ce passage aux admissions où il faut faire ces étiquettes, ces trucs, je sais que c'est nécessaire mais pfou, même je trouve que quand on est dans l'urgence et qu'on stresse, finalement d'avoir cette paperasse dès le départ, ça fait drôle.

- Je vais revenir sur l'automédication, donc si Tristan a de la fièvre, vous lui donnez du Doliprane® mais est-ce que vous seriez tenté par lui donner d'autre médicament s'il présente d'autre symptôme ?

- On le fait souvent sur l'homéopathie, les granules là, qu'est-ce qu'on a fait l'autre fois ? Ben on le trouvait assez nerveux, presque angoissé, on savait pas trop ce qu'il avait, un comportement différent par rapport à d'habitude, et du coup on a pas forcément consulté le médecin généraliste, on a demandé à la pharmacie quelque chose pour apaiser un peu, donc des granules, je sais plus ce qu'on a donné, des plantes là, quoi d'autre ? Doliprane®... je pourrais quoique, en fait non, même pour la toux, je suis incapable de faire la différence entre la toux sèche et la toux grasse, j'ai toujours besoin qu'on me dise, je choisirais pas un sirop toute seule, je préférerais que ça soit le médecin qui me dise celui-là, celui-là, voir là, c'est peut-être une infection, faut peut-être un antibiotique, non en fait je préférerais pas. Je suis pas trop automédication pour Tristan, pour moi-même, je pourrais le faire mais pas pour lui.

- Quel confiance accordez-vous au pharmacien comparé au médecin ?

- Ben à force je ferais pas trop confiance au pharmacien, parce que quand il a eu son bouton, euh elle m'a donné quoi, je sais plus ce qu'elle m'a dit de faire... Je sais plus quel crème, sur le bouton, mais fallait faire attention car c'était autour de l'œil, et après quand on a vu le médecin généraliste, non non faut rien mettre, faut juste désinfecter et c'est tout, faut pas mettre de truc c'est trop près de l'œil, et c'est vrai que Tristan se frotte, il en fout partout, et donc du coup, c'est arrivé plusieurs fois où c'était pas forcément pertinent ce qu'ils m'ont dit.

- D'accord, et le médecin généraliste de Tristan c'est aussi le vôtre, celui de votre mari ?
- Oui exactement, il suit Tristan depuis tout petit, j'avais un autre médecin pendant ma grossesse mais quand Tristan est né, ça a été celui-là.
- Et d'après vous, que pensez-vous du suivi médical de Tristan ?
- Bien, d'après moi bien sûr, (Rires), il est à jour dans ses vaccinations. D'ailleurs ça me fait penser, une fois le médecin m'a consulté et il n'a rien écrit sur le carnet de santé et ça m'a stressé, je suis vachement, j'aime bien avoir des traces pour pouvoir m'y référer!! Je sais plus, on était venu, il y'avait eu quelque chose, et d'habitude il dit, il écrit voilà j'ai fait ça, parfois j'arrive pas à relire, mais c'est pas grave, au moins c'est écrit, (Rires), et il avait pas écrit, ben ça m'a perturbé et la fois d'après, je lui avais dit et il m'a réécrit ce qu'il avait marqué sur l'ordinateur, j'étais contente.
- C'est bien, vous n'oubliez pas le carnet de santé
- Ah non, (Rires), c'est le premier peut-être, on se détend après surement. (Rires)
- Et une dernière question, qui a gardé Tristan ?
- Assistante maternelle, trois différentes, ça a été un échec, crèche d'urgence, et au bout d'un an, on a fini par stabiliser avec une nourrice en garde partagée avec une autre famille, voilà, ça fait un an et demi qu'il est en garde partagée, et ça se passe hyper bien, et il va à l'école à la rentrée là.

Entretien N5

- Racontez moi ce qui s'est passé entre l'apparition des symptômes et la consultation aux urgences pédiatriques

- Alors comment ça s'est passé, j'ai 3 enfants, 3 filles, mes 2 grandes ont des petits problèmes, des soucis de constipation, qui dure depuis qu'elles sont petites, donc là ce qui s'est passé, c'est la 2ème là, c'était l'inverse, elle allait à la selle sur 3 jours constamment, normalement je préviens mon médecin, on passe par notre médecin, le problème c'est que lui était en vacances, et je sais que la dernière fois qu'on a eu un problème dans ce cas-là, il nous envoie directement consulter

- Aux urgences ?

- Oui, il nous envoie faire un contrôle, pour voir qu'il n'y a pas de souci au niveau du ventre, donc là, la réaction que je me suis dit, plutôt que d'aller le voir pour qu'il m'envoie après, je suis allé directement aux urgences, pour voir ce qui se passait parce que j'avais déjà passé une nuit. Alors la dernière fois j'avais été à C., il m'avait envoyé à C., mais là, la démarche était d'aller aux urgences, parce que pour moi, j'allais y terminer, (Rires), quoiqu'il arrive, pour faire un contrôle en plus là-bas,

- Et c'est quoi le contrôle ?

- Ils font une écho pour savoir, pour voir ce qui se passe, car on savait pas la dernière fois si c'était l'appendicite, euh on a peur du genre d'occlusion, un truc comme ça, c'est plus de peur, la dernière fois mon médecin, quand il regarde, comme il sait qu'elles ont des problèmes, ils l'envoient contrôler pour rassurer le coup, alors qu'aux urgences ils m'ont dit, vous auriez dû y aller car c'était juste une gastro, (Rires), c'était pas de bol quoi, en été, jamais j'aurais pensé à une gastro en plus, donc c'est pour ça que je me suis retrouvé aux urgences,

- C'était la première fois que vous alliez aux urgences du CHU ?

- Ah non, non, parce que j'ai ma 2ème qui est plutôt casse-cou, donc elle s'est déjà mis une écharde dans l'ongle et cassée au milieu de l'ongle donc impossible à aller chercher, elle s'est pété un doigt, elle s'est fait des entorses parce qu'elle fait du foot, du judo, donc non maintenant on connaît un petit peu,

- D'accord

- Rires

- Qu'est ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer ?

- Bah euh, le plus difficile, c'est plus le fait, euh, de peur qu'il arrive quelque chose vu qu'elle a des problèmes, c'est pour ça qu'on réagit assez vite, on va pas trainer, on aurait pu attendre une nuit, 'fin de peur qu'il arrive un truc, on dit beh non on va y aller pour être sûr,

et vu que notre médecin généraliste n'est pas là, on se dit, est-ce que la personne qui nous connaît moins bien, va vouloir faire contrôler, donc on s'est dit... à tort pour ce coup-ci, ça servait à rien.

- Et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- A quel niveau ? au niveau des urgences ?

- Non plutôt au niveau de la prise en charge de votre fille, dans votre idéal à vous ?

- Ben dans l'idéal, je sais pas euh, parce que là, je suis allé aux urgences par réflexe, en me disant qu'ils vont faire une écho, ce que je veux, c'est être rassuré, quand c'est comme ça, ils vont faire une écho, ils vont voir ce qu'il y a dedans, vu qu'elle se plaint du ventre, du machin, pour savoir quoi, dans l'idéal ça aurait été ça, c'est d'arriver là-bas, on fait une écho, ben non elle a rien et puis voilà, ça aurait été ça, mais arrivé là-bas, ça se fait pas comme ça, forcément eux ils ont tâté le ventre et ont vu qu'il n'y avait rien, euh une gastro, donc rien de méchant, ils ont fait aucun examen autre, c'est une interne qui a démarré et après l'externe est venu pour dire que c'est bon, c'est très bien, tout va bien.

- D'accord

- Oui ça s'est bien passé, y'a toujours un peu d'attente mais ça, ça fait partie du jeu,

- Mmhhh, et pour vous quelle est la différence entre les urgences de C. et celle de Nantes ?

- Les urgences, c'est beaucoup plus sérieux à Nantes, j'ai beaucoup plus confiance à Nantes, C., on a eu quelques exemples qui étaient un peu... A l'inverse moi, ils m'ont gardé toute une nuit pour rien non plus, sans jamais faire une écho, on est arrivé un soir, ils ont voulu contrôler ce que je peux comprendre mais du coup on a passé la nuit là-bas, puis le lendemain ça allait un peu mieux, ben non c'est bon, j'ai pas compris pourquoi d'entrée de jeu, ils ont pas regardé ce qu'il y'avait, je suis pas dans le milieu mais je me dis pour un gamin, on fait une écho, peut-être que ça coûte de l'argent, je sais pas, on reste là-bas 2 heures et on rentrait, et ils auraient vu qu'à l'écho il y'avait rien... J'ai eu ça, après j'ai eu un coup l'œil, et y'avait pas ce qu'il fallait, ouais, ils ont pas une très bonne réputation à C. par rapport à Nantes,

- Il n'y a pas d'urgences pédiatriques spécifiques ?

- Oui c'est ça, il y'a qu'un service d'urgence,

- Et la distance entre les deux ?

- Ben je suis plus près de C. que de Nantes, je suis 20-25 minutes à y'aller, à Nantes, on y met une demi-heure facile, c'est un peu plus près mais c'est pas... c'est plus pratique de se garer à C.

- Oui, c'est sûr

- (Rires)

- Quel âge a votre fille ?

- Elle a 12 ans, c'est celle du milieu, l'ainé a 14 ans et la dernière 3 ans

- D'accord, et qui la suit sur le plan médical ?

- Au niveau des médecins? c'est le Dr S, qui est sur S., on a gardé notre médecin de quand on était sur Nantes, c'est notre médecin généraliste, c'est lui qui les suit depuis qu'elles sont toutes petites, à part ce problème là qu'elles ont les 2 grandes, la petite, pas de souci, elles sont rarement malades en plus, elles se plaignent essentiellement de ça, la grande a eu un traitement de fond pendant 3 ans, de 2 à 5 ans, elle, ça va mieux, mais bon il faut toujours faire attention à ce qu'on mange, j'ai déjà réalisé deux lavements la moyenne, à la grande parce qu'elles avaient très mal, ça faisait deux jours qu'elles avaient pas été à la selle, c'est pour ça qu'on prend ce problème plutôt au sérieux, (Rires)

- D'accord, et sinon votre médecin généraliste a-t-il des créneaux d'urgence dans la journée ?

- Oui, en général, oui, y'a de l'attente forcément, mais oui sinon il peut nous recevoir dès qu'il y a besoin, le seul truc quand on est venu habiter ici, c'est qu'il viendra pas ici en visite, parce que ça fait trop loin et qu'il peut pas se permettre,

- Mmhh

- Mais sinon si je veux y aller, il peut me prendre tous les jours,

- Et concernant justement les visites, avez-vous déjà fait venir le médecin au domicile pour vos enfants ?

- Euh non, non non j'évite, y'a jamais eu besoin, ma femme et moi on peut conduire, on les emmène, on évite au maximum, même si c'est pas toujours le plus simple,

- Quand était votre passage aux urgences ?

- Euh je sais plus, je me rappelle plus, parce que là, ça me dit rien, c'était un jour férié, le lendemain ça n'allait pas mieux, dans la nuit, elle avait été plusieurs fois, euh c'est là qu'on a dit, c'est pas la peine, j'ai dû partir en début d'après-midi,

- d'accord, aviez-vous déjà été confronté aux mêmes symptômes ?

- Ah ben oui, des gastros elles en ont déjà faites, c'est ça en plus, 'fin je savais pas qu'on faisait des gastros en été, parce qu'ils m'ont dit qu'en plus, on en faisait souvent, alors que j'ai jamais pensé à ça, sinon non non c'est rare qu'elles partent à la selle, c'est plutôt l'inverse, c'est pour ça que je me suis dit qu'il y a un truc qui va pas, et puis pas de nausées, pas de mal à la tête, c'est pour ça que je me suis dit qu'il y a un truc qui déconne dans le bide,

- Qu'est-ce qui vous a inquiété ?

- Et ben c'est qu'elle se plaignait, euh elle est pas douillette, elle se plaignait beaucoup et plus ça allait, parce qu'on a quand même attendu 2 jours, plus ça allait, plus ça se dirigeait du côté de l'appendicite, parce qu'elle se plaignait beaucoup du côté droit, j'avais peur, je me suis dit ça se trouve c'est ça, autant faut pas trainer, car ça peut dégénérer, donc c'est pour ça

- En fait, vous avez essayé de contacter votre médecin traitant ?

- En fait même pas, parce qu'on savait, ma femme avait été avant pour faire les licences et tout ça, et elle savait qu'il était en vacances cette période-là, pourtant y'avait un remplaçant, mais on s'est dit, il va nous envoyer aux urgences quoiqu'il arrive, le réflexe bête quoi, alors que d'habitude... Si ça avait été lui, on y serait allé, parce que je le connais, on aurait été le voir, mais là, c'est un autre, il va nous envoyer contrôler parce que dans ma tête, c'était un problème genre l'appendicite, un truc comme ça, (Rires), moi je partais pour l'appendicite dans ma tête.

- Connaissez-vous des gens qui ont eu l'appendicite ?

- Non, moi je l'ai eu, mais j'avais 4 ans, je ne me rappelle pas et on a eu, enfin une mauvaise expérience, avec mon beau-frère, le frère à ma femme, lui ça a failli dégénérer, et ils l'ont pris en urgence, à M., donc euh ça fout un peu les j'tons quoi,

- Cela peut expliquer votre stress devant des douleurs du ventre à droite...

- Oui oui, pour moi dans ma tête, elle faisait l'appendicite, (Rires)

- D'accord, et y'a-t-il des maladies graves dans la famille ?

- Y'a eu des cancers, après ça..., sinon autres maladies graves, non pas spécialement, non, petite elle a fait une varicelle aggravée, donc tous les boutons s'infectaient, donc euh elle avait déjà passé, c'était pendant les vacances, elle avait un an, ensuite c'est pareil, elle a passé une semaine à l'hôpital, elle avait 40 de fièvre pendant 4 jours, elle a souffert, elle a encore des marques,

- Comment ça se passe quand elle est malade ?

- Ben, bien, normal, comme un enfant qui est pas en forme, elle est fatiguée, elles ne sont pas trop difficiles quand il faut prendre des médicaments, on attend toujours un jour ou deux avant de voir le médecin pour voir comment ça se passe, on donne du Doliprane®, c'est des petites choses, on donne du Doliprane®, et on voit si le lendemain ça va mieux, et si le lendemain ça va pas mieux, on attend un peu puis après on y va.

- D'accord, et que ressentez-vous en cas de maladie de votre enfant ?

- Bah euh, ça va être méchant ce que je vais dire, mais ça dépend des enfants, parce que elle, je sais qu'elle a fait ça petite, donc j'ai eu peur, la grande

- Elle a fait quoi petite ?

- La varicelle, c'est moi qui était avec elle, qui allait à l'hôpital machin, j'ai eu peur, parce qu'au bout de 3 jours, la grande avait fait la varicelle 15 jours avant, et du coup, varicelle, on part là-bas, ça s'infecte de partout, des croustes de partout, et au bout de 3 jours elle mangeait plus, je vais voir le médecin, ça commence à être long, « bien écoutez on a un doute, on est plus trop sûr », du coup je suis devenu blanc, « elle a chopé autre chose », et ça m'a fait peur, et il s'est avéré que c'était que la varicelle aggravée, pas grave, ça aurait pu être grave, donc ça a été, mais depuis beh, je fais attention à elle, alors qu'elle est plus fragile du tout, du coup ça a dû me perturber un peu, et du coup elle, je fais plus attention, et puis elle est pas douillette, donc dès qu'elle a mal quelque part, je fais attention,

- Comparée aux autres enfants ?

- La grande, euh, et puis elle a jamais rien eu, elle est pas cascadeuse, il lui arrive rarement des choses, la dernière qui a fait la varicelle, j'appréhendais méchamment la varicelle pour la dernière, (Rires), ça s'est super bien passé, une varicelle normale quoi, donc c'est plutôt ça, après la petite, elle a 3 ans, donc on fait toujours attention, c'est un bébé quoi, après pour une fille qui a 12 ans, la 2ème, j'ai toujours une appréhension quand elle descend et qu'elle se plaint, j'attends un peu, je surveille, et puis y'a rarement quelque chose, c'est toujours comme les autres, une grippe, un gastro, un rhume, (Rires)

- Ouais, et qu'imaginez-vous ?

- Bah rien, mais je suis vraiment à l'écoute de ce qu'elle ressent, comme en plus, je sais qu'elle est pas douillette, et qu'elle se plaint rarement, ouais je suis vraiment à l'écoute, dès qu'elle monte en fièvre je fais attention, peut-être à tort, ça changerait des 2 autres en plus, mais euh...

- Et le fait d'avoir 3 enfants ?

- Ah oui, ça change, dans la vie en général, monter les escaliers, machin, la dernière, on la laisse faire, on était toujours derrière les grandes car on avait peur, mais là, ça passe, donc oui, nous on a pris de l'expérience, on a pris de l'âge, on a pris confiance en nous, donc oui ça change énormément,

- Ouais, et consultez-vous souvent votre médecin généraliste ?

- Han, non c'est rare, des fois on n'y va pas pendant 2 ans, elles sont rarement malades, la petite on a dû faire des vaccins des choses comme ça, sinon c'est hyper rare, très très rare, elles sont rarement malades, (Rires), et tant mieux !

- Et que pensez-vous du pharmacien concernant des conseils médicaux ?

- Oui oui ça m'arrive, si ça peut m'éviter de voir un médecin, j'avais demandé parce que la dernière fois, elle s'était mis un grand coup de pied dans une porte, on était allé voir le médecin pour avoir la radio, mais j'avais appelé un médecin de la pharmacie avant pour savoir s'il fallait quand même que j'aille à l'hôpital pour faire la radio, pour faire un strap ou

un truc comme ça, et il m'a dit non non pour les pieds y'a rien à faire, c'est pas méchant, du scotch et puis voilà. Mais non non, je vais plutôt aux pharmacies, si je vois que c'est pas méchant quoi. Moi quand j'avais eu un truc dans l'œil, j'avais été là-bas pour avoir des gouttes, des machins, et puis si ça va pas mieux, faut bien faire quelque chose. Si on a l'impression que c'est pas méchant, ça coûte rien d'aller à la pharmacie avant d'aller voir le médecin,

- Et si jamais vous avez des questions, appelez-vous parfois votre médecin pour des conseils ?

- On l'a eu fait, mais c'était plus sur un suivi, on avait été le voir car il était arrivé quelque chose, puis 2-3 jours après on appelait pour savoir, elle fait ça maintenant est-ce que c'est normal ou pas ? C'était juste, mais pas, comme ça, non, si la petite vient d'avoir un truc, on n'appellera pas pour avoir un conseil, si on appelle c'est pour y aller, sinon quand y'a un suivi, on y retournera pas, on va appeler pour savoir si c'est juste normal ou pas,

- Ouais d'accord, et concernant l'automédication, êtes-vous amenés à l'utiliser chez vos enfants ?

- Bah en fait le seul truc qu'on va donner, c'est le Doliprane®, les seules choses comme ça, les petits trucs, quand mal à la tête, sinon non non, ma femme aussi, (Rires)

- Quelle est la confiance vis à vis de votre médecin ?

- Euh complète, ouais c'est notre médecin, ça a été, il y'a eu des périodes où c'était moitié notre psy donc euh, on le connaît bien, moi je suis natif de L, donc quand j'ai déménagé et je suis arrivé ici, j'avais 18 ans, donc euh c'est lui que j'ai eu à 18 ans, c'est le médecin que j'ai eu quand je suis arrivé à Nantes avec mes parents, on habitait vers C., donc on s'est retrouvé chez lui, et puis moi je suis resté là, ma femme est arrivée et puis du coup on l'a gardé, donc c'est une totale confiance, c'est le médecin de famille et de mes enfants aussi du coup,

- Avez-vous l'impression que vos enfants sont suivis correctement ?

- Ah oui, impeccable, même pour les vaccinations

- Est-ce que cela vous arrive parfois de demander des conseils à vos proches ?

- Oui oui, on échange avec mes sœurs ou avec les frères et sœur à ma femme, quand il y'a des petits trucs, « il a fait ça le tien déjà ? », des trucs comme ça, ça va pas chercher bien loin, c'est pas des gros trucs, mais oui ça peut arriver qu'on se demande si, plus bébé, grande après c'est différent, mais les plus petits, pour les premières fois quand on est un peu perdu, quand les grands en ont déjà eu, (Rires)

- Quel est votre rapport avec internet ?

- Moi, non, ma femme oui, trop, je pense mais... le moindre symptôme mais pour n'importe qui, le réflexe c'est d'aller voir, donc j'aime pas trop car 9 fois sur 10 c'est grave, on va tous mourir, dès qu'elle va sur internet, (Rires)

- Et concernant les symptômes de votre fille, votre femme avait-elle regardé à ce moment-là sur internet ?

- Ah non elle n'avait pas été voir, non non, pas ce coup-là...

- Avez-vous l'impression d'être plus inquiet que votre femme ?

- Ma femme est plutôt inquiète, elle est plus inquiète que moi, elle est stressée pour beaucoup de choses, elle a toujours été hyper prudente, beaucoup plus que moi je le suis, je pense modérément, maintenant ça va mieux, (Rires), mais en effet ma femme l'est plus que moi,

- Qui a pris la décision d'aller aux urgences pour emmener votre fille ?

- Moi, ben en fait, on en a parlé, on fait jamais rien tout seul, (Rires), mais on s'est dit est-ce que ça vaut le coup de prendre rendez-vous avec le médecin pour... sachant qu'on va terminer là-bas ? J'ai dit c'est pas la peine, on y va directement, mais euh je lui ai dit, je vais faire ça, ça sert à rien d'aller le voir, parce que dans ma tête c'était sûr,

- Moui, et y'a-t-il une appréhension à voir un médecin que vous ne connaissez pas, par exemple un remplaçant de votre médecin généraliste comparé à votre médecin traitant ?

- Euh non, parce que je suis allé aux urgences car dans ma tête on passait la nuit là-bas pour se faire opérer, donc c'est pour ça que j'ai même pas hésité, mais sinon non, je suis déjà allé voir d'autres médecins, que ce soit pour les filles, si c'est le remplaçant, c'est le remplaçant, pas de souci avec ça.

- Connaissez-vous d'autres moyens, autre que les urgences pour consulter un médecin ?

- Bah les pompiers ou le 15 ?

- Oui le 15, les avez-vous déjà appelés ?

- Oui on l'a fait pour la même, la 2ème, elle était partie en courant, puis s'était arrêtée dans le mur, donc euh, elle a pété l'arcade, et donc c'était un samedi soir, un truc comme ça, moi j'étais pas là, c'était ma femme qui était avec mon beau-père, et elle l'avait appelé le 15, pour demander, et puis non « ne vous inquiétez pas, calmez-vous », mais sinon, à part ça, non.

- Et aviez-vous vu un médecin après cet appel ?

- Honnêtement, (Rires), c'est un peu loin, parce qu'en fait il s'est avéré, de mémoire, c'était pas méchant, ça saigne très vite, elle était petite, elle devait avoir 4 ans je crois, j'ai réussi à la calmer, on l'a nettoyé, et en fait, c'était pas méchant, un strip et puis ça avait suffi, il avait réussi à ce qu'il fallait faire mais au téléphone,

- Et avez-vous déjà appelé le 15 pour des conseils médicaux ?

- Non jamais, moi j'ai jamais appelé, la dernière fois c'était ma femme, sinon, si on doit les appeler, c'est que c'est très grave, sinon je me déplace en fait, je vais voir mon médecin ou si j'appelle le 15, c'est que si y'a personne d'autre, ça va être la nuit, en journée comme ça je vais pas appeler le 15, ou je vais prendre mon enfant et je l'emmène chez le médecin ou c'est grave, et je vais à l'hôpital

- Mmhhh, et est-ce que vous connaissez SOS Médecins ?

- Oui oui, j'ai pas de numéro direct, mais oui oui

- Et les maisons médicales de garde, les CAPS ?

- Pas du tout, (Rires)

- Oui, parce qu'il y'a aussi des médecins de garde le weekend et le soir par secteur...

- Ah oui, quand on appelle le 15, ils ne nous régulent pas là-bas ?

- Si si,

- Si j'appelle le 15, il va me basculer au bon endroit, parce que je sais pas du tout où choper les numéros, ça se passe sûrement par internet

- Faut passer par le 15...

- Ah oui d'accord

- Et est-ce que votre médecin généraliste met quoi faire en son absence pour trouver un médecin, par exemple sur les ordonnances ?

- Non non, j'ai pas souvenir qu'ils mettent, non parce que nous, je sais qu'on a son téléphone portable, et qu'il nous a dit que si y'a vraiment un gros truc, on peut appeler, mais on a dû le faire une fois parce qu'on n'arrivait pas à le joindre, mais sinon on le fait pas,

- Il ne propose pas d'autre possibilité pour consulter quand il n'est pas disponible, c'est bien ça ?

- Non non, ça me dit rien du tout, soit on appelle lui, ou alors si y' un autre souci, j'appellerais le 15 mais ... en tout j'ai pas souvenir qu'il écrive ça sur les ordonnances...

- Avez-vous de la famille autour ?

- Oui, j'ai ma sœur qui habite à M., c'est à 10 km, mon père qui est sur N., à 6 km, ma belle-mère qui est sur N., donc non, c'est tout, en proche, ici c'est ça, après c'est un peu plus loin, mais oui y'a de la famille autour.

- Ah oui, vous êtes bien entourés

- Ah complètement, si y'a un problème, ma sœur est à côté, je peux l'appeler, déposer les enfants, à part quand elle travaille, mais oui complètement, y'a pas de souci là-dessus.

- A la suite de votre passage aux urgences, quel était votre ressenti ?

- Oh ça avait été très bien, c'est juste qu'après je me suis senti comme un con, que j'y avais été pour rien, en gros, c'est plus ce côté-là, parce que sinon, ça s'est très bien passé, effectivement, ils m'ont demandé pourquoi j'avais pas été avant chez mon généraliste, et j'ai répondu la même chose que pour vous, que j'étais persuadé que c'était ça, donc euh effectivement, j'y suis pas allé pour grand-chose, (Rires), sauf que c'était fait, on avait passé 3 heures, on avait passé 3 heures, voila

- Ah oui, il y'avait un peu d'attente

- Oui un petit peu,

- Et étiez-vous rassuré après votre passage aux urgences ?

- Ah bah oui, oui oui complètement, ah mais moi si un médecin me dit qu'il y'a rien, y'a rien, (Rires), j'ai entièrement confiance,

- Et pour vous, quels sont les avantages et les inconvénients de l'hôpital ?

- Inconvénients, ça va être l'attente mais ça, c'est pas, on sait pourquoi, manque de personnel, après l'avantage, c'est que y'a tout sur place, pour en revenir à ma fille, vu qu'il devait y'avoir une intervention, bah on est à l'hôpital, et que tout va se passer là-bas quoi, à proximité, y'a tout ce qu'il faut sur place, c'est pour ça, et puis y'à ma mère qui a travaillé à l'hôpital, donc. (Rires), j'ai totalement confiance en l'hôpital, ma femme et nos 3 filles sont nées là-bas, on est très hôpital, (Rires).

- D'accord, et aviez-vous eu des consignes de surveillance par écrit à la sortie des urgences ?

- Euh non, au cas où il y'avait un problème ? Non le médecin m'a dit de faire attention, au cas où car il était sûr à 95%, « mais si vraiment dans la nuit quand vous touchiez elle se plaint et que le ventre est très dur, vous n'hésitez pas, vous revenez » et voilà, il m'a prévenu comme ça, il avait l'air d'être très très sûr de lui, et il avait raison d'ailleurs.

- C'était à l'oral, pas par écrit ?

- Non, non il m'a dit à l'oral.

- Et avez-vous l'impression que vous êtes bien informés sur les signes qui doivent vous inquiéter ?

- Peut-être, mais moi en tant que père je peux pas mémoriser tous les symptômes sur n'importe quelle maladie, on peut pas nous prévenir pour toutes les maladies, les symptômes, ça me paraît hyper compliqué, on peut avoir, si les premiers gestes, ça on peut savoir, tous les premiers secours et chose comme ça, ça serait bien que tout le monde puisse

les faire mais les symptômes, les premiers trucs, non, c'est nous ce qu'on ressent, mais après pour moi c'est compliqué.

- Après c'était en apport avec quelques signes de gravité

- Comment on fait par exemple pour un AVC ? Ouais pour des gros trucs, et encore c'est fait, ça passe à la télé, on est un peu au courant quand même,

- Oui alors là, cela concerne les adultes, c'était plus pour quelques spécificités pédiatriques...

- Ah sur les enfants, enfin je dis ça mais en fait je sais pas, je sais pas sur les enfants,

- Et après si on mettait ça par écrit

- Après j'ai jamais regardé, c'est pas bien, mais sur le carnet de santé, c'est peut-être écrit non ? (Rires)

- En effet, il y'a quelques conseils, sur l'alimentation également,

- Moi en fait, j'écoute mes filles, du coup on connaît à peu près nos enfants, moi je sais que y'en a une qui est un peu plus douillette, qui n'est pas cascadeuse machin, si elle va se plaindre, on va attendre un peu pour voir et puis si elle insiste, on sent quand c'est sérieux ou pas, ça va être plutôt comme ça, d'instinct,

- Et si la prochaine fois elle a d'autre symptôme...

- Tout dépend comment elle sera, moi comme je vous dit, ça va être notre médecin à moins que je sente que c'est grave, si... Par exemple la dernière fois, elle a marché sur une guêpe, elle s'est fait piqué, on a attendu, on a fait Aspivenin®, là on a attendu de savoir la réaction de voir si elle était allergique ou pas, parce que ma femme était allergique enfant au pique, on s'est dit on va savoir, et puis bah on a attendu et s'est passé, on attend, après si ça avait durci, enflé, infecté, on aurait été voir notre médecin. Après les symptômes, si on a de l'Aspivenin®, des trucs comme ça au cas où, des petits trucs quoi, mais euh, non quoi d'autre je sais pas, qu'est-ce qu'on pourrait faire d'autre en prévention?

- Oh non pas forcément en prévention, plus, si elle a de nouveaux symptômes comme des douleurs au ventre...

- Comment réagir ? Bah c'est ça, pour le coup, c'est la même chose, j'irais voir mon médecin, mais après si vraiment elle se plaint du ventre, je pense que je ferais la même chose, parce que niveau ventre, on rigole pas, elle a toujours des problèmes avec ça, donc euh, si c'est le ventre particulièrement, ouais c'est ciblé parce qu'on sait qu'elles ont des problèmes, mais après tout dépend comment elle se plaint, là ça durait 2 jours, ça se décalait, ouais je serais capable de le refaire,

- Avez-vous déjà consulté des médecins ici ?

- Oui, on en a un à N., quand ce n'est vraiment pas grave, on va le voir, pas grave c'est pas bien de dire ça, des petits maux de tête, le nez qui coule, des machins comme ça, on sait qu'il y'a des gastros en ce moment, on va aller à côté pour éviter d'aller jusqu'à Nantes, mais sinon notre médecin, il est à S. quoi,

- Et si par exemple votre médecin de S. ne peut pas la voir, que feriez-vous ?

- Bah on ira voir celui-là quand même mais c'est vraiment rare, c'est si vraiment il ne peut pas, jusque-là c'est jamais arrivé,

- Et est-ce que pour vous, le fait de payer les urgences pourrait être un frein pour ne pas y aller, et du coup, le fait de ne pas payer pourrait en faciliter l'accès ?

- Non je pense pas, c'est plus la confiance que j'ai de l'hôpital, ma mère y avant travaillé, j'ai été baigné dedans, l'hôpital c'est mieux, c'est plus social, et c'est le système qui est le mieux chez nous, j'ai plus confiance en l'hôpital que les cliniques ou si j'y vais, c'est que j'ai pas le choix vraiment

- Et pour vous, payer ne serait pas un frein ?

- Oh non non, pour moi c'est là où il y'a tout ce qu'il faut, en tant que matériel et en personne humaine, même si on en manque un peu, c'est là où y'a les personnes les plus compétentes, dans mon esprit, les autres c'est pas qu'ils sont pas compétents, mais s'il faut agir sur le champ, c'est là que ça va être le meilleur, oui parce que pour ce coup-là, pour pas m'arrêter à Nantes, je me suis d'abord m'arrêter à la clinique, je suis arrivée là-bas, et ils m'ont dit qu'est-ce qu'elle a, et je leur ai dit que « je soupçonne une appendicite », et ils m'ont répondu, « nous on fait pas l'appendicite », bon beh aux urgences,

- C'est eux qui vous ont conseillé d'aller au CHU ?

- Euh non, ils m'ont conseillé euh, euh je sais plus quelle clinique, j'ai dit ben non, je vais aller aux urgences, parce que le problème pour moi c'est les cliniques, aux urgences on est sûr qu'il y'aura tout,

- Et le fait qu'il n'y est pas d'urgences pédiatriques spécifiquement dans les cliniques, est-ce que ça change quelque chose pour vous ?

- Oh oui, c'est toujours mieux d'avoir des spécialistes quand même, c'est plus intéressant, d'une pour l'enfant parce que c'est des spécialistes, et en plus pour le temps, quand les urgences sont séparées en deux, ça va forcément un peu plus vite, après elles sont grandes, mais les salles d'attente sont prévues pour, c'est plus adapté quand même, c'est intéressant, c'est bien,

- D'accord, et en plus, vous connaissiez déjà les urgences

- Oui, elle a sa chambre attitrée et tout, (Rires)

- D'accord, avez-vous des difficultés pour trouver la pharmacie de garde ?

- Nous en général, euh on tourne sur N. ou B., après savoir laquelle, on téléphone ou devant c'est écrit parce qu'en revenant de C., on avait regardé sur internet, et on nous avait envoyé dans un bled où y'avait même pas de pharmacie, c'est un mec qui nous avait dit « non non, c'est pas possible que ça soit là, y'en a plus depuis bien longtemps »,

- *Sa femme* : soit on va à N. ou à B., soit on va sur internet ou sinon on téléphone, y'a un numéro, il me semble (Rires)

-*Le mari* : (Rires), je sais plus, je crois qu'on appelle n'importe quelle pharmacie du coin, et ils nous disent la pharmacie du coin c'est celle-là, et c'est comme ça qu'on fait, nous de toute façon le périmètre va du nord à 20 min au maximum,

- Ouais, et le fait d'être près de Nantes, du CHU, ça vous rassure ?

- *Le mari* : On se rassure, on sait qu'il est là, si y'a un souci, je vais là-bas, on a une bonne demi-heure pour y aller mais c'est rassurant de savoir qu'il y'a un hôpital pas trop trop loin,

- Parce que si on changeait la configuration, ou Nantes était beaucoup plus loin que C., est-ce que ça changerait pour vous quelque chose ou pas ?

- *Le mari* : Bah oui, on serait plus Nantes, parce que vu la réputation de C. et l'expérience qu'on en a, j'irais quand même à Nantes,

- La distance ne serait pas un frein ?

- *Le mari* : Ah ben non, quand c'est pour la sécurité des enfants ou même pour nous, non non, (Rires)

- *Sa femme* : quand t'appelle les pompiers, t'es obligée d'aller à C., t'as pas le droit d'aller à Nantes ?

- *Le mari* : le 15, beh si on a déjà eu à le faire, à appeler le 15, pas les pompiers, après c'est eux qui décident d'intervenir ou pas, c'est eux qui te balancent vers les pompiers, on n'a jamais appelé les pompiers directement

- *Sa femme* : c'est des beaux mecs mais c'est tout, (Rires), c'est compliqué, moi je trouve de passer par le 15

- *Le mari* : ils se déplacent que si c'est vraiment utile

- *Sa femme* : parce qu'ils sont là au bout du fil, « est-ce que votre enfant est comme ceci, comme cela », nous en tant que parent dans l'urgence, on a l'impression que c'est hyper grave, on a qu'une envie c'est que quelqu'un intervienne, et je trouve que la démarche est hyper longue, 'fin je les trouve pas rassurant,

- *Le mari* : ben parce qu'ils doivent avoir 50 coups de fils, et que y'en a qu'un qui doit valoir le coup

- *Sa femme* : mais je sais bien, après tu prends du recul, tu te dis que c'était pas grave, mais sur le coup, c'est des professionnels, ils savent faire la différence entre l'urgence mais je sais pas, avant y'avait pas le 15, on est bien d'accord ?

- oui, en effet c'est que depuis 1998

- *Sa femme* : avant c'était le 18, parce qu'avant les pompiers intervenaient, les interventions à l'époque devaient être inutiles, ils se déplaçaient pour rien,

- Le 15 est là pour orienter, savoir si c'est grave/pas grave,

- *Sa femme* : c'est conseillé, c'est vrai, c'est mieux

- Ils sont là pour vraiment orienter, faire venir une équipe du SMUR si c'est grave, faire venir une ambulance, SOS Médecins, ou sinon vous orienter vers les urgences directement la maison médicale du secteur

- *Sa femme* : quand on est dans l'instant, c'est qu'on...

- *Le mari* : en général, si on les appelle, c'est quand on panique déjà, c'est quand on maîtrise plus, c'est pour ça qu'on n'est pas objectif,

- *Sa femme* : après il y'a tout simplement le fait de voir quelqu'un en uniforme, ça te rassure, fin si on voit le pompier arrivait, c'est bon, il va gérer alors que toi...

- Alors qu'il n'est pas médecin...

- *Sa femme*: mais oui, c'est bête, mais c'est comme ça quoi, c'est le ressenti, alors qu'au téléphone on a l'impression que le gars, « bon alors est-ce qu'il est comme ça », il est sérieux, alors moi une fois il m'avait dit « calmez-vous », alors du coup je l'avais mal pris, (Rires), comment voulez-vous que je me calme, moi j'avais la petite qui hurlait quoi, la tête ça saigne énormément alors, et puis en fait c'était pas grave du tout, fallait juste mettre du stéristrip, et puis c'était bon, mais bon sinon je comprends que ça doit pas être évident non plus,

- Qu'est ce qui serait idéal pour vous ?

- *Le mari* : c'est qu'il y'ait plus de médecins, tout simplement

- *Sa femme* : on va pas partir dans un débat, mais il faudrait qu'il y'ait plus de réconfort de l'humain, dans le sens où comme il y'a un manque de personnel, les gens, on est tous pareil, on est crevé, donc euh déjà on a pas la banane par rapport à un enfant qui a besoin d'être hyper rassuré, ça s'est toujours bien passé pour ça, mais il y' a des endroits où c'est pas le cas,

- *Le mari* : je suppose que quand on arrive sur le médecin en début de garde ou en fin de journée, on peut comprendre qu'il soit un peu crevé

- *Sa femme* : après dans la mise en place de certaine mesure, après je sais pas, ils ont déjà du cogité sur ça, c'est pas évident, justement le 15 a été mis en place pour trier, urgence/pas d'urgence, et du coup je trouve que par voie téléphonique, c'est beaucoup moins rassurant,

- Vous avez besoin d'être rassuré

- *Le mari* : c'est ce qu'on recherche,

- *Sa femme* : bah dans le milieu médical, on a besoin de ça déjà,

- *Le mari* : parce qu'on maîtrise pas du tout, on est perdu, de toute façon, nous on avait réussi, car au final, tu t'étais calmée, t'avais réussi, et puis voilà c'était bon,

- *Sa femme* : ça dépend des individus, moi je sais que je suis comme ça, j'ai besoin d'être... et c'est bien pour ça qu'on ne change pas de médecin, parce que le médecin je le connais, euh même s'il faut faire des bandes, j'irais le voir, mais il m'a bien dit, tu sais il va falloir penser à voir quelqu'un d'autre, parce qu'il va approcher de la retraite, arf j'ai du mal,

- *Le mari* : de toute façon, c'est moi qui vais aux urgences

- *Sa femme* : ah beh non moi je peux pas, hormis si j'ai pas le choix

- *Le mari* : si on est 2, c'est moi qui y vais, elle veut pas voir ses filles aux urgences

- *Sa femme* : ah non je peux pas, déjà, je tomberais dans les pommes, le fait de voir la douleur, 'fin je sais pas,

- Et justement quand votre mari n'est pas là, comment gérez-vous la situation ?

- *Sa femme* : ah beh moi je pense, j'appellerais les pompiers,

- Le 15 ?

- *Sa femme* : beh dans l'urgence, j'appellerais les pompiers et pas le 15, si vraiment je suis en panique, je pense que j'appelle les pompiers, en fait j'aurais besoin de voir quelqu'un,

- *Le mari* : on a un voisin qui habite en face,

- *Sa femme* : il faut que j'ai quelqu'un, devant moi, et si ça se trouve, même si un pompier c'est pas un médecin, il sait comment réagir, pour m'apaiser, mais j'ai jamais eu le cas, j'espère jamais l'avoir, je touche du bois, moi il me faut une personne, et c'est vrai que j'aurais le réflexe pompier tout de suite, plutôt que le 15 si y'avait quelque chose d'hyper grave,

- Et dans la situation qui n'est pas grave ?

- *Sa femme* : après j'ai quand même le réflexe d'appeler le médecin, on a pas eu le cas hyper hyper grave, si elles sont pas bien, je vais leur donner du Doliprane®, je sais faire les

premiers gestes, pour ne pas amener mon gamin de suite car on sait qu'ils sont submergés, et puis je vais pas enquiquiner le pompier, dont on a jamais eu le cas mais là par contre quand elle a eu mal au bide, comme disait Gwenaël, on connaît nos enfants, elle est très dur au mal, si vraiment elle se plaint entièrement et sur la durée, là c'est pour ça que sur le coup, tu m'as dit je l'emmène, mais sinon notre premier réflexe c'est d'administrer un médicament, Doliprane® si besoin, si on voit que ça bouge pas, on commence à appeler notre médecin, ou même aller voir le médecin à côté de chez nous, pour un premier avis car pour moi, c'est un problème de confiance, notre médecin traitant, il envoie de suite chez un spécialiste, et ça c'est hyper rassurant, s'il gère pas, il le dit, même s'il a un doute, moi pour moi c'est ça, « par contre je vous fait voir un de mes confrères, qui est spécialisé en ça », et ça c'est hyper réconfortant,

- *Le mari* : d'où pour moi, dans ma tête, j'allais terminer aux urgences, quoiqu'il arrive, il va vouloir faire un contrôle, et puis en plus c'était un remplaçant,

- *Sa femme* : oui parce que c'est bien la première fois qu'on va aux urgences sans passer par un médecin quoi, à part pour le poignet qui est cassé

- *Le mari* : il y'a 2 ans on avait passé la nuit à C. pour rien car le médecin d'à côté avait un doute sur des douleurs abdos et voulait qu'on fasse un contrôle à l'hôpital, d'ailleurs ils n'ont pas fait d'écho, on a passé la nuit là-bas, et hop le lendemain y'a rien

- *Sa femme* : manque de temps et de personnel

- *Le mari* : oui et puis un coût aussi,

Entretien N6

- Racontez moi ce qui s'est passé entre le début des symptômes et le passage aux urgences ?

- Donc nous sommes allés en vacances, en grand weekend en Vendée et ma fille s'est fait piqué par une bête à l'œil, quel bête j'en sais rien, un moustique je pense pas, plutôt une araignée, et donc euh, ça s'était dimanche, et le lundi elle pouvait plus du tout ouvrir l'œil, mais vraiment plus du tout, donc je me suis dit qu'est-ce que je fais, j'arrivais pas à voir SOS Médecins, aucun médecin généraliste n'était là, puisque c'était en plein été, que je connais plus la pédiatre, personne, donc je me suis dit, bon ben allons faire un tour aux urgences, on verra bien, euh, donc voilà, elle pouvait plus ouvrir son œil, son œil était énorme, tout gonflé, et comme elle avait déjà fait dans la semaine d'autres œdèmes, euh suite à des piqûres à d'autres endroits, je me suis dit, on va quand même aller faire un tour, j'ai été aux urgences, je suis arrivée, on a vu l'infirmière, après on a attendu un petit peu, après on a d'abord vu une externe qui bon, je sais pas trop, « j'appelle ma responsable » qui était une interne, qui a dit, « bon ça a pas l'air très grave, on va quand même demandé à la chef », qui est venu, et puis, bon ils m'ont dit que c'était pas très très grave, que c'était un œdème lié à la piqure, donc euh voilà j'avais un petit collyre à mettre, et un antihistaminique et attendre que ça dégonfle, et puis en effet 3 jours après c'était terminé terminé.... (Rires) voilà les faits.

- Et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer dans cette situation ?

- Euh, pff, c'était plus, disons que je me suis dit, je veux pas que ça gonfle plus, l'œil c'est quand même fragile, je voulais pas que ça soit une infection, je voulais être sûre que ça soit un piqûre et pas une infection, je voulais pas passer à côté, c'est plus ça, c'était pas une inquiétude profonde, mais plus me dire que je vérifie et que je passe pas à côté d'un truc plus grave que j'imaginai être, mais bon voilà quoi.

- Et qu'avez-vous fait pour contourner ces difficultés ?

- Ben voilà, j'ai pas pour autant paniqué, soyons rationnel, ça ressemble à une piqure de moustique, maintenant pour en être sûre, il faut consulter, et commencer à appeler SOS Médecins qui répondait pas, après mon médecin traitant, non d'abord mon médecin traitant puis SOS Médecins, après je me suis dit pour enlever toute inquiétude, on va vraiment être sûre et on va passer à l'hôpital quoi.

- Et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- De voir mon médecin traitant

- D'accord, et justement votre médecin traitant n'était pas disponible ?

- Il était en vacances et il n'avait pas de remplaçant, le cabinet était fermé, c'était après le weekend du 14 juillet, et c'était le lundi, ils sont 2 médecins mais y'avait personne, c'était cette semaine là où il n'y avait personne, et sans remplaçant, d'habitude il y'en a mais pas cette fois-ci, donc voilà... Après j'aurais pu me déplacer chez SOS Médecins, je sais bien, j'ai

hésité, mais bon je me suis dit tant qu'à faire, je préfère aller aux urgences, en plus j'ai eu de la chance car y'avait personne aux urgences, donc je suis passée hyper vite.

- C'était à quelle heure votre passage aux urgences ?

- C'était le matin, genre 9 heures, oui oui, puisque c'était un jour où je devais travailler, puisque je travaille le lundi, et j'ai pas travaillé, donc je l'ai emmené tout de suite, euh, à 9 heures - 9 heures et demi.

- Et qu'est-ce qui vous a fait hésiter entre SOS Médecins et les urgences ?

- Je me demande, ben je sais pas justement, je suis pas toujours fan de la réponse apporté par les médecins de SOS Médecins, voilà donc je me suis dit, pff, après on en a parlé avec mon mari, je lui ai demandé « qu'est-ce que je fais », et bon peut-être qu'il y'aura plus de spécialistes à l'hôpital, (Rires), des fois on s'imagine beaucoup de choses.

- Et là c'était pour votre fille ?

- Oui,

- Et c'était la première fois qu'elle avait eu une piqure au niveau de l'œil ?

- Il me semble que oui, l'autre fois c'était une conjonctivite,

- Etiez-vous déjà allé aux urgences pour votre enfant ?

- Non, j'y étais déjà allé, alors pourquoi, Fleur avait même pas 1 an, ah oui ça y est, elle s'est ouvert le front, au Mc Donalds, sur un siège, et jetais allé la faire recoudre, après j'y suis peut-être déjà allé 2-3 fois, il y' a peut-être une autre fois, elle a été, elle était toute petite, elle avait 3 semaines, elle avait été hospitalisé pendant une semaine car elle avait un entérovirus, elle avait de la fièvre, c'était mon médecin traitant qui m'avait envoyé aux urgences

- Vous n'y étiez pas allée spontanément...

- Non c'est bien ça

- Sinon qui suit habituellement Fleur ?

- C'est la pédiatre, une à deux fois par an pour les bilans annuels, plus entre deux si j'ai besoin de la voir, et si vraiment j'ai besoin de proximité, je vois mon médecin traitant, qui est très bien aussi

- D'accord, qui est votre médecin traitant à vous ?

- Oui c'est bien cela, qui est mon médecin traitant et celui de mon mari, on a tous les deux le même.

- D'accord, et la pédiatre n'était pas là non plus ?
- Non il n'y avait personne
- Et est-ce que votre pédiatre a des créneaux d'urgence ?
- Oui elle a des créneaux d'urgence, faut appeler le matin avant une certaine heure, si jamais ils sont plus malades, elle peut prendre dans la journée ou le lendemain rapidement,
- D'accord, très bien, et votre enfant a-t-elle des maladies particulières ?
- Non, pas de maladie,
- Et dans la famille ?
- Non rien de particulier, après moi j'ai un problème de thyroïde, je suis en hypothyroïdie, et voilà
- Quel confiance vis à vis de votre médecin avez-vous ?
- De mon médecin traitant ? ou de la pédiatre ?
- Des deux
- J'ai une entière confiance, totale confiance même, je vais pas me dire en sortant, je suis pas sûre de son diagnostic, au contraire, je trouve que mon médecin traitant, elle est très très bien, elle va vraiment au fond des choses, et du coup, j'ai une confiance totale en elle, et la pédiatre pareil, après la pédiatre, je l'ai vu rarement en cas de grosse maladie, c'est plus le suivi, ouais, et en cas de maladie, je vais plus à proximité chez mon médecin traitant, qu'aller à l'autre bout de Nantes, au centre-ville, voilà c'est plus pratique... après, euh le souci de ce médecin traitant, c'est qu'elle est vraiment très bien mais on peut attendre 2 heures au cabinet avant de passer même si on a un rendez-vous, quoi, ça s'est un peu pénible..., j'ai déjà attendu 2 heures plusieurs fois, (Rires), mais elle va dans le fond des choses donc on revient!
- Comment gérez-vous la situation quand votre enfant est malade ?
- Ben je m'affole pas dans l'immédiat, j'essaye de voir si par moi-même je peux gérer, euh voilà, si je vois qu'il y'a de la fièvre, je lui donne du Doliprane®, et par contre si je vois qu'au bout de 24 heures, je vois que ça s'améliore pas, voilà je peux être amené à voir le médecin quoi.
- Ouais, et demandez-vous parfois des conseils médicaux autour de vous ?
- Genre ma famille ? Oui je peux échanger avec ma mère, sœur voilà, après en général, et mon mari, après mon mari va être plus vite inquiet que moi, (Rires), il va plus me dire « mais si tu sais, on sait jamais », « il vaudrait mieux... » C'est plus lui qui va me pousser à consulter, moi je vais attendre un peu, en me disant peut-être que ça va passer...

- Il a un regard différent sur la maladie ?

- Ouais, ouais, je pense qu'il a un rapport différent avec la maladie, que ses enfants, c'est important et que, enfin moi aussi, (Rires) , c'est pas mes propos, rires, mais bon voilà, je pense qu'il a pas le recul peut être qu'une femme peut avoir sans être trop théorique sur ça, et que peut-être y'a des petites choses qu'en tant que maman on va ressentir, qu'un papa va ressentir différemment, voilà, c'est plus ça je pense, parce qu'on connaît bien l'enfant, on reconnaît ses réactions, et quand vraiment ça devient bizarre, là on se dit, « ouais faut y aller ».

- Mmhhh, et est-ce que vous pouvez demander des conseils à votre médecin par téléphone ?

- Non, elle n'est pas accessible sauf si elle a vu qu'il y'a quelque chose de pas normal sur une prise de sang, là par exemple elle va nous appeler, on va discuter etc.... au téléphone, maintenant elle n'est pas très accessible, pas plus que ça, donc j'oserais pas trop l'appeler comme ça,

- Et concernant le pharmacien ?

- Oh le pharmacien, oui, ouais, la pharmacie en général, j'aime bien toujours aller à la même pharmacie, parce que je trouve, qu'après y'a un lien de confiance, euh ouais, pharmacien facilement, je vais leur demander « qu'est-ce que vous en pensez ? », euh parfois ça ne changera rien, ils ne feront rien de plus, je pense pas que pour la piqure j'ai eu le temps d'aller à la pharmacie, mais j'aurais pu,

Sa fille interrompt sa maman

- Et par rapport à internet ?

- J'essaye de pas trop le faire quand les enfants sont malades, parce que je me dis... après si je recherche des informations, ça va plus être, par exemple, je sais pas, on va dire vous avez la scarlatine, je vais aller me renseigner sur la scarlatine, sur ce que c'est la scarlatine, comment euh, quels peuvent être les effets secondaires etc.... après, au-delà de ça, je vais pas aller sur les forums pour lire tout et n'importe quoi, des trucs qui font flipper, je l'ai déjà fait, on l'a tous fait un jour ou l'autre, mais euh j'évite, puisqu'en fait ça sert à rien, le cas de quelqu'un n'est pas le cas de l'autre, donc voilà... je vais aller utiliser internet pour me documenter, m'intéresser à la maladie, ce qu'on peut faire pour soulager mais pas plus que ça...

- Oui ça ne serait pas pour affirmer un diagnostic...

- Non, non ou alors ça pourrait m'orienter, par exemple mettre des symptômes : elle a des boutons, la langue rouge, ah beh tiens ça peut être la scarlatine mais je vais pas prendre ça pour argent comptant, et faire ma sauce toute seule quoi...

- Mmhhh, et à part du Doliprane®, avez-vous été amené à donner d'autres médicaments à vos enfants ?

- Non

Sa fille répond de l'arnica

- Ah oui c'est vrai, de l'homéopathie, vous participez bien les enfants !! (Rires), oui voilà, des granules homéopathiques, je vais facilement donner, par exemple, quand là elle a eu sa piqure, je lui ai donné des granules par rapport à ça, voilà sinon c'est tout, même pas d'autre médicament, ni Advil® car je ne suis pas fan, donc euh le seul truc que je vais donner c'est du Doliprane®,

- On préfère également ! (Rires), et que ressentez-vous en cas de maladie de vos enfants ?

- Ben j'aime pas trop, parce que voilà, je veux pas qu'ils souffrent, je veux pas que ça prenne des proportions terribles, après euh, je suis pas une angoissée immédiate, donc ça veut dire qu'il faut vraiment qu'on me dise, ah c'est grave pour vraiment que je m'inquiète, par exemple quand Fleur était toute petite et qu'elle a été à l'hôpital, ben là, ça m'a vraiment inquiété, parce que là, je me suis dit que sa vie était vraiment en péril, un bébé de 3 semaines qui a 40 de fièvre, oui là c'est grave, après une piqure, là ce qu'elle a eu, je savais que c'était pas très grave, et que quoiqu'il arrive, on trouverait une solution. Donc je suis quand même, je ne suis pas une grande angoissée, faut vraiment m'en mettre pour que j'arrive à gérer à peu près quoi.

- Vous avez consulté aux urgences car vous n'aviez pas trouvé d'autre solution ?

- Oui voilà, et puis en plus j'ai fait la simplicité, la facilité quoi, je me suis pas trop posé de question,

- Et est-ce que vous avez une répulsion pour aller voir des médecins que vous ne connaissez pas ?

- Pas plus que ça, non, après j'aime moins quand même, mais c'est vrai que quand on est suivi par un médecin, y'a quand même une confiance qui s'instaure, et du coup donc forcément, bah il nous a suivi, y'a un parcours, il le connaît, euh le remplaçant le connaîtra moins, et je trouve que des fois les remplaçants ont plus tendance à voilà, ils vont plus survoler, on a plus l'impression que quand c'est notre médecin traitant bien il va se souvenir que , plus ou moins, que y'a eu ça, ça, ça, fin voilà, j'ai pas une répulsion, ça me dérange pas, un médecin pour moi, c'est quelqu'un qui a eu son diplôme, il est efficace, il est censé être efficace, après je préfère avoir celui que j'ai d'habitude, parce que pour moi, c'est important,

- Mmhh, après il y'a peut-être des remplaçants que vous avez déjà côtoyé plusieurs fois...

- Oui voilà, y'en a, par exemple au cabinet c'est souvent la même remplaçante, elle je l'ai déjà vu pour les enfants, pour moi, voilà, je sais qu'elle est sympa, qu'elle est bien, voilà que ça le fait entre nous, après je trouve aussi qu'au-delà du médecin, du remplaçant, il y'a aussi le feeling aussi, des fois ça passe avec des gens et puis d'autre ça passera moins, mais pour le coup c'est la personnalité, c'est pas la compétence, mmh voilà, c'est tout.

- Oui, car vous ne remettez pas en cause les compétences du médecin...

- Non, voilà, et puis ça m'arrive régulièrement d'aller chez SOS Médecins, et pour le coup on sait pas sur qui on va tomber, et voilà,

- Justement dans quel cadre avez-vous été chez SOS Médecins ?

- Pour les enfants, pour moi, par facilité quoi, quand il n'y a pas de place chez le médecin, et franchement c'est, si on a besoin d'un rendez-vous rapide, euh parfois c'est difficile chez le médecin traitant, et comme on sait parfois qu'on va attendre 2 heures, on se dit que finalement chez SOS Médecins, ça va aller vite, c'est voilà quoi, c'est une solution de facilité, et pourtant c'est pas celle que je choisirais en priorité, mais voilà,

- Parce que vous avez des difficultés de trouver des créneaux d'urgence... et combien de temps en moyenne pouvez-vous avoir un rendez-vous ?

- Ben ouais, des fois c'est une semaine, alors je dis pas que quand on a une angine et tout, j'exagère, je dis n'importe quoi, mais si je sais pas, j'ai mal quelque part, par exemple j'ai mal au dos, je vais pouvoir attendre 1 semaine, sans problème, mais ça après faut voir avec la secrétaire pour arriver à négocier,

- Et là par exemple pour SOS Médecins, vous les aviez vu dans quel cadre ?

- Euh si, une rhino, un machin comme ça, des trucs banals quoi, qu'est-ce que j'ai dû faire? bah Fleur avant qu'elle ait eu sa scarlatine, par exemple, elle se plaignait de la gorge, mais en fait les symptômes, c'était trop tôt, donc elle avait super mal à la gorge, donc peut être qu'elle avait une angine, j'ai appelé le médecin mais y'avait pas de place, donc je suis allée voir SOS Médecins, parce que c'était maintenant qu'elle avait mal, en l'occurrence, il m'a pas fait le bon diagnostic, je lui en veux pas parce que de toute façon, il pouvait pas savoir, par rapport à cette maladie là, mais bon euh, ça m'a rien apporté d'y aller, j'y suis allée quand même parce qu'elle me disait « j'ai trop mal, j'en peux plus » et que mon médecin pouvait pas...

- Et du coup, vous vous déplacez dans les locaux de SOS Médecins ?

- Oui, au cabinet de SOS Médecins, car c'est pas très loin, et qu'on n'arrive jamais à les avoir par téléphone, c'est très compliqué quoi, de les avoir des fois ça marche, des fois ça marche pas, du coup plutôt que de se prendre la tête, on y va directement

- Mmhhh,

- Qu'est-ce que j'avais eu moi la dernière fois ? J'y suis allée y'a pas longtemps, peut-être y'a 2 mois mais je sais plus pourquoi, oh je devais être malade...

- Et est-ce que vous connaissez d'autres moyens que les urgences et SOS Médecins pour consulter un médecin aux heures de fermeture des cabinets médicaux ?

- Alors je sais que y'a des consultations pédiatriques d'urgence, il y'a des numéros d'urgence, euh je sais que c'était affiché dans la salle d'attente de la pédiatre, que le weekend il y'avait

des gardes de pédiatre, voilà, je connais pas le numéro, je le sais mais j'ai pas forcément utilisé, mais au-delà de ça, non,

- Mmmh, et avez-vous déjà appelé le 15 ?

- Oui, par exemple, mon fils saigne énormément du nez, euh ça m'est déjà arrivé de les appeler en disant « je fais quoi, il saigne trop, ça s'arrête pas », euh voilà des choses comme ça, ou... le 15 je les ai déjà, en consultation, pas vraiment en consultation mais quand vraiment je m'inquiétais, je me disais qu'est-ce que je fais, faut-il que j'aille à l'hôpital ou pas, euh j'ai déjà appelé le 15,

- Etiez-vous satisfaite de la réponse apporter ?

- Oui, en général, je trouve qu'ils sont super, les médecins du SAMU, super compétents, et très rassurants, j'ai appelé pour mon mari, ils se plaignaient d'avoir mal au cœur, et tout ça, et je les ai trouvés géniaux, parce qu'en fait ils ont su de suite ce qui fallait faire, et puis ils nous ont envoyé le médecin, mais voilà, je les trouve très apaisant, euh, ils posent des bonnes questions, voilà,

- Et quand Fleur a eu sa piqure, aviez-vous demandé au préalable un avis au 15 ?

- Non non, non, c'était pas assez spectaculaire, c'est vraiment quand je m'inquiète, et que me dis « mmh qu'est-ce que je fais quoi », c'est un peu situation d'urgence, euh, par exemple une fièvre qui passe pas, j'étais voir le médecin, ça passe pas, qu'est-ce que je fais, est ce que vous pensez qu'il faut que j'aille à l'hôpital, fin voilà, ça m'est déjà arrivé,

- Et est-ce que vous connaissez les maisons médicales de garde ?

- Pas trop non.

- Parce que justement c'est régulé par le 15, le soir après 20h et le weekend, des médecins généralistes sont de garde de secteur dans tout le département

- Je connais pas du tout, jamais j'ai été pour moi ou pour les enfants

- Oui en effet peu de monde monde connaît...

- Et oui, et c'est dommage, peut-être pour désengorger SOS Médecins

- Et les urgences

- C'est vrai que j'ai choisi la facilité mais que bon j'aurais pu faire autrement, pour le coup, j'aurais pu prendre ma voiture et aller chez SOS Médecins ... alors est-ce que je me suis dit, ils m'apporteront une meilleure réponse au CHU, je ne sais pas ce qui joue à ce moment-là..

- Et quels sont les avantages et les inconvénients de l'hôpital ?

- Euh, pff, les inconvénients, on attend longtemps, on côtoie d'autres enfants qui ont d'autres pathologies, du coup on est susceptible de se ramener d'autres trucs, d'autres pathologies en revenant, on voit des médecins qu'on connaît pas et qui nous connaissent pas, voilà, c'est un rythme assez soutenu, donc euh, y'a pas ce temps d'écoute qu'on pourrait avoir dans un cabinet de médecine générale... Les avantages, c'est beh qu'on a tout de suite, ben euh on a rapidement l'info, et surtout si on a un vrai problème, on a une sécurité entre guillemets une sécurité dans la prise en charge et on se dit que finalement, bah si c'est grave, y'aura une réponse plus adaptée, plus rapide, après je pense qu'il y'a aussi de l'ordre du fantasme mais voilà, il y'a un côté de sécurité dans l'idée d'aller à l'hôpital, ben on est dans une institution, du coup, voilà, y'a tout à la portée s'il y'a un souci, à droite à gauche,

- Et aviez-vous l'impression qu'on ait répondu à vos attentes ?

- Pour cette fois-ci ?

- Oui oui globalement, je n'ai rien à dire de plus

- Et vous avez-t-on donné des consignes de surveillance ?

- On m'a rien dit par rapport à ça, que ça devrait passer. D'autres fois, quand Fleur était tombée quand elle était toute petite, il faut surveiller toutes les 48 heures, vérifier ceci, cela, on m'avait donné une fiche, euh si vous voyez ça, ça, reconsultez, mais là cette fois ci non. On m'a rien dit de spécial.

- Et quand vous allez voir votre médecin traitant ou votre pédiatre, est ce qu'on vous donne des consignes de surveillance ?

- Oui, ils vont me dire si jamais, effectivement si je vois que ça passe pas, que ceci ou que cela, elle va me dire quoi faire, mmh en général,

- Est-ce que le fait qu'il n'y est pas d'avance des frais aux urgences, pourrait favoriser dans votre choix l'accès aux urgences ?

- Non non, vraiment pas,

- Parce que les tarifs de garde coûtent plus cher que les consultations basiques de médecine générale...

- Oui ça c'est vrai, quand SOS Médecins vient, on se dit faut que ça vaille le coup, (Rires), y'a de ça, mais maintenant quand on est vraiment malade, ben on est malade, et puis y'a notre mutuelle, je me dis pas je vais à l'hôpital pour pas payer, ou pour pas avancer les frais en tout cas,

- D'accord... je vais revenir en arrière, qu'avez-vous imaginé quand Fleur a été piqué au niveau de l'œil ?

- Ce que ça pouvait être ? Ben je me suis dit, soit elle fait une allergie à la pique d'un insecte, soit effectivement ça peut être comme je ne l'ai pas vu, comme on était à la mer, elle s'est pris du sable dans l'œil, et voilà, elle a une petite infection à l'œil. C'est les 2 choses que je me suis imaginée avec une tendance plus vers l'insecte, parce qu'elle avait été piqué à d'autres endroits dans la semaine. Donc je m'étais dit, y'a une forte chance pour que ça soit ça.

- Avait-elle déjà été piqué par d'autres insectes auparavant ?

- Ouais, les autres années ouais, elle est très très réactive, donc euh, voilà on se dit, enfin bon, mais même pas 1 semaine avant, c'était la joue qui avait doublé de volume quoi, donc euh c'était impressionnant, ça fait vraiment œdème, et en même temps, oui ça faisait vraiment œdème, et quand elle a eu ça à l'œil, l'œil je sais pas ça a un côté, hyper fragile et on s'inquiète déjà un peu plus, parce qu'elle arrivait pas du tout à ouvrir son œil, pas du tout du tout, c'était trop gonflé, c'était un peu inquiétant,

- D'accord. Comment avez-vous trouvé la qualité des soins aux urgences ?

- Ben c'était correct, bon après voilà on voit 3 médecins différents, voilà mais c'est un peu le jeu aussi, on sait que y'a des médecins qui se forment, et c'est normal, après bizarrement j'ai trouvé que l'interne et l'externe très sympas avec l'enfant par exemple, et la chef pas très sympa quoi, faudra pas le dire, non mais je l'ai trouvé pas très pédagogue, c'est-à-dire que Fleur elle en avait marre, elle était à moitié endormie, elle en avait marre qu'on la trifouille, elle voulait pas se laisser ouvrir son œil, elle a pas été très favorisante, je trouvais qu'elle était un peu, c'est un gosse quoi, donc euh sans être trop chochette, je me suis retrouvée, j'ai trouvée qu'elle s'y prenait moins bien que les autres, mais bon c'est le seul truc négatif que je pourrais dire.

- D'accord, d'après vous vos enfants sont à jour dans le suivi médical ?

- Oui oui je fais attention, même dans les vaccinations, j'en ai 2 et ils sont à jour, enfin je crois !! C'est bien suivi par la pédiatre tout ça, ouais, et puis elle fait un vrai bilan au changement d'âge, même pour Léo, on fait un vrai suivi,

- Et comment vous vous sentez concernant la santé de vos enfants ?

- Ben je m'en préoccupe, c'est à dire quand il y a quelque chose qui m'inquiète, je prends, je perds pas trop de temps avant de m'en inquiéter, euh mais en même temps je suis pas quelqu'un qui vais m'imaginer des choses, j'essaye de manière générale tant que j'ai pas de diagnostic tant que je sais pas je vais pas m'inquiéter plus que ça, voilà j'essaye de prendre du recul, maintenant ça m'empêche pas de faire les choses, voilà, euh, après y'a des fois ou peut-être, je pense par exemple à Léo qui saigne du nez, pour le coup, donc je dois voir un ORL, et c'est mon mari qui l'avait emmené chez SOS Médecins car ça n'arrêterait pas de saigner et c'est lui qui nous a dit d'aller voir un ORL, et j'ai un peu tardé pour le coup puisque ça s'était calmé, à prendre rendez-vous et là il a rendez-vous début octobre, voilà en général j'essaye de pas trop attendre, mais ça peut m'arriver, je suis cool mais j'essaye de faire attention, je suis attentive globalement,

- Et est-ce que vos médecins vous donnent des conseils si jamais vous avez besoin d'un médecin quand ils sont fermés ?

- Non je n'ai pas ce sentiment-là,

- Ni sur les ordonnances ?

- Ça avait été le cas pour ma pédiatre quand j'habitais à P., c'était une pédiatre dans notre immeuble, mais après si elle n'était pas là, « en cas d'urgence composez le 15 »

- Pensez-vous que là vous feriez différemment ?

- Maintenant que vous m'avez parlé de la maison médicale, je me renseignerais davantage parce que maintenant j'ai l'info (Rires)

- Et justement comment pourrions-nous faire pour que vous soyez au courant ?

- Peut être que les médecins traitants relaient davantage l'information effectivement parce qu'on ne sait pas trop, parce qu'à part appeler SOS Médecins, on sait pas qui appeler, et souvent les galères ça arrive le weekend, donc on est bien content, voilà, faire, je sais pas, au niveau de la mairie, quand est-ce qu'on peut consulter, via la sécu...

- Et au niveau médical, avez-vous l'impression de connaître les signes qui doivent inquiéter ?

- Je pense, après oui, pour mes enfants si je vois qu'ils ont de la fièvre, qui ne passe pas malgré ce que je leur donne, qui sont léthargiques, qui ont des douleurs, je vais pas attendre, voilà, une blessure pareille, si je vois qu'ils sont tombés et que c'est trop, je vais peut-être passer juste à la pharmacie pour savoir si ça suffit, et puis au pire, si je vois que non directement aux urgences,

- Mmhh, très bien

- Et le fait que les urgences soient près, est ce que ça pourrait être...

- Facilitateur ?

- Euh oui

- Oui forcément, c'est sûr que si c'était à 45 minutes et que j'aurais 10 minutes à faire de chez moi de SOS Médecins, peut être que j'y réfléchirais à deux fois... maintenant je suis pas quelqu'un qui tape toutes les 5 minutes aux urgences, je viens d'y penser que j'étais allée aux urgences pour moi mais pas au CHU, à une clinique, parce que je m'étais fait une entorse, mais voilà, après c'est la facilité, justement d'être aux urgences, on peut avoir une radio et rapidement on peut avoir un diagnostic, jusque-là voilà,

- Et aussi il s'agit des urgences pédiatriques,

- Oui y'a ça aussi, le fait que ça soit pour les enfants, je pense à ça par rapport à SOS Médecins, parce que SOS Médecins c'est pas des spécialistes des enfants, et que des fois, pas tous y'en a qui sont vraiment très bien mais y'en a qui survolent un peu, euh voilà, donc quand on va aux urgences pédiatriques, on sait que c'est des personnes qui font que ça, qui s'occupent que des enfants, et ça ça rassure,
- Mhhh, c'est sûr, il ne s'agit pas d'urgence générale
- Oui c'est un peu différent mais bon, c'est pas une raison d'aller aux urgences tous les quatre matins,
- En effet, et est-ce que vous avez des frères et sœurs ?
- Moi et mon mari en région parisienne, mes parents sont à la R., mon beau-père en E. et ma belle-mère à M., j'appelle souvent ma mère même pour des conseils médicaux, on veut moins inquiéter quand même parce qu'ils sont loin,
- Et le fait que Fleur soit la deuxième, est-ce que ça change quelque chose pour vous ?
- Oh oui je pense, je pense qu'on s'inquiète moins, euh quand c'est le deuxième ou le premier où tout est inquiétant, je pense que le moindre petit truc, je n'étais pas sûre alors encore une fois j'avais la pédiatre dans le même immeuble, donc c'était très très pratique, je pouvais vraiment la solliciter facilement, je pense que je l'ai plus sollicité parce que c'était mon premier, mais maintenant moins, ils sont pas souvent malades, ils ont grandi, ça va. Je sais que pour Fleur ça ne nécessitait pas d'aller aux urgences, mais je ne voyais pas d'autre solution, et je me suis dit au moins on va vite, c'est une réponse rapide, je sais que ce n'était pas l'idéal.

Entretien N7

- Racontez moi ce qui s'est passé au début des symptômes jusqu'à la consultation aux urgences pédiatriques ?

- Euh, alors comment ça s'est passé, ben ma fille Amélie, là elle avait mal au ventre depuis quelque temps, et puis euh, 'fin depuis quelques temps, depuis 1 semaine quoi, elle s'était mis dans la tête qu'elle avait l'appendicite, pour qui pour quoi je n'en sais rien, comme elle est un peu hypochondriaque, comme on dit si bien, donc dès qu'elle a quelque chose, elle s'imagine le pire, et je lui avais dit « mais non c'est probablement, surement tes règles qui arrivent et qui te provoquent ces maux de ventre », « oui mais j'ai mal au ventre », et moi je travaille de nuit, et euh la nuit avant que j'aille aux urgences, elle m'a appelé en me disant « qu'elle avait très mal au ventre, ça va derrière, enfin je suis sûre que j'ai l'appendicite, ou j'ai autre chose au rein, », je lui dis « mais non, c'est rien, et voilà », sauf que à force de psychoter, forcément, ça allait moins bien, donc euh, moi je travaille à l'hôpital, donc euh voilà, et donc je covoiture avec une infirmière, et je dis à ma copine infirmière, « est-ce que tu veux pas venir avec moi à la maison, pour voir, on sait jamais, peut-être que je passe à côté de quelque chose », donc on est venu, « bah écoute elle a pas de température », bah oui c'est déjà une bonne chose, et puis elle me dit, « boh je sais pas trop, elle me dit « bah écoute, pour te rassurer, va aux urgences, tu verras bien quoi », et comme l'année dernière elle m'a fait une ostéomyélite aiguë, je me suis dit que si je repasse à coté de quelque chose, parce que je suis passée à côté, donc euh, on a attendu, on a attendu, et en fin de compte, ça a fini par une hospitalisation, avec perfusion d'antibiotiques et tout le tralala, donc j'ai dit au lieu de passer, je préfère y aller, ça va la rassurer, et moi aussi, et en même temps, euh bah on sera tranquille après, donc voilà, c'est pour ça que j'ai été aux urgences pédiatriques.

- C'était vers quelle heure ce passage aux urgences ?

- Euh que j'ai été ?

- Oui

- Il était de bonne heure, oui, il était 8 heures, 8 heures et quart,

- En fait, c'est quand vous débauchiez ?

- Oui, exactement

- D'accord,

- Et puis c'est vrai qu'elle se plaignait vraiment du mal de ventre, la station debout elle avait du mal, elle était bien qu'assise en fin de compte, même allongé elle avait mal, ça lui tirait, donc bien peut-être que c'est l'appendicite, euh ç'aurait pu être possible,

- D'accord

- Donc j'ai préféré y aller

- Et comment ça s'est passé aux urgences ?

- Alors aux urgences, bah on est passé par l'accueil, après on a été voir l'infirmière d'accueil, et puis on a été dans un box, et puis après je crois que c'est l'externe qui est passé, si je me rappelle bien, après c'est l'interne, après le médecin, en disant, ils lui ont fait un prélèvement d'urine qui n'a rien relevé du coup, et puis ils nous ont dit « bah nous on pense pas que c'est l'appendicite, vaut mieux que vous rentriez chez vous, et puis surveiller s'il y'a des vomissements, ou si la douleur revient, mais pour nous c'est pas l'appendicite », donc ça a rassuré Amélie, et j'ai perdu un temps fou, 'fin je suis pas restée longtemps, je crois qu'à 10h30 j'étais ressortie, 10h30-10h45, donc voilà, en gros c'est ça

- Et qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous à gérer ?

- La douleur de ma fille, plus que ça, c'est tout, elle était douloureuse, et puis c'est tout, moi je voulais juste être rassurer, plus la rassurer elle, à part ça, y'a rien eu de...

- D'accord, et justement concernant la douleur, vous lui aviez déjà administré des médicaments ?

- Oui elle avait pris un Doliprane®, qui n'avait strictement rien fait,

- D'accord, depuis la semaine elle était sous Doliprane® ?

- Bah elle a pas pris tous les jours, elle disait que c'était par moment, en fin de compte, et plus ça allait, plus ça durait en fin de compte, donc au début, le Doliprane® quand elle en a pris un, elle est arrivée le vendredi soir avant, avec l'envie de vomir, le mal de ventre, 'fin elle était pas bien, elle a pas été au basket, elle avait entrainement de basket, et puis le Doliprane®, et je lui ai donné euh un verre de coca pour passer les nausées, car on dit que ça fait passer les nausées et ça a passé, et puis le weekend, elle s'est pas plus plaint que ça, donc ça m'a pas inquiété, comme je travaillais lundi soir, mardi soir, c'est le mardi soir que ça a vraiment empiré.

- D'accord, et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- Par rapport à quoi ?

- Par rapport à la prise en charge

- Par rapport à la prise en charge, j'ai rien à dire, au niveau des urgences, ça a été tout de suite vu, bon bien heureusement qu'il y'avait pas beaucoup de monde, donc y'a pas eu trop d'attente, mais c'est là -bas qu'ils me l'ont dit, « vous avez de la chance qu'il y'ait pas beaucoup de monde mais vaut mieux aller voir votre médecin généraliste », « ben j'ai dit, ben oui mais enfin bon, moi l'ostéomyélite, j'ai bien été voir mon médecin généraliste et puis bah au début c'était rien, mais en fin de compte ça a empiré », et comme je vous disais on a fini par être hospitaliser, elle a fini hospitaliser, donc bien, je me suis dit, si je passe encore à coté de quelque chose, je vais culpabiliser, car j'ai un peu culpabilisé quand même, faut l'avouer, puis je me dis j'ai pas envie de repasser par là,

- Pourquoi n'aviez-vous pas appelé votre médecin généraliste ?

- Déjà parce qu'il était tôt, donc le cabinet était pas ouvert, et puis je me suis dit, on est sur un diagnostic plus précis aux urgences, euh que chez le médecin en fin de compte, tout simplement.

- D'accord, pouvez-vous me raconter comment on a découvert l'ostéomyélite de votre fille ?

- Alors, ça a commencé parce qu'elle avait une ampoule au pied dû à des nouvelles chaussures, donc euh l'ampoule a grossi, on a désinfecté, mis un pansement, tout ce qu'il fallait quoi, et puis elle a eu un match de basket le weekend, et le dimanche, elle s'est plaint de sa jambe, et euh je me suis dit « c'est peut-être parce que t'avais une ampoule, que t'as couru d'une certaine façon, ça a donné des contractures ou des courbatures, et puis t'as mal », « bah oui peut-être », puis en fin de compte pas plus que ça, et puis la semaine a avancé, le lundi encore mal, le mardi c'est monté jusqu'à la hanche, et le mercredi elle était pas bien du tout, donc là, j'ai été chez mon médecin, et mon médecin me dit « arf, je pense pas que ça soit grand-chose », et machin, enfin ça s'était le mardi, et elle, elle, ma fille avait percé son ampoule dans le weekend, et puis le mercredi c'était de pire en pire, donc euh je suis retournée chez mon médecin, et là, température, donc elle me dit, c'était la remplaçante de mon médecin habituel, bah si y'a de la température, c'est un signe d'infection, je dis « bah oui », elle me dit « bah écoutez je vais appeler un pédiatre, et elle me dit, je vais lui exposer le cas, et on va voir », donc elle lui explique le cas, et là elle me dit, « bah non faut aller aux urgences », donc j'ai été aux urgences, donc là j'ai passé toute l'après-midi aux urgences, bilan sanguin, enfin tout le tralala, alors attendez que je me rappelle, bilan sanguin qui s'est révélé qu'elle avait une CRP à 5, donc c'était la limite, mais euh la limite, et j'ai eu affaire à un interne là-bas, qui m'a dit que c'était quand même bizarre, qui me dit « bah écoutez, vendredi, vous lui faites passer une scintigraphie », donc j'ai fait passer une scintigraphie, qui a révélé qu'elle avait une zone d'ombre au niveau de sa hanche, et dit, « bah y'a peut-être une infection au niveau de la hanche, faudra surveiller », et en fin de compte, le samedi, elle a eu très très mal, et là j'aurais dû retourner aux urgences, je me suis dit que vu qu'on avait rendez-vous le lundi pour un bilan sanguin, bah on va attendre lundi, donc je l'ai nourri de Doliprane® et tout ce qu'il fallait, passer l'heure du Doliprane®, dès que l'action s'arrêtait, bah ça revenait quoi, et puis le lundi, en fin de compte, on a été en pédiatrie, où elle a repassé un bilan sanguin, donc là, elle boitait, elle marchait, on aurait dit une personne âgée tellement elle pouvait pas marcher, et là en fin de compte, la CRP était monté à plus de 30, donc euh là il m'a dit qu'il fallait l'hospitaliser, et perfusion d'antibiotique, et puis ils m'ont fait peur car ils m'ont dit que c'est bizarre qu'elle fasse une ostéomyélite à son âge, c'est pas l'âge, c'est peut-être autre chose, on passe peut-être à coté de quelque chose, alors moi je me suis imaginée le pire, et puis la perfusion d'antibiotique a fait effet, donc ils m'ont dit que si l'antibiotique faisait effet, c'est certainement une infection, mais après on a quand même eu droit à un scanner, qui a révélé en fin de compte comme m'a dit le radiologue « moi ça me va, y'a pas de masse », bien merci de me le préciser, mais c'est vrai que j'ai pensé au pire, et il m'a dit « je pense que c'est une ostéomyélite », donc on a jamais su pourquoi elle a fait cette ostéomyélite...

- Parce qu'elle a quel âge votre fille ?

- Elle allait avoir 14 ans

- D'accord, et c'était l'an dernier ?

- Oui c'est bien ça, c'était l'an dernier.

- Et depuis cet épisode, comment vous vous sentez par rapport à la santé de votre fille ?

- C'est vrai que je ressens plus d'inquiétude, certainement, bah oui car j'ai quand même culpabilisé, après si on l'avait su plus tôt, y'aurait peut-être pas eu hospitalisation, machin, truc, car après l'hospitalisation, elle a eu 1 mois d'antibiothérapie, à haute dose, donc euh et on a repassé un bilan sanguin 1 mois après, 'fin une fois que l'antibiothérapie était finie, et y'avait plus rien quoi mais j'ai vraiment passé de très mauvais moment, parce que je me suis vraiment imaginé le pire, peut-être que c'est un cancer des os, parce qu'en plus ils m'ont mis le doute, ils m'ont dit « c'est pas normal qu'elle fasse ça à son âge », mais oui mais vous êtes bien gentils de me dire ça, mais moi maintenant je m'inquiète quoi, bon en fin de compte c'était juste ça, fin juste ça, c'est déjà pas mal, mais euh je me suis posé beaucoup de questions, et j'ai culpabilisé énormément, donc là je me suis dit si jamais elle fait une appendicite que je passe à côté, qu'elle finisse par une péritonite, bah alors là, non non, donc j'ai préféré aller aux urgences, au moins là-bas, ils me diront, et si c'est pas ça et puis elle, ils vont la rassurer, parce qu'elle de suite s'était imaginée le rein ou une appendicite, fin voilà, je suis partie tranquille de là-bas et elle encore plus tranquille que moi.

- D'accord

- Donc c'est vrai qu'après j'ai eu le sentiment de les avoir un peu embêter, façon de parler, euh mais au moins j'étais rassurée,

- D'accord

- Et depuis cet épisode, quel est votre rapport avec votre médecin généraliste ?

- Oh bah moi je l'ai pas revu de toute façon, donc euh, non non... ah depuis l'ostéomyélite vous voulez dire ?

- Oui

- Non non, ça a été, bon après elle m'a dit, je suis désolée, bah après, il y'avait de quoi douter parce que comme elle venait de faire un match de basket, elle avait une ampoule et c'est vrai que tout le monde aurait pu, ça a flambé d'un coup quoi, ça a flambé d'un coup donc euh, après tout le monde a le droit à l'erreur, je lui en ai pas voulu pour ça, mais bon.

- Et Amélie est suivie par son médecin généraliste ?

- Oui c'est bien ça,

- Depuis toute petite ?

- Oui, depuis toute petite en effet, depuis qu'elle est née,

- Qui est également votre médecin généraliste ?
- Exact, mon mari aussi, toute la famille, tout le monde est suivi par le même médecin.
- Et quand vous dites que vous travaillez à l'hôpital, quel métier exercez-vous ?
- Je suis aide-soignante en réa,
- Vous connaissez le milieu médical en effet...
- Oui, je connais bien l'hôpital,
- Et comment gérez-vous quand vous travaillez de nuit et que vos enfants sont malades ?
- Bah j'ai mon mari qui est là la nuit, donc euh, mais bon ma fille préfère avoir affaire à moi, puisque bon c'est pas qu'elle a plus confiance en moi mais je suis sa mère quoi, donc euh, alors non elle m'appelle moi, elle va pas réveiller mon mari si elle est malade, elle va m'appeler moi, donc je lui dit « que je peux pas là, que je peux pas gérer », c'est jamais arrivé que j'appelle mon mari mais euh, mais non ça va , ça va, elle préfère de toute façon que je travaille la nuit car comme ça toute la journée, je suis là,
- D'accord, et hormis son ostéomyélite, est-ce qu'Amélie a des maladies particulières ?
- Non, elle n'a pas de maladie grave, elle s'est fait opérer des végétations à l'âge de 3 ans et demi si je me rappelle bien, mais autrement non
- Mmhh, quels signes vous avez inquiété dans ses douleurs du ventre ?
- Bah disons qu'au début c'était une douleur diffuse, donc euh vraiment au niveau du ventre, donc moi ça m'a pas plus inquiété que ça, c'est vrai que quand on travaille à l'hôpital soit on s'inquiète de trop, soit on s'inquiète pas assez, et donc euh, on a pas de juste milieu, mais euh je lui ai dit pour moi, c'est parce que tu vas avoir tes règles que tu as si mal au ventre, « fin tu as mal au ventre à cause de ça », puis après y'avait vraiment le point côté gauche, et puis quand la nuit avant, elle disait « ça me tire vraiment derrière, je peux pas rester allongé, je peux pas être debout, y'a que assise que je suis bien, c'est ça qui m'a le plus inquiété en fin de compte, je me disais que c'était bizarre cette douleur particulière, donc je me suis dit peut-être que c'est l'appendicite, bon c'est vrai que j'ai été opéré, et j'avais du mal à marcher quand j'ai eu la crise et tout ça, je me suis dit, peut être que c'est ça,
- Mmhh, et que ressentez-vous en cas de maladie de votre enfant ?
- Bah après ça dépend de quelle maladie, mais quand c'est un petit rhume, je m'inquiète pas plus que ça, je soigne, après quand y'a eu le cas de l'ostéomyélite, bah j'ai été inquiète, j'ai été mal, je dormais pas, je mangeais pas, euh j'attendais le diagnostic final en fin de compte, là, j'étais vraiment pas bien, mmhh.
- D'accord, et pour vous, quelle est la représentation de l'urgence ?

- Ah bah moi l'urgence, c'est vraiment... 'fin là, en fin de compte, moi, je me suis dit « on va aux urgences mais dans ma tête je me suis dit qu'on y va pour rien », mais je me suis dit, on sait jamais... parce que pour moi le service d'urgence, c'est vraiment les cas très graves, et euh, au point d'appeler le SAMU, ou d'avoir euh, ou qui euh nous envoie aux urgences ou qu'on envoie quelqu'un, mais pour un mal de ventre j'y vais jamais d'habitude, ni pour un mal de tête ni pour un mal de ventre, ni voilà, faut vraiment que ça soit grave, mais là j'ai préféré y aller quand même, j'ai dit « on sait jamais »

- D'accord

- Et justement qu'est ce qui a fait que vous êtes allés aux urgences et pas appelés votre médecin traitant ?

- Je vous l'ai dit, tout le contexte quoi, et puis ça faisait quelques jours que ça durait, donc euh ouais moi je me suis dit, je passe peut-être à côté de quelque chose, quoi,

- C'est depuis l'épisode de l'ostéomyélite qui vous a fait changé...

- Voilà, mais sinon je vais pas aller aux urgences dès le premier jour de mal de ventre, je vais attendre, là depuis l'ostéomyélite j'ai jamais mis les pieds à l'hôpital pour Amélie,

- Et là c'était la première fois que vous alliez aux urgences pour Amélie hormis quand votre médecin traitant vous y avait envoyé ?

- Ah non j'y avais été aussi parce qu'elle s'est fait coincer son doigt par son frère dans la porte, et y'avait la pulpe qui ... pendait quoi, donc là elle a eu droit à une hospitalisation de jour, elle s'est fait opérer le lendemain, donc euh on est retourné à la maison, on est pas resté aux urgences, ils m'ont demandé si on voulait rester aux urgences, « est ce que vous voulez rester là la nuit et on l'opère demain ou est-ce que vous retournez chez vous et on l'opère demain », ou voilà, donc euh, là c'est elle qui m'a dit, « non non on rentre à la maison », après elle a dormi avec moi, et je l'ai surveillé, et tout ça mais le lendemain on était retourné en pédiatrie pour l'opération.

- C'était il y'a combien de temps ?

- Ola, (Silence), je dirais bien que ça remonte facilement à 4-5 ans, facile, mmh, sinon pas d'autres fois où on a consulté aux urgences.

- Donc c'est votre médecin généraliste qui suit Amélie, et là, vous n'aviez pas essayé de le contacter ?

- Non, ah non non non, j'avoue, non non non, je suis partie directement, et puis moi je sortais de ma nuit, j'ai dit « on y va directement », non non non, je suis pas passée par le docteur généraliste.

- D'accord, et c'était la première fois qu'elle se plaignait du ventre comme ça ?

- Oui oui, des fois elle se plaint du ventre, je lui donne du Doliprane®, et ça passe mais là, c'était vraiment... en fin de compte, c'est elle qui m'a dit « bah avant j'avais mal de temps en temps, mais maintenant j'ai mal tout le temps », donc elle avait pris un Doliprane® qui n'avait rien fait en plus, donc peut-être que... peut-être...

- D'accord, et quand Amélie est malade, comment gérez-vous la situation ?

- Bah je lui donne de quoi avoir moins mal, comme on dit si bien,

- Et que lui donnez-vous ?

- Du Doliprane®, je lui donne du Doliprane®, de temps en temps, car elle n'aime pas avaler les médicaments, donc euh le mois d'antibiothérapie, vous voyez bien que heureusement que c'était des capsules, que je pouvais vider, parce que sinon autrement elle peut pas les avaler, y'a des personnes qui... donc non je lui donne poudre, et de temps en temps elle a du Topalgic®, aussi de temps en temps, j'en ai mais euh faut lui écraser pour que ça passe, donc euh, non autrement je fais rien de spécial, je reste avec elle, et puis la plupart du temps ça la calme,

- D'accord, et quand est-ce que vous consultez votre médecin ?

- Ah bah si la douleur est vive, 'fin ou si c'est une douleur brutale, je vais consulter le médecin mais sinon autrement elle est pas hormis les petits rhumes et les maux de gorge, elle a pas tendance à être souvent malade, donc euh la plupart du temps c'est pas de l'automédication, mais presque quoi,

- Mmhhh

- Je donne des pastilles ou du Doliprane®, ou du Spasfon®, voilà quoi,

- Ouais, et elle consulte souvent son médecin ?

- Ah oui, enfin souvent, elle y va au moins une fois par an pour les visites annuelles, et puis autrement non pas, 'fin moi je trouve pas ça souvent comparé à d'autres,

- Avez-vous l'impression qu'elle est bien suivie médicalement ?

- Oui, ah oui oui, oui

- D'accord, elle n'a jamais été suivie auparavant par une pédiatre ?

- Non non

- Donc il s'agit du même médecin depuis qu'elle est petite, quelle confiance avez-vous vis à vis de votre médecin traitant ?

- Bah moi j'ai confiance, moi j'ai toujours été bien soigné, et le reste de la famille aussi, donc euh non, j'ai confiance en mon médecin.

- Et si par exemple, votre médecin n'est pas là, et qu'il y'a des remplaçants ou des internes, quel est votre ressenti ?

- Ah ça me dérange pas du tout, non non car c'est la remplaçante qui m'a envoyé aux urgences pour l'ostéomyélite, elle quand elle a pris la température, puis qu'elle m'a demandé si j'avais pris sa température, « bah je lui dis que non, pour une douleur à la jambe, euh non j'ai pas eu l'idée de prendre la température », et c'est là qu'elle m'a dit qu'elle avait 38°5, elle m'a dit « ça c'est pas normal », donc il faut aller voir plus loin, il faut un bilan sanguin, voilà,

- D'accord, donc cela ne vous dérange pas de voir un autre médecin, et est-ce que vous savez si votre médecin fait des visites ou des gardes ?

- Alors je pense que oui, il me semble, il me semble mais je suis pas sûre, alors ils font des gardes, 'fin je sais même pas, je pense qu'ils font des gardes, je pense car c'est un cabinet de 3 médecins, donc euh je pense qu'ils font des gardes mais je ne pourrais pas vous garantir, j'ai jamais eu affaire à eux, moi si une fois j'ai appelé SOS Médecins, mais euh y'a combien de temps, il y'a 3 ans peut être, parce qu'elle a fait une otite, parce qu'elle était très sujette aux otites quand elle était bébé, c'est pour ça qu'on l'a opérée d'ailleurs des végétations car tous les mois j'étais rendu chez l'ORL quand elle était bébé, et euh depuis qu'elle a été opérée, elle en faisait beaucoup moins, mais les seules qu'elle a fait c'était des fulgurantes donc euh j'avais appelé SOS Médecins parce que là le Doliprane® ne servait strictement à rien, et c'est pareil je me suis retrouvée un peu bête parce que j'allais appelé SOS Médecins pour un mal d'oreille, j'ai hésité mais comme elle dormait pas car c'était en pleine nuit,

- En pleine nuit ?

- Ah oui c'était en pleine nuit, quand j'ai appelé, elle dormait pas, elle avait très mal et voilà, et un moment je me suis dit « j'ai pas le choix quoi », j'ai appelé SOS Médecins qui est venu très vite, j'ai eu de la chance cette nuit-là, ils avaient pas beaucoup de travail, et euh en fin de compte elle faisait une otite fulgurante, donc elle lui a donné de la codéine, du Codenfan® je crois, à base de codéine, là, ça l'a calmé direct, ça l'a calmé, de toute façon elle m'a dit le Doliprane® n'aurait rien fait, strictement rien fait, donc euh elle m'a dit qu'il fallait qu'on aille plus loin, et ma fille de suite « oui mais j'ai pris un Doliprane®, c'est peut-être trop tôt pour prendre un autre médicament », car ma fille sait bien que c'est toutes les 6 heures, vous voyez, elle est très anxieuse, donc elle sait bien que pas avant 6 heures, parce que sinon ça risque de faire quelque chose et là, le médecin lui a dit « oh, déjà je te donne quelque chose, c'est pour te faire du bien, et puis je suis quand même médecin, donc je sais ce que je te donne », (Rires) et en fin de compte la codéine lui a fait du bien, c'était la seule chose qui a pu la calmer, et elle a dormi après.

- Ouais

- C'est la seule fois où j'ai appelé SOS Médecins pour elle.

- Donc vous n'avez jamais consulté un médecin de garde pour elle ?

- Non jamais

- Et vous connaissez le système de garde ?
- Bah j'en ai entendu parler, mais je sais même pas comment il faut procéder,
- Par qui en avez-vous entendu parler ?
- Que des médecins faisaient des gardes, mais je sais même pas qui est-ce qu'il faut appeler, est-ce que c'est les pharmacies de garde ou il faut appeler le commissariat ou je sais pas...
- Il faut passer par le 15
- Ah oui directement, bah oui, c'est vrai.
- Et savez-vous où se situe la maison médicale de garde dans Nantes ?
- Alors il y'a une maison médicale de garde, si je me rappelle bien, c'est du côté de... ça va pas me revenir... à coté de port Boyer ? ah non en fait c'est peut-être SOS Médecins, bah non je sais pas, Beaulieu peut-être ? bah non je sais pas.
- Il est près de Tourville, près de l'hôpital
- Ah ouais ? ah mais je savais pas
- Après il y'a celle-là, mais aussi à Saint-Herblain,
- Je ne connais pas du tout, j'ai jamais eu à faire à eux
- Et si par exemple vous avez besoin d'un avis médical ou d'un conseil, comment gérez-vous la situation ?
- Si quelque chose m'inquiète, et si c'est la journée, ben j'appellerais le médecin,
- Il peut vous répondre au téléphone ? L'avez-vous déjà fait ?
- Non non jamais, j'appelle pour prendre rendez-vous, et ma mère travaille là-bas, elle est secrétaire dans le cabinet, donc euh
- Ah oui ?
- J'ai un peu des passe-droits, on va dire, (Rires), donc si c'est la journée j'appellerais mon médecin et si c'est la nuit j'appellerais SOS Médecins, parce qu'il donne des conseils ou alors si c'est plus grave, j'appellerais directement le 15,
- D' accord, et avez-vous déjà appelé SOS Médecins ou le 15 pour... ?
- Non jamais, non
- Mais en tout cas, vous savez que c'est possible...

- Oui,

- Et est-ce que vous pouvez demander des conseils à votre entourage ?

- Bah, peut-être à l'hôpital dans mon boulot, mais ça m'est jamais arrivé, euh y'a rien de flagrant qui ... euh à part l'autre jour, où j'ai demandé à ma collègue infirmière, oui mais autrement non, je pense non, ça me vient pas à l'idée,

- Et au travail, ça serait des médecins ou des... ?

- Bah j'ai les deux. Oui, car il y'a toujours un anesthésiste qui est là,

- Et par contre, vis à vis de votre maman ?

- bah ma mère, si je lui expose, je pense qu'elle me dirait 'bah c'est peut-être rien' ou au contraire elle me dirait « prends rendez-vous, ça sera plus simple », mais elle me donne pas trop de conseils, pas franchement, à part donner du Doliprane®, ou je sais pas, non, pas franchement

- D'accord, et est-ce que vous avez une pharmacie de référence ?

- Ah bah oui, j'ai ma pharmacie où j'ai mon dossier, là,

- Et cela vous est déjà arrivé de demander des conseils ?

- Ah bah ça m'est jamais arrivé de trouver à faire à une pharmacie de garde, mais là je sais qu'il faut appeler le commissariat il me semble,

- Sans forcément parler de la pharmacie de garde...

- Sans prescription? Oui, ça m'est déjà arrivé d'aller chez mon pharmacien et lui demander conseil, mais euh comme l'autre jour, elle avait mal au ventre, 'fin pas la même fois et tout ça, et ben là, c'est parce qu'elle avait ses règles qui venait d'arriver, donc je savais que c'était ça, encore en rentrant du boulot, forcément, non car c'est toujours quand je suis au travail qu'il lui arrive des choses, bien sûr, et euh elle me dit « j'ai très mal au ventre », je sortais, et elle me demande si est-ce qu'il y'a du Spasfon®, et forcément je n'en avais plus, donc j'ai attendu 8h30 que la pharmacie ouvre, pour aller chercher une boîte de Spasfon® et je leur ai dit que ma fille avait très mal au ventre, et elle m'a conseillé un produit mais c'était des médicaments donc j'ai dit ben non, car c'était des gélules, donc j'ai dit non, elle les avalera pas, donc c'est pas la peine, donc euh, mais le Spasfon® marche très bien, en sublingual,

- Et avez-vous confiance envers votre pharmacie ?

- Oui, oui oui tout à fait,

- Est-ce que vous regardez des émissions sur la santé ?

- Oui ça m'arrive souvent, oui oui, des émissions, des séries, enfin bon après des fois c'est bien rigolo mais euh oui ça m'arrive de temps en temps, après je vais pas dire que j'en fais une obsession, si je tombe dessus et que ça m'intéresse, je vais regarder mais autrement je suis pas à la recherche..., j'en ai assez comme ça,

- Mmhhh, et concernant internet ?

- Non non non, et puis en plus je sais qu'internet y'a du vrai et du faux, donc non, je regarde pas.

- Et à la suite du passage aux urgences, quel a été votre ressenti ?

- Bah moi franchement, à vrai dire, je me suis senti un peu bête quoi, je me suis dit, je suis venu pour rien, je les ai quand même emmerdé, et ils avaient certainement autre chose à faire, mais bon on nous dit qu'il y'avait pas grand monde ça tombait bien, mais ouais j'ai eu ce sentiment où ma place n'aurait pas dû être là, en fin de compte, j'ai même dit à Amélie « tu vois on n'est venu pour rien, (Silence), parce qu'en fait c'est juste qu'un mal de ventre, et t'as rien d'autre », mais c'est ce sentiment que j'ai eu,

- Mais vous étiez néanmoins satisfaite après votre passage aux urgences ?

- Ah bah oui, moi j'étais prise, 'fin ma fille tout de suite, ça a pas été long, je vous dis, il était 8 heures et quart, 8 heures et demi, et j'en suis ressorti, il était onze heure moins le quart, donc pour moi ça a pas été long quoi, 'fin j'aurais préféré d'être dans mon lit, mais non ça a été très bien, franchement y'a rien à dire,

- Et comment avez-vous trouvé la qualité des soins ?

- Ben de toute façon, ils ont déjà fait un prélèvement d'urine, après bah euh, ils lui ont posé des questions, ils m'ont fait sortir, pour lui poser des questions aussi, pour lui demander si elle risquait d'être enceinte ou mmhh, elle me dit « ils m'ont posé cette question-là, » , après je lui ai dit, « bah c'est un peu normal, » « mais pourquoi ils t'ont fait sortir? , tu penses que tous les parents ne sont pas censés savoir que...? » j'ai dit, alors quand ils lui ont posé la question, je lui ai demandé t'as répondu quoi « bah certainement pas », (Rires), mais euh, ils l'ont ausculté, voilà c'est le mot que je cherchais, et ils ont rien vu de spécial, quoi, pas de gonflement , rien du tout, donc euh

- D'accord, et pour vous, quels sont les avantages et les inconvénients des urgences ?

- Alors là, ben je pense que l'inconvénient c'est l'attente, mais ça, malheureusement on peut rien faire, quand y'a du monde, y'a du monde, y'a des priorités et moi je suis capable d'entendre ça, y'en a qui sont pas capables, mais moi je suis capable de l'entendre, mais oui je pense que c'est ça, c'est l'attente, après euh, 'fin moi au niveau enfant, vu le peu de fois où j'étais en adulte, y'a rien eu à dire quoi, au niveau médecins j'ai rien à dire, c'est bien, je peux pas dire que après hein... Y'a beaucoup d'étudiants mais ils sont là pour apprendre, faut bien qu'ils apprennent, j'ai totalement confiance en l'hôpital,

- Parce que vous y travaillez aussi ?

- Oui certainement, je connais, je vois des choses pas faciles, je vois la prise en charge, et même les urgences le peu de fois où j'ai été, 'fin rien ne m'interpelle quoi,

- Par rapport à vous ?

- Oui oui

- Et est-ce que pour vous, avancer les frais pourrait-être un frein à consulter un médecin en urgence ?

- Ah non pas du tout, pas pour moi, après je pense que pour certaines personnes oui, parce que c'est plus facile d'aller aux urgences, mais euh pour moi, j'ai pas pensé à l'aspect financier, c'est vrai que j'aurais pu appeler SOS Médecins aussi, j'avoue maintenant que vous m'en parlez, mais bon...dans... j'ai été et puis voilà, je pense que j'étais pas... j'avais pas dormi, j'ai pas réfléchi plus que ça, j'avoue, j'ai pas réfléchi plus que ça,

- Et est-ce que dans la décision de soin, vous discutez avec votre mari de la prise en charge ?

- Ben mon mari, il était parti, il était déjà au travail, donc euh, lui commence à 5 heures du matin, on se croise même pas quand j'arrive, et euh non, ben non, non non c'est moi qui gère de ce côté-là,

- D'accord, donc vous avez pris la décision seule pour aller aux urgences ce matin-là, mais est-ce également le cas dans la vie de tous les jours concernant la santé d'Amélie ?

- Non c'est moi qui gère, c'est moi, je vais pas dire qu'il s'inquiète pas mais c'est un homme, voilà, donc non non c'est moi qui gère, et c'est ma fille qui me demande à moi, et même mon beau-fils qui a 20 ans et qui me demande à moi, donc c'est tout de suite un rapport avec la santé quoi, et du fait que je travaille à l'hôpital, je pense que ça aide aussi .

- Mmhh, d'accord, vous avez combien d'enfants ?

- 2

- Et ils vous posent beaucoup de question ?

- Concernant mon travail ? non, ah sur la maladie ? ah non plus, sauf s'ils sont malades, c'est plus pour les rassurer quoi, plus pour dire mais c'est rien ou prends quelque chose et si ça passe pas on ira voir un médecin, c'est plus ça,

- D'accord, et si par exemple, Amélie a de nouveaux symptômes digestifs, comment réagirez-vous ?

- Je ne ferais pas la même chose, non ! (Rires), non non je pense que d'abord j'appellerais mon médecin et j'irais chez mon médecin, après on verra bien... et je prendrais une température aussi, c'est ce qu'ils m'ont dit aussi de prendre une température, si y'a une hyperthermie, faut pas trop se poser de question, c'est qu'il y'a une infection quelque part, mais je pense que j'irais voir mon médecin d'abord

- Mmhh

- A part si c'est une douleur où elle est pliée en 4 et encore, je pense que j'appellerais mon médecin et je lui exposerais les faits et elle me dira elle.

- Mmhh d'accord, et où exerce votre médecin traitant ?

- Il est à coté, donc c'est pratique

- Oui j'imagine... est-ce qu'il y'a des maladies graves dans votre famille ?

- Non non, pas de souci grave

- Et est-ce qu'avec le reste de votre famille, frères et sœurs, vos amis, cela vous arrive de demander des conseils médicaux ?

- Ah bah ça nous arrive de nous parler de cas, mais euh j'essaye de pas trop en parler, euh parce que ça peut donner des angoisses, donc euh, quand par exemple, ils me demandent par rapport à mon travail, des fois ils ont des connaissances qui ont été là, machin, alors comment ça se passe, donc j'essaye de rester très évasive comme je fais si bien, je connais des amis aussi qui me disent « tiens je connais un tel qui a été en réanimation, il a fait ci, il a fait ça, alors parfois je dis « ah bon, peut-être », parce que parfois je vois pas des personnes où je suis dans un secteur, et il est dans l'autre, où voilà, mais j'essaye de pas trop m'approfondir, de pas trop en parler, parce que s'il se passe quelque chose, et que je leur dis c'est rien, bah on se sent un peu mal, et puis si ça se passe bien... moi je préfère dire, « bah oui, ça peut être grave, oui il peut se passer, ou ça peut très bien se passer », je suis très évasive, je rentre pas dans les détails,

- D'accord, donc on vous pose plus de questions que vous en posez, si j'ai bien compris ?

- Exact, mmhh

- Et Amélie va avoir quel âge exactement ?

- Elle va faire 15 ans

- Et quand elle était petite, par qui était-elle gardée ?

-Elle était gardé par la crèche, et puis après y'avait des jeunes fille qui pouvaient la garder quand je pouvais pas gérer avec la crèche, et là-bas, on me donnait beaucoup de conseils, pas médical, mais plus au niveau du soin de l'enfant, à part quand elle avait très mal aux oreilles où elle me faisait des crises d'otites, mais là j'allais tout le temps chez l'ORL, on me disait « bah Amélie elle s'est frotté l'oreille », ah si elle fait ça, c'est qu'il faut que j'aille chez l'ORL, voilà, mais elle était sujette à ça, donc euh, non non ils me donnaient pas de conseils médicaux plus des soins pour le bébé,

- Et là, elle ne le voit plus du tout l'ORL ?

- Ah bah non non, une fois qu'elle a été opérée, ça s'est passé... si elle m'en a fait 2, elle m'a fait 2 otites depuis l'opération, mais 2 assez fulgurantes, et là j'allais chez le médecin qui la mettait sous antibiotiques direct.

- Et si par exemple, il se passe quelque chose, comment ça se passerait ?

- Beh je pense que je ferais comme l'otite qu'elle a faite, j'appellerais SOS Médecins, je pense que maintenant j'appellerais d'abord SOS Médecins, et puis après ça dépend de la gravité bien sûr, sinon ça serait le SAMU direct,

- Et qu'est-ce que vous entendez par gravité ?

- Ah bah je sais jamais, pff, ça m'est jamais arrivé donc euh, qu'est-ce que je pourrais dire par gravité ? euh une chute, une grosse chute hein, je parle où elle peut plus bouger, ou des signes de méningite ou des trucs comme ça, donc là je prendrais pas de gants, là j'appellerais directement le SAMU, j'irais même pas l'amener aux urgences, j'appellerais directement,

- Pour vous, quand vous appelez le 15, c'est forcément urgent ?

- Bah oui je pense

- Parce que quand vous voulez joindre le médecin de garde le weekend, il faut passer par le 15

- Ah oui mais ça je savais pas, moi j'aurais plus appelé SOS Médecins d'abord et pas les maisons médicales

- Parce que vous ne savez pas

- Bah oui voilà, c'est parce que je ne savais pas, je ne savais pas comment capter le médecin de garde, je savais que ça existait mais comment, je savais pas que c'était par le SAMU

- Et justement comment pourrions-nous faire pour que vous connaissiez ?

- Bah en parler, peut-être plus, parce que euh j'en ai même pas entendu parler, ça me vient pas à l'idée, donc oui peut être faire plus d'informations sur ça, que s'il se passe quelque chose sur ça, on peut appeler le 15 qui nous renvoie vers la maison médicale, quoi, peut-être

- Parce que votre médecin ne vous a jamais dit quoi faire quand il était absent ? ou écrit sur les ordonnances ?

- Ah non je n'ai pas fait attention, non non

- Et quand vous êtes sorti des urgences, est-ce qu'ils vous ont donné des consignes particulières ?

- Non,

- D'accord, est-ce que vous aimeriez que certaines choses soient écrites ? Est-ce que ça vous rassurerez ?

- Ah non pas du tout, non non, je n'en ressens pas le besoin, et puis ça m'arrive pas souvent, je vais rarement aux urgences,

- Je dis aux urgences, mais ça peut-être chez votre médecin traitant,

- Oui mais non même, ça ne changerait rien pour moi de le voir écrit

- Et pareil pour des signes de gravité ?

- Pff je me suis jamais posé la question... mmh non je vois en fonction, donc non c'est vrai que je me suis jamais posé cette question, je pense pas au pire tout le temps, donc euh, vaut mieux, sinon on deviendrait fou, là c'est vraiment parce qu'elle se plaignait, voilà, parce que si elle s'était pas plaint comme ça, je lui aurais dit « prends un Doliprane[®], et ça va passer avec le Doliprane[®] », donc euh c'est vraiment parce qu'elle s'inquiétait, elle s'inquiétait et elle a fini par m'inquiéter surtout, donc je me suis dit, allez hop on y va, comme ça, ffff, on sera tranquille,

- Et là c'était quel jour de la semaine ?

- C'était mercredi matin.

- Et quels sont vos horaires ?

- Bah là, je fais une semaine où je travaille lundi, mardi, vendredi, samedi, dimanche, et la semaine d'après je fais mercredi, jeudi,

- Et comment vivez-vous le fait d'être en décalage quand vos enfants sont malades ?

- Ah bah oui, je pense que je le vis mal, c'est pour ça que là en plus avec la fatigue, je me suis dit « ola, alors comment je peux agir », comment je peux faire pour que ça aille très vite, et me rassurer pour que j'aie me coucher tranquille s'il y'a rien, s'il y'avait eu quelque chose, je serais restée à l'hôpital avec elle, mais si y'a rien, voilà, ouais j'ai pensé un peu aussi à moi, parce que je connais ma fille, je sais très bien qu'une fois que ça monte dans les hauteurs là, et je me dis, si elle part comme ça à l'école, je vais recevoir un coup de téléphone de l'école en me disant votre fille va pas bien, venez la chercher, ben voilà, je me voyais très bien partir comme cela, donc je me suis dit « on va aller aux urgences, peut-être que c'est quelque chose, et voilà, peut être que je passe à côté de quelque chose, ou alors ce n'est rien », au moins ça va la rassurer, parce qu'un médecin lui a dit qu'il n'y avait rien, voilà, c'est un peu ça,

- Et avez-vous l'impression que vous pensez différemment depuis l'hospitalisation d'Amélie suite à son ostéomyélite ?

- Oui, oui je pense que ça a changé la donne, quand elle a vu qu'elle avait été hospitalisée, qu'elle avait eu des médicaments, et tout ça, et machin, et plein d'examen, parce qu'il y'a

quand même eu une scintigraphie, 2 scanners, en tout cas au niveau de la pédiatrie, elle a été suivie, ça a été nickel, ça a été d'une rapidité extrême, même moi j'ai été étonné, parce que d'habitude pour les scanners, les machins, ça demande du temps, parce que c'est pas un petit examen, et là le mercredi j'ai été aux urgences, le vendredi j'ai passé la scinti, elle a été hospitalisée le lundi, elle est ressorti le jeudi, et le vendredi de la semaine d'après, on a eu le scanner, donc ça a été vraiment très rapide, au niveau enfant, y'a vraiment rien à dire, quoi, y'a rien à dire, après, adulte aussi mais j'ai pas eu affaire à un cas comme ça en adulte, mais au niveau enfant, j'ai été même épaté, mais c'est ce qui m'a inquiété aussi, comment ça se fait qu'ils font tous ces examens, pourquoi...

- Et là c'était la première fois qu'elle était hospitalisée ?

- Autant de jours, oui, autrement, elle a été hospitalisée de jour pour son doigt, je suis arrivée le matin, elle est ressorti l'après-midi, mais autrement non, elle a fait que des hospitalisations de jour, même pour les végétations, ça a été de jour, mais là, elle a été 4 jours hospitalisée, et 4 jours perfusée, donc euh en continu, elle a eu la dose d'antibiotiques je peux vous le dire, même mon pharmacien, quand je suis allée chercher la prescription, a été étonné, a rappelé là-bas pour leur dire « vous êtes sûres que vous êtes pas trompé là? parce que là elle a la dose maximum pendant 1 mois », elle lui a dit « non non, je me suis pas trompée, non », non donc y'a eu un suivi vraiment très correct, c'était une interne, franchement y'a eu un suivi très correct, franchement rien à redire, elle l'a suivi du début jusqu'à la fin, même à la scintigraphie, parce qu'après la scintigraphie, parce que faut y'aller en 2 temps, elle m'a dit « après la scintigraphie, une fois passé la scintigraphie, dans un deuxième temps vous venez me rejoindre en pédiatrie, pour vous revoir pour les résultats, je veux vous revoir » , donc d'un côté c'était rassurant parce qu'elle me prenait en charge, de l'autre côté c'était inquiétant, parce que je me suis dit pourquoi ils font tout ça, qu'est-ce qu'ils recherchent, et c'est là que je me suis dit... et c'est là où je m'en suis voulu, quoi, j'aurais jamais dû laisser trainer, j'aurais dû y'aller dès qu'elle a eu mal, dès qu'elle s'est plaint de sa jambe, et j'ai cherché des excuses, « mais non c'était en basket... »

- C'était compliqué

- Donc oui voilà, je pense que ça un peu changé la donne, en me disant que peut-être que, elle a l'appendicite, peut-être que...

- C'est difficile aussi de faire la part des choses, surtout que vous travaillez en réanimation...

- Oui, autant avant je m'inquiétais pas du tout, en me disant « oh ce n'est rien, c'est un petit bobo, ça va passer », autant peut-être que maintenant... mais faut vraiment que ce soit, c'est pas un petit mal de ventre qui va me faire consulter aux urgences d'habitude, faut vraiment que ça m'inquiète quand même,

- Mmhmm d'accord

En aparté : me dit qu'on pourrait améliorer l'attente au niveau des urgences, mais qu'on peut rien y faire, peut-être un manque de temps, de personnel ?

Entretien N8

- Racontez moi un petit peu ce qu'il s'est passé donc en gros depuis le début des symptômes jusqu'à la consultation aux urgences ?

- D'accord, alors en fait, c'est l'école, euh tout d'abord, qui m'a appelé à mon travail pour me prévenir que Nathan avait très mal sur son côté gauche. Et en fait, c'était arrivé y'a peut-être 6 mois, ça passe vite donc oui je pense que ça fait à peu près 6 mois. En pleine nuit, il avait très mal à son côté gauche, et on pensait que c'était l'appendicite, et on avait fini en urgence à A. Et en arrivant là-bas c'était fini, donc eux nous ont dit « Là c'est fini, donc on fait pas plus d'examen que ça, mais si ça recommence faudra aller à Nantes c'est plus spécialisé pour les enfants. » Donc du coup-là, comme l'école m'a appelé, je me suis dit « ça recommence » donc il faut tout de suite aller à Nantes. Donc on est parti là-bas euh...et en fait en arrivant là-bas, elle m'a demandé ce qu'il avait, il avait très mal à son côté gauche, en fait il était plié, il n'arrivait pas à poser son pied, à marcher en fait. Et l'appendicite je crois que c'est le côté droit.

- Oui

- Donc je me suis dit c'est peut-être pas ça, mais apparemment ça peut-être rare du côté gauche. Et quand je suis arrivée la secrétaire m'a dit « non non, c'est pas... normalement ça doit pas être l'appendicite » et en plus, il a vomi dans la voiture en arrivant, juste avant de me garer. (Rires) Donc du coup euh. On est arrivé et puis on a été pris en charge, pff on a dû attendre une dizaine de minutes, dans la salle d'attente des enfants, donc on a vraiment été pris rapidement, y'avait un enfant devant nous. Et puis après, on est arrivé à 14h15 l'après-midi, et puis j'ai dû partir à 17h des urgences donc bon... parce qu'apparemment y'avait beaucoup de bébés, donc ils ont fait passer les plus urgents avant, puis en plus, c'était un peu passé donc voilà. (Rires)

- Très bien. Et qu'est ce qui était le plus dur pour vous ?

- Du coup, c'était de partir de mon travail (Rires), on peut pas toujours, donc c'est vrai moi ça va, j'ai un poste où je peux assez facilement me libérer, mon patron me dit pas grand-chose, du moment que je fais mon travail, c'est pas un souci. Donc du coup, ouais c'était plus ça, le fait d'aller à Nantes c'était une petite demi-heure, donc on est assez vite rendu.

- D'accord. Et qu'est ce qui aurait été l'idéal pour vous ?

- L'idéal pour moi...(réfléchit.) alors c'est-à-dire ?

- Est-ce que pour vous le parcours-là, c'était votre idéal ou est-ce que vous auriez aimé une autre prise en charge ?

- Oh bah non, non non, l'idéal toute façon c'était ça, nous de l'emmener c'était le mieux. De toute façon, je pense que y'a que moi qui pouvait l'emmener, mon mari, il était au travail donc il pouvait pas se libérer.

- Et c'est la première fois qu'il consultait aux urgences pédiatriques ?
- Euh non. On était déjà allé. Alors euh... Pour des crises d'asthmes. Une fois je crois, une ou deux fois, je sais plus. Ouais, pour des crises d'asthmes, c'est pareil hein, on a été pris en charge rapidement, on n'a pas attendu. Donc pour ça c'est vrai que c'est un très bon accueil et puis on est pris assez rapidement je trouve.
- D'accord, parce que du coup vous, vous êtes plus proche de A. que de Nantes mais vous allez plutôt à Nantes ?
- Bah quand c'est nous ouais, on va à A., mais quand c'est pour les enfants, on nous conseille plutôt Nantes, ou y'a un service oui, vraiment pour les enfants
- Et du coup, quel âge a Nathan ?
- 5 ans. Il vient d'avoir 5 ans oui.
- D'accord, et humm, la dernière fois quand il avait mal du même côté gauche, racontez-moi un petit peu comment ça s'était passé ?
- Bah en fait c'était dans la nuit, enfin il s'était réveillé à 11 heures le soir, et puis euh, bah il était plié dans son lit, il avait très mal à son coté, donc on a essayé de lui donner à boire, essayer de passer un petit peu et puis ça passait pas donc là on n'avait pas le choix d'aller aux urgences, pas le laisser comme parce que. (Rires)
- Oui et justement, gérer la douleur, comment vous d'habitude...
- En fait, j'avais rien, on n'avait pas donné de Doliprane®, parce qu'on voulait quand même être conseillé avant parce que bon...des fois...Après on aurait peut-être du hein. Après c'est pareil, elle m'a demandé, « si j'avais donné du Doliprane® », j'ai dit non. Je préfère avoir l'avis avant de ... (Rires) Après c'est sûr, il aurait de la fièvre, je pense que oui je lui aurais donné mais là, il avait pas de fièvre, c'était vraiment le ventre...donc voilà.
- Donc pour les douleurs, vous n'osez pas trop donner avant un avis médical...
- Ben ouais, après je préfère avoir l'avis du médecin oui, quand on peut...Et puis c'est le fait que ça soit déjà arrivé, donc là, je préférerais aller directement consulter pour avoir l'avis.
- Et Nathan, il est suivi par qui, par quel médecin ?
- Alors on est suivis par le Dr. B. à D., voilà, depuis sa naissance.
- C'est le même médecin pour la famille ?
- Oui voilà, pour le tout le monde.
- Et D., c'est...

- Alors D. c'est à un quart d'heure, donc on n'est pas très loin.
- Ah oui, et vous l'avez choisi comment ce médecin ?
- Bah c'est moi déjà, quand j'étais petite, mes parents habitent sur D., donc c'est pour ça après on a suivi, comme il nous connaît bien. On a continué à le voir. Mais bon, il va partir en retraite en fin d'année donc il va falloir changer. (Rires). Donc on va voir où on va aller.
- Et quand il était douloureux, est-ce que vous aviez essayé de contacter votre médecin ?
- Bah non parce qu'en fait euh...bah c'était le midi, déjà il était pas ouvert. C'était à 13 heures 30 et il ouvre à 15 heures donc euh non bah en fait, j'avais attendu une petite demi-heure, et j'avais rappelé l'école, et comme il avait toujours mal, c'est pour ça que je m'étais dirigé là-bas.
- Et sinon d'habitude, quand je sais pas, il se passe quelque chose avec Nathan, comment est-ce que ça se passe ?
- Bah j'appelle le médecin autrement et puis il me prend directement, même le soir ça peut être à 20 heures il peut me prendre, y'a pas de souci.
- Il a des créneaux d'urgences ?
- Ah oui, oui oui, ça m'est arrivé d'y aller une demi-heure après avoir appelé, ça va. (Rires)
- Et si jamais, par exemple c'est le soir ou le weekend, ça se passe comment ?
- Après si c'est le soir ou le weekend, on va plus se diriger vers les urgences. Après on va pas y'aller pour rien non plus.
- D'accord, et qu'est-ce que pour vous « l'urgence » ?
- L'urgence, bah comme là, il pouvait pas poser son pied et que c'était la deuxième fois que ça arrivait, bah là je considérais que c'était une urgence ...euh après voilà si c'est un petit mal de tête ou un petit mal de gorge, je vais pas aller... on va faire passer ça avec des médicaments à la maison quoi. Puis consulter après.
- Justement, qu'est-ce que vous donnez comme médicaments ?
- Bah du coup ça peut-être euh le Doliprane®, là s'ils ont un rhume, du spray pour le nez... puis ils sont rarement malades donc c'est l'avantage ! (Rires) On n'est pas très très médicaments donc si on peut s'en passer c'est mieux. (Rires) Voilà. Bon.
- D'accord, donc ils ne sont pas souvent malades, et Nathan, il a de l'asthme, mais est-ce qu'il a d'autres maladies ?
- Non. Bah il a eu de l'eczéma, quand il était tout petit. Mais après c'est passé, il en a encore un petit peu mais on m'a dit qu'à l'âge de 3 ans, ça se passait un peu. Et puis là, c'est

vraiment juste au niveau des genoux qu'il en a quoi. Et je pense que du coup ça s'est transformé en asthme par la suite. Parce que c'est vrai qu'il en avait vraiment partout sur le corps, le visage... Et là, maintenant bah il a tendance à des... enfin des crises d'asthmes, après c'est la deuxième ou troisième fois, donc ça va mais bon. Donc on a des traitements, donc on donne de la Ventoline[®], et puis là vous voyez, on a un traitement, pendant un mois pour euh, le Flixotide[®]. Voilà donc tous les matins et tous les soirs pendant un mois, comme il a fait une crise d'asthme y'a pas longtemps.

- Parce que ça a été découvert à quel âge ?

- L'asthme ? Bah vers 3 ans je crois, ça a dû commencer, donc euh quand l'eczéma a un peu disparu en fait.

- Et racontez moi un peu l'épisode où il a fait une crise d'asthme et vous avez consulté aux urgences ?

- Alors euh ça c'était quand... que j'me souviens (Rires)

- Oui non mais à peu près hein

- Bah c'était la première fois d'ailleurs qu'il faisait ça, c'était un soir en rentrant du travail. J'le trouvais pas bien du tout, il s'est allongé dans le canapé, donc lui qui bouge beaucoup, on le voit quand il est malade. Euh et puis bah il a été se reposer dans son lit et en fait, je voyais qu'il avait du mal à me parler, à respirer. Et je savais pas ce que c'était en fait la crise d'asthme. C'est vrai que quand on connaît pas, c'est pas facile à déceler, et du coup euh... déjà quand j'ai vu qu'il était comme ça, qu'il avait du mal à respirer bah j'ai été consulter chez un médecin. Chez un autre médecin que mon médecin traitant, parce qu'il était pas là, j'ai été sur C. Et en fait là, elle m'a dit euh, il creusait à ce niveau-là, elle m'a donné les symptômes de la crise d'asthme, et il forçait sur ses côtes, enfin on voyait ses côtes en fait. Le ventre rentrait donc euh du coup c'est elle qui m'a dit « je vous envoie aux urgences à Nantes. »

- Ah oui donc elle qui...

- Elle avait appelée en fait pour dire que j'arrivais.

- D'accord en fait donc c'est le médecin qui vous a envoyé aux urgences, c'est pas vous qui...

- Oui voilà. Non non non. Et puis c'est arrivé, euh non bah après on n'a pas dû consulter, bah après quand il en a fait une y'a un mois à peu près, bah c'était une nuit, puis là le matin j'ai pris rendez-vous chez le médecin et là c'est lui qui nous a bah donné le Flixotide[®] en fait. Parce que la Ventoline[®] faisait rien donc je me suis dit « on peut pas le laisser comme ça. » Du coup-là on a été au médecin simplement et puis ça s'est passé après.

- Est ce que dans la nuit, vous aviez pu mettre un peu de Ventoline[®] ?

- Ouais mais ça se passait pas alors c'est vrai que...j'allais souvent voir. (Rires) Mais bon après je me suis dit aux urgences ils vont rien faire de plus, enfin je pense pas que, qu'ils auraient

fait quelque chose d'autre. Elle m'avait dit justement la première fois aux urgences à Nantes, qu'il fallait faire Ventoline® toutes les dix minutes, le temps que ça se passe, donc c'est ce que je faisais mais je trouvais que ça se passait pas et puis le lendemain matin bah c'était toujours pareil. Un petit peu moins fort mais du coup-là j'me suis dit « je vais appeler le médecin ». Voilà c'est comme ça qu'on a fait.

- Donc finalement vous avez été qu'une fois aux urgences pédiatriques ?

- Euh oui je pense. Oui, oui oui

- Et là vous aviez reçu des consignes écrites ?

- Oui, on avait eu des consignes écrites ouais, donc c'était marqué en fait « Ventoline® toutes les dix minutes. » et puis ils avaient donné du Célestène®, donc c'était marqué aussi bah sur le feuillet puis y'avait sur l'ordonnance. Mais par contre ça, le Célestène® je le donne pas sans l'accord du médecin. Je fais que la Ventoline®. Parce qu'après je sais pas si je dois le faire... je préfère avoir le médecin avant (Rires). Parce que je crois que c'était 50 gouttes, enfin y'a un nombre de gouttes.

- Oui c'est au nombre de gouttes.

- Voilà donc je le ferais pas toute seule. Je fais la Ventoline®, Flixotide®, normalement ça passe.

- D'accord, et justement le fait d'avoir des consignes écrites, quel était votre ressentie ?

- Bah, c'était bien parce que justement quand c'est arrivé deux ou trois fois qu'il avait de l'asthme, bah j'avais même repris cette feuille là pour revoir comment il fallait faire, parce que c'est vrai que quand ça n'arrive pas tous les jours bah on peut oublier...J'aime bien relire les consignes quand même, donc j'avais fait pareil. Donc c'est bien, je l'ai toujours d'ailleurs, je l'ai gardée ! (Rires). Non non mais je trouve ça très bien d'avoir une procédure à suivre.

- Et votre médecin, est-ce qu'il vous donne...

- Alors lui il m'avait pas, enfin il m'avait jamais expliqué les symptômes de la crise d'asthme, c'est l'autre médecin qui m'avait expliqué. Et c'est vrai que bah du coup maintenant je sais que si je vois qu'il force, bah là, je sais que c'est une crise d'asthme quoi. Mais c'est vrai que quand on nous le dit pas, bah on peut pas savoir quoi.

- C'est sûr. Et justement avez-vous l'impression qu'avec votre médecin traitant, il vous manque des explications, quand vous ressortez de la consultation, avez-vous l'impression d'avoir tout compris ?

- Bah des fois c'est vrai que c'est un peu rapide chez un médecin, ça dépend lesquels hein, je pense mais euh...des fois ça peut-être un peu rapide, c'est au quart d'heure donc... (Rires). Ça fait pas comme quand on va à l'hôpital, après on va pas se déplacer à l'hôpital à chaque fois pour rien. Mais oui, c'est ça parfois l'inconvénient, c'est que...bon après quand il était tout petit, y'avait pas de souci, il m'avait vraiment...enfin quand on y allait pour les visites de

chaque mois, bah il regarde bien le bébé, il pèse et tout ça, mais c'est vrai que là pour l'explication de la crise d'asthme, par exemple là, j'avais pas les explications.

- Et par contre, quand vous avez des questions, si vous n'avez pas tout compris lors de la consultation, vous lui dites ou... ?

- Ah oui oui, si j'ai des questions oui.

- Et quelle confiance avez-vous vis-à-vis de votre médecin traitant ?

- Oh bah j'ai...bah une bonne confiance ! (Rires) Bah c'est vrai que comme il nous connaît depuis longtemps c'est vrai que je peux...enfin oui...je sais pas (Rires). Oui j'ai confiance parce que comme il nous connaît, c'est assez facile de se parler.

- Ok. Et justement le fait de consulter un autre médecin, par exemple si votre médecin traitant n'est pas là, il n'y a qu'un remplaçant ou un interne, enfin vous devez aller voir un autre médecin...

- Ah oui, bah j'explique la situation...

- Mais avez-vous l'impression que...vous êtes moins en confiance si ce n'est pas votre médecin traitant ou... ?

- Bah c'est arrivé plusieurs fois, par exemple mon médecin traitant n'est pas là le jeudi, il travaille pas le jeudi, bah souvent c'est arrivé le jeudi qu'ils étaient malades (Rires) et bah je vais autrement sur L. chez un autre médecin qu'est très bien aussi.

- D'accord, donc y'a pas d'appréhension...

- Non, non non, pas du tout.

- Et si jamais vous avez des questions sur votre enfant, comment ça se passerait ?

- J'ai jamais appelé juste pour des conseils non, après quand ils étaient petits,, c'était une puéricultrice donc euh...enfin une puéricultrice...oui comment on appelle ça...

- La PMI ?

- Oui voilà la PMI, je cherchais le mot, donc c'est vrai qu'on pouvait poser des questions, après quand ils sont plus grands...après si j'ai des questions c'est lors de la consultation que je demanderais, mais non j'ai jamais appelé juste pour une question comme ça. Non, j'ai réussi à me débrouiller à chaque fois ! (Rires)

- Justement vous vous étiez débrouillés comment ?

- Bah après, bah c'est vrai qu'on a la chance qu'ils soient pas malades souvent donc déjà ça c'est un avantage j'pense, mais après ça peut être regarder sur internet aussi, ça arrive. (Rires) Mais bon après sur internet, faut trier aussi parce que y'a beaucoup de choses qui

font peur aussi si...c'est vrai y'a beaucoup de choses donc...vaut mieux avoir l'avis direct d'un médecin, ça c'est sûr. Ah bah voilà, le petit deuxième, Théo.

- *Bonjour !*

- Il a été au CHU aussi.

- Ah oui ?

- Oui dès sa naissance, en fait j'avais accouché à A. et il a eu le Streptocoque B donc il a été au service néonatal pendant bah...je suis restée une semaine. Donc il connaît aussi, on est retourné un mois et demi après parce qu'il a fait une bronchiolite donc on était allé...c'était un soir je crois, il avait bah ça faisait comme de l'asthme en fait, on l'entendait respirer, et puis ils nous avaient dit qu'ils feraient rien de plus en fait que mettre sous oxygène si y'avait besoin mais y'avait pas de caractère dramatique apparemment. Ça s'était passé juste en mouchant le nez. (Rires) six fois par jour. Voila.

- C'est vrai qu'on met pas de Ventoline® aux...

- Bah non, bah en fait mon médecin m'en avait donné par contre. Il m'avait donné de la Ventoline®, mais à un mois et demi ils savent pas respirer dans le Babyhaler®, alors je trouvais ça un peu ridicule de donner ça mais bon... Et du coup, oui on avait fini par aller aux urgences et là ils nous avaient dit, bah qu'ils feraient rien à part mettre sous oxygène si c'était très grave quoi. Puis on était rentrés à la maison, y'avait juste le mouchage de nez.

- D'accord et donc pour finir, si par exemple, personne ne peut vous répondre, vous regarderiez sur internet ?

- Après, faut vraiment que ce soit grave hein...après voilà. Y'a jamais eu de cas graves à part l'asthme. Et le mal de ventre qu'il a eu là.

- Et justement vous connaissiez l'asthme au départ avant de...

- Bah moi j'en avais un tout petit peu, un petit peu hein vraiment mais pas du tout à faire des crises d'asthmes quand j'étais petite, parce que j'avais de l'eczéma aussi donc on disait toujours que c'est lié, mais vraiment non, j'avais pas grand-chose, j'avais même pas de Ventoline® hein. Donc après, j'en entendais parler autour de moi hein...c'est vrai que, des gens qui ont des enfants qui font des crises d'asthmes mais je savais pas comment ça se passait. C'est vrai que ça fait un peu peur quand même. Quand on les voit, qu'ils ont du mal à respirer, c'est vrai que c'est impressionnant mais bon...

- D'accord. Et est-ce que vous connaissez d'autres moyens de consulter un médecin en dehors des urgences.

- Alors d'autres moyens (réfléchit)

- D'autres moyens par exemple le soir, une fois que les cabinets ferment...

- Alors, on avait été une fois, je sais plus pourquoi, pour Nathan...on avait été à A., c'est un peu une maison médicale en fait, c'est des médecins de garde, mais je crois que ça n'existe plus, y'a plus là-bas donc on peut plus y'aller. Ouais c'était à l'entrée de l'hôpital, et y'avait une petite maison médicale, un médecin qui consultait sans rendez-vous en fait, et on était allé, je sais plus pourquoi...Et bah peut-être bien quand il avait fait ses bronchiolites, c'était ça. Il avait fait deux bronchiolites quand il était petit et on avait dû aller là-bas justement. On avait appelé le médecin de garde directement, et il nous avait dirigé là-bas je crois, je sais plus. Et puis sinon autrement j'avais, bah oui voilà, si j'avais dû appeler le 15 et c'est eux qui m'avait dirigé peut-être...je sais plus.

- Mais maintenant, en fait ça n'existe plus alors je sais pas comment on peut faire à A. Elle existe toujours la petite maison médicale à l'entrée, mais en médecin le soir, y'a plus je crois.

- Alors après minuit, il n'y a plus de médecin en effet.

- Ah oui.

- Alors le soir c'est de 20h à minuit...

- Mais alors quel numéro on appelle du coup, c'est le 15 quand même ?

- Le 15 toujours. Et le weekend c'est pareil, c'est jusqu'à minuit

- Ah oui je croyais qu'il existait plus, enfin je sais pas, je me trompe peut-être.

- Et donc vous avez déjà appelé le 15 ?

- Oui j'avais déjà appelé euh... ou alors c'était sur le bulletin municipal de la commune que j'avais appelé et c'est là alors. Mais autrement, j'avais déjà fait le 15 quand Théo a fait sa bronchiolite. Parce que c'était en pleine journée.

- Et après c'est lui qui vous avait...

- Bah c'est lui qui nous à dit s'il faut aller aux urgences ou pas...donc on sait en fait il nous demande tous les symptômes puis il nous dit si ça vaut le coup ou pas d'y aller, on va pas y'aller pour rien.

- Donc pour Théo c'est lui qui vous a dit d'y aller.

- Oui voilà. Mais sinon c'était peut-être sur le bulletin...je sais plus.

- Donc sinon vous n'en aviez jamais entendu parler, hormis sur le bulletin.

- Non bah non après...non.

- D'accord. Et vis-à-vis de la pharmacie, par exemple est-ce que vous avez une pharmacie où vous allez toujours ?

- Oui oui.

- Est-ce que vous avez l'impression qu'ils peuvent vous donner des conseils aussi ?

- Ah oui oui, je vais à S., ils sont très bien. En général, je vais là-bas, mais si c'est fermé, je vais autre part. C'est vrai que si on a besoin de conseils, oui oui, ils sont là pour nous aider.

- Et même vis-à-vis de, par exemple pour la Ventoline[®], pour la chambre d'inhalation, qui vous avez montré... ?

- Alors ça, c'est le médecin, mon médecin traitant qui m'avait montré comment faire. Et puis il m'a dit qu'à l'âge de Nathan, on pouvait faire sans le Babyhaler[®] mais nous pour l'instant, enfin on continue comme ça. (Rires) Parce qu'il a encore du mal à ... ouais ouais ouais.

- D'accord, et hmm, que ressentez-vous en cas de maladie de votre enfant ?

- (Rires)...euh... Bah oui un peu stressée quand même, bah oui après quand c'est une petite maladie, bon on sait que ça va se soigner rapidement, mais c'est vrai que bah l'asthme, ça peut être dangereux donc c'est vrai qu'on est un peu apeuré. Après quand c'est la première fois, on a plus peur mais quand c'est la deuxième ou troisième fois, on sait comment procéder donc voilà, normalement on a les gestes. (Rires)

- D'accord, et par exemple est-ce que vous parlez avec votre mari de la conduite à tenir, par exemple pour prendre la décision de consulter aux urgences ?

- Oh bah oui oui oui, on va pas faire ça chacun de notre côté. Moi je serais peut-être plus paniquée que lui. Oui non bah, on parle tous les deux, savoir si on y va ou pas. On laisse un peu faire pour voir au début puis après si vraiment on voit que y'a quelque chose, si ça se passe pas, bah là il faut faire quelque chose.

- D'accord. Par contre si votre enfant a de la fièvre, comment réagiriez-vous en fait ?

- Bah s'il a de la fièvre, je vais donner un Doliprane[®] par contre, et puis bah je vais voir toutes les 4 heures et puis, ouais voilà on va observer, donner du Doliprane[®], et puis si vraiment ça ne se passe pas sous un ou deux jours, bah là je pense qu'on irait consulter ouais. Mais chez le médecin hein...

- Ok. Est-ce que y'a des maladies graves dans votre famille ?

- Non, non non. Bah toi (le mari) il avait eu la méningite, à 3 ans. Bah c'est quand même une maladie grave donc c'est vrai que, mais bon non, on a rien autrement.

- Ouais. Tant mieux

- Tant mieux ! (Rires)

- Donc oui pour vous maintenant le fait de connaître l'asthme, vous êtes beaucoup plus à l'aise.

- Bah oui on connaît le sujet donc on sait mieux gérer, on est plus stressé quand on est dans l'inconnu, c'est normal je pense.

- Oui. Et là, quels signes, vous avez inquiété pour le ventre ?

- Bah euh pff... bah c'est qu'en fait, pour le ventre, bah c'est vrai qu'il pouvait pas poser son pied, il n'arrivait pas à marcher alors là, on s'est dit c'est bizarre. Bon il avait pas de fièvre mais bah il faisait...enfin on voyait que c'était pas de la comédie quoi, donc là je me suis dit c'est peut-être l'appendicite après euh...si c'est pas pris à temps, ça peut éclater je crois à l'intérieur, donc c'est vrai que ça peut être grave.

- On avait regardé un petit peu sur internet d'ailleurs. (Le mari)

- Ah bah c'est peut-être ça alors, j'avais regardé des conseils. Oui c'était ça alors vous voyez. (Rires) Je savais que j'avais regardé une fois mais je savais plus pourquoi. (Rires) Puis bah on a attendu un petit peu, puis c'est vrai comme ça se passait pas, bah on avait été aux urgences quoi.

- Du coup, c'était la première fois ?

- Ouais c'était la première fois, et puis là, comme l'école m'a recontacté, j'me suis dit « là il faut peut-être que j'aille consulter, savoir ce qu'il est quoi, pas le laisser comme ça une deuxième fois sans savoir ce qu'il a ».

- Et si ça avait été dans l'après-midi, vous auriez été pareil aux urgences ou ... ?

- Bah après j'aurais peut-être pu aller consulter mon médecin, l'après-midi j'aurais pu appeler mon médecin, il m'aurait pris directement je pense. Je pense qu'il aurait pu me dire ce qu'il y a après si ça avait été grave, il m'aurait redirigé vers les urgences je pense. Mais c'est vrai que la comme c'était à 13h30 bah on peut pas le joindre à 13h30. C'est qu'à partir de 15h (Rires)

- Et est-ce que vous savez si par exemple votre médecin traitant fait les samedis matin...

- Ah oui oui, et même je crois qu'il peut se déplacer à domicile quand y'a vraiment quelque chose.

- Et vous savez s'il fait également les gardes ?

- Non, il me semble pas, bah après on peut y'aller jusqu'à 20h, ça m'est arrivé d'y aller vers 20 heures là-bas. Mais non après, il fait pas de gardes.

- Très bien. Et à la suite de votre passage aux urgences, quel était votre ressenti ?

- Bah j'étais rassurée quand même parce qu'on m'avait dit du coup qu'en fait c'était un genre de constipation euh... et vu que comme il n'allait pas aux toilettes tous les jours, pour un enfant apparemment faut y'aller tous les jours, et lui bah c'est tous les 3-4 jours, donc du coup ils m'ont dit en fait c'est ses intestins qui se tordent à lui faire très mal et à être courbé

quoi. Donc au moins je sais ce que c'est. (Rires) Je sais pourquoi il était comme ça donc après si ça arrive une fois je saurais, voilà j'aurais pas à m'inquiéter, mais là, ils m'ont donné un traitement pendant un mois. Pour euh bah aller aux toilettes.

- Oui, à base de laxatif.

- Oui, voilà.

- Et vous étiez satisfaite de votre consultation aux urgences ?

- Ah oui oui oui !

- Et quels sont pour vous les avantages et les inconvénients de l'hôpital ?

- Alors...(Rires) Bah les avantages, on a un très bon accueil hein, c'est vrai que ce que je trouve bien c'est quand on arrive, on est pris en charge en fait par quelqu'un qui regarde déjà dans la toute petite salle, elle regarde tout ça déjà puis après on va dans une autre salle d'attente, et ensuite on a un médecin. Donc je trouve ça bien quand même bah qu'en première vue, on est déjà une personne. Qui voit les symptômes et qui peut déjà nous conseiller, le temps d'attendre. Après...l'inconvénient c'est pour se garer, ça n'a rien à voir avec l'intérieur mais (Rires) non mais c'est vrai, quand moi je suis arrivée, je me suis dit « ohlala je vais me garer où, y'a plein de monde ! » puis du coup c'est des parkings payants, donc c'est vrai que ça a rien à voir après. Enfin j'en sais rien. Après j'ai une copine qui travaille au CHU de Nantes, qui est aide-soignante et elle me disait que y'a un parking apparemment avant d'arriver aux urgences, sur la gauche y'a un parking qui est gratuit, et pour les consultations aux urgences. Alors je sais pas du coup j'ai pas... j'ai pas fait attention l'autre fois. Donc c'est plus ça ouais, pour trouver une place, mais autrement...

- Est-ce que sinon vous connaissez des gens, dans votre entourage qui sont dans le milieu médical ou pas du tout ?

- Bah oui, j'ai une copine qui est infirmière sur C. et l'autre copine dont je parlais qui est aide-soignante aussi au CHU à Nantes. Puis après si la sœur de mon mari est, bah elle est aide-soignante, dans la maison de retraite à L.

- Et est-ce que justement vous pourriez les contacter si besoin ou pas forcément ?

- Bah oui après c'est vrai que si y'avait quelque chose, elles pourraient me conseiller comme elles sont dans ce domaine-là. Après c'est vrai que bah là, on fait un peu dans l'urgence, donc j'peux pas non plus appeler tout le monde, elles aussi sont au travail donc c'est ça, après je connais pas forcément leurs horaires non plus donc...mais oui oui autrement je pourrais y'a pas de souci.

- Et pareil vis-à-vis de votre entourage, vous pourriez demander si jamais... ?

- Bah euh oui, après c'est vrai que quand on n'est pas dans le milieu médical, on peut pas trop, enfin à moins que c'est arrivé, que le même cas est arrivé mais autrement c'est pas évident dans la famille de demander conseil par exemple aux parents, tout ça.

- Et justement vos parents, est-ce que...
- Bah je pense qu'ils nous auraient dit d'aller aux urgences (Rires). Je sais pas après, ça dépend. Ils donnent leur avis à la rigueur, après on fait au plus vite aussi, c'est comme ça quoi.
- Et vous êtes proche de vos parents ou... ?
- Ah bah oui oui oui, mais après avis médical, on demande plus facilement au médecin qu'à nos parents, même si on s'entend bien avec nos parents (Rires) Et puis je pense qu'ils auraient trop peur de donner un faux avis. Donc vaut mieux aller consulter pour se rassurer, puis des fois, faut rassurer tout le monde ! (Rires)
- Et ils sont proches d'ici ?
- Oui dans la rue (Rires)
- Ah oui !
- Et puis à un quart d'heure en fait donc oui, on est proche !
- Et vous avez des frères et sœurs aussi ?
- Pareil dans la rue (Rires) dans le lotissement un peu plus loin et puis sur A. autrement.
- D'accord. Et donc là vous avez deux enfants, justement est-ce que ça a pu changer quelque chose dans votre comportement entre temps ?
- Ouais on s'inquiète peut-être moins, bah après c'est vrai qu'ils sont pas souvent malades, mais c'est vrai qu'après un deuxième, ouais on est peut-être moins stressé.
- Et Nathan il était gardé par qui quand il était petit ?
- Euh une nourrice, bah juste en face (Rires)
- Et du coup ça s'était bien passé ?
- Oui, oui très bien.
- Et pareil pour Théo ?
- Alors c'est plus la même nourrice du coup, parce qu'elle a plus de place, donc c'est une autre mais un petit peu loin, c'est même pas à 5 minutes donc ça se passe très bien.
- Et vos parents gardent-ils vos enfants parfois ?
- Oui, de temps en temps, ça arrive ouais.

- Et ça se passe bien ?

- Oui ! oui oui ça se passe très bien. Ils sont contents d'aller chez papi et mamie et puis eux aussi, ils aiment bien. (Rires)

- Oui ! Juste une autre question aussi, est-ce que vous avez l'impression que vos enfants sont bien suivis médicalement ?

- Bah oui... oui oui. Non bah quand ils sont malades, ça se passe bien donc euh ouais ils sont bien suivis.

- D'accord et quand vous me parliez de médicaments, vous disiez que vous n'aimiez pas trop les médicaments, qu'est-ce que vous pourriez leur donner, hormis le Doliprane® à vos enfants ?

- Bah la quand il était enrhumé, je lui donnais du Pivalone®, là Théo, il avait un petit rhume, pour éviter parce qu'après ça va être la période des bronchiolites, donc je lui ai donné du Prorinel Spray® aussi, et puis du sérum sinon tout simplement. Des suppositoires, mais après il a pas de température.

- C'est des suppositoires de Doliprane® ?

- Oui voilà, mais non autrement ça va, on n'a pas trop de souci là-dessus.

- Est-ce que des fois vous regardez des émissions sur la santé, par exemple ?

- Euh c'est très rare, qu'on regarde des émissions sur la santé, c'est rare. Des fois je regardais sur les accouchements là (rires) non mais c'est vrai, mais sinon autrement non.

- Très bien. Et je voulais revenir aussi sur le 15, dans quels cas, vous pourriez appeler le 15 ?

- Euh...le 15...(réfléchit) bah là je l'avais appelé comme je vous disais pour Théo, le petit, à un mois et demi en fait parce que je voyais qu'il respirait très mal. Si j'avais appelé pour toi Laurent (le mari) une fois. Si je me souviens un soir, parce qu'en fait, on avait une soirée chez nous, et il était tout blanc, puis il avait les veines qui ressortaient puis il avait mal dans le bras, alors là je me suis dit « ohlala » et alors du coup j'avais appelé le 15 et...ils m'avaient demandé bah euh les symptômes, tout ça, puis en fait y'avait rien de grave.

- Et vous (le mari) justement dans quels cas, appelleriez-vous le 15 ?

- Euh bah il faut que ça soit grave, faut vraiment un gros malaise, ou un accident...

- Bah on sait jamais là, j'avais appelé parce que mal dans le bras, c'est un peu des symptômes d'AVC donc du coup c'est pour ça que j'avais appelé mais autrement, faut que ça soit grave quoi. Même si quelqu'un se coupe, bah on va aller chez le médecin quoi. Parce que le 15, ils vont nous dire de nous déplacer, et puis le temps que t'appelle...ça fait long des fois, enfin des fois on attend longtemps. Ah si j'avais appelé le 15 pour papa aussi l'autre fois, pour son genou. Parce que mon papa en fait, avait fait du foot à la maison (Rires) et il

s'était fait mal à son genou et il avait le genou qui enflait, qui enflait et il avait très mal, et du coup on avait appelé pour savoir ce qu'il fallait faire et il avait été aux urgences.

- Ok. Justement êtes-vous satisfaites de leur réponse ?

- Ah oui oui, c'est vrai ils posent plein de questions, donc ça oui oui c'est bien, après c'est vrai que y'a un peu d'attente mais bon c'est normal hein, après j'avais attendu longtemps la dernière fois, mais bon forcément après y'a pas que nous...c'est normal ! (Rires). Mais non autrement on est satisfait.

- D'accord ! Et quand avez-vous été à la maison médicale de garde ?

- Alors, euh il avait 2 ans, même pas hein, c'est quand il avait fait la bronchiolite, donc il avait un an peut-être bien... c'était y'a 4 ans, ouais en 2012.

- Et depuis vous n'êtes jamais...

- Non. Bah non parce que moi je croyais que c'était fermé. Mais je crois que ça n'existe plus, donc je sais pas où il faut aller maintenant.

- D'accord, parce que si jamais vous saviez que c'était de nouveau ouvert, auriez-vous tendance à aller plutôt à la maison médicale de garde qu'aux urgences ou non...?

- Bah après pour les petits, je préfère à la rigueur aller aux urgences à Nantes, c'est vrai que là-bas ils ont tout ce qu'il faut, je pense plus de matériel qu'au médecin de garde quoi.

- Qu'est ce qui fait justement que pour les petits, donc vos enfants, c'est plutôt les urgences ?

- Bah on est plus... bah mieux pris en charge j'pense, si y'a besoin de faire une radio, bah ils vont faire la radio...enfin c'est vrai que je préfère aller là-bas que chez le médecin qui va juste regarder comme ça sans faire vraiment d'examen. La dernière fois, ils ont fait un test d'urine, prise de sang bah on peut faire chez le médecin, moi il me le fait donc ça je le sais, mais après on va pas voir le résultat tout de suite, alors qu'aux urgences bah ils vont l'avoir après quoi. Et puis les enfants, ils savent pas trop l'exprimer, on sait pas trop ce qu'ils ont donc c'est difficile aussi de savoir., plus que pour un adulte.

- Hmm d'accord. Et est-ce que vous pouvez remplir cette grille, c'est une grille un peu de statistiques...

- Oui !

Entretien R1

- Alors est-ce que vous pouvez me dire comment ça s'est passé entre le début des symptômes et la consultation aux urgences ? Racontez moi.
- Donc du coup, il a eu de la fièvre pendant une semaine. Et puis... On est allé voir le médecin mercredi. Non, ça a commencé mercredi soir, et puis on est allé voir le médecin le jeudi. Et euh... Il nous a dit que c'était un virus. Et puis ben la fièvre ne descendait pas. Et mon mari avait rendez-vous chez le docteur le vendredi, donc ben on l'a emmené là-bas pour avoir un autre avis médical puis elle nous a dit, avec tout ce qu'elle lui avait donné, si y'a encore de la fièvre, il faut aller aux urgences. Donc le lendemain matin, même dans la nuit il avait eu beaucoup de fièvre, et du coup le lendemain matin, il était vraiment... euh 'fin ça allait pas du tout. Il était monté à 40, donc on a filé aux urgences. Voilà, tout simplement.
- Donc du coup, c'était le samedi matin la consultation aux urgences ?
- C'était le samedi matin, ouais.
- Est-ce que ça a été compliqué comme situation par rapport au problème de santé ?
- Non non pas du tout. Non ça va, et puis après on a suivi les ordres du médecin.
- D'accord. Alors parlez moi un peu de votre fils. Il a quel âge ?
- Il a 4 ans 1/2.
- D'accord, Et vous avez d'autres enfants ?
- Non.
- Et est-ce qu'il a déjà eu des problèmes de santé ?
- Non. Non on ne l'avait jamais amené aux urgences. Mais là c'est vrai, que 1 semaine de fièvre, c'était... voilà. On a eu un peu peur quand même.
- C'était le fait que ça durait dans le temps ? Ou que ça montait très haut ?
- C'est monté à 40,3°C je crois quand même, et puis c'est vrai que dès que le doliprane ne faisait plus effet, allez, il avait de la fièvre, mais vraiment une forte fièvre quoi. Donc voilà.
- Est-ce que vous avez imaginé quelque chose qui vous a inquiété à ce moment-là ?
- Au tout début, la méningite. D'ailleurs le docteur se posait des questions au tout départ. Après il a dit non, il n'a pas tous les symptômes d'une méningite. Donc euh voilà.
- D'accord. Ça c'était le premier médecin que vous avez consulté ?
- Oui, parce qu'il avait très mal à la tête. Il ne s'était jamais plaint de maux de tête. Et puis il avait mal à tous ses membres aussi. Il avait mal partout. Donc voilà.
- Donc du coup, si je résume bien, ça a commencé le mercredi soir, avec la forte fièvre. Le jeudi, vous avez vu le médecin qui suit habituellement votre fils... ?
- Oui c'est ça.
- C'est un médecin généraliste ?
- Oui, un généraliste.

- D'accord. Et... c'est lui que vous appelez quand... ?
- Oui tout le temps. Ou vraiment si par exemple une gastro, ou euh... y'a le médecin qui habite juste à côté, ça arrive que... on y va, c'est beaucoup plus simple quoi. Parce que là on est à 10kms. C'est un peu plus loin quand même.
- Et c'est un médecin que vous connaissiez ?
- Oui c'était le médecin de mon père. La doctoresse de mon père. Moi, je ne vais pas là-bas.
- Vous, vous avez un autre médecin ?
- Oui.
- Et votre mari ?
- Il en avait un autre, mais du coup maintenant il va chez à côté là.
- D'accord.
- Et du coup, pour votre fils, vous me dites que vous avez choisi son médecin par rapport aux conseils de votre papa ?
- Ben oui, on m'avait dit qu'il était bien pour les enfants. Elle, était bien pour les enfants. C'est pour ça que je suis allé là-bas.
- Et votre fils il n'a jamais été suivi par un pédiatre sinon ?
- Non, parce qu'on m'avait dit que pour avoir un rendez-vous chez le pédiatre, c'était très compliqué. Donc c'est pour ça.
- Ok. Et après, quand votre fils a eu de la fièvre, est-ce que vous avez commencé à faire des choses à la maison par rapport à cette fièvre ?
- Je sais que je travaillais le soir où il avait beaucoup de fièvre, j'suis allée dans la chambre et j'ai vu qu'il était en nage, et puis mon mari il l'avait vraiment couvert, mais vraiment il avait mis plusieurs épaisseurs. Mais je lui ai dit : non non, il faut le découvrir. Donc j'ai enlevé les vêtements et je l'ai laissé. Voilà, c'est tout ce que j'ai fait autrement...
- Hum hum... D'accord.
- Et le lendemain matin du coup ?
- Euh le lendemain matin...
- Vous ne travailliez pas le lendemain matin, c'est ça ?
- Oui c'est pour ça que je suis allée chez le médecin le jeudi matin. J'avais réussi à avoir un rendez-vous le jeudi matin.
- D'accord. Et est-ce que vous lui aviez donné des médicaments avant la consultation ?
- Euh oui, j'ai du lui donner du doliprane. C'est tout ce que j'ai donné.
- D'accord. Vous avez l'habitude de donner du Doliprane® ?
- Oui tout le temps. Enfin, quand il a de la fièvre.
- Et du coup, c'était déjà arrivé qu'il ait de la fièvre ?
- Oui oui, c'était déjà arrivé. Mais là, un mal de tête et puis une fièvre à plus de 40, c'était jamais arrivé, non.

- D'accord. Et euh, après il y a eu la première consultation avec le médecin habituel qui connaît votre fils. Et le 2^{ème} médecin, donc c'est celui que votre mari consulte habituellement.

- Oui c'est ça.

- Donc lui qui devait aller le voir pour un rendez-vous de suivi, et donc c'est là qu'il lui a demandé son avis ?

- Oui.

- Et c'est elle qui vous a dit... ?

- Elle lui a donné des antibiotiques. La première doctoresse n'avait pas donné d'antibiotique parce que c'est vrai que du coup c'était plus récent. Elle avait dit si, si ça va vraiment pas il faut les prendre, sinon non. Et puis le soir, je suis allée à la pharmacie et j'ai dit, il est vraiment mal en point et j'ai moitié envie de lui donner les antibiotiques. Et la pharmacienne elle m'a dit : moi j'vous conseille de le faire aussi, parce que vu que le Doliprane® fonctionne pas, bah autant lui donner les antibiotiques. Bah du coup c'est ce que j'ai fait. J'ai donné les antibiotiques en arrivant.

- D'accord.

- Et du coup le samedi matin, on m'a dit à l'hôpital qu'on ne pouvait pas faire de prise de sang parce que ça fausserait les résultats. Donc, que j'aurai pas du donner les antibiotiques en fait.

- D'accord, c'est ce qu'ils vous ont dit.

- Oui c'est ce qu'ils m'ont dit : on ne peut faire aucune analyse parce que ça va fausser les résultats.

- D'accord. Et donc aux urgences, ils n'ont pas fait d'autres examens ?

- Euh si, ils ont prélevé dans la gorge au niveau des amygdales, pour savoir si c'était une angine, bactérienne ou euh... virale.

- D'accord.

- Du coup, c'était négatif, mais ça pouvait être faussé par les antibiotiques.

- D'accord. Et du coup qu'est ce qu'ils vous ont dit de faire après par rapport à la poursuite du traitement ?

- Ben ils ont dit que... ça devrait passer. Et donc après, je suis allée voir une dame... Parce que c'est vrai après il faut y croire... Et je l'ai fait traité. Et le lendemain, y'avait plus de fièvre. Donc après euh, voilà.

- D'accord, et donc là, la dame que vous avez vue pour le faire traiter, c'était le dimanche du coup ?

- Ah non. Alors attendez... La samedi, on a été aux urgences. Le dimanche il avait encore de la fièvre. Le lundi, il avait encore de la fièvre. J'y suis allée le lundi soir. Et le mardi, il est allé à l'école il avait plus de fièvre. Il était très affaibli quand même. Et après le jeudi il a vomi. Il a vomi le jeudi matin, donc il n'est pas retourné à l'école mais il n'avait plus de fièvre. Mais c'est qu'il était trop chargé, parce qu'il n'avait pas mangé depuis un moment. Donc je pense qu'il avait trop mangé d'un coup, et puis après c'était passé. Donc après, je sais pas si c'est...

Cette dame est quand même assez douée, enfin elle a des dons. Et donc il est revenu le lundi soir fin juste après, et il n'avait plus de fièvre, et il a demandé à manger.

- D'accord. Donc vous vous avez vu une différence ?

- Ben oui, voilà. Donc on est obligé d'y croire quand même.

- Hum, Et ça vous était déjà arrivé d'aller voir cette dame ?

- Oui.

- Oui ? Pour vous ? Ou votre fils ?

- Pour moi, et pour mon fils quand il était plus petit je suis allée là bas.

- C'était... pour des symptômes similaires ?

- Pour lui ? Euh c'était parce qu'on m'avait dit d'aller le faire traiter pour les vers quoi quand il était petit. Mais il n'avait pas de fièvre. Là on m'avait dit que c'était monté dans la tête, c'est pour ça qu'il avait une forte fièvre. Donc maintenant voilà...

- Et pour vous aussi, ça vous arrive d'aller la voir ?

- Oui j'avais des soucis de cervicales, c'est pour ça que j'y suis allée.

- Et vous aviez trouvé du mieux aussi ?

- Oui oui, elle est très forte, ouais.

- Et sinon, par rapport à la santé de votre fils, d'habitude vous consultez plus son médecin à lui ? Est ce que vous utilisez d'autres choses s'il est malade ?... Vous m'avez parlé de cette dame qui sait traiter, est-ce qu'il y a d'autres choses ?

- Euh non... à part de Doliprane®. Non... Autrement on ne va pas aux urgences. C'est la première fois que j'allais aux urgences. Fin j'veux dire on ne va pas aux urgences comme ça, c'est quand... voilà.

- Et sinon, quand il est malade, est-ce que sinon vous regardez des choses sur internet ?

- Oui, ça m'arrive. Et d'ailleurs, là, les symptômes là qu'il a eu, c'était écrit que ça pouvait être une méningite, ouais. Donc c'est vrai que voilà.

- C'est ça qui vous a inquiété ?

- Oui, j'ai pensé à une forte fièvre et tout plus le de mal de tête, on ne sait jamais.

- D'accord. Et ça, ça vous arrive souvent de regarder pour vous ou votre fils. ?

- Oui. Oui ça m'arrive souvent. Hum... Ça peut aider, mais c'est pas forcément... Disons qu'on voit des choses qui rassurent, d'autres un peu moins.

- D'accord.

- Et sinon, est-ce que vous avez des conseils médicaux par votre entourage ?

- Oui ça arrive.

- Oui ? Qui par exemple ?

- Ben, j'ai des copines infirmières. Et puis autrement, ça arrive avec mes collègues, tiens mon enfant il a eu ça, tiens ça peut être ça. Voilà.

- Et après, vous ne m'avez pas parlé de vos parents ou vos beaux-parents ?

- Euh... Non, ils ne me disent pas forcément. Déjà mes beaux-parents, ils n'habitent pas ici. Et puis, ben si mes parents c'est eux qui le gardent quand il est malade. Mais après voilà, ils me disent d'aller voir le médecin.

- D'accord.

- Ils ne vous ont pas forcément donné de conseils ?

- Non, pas plus que ça.

- Pas plus que ça, Hum. D'accord. Et sinon, est-ce que vous utilisez les conseils du pharmacien ?

- Euh, souvent j'avais voir le médecin, plus que la pharmacie.

- Et donc, vous me disiez que c'était la première fois que vous étiez allé aux urgences ? Pour vous, les urgences à quoi ça sert ?

- Ben disons, que c'est euh... Pour le week-end, c'est assez compliqué. Et après c'est euh ben j'veux dire c'est plus poussé. Les examens sont plus poussés, si y'avait quelque chose qu'ils n'avaient pas décelé.

- C'est-à-dire ?

- Ben après j'me suis dit... que peut-être qu'il y a quelque chose qu'elles n'ont pas vu, les doctresses donc euh voilà... c'est tout.

- Vous vous êtes dit que y'avait par exemple plus de moyens sur place ? Prise de sang par exemple ?

- Oui oui bien sûr. Vu qu'il est petit on s'est dit, on ne peut pas le laisser comme ça. On s'est jamais quoi. Donc voilà c'est pour ça.

- Et sinon, pour vous y'a d'autres avantages d'aller aux urgences ?

- Oui. Euh bah oui, c'est sûr.

- C'est-à-dire ?

- Ben du coup que c'est pris en charge rapidement. Ça peut éviter de graves soucis... Ben voilà quoi. Genre mon père est à l'hôpital actuellement, donc je sais ce qu'il est en est. Il a fait un AVC la semaine dernière. Il a été pris en charge très rapidement.

- D'accord. Donc c'est ça que vous trouvez rassurant aux urgences ?

- Oui c'est sur. Et là il est entre de bonnes mains. Il est surveillé quoi surtout.

- Et vous avez peur par exemple que si vous allez voir votre médecin il ne puisse pas faire autant de choses ?

- Ben, je sais que moi je vais voir le médecin, on fait confiance. Mais c'est vrai que si ça dure dans le temps, il vaut mieux aller aux urgences.

- Et est ce que vous connaissez d'autres solutions, autres, que votre médecin et les urgences ?

- Ben après, il faut appeler le SAMU si vraiment y'a un souci. Mais autrement...

- Le Samu, vous connaissez le numéro ?

- Oui, c'est le 15.

- Ouais. Et ça vous ait déjà arrivé de l'appeler ?
- Euh... directement je pense pas... J'ai déjà été dans des situations mais il y a avait du monde autour.
- C'était quoi comme circonstances par exemple ?
- Euh y'a eu plusieurs choses... Ben, je pratique le football, et puis j'ai une collègue qui avait fait une crise de tétanie. Donc euh, ils avaient appelé les urgences. Y'avait eu mon papa qui avait eu un souci. Voilà...
- Et c'est quoi les critères qui font que vous allez appeler le 15 et pas votre médecin ? Ou les urgences ?
- Ben ça dépend de la gravité quoi, de la chose. Si c'est vraiment urgent, il faut appeler le 15.
- Ok, et est-ce que vous avez déjà eu des conseils téléphoniques avec le 15 ?
- Euh non. Non, mais après j'étais à côté. Je sais que ma mère l'a fait plusieurs fois et j'étais à côté hein. A chaque fois on est là, mais c'est pas moi directement.
- Après c'est vrai, que le 15 c'est pour les situations urgences et assez graves, mais ils peuvent aussi donner des conseils parfois. Donc je ne sais pas, vous vous n'avez pas trop utilisé ça comme moyen ? Par exemple, le soir vous ne pouvez pas avoir votre médecin.
- Ben non, je ne l'ai pas fait, parce que j'me suis dit que ben voilà, je pouvais voir le médecin le lendemain. On me disait qu'il valait mieux appeler le 15 que le 18 parce que c'est un médecin directement.
- Oui, et qui vous a dit ça ?
- C'est ma mère. Elle fait partie de la croix rouge. Donc euh voilà. Après elle fait partie de la croix rouge, mais elle n'est pas du côté médical, mais elle a été obligée de passer, fin elle a passé un p'tit examen pour au moins savoir les gestes et tout ça. Et du coup, c'est son chef, le responsable de la croix rouge qui lui a dit ben voilà, faut toujours appeler le 15. Donc c'est pour ça que pour mon père, elle a appelé le 15 directement.
- Et du coup, là tout de suite quelqu'un est venu le chercher ?
- Oui ça a été très vite.
- Ok. Et après, est-ce que vous avez l'impression qu'il y a des inconvénients à aller aux urgences ?
- Oui. L'attente. Hum...
- Et par exemple l'autre jour quand vous y êtes allé, vous avez été pris en charge rapidement ?
- Ben après il a été pris en charge très rapidement. Mais après c'est le temps que la doctoresse passe, là j'pense qu'on est resté à peu près trois heures.
- D'accord. Et donc en fait c'est qui que vous avez vu en premier ?
- Euh, ça devait être une infirmière. Elle nous a emmené dans la chambre directement. Et puis voilà elle a posé des questions.
- Et après vous avez vu ?
- Euh c'était une interne. C'est tout ce que je sais.

- Et après ce qu'elle vous a dit, ça vous a rassuré ?
- Enfin oui... ils ne savaient pas trop ce que c'était. Donc on n'a jamais trop su ce que c'était.
- Et du coup ils vous avaient dit de continuer les antibiotiques ?
- Oui, je les ai continué. Parce que du coup, vu que je les avais commencé, elle nous avait dit autant les prendre.
- Et puis du coup, après, comme vous me disiez ça allait mieux ?
- Ben oui, voilà. Après je ne sais pas, est ce que c'est les antibiotiques qui ont fait effet, est ce que... ? 'Fin voilà, mais je sais pas, il est quand même arrivé le soir et il disait qu'il avait faim, 'fin quand même.
- Ok. Et après, vous me disiez que votre fils n'a jamais été hospitalisé ?
- Il a déjà été malade, mais jamais hospitalisé, non.
- Et après, la grossesse et la naissance, y'avait pas eu de souci à ce moment là ?
- Si si, j'avais été hospitalisée.
- D'accord... A quoi ça correspond la santé de votre enfant ?
- Ben... c'est important. J'veux dire, un enfant on ne le laisse pas malade.
- Et du coup, qu'est ce que vous ressentez, vous, quand vous le voyez malade ?
- Ben on se sent pas bien, on se sent impuissant quoi. Voilà, c'est tout.
- Et qu'est ce que vous faites qui vous rassure ?
- Ben je suis toujours à côté. Enfin j'essaie de faire en sorte. Il me disait je suis pas bien, je suis pas bien. Et j'essayais de lui donner les médicaments, mais je lui disais je peux rien faire de plus. On se sent vraiment impuissant.
- Impuissant, oui d'accord. Et après avoir vu le médecin le jeudi matin, ça vous a aidé ?
- Ben oui, j'étais rassurée. C'était pas une méningite surtout. J'me dit ben ça va, ça va passer. Mais c'est vrai que la fièvre elle ne passait pas. Ils m'ont dit que c'était peut-être un virus, une genre de grippe, ils ne savaient pas. Aux urgences ils ont dit que c'était une angine. En fait, on ne sait pas. Alors qu'il s'est jamais plaint de sa gorge, alors j'sais pas, enfin voilà. On ne sait pas...
- Et vous, vous êtes déjà allé aux urgences ?
- Oui. J'y suis allée pendant ma grossesse parce que j'étais tombé dans les pommes. Et puis j'avais quand même fait une chute donc y'avait quand même des risques pour le bébé. Donc on est allé aux urgences directement.
- Et j'y suis allée aussi parce que je me suis blessée au foot, 'fin voilà... Enfin, si la situation est grave, quoi. J'y vais pas parce que voilà, il a un rhume ou parce que voilà.
- Et sinon, vous ne m'avez pas parlé des médecins de garde ? Vous en avez déjà entendu parlé ?
- Oui, mais euh... Non, J'irais plus..., pour moi si c'est vraiment grave, j'irai plus aux urgences que le médecin de garde. Parce que le médecin de garde, qu'est ce qu'il va nous dire ? Il va nous dire aller aux urgences, si vraiment y'a un souci ou... Hum.

- D'accord. C'est que vous pensez que le médecin de garde ne puisse pas répondre à vos questions ?
- Si bien sûr. Si si... 'Fin c'est pas... Le médecin traitant il n'est pas là et donc euh voilà...
- Hum... Et le médecin traitant, vous arrivez facilement à avoir des rendez-vous ?
- Oui, c'est pour ça que je suis allée là-bas. Parce que le mien les rendez-vous c'est plus difficile. Donc c'est pour ça, j'avais choisi un médecin qui était assez disponible.
- Et donc vous arrivez à avoir des rendez-vous dans la journée ?
- Du coup, j'avais appelé le jeudi, et me l'a pris dans la matinée. Donc c'est pour ça que c'est euh... pratique.
- Et le soir il consulte tard ?
- Euh non pas très tard je ne crois pas. Peut-être jusqu'à 18h ou 17h30, je ne sais pas trop.
- Et le samedi, vous savez s'il consulte ?
- Euh... je ne crois pas qu'elle travaille. Je ne suis pas sûre.
- Et du coup le week-end, si y'a un souci de santé, dans ces cas-là, pour vous, ça serait quoi la solution ?
- Peut-être aller à la pharmacie demander conseils si vraiment j'arrive pas à avoir le... Mais autrement, si c'est vraiment alarmant, ben aller aux urgences.
- Et là du coup des urgences, vous êtes à combien de temps ?
- On est à 40 minutes.
- 40 minutes, d'accord.
- Ou enfin 35 minutes, ça dépend de la circulation.
- Et sinon, vous ne m'avez pas parlé de vos frères et sœurs, est-ce qu'ils vous donnent des conseils ?
- Oui... une sœur. Disons que ma sœur n'a pas d'enfant donc c'est après pas évident.
- Oui, elle n'a pas été confrontée aux mêmes situations ?
- Non, pas pour les enfants non. Donc du coup, c'est pas elle qui va me conseiller le plus.
- Plus vos collègues alors, c'est ce que vous me disiez ?
- Oui, plus des collègues, oui.
- D'accord. Et après, vous faites quoi comme travail ?
- Je suis conductrice de ligne, en agro-alimentaire.
- D'accord. Et votre conjoint il fait quoi ?
- Il est technicien de bureau d'étude.
- D'accord. Et sinon, votre enfant il est gardé comment en dehors de l'école ?
- Il va à la périscolaire. Ou alors le mercredi, il va chez mes parents, chez papy mamie.
- Ah oui, vous me disiez qu'ils habitaient à côté...

- Oui

- Et sinon, est-ce que vous avez d'autres choses à dire ? Par rapport à la santé de votre enfant ? Ou à l'accès pour avoir un médecin ?

- Non. Ben ce que j'ai cru comprendre, c'est qu'il ne fallait pas hésiter à appeler, plutôt que de se déplacer ?

- Oui... L'avantage du 15 comme vous le disiez, ça gère les grosses urgences. Mais en fait, quand on appelle le 15, il y a 2 types de médecins. Les médecins spécialisés dans les urgences, qui s'occupent des choses graves et qui vont se déplacer si besoin. Et puis il y a aussi des médecins généralistes qui répondent au téléphone, et qui peuvent donner des conseils en cas de questions, voilà. Donc c'est vrai que ça peut être utilisé pour ça aussi.

- D'accord. C'est vrai qu'on n'y pense pas à ça. On voit tout de suite, le 15, c'est les problèmes graves. Pour moi dans ma tête c'est ça.

- Et par exemple, dans le cabinet de votre médecin ou de votre enfant, est-ce que c'est expliqué : que faire quand le médecin n'est pas là.

- Euh oui, que faire quand le médecin n'est pas là... Euh je crois qu'il y a un numéro de portable... Et sinon, il disait et ben appeler le 15. Il me semble qu'il y avait un numéro de portable...

- Et c'est le numéro de portable du médecin ?

- Euh il me semble, mais je ne suis pas sûre, je ne veux pas dire de bêtises.

- Et c'était affiché dans le cabinet ?

- Non, c'est quand j'avais appelé je crois, j'avais eu le répondeur, et il me semble que j'avais eu un numéro de portable.

- D'accord. Et sinon, vous disiez il y a des affiches ?

- Oui, il y a une affiche, qui disait appelez le 15.

- Et sinon, qui vous a expliqué comment vous comportez avec votre enfant quand il est malade ? Est-ce qu'on vous a expliqué ?

- Dans mon entourage je dirai.

- C'est-à-dire ?

- Ben les amis... Plus l'entourage je dirai ouais.

- Ok... Euh... Et donc oui, vous arrivez à avoir rendez-vous avec votre médecin rapidement ?

- Oui, c'est vrai que là-dessus... Et puis si vraiment, elle ne travaille pas le mercredi, donc ça m'est arrivé d'aller chez mon docteur si vraiment... euh si vraiment... ça m'est arrivé de l'emmener. Y'a toujours moyen. Ils n'ont pas de docteur attiré donc ils peuvent aller voir... Donc c'est ce que je fais...

- Hum... Oui, vous faites au plus rapide ?

- Oui voilà.

- Et après, oui, dans votre entourage, vous me disiez que vous aviez des amies infirmières ?

- Oui.

- Oui, c'est vrai que ça doit être pratique ?
- Oui.
- Ah oui, et sinon je ne vous ai pas demandé, est-ce que il y a des émissions de télévision ou des affiches qui parlent de santé, que vous prenez en compte ?
- Oui ça arrive, mais j'évite de regarder ce genre de choses. Je ne préfère pas trop... C'est pas trop mon truc.
- Parce que... ?
- Parce que ça me fait peur. Le milieu médical me fait peur. Donc je ne préfère pas regarder. Genre urgences, ce genre de choses j'évite.
- Parce que ça vous fait penser au pire ?
- Ben j'ai peur. Je ne sais pas c'est euh... Déjà, rien que la vue du sang... J'aime pas. Je n'aurais jamais pu travailler dans le milieu médical.
- Hum ok. Et entre la santé de votre enfant et la votre, vous gérez différemment ?
- Euh... J'essaie de faire au mieux. Je ne sais pas...
- Vous par exemple, quand vous avez de la fièvre, vous faites quoi ?
- Ben j'appelle le médecin, et puis je me soigne.
- Oui, vous faites un peu la même chose que pour votre fils.
- Oui.
- Et votre conjoint c'est pareil ? Il s'occupe un peu de la santé de votre enfant ?
- Ben disons que... il a moins de temps libre que moi. Donc c'est plus moi en général.
- Et lui, il s'occupe de sa santé ?
- Oui. Il laisse plus disons... trainer. S'il est malade il ne va pas y aller tout de suite. Il va prendre un rendez-vous mais bon, on a le temps on a le temps.
- Il s'inquiète moins vite ?
- Oui il s'inquiète beaucoup moins vite. Oui il ne s'inquiète pas du tout.
- Et vous, ce qui fait que vous prenez rapidement rendez-vous chez le médecin, c'est que ça vous inquiète ?
- Oui
- Et c'est quoi qui vous inquiète ?
- Fin je veux dire, C'est pour aussi... Je prends rapidement rendez-vous chez le médecin, c'est pour aussi qu'il guérisse le plus rapidement possible. Je me dis que s'il a les médicaments aussitôt, comme ça il sera guérit le plus vite possible.
- D'accord. Et quand il est malade à la maison, c'est que c'est compliqué à gérer pour vous, par rapport à votre travail ? Par rapport à la garde ?
- Par rapport à la garde ce n'est pas facile, hum. Ouais, et du coup, y'a personne qui peut le garder quand il est malade, l'école, la périscolaire, rien. Donc soit je ne vais pas travailler, soit je le fais garder par mes parents. J'ai de la chance que mes parents soient retraités,

parce que sinon, je ne sais pas comment je ferais... je sais pas comment les autres parents font. Y'en a beaucoup qui n'ont pas de famille dans le coin et je ne sais pas du tout comment ils font, c'est parfois ce que je me dis.

- Oui, donc vous c'est vos parents qui vous dépannent ?

- Oui, tout le temps. Et là du coup mon père est à l'hôpital donc ma mère ne peut plus garder mon fils.

- Ah oui... Bon après ils le prennent en charge...

- Oui oui.

- Et pour vous l'hôpital a une bonne réputation ?

- Je n'ai pas eu un très bon souvenir de ma prise en charge au moment de l'accouchement. Pas du tout même, y'a même eu une erreur. Fin y'a eu des voilà, ouais je pense qu'ils auraient pu faire mieux.

- Et du coup, ça vous donne une mauvaise image ?

- Ben je pense que tous les services ne sont pas pareils, donc c'est pas forcément le cas. Moi j'ai pas eu de chance et donc voilà. C'était une gynécologue qui n'avait pas d'expérience du tout du tout, et elle du coup elle n'avait pas su utiliser les forceps. Elle n'a pas réussi et du coup c'était très compliqué. C'est ce qu'on m'a dit clairement. On m'a dit tout ne se serait pas passé si vous aviez eu quelqu'un d'expérimenté.

- Ah oui, c'est le service qui vous a dit ça ?

- Oui c'est la dame qui est venue le lendemain dans ma chambre.

- Et après la pédiatrie ?

- Ah par contre, la pédiatrie ça s'est très bien passée. La prise en charge avec le petit s'est très bien passée, là-dessus pas de souci. C'était vraiment le côté... hum... ça s'était pas bien passé.

- Et sinon, vous connaissiez des gens qui étaient déjà allés dans le service de pédiatrie ?

- Euh... pas trop. Un peu ouais...

- Et sinon, si vous partez en vacances en dehors de chez vous, qu'est-ce que vous feriez et comment si votre fils avait un problème de santé ?

- Bah justement, on y pense... Mais souvent on part en voyage à l'étranger et y'a des docteurs là-bas, c'est marqué, c'est affiché y'a le numéro donc c'est rassurant.

(Aparté)

- Et après, ce n'est pas difficile de donner les médicaments à votre enfant ?

- Oui ça va, mais parfois je n'y pense pas. Ça m'arrive souvent. Bah après s'il est vraiment malade... Mais des fois, quand on continue et qu'il est guérit parfois j'oublie. Je dis ah bah c'est bon !...

- Oui, par exemple, par rapport au traitement antibiotique, une fois qu'il allait mieux le lundi ou le mardi vous avez arrêté le traitement ?

- Alors les antibiotiques, j'les ai quand même continué. C'est qu'après elle a donné un sirop mais après il était complètement guérit donc j'ai arrêté plus tôt que prévu.

- D'accord. Et après, ça vous arrive de prendre des conseils téléphoniques auprès de votre médecin ? Ou il vous donne un rendez-vous assez rapidement.
- Euh non, j'ai des rendez-vous à chaque fois.
- Ok.
- Pour vous, c'est quoi qui caractérise un bon médecin ?
- Qui écoute, quelqu'un qui est à l'écoute. Quelqu'un qui met à l'aise et qui est à l'écoute. Quelqu'un qui prend son temps et qui écoute, c'est quand même vachement important. Se sentir à l'aise, quoi.

Entretien R2

- Est ce que vous pouvez me raconter tout ce qui s'est passé quand vous êtes allée aux urgences ?

- Moi, ce qui m'amène aux urgences (j'ai trois filles) c'est mes filles, j'en ai deux qui sont asthmatiques. Dernièrement, pour Emeline, ma petite dernière, parce qu'elle avait un gros rhume, une bonne bronchite qui avait du mal à passer et il y avait une gêne respiratoire. Donc là, j'ai consulté aux urgences, je n'ai pas appelé mon médecin généraliste parce qu'il y a le souci de rendez-vous, c'est jamais le jour même et je voulais avoir vraiment l'opinion d'un médecin pour connaître exactement les doses de Ventoline® que je pouvais lui donner par jour etc. Et d'ailleurs, suite à cette consultation, il y a eu de remis en place un traitement Flixotide® pendant trois mois. Quand elle reverra au bout des trois mois, le médecin généraliste jugera s'il faut arrêter ou continuer le traitement de fond. Mais c'est pas... quand je consulte les urgences, c'est vraiment que j'ai un doute, surtout pour de l'asthme chez les petites comme ça, c'est assez inquiétant.

- C'est quoi qui vous inquiète par exemple ?

- Ben, une crise. Vous savez, moi-même je suis asthmatique. Et surtout chez les enfants...moi je gère, mais c'est impressionnant quand c'est un enfant, surtout ma petite vient d'avoir dix-huit mois. Quand j'ai un doute, vraiment...

- Redites moi, ça avait commencé par un rhume, une bronchite ? Et ça avait commencé depuis combien de temps avant qu'elle soit gênée pour respirer ?

- Ça s'est joué sur deux semaines de temps. Il y a eu une petite période où c'était mieux, je lui ai nettoyé souvent le nez avec du sérum physiologique, etc. Là, elle n'avait pas eu besoin de Ventoline®, je ne lui en avais fait qu'une fois un soir parce qu'elle respirait un peu beaucoup par la bouche, ça n'avait pas été plus loin. Et il y a eu quelques jours où il y avait eu une amélioration, plus de température, l'appétit était revenu. Et du jour au lendemain, bim la température est revenue et on entendait un petit sifflement. Donc là, je me suis dit « je vais aller consulter ».

- C'est à ce moment-là que vous êtes allée aux urgences pédiatriques de Ville. Qu'est ce qu'ils ont fait là-bas ?

- Ils m'ont bien indiqué que la Ventoline®, c'était à la demande y'avait pas de souci. Et ils ont remis en place pendant trois mois le Flixotide®. Elle en avait déjà eu toute bébé pendant trois mois et le médecin avait jugé bon d'arrêter pour voir un peu comment ça se déroulait. Et j'y suis retournée une semaine après parce que là, elle m'a fait un genre de petite roséole. Je l'ai levée un matin, elle était couverte de boutons sur tout le corps, je voyais bien que ce n'était pas la varicelle, il y avait de nouveau de la température. Donc là j'ai de nouveau consulté.

- Et là, ils vous ont expliqué un petit peu ce que c'était ?

- C'était une réaction bénigne due au gros rhume qu'elle avait, à la bronchite, c'était sorti, un peu la roséole.

- Donc après la consultation, vous étiez rassurée, vous aviez les réponses à vos questions ?

- Oui, là j'étais rassurée.

- Et du coup, ça a disparu rapidement après ?

- Sur le visage, c'est resté quelques jours quand même. Elle avait des bonnes plaques. Mais le visage, elle a la peau assez fragile, toute bébé, ben c'était lié à son asthme, elle a eu de l'eczéma, donc là ça a été plus difficile à disparaître.

- Est-ce qu'il y a eu des choses difficiles à gérer dans ces moments là, quand votre fille était gênée par rapport à son asthme ? Qu'est-ce qui a été difficile pour vous ?

- Moi mon inquiétude (ma 2^{ème} aussi est asthmatique), quand y'a une crise comme ça, c'est que je sais qu'une crise peut vite empirer. On a eu quelques mauvaises surprises avec Julia...

- C'est-à-dire ? Il y a des fois où elle a été hospitalisée pour ça ?

- On a eu très peur à sa 1^{ère} crise d'asthme. On n'est pas originaire de Vendée. Depuis toute bébé, j'avais remarqué quand elle avait un rhume, une bronchite, des choses comme ça, j'avais remarqué qu'il y avait un sifflement, une certaine gêne respiratoire. Quand je l'emmenais chez le médecin, chez nous c'était pas le même système, il y avait des heures et des jours de consultation, c'était pas sur rendez-vous, donc plus facile d'accès, et euh... « Non, non ce n'est pas de l'asthme » Vous êtes sûr ? « Non non, c'est pas de l'asthme, c'est dû à la bronchite ». Vers l'âge de six mois si je me rappelle bien, elle a fait une grosse poussée de température. Je suis arrivée chez le médecin, et là c'était vraiment bondé de monde, donc là j'ai consulté les urgences à Dville, dans le Nord. J'ai reposé la même question, vous êtes sûrs, ça siffle...? « Non, non, c'est pas de l'asthme, c'est le rhume, c'est la bronchite, elle a les bronches prises » et à chaque fois, à plusieurs reprises, dès qu'elle avait une bronchite, un rhume, y avait une gêne respiratoire, une fois que les bronches étaient prises et on entendait clairement le sifflement typique de l'asthme, à chaque fois. Tous les médecins que j'ai pu consulter pour elle, à chaque fois, ils me disaient « non Madame, non Madame » Ils me prenaient un petit peu pour une « bête » alors que moi-même j'avais pas encore développé mon asthme. Donc euh voyez, j'me dis mince... On est arrivé ici en Vendée vers l'âge de trois ans, elle avait commencé l'école. Rebelote, elle a attrapé un bon rhume et, vraiment pas bien, j'avais eu un appel de l'école d'aller la rechercher parce que Julia s'était mise dans un coin, ils avaient un petit coin lecture, avec des coussins et elle était allongée là, la maitresse était inquiète, elle était plutôt, comment je pourrais dire, un peu endormie, un peu somnolente, donc j'ai été appelée d'aller la rechercher, un peu de température, etc. Là, à l'époque c'était une de mes voisines qui me l'a gardée le midi le temps que moi j'aie travailler et que mon mari revienne, à l'époque j'étais de l'après-midi et lui du matin. Et d'un coup, j'ai eu un appel qu'il fallait vite revenir. J'ai du aller sur Nantes. Heureusement ma voisine a eu un bon réflexe, elle a appelé les secours, elle a appelé les pompiers, parce que Julia, c'était une poupée de chiffon. Les pompiers n'étaient pas équipés vraiment pour ça, donc ils ont fait venir le Samu et le médecin du Samu était assez inquiet pour Julia. Il a fait plusieurs tentatives avec des produits, je ne sais pas exactement ce qu'il lui a donné. Mon mari m'a dit, il a du la « réanimer » pendant plus d'une heure avant de pouvoir l'emmener et là, il lui a dit « Monsieur, elle ne réagit pas à ce que je lui donne, on va faire une dernière tentative, si ça ne fonctionne toujours pas, je suis désolée, je devrais l'intuber ». Donc là, elle a quand même réagit au produit qu'il lui avait donné et là ils l'ont emmenée à Nantes, à l'hôpital pour enfants. Donc ça, c'est une expérience vraiment.., vous voyez...

- Ah oui, ça c'est quelque chose qui marque. Donc là, c'était une crise d'asthme, à ce moment là, qui avait déclenché tout ça ? Et c'est depuis ce moment-là qu'on l'a déclarée asthmatique...

- Voilà, là on a dit oui, elle est asthmatique. Alors que ça faisait trois ans que je le signalais à tous les médecins que je voyais et on me disait « non, non, c'est pas de l'asthme ». Oui, donc c'est vrai que cet épisode là, c'est un petit peu choquant aussi, ça marque. Oui, parce que là, elle est vraiment passée par une belle porte.

- Et donc vous disiez, vous avez trois filles, elles ont quel âge ?

- Ma grande aura onze ans au mois de juillet. Julia, du mois de juillet également, aura sept ans et ma petite Emeline vient d'avoir dix-huit mois.

- Et donc du coup, par exemple pour votre fille Emeline, elle est suivie par qui, pour son suivi habituel ?

- Jusqu'à maintenant, le médecin généraliste. Elle est déclarée asthmatique, mais c'est pas vraiment une grosse crise, c'était léger, c'était surtout du à une bonne prise des bronches.

- Vous avez le même médecin généraliste, qui s'occupe aussi des enfants ?

- Oui on a le même médecin. Par contre, Julia a un pneumologue également.

- Vous me disiez que c'était difficile d'avoir des rendez-vous avec votre médecin en cas de problème ?

- Si c'était vraiment urgent, je sais que j'irai. Mais en général, quand on a la secrétaire au téléphone, « j'ai plus de place pour aujourd'hui, ça sera pas avant demain ». Voyez.

- Vous avez du mal à avoir des rendez-vous dans la journée ?

- Oui, j'étais habituée dans le Nord où il y avait des jours et des heures de consultation et voilà, on avait un souci, c'était sans rendez-vous.

- Vous dites que si c'est urgent, en allant sur place, il vous voit même si vous n'avez pas de rendez-vous, si vous ne la trouvez pas bien ?

- Ben ça m'est arrivé une fois pour une crise d'asthme. J'étais allée chez une de mes voisines pour lui demander si elle voulait bien me garder mes petites parce que j'étais partie pour y aller toute seule. Et ma voisine me dit « mais ça va pas bien, non, non, on va aller voir le médecin ». On est arrivé chez le médecin et la secrétaire est allée tout de suite le prévenir. Et là, il a pu vous voir entre deux.

- Et la consultation aux urgences c'était un matin, un soir, un week-end, pour Emeline ?

- C'était un week-end. Il me semble que c'était un samedi. Et la deuxième fois un dimanche, pour les boutons. La première fois pour la gêne, c'était un samedi.

- Et là, du coup, vous n'avez pas appelé le médecin avant, en vous disant...peut-être qu'il ne consulte pas le week-end ?

- Non, il me semble, que le samedi matin.

- Est-ce que vous connaissez d'autres médecins à appeler, à contacter le week-end en cas de soucis ?

- Non.

- Les médecins de garde, vous n'avez jamais eu besoin de les avoir ?
- Non.
- Et par exemple, dans le cabinet de votre médecin, est ce qu'il y a des affiches ou des informations qui disent quoi faire, où appeler, justement en cas de problème de santé ?
- Ça ne me dit rien, maintenant que vous le dites. Non, ça ne me dit rien.
- Quand il y a un souci de santé, le week-end par exemple quand votre médecin n'est pas disponible, est ce que vous avez d'autres solutions que d'aller aux urgences ?
- Si c'est pour un simple rhume ou à l'occasion une petite gêne qui passe très facilement avec la Ventoline[®], je ne vais pas aller aux urgences.
- Mais si vous voulez voir un médecin, le week-end, il n'y a pas d'autre moyen, c'est ça ?
- Oui. Mais encore une fois, je vais aux urgences si vraiment j'ai un doute, si vraiment je sens qu'il y a besoin dans l'immédiat de consulter un médecin.
- Et pour vous, est ce que votre médecin généraliste aurait pu faire la même chose au cabinet ou pas ?
- Quand c'est pour une crise d'asthme, je ne sais pas s'il est équipé. Parce que pour Julia, c'est pareil, ça ne m'est pas arrivé souvent mais j'ai déjà du l'emmener pour des crises et là, elle avait besoin d'aérosols. Je ne sais pas si le médecin est équipé pour faire des aérosols.
- Non, non, les aérosols, on ne peut pas. Après, normalement les médecins ont la chambre d'inhalation avec la Ventoline[®]. Mais ça, du coup, vous l'avez chez vous ?
- Oui, j'ai deux chambres d'inhalation, pour Julia, pour Emeline. La Ventoline[®], ici il en pleut, des traitements de fond, on a chacune le nôtre.
- Est-ce que vous connaissez le n°15, pour téléphoner...ça vous dit quelque chose ?
- Ah si, c'est le Samu, ça.
- Oui... Quand est ce que ça pourrait vous arriver d'appeler le Samu ?
- Mon mari a déjà appelé pour moi, pour une grosse crise.
- Et dans ces cas là, qu'est ce qu'ils ont fait ?
- Ils ont demandé à me parler, j'avais un peu de difficulté à parler. Mais Ils n'ont pas jugé bon de se déplacer, ils ont envoyé les pompiers. Par contre, j'ai trouvé que c'était très long. Déjà, c'est assez pénible. Déjà rien que l'appel téléphonique, on est là comme ça « ah, ah » on a du mal à parler. Ils demandent à nous parler. Ça m'avait même un petit peu mise en colère entre guillemets quoi. Ils posent des questions et des questions et des questions. On a déjà un peu de mal à parler, il faut répondre. De là, ben les pompiers ça suffira. Le temps qu'ils préviennent les pompiers, le temps que les pompiers arrivent, croyez-moi, la crise a le temps de s'aggraver. Et j'ai eu après, je ne sais plus si c'était la même année ou l'année d'après...moi j'ai déjà été hospitalisée un certain nombre de fois pour mon asthme. Il était assez mal contrôlé en fait. Et une fois, j'étais enceinte d'Emeline, la crise est apparue et le fait d'être enceinte, déjà, ça remontait un peu sur mes poumons, donc je n'avais pas une capacité respiratoire...c'était vraiment amoindri on va dire. Et là, la crise est apparue, je me souviens, j'avais repassé un peu et certainement les vapeurs du fer ont déclenché la crise, parce que je n'étais pas enrhumée à ce moment là. Et je ne sais pas si c'est le fait d'être

enceinte, mais la crise s'est très vite aggravée, j'ai eu beau faire de la Ventoline®... donc je préviens mon mari et il me dit « il faut aller à l'hôpital » et là je me souviens, je me suis même mise à pleurer parce que je sentais que c'était de pire en pire en fait. Pour parler c'était déjà difficile. Mon mari s'est dit « on ne va pas appeler le Samu, c'est trop long ». Et là, quelque part, on a fait la bêtise, la bêtise, parce que quand on est arrivé aux urgences, c'était vraiment...il n'y avait plus un mot qui sortait, j'étais bleue.

- Parce que là du coup, vous êtes à combien de temps de l'hôpital ?

- Dix minutes.

- Votre médecin généraliste, il est loin ?

- Avant d'habiter ici à Village1, on habitait Village2 et on a gardé ce même médecin.

- Et donc c'est à combien de temps à peu près ?

- C'est à un quart d'heure, vingt minutes, tout de même, de route.

- Oui, donc ça limite aussi un petit peu, ça fait plus loin. Et après, est-ce que ça vous arrive, quand il y a des problèmes de santé, que ce soit l'asthme ou d'autres choses, de demander des conseils à quelqu'un ?

- A des professionnels. Quand j'ai un conseil à demander, c'est à des médecins, les pneumologues, pas à n'importe qui.

- Par exemple, vous ne demandez pas à vos collègues, à vos amis, à votre entourage ?

- Non. S'il s'agit de la santé, non.

- Et à vos parents sinon ?

- Non. En fait, on n'a aucune famille ici en Vendée. Et déjà dans le Nord, c'était un peu...

- Oui, vous ne vous entendez pas très bien avec eux ?

- Du côté de mon mari, il n'a plus grand monde. Moi, en fait, j'ai été élevée par mes grands parents.

- Vos grands-parents, du coup, ils sont encore là ?

- Alors mon grand-père est décédé, il y aura cinq ans en août et ma grand-mère, là, malheureusement, vient d'être placée en maison de retraite et la santé n'est pas très bonne non plus.

- Vous avez des frères et sœurs ?

- J'ai ma sœur qui vit en région parisienne avec ma mère et j'ai mon père dans le Nord, mais avec mon père on n'a jamais eu de relation vraiment, c'est bonjour - au revoir si vous voulez.

- Oui, donc ce n'est pas eux qui vous aident, justement, quand vous avez des questions par rapport à ça. Et quand vous disiez professionnels de santé, est ce que le pharmacien, ça peut être une des ressources ?

- Ah oui, ça m'est déjà arrivé d'aller à la pharmacie, il n'y a pas très longtemps, pour Julia, elle avait un drôle de truc au niveau du talon, je prenais ça pour une verrue, ça faisait vraiment comme une verrue, un peu noircie, en relief et ça lui faisait mal. Je l'ai emmenée à la pharmacie. Je devais y aller justement pour moi, j'avais une ordonnance de

renouvellement et je lui ai dit « viens, Julia, on va montrer ton pied au pharmacien ». Même en pharmacie, ça m'arrive de poser des questions s'il y a quelque chose que je ne connais pas, que j'ai un doute.

- Et sinon, Internet, est ce que ça peut être aussi une ressource si vous avez des questions ?

- Alors, Internet oui, maintenant je me méfie, ou alors il faut que ça soit un site vraiment officiel, parce que Internet, on trouve un peu tout et n'importe quoi. Donc il faut vraiment que ça soit un site officiel. Ça m'est déjà arrivé. Pas souvent, mais ça m'est déjà arrivé de regarder pour avoir certaines réponses. Mais encore une fois, il faut vraiment que ça soit un site sérieux. Je me méfie un peu d'internet, on peut y trouver un peu tout et n'importe quoi. Un forum, là vous allez avoir un peu tout et n'importe quoi.

- Après, par rapport à Emeline ou même à vos autres filles, il y avait eu des soucis pendant la grossesse ? Ou par exemple, des maladies graves dans la famille ?

- Alors, mes deux premières grossesses, impeccable. Emeline, ça a été plus difficile. Déjà c'était une troisième grossesse, j'ai eu assez vite des contractions, quasiment du début jusqu'à la fin, c'était assez pénible et douloureux. Et j'avais développé mon asthme. Déjà, à l'époque je n'avais pas le bon traitement de fond, donc j'avais toujours une capacité respiratoire pas faible, mais amoindrie. Et le fait d'être enceinte, encore une fois, au bout d'un moment le bébé appuie pas mal. Cette grossesse là, je ne l'ai pas vécue de la même façon que les deux premières.

- Et sinon, je repars sur les conseils médicaux, est ce que ça vous arrive de regarder des émissions, à la télévision, de santé ?

- Ah oui, mon mari aussi d'ailleurs aime bien regarder. On aime bien tout ce qui est appels d'urgence, la vie aux urgences, comment ça se passe, ce genre d'émissions on aime bien regarder.

- Et du coup, à chaque fois, quand vous allez aux urgences, vous êtes satisfaits de ce qui se passe ?

- Oui, parce que systématiquement les médecins répondent à toutes nos questions. S'il y a quelque chose qui doit être fait, c'est fait.

- Pour vous, c'est quoi les avantages par exemple, justement, de l'hôpital, des urgences ?

- L'avantage, c'est de trouver des réponses à nos questions, quelles qu'elles soient. Je dirais qu'il y a aussi une certaine écoute, on nous pose beaucoup de questions, depuis quand, qu'est ce qu'il se passe, est ce qu'il y a déjà eu ça, les antécédents dans la famille. Moi je trouve que quand on repart de l'hôpital, ça y est, on se sent soulagé. L'inquiétude qu'il y avait avant d'y aller a disparu. Les soins qui devaient être faits ont été apportés, on a répondu à nos questions, quelquefois un traitement est mis en place, de quelques jours. On se sent soulagé, on a confiance.

- Est-ce que sinon pour vous, il y a des inconvénients ?

- L'inconvénient, oui, c'est le temps qu'on passe là-bas et, je sais bien, vous êtes obligés de poser pas mal de questions, mais quelque fois on a l'impression de, je ne vais pas dire d'être pris pour des abrutis, mais en gros c'est un petit peu ça. Moi je l'ai vécu comme ça notamment pour Julia. J'avais beau dire : vous êtes sûrs, on entend bien le sifflement,

comme chez les asthmatiques, vous êtes sûrs, vous êtes sûrs, on m'a un peu prise pour une idiote.

- Oui, vous avez l'impression que parfois on ne vous écoute pas.

- Voilà.

- Et par exemple, par rapport à votre médecin traitant, quels sont les avantages du médecin ?

- Le médecin généraliste, il nous connaît, il a un dossier et il a déjà pu répondre à pas mal de questions. S'il y a des antécédents familiaux, il le sait. Et puis à force, il nous connaît. Ce n'est pas comme quand on va aux urgences, qu'on rencontre le médecin, l'interne, pour la première fois. Là forcément, il y a toute une batterie de questions parce que les médecins ne nous connaissent pas. On repart de zéro.

- Est-ce que vous trouvez que la relation de confiance est aussi bonne avec le médecin, avec l'hôpital ?

- Oui. Parce que le médecin, encore une fois, nous connaît. Mais aux urgences, même si c'est un médecin qu'on voit pour la première fois, il y a toute une batterie de questions qui font qu'on va répondre automatiquement à tout ce qui doit être répondu pour le soin à apporter.

Donc ça remet à égalité un peu...

- Vous me disiez que vous n'aviez jamais eu besoin du médecin de garde. En Vendée, peut être que les informations ne sont pas bien expliquées, mais normalement, il y a des réseaux de médecins de garde qui sont mis en place, il y a des médecins le soir de 20h à minuit et le week-end, du samedi vers midi ou 13h, je ne sais plus et jusqu'au dimanche soir, minuit. C'est des médecins généralistes, du coin, qui consultent à leur cabinet pour les patients du secteur qui sont amenés à appeler pour des rendez-vous un petit peu urgents, comme ça. Et donc, est ce que vous, vous pensez que ça pourrait vous aider d'avoir accès à un médecin comme ça ou est ce que finalement ça ne sert à rien et autant aller aux urgences ? Qu'en pensez-vous ?

- Oui, éventuellement oui.

- Est-ce que vous auriez autant confiance dans un médecin comme ça, ou est ce que vous auriez plus confiance dans l'hôpital ? Qu'est ce qui vous semble le plus simple ?

- A mon avis, il y aurait toute une batterie de questions également, qu'est-ce qui vous amène, est ce qu'il y a des antécédents familiaux, donc...

- Oui, ça ne vous gênerait pas plus que ça de voir un médecin que vous ne connaissez pas, mais dans un cabinet ?

- Ça serait peut-être plus rapide.

- Oui, peut-être. Il n'y a pas le temps d'attente aux urgences.

- Je vois, même pour un enfant, alors quand c'est pour une crise d'asthme pour Julia, quelquefois je me dis, heureusement que j'ai pris ta Ventoline® et ta chambre d'inhalation, parce que c'est très long.

- Je vous parlais du 15 tout à l'heure, du Samu. On peut appeler le 15 dans une situation grave et urgente, parfois on a besoin d'un médecin, qui se déplace ou ils peuvent envoyer les pompiers, mais il y a aussi des médecins qui peuvent répondre aux questions au

téléphone, sur tout et n'importe quoi concernant la santé, qui peuvent donner des conseils au téléphone et soit dire « oui ça serait mieux de consulter, de venir aux urgences », soit « faites ça, faites ça et vous me appelez après si ça ne va pas ». Ça, vous en aviez déjà eu la notion ou pas du tout ?

- Pas du tout en fait, non. Je connais le 15, mais c'est tout.

- Donc il y a des médecins qui sont là bas, qui reçoivent les coups de téléphone et qui peuvent répondre aux questions.

- C'est le 15 aussi ?

- C'est le même numéro, oui, tout à fait. Ensuite, selon ce que vous dites au téléphone, ils vous passent telle ou telle personne et après, si c'est très urgent, c'est un médecin qui gère ça et ils envoient quelqu'un si besoin et si ils voient que c'est un petit peu moins urgent, ils passent un autre médecin, qui là écoute un petit peu plus ce que vous dites et qui essaie de répondre aux questions et qui voit, soit si ça peut attendre un petit peu, ou si en effet il faut quand même aller consulter rapidement.

- D'accord.

- Mais il y a des fois, si vous avez des questions le soir et que justement votre médecin n'est pas là, n'est pas disponible, parfois ça peut aider à dépanner quelques heures en attendant le lendemain, un rendez-vous. Donc ça, c'est le même numéro, c'est le 15. Et après par contre, pour accéder au médecin de garde, normalement il y a un numéro un peu particulier, généralement c'est noté dans les cabinets de médecine générale. Après, peut-être que le vôtre ne l'a pas noté, il faudrait lui redemander. Sinon en passant par le 15, ils peuvent aussi vous donner le nom du médecin de garde et justement, comment aller le voir, où est ce qu'il est et comment ça se passe. En fait, le 15 centralise un petit peu toute la logistique des soins, on va dire. Ils peuvent donner des conseils, ils peuvent conseiller d'aller voir le médecin de garde ou par contre conseiller d'aller aux urgences ou envoyer les pompiers si vraiment là c'est trop important.

- Moi je pensais sincèrement qu'on faisait le 15 vraiment en cas d'urgence.

- Oui, et du coup, vous, les conseils médicaux, est ce que ça vous arrivait de pouvoir avoir votre médecin traitant et de lui demander des choses au téléphone sans rendez-vous, pour des conseils ou des petites choses ?

- Je l'ai eu une fois directement au téléphone, c'était un samedi matin, mais je ne sais plus pourquoi je l'avais appelé, je ne sais plus du tout. C'était pour une prise de rendez-vous je crois, je ne sais plus. Parce qu'il n'y avait pas de secrétaire. Donc là, c'était lui que j'avais eu directement. Par contre, il est déjà arrivé que ce soit mon médecin qui m'appelle, pour des résultats. La première année que je suis arrivée en Vendée, j'essayais d'avoir un enfant et je faisais des fausses couches, donc là, il lui est arrivé, en recevant les résultats du laboratoire, de m'appeler.

- D'accord. Parce que du coup, vous dites, il y a la secrétaire, en gros c'est elle qui répond tout le temps au téléphone. Vous savez un petit peu ses horaires de présence au cabinet ?

- Il y a tout le temps quelqu'un. Après, il y a différentes secrétaires, alors elles doivent faire des horaires différents... C'est une maison médicale. Donc il n'y a pas que mon médecin, il y a un dentiste, il y a un kiné, il y a pas mal de monde.

- D'accord. Et du coup, la secrétaire est là jusqu'à tard le soir, quand vous appelez par exemple à 6h, c'est le médecin qui répond ?

- Je ne sais pas si ça m'est déjà arrivé d'appeler à cette heure là. Non, sincèrement, je ne sais pas jusqu'à quelle heure elles sont là. Je suis allée hier chez le médecin pour ma grande, elle s'était fait mal au cou, elle avait rendez-vous à 17h45, la secrétaire était toujours là.

- D'accord, elle est au moins là jusqu'à 18h. Et pour vous, c'est justement un frein, cette secrétaire ?

- Quelques fois, oui. « Ben oui, mais moi, non non pour ça, j'ai un délai de trois semaines », comme il y a pas longtemps, j'avais téléphoné pour un renouvellement de médicament, « ah beh non, non, nous c'est 21 jours ». D'accord... « Mais vous pouvez aller à la pharmacie, hein, ça dépend de ce que c'est comme médicament, mais vous pourrez vous dépanner en attendant le rendez-vous ».

- Et pour vous, justement, c'est une difficulté de voir le médecin, d'avoir accès à ça, sur la vie de tous les jours ?

- Je dirais qu'il y a certaines fois, je suis bien certaine que si on avait le médecin directement au téléphone, qui dirait « ah mais non, non, il faut que je la vois aujourd'hui...et pas demain... » Vous voyez ? La secrétaire n'est pas médecin.

- Bah oui, c'est vrai que ça peut limiter un petit peu.

- Pas tout le temps, mais dans certains cas, certaines situations, c'est un petit peu un frein aussi.

- D'accord. Et sinon après, par rapport à vos horaires de travail, donc vous faites les deux 8, c'est ça ?

- Les trois 8.

- Et votre conjoint aussi ?

- Non, Les deux 8.

- D'accord. Et ça, est ce que, pour vous, c'est difficile justement, avec vos horaires, de vous adapter à des rendez-vous ?

- Oui, Oh oui, c'est pas facile, surtout que moi, je travaille en trois 8, mais sur 4 semaines, donc je fais nuit, après-midi, matin, et la 4^{ème} semaine, comme la semaine prochaine, c'est une semaine dite de RTT ou de remplacement, donc là, je peux être amenée à être de n'importe quel poste. Pour moi-même, sauf du matin, parce que c'est un arrangement que j'ai avec le chef du personnel, parce que sinon je me retrouve du matin en même temps que mon mari. Et ce n'est pas possible pour les filles. Donc, comme je suis volontaire pour les nuits et qu'en général il manque un peu de monde pour ce poste, en général je suis de nuit. Et avec mon mari, ben du coup, pour les filles, on est toujours de contre-poste. Comme là, il est de l'après-midi et moi, cette semaine, bah aujourd'hui je suis en repos, mais cette semaine je suis du matin, c'est tout le temps comme ça. Donc, pour les rendez-vous, chaque fois, surtout si ça tombe la semaine de remplacement, aïe aïe, de quel poste je vais être, est ce qu'il y a un jour dans la semaine où je ne vais pas travailler parce que je vais travailler le samedi... le planning, on l'a le vendredi pour la semaine d'après, voyez donc c'est compliqué pour les prises de rendez-vous. Après, il y a la sortie d'école, il y a la petite dernière à aller

chercher chez la nounou, ou il faut l'amener, donc il faut jongler avec tout ça, c'est franchement pas facile.

- Oui, c'est sûr. Et vous faites quoi, du coup, comme travail, vous et votre conjoint ?

- Mon mari est tourneur-fraiseur, et moi je travaille chez Y je suis conductrice de machines.

- C'est vrai que c'est des horaires pas faciles pour s'adapter, pour tout.

- Oui, pour les prises de rendez-vous. Surtout moi, je ne sais jamais si je vais avoir un jour de repos dans la semaine, si je vais travailler le samedi, vous voyez, c'est...

- Et vous savez s'il prend des rendez-vous tard dans la journée, votre médecin, en fin de journée ou tôt le matin ?

- Le matin, je ne sais plus si c'est 8h ou 8h30. C'est assez de bonne heure le matin. Et le soir, encore une fois, hier j'ai dû consulter pour ma grande, elle avait rendez-vous à 17h45.

- Et après, vous me disiez que donc là, c'était juste un médecin qui les suivait, et qu'il y avait le pédiatre pour Julia...

- Le pneumologue !

- Euh, le pneumologue, oui. Est-ce que sinon elles ont déjà été suivies par un pédiatre ?

- Non. On a un médecin généraliste qui est vraiment, même pour les enfants, très compétent. Il m'a même fait mon suivi de grossesse. C'est pour ça d'ailleurs qu'on l'a gardé.

- Oui, et comment vous l'aviez choisi initialement, du coup, en arrivant dans la région ?

- Ben c'était en arrivant, quand on a emménagé ici en Vendée, à Village2, il y avait une maison médicale, là, sur place, donc le jour où j'ai eu besoin, je me suis adressée à ce cabinet.

- D'accord. Et alors sinon, juste en général, pour vous, qu'est ce qui fait que quelque chose est urgent ? Par rapport aux maladies de vos enfants, aux symptômes quand elles sont malades, qu'est ce qui fait que quelque chose va pouvoir attendre le lendemain et qu'une autre chose ne peut pas ?

- Si c'est un petit rhume, un vomissement, vous voyez, les petits bobos, qu'on peut avoir, même limite une petite diarrhée, en plus à la maison en général, j'ai ce qu'il faut, j'ai du doliprane, j'ai des choses à leur donner donc là, je ne vais pas dire, allez vite, il faut aller consulter. Ça dépend de l'heure qu'il sera dans la journée, mais en général, j'appelle la secrétaire du médecin, j'explique pourquoi j'appelle et elle me donne un rendez-vous le lendemain, si elle ne peut pas le jour même. Pour des choses comme ça, je ne vais pas tout de suite aller courir aux urgences. Moi, ce qui m'inquiète le plus, c'est quand il y a, comme là par exemple, l'asthme, quand il y a une crise et que j'ai des difficultés, après plusieurs prises de Ventoline®, quand ça ne passe pas, qu'il y a toujours cette même gêne, ce même sifflement. Là, au bout d'un certain temps, en général je fais deux bouffées de Ventoline® toutes les 10 minutes pendant une heure et si je vois que c'est toujours pareil, malgré la Ventoline®, là tout de suite je ne vais pas chercher à comprendre, à téléphoner à mon médecin, je vais aller aux urgences, parce que là, je sais qu'il y aura besoin d'aérosol. Ça ne passera pas avec simplement la Ventoline®.

- Et par rapport aux boutons, il y avait quelque chose, vous aviez déjà eu des choses graves avec les boutons ou c'était parce que justement vous ne saviez pas du tout ce que c'était... ?

- J'avais bien vu que c'était pas la varicelle, c'est pas les mêmes boutons du tout, mais elle en avait tellement, sur tout le corps. Sur le coup, j'ai eu peur à une réaction allergique à un aliment, un médicament. C'est ce qui m'a fait peur et c'est ce qui m'a amenée à l'emmener aux urgences. Je me suis dit « mon Dieu, peut-être que je lui ai donné quelque chose qu'il ne fallait pas ».

- Oui, c'est vrai que ça peut arriver aussi des allergies qui donnent des boutons. Sinon, vous me disiez, elle est gardée par une nourrice, Emeline ?

- Elle a une nounou, oui.

- Et sinon, elle, elle vous aide parfois, pour des conseils justement par rapport à la santé ?

- Alors c'est une nouvelle nounou, là, qu'elle a depuis début janvier, et pour ça, oui, je sais que chez elle, j'ai totale confiance et je suis rassurée de savoir Emeline là-bas pendant que je suis au travail. Parce que déjà, c'est une ancienne aide-soignante. Et l'asthme, elle connaît bien, son mari est asthmatique et un de ses enfants, il me semble. Donc même elle, souvent elle me donne des petits conseils, on discute beaucoup, on échange beaucoup entre nous. Oui, même sur l'alimentation, etc., on échange beaucoup. Elle est très professionnelle. Oui, comme elle était dans le monde de la santé, elle a été plus sensibilisée à ça, elle connaît mieux.

- Et sinon, est ce que pour vous, l'aspect financier des choses peut vous motiver à aller plus voir les urgences, justement, que votre médecin ? Est ce que pour vous, c'est un frein par exemple, à consulter ou pas ?

- Non, parce que chez le médecin, on avance l'argent mais on est assez vite remboursé.

- Donc ça, c'est pas quelque chose qui vous gêne particulièrement ?

- Non, on est assez vite remboursé. Comme là, moi je suis à la MSA, comme ça appartient au monde agricole, mon boulot. Je suis très vite remboursée. Non non, encore une fois, quand je vais aux urgences, que ce soit pour moi ou surtout pour les filles, c'est vraiment que j'ai un doute et que j'ai peur des conséquences si je ne vais pas très vite consulter, vous voyez ?

- Oui, je comprends..

- Et j'ai peur que l'état s'aggrave. Parce que l'asthme, j'ai moi-même eu des crises, qui se sont très vite aggravées. Quelquefois je me suis dit, bon bah, ça va passer, allez, la Ventoline®, la Ventoline®, ça va passer. Et puis d'un coup, j'arrive plus trop à parler, j'ai pu descendre assez bas en capacité respiratoire.

- C'est ça, si vous avez vécu le pire, après ça fait toujours peur que la même chose recommence.

- Aujourd'hui, je touche du bois, ma nouvelle pneumologue m'a changé mon traitement de fond, à mon avis elle a mis dans le mille avec ce traitement. Avant j'avais du Sérétide®, qui n'avait absolument aucun effet, et aujourd'hui c'est du Symbicort® et là, ça a changé mon quotidien, parce que moi avant, la Ventoline®, c'était même la nuit, infernal, je me réveillais plusieurs fois la nuit et je devais faire de la Ventoline®, le jour, la nuit, tout le temps. C'était vraiment un asthme pas du tout contrôlé.

- C'est vrai que c'est un symptôme qui est très inquiétant aussi, d'avoir du mal à respirer.

- Et comme je ne suis pas une personne à m'en faire, pour moi-même, quelquefois je me suis laissé un peu surprendre. Oui, en se disant « ça va passer », et finalement...

- Et du coup pour vos filles ?

- Ah, pour le coup, pour les filles, non, non, déjà, dès que j'entends un sifflement, allez, Ventoline®, c'est pas le même...et je surveille, allez, telle heure, Ventoline®, on refait un coup.

- Et pour vous, c'est quoi la santé de vos enfants : est-ce que c'est difficile, c'est facile, c'est inquiétant ?

- Alors, là notamment, pour l'asthme, le fait d'être moi-même asthmatique et d'avoir des médecins qui répondent bien à mes questions, je suis assez bien informée, je suis plus sereine, je sais quoi faire. Après, il peut leur arriver n'importe quoi, comme un matin, c'était il y a quelques mois, ma grande se lève pour l'école, elle s'assoit sur son lit, elle me dit « maman, regarde mon pied, j'ai mal ». Elle avait un pied « comme ça » (gonflé). Vous voyez, c'est ce genre de situation qui va, pas me faire paniquer, mais il y a une certaine crainte qui va s'installer, parce que je suis dans le doute, je ne sais pas ce que c'est, je ne sais pas d'où ça vient, comment elle a fait, la veille tout allait bien. Elle se lève avec un pied comme ça, une cheville...et ça commençait un petit peu à faire un genre de bleu sur le dessus du pied. Vous voyez, c'est ce genre de...

- Et du coup, vous avez fait quoi ?

- Eh ben, je ne l'ai pas mise à...si, je lui ai fait un bandage, je lui avais mis un gel, je ne sais plus lequel j'avais à l'époque, je lui ai fait un bandage et je l'avais mise à l'école mais j'avais fait un mot à la maitresse et puis quand mon mari l'a récupérée à la sortie de l'école, enfin à la sortie du bus, c'était empiré, donc là, par contre, je l'ai emmenée, je me suis dit « peut-être elle a quelque chose de cassé ».

- Et finalement après, c'est passé, ils ont fait des examens ou ils ont fait... ?

- Ils ont cherché, ils ont cherché. Pas moyen qu'ils trouvaient. D'ailleurs on a du consulter deux fois aux urgences pour la même chose et là, c'était long, c'était long, et on me posait des questions et même Fanny s'est mise à pleurer parce que tous les médecins qu'elle voyait lui disaient « t'es sûre, t'es pas tombée ? ». Elle disait « mais non, j'ai même pas tordu mon pied, j'ai rien fait ». Ils ont fini par la plâtrer, sans trop savoir ce qu'elle avait. Aux radios, ils voyaient qu'il n'y avait rien de cassé, donc ils ont supposé que c'était une grosse entorse, donc ils ont fini par me la plâtrer. D'ailleurs, ils n'étaient pas trop d'accord entre eux, il y en avait un qui voulait mettre une attelle, il y en a un qui a dit « non, non, surtout pas d'attelle ». A un moment de temps, ça tournait, ça tournait, ça tournait, « bon ben on va la plâtrer ». D'accord. D'ailleurs, c'est pour vous dire, on était arrivé aux urgences quand c'était moi, la deuxième fois, qui l'ai conduite, il était 16h30, on est rentré à la maison il était un peu plus de minuit. Là, je commençais un peu à perdre patience. Et à chaque fois, il fallait répéter, répéter, répéter, « qu'est ce qui s'est passé ? Pourquoi elle est là ?... ».

- Et aux urgences, vous vous attendez à avoir affaire à qui du coup ? Pour vous, qui sont les soignants que vous voyez aux urgences ?

- Je trouve qu'il y en a de trop, on voit trop de personnes. Il y a une 1^{ère} personne qui arrive, « qu'est ce qui se passe », hop, on prend la température, machin, on mesure, on explique une première fois, « bon bah l'interne va arriver », bon, on attend, il y a un interne qui arrive, « qu'est ce qui se passe, pourquoi elle est là ? », on réexplique, bon, 1^{ère} auscultation, un peu plus poussée, « le médecin va arriver », bon, y a un médecin, un moment de temps après, qui arrive : « qu'est ce qui se passe, pourquoi elle est là ? » et rebelote, vous voyez ?

Et là, quand ça a été pour la plâtrer, je l'avais emmenée aux urgences pédiatriques, pareil, elle en a vu plusieurs, après elle a vu aussi une interne en orthopédie et à chaque fois, il fallait s'expliquer, s'expliquer, s'expliquer. Même ma fille, je vous dis, à un moment, elle s'est mise à pleurer, parce qu'elle en pouvait plus de répondre aux mêmes questions et à chaque fois, on lui disait « mais t'es sûre, t'es sûre, t'es pas tombée, t'es sûre, tu t'es pas tordu la cheville, t'as pas fait de croche-patte avec un copain ? ». Voilà, vous voyez ? Et à un moment de temps, on dit « bon, finalement, elle va être plâtrée, bon, vous allez descendre aux urgences générales, ne vous inquiétez pas, ils savent, vous êtes attendues, vous allez juste dire à l'accueil que c'est pour Fanny, voilà ». Là, je dis à l'accueil « bon bah c'est pour ma fille, Fanny, normalement vous êtes prévenus », « oui, oui, patientez, on va vous appeler ». Et rebelote, rebelote, re le tri, « alors Fanny, pourquoi t'es là ? Qu'est ce qui se passe ? ». Bon, je réexplique, « on vient des urgences, là-haut », je réexplique, je réexplique, bon, on nous fait re-patienter dans une autre salle d'attente, « le médecin va venir la chercher », on vient nous chercher au bout d'une heure, elle revoit une autre personne, « alors, qu'est ce qui t'amène ? Explique », vous voyez ? Là, moi-même je me suis énervée. Je dis « vous vous foutez pas de moi, là ? On vient des urgences pédiatriques, on était sensé être attendues, ici, pour qu'elle soit plâtrée. On est là depuis 16h30. A chaque fois, faut se réexpliquer, réexpliquer, réexpliquer », « bah attendez, je vais regarder sur l'ordinateur », je dis bah « faites donc ». Donc pendant que l'interne, ou je ne sais qui, enfin je ne savais plus à qui j'avais affaire, lisait à l'ordinateur « bon bah, je vois qu'elle est venue, machin, qu'elle a fait ça, ça », j'apportais d'autres éléments, je confirmais et là je dis : « non, mais il faut arrêter, quoi, à un moment dans le temps. Là c'est trop, elle a vu déjà je ne sais combien de médecins aux urgences pédiatriques, elle a fait des radios, elle a fait des machins, elle a vu 36 médecins, on est sensé être attendues pour qu'elle soit plâtrée, faut se réexpliquer », « ah oui, mais je ne comprends pas, moi, pourquoi ils veulent la plâtrer », « bah je ne sais pas, moi, je ne suis pas médecin, vous vous arrangez avec l'étage », vous voyez ? Et là je me suis un peu énervée et l'interne, que j'ai eu affaire m'a dit « ben oui, mais c'est comme ça, à chaque fois que vous voyez une nouvelle personne, il faut vous réexpliquer ». Alors ça par contre, c'est très très très énervant. Parce qu'après, cette personne là est partie, mais il y en a une autre qui est arrivée pour faire le plâtre et compagnie. Voilà, on voit trop de personnes.

- Oui, après là je pense que c'était un cas un peu extrême aussi, c'est pas à chaque fois. Mais oui, c'est vrai qu'il y a beaucoup de personnel.

- Mais même pour une crise d'asthme ou quoi, ou même pour les enfants, aux urgences pédiatriques, y en a une première qui vient, qui fait une première consultation, puis une 2^{ème}, et une 3^{ème}, et à chaque fois, le temps d'attente entre chaque personne est énorme. En fait, on sait quand on arrive, on ne sait pas quand on sort. Et c'est trop. Je trouve que c'est trop, même pour les enfants, c'est pas très gérable pour eux.

- Oui, ça c'est un peu compliqué de gérer.

- Mais là, pour ma grande, franchement, j'ai halluciné, halluciné.

- Après, oui, c'est la transmission des informations, qui n'est pas toujours parfois évidente, mais bon, je pense que chacun a besoin de se refaire son idée et du coup, c'est vrai qu'il faut essayer de limiter aussi peut-être le nombre de personnes, pour essayer d'éviter de faire répéter à chaque fois.

- Oui, déjà limiter le nombre de personnes, qui auscultent. Parce que c'est trop. Et à chaque fois se réexpliquer et puis chacun a son idée différente et puis quelque fois, on est même un petit peu pris pour des idiots, quoi : « mais vous êtes sûre ? ». Bah, oui.

- Et c'est plus souvent vous, qui vous occupez justement de la santé de vos enfants ou c'est plus votre mari ou les deux ?

- Alors, en général, quand il faut emmener à l'hôpital pour une crise, machin, c'est moi, comme ça mon mari reste avec les deux autres filles. Ça m'est déjà arrivé de devoir aller à l'hôpital, c'était pour Emeline dernièrement quand elle a eu ses boutons, avec les trois filles...

- Bon bah écoutez, là on a fait à peu près le tour des questions. Je ne sais pas si vous aviez d'autres choses à dire ?

- Non. Comme je vous dis, moi je consulte aux urgences, que ce soient les urgences pédiatriques ou générales, quand vraiment, il se passe quelque chose de pas ordinaire, pas pour un simple rhume ou une bronchite, qu'il y a un doute, vraiment, et que j'ai peur des conséquences qu'il pourrait y avoir si je ne consulte pas dans l'immédiat, voilà.

Entretien R3

- Racontez-moi comment ça s'est passé quand vous avez consulté pour votre fils, Evan, c'est ça ?

- Oui Evan c'est ça. Donc c'était pour ses saignements de nez qui devenaient pour moi, un peu plus réguliers et c'est vrai que pour un enfant saigner du nez, ou même une personne c'est quelque chose de pas normal. Donc euh... J'avais vu une première fois le médecin y'a déjà de ça quelques mois qui m'avait dit que ce n'était pas très très grave et que ça pouvait être fréquent. Qu'il suffit qu'il se gratte un peu le nez et ça provoque des saignements de nez, il m'avait donné une petite crème à mettre dans le nez pour cicatriser et aider, et c'est tout. C'était passé. Sauf que là récemment, il s'est mis à saigner du nez un peu plus souvent. Euh... Et là en l'espace de deux jours, y'avait eu trois fois donc j'me suis dit que j'allais pas laissé comme ça et... J'étais donc au travail quand la maitresse m'a téléphonée en me disant : « Evan vient de resaigner ». Enfin, je l'avais prévenue le matin, en lui disant si y'a quoi que ce soit, vous n'hésitez pas, vous m'appellez. Parce que, déjà cette nuit y'avait eu de gros saignements de nez avec changement de draps obligatoire, pyjama à changer, 'fin voilà y'avait eu vraiment... Il avait beaucoup tâché. Et euh... la maitresse m'a appelée en me disant Evan vient de resaigner du nez et pareil, j'ai été obligée de changer le drap de la sieste plus son pull. Et elle me dit, c'est vrai qu'il n'a pas l'air bien, il m'a l'air un peu choqué, il est plutôt un peu pâle... Donc bah j'ai dit « j'arrive, j'vais le chercher ». Et là, bah j'me suis dit j'vais pas attendre le rendez-vous du médecin, j'avais rendez-vous le lendemain matin. J'ai dit j'préfère l'emmener directement voir un médecin tout de suite, ce qui a fait que je me suis rendue directement aux urgences, et après on a été rassuré. Parce que forcément, le saignement de nez s'était arrêté. Les infirmières et les médecins ont pris sa tension, sa température... Donc il avait une température un peu basse, moi j'ai mis ça sur le compte du fait qu'il était un peu choqué et la fatigue, je sais pas si c'est normal ou pas. J'ai pas trop eu de réponse par rapport à ça justement. La tension était bonne, le poids était bon. C'est vrai qu'il a grandi mais pas pris de poids. Donc sans doute que ça va suivre petit à petit. Euh... Et puis, on m'a dit que y'avait pas de souci par rapport à ses saignements de nez, que c'était pas beaucoup, que la tension... tout ça, température... Je sais pas comment vous appelez ça mais tout ça était tout à fait... Enfin tout était bien. Donc elles m'ont dit de consulter un ORL par la suite, ce que j'ai fait. Donc ben j'ai pris rendez-vous avec mon ORL, qui lui est à la Clinique, à Ville, avec le Dr A parce que j'avais l'habitude d'aller le voir avec mon premier, qui a 6 ans, et donc euh, j'ai eu rendez-vous assez vite, c'est-à-dire le mardi qui a suivi. Donc je l'ai vu mardi et il a tout regardé, il a... j'crois qu'on dit ça comme ça... cautérisé.

- Oui c'est ça...

- Donc euh, j'connais pas du tout, j'étais un peu surprise. Je m'attendais pas à ce que mon fils se mette à hurler, parce qu'il avait mal. Donc c'est vrai que ça été un peu... Moi en temps de maman j'suis très sensible et mes enfants, faut pas trop y toucher, donc c'est vrai que du coup, voilà j'ai eu un peu peur. Mais voilà, ça a duré cinq minutes et c'était passé. Bon... Ce qui est nouveau quand même, c'est qu'il va avoir une anesthésie et une opération parce qu'il s'est rendu compte qu'à son oreille, il avait une otite séreuse, et donc on lui fait les végétations plus euh... la paracentèse parce que la paracentèse c'est vraiment les deux oreilles, mais euh... Là c'est vraiment qu'une seule. Donc euh là on y va le premier avril.

- Ok.

- Alors qu'il avait été vu le samedi d'avant parce que bah,... J'suis allée aux urgences, le mardi. Euh... Le jeudi il a commencé à être un peu enrhumé, le vendredi matin il s'est levé avec les yeux complètement rouges et euh du coup, malheureusement, j'ai pas de nourrice, j'avais aucun autre mode de garde, j'ai pas eu trop le choix que de le mettre à l'école. Euh mais c'est vrai que du coup la maitresse m'a rappelée le vendredi après-midi en me disant les yeux sont vraiment surinfectés. Par rapports aux autres enfants, j'peux pas me permettre de le garder, donc faudrait venir le chercher. Donc du coup, à ce moment-là, c'est le papa qui a été le chercher parce que moi j'étais au travail et j'pouvais pas me permettre deux fois dans la semaine de quitter le travail, et puis euh... Et du coup voilà, il a été le chercher et euh j'ai dit si y'a quoi que ce soit, faut pas hésitez je retournerais chez le médecin. Donc euh je suis retournée chez le médecin traitant le samedi matin, j'ai appelé à 9h et à 9h30 j'avais un rendez-vous. Ben forcément une grosse conjonctivite, donc il a été mis sous antibiotique tout de suite, puis elle a regardé ses oreilles, elle a tout regardé elle a rien vu. Puis le mardi j'vais chez le Dr A, l'ORL, et là et il me dit les oreilles c'est une catastrophe. 'Fin il l'a vu au premier coup d'œil. Il m'a dit j'ai l'habitude, il l'a vu tout de suite. Il m'a dit on va regarder, ils ont une petite sonde où il envoie un ultrason, j'crois que c'est ça et puis c'est resté à plat hein... Ça ne répondait pas du tout donc il m'a dit voilà j'ai pas le choix, on va faire les végétations en même temps. Après, ce que j'ai peur, parce qu'on entend tellement de choses par rapport aux végétations, on m'a dit que ça pouvait repousser. Alors je sais pas si c'est vrai, si va falloir le refaire après...

- C'est assez rare quand même...

- Ah j'suis rassurée alors. Mais c'est vrai qu'on se pose plein de questions, est-ce que après on va être tranquille et j'irai moins chez le médecin et euh... C'est pas par rapport au coût financier, c'est vraiment le fait que ça prend du temps, de l'organisation, et que je sais que c'est important, les médecins. Et que j'ai pas envie que mon fils soit un peu... J'veux pas dire dégouté, mais qu'il n'ai plus envie d'y aller, enfin voilà. Les médecins que je vais voir sont de très très bons médecins, j'ai jamais eu de souci avec ça donc euh...

- Et du coup par rapport à tout ça, qu'est ce que a été difficile pour vous à gérer ?

- Sa peur à lui. Parce que l'hôpital, même si quand il a un petit bobo, il me dit « maman, à l'hôpital » je sais que je lui ai dit, « oui on va à l'hôpital. » euh... j'ai bien senti que voilà... Lui en ayant peur, bah moi aussi parce que je ne savais pas forcément ce que ça allait donner, fin, un saignement de nez pour moi c'est pas anodin, ça reste quand même un saignement de nez et je me suis dis ça touche à la tête on sait jamais on voit tellement de choses qui démarrent d'un tout petit truc chez les enfant que... fin voilà moi je me fais déjà beaucoup de soucis j'ai toujours peur d'un gros truc donc euh je me dis fin voilà moi aussi. Donc le truc de retenir ma peur à moi face à lui ça a été très dur et puis après ça a été le fait d'attendre. Mais on a eu de la chance ce jour-là de passer tout de suite. On n'a pas eu pas eu d'attente, fin voilà, ça a vraiment été rapide ce jour-là, même les infirmières m'ont dit ça, parce qu'il voulait jouer à la fin, parce qu'il a pas eu beaucoup de temps avant, vu que ça a été rapide, on a été pris en charge tout de suite.

- D'accord...

- Donc euh elles m'ont dit « vous seriez venus hier par contre, il aurait bien eu le temps de jouer. Là aujourd'hui ça a été rapide. » Mais voilà c'est toujours ce qu'on a peur avant d'arriver, c'est d'attendre pendant longtemps parce que c'est vrai que les urgences sont souvent débordées on sait tous pourquoi, (rires) le manque de médecins, tout ça, ces

choses-là on est bien au courant. J'ai maman qui travaille dans le milieu médical, donc voilà, je connais un petit peu.

- Elle travaille à l'hôpital alors ?

- Non elle est 'fin, elle a travaillé à l'hôpital en tant qu'aide-soignante, là maintenant elle est aide soignante à la Maissonnette. Donc du coup je connais un peu je sais comment que c'est.

- D'accord, et du coup et-ce que il y aurait quelque chose qui aurait été idéal pour vous comme prise en charge pour Evan à ce moment-là ?

- Ça s'est plutôt bien passé, je 'fin peut-être avoir quelqu'un un peu plus longtemps 'fin au moins l'infirmière qui est venue qui m'aurait enfin, ou même le médecin après est venu, fin ouais qui aurait pris un peu plus le temps mais c'est vrai que on le sait on n'est pas les seuls non plus, c'est difficile de pouvoir prendre le temps pour chacun des enfants mais voilà, elle a su répondre aux questions y a pas eu de problèmes.

- Ouais, d'accord.

- Peut-être mais c'est vrai que sur le coup, on a tellement de questions avant d'arriver quand on s'en va mais pendant on attend voilà on attend le résultat. J'ai envie de dire donc c'est vrai que quand elle m'a dit que tout allait bien y avait pas à s'inquiéter qu'il fallait juste prendre un rendez-vous avec l'ORL, je me suis dit bon on va pas s'inquiéter ça devrait bien se passer mais bon. C'est vrai qu'on aurait voulu, sur le coup, moi j'aurais voulu avoir le rendez-vous tout de suite avec l'ORL, savoir tout de suite ce qu'il en était... D'avoir, pas tout un tas d'exams, mais voilà, d'être rassurée. C'est vrai que des fois le fait de se dire, voilà elle a passé un scanner, une radio, un truc au moins on sait. Que là voilà. Mais c'est vrai que d'un autre côté c'est pas toujours évident de pouvoir s'organiser comme ça par rapport à l'hôpital donc heu mais non non non non là c'est vrai que là ça c'est très bien passé, j'ai pas fin j'ai rien à redire par rapport à voilà. Autant y a d'autres fois où oui mais là pour cette fois-ci non pas du tout.

- Et vous me disiez que vous aviez rendez-vous avec son médecin le lendemain matin c'était quelque chose que vous aviez prévu avant ?

- Le matin même. En fait, après l'épisode de la nuit je me suis dit le lendemain matin je vais appeler le médecin traitant, je vais essayer d'avoir un rendez-vous dans la journée mais malheureusement ce qui n'a pas été possible parce qu'il est surchargé de travail heu donc et le seul rendez-vous possible que j'avais c'était à 09h30 le mercredi matin. Donc quand il s'est passé ça dans la journée et que la maîtresse m'a appelée, j'ai dit non je ne peux pas attendre il faut vraiment que j'aille voir, je ne peux pas le laisser, lui, comme ça. J'ai déjà pris sur moi pour attendre pour avoir un rendez-vous le lendemain c'est qui a été très dur quand même (rires). Parce que c'est vrai que dans la nuit il y avait eu des caillots, des ... enfin voilà des petits cailloux de sang donc voilà je n'étais pas forcément très très rassurée quoi. Après le médecin m'a bien dit que c'était normal, que le sang du coup coagulait et que ça faisait des petits caillots et qu'il fallait pas hésiter à bien le moucher du coup. J'ai eu pas mal de conseils, enfin voilà.

- Oui, c'est quand vous l'avez appelé le mardi matin du coup vous l'avez eu au téléphone et il vous a donné des conseils ?

- Non, non je n'ai eu que la secrétaire, c'est vraiment quand j'étais aux urgences que là... qu'ils m'ont dit comment bien faire les choses avec Evan la prochaine fois qu'il saignait...

Chose qui s'est reproduite du coup durant le week-end, euh bah dans la nuit du vendredi au samedi, il était chez son papa, et puis c'est pour ça qu'il m'a appelé le lendemain matin, en me disant entre les saignements de nez plus ses yeux, faut faire quelque chose, faut l'emmener chez le médecin c'est pour ça que du coup... J'y suis retournée le samedi matin.

- D'accord, ok. Et donc, vous me disiez du coup Evan il est suivi par un médecin généraliste, c'est ça ?

- Oui

- Qui est loin de chez vous ?

- Non, à village1. Enfin j'habitais village 2, pas très loin de village 3 et du coup moi j'ai toujours eu l'habitude d'aller à village1. Donc non, non il voit le docteur X.

- D'accord. Et donc c'est le même qui vous suit aussi ?

- Oui, tout à fait.

- Donc qui suit vos deux enfants du coup ?

- Oui toute la famille, c'est vraiment le médecin de famille. Qui suit le papi, la mamie, les tatas. Il suit tout le monde donc il connaît vraiment bien. Ce qui des fois peut être bien ou pas, je ne sais pas mais moi je sais que, enfin voilà c'est pas plus mal comme ça, il sais un peu les craintes qu'on peut avoir, par rapport aux situations qu'on peut avoir avec maman, avec ... Voilà avec les papis, les mamies, les tatas. Et il sait que des fois ben il va y avoir des périodes ou bah je vais être un peu plus stressée donc ce qui va peut-être se ressentir au niveau des enfants, et puis voilà... Des petites périodes de fatigue les choses comme ça. Non non, c'est vrai que c'est un très bon médecin le docteur X. (rires)

- Et du coup, vous arrivez à avoir des rendez-vous assez rapidement justement quand vous appelez ?

- Ben, avec le docteur X, c'est compliqué. On a plus facilement des rendez-vous avec le médecin remplaçant, ou des internes je crois.

- Oui, il y a des internes dans son cabinet ?

- Ouais, ouais parce que je sais qu'ils sont trois médecins, il y a le docteur X, le docteur Y et le docteur Z, et je sais que le docteur Y, a beaucoup d'internes, je crois savoir qu'elle doit donner des cours, des choses comme ça. Donc c'est vrai qu'elle est beaucoup remplacée. Et il y a eu une période où oui, le Dr X, c'était impossible d'avoir un rendez-vous en urgence ou dans la journée ou le lendemain, donc c'est vrai j'ai beaucoup pris avec les internes aussi euh... et fin voilà, ça m'avait valu un autre séjour à l'hôpital pour Evan aussi (rires). Oui oui, il pensait, fin c'était par rapport au cou, par rapport à la gorge, fin je sais plus le nom de la maladie exactement, il pensait à euh... Il avait du mal, au niveau de la nuque, c'était un petit peu raide, fin il avait un doute par rapport à... Donc il avait dit j'espère vous envoyer en pédiatrie directement à l'hôpital, il avait dit, là-bas j'y ai travaillé, je connais. Donc voilà, il avait dit j'espère vous envoyer là-bas et puis ça s'était très bien passé. Ils avaient dit que y'avait pas de problème, que y'avait pas à s'inquiéter.

- Et donc du coup, vous me disiez, vous avez 2 enfants ? C'est ça ?

- Oui, alors Sacha aura 6 ans demain, et Evan, qui a eu 3 ans au premier janvier. Voilà.

- D'accord... Et ils n'ont jamais eu l'occasion de voir des pédiatres ?

- Si si. Alors Evan euh... jusqu'à ses un an a été suivi par une pédiatre sur Saint Jean, parce que j'habitais pas ici avant. Et dont euh... et Sacha, c'est pareil a été suivi, on va dire de ses un an, jusqu'à ses quatre ans, par une pédiatre aussi.

- D'accord. Et après du coup, vous avez choisi le médecin généraliste... ?

- Oui. Parce que du coup, comme je connaissais les médecins généralistes ici, j'ai dit j' préfère retourner voir un médecin généraliste. Les pédiatres par ici, sont... rares. (rires) Malheureusement. Et je ne connais pas les pédiatres par ici. Et c'est vrai que quand je suis revenue habiter dans le coin euh... Les pédiatres, je connaissais pas beaucoup de mamans qui elles-mêmes allaient chez des pédiatres, donc c'est vrai que j'ai préféré aller voir le médecin généraliste.

- Que vous connaissiez du coup... qui vous avait suivi quand vous étiez petite ?

- Oui oui voilà, tout à fait. Et puis c'est vrai, j'me dis 'fin les pédiatres c'est toujours mieux qu'un médecin généraliste, pour les enfants, en tout cas. Mais euh... c'est pas que... J'ai pas forcément entendu du bien ou du mal des pédiatres, mais euh voilà, la question ne s'est pas posée. Voilà, c'était le médecin généraliste et les enfants étaient plus grand, avec un premier, déjà j'me suis dit que le deuxième, j'arrive plus facilement à reconnaître si c'est un simple rhume ou si c'est plus grave quoi.

- D'accord. Ok. Et sinon, vous me disiez votre maman est aide-soignante. Ça vous arrive de lui demander justement des conseils pour la santé de votre enfant ?

- Ah bah oui oui. Bah elle les connaît aussi bien que moi. Moi c'est vrai que quand. Donc moi j'ai vécu plus de cinq ans avec le papa. Quand je me suis séparée et que je 'fin on était parti vivre en Bretagne. Quand je suis revenue en Vendée, avec les enfants, j'ai vécu neuf mois chez mes parents. Donc maman connaît très très bien les enfants. Du coup elle a appris à les connaître d'une autre manière, fin voilà, parce qu'on était sous le même toit pendant neuf mois euh... C'est vrai que maintenant entre une simple toux qu'ils vont avoir ou alors si ça se transforme en bronchiolite, comme il y en a eu beaucoup, fin en bronchite ou bronchiolite pour Evan, on a eu l'habitude. Ou Bronchite asthmatiforme, alors ça j'en ai eu, je connais. La Ventoline®, tout ça. Donc du coup c'est vrai qu'elle sait reconnaître tout de suite, à la première toux, on sait comment ça commence et comment ça se termine. Donc euh, non non, de ce côté-là je lui demande beaucoup. C'est vrai qu'il y a eu une fois où malheureusement,... J'ai l'impression d'être une maman (rires) complètement à l'ouest parce que je me dis c'est pas possible de laisser faire autant de choses. Parce que je sais que Evan voilà, j'étais en train de faire la vaisselle, comme là. Il a attrapé le couteau, je suis partie faire autre chose dans la salle de bain je crois, ou voilà, je l'ai entendu pleuré, je suis descendue, et il s'était coupé le doigt. Donc euh... C'était un peu profond, la première chose que j'ai fait c'est d'appeler ma mère en lui disant, viens tout de suite à la maison voir l'état du doigt et me dire si oui ou non il faut des points ou quelque chose. Ça a été voilà la première. Je sais que la première fois où il s'est, où il a saigné du nez, vraiment beaucoup, c'était en chahutant avec son frère. Il y a eu un coup de coude mal placé et du coup, ce qui fait qu'il s'est mis à saigner du nez. Et c'est vrai que comme ça ne s'arrêtait pas, la première personne que j'ai appelée, c'est maman. C'est vrai que voilà, elle est arrivée. Déjà elle m'a calmée moi (rires). Et puis après elle s'est occupée d'Evan. C'est vrai qu'elle a réussi à gérer la situation parce que j'étais complètement affolée de voir tout ce sang partout qui ne s'arrêtait pas. Et puis lui qui avait peur aussi hein. Même si à deux ou trois ans, on se rend compte que ce n'est pas normal. Oui de ce côté-là, ils sont pas fous. (rires)

- Ok, et sinon, il y a d'autres personnes dans votre entourage qui vous donnent des conseils, avec qui vous parlez de la santé de vos enfants ?

- Bah pour la santé des enfants, bah... beaucoup avec le papa. On a beau être séparé, on discute beaucoup fin voilà, on discute beaucoup par rapport aux enfants, que ce soit au niveau de la scolarité, ou de la santé. En général, c'est vraiment les sujets de discussion. Après ça va être avec ma maman, et puis un petit peu mes sœurs qui n'ont pas d'enfants, pour l'instant, mais euh voilà, elles connaissent les enfants très très bien. Fin on est très famille, donc du coup, c'est vrai que les enfants sont bien entourés de ce côté-là et euh... et voilà à peu près. Presque tout le monde le sait, que je fais beaucoup attention à la santé de mes enfants, quoi. Peut-être trop, parfois.

- Et après sinon, le pharmacien par exemple est ce que ça vous arrive de lui demander des conseils ?

- Non, pas trop... Non, non non, quand je vais à la pharmacie, je vais chercher les médicaments. Et puis euh... J'ai pas de lien particulier avec la pharmacie, malgré que c'est pareil la pharmacie à village 1 j'ai toujours été là-bas. Ils connaissent très bien voilà, ils connaissent très bien mes parents, ils connaissent très bien la famille y'a pas de souci mais euh... non pas forcément. Voilà.

- D'accord, et sinon, je sais pas, des affiches qu'il peut y avoir dans les cabinets médicaux... des émissions de TV ??

- Des émissions de TV, oui. Je regarde beaucoup « les maternelles », sur la 5. Euh... après j'suis... Au début, je sais que quand je suis tombée enceinte la première fois donc pour mon premier. Voilà premier enfant, tout de suite, voilà... on a un peu peur, fin toutes les craintes, les questions tout ça. Fin j'ai beaucoup, c'est à partir de ce moment que je me suis mise à regarder les maternelles j'ai un peu plus le temps. Mais euh... après à part ça, c'est pas quelque chose... Les magazines un petit peu, mais non c'est pas vraiment... Après y'a beaucoup les réseaux sociaux, fin on regarde beaucoup. Mais euh, j'pense qu'on se fait sa propre expérience, et après y'a du pour et du contre chacun à son avis par rapport à ça et euh... Je sais que j'ai des mamans d'école avec qui j'ai noué des affinités plus qu'avec d'autres mamans, ce qui fait que oui, on peut en discuter entre nous. Mais voilà, chacun à sa propre manière de faire, chacun à ses avis, ses à priori. Y'en a qui sont beaucoup antibiotiques, d'autres non. Moi moins je peux en donner à mes enfants, mieux c'est. Euh... mais c'est mon point de vue à moi. Y'a des mamans qui vont dire, non moi s'ils sont malades, c'est antibiotique tout de suite... Alors que moi si je peux éviter, je vais éviter quoi. Les médicaments voilà... Moi j'en prends rarement même si j'ai un mal de tête, c'est pas pour ça que je vais me jeter sur le paracétamol. Je laisse faire, je vais plutôt rester tranquille. Voilà. Les enfants c'est pareil. Je sais que, mon plus grand c'est souvent qu'il me dit « maman, j'ai mal à la tête » « maman, j'ai mal au ventre » repose-toi ça va passer, et puis cinq minutes après c'est passé. Après, on sait détecter les moments où vraiment... Je m'inquiète quand même, ça reste dans un coin de ma tête qu'il m'a dit qu'il avait mal au ventre, mais c'est pas pour ça que je vais me jeter sur le Doliprane®, et lui en donner tout de suite. Je suis pas... euh... non non. Après vraiment si ça persiste, oui, à ce moment, je vais peut-être penser à consulter des choses un peu plus graves. Un simple bobo, va pas faire que je l'emmène chez le médecin.

- Et donc après, vous me disiez les rendez-vous chez le médecin, c'est pas toujours évident de les avoir rapidement... Est-ce que ça vous était déjà arrivé d'aller aux urgences ? Vous me

disiez qu'il y avait une fois donc pour le problème de nuque, mais là c'était le médecin qui vous avait dit d'y aller.

- Bah oui, parce que c'était vraiment un rhume qui persistait, il toussait beaucoup, il avait de la fièvre, il était monté à plus de 39,5°C de température donc euh... ouais à ce moment-là, y'avait de quoi s'inquiéter. Après j'me suis dit, c'est pas contre les internes ou les médecins, qui sont plus jeunes ou quoi que ce soit, mais euh voilà c'est vrai que il m'a rassurée, en me disant c'est pas la peine de vous inquiéter parce que je vous envoie aux urgences, mais euh... mais voilà allez-y quand même j'préfère. Après je me dis que si j'avais vu vraiment le Dr X, et pas l'interne, est-ce que lui, il ne m'aurait pas simplement donné un médicament, quelque chose, et pas forcément valu ce séjour aux urgences. Je sais pas, fin voilà, la question est là quand même. Mais voilà, je pense que de toute manière, de moi-même je serai quand même allée aux urgences, histoire d'être rassurée et de savoir. Après j'me dis, j'aime pas déranger. J'me dis que aller aux urgences pour un petit bobo, voilà... Le jour où mon fils aura un bras cassé que j'arriverai aux urgences, et que y'a d'autres mamans qui sont là pour un simple rhume et que mon fils est obligé d'attendre ben voilà. C'est aussi pour ça. Maintenant c'est vrai que j'ai préféré y aller, j'ai été rassurée, je sais qu'il n'y avait rien.

- Et après y'avait eu d'autres épisodes que ceux-là ?

- Euh non, les urgences, fin l'hôpital, c'est pas quelque chose où j'ai l'habitude d'aller. Je sais que mon plus grand il y a été pour ses opérations à l'hôpital, ce qui est normal. Et j'y suis allée une fois, il avait un an, parce que il avait une gastro qui persistait. Fin voilà, là il y avait eu hospitalisation pendant trois jours, perfusion,... fin voilà là on n'avait vraiment pas eu trop le choix. Et après j'crois que entre Sacha et Evan, c'est Evan qui y est allé le plus souvent. Parce que ben Evan y'a eu cette petite coupure à la main, qui a juste valu un petit peu de colle sur le doigt pour recoller les chairs et un petit pansement, et puis voilà, à changer une ou deux fois derrière, chose que c'est maman qui a fait. Parce que voilà, j'ai pas appelé l'infirmière, c'est maman qui s'en est occupée. C'était mieux parce que si ça avait été quelqu'un d'autre ça aurait été la catastrophe. Même moi j'avais pas le droit d'y toucher. C'était mamie ou personne. Donc voilà. Et puis bah la fois, où je sais plus ce qu'il pensait comme maladie... ou niveau de la nuque raide

- La méningite ?

- Oui voilà c'est ça. Il pensait à une méningite. Donc il m'a dit j'préfère que vous alliez aux urgences. Donc voilà, ce qui m'a valu d'y aller. Et puis là, pour les saignements de nez. Sinon, les urgences, c'est pas quelque chose... Ou pourtant y'a peut-être eu des fois où il était vraiment patraque mais voilà, on a préféré attendre deux, trois jours, et lui donner la Ventoline®, Becotide®,... fin voilà, on a vraiment eu des traitements. Ouais y'a eu des périodes où... on a passé quelques nuits blanches ! (rires) Voilà, ça nous a valu des bonnes nuits blanches, des dodos ensemble, voilà. Des gastro, les choses comme ça... Voilà on y passe tous en tant que maman (rires).

- Et après sinon, pour vous, c'est quoi les avantages des urgences ?

- Bah ça porte bien son nom, c'est que voilà les urgences c'est vraiment quand on veut une réponse, qu'on veut voir quelqu'un en urgence parce que. J'pars de ce principe-là, on considère en tant que maman, ou en tant que papa, hein, parce que y'a pas que les mamans qui y vont, j'considère que à partir du moment où on va aux urgences, c'est qu'on pense que

y'a vraiment urgence par rapport à son enfant et qu'il faut quelque chose tout de suite. Donc euh ... réponse que j'ai réussi à avoir.

- Et du coup, ce qui peut nécessiter une réponse urgente, ça serait quoi ?

- Ben de pouvoir voir un médecin tout de suite, et d'avoir une réponse dans les heures qui suivent fin voilà.

- Et entre fin voilà, s'il vous avait dit j'ai un rendez-vous dans la journée chez le médecin, dans ce cas-là, pour vous, ça peut suffire un rendez-vous chez le médecin ou pas forcément ?

- Ben ça dépend de ce qu'il y a quoi. Là j pense que si j'avais eu un rendez-vous dans la matinée pour ses saignements de nez, ça m'aurait pas forcément valu le fait d'aller aux urgences... Le simple rendez-vous chez le médecin, pour moi aurait peut-être suffi. Il m'aurait dit d'aller consulter un ORL et puis j'aurai pris rendez-vous et puis j'aurai attendu euh... Maintenant, voilà, le fait de ne pas avoir pu avoir de rendez-vous chez le médecin dans la journée, a fait que fin voilà, j' préfère y aller tout de suite, quitte à peut-être grossir un peu la situation, mais euh... Au moins avoir une réponse et me coucher tranquille le soir, que ce soit moi comme lui. Parce que c'est vrai qu'il a été beaucoup fatigué, le soir il n'a pas été très compliqué à coucher euh... Et c'est vrai, que même lui, il a eu peur. Parce que maintenant, dès qu'il saigne, que ce soit le doigt, la jambe, les pieds, c'est « maman, à l'hôpital. » C'est bien que voilà... On dédramatise un peu en lui disant « c'est pas grand-chose, t'inquiète pas on va mettre un pansement ça va passer ». Mais c'est vrai que voilà, dès qu'il veut se moucher, il regarde dans le mouchoir. J pense qu'il a vraiment eu, j'veux pas dire traumatisé parce que c'est pas, c'est un mot assez lourd, fin voilà j crois que y'a quand même eu un petit traumatisme

- Ça l'a marqué ...

- Oui, ça l'a marqué.

- D'accord. Et après, les inconvénients des urgences ?

- L'attente. C'est toujours pareil, c'est l'attente. On a envie d'avoir une réponse tout de suite, que ce soit en tant que maman ou en tant que papa, voilà ou même en temps que patient, on a envie d'avoir une réponse tout de suite. Euh... On sait bien que c'est pas possible, on n'est pas les seuls quand on y va. Euh... mais non j pense que c'est le seul inconvénient. Et puis non c'est vrai que quand on y va pour nous en tant qu'adulte, on a la patience d'attendre, moi Evan, au bout d'une demi-heure dans la salle, il commençait à toucher à tout, voilà il attendait plus, parce qu'il pouvait bouger. Je pense que ça aurait, fin voilà, un enfant qui a la jambe cassée ou le bras cassé, je pense qu'il ne bouge pas. Ou de la température ou autre chose, une gastro, fin voilà...

- Et sinon, est ce que vous connaissez les médecins de garde ?

- Non, pas du tout.

- Si jamais il arrive quelque chose, le soir ou la nuit, qu'est ce que vous faites ?

- Ben, suivant la situation j'vais attendre. Sinon, j pense que j'appellerai le 15. Euh... Alors moi je sais que ça m'est déjà arrivé, quand j'étais enceinte d'Evan, du coup, je sais qu'en appelant le 15, y'a situation urgente, ou pas. Donc euh, je passerai plus, juste pour avoir un conseil auprès d'un médecin, qui lui me dira si il considère qu'il faut se rendre aux urgences, ou faire venir quelqu'un si... fin voilà. J'ai déjà eu ce genre de situation voilà.

- Prendre des conseils par téléphone par le 15...

- Ouais ouais. Ça m'a valu un séjour à l'hôpital mais bon (rires). Après je sais plus,... le papa de mes enfants, a déjà des enfants d'avant, et je sais que son fils une fois était à la maison un week-end, et s'est fait piqué par une abeille, fin on n'a pas trop vu ce que c'était mais du coup a fait une mauvaise réaction, donc on avait téléphoné au 15. Et là, à ce moment-là, ils s'étaient déplacés, ils étaient venus à la maison, parce que voilà, ils considéraient que y'avait urgence et que fallait pas déplacer l'enfant, fallait le laisser sur place, on nous a donné des conseils. Et du coup voilà, c'est pour ça que je sais à peu près ce qu'il faut faire ou ne pas faire. On essaie d'être un peu logique face à la situation, c'est pas toujours évident mais on essaie de faire bien, on essaie. (rires)

- Et du coup, vous n'avez jamais eu affaire au médecin de garde, est-ce que vous en avez déjà attendu parlé ou pas ?

- Non, pas plus que ça. Non j'ai jamais eu affaire au médecin de garde ni non. Et puis en attendre parler, non plus. C'est vrai que ce n'est pas des choses, à part à la télévision où on sait à peu près comment ça se passe, mais sinon, non, on n'a jamais eu affaire...

- Parce que en Vendée, justement y'a les gardes de médecins généralistes, donc c'est les médecins qui sont en cabinet, qui prennent des gardes le soir de 20h à minuit, et les week-ends pareil, le samedi après-midi jusqu'à minuit, et le dimanche. Et en fait qui consultent dans leur cabinet et donc du coup qui voient les gens pour des urgences fin voilà, qui nécessitent pas forcément d'aller à l'hôpital mais une consultation rapide, euh voilà.

- D'accord. Parce que médecin de garde... Alors là je sais que j'ai eu l'occasion, enfin c'est pas moi directement, c'est ma sœur, qui avait besoin d'un conseil, c'était un samedi soir, et c'est que quand on téléphone au médecin généraliste, il donne tout de suite le 15.

- D'accord, il ne donne pas le numéro du médecin de garde.

- Non, que le 15. Mais peut-être que c'est vraiment spécifique au cabinet où nous on va. Peut-être que d'autres médecins généralistes donneraient le médecin de garde à ce moment-là mais nous c'est vrai que voilà, je sais qu'à ce moment-là c'était ça.

- Et du coup, le 15 il vous a orienté vers un médecin ? ou aux urgences ?

- Bah je sais que pour l'occasion pour ma sœur, elle s'est dit j'vais attendre que ça passe donc du coup, elle n'a pas voulu embêter le 15 pour une simple question maladie pour quelqu'un qui a peur. Elle est juste enceinte donc forcément il y a toutes les questions qui se posent pour un premier, hein, comme on a tous eu. Donc ben là, à ce moment-là, elle m'a appelée moi pour savoir si c'était normal ou pas mais comme j'ai dit, j'suis pas médecin, c'est un cas particulier. J'peux te répondre par rapport à ma propre expérience mais c'est tout. J'peux pas te dire plus de choses que ça. J'essaie d'être raisonnable quand même. Y'a peut-être des petits détails qu'un médecin va plus savoir repérer que moi, en tant que maman, c'est pas pareil.

- Oui c'est sur. Après c'est juste des conseils...

- Oui, c'est vrai. Mais là, température, vomissement, et puis euh... elle tombait dans les pommes... J'ai dit, je serai toi, j'appellerai. Donc euh... c'est passé comme ça.

- Ok. Sinon, y'a pas eu de grosse maladie depuis la naissance chez vos enfants ou dans votre famille ?

- Non, par rapport aux enfants non. C'est vrai que j'ai plus l'habitude des opérations pour les oreilles, que moi j'ai eu. Alors après je sais pas, voilà moi j'ai eu des soucis au niveau des oreilles, je n'entendais pas, j'étais sourde. Mais voilà c'était quand j'étais plus jeune. J'ai eu des T-tubes, quand j'étais plus petite. Donc je sais que mon fils il a le même problème, sauf que en plus de ça, il n'accepte pas les corps étrangers donc il rejette à chaque fois les tubes qui sont mis en place. Donc quand je prends rendez-vous avec l'ORL Dr A, qui me voit arriver, il dit « oh non, pas encore !! » Fin voilà, il a beaucoup d'humour Dr A. Du coup, voilà on rigole beaucoup. Sacha, du haut de ses 6 ans, a déjà été opéré trois fois pour ses oreilles, et une quatrième va être mis en place là, j'ai rendez-vous avec le Dr A dans trois semaines je crois. Donc euh... pour faire revérifier ses oreilles, parce que ça y est, on recommence à avoir la grenouille à la maison « quoi ? quoi ? quoi ? quoi ? » Donc euh, mais voilà. A part ça, à part les oreilles, non j'ai pas autre chose. Et bronchiolite.

- Hum...

- Donc là je sais, Evan mon dernier, a été déclaré asthmatique, donc Ventoline® dans le sac d'école, dans le sac à main à maman, dans le sac à main à papa, fin voilà, y'en a partout à trainer. Si y'a besoin, y'en a dans sa chambre, dans la salle de bain, y'en a partout. Que ce soit ici, chez mes parents, les gens les plus proches de la Ventoline® y'en a partout. On sait que si y'a quoi que ce soit, voilà, faut lui en donner. A l'école y'en a aussi. La maitresse est prévenue, le médecin de l'école, on l'a fait venir, on a eu un rendez-vous donc voilà. Là je sais que le Dr X nous a conseillé de prendre rendez-vous avec l'hôpital à ville pour faire un bilan de santé au niveau respiratoire, au niveau poumon, voir si c'est pas... je sais plus... une immaturité des poumons qui ferait que ça entraînerait le fait qu'il soit malade, est-ce que ça serait pas quelque chose de plus grave. Mais ce qu'il y a c'est que, il fait beau, il n'est pas malade. A l'école les enfants sont tous malades, il va être malade, mais plus que les autres, parce que fin voilà, il est peut-être un peu plus fragile. Mais euh... je croise les doigts et je compte sur l'opération des végétations pour que ça aille mieux derrière. Paraitrait-il qu'en général ça va mieux. J'espère. Parce que c'est une catastrophe. Bah Evan le médecin on y va, oh... deux fois par mois à peu près. L'hiver. Ca commence en octobre, jusqu'en mai. Voilà, c'est deux fois par moi à peu près. Après l'été ça va un peu mieux. Il a réussi à nous faire une bronchiolite en plein moi de juin, je crois. (rires)

- Ah...

- Eh oui, tout arrive (rires).

- Et du coup, vous connaissez un peu les horaires de consultation de votre médecin ?

- En général, je sais qu'il doit commencer le matin... J'crois que les premiers rendez-vous ça doit être 8h30 et je pense que ça va... Fin moi j'ai eu des rendez-vous à 19h le soir, et j'étais pas la dernière.

- D'accord.

- Donc euh... c'est des grandes journées.

- Et il travaille le samedi matin aussi ?

- Et le samedi matin aussi. Après, comme ils sont trois, euh je sais qu'ils font un samedi chacun. Voilà, c'est pas toujours évident de tomber sur le Dr X le samedi. Mais je sais qu'il est souvent là même si le Dr S est là, il va être aussi.

- D'accord. Et sinon, vous disiez qu'il y a une secrétaire. Est-ce que parfois elle vous passe le médecin pour des avis ?

- Oui, c'est déjà arrivé que j'ai le Dr X au téléphone, juste un papier à remplir... voilà. J'ai eu l'occasion pour moi, une prolongation pour un arrêt de travail. Il savait très bien ce que c'était donc du coup je lui ai dit, c'est peut-être pas la peine que je vienne vous voir ? Il m'a dit non, non, je vous fais la prolongation et puis...

- D'accord.

- Mais la secrétaire a préféré que je l'ai au téléphone pour lui demander.

- Et sinon, vous faites quoi comme travail ?

- Euh... un petit peu tout (rires). Euh, pour l'instant j'suis intérimaire en ce moment donc je prends ce qu'il y a. Euh... sinon, moi à la base, j'ai un BEP service aux personnes. J'ai pas continué, j'me suis arrêtée... J'aurai bien aimé continué dans ce métier, mais voilà, les choses de la vie ont fait que j'ai eu Sacha, j'ai eu Evan, et puis voilà.

- Et du coup, vous avez des horaires décalés parfois ?

- Oui j'ai eu des horaires décalés. Le dernier mois passé, ben quand je suis allée aux urgences, je faisais 13h-21h. Et la semaine d'avant j'avais fait 21h-5h du matin, et la semaine qui a suivi, j'ai fait 5h-13h. Là, cette semaine, je ne travaille pas. Mais lundi, je travaille de... 6h à 10h. Voilà, pour ne pas travailler mardi, et peut-être recommencer mercredi. Je ne sais pas du tout, ça va dépendre, en ce moment c'est...

- D'accord. Et du coup, c'est vous qui avez la garde des enfants c'est ça ?

- Oui, c'est un peu un accord comme ça. Y'a rien qui est écrit, défini. On est passé devant le juge mais euh, fin voilà, on est d'accord là-dessus. Il a les enfants un week-end sur deux et la moitié des vacances. C'est vrai que malheureusement, le papa a commencé à travailler, il a pas encore les vacances qu'il veut donc c'est parfois compliqué pour lui de prendre la moitié des vacances, donc on essaie de s'arranger. Quand on a un week-end à s'échanger, on échange. Si ça l'arrange plus... Voilà, il déménage le week-end prochain, il devait avoir les enfants, bon j'comprends qu'il ne puisse pas prendre les enfants, c'est normal.

- Et du coup, il habite dans la région ?

- Il habite à 3kms d'ici. Donc ce qui est assez pratique. Moi j'suis d'un côté de l'école, lui il est de l'autre côté de l'école. Donc c'est parfait (rires) Oui c'est très bien. Et puis ça a un côté pratique, si on a besoin de discuter des enfants euh... Alors qu'ils sont à l'école. Je sais que le vendredi quand ils récupèrent les enfants le vendredi après l'école, donc à 16h30, moi je sais le matin que quand j'emmène les enfants à l'école j'arrive à déposer les petites affaires pour le week-end, ça nous permet de discuter autour d'un café... Il habite vraiment juste à côté donc c'est parfait. Et le lundi matin, à l'inverse, c'est lui qui me ramène les petites affaires, et à ce moment-là on discute du week-end, comment ça s'est passé. Sacha ayant des problèmes de motricité et qui est suivi au CMP, du coup on discute beaucoup par rapport à tout ça. Par rapport à son comportement, par rapport à tout ça. Il a eu du mal, Sacha a eu des soucis par rapport à la séparation, il a eu du mal à l'accepter, et c'est un peu compliqué. C'est un rapport un peu... conflictuel, avec moi, pas avec le papa. J'espère qu'avec le temps ça va s'arranger mais c'est pas évident. (rires) Plus il grandit, plus ça devient dur. Et Evan, il prend le même chemin que son frère... mais ça, c'est autre chose.

- Et sinon, par rapport à la santé de vos enfants en général, comment vous vous sentez ? Qu'est ce que c'est pour vous ?

- Ah ben, pour moi, la santé des enfants, c'est important. A partir du moment où ils font des bêtises c'est qu'ils sont en pleine forme, donc ils sont beaucoup, en pleine forme (rires). Ils sont en une forme olympique dirons-nous. (rires) Non non, fin voilà, c'est vrai, fin voilà, je fais toujours attention, par exemple au moment de la douche, je vais regarder la petite griffure, le petit bobo, voir comment... fin voilà, sans leur dire, parce que je sais que je suis de nature à m'inquiéter beaucoup euh... Je leur montre pas, je regarde. Je suis très observatrice par rapport à ça. Donc euh, ben je sais que Evan, par rapport à ses saignements de nez, sans forcément lui dire, il va être dans le canapé, il va se mettre debout, hop je vais regarder son nez, voir si y'a pas quelque chose qui clocherait... Voilà, les oreilles de mon plus grand, on a eu le souci que ça suintait un petit peu... Donc euh du coup de temps en temps, hop je regarde ses oreilles. Le Dr A nous a bien dit : « pas de coton-tige » donc le soir à la douche, je vérifie bien qu'avec la petite serviette, il a bien essuyé quand même. Fin voilà, c'est des petits détails tous les jours qu'on regarde, qu'on fait attention. Mais malheureusement, y'a des choses qui nous échappent. On ne peut pas toujours avoir les yeux partout, surtout quand on travaille comme j'ai travaillé, en 3x8, c'est difficile de pouvoir... Bah y'a eu une semaine où je ne les ai vu que le matin, donc c'est pas toujours évident. Mais euh... mais voilà, ça ne m'a pas empêcher de dire à mon conjoint : tu peux regarder pendant la douche quand même si y'a pas quelque chose ?... Donc euh... non, il les connaît aussi, y'a pas de souci de ce côté-là. On essaie de communiquer. Après, je sais que Sacha et Evan me connaissent aussi, donc quand y'a quelque chose, ils peuvent en jouer aussi « maman j'ai mal au ventre » alors que... y'a rien du tout, c'est juste pour ne pas finir l'assiette de haricots verts sur la table. Des fois c'est ça aussi. Voilà, ils sont malins pour ça. Mais sinon, j'fais attention. Mais j'm'inquiète, fin voilà j'm'inquiète moins que je me suis inquiétée quand ils étaient bébés... J'fais quand même attention, j'pense que quand ils courent, ils jouent, ça chouine, ça pleure, c'est des enfants, c'est normal.

- D'accord. Et du coup, quand ils étaient petits, c'est qui, qui vous a donné des conseils ?

- La pédiatre, c'était une femme, qui m'a sauvé la vie par rapport à Evan, parce que je l'allaitais mais il était allergique à la protéine de lait, donc les premiers mois ont été très difficiles (rires) Parce qu'il pleurait tout le temps, il avait des coliques. On voyait bien que c'était parce qu'il avait mal au ventre. Non, j'ai eu beaucoup de conseils par rapport au pédiatre, et puis après, on fait un peu comme on le sent... On essaie de prendre des conseils à droite à gauche, on regarde beaucoup les maternelles, fin voilà, y'a des sujets qui tombent à pic parfois. Y'en a d'autre qui sont peut-être moins intéressants que d'autres, enfin pour moi. Mais euh... mais non, on prend des conseils à droite à gauche, d'autres mamans. Mais euh, maman avait sa manière de faire, nous on a la notre, y'a vingt ans de différence entre les deux donc on élève pas nos enfants de la même manière. Même si je pense que de mères en fille on se transmet des choses. On se dit qu'on ne fera pas comme maman, et puis on fait pareil (rires) Mais euh, ouais, les conseils on prend ce qu'on a envie de prendre à droite à gauche.

- Et puis sinon, par rapport au problème de médecin en général, on dit qu'il en manque. Vous le ressentez beaucoup au quotidien ?

- Euh... Bah j'vais pas dire que c'est tous les jours, mais c'est vrai qu'on ressent que ça manque de médecin parce qu'on entend partout « recherche médecin » « recherche

médecin ». Là encore, je sais que sur Nville, ils recherchent un médecin traitant... Y'a le cabinet, fin la mairie a mis tout un truc en place, fin voilà, ils ont mis le logement, le cabinet, ils ont tout mis en place pour recevoir un nouveau médecin traitant, on le voit au journal de 13h ou celui de 20h... Moi je le ressens dans le sens, où quand on téléphone, et qu'on nous dit « oh, c'est urgent ? » Fin voilà, la première question qu'on nous pose, c'est « est-ce que c'est urgent ou pas ? » Donc c'est vrai que, quand on appelle pour avoir le médecin c'est pour... j'sais pas un renouvellement de pilule par exemple, on n'a pas besoin d'un rendez-vous dans la journée, c'est pas grave. Mais en général, quand j'appelle pour un rendez-vous pour moi, pour faire un contrôle, une prise de sang ou quoi que ce soit, c'est vrai qu'on a forcément un rendez-vous facilement deux semaines après quoi. Donc là, on se dit que y'a un souci, on manque de médecin. Et là, je commence à me dire que le Dr X arrive à un âge où il approche de la retraite, et qu'il commence à en parler... et que ça va être une catastrophe quand il va partir parce que, voilà, médecin traitant quand on l'a depuis 20 ans, on se dit que c'est irremplaçable. Il travaille déjà beaucoup, fin voilà, il fait des horaires, on sait qu'il commence à 8h, et qu'il ne finit pas avant 20h le soir. Ça ne m'étonne pas qu'on manque de médecin maintenant, parce que y'a plus beaucoup de jeunes, qui veulent travailler et faire ces horaires-là. Heureusement, que y'en a (rires).

Entretien R4 :

- Racontez moi un peu l'épisode qui vous a amené aux urgences la dernière fois ?

- Euh ben problème de médecin tout simplement. C'est surtout ça, parce que je savais ce qu'il avait, il n'y a pas lieu d'aller aux urgences mais on n'a pas le choix. Déjà, c'est une galère de trouver un médecin : vingt-six médecins, j'ai contacté vingt-six médecins, refusé partout. Non c'est vrai, on n'a pas la CMU donc on n'est pas intéressants peut-être, c'est peut-être ça. Façon de parler, hein, mais c'est un ressenti de beaucoup de gens, on va dire, on est à peu près tous dans la même catégorie, c'est un ressenti très fort, et de plus en plus fort. On en a ras-le-bol. Donc euh, vingt-six médecins, j'ai eu la chance que le vingt-sixième nous ait pris parce que j'ai fait le pied de grue et il a aimé le discours, parce que j'étais dans le sens des médecins. Parce que je connais très bien ce milieu-là on va dire. Sinon, j'étais refusé encore. Donc ça veut dire que pour mes enfants, jusqu'à il y a trois mois, on faisait soixante-dix kms pour aller voir le médecin, c'est quand même pas normal. Et donc là, en l'occurrence, pour revenir aux urgences, nous étions conscient qu'il n'y avait pas besoin d'y aller mais le médecin avait une semaine de délai. Voilà. Voilà pourquoi nous sommes allés aux urgences. Après la qualité des urgences, y'a rien à dire. Les filles sont super sympas, agréables, elles comprennent euh... Le point noir c'est le mot que j'ai vu et les réflexions qu'on m'a faites euh pour le futur. Voilà. Ça je trouve ça... Je comprends d'un côté mais inadmissible de l'autre. Voilà...

- Ça c'était par rapport, vous disiez, à la présence des enfants aux urgences ?...

- C'est ça. Nous aujourd'hui... Moi j'ai pas de famille, voilà. Euh... Leur maman travaille à des heures décalées, on est dans le commerce tous les deux, euh... Un des deux doit aller aux urgences, comment je fais, je ne peux pas. Donc nous sommes français, nous payons cher pour tout ce qu'il faut, pour que les hôpitaux fonctionnent, et nous sommes interdits d'aller aux urgences, c'est grave. Si je respecte, en tant que bon citoyen, l'écriteau qui est inscrit aux urgences, je suis interdit d'urgences.

- Après je pense que c'est pas aussi catégorique...

- On me l'a fait comprendre. Donc euh... Je pense qu'il ne faut pas confondre une famille euh X, ou Y, ou la smala avec quinze caravanes, c'est pas la même chose. Quand ils viennent pour un bobo au genou, ils viennent à quinze, là je comprends. Euh, je connais aussi ce milieu-là malheureusement. Et euh, ils menacent tout le monde s'ils ne passent pas prioritaires. Je pense qu'à un moment donné il faut aussi faire la part des choses.

- Bon et alors, du coup, c'était pour votre fils c'est ça ?

- Oui pour le grand, oui. C'est le truc tout con, il avait... c'était l'épidémie de grippe. Donc euh, on savait ce qu'il fallait, mais il faut automatiquement passer par un médecin, délai une semaine, c'était pas possible. L'école nous appelle, vous vous débrouillez, vous venez le chercher. J'dis, j'fais comment ? Donc je perds une ½ journée, je vais le chercher le grand, et on fait quoi ? Le médecin nous le refuse... Donc on n'a pas le choix, par défaut nous sommes allés aux urgences. Voilà. Après la qualité des urgences, y'a rien à dire, vraiment.

- Donc aux urgences, ils vous ont reçu, qu'est-ce qu'ils ont fait là-bas ?

- D'abord, les premières choses à faire en priorité : température, etc, et après, vous attendez votre tour en fonction de l'ordre des priorités, c'est tout à fait normal. Un enfant qui a un

pied cassé il passera avant que quelqu'un qui a une grippe. Là, là-dessus, il n'y a aucun problème. Euh... il n'y a vraiment rien à dire, la qualité etc. On a vu une interne, je savais déjà ce qu'elle allait nous dire, mais nous sommes obligés d'aller voir un médecin pour aller ensuite à la pharmacie. Donc euh...

- Et donc là du coup, aux urgences, ils vous ont prescrit des médicaments ?

- Oui, ils l'ont examiné. Ils ont prescrit ce qu'il fallait, du basique pour soigner la grippe. Et ensuite c'est passé.

- Bon et sinon, parlez-moi un peu de vos enfants. Vous en avez deux ?...

- Oui c'est ça, ça nous suffit. (rires)

- Et donc Antoine, c'est le plus grand, c'est ça ?

- Oui. Ca lui fait six ans et demi, et sa sœur trois ans et demi.

- Et est ce que ils ont eu des soucis de santé depuis la naissance ?

- Bah, rien de bien méchant.

- Ils n'ont jamais eu besoin d'être hospitalisés ?

- Euh c'est arrivé une fois ou deux, euh... Je sais plus, faudrait que leur mère soit là... C'était quand il était petit. Et avant on était sur les Sville. Voilà.

- Et donc vous disiez, vous êtes pas mal confronté au problème de médecin, d'accès aux médecins ?

- Mais c'est tout le système qui est mal fait. Je suis désolé mais faire appel à une infirmière pour faire le travail d'une aide-soignante c'est pas... C'est toute la chaîne qui est mal faite. Une aide-soignante peut faire ce que fait à un certain niveau les infirmières. Ou plutôt l'inverse. Des tâches qui sont faites par les infirmières, une aide-soignante suffirait. Et à l'échelle supérieure, certaines choses qui sont faites par un médecin, une infirmière suffit largement pour le faire. Faire une vaccin, y'a pas besoin d'avoir bac+15, ça sert strictement à rien. Même moi je peux vous le faire, sans prétention, hein. Voilà, c'est tout le système qui est à revoir, sans parler de la première année de médecine, qui est très compliquée en France. C'est tout ça qui est à revoir, sachant que la population croît d'année en année, et donc c'est pas logique. Et on parle pas des choses cachées, j' pense que vous devez le savoir à votre niveau mais, quand vous voyez que y'a 1 700 000 € d'aides de médecine euh pour les gens qui vivent à l'étranger qui rapportent rien à la France, que tout est pris en charge par nous. C'est eux aussi qui sont prioritaires, c'est ça qui est dingue. On a un cas qui est très proche de nous qui devait avoir une pile, à bah non, une personne de l'étranger est arrivée, opération arrêtée le matin même pour que l'autre passe avant, c'est pas normal. C'est tout le système qui n'est pas bon.

- Et du coup, vous avez déménagé à la GrandeVille il y a combien de temps ?

- Euh... un an et demi.

- D'accord. Et c'était il y a un an et demi que vous aviez du appeler tous les médecins ?

- Non, Y'a un an et demi on était refusé d'office. Voilà, donc on a trouvé le médecin y'a trois mois, voilà. On a appelé vingt-six médecins sur la GrandeVille, et les alentours. Y'en a même un qui nous a refusé, la commune d'à côté c'est Village. Il nous a refusé parce que on était du mauvais côté du panneau de signalisation. Alors qu'on est plus près en terme

géographique, son cabinet est plus près pour tout le lotissement qu'il y a ici, par rapport au médecin que nous allons voir, mais il refuse, puisqu'on paye nos impôts sur la GrandeVille, et pas Village. Pour une histoire de pancarte, 50m, voilà. C'est frustrant, c'est pas pour nous, parce que bon, trois Doliprane® et c'est passé mais les enfants on sait jamais sur quel pied danser. C'est compliqué, très compliqué.

- Et donc là, depuis trois mois, vous avez trouvé un médecin. C'est un médecin généraliste du coup ?

- Oui, qui est très bien en plus. Il fait vraiment son job. Si y'a une épidémie de grippe il vous ausculte. Il fait pas « ah c'est la grippe » comme certains. Il fait vraiment son job.

- Et du coup par contre, quand vous appelez pour avoir un rendez-vous...

- C'est compliqué. Là, il y a eu, c'était l'épidémie de grippe, c'était une semaine de délai. Et euh je le vois travailler, il doit faire pas loin de 15h par jour, j'sais pas il doit grignoter le midi et puis... C'est saturé tout simplement, tout le système à revoir.

- Et du coup, il vous avait donné des conseils au téléphone ? Ou vous n'avez eu que la secrétaire ?

- Non non, je n'ai eu que la secrétaire. Après, bon, moi je savais ce qu'il avait, j'vous dis, huit fois sur dix c'est de la bobologie hein, y'a pas besoin de voir un médecin, de les embêter avec ça parce que, vous avez autre chose à voir, d'autres priorités et d'autres cas plus intéressants mais le système nous oblige à aller voir un médecin.

- Mais c'est quoi qui vous oblige ?

- A avoir une ordonnance. Voilà. Pour de la bobologie, moi je dis une infirmière pourrait suffire.

- Parce que après le Doliprane®, ça vous pouvez l'avoir sans ordonnance...

- Ouais mais je sais plus ce qu'il y avait aussi avec... Le Doliprane® on en a toujours une petite bouteille d'avance. Ils sont deux, ça part très vite, mais euh... Puis nous, vous pouvez regarder, nous on n'est pas comme certaines personnes, on n'a pas une pharmacie à la maison où ça devient du n'importe quoi. On doit avoir deux boîtes de Doliprane®, une pour les enfants, un truc pour le nez, et puis voilà. Si on peut éviter d'embêter les gens, on n'y va pas. Et des fois, y'a pas le choix...

- Et là, y'a des choses qui vous avaient inquiété particulièrement ?

- Non je savais,... bah il était monté à 39,8°C de fièvre je crois un truc comme ça, donc à cet âge-là, ils sont à deux de tension, on va dire euh... Et puis y'a l'école...

- C'est-à-dire l'école ?

- Bah l'école : « venez le chercher ». Enfin voilà, puis il faut pas... Même s'il n'est que en CP, c'est un palier le CP donc on ne peut pas se permettre qu'il rate quinze jours d'école.

(Interruption de son fils.)

- Et donc c'était un jour de semaine, il était à l'école, la maitresse vous a appelé. Donc là vous avez quitté le travail, pour consulter, la seule solution c'était les urgences c'est ça ?

- Oui.

- Et donc après, il a été absent combien de temps de l'école ?

- Bah une semaine quand même. Parce que malheureusement entre nous quatre, on a été malade pendant sept semaines de suite, un coup c'était lui, un coup c'était elle, un coup les parents, et puis ça ne sortait pas de la maison. Après, j'vous dis, sur les urgences en elle-même, franchement y'a rien à dire. Alors quand j'ai dit « filles » c'est que y'a 95% de filles, agréables, pros, enfin vraiment là-dessus y'a rien à dire.

- Et du coup justement, pour vous, qu'est-ce que ça peut être l'intérêt des urgences par rapport à une consultation en ville ?

- Y'a pas d'intérêt. C'est pour moi, les urgences, ça porte bien son nom : c'est lorsque c'est vital ou quelque chose de cassé. Et là... c'est vraiment une histoire de pénurie de médecin. Sorti de ça, euh... Même une infirmière, si demain on leur valide le droit de faire, pas de la consultation, mais au moins de l'ordonnance pour de la bobologie, c'est terminé y'a plus de problème. Voilà, c'est... La première année d'infirmière, le concours est beaucoup plus facile que la première année de médecine où on prend, je sais pas dix pourcent j'crois donc le problème est là.

- Et après sinon, les inconvénients d'aller aux urgences ?

- Alors après ça va être... Si on parle d'inconvénient, ça va être structurel. Pour se garer c'est compliqué. Mais sorti de ça, non, je vous dis l'accueil est bien. J'vous dis, nous on est dans le commerce donc le rapport humain est très important, et franchement y'a rien à dire. Elles doivent en voir de toutes les couleurs, des menaces et compagnie... Vraiment rien à dire.

- Et vous n'aviez pas attendu trop longtemps ce jour-là ?

- C'est logique, après, le discours que je tiens est cohérent avec l'attente. On n'est pas prioritaire, donc si on doit attendre une ½ journée, ça ne me choque pas. Même si c'est compliqué, parce que y'a un gros problème, c'est moi je passe une grosse partie de mon temps au téléphone parce que je suis représentant dans le commerce, et le téléphone ne passe pas donc je perds vraiment mon temps. Mais faut être cohérent, attendre une ½ journée pour un pied cassé, là je ne suis pas d'accord. Par contre pour une grippe, euh ça ne me choque pas, ça ne me choque pas. Faut être cohérent avec son discours. Quand on sait râler, il faut râler, faut être cohérent aussi, quand tout va bien, et voilà.

- D'accord, et du coup quand il a commencé à avoir de la fièvre chez vous, vous avez commencé à faire des choses ?

- Euh oui, toutes les six heures, on donnait du Doliprane®. Et ça ne passait pas. Et donc c'est la maitresse qui nous a appelé, il s'était couché sur sa table et y'a plus personne. Et ouais, euh 39 et des brouettes, presque 40°C, donc pour un p'tit bonhomme, pour nous, moi, on sait ce qu'il faut faire on va dire. Mais lui c'est pas pareil.

- Justement, comment vous vous sentez vous, par rapport à la santé de vos enfants ?

- Bah très préoccupé, c'est logique. Fin logique, logiquement, on doit être très préoccupé pour la santé de nos enfants.

- Et donc ça passe par quoi ?

- Bah déjà nous on est très près de nos enfants, on les laisse pas... On est près d'eux, ils sont suivis. Médicalement parlant, ils sont suivis que ça soit les yeux, les dents... tout... Et euh puis après, on connaît les réactions de chacun. Si je commence à le voir avec les yeux qui

tombent ou quoi que ce soit, je sais que dans deux jours, il est malade quoi. On est tous différents, mais heureusement qu'on les connaît un petit peu.

- D'accord, et sinon, est-ce que vous aviez déjà été amené à consulter aux urgences auparavant ?

- Oui, mais pas pédiatrique. Quoique si, une fois peut-être... je ne sais plus pourquoi. Je ne sais plus.

- Et donc sinon, vous me disiez que là ils sont suivis par un médecin généraliste, est-ce qu'ils ont déjà été suivis par un pédiatre ? Ou pas ?

- Euh... Le grand oui, aux sables. Mais c'est trop compliqué, ça devient... J'vous dis, c'est vraiment très compliqué. Je ne parle pas des yeux parce que là, c'est juste une catastrophe. Et euh... ça devient limite honteux, donc euh...

- C'est que du coup, vous n'aviez pas de rendez-vous avec le pédiatre ou ils ne prenaient pas de nouveaux enfants ?

- Bah c'est toujours pareil, c'est une histoire de délai etc. Et puis c'est pareil, on avait, donc à Village X on était avec Dr Z, très bon médecin, un vieux de la vieille qui faisait son job, qui ne courrait pas après le business parce que il n'avait pas besoin. Il lui reste un an je crois encore à faire. C'est-à-dire que quand il consultait, il consultait : la consultation ne durait pas trois minutes. Et puis il avait une grosse qualité, quitte à payer plus cher, moi je m'en fiche, l'heure c'est l'heure. Ça c'est appréciable. Donc euh tout ça, et puis en plus il était agréable. Donc tout ça faisait que, le pédiatre... pff

- Pour vous, est-ce que y'avait une différence justement entre le pédiatre et un médecin généraliste ?

- Non. Non. Non, parce que y'a l'expérience qu'ils ont, voilà, on sait faire la part des choses entre le corps d'un enfant et le corps d'un adulte. On a le même nombre d'os, le même nombre de muscle, voilà, c'est juste les réactions qui changent et les allergies. Donc euh non. Et puis là vraiment, donc c'est Dr Y, le médecin, franchement, très très bien.

- Et c'est un cabinet de plusieurs médecins ?

- Ils sont deux. Après moi, c'est ma vision des choses. Imposer des choses, voyez par exemple une infirmière qui s'installe, elle est obligée d'acheter une clientèle. Elle est obligée. Elle n'a pas le droit de s'installer où elle veut. Vous voulez acheter un bureau de tabac, vous êtes obligé de rester dans le département à tel endroit, vous n'avez pas le droit de changer. On a qu'à faire la même chose pour les médecins. C'est du commerce, hein quelque part, même si c'est pas joli à entendre ou à dire, mais la base elle est là. La base est là. Alors, y'a le côté humain, tout ce qu'on veut, je l'entends bien sur, et heureusement, mais ça reste un fond de commerce. Ça reste, c'est pas beau à entendre, je l'entends, mais c'est la vérité. C'est... Et euh, moi j'vous dis qu'on devrait obliger un pourcentage, en fonction du nombre d'habitants, vous devrez être obligé d'avoir tant de médecins. Refuser de, voilà. On est libéral, une infirmière est libérale, elle n'a pas le droit de faire ce qu'elle veut. Un commerçant n'a pas le droit de faire ce qu'il veut. Pourquoi les médecins font ce qu'ils veulent. Vous allez à Neuilly, y'a dix médecins par rue. C'est connu. C'est mon côté marseillais qui ressort. (rires)

- Mais après, quand il y a un problème de santé chez vos enfants, vous me dites, vous donnez du Doliprane®, des choses comme ça. Est-ce que sinon vous demandez des conseils à des gens dans votre entourage ?

- J'ai pas d'entourage. Euh... j'ai envie de dire qu'on a assez de recul aussi pour voir ce qui à peu près ce qu'il en est. Si on consulte, c'est que on ne sait pas faire. Ou alors qu'il faut de l'antibiotique, ou un produit dérivé d'antibiotique, là y'a le médecin. Et si le médecin m'annonce encore une semaine de délai, ben j'ai pas le choix, les urgences. Même pour nous, c'est agaçant d'aller voir les urgences, parce que le milieu médical je le connais très bien et vous avez autre chose que voir de la bobologie.

- C'est-à-dire vous connaissez très bien ?

- Dans une vie passée, voilà, j'ai rencontré beaucoup de gens du milieu médical. Voilà, c'est comme ça.

- D'accord. Et sinon, est-ce que vous utilisez les conseils du pharmacien ? Est-ce que vous allez à la pharmacie ?

- Euh rarement en direct. Y'a un très bon pharmacien d'ailleurs, le patron est très très bon. Si on y va, c'est pour des produits qui n'ont pas besoin d'ordonnance, et là bien sûr, on écoute les conseils. Il est très très bien. Ils sont agréables, je suis désolé, mais commerçant et très pros, donc franchement c'est vraiment très agréable.

- Et après, bon vous dites vous n'avez pas de famille, c'est que vous n'en avez pas à GrandeVille ? Vous en avez ailleurs ?

- Ben, j'ai pas de parents. Une sœur qui habite à 500kms, voilà.

- Et votre belle-famille ?

- Si, ils sont à 1h30 d'ici à peu près, et ils travaillent tout le temps donc euh

- Et sinon, des amis, des collègues ?

- Ben, la Vendée c'est spécial. C'est très particulier, je trouve c'est très individualiste. Moi j'ai bougé beaucoup, au-dessus de la moyenne on va dire. J'ai même été dans des villes surfaites on va dire, et j'avais plus de relations humaines dans ces villes, dans une ville comme BelleVille, où c'est « Bling Bling et compagnie », j'ai eu beaucoup plus facilement de relations amicales euh dans une ville comme ça. Alors que là c'est vraiment chacun pour soit, on est dans des réseaux fermés, famille, famille, famille, papa, cousin, machin. Ça s'arrête à ça. Et je trouve que c'est très... Souvent les gens qui rencontrent des gens qui n'habitent pas, qui ne sont pas Vendéens, ils rencontrent des gens extérieurs. C'est spécial.

- Donc vous, vous n'êtes pas Vendéen à la base ?

- Ben... J'ai déménagé vingt-quatre fois. J'ai fait une partie de mon enfance ici, mais c'est pareil, euh... moi faire cinquante kilomètres pour aller voir les gens, ça ne me choque pas. Là c'est le bout du monde. C'est impressionnant. C'est culturel on va dire. Mais bon c'est pas grave (rires).

- Et sinon, est-ce que vous utilisez internet comme moyen d'information sur la santé ?

- Oui et non. Une fois y'avait eu un truc d'assez important, on se renseigne, mais bon, on voit de tout et n'importe quoi. Quand vous voyez le plombier du coin qui se croit médecin, vous vous dites, faut arrêter. Vaut mieux aller voir les pros, ces gens ont fait cinq, sept, dix, quinze

années d'études, c'est pas pour rien. Le petit plombier avec son CAP il est mignon mais, qu'il s'occupe de ses tuyaux et qu'il donne pas des conseils en médecine quoi. Voilà.

- Alors, vous me disiez, il y a le médecin généraliste, les urgences, est-ce que le week-end par exemple, si y'a un souci de santé, comment vous faites ?

- Alors, ça nous est déjà arrivé. Alors deux solutions : une fois j'ai appelé la gendarmerie et là j'ai été surpris. J'ai demandé le médecin de garde : « ah bah on ne le connaît pas ». J'ai dit « pardon ? » Bon, j'suis peut-être pas tombé sur la bonne personne. J'ai appelé la police « ah bah attendez je ne sais pas. » Je dis « Mais c'est une blague ?! » Parce que normalement, chaque gendarme, enfin chaque commissariat et chaque gendarmerie doit savoir qui est la pharmacie et le médecin de garde. Donc du coup, j'ai été obligé d'embêter les gens du 15. Voilà. Pour avoir le médecin... Donc ils font un diagnostic rapide via téléphone, même si on sait plus ou moins déjà ce qu'il y a, mais ils sont très pros hein, là-dessus y'a rien à dire. Et après, on va voir le médecin.

- Donc du coup ils vous orientent vers le médecin de garde ?

- Voilà, tout à fait.

- Et donc vous avez eu recours à ça plusieurs fois ?

- Non, enfin plusieurs fois oui, ça nous est arrivé deux ou trois fois je crois.

- Et donc, ça avait suffi justement ?

- Oui oui, bien sûr. Mais on ne va pas, comment vous dire, on ne va pas, genre il a un rhume, on ne va pas le mettre dans la voiture pour aller aux urgences pour un rien. On va pas aller aux urgences parce qu'on ne paye pas les urgences, voilà. C'est votre problème, un des gros points noirs des urgences est là aussi. Lorsqu'on a attendu, j'ai vu la clientèle autour de nous, ah patientèle excusez-moi, « lapsus », euh... Je sais pourquoi ils sont là les gens. C'est parce qu'ils ne veulent pas avancer 27 ou 30€ un médecin c'est tellement plus facile. Je suis sûr là aussi, demain les urgences font payer comme une consultation, bah vous allez voir, ça va se réguler naturellement. C'est la vérité. Regardez la patientèle qu'il y a aux urgences par rapport à la bobologie. J pense que je ne suis pas loin de la vérité. Je ne dirai pas 70%, mais j pense que je n'en suis pas, que je ne suis pas loin de la vérité. Y'a des gens malheureusement, c'est le dernier recours, y'a pas le choix. Mais alors le reste du temps, ils ont tous des téléphones comme ça, au lieu d'avancer les 23 - 25€. C'est bon, pour soigner son enfant, c'est rien du tout, faut pas exagérer.

- Alors sinon, vous me disiez vous êtes dans le commerce, vous avez des horaires décalées ?

- J'ai pas d'horaires. Ma femme a des horaires, moi je n'en ai pas. Elle ça change tous les jours. Par exemple aujourd'hui elle commençait à 9h30, et elle finit à 13h, ou 15h-19h30, ça dépend. Elle s'est magasin, et moi j'suis sur la route. Sur la route donc euh, le problème, c'est que si j'suis à l'autre bout de mon secteur, le temps de revenir etc. Je le fais, c'est pas le problème, mais bon.

- Oui, j' imagine que c'est compliqué.

- Compliqué, y'a toujours pire, c'est ce qu'il faut se dire. Mais honnêtement, enfin, je pense que le discours que je tiens, la catégorie de gens moyen, on est dans la même, a le même discours mais ne veut pas dire haut et fort les choses. Y'a un ras-le-bol général, ça c'est clair et net. Et euh j'ai envie de dire, on subit tout ça. Et même vous en tant que médecin, moi je

ne pourrais pas travailler dans les milieux comme ça, ça m'agacerait très fortement. On subit tout le système. C'est surtout ça. Et y'a des choses qui seraient beaucoup plus agréables pour vous ainsi que pour les patients, y'a juste à mettre des règles en place.

- Justement par rapport à vos horaires, et justement l'absence d'horaires, ça engendre des difficultés par rapport à l'accès aux soins, pour prendre des rendez-vous, où quand vos enfants sont malades ?

- Moi, mes enfants sont prioritaires. Voilà. J'suis dans une entreprise où on a une chance énorme, la vie de famille passe avant. Et on compte pas nos heures, ce soir je devrais finir vers 2h du matin et euh... Mais y'a quoi que ce soit, les enfants passent avant. C'est culturel. Voilà. Mais le temps qu'on fasse ça, si je reste par exemple bloqué, bah c'est pas un joli mot, en attente, pendant 4h aux urgences, j'ai un manque à gagner. Alors que c'est pour une ordonnance de 30 secondes. Allez j'exagère, allez 20 minutes. Mais tout est lié à un manque de médecin. Manque de médecin, installez vous bon sang (rires). Manque de médecin, culturellement parlant, aujourd'hui les jeunes qui s'installent préfèrent être salariés qu'à leur compte, c'est un fait. Euh pourtant y'a des endroits sympas. J'vois donc à PetiteVille ils recrutent depuis plus de deux ans dans un cabinet médical ils ont cherché médecin remplaçant, ils n'en trouvent pas. Quelqu'un qui veut mettre des billes dans l'affaire. Ils n'en trouvent pas. Ils ont mis des annonces dans les revues spécialisées, ils n'en trouvent pas. Ça fait peur quand même. Et pourtant à PetiteVille y'a une clientèle hein. Carte sénior y'en a donc euh, pour un médecin c'est la poule aux œufs d'or. Tous les jours ils sont là, donc euh...

- Sinon, j'voudrais vous redemandez, vous avez quoi comme formation ?

- Moi, commerce et gestion. C'est un BTS.

- Et votre femme ?

- Pareil, BTS, action-co je crois, c'est le même milieu.

- Et sinon, vous avez une mutuelle ?

- Oui, mutuelle entreprise.

- Et sinon, vous utilisez beaucoup l'automédication ? Est ce que vous prenez des choses vous même, sans consulter ?

- Moi personnellement, j'suis un migraineux. Donc le Doliprane® je connais très bien. Mais on s'amuse pas à jouer avec les antibiotiques. Voilà. Doliprane® oui. C'est la solution à tout on va dire. Sorti de ça, pas plus que ça.

- Et après dans la santé, à priori vous me disiez que vous n'aviez pas été confronté à des maladies graves ?

- Les enfants Non.

- Donc y'a pas de choses particulières qui vous inquiète quand ils sont malades ?

- On fait pas médecine, c'est pas ça que je veux dire, mais on voit au visage déjà, aux gestes etc, on voit à peu près ce qu'ils ont. On essaie de faire nous même d'abord, sous 24 heures. Si on estime que nous sommes dans la mesure de le faire. Si on voit que ça ne bouge pas... On va dans l'ordre des choses, médecin si on a la chance d'être pris sous deux jours et qu'on voit que ça peut attendre deux jours, on continue avec le Doliprane®, on reste comme ça. S'il nous annonce une semaine de délai, on prend rendez-vous, comme ce qu'il s'est passé la

dernière fois et puis on voit l'évolution. Si on voit qu'au bout de deux jours ça n'évolue pas, ben malheureusement on n'a pas le choix, c'est les urgences.

- Et là du coup, vous aviez revu votre médecin après ?

- Non, parce que après il allait mieux. Mais ça été sévère hein cette année la grippe. Parce que même nous, enfin ma femme et moi, on n'est jamais malade, alors que cette année, mon dieu, on y est tous passés. Donc euh, compliqué. Non, Non, mais sinon, je vous dis, on est très respectueux, on va dire de la hiérarchie médicale, donc on se débrouille seuls, le médecin, les urgences. Si malheureusement à un moment donné ça bloque, bah on va aux urgences. On ne fait pas « Oh, t'as la goutte au nez, on va aux urgences ! » Non, c'est pas notre façon de faire, on est dans la logique des choses. Par contre, si un jour je dois les emmener, qu'on ne me refuse pas l'entrée parce que j'ai ma fille avec moi. Parce que je n'ai pas le choix.

- Et après, justement, quand ils sont malades, c'est vous qui les gardez, ou vous avez une solution de secours ?

- Euh non, je n'ai pas le choix, je perds à chaque fois du temps. 'Fin j'ai pas de demi-journée ou journée, je fais ce que je veux si vous voulez. Mais euh, voilà, après on fait les comptes à la fin de l'année, mince il manque du chiffre d'affaire. Voilà. Dans notre malheur, on a cette chance que un des deux peut faire un peu ce qu'il veut, voilà. Ça c'est quand tout va bien. Mais bon, il faut vraiment comprendre ça, cette histoire d'écriteau, j'peux vous dire, et puis on m'a fait la réflexion, j'l'ai, pas en travers de la gorge, mais je comprends d'un côté, mais il faut bien prendre au cas par cas. Voilà, à un moment donné, si on fait ça, il faut comprendre que les gens n'ont pas forcément le choix. C'est pas voilà, pour faire plaisir euh... déjà c'est pas un endroit où on va avec plaisir, si on fait ça, c'est qu'on n'a vraiment pas le choix. On vient avec la smala et quinze personnes à mettre la pression aux infirmières pour qu'on passe en premier. On est respectueux mais bon.

- Mais après, je pense qu'ils ont mis ça pour limiter le plus possible, après ils ne vont pas vous mettre dehors, ça c'est sûr.

- Mais je lui ai dit à l'infirmière que j'ai vu, parce qu'on avait le temps de discuter du coup. Je dis le même discours, faut pas tout mélanger. Elle, elle est restée sur ses positions mais bon. J'espère ne jamais avoir affaire à ce problème, c'est-à-dire à ne jamais retourner aux urgences.

- Sinon, est-ce que vous aviez autre chose à ajouter ? Sur la santé...

- Non, après c'est un système complet qui est à revoir, voilà. Je pense que les acteurs du médical ainsi que le patient, sont d'accord avec ça. Maintenant, c'est plus la politique pure et dure, quand les gens penseront moins à leur carrière mais plutôt au bien-être des gens, on avancera peut-être un peu plus vite. Mais c'est dans tous les domaines, que ce soit le médical, le commerce, tout... Et agrandir le parking, ça serait génial ! (rires) Autrement, je vous dis, très content que ce soit à GrandeVille ou PetiteVille, humainement parlant, y'a rien à dire, les filles sont très très bien, les monsieurs aussi (rires). On est vraiment toujours très bien accueillis, très pros, là-dessus y'a rien à redire.

- Et du coup, vous aviez eu ce que vous attendiez ?

- Oui, et puis ils ont fait leur job, une vraie consultation. Ils ne vous laissent pas... Même moi, j'dirais, fin c'est une grippe, une petite grippette, non non, ils ont fait leur job jusqu'au bout.

Puis de toute façon, ce sont des passionnés, vous êtes des passionnés. Vous faites votre job, c'est très très bien là-dessus, y'a rien à dire. En tant que patient, on ne ressent pas d'animosité de service. Parce que ça s'est vu, ou ressenti dans d'autres services dans d'autres hôpitaux. Là, ce n'est pas du tout le cas. Je pense qu'il doit y avoir une bonne ambiance.

- Oui oui c'est vrai. Ça aide au bon fonctionnement. Et après, dans votre entourage, vous connaissez beaucoup de gens qui justement, font appel aux urgences ? Pour les mêmes raisons de vous, pour d'autres... ?

- J'ai envie de dire, les gens qu'on fréquente, euh... du peu que je sais, parce qu'on ne parle jamais de l'acheminement médical mais plutôt de l'état de l'enfant, « c'est cassé on est allé aux urgences ». Mais je pense, on a tous, plus ou moins, la même politique là-dessus. C'est à dire, on gère nos enfants nous même au départ, après y'a le médecin traitant, après voilà. On ne s'amuse jamais à aller embêter les gens pour de la bobologie. Vous avez autre chose à faire.

- Et sinon, pour vous, est-ce qu'il y aurait des critères particuliers qui feraient que vous iriez directement aux urgences sans passer par votre médecin ?

- Un bras cassé, une vraie urgence, un traumatisme, une chute. Oui, une chute je ne cherche pas, voilà... Déjà, je ne sais pas même pas, en fonction de si je vois la chute, déjà, fonction de la chute : il ne bouge pas, il se met sur le côté, il ne bouge plus. On appelle malheureusement les pompiers. Je dis malheureusement parce que bah ça peut être une vraie urgence comme malheureusement non, mais bon, je ne jouerais pas avec ça. Si ça touche la tête, bon. Parce que y'a l'image et y'a l'intérieur. On n'est pas à l'intérieur. Donc euh la tête, Non je ne rigole pas avec ça. Euh un membre cassé on voit nous même, une luxation... Enfin voilà, quand on fait du sport, on sait ce que c'est. Ces choses là... même une luxation, certains médecins savent les remettre. Pas tous. Parce qu'ils ont perdu la main (rires), je ne sais pas. Donc là oui. Mais la bobologie, si je peux éviter de venir, je ne viendrais pas. Alors réussir à faire payer les consultations, ça, ça serait génial.

- Enfin, là c'est parti pour le tiers payant généralisé donc pour faire payer les gens derrière...

- Ça râle derrière, ça râle. C'est n'importe quoi. Ça, mais rien que ça, je suis sûr que ça désengorgerait les urgences, pas loin de 50%, mais j'en suis sûr et certain. Sûr. Et après c'est aussi avoir plus de médecins disponibles, pour avoir plus de rendez-vous dans des délais raisonnables. Un truc tout bête, pourquoi on n'organise pas un pôle médical genre trois médecins, une infirmière. L'infirmière fait le 1er filtre des passages, avec un droit de signature. Si c'est pour du Doliprane®, y'a pas besoin d'aller voir le médecin.

- Alors après comme vous dites, ce que vous attendez de la consultation médicale c'est qu'on vous examine. Et pour le coup une infirmière n'a pour le coup, pas les compétences de ce point de vue là, au niveau de l'examen médical.

- J'entends bien. Mais pour la bobologie... Pas pour...

(Interruption de son fils.)

- Juste une dernière question, si jamais vous, vous aviez eu les mêmes symptômes que votre fils, vous auriez agi de la même manière ou vous auriez fait différemment ?

- Je pense que je serai resté une journée de plus à me soigner moi-même. Mais là, c'est la température qui nous a fait aussi déclenché euh... Vous, moi, nous avons 40°C, on sait ce

qu'il faut, voilà, on connaît nos corps. Enfin, pas tout à fait 40°C, il était à 39,8°C, mais ça commence à être haut.

(Dispute de ses enfants.)

- Et ça avait commencé une journée et demi à peu près avant, et j'vous dis on a fait ce qu'il fallait, mais c'était vraiment... La grippe était vraiment sévère cette année.

- Et après, y'avait d'autres symptômes à part la forte fièvre que vous avez remarqué qui faisaient que vous voyiez qu'il n'était pas bien ?

- Ses yeux, ses yeux ils tombent. Il ne mange pas. Déjà qu'il est enflé comme une arbalète, alors s'il ne mange pas. Oui, il ne mange pas, il a les yeux qui tombent, et puis la fièvre. On se doutait à 99% de ce que c'était mais... ne voyant pas le Doliprane® faire son effet puisque normalement... En fait, l'effet se faisait, mais au bout de six heures ça remontait aussitôt, donc euh... Mais bon. Puis il était tout mou quoi, hein. Hein, t'étais fatigué (en s'adressant à son fils).

Entretien R5

- Alors, pour commencer, je vais vous demander de me raconter un peu ce qu'il s'est passé quand vous avez consulté aux urgences ?

- Ben ce qu'il s'est passé, le mercredi soir, j'ai récupéré ma fille chez la nounou, elle avait 38,9°C de température, elle lui avait donné un Doliprane®. Le soir elle a pris son biberon, elle pleurait beaucoup mais elle n'avait plus de température par contre, en moins d'une heure c'était passé. On l'a couchée comme d'habitude. Elle s'est mise à pleurer. Quand on est allé la voir, en fait le lit était trempé, il y avait du lait partout. En fait, elle avait vraiment vomi tout son biberon de lait. Donc euh, on lui avait redonné un peu d'eau, c'était bien passé, et elle avait passé une nuit à peu près correcte on va dire. Moi je la dépose chez la nounou, il est 6h du matin donc elle n'a pas forcément bu son bib à 8h. Donc la nounou lui a redonné un biberon à 8h15, le premier de la journée, qu'elle n'avait pas eu du coup depuis la veille au soir. Et au bout d'1/4h, elle a tout revomi. Donc euh, moi entre temps, j'ai appelé la pédiatre qui ne pouvait pas me prendre avant le lendemain 18h. J'ai appelé le médecin traitant qui lui, ne pouvait me prendre qu'à 18h le même jour. Il était 10h, donc euh c'est pas possible... On ne peut pas la laisser comme ça. Et puis, moi Camille, elle est née avec un mois d'avance, elle a un petit poids donc euh elle fait 5,7kg pour 7 mois donc euh elle n'est vraiment pas grosse. Bon elle est dans la courbe, basse, donc elle venait de prendre 300g, on était content. Et puis quand on est allé aux urgences, elle avait déjà perdu 190g je crois. Un pas en avant, deux en arrière... Donc voilà. Aux urgences, on nous a juste dit finalement que c'était une rhinopharyngite avec vomissements. Donc ben on est reparti, j'suis restée avec elle toute la journée. Elle n'avait pas eu de nouveau vomissement. Le soluté de réhydratation, elle n'en voulait pas. Bon, on s'est dit que ça allait mieux. Le lendemain, elle est retournée chez sa nounou. La matinée, ma foi, s'est bien passée. J'ai dû la récupérer à midi. A midi, elle a prit son biberon. Elle a fait sa sieste, et à 16h, elle a tout revomi, le biberon qu'elle venait de prendre à midi, et pareil à 20h. Donc là, on est retourné aux urgences et entre temps, j'ai eu un appel de la nounou comme quoi tous les autres enfants étaient, enfin que y'en avait une qui était en pédiatrie également, et puis elle n'était pas bien, j'avais le papa qui n'était pas bien, et finalement c'était pas une rhinopharyngite, ça devait être une bonne gastro. Voilà.

- Et donc la deuxième fois aux urgences... ?

- Là ils l'ont gardée. Du coup, elle n'avait pas uriné depuis presque 24h donc c'était juste plus une nuit de surveillance. Elle est restée la nuit, puis ça allait mieux. Elle mangeait plus fractionné mais ça allait mieux après. Mais bon, si on a consulté c'est parce que la pédiatre ne pouvait pas nous prendre et euh le médecin traitant non plus. Et puis nous, on pouvait pas trop forcément rester comme ça non plus quoi.

- Et donc, du coup, redites moi quel âge a votre petite fille ?

- Elle a sept mois, elle est née en septembre.

- Et vous me disiez, la grossesse a été compliquée ? Elle est née un mois à l'avance ?

- Oui, elle est née un mois à l'avance. On est resté quand même douze jours en unité kangourou parce que son problème c'était l'alimentation. Donc elle a eu une sonde naso gastrique parce qu'elle ne mangeait pas, elle régurgitait déjà beaucoup, et on est ressorti au bout de douze jours, elle mangeait 50-55. Donc l'alimentation était assez compliquée les

premiers mois avec elle, déjà. Donc ça se passe mieux mais c'est vrai qu'elle n'est vraiment pas grosse quoi. Bon elle est dans la courbe, hein, mais elle n'est pas épaisse. Au sixième mois, quand on a vu notre pédiatre, elle avait pris 80g en un mois, donc ça l'a inquiétée, donc elle nous a revu à la fin du mois, on s'était dit bah super, elle a pris 300g. Plus la gastro par dessus... Parce que après, on n'est pas de nature angoissée en temps normal.

- Et après, sinon, elle avait eu d'autres problèmes de santé depuis la naissance ?

- Des régurgitations. Ouais, c'est tout. Début mars, elle nous a fait un épisode de fièvre... On avait juste appelé les urgences pédiatriques pour avoir un renseignement. Ils nous avaient plus dit que c'était les dents. On voyait la pédiatre le mardi, donc c'était le dimanche. En fait, elle avait toujours de la fièvre le mardi quand on est allé chez le pédiatre. Donc là, y'a eu analyse d'urine, qui n'a rien révélé. Puis la fièvre est partie d'elle-même.

- D'accord. Donc c'est les deux seuls épisodes...

- C'est les deux seuls ouais. Qu'elle nous a fait.

- Et donc c'est votre premier enfant ?

- Oui.

- D'accord. Et sinon, vous avez de la famille dans le coin ?

- Non, pas dans le coin. Je viens de Région, donc on n'a pas les grands-parents à proximité.

- Et sinon, vous me disiez, elle est suivie par un pédiatre ? C'est ça ?

- Oui. On l'a voyait tous les mois jusque-là. Puis là, on la revoit qu'au neuvième mois, sauf si y'a un problème. Elle nous avait dit de l'appeler, mais c'est vrai qu'elle n'a pas forcément des créneaux d'urgences dans la journée. C'est le problème en fait.

- Ah oui... Et quand y'a un souci, vous faites comment ?

- Ben, on jongle entre la pédiatre et le médecin traitant, mais là 'fin pour nous, c'était plus un caractère d'urgence étant donné ses vomissements. Sinon... si vraiment quand ça peut attendre, quand elle a de la fièvre, ça peut attendre le lendemain et ça se passe bien, on voit avec la pédiatre et le médecin traitant quoi.

- Et là, c'était quoi qui vous inquiétait le plus par rapport aux vomissements ?

- Ben c'était que c'était assez rapproché quand même des repas. Et après le fait qu'elle urine quasi pas. Et puis elle ne voulait vraiment rien. Le soluté de réhydratation, la pédiatre nous avait dit de lui en proposer, elle n'en voulait pas du tout. C'est plus pour ça qu'on est allé consulter vite. Et puis aussi le fait qu'elle ne soit pas grosse, ça nous inquiétait aussi un peu donc... voilà.

- Et donc votre pédiatre il est à Ville ?

- Oui, il est à Ville.

- Et votre médecin traitant aussi ?

- Oui, il est aussi à Ville.

- Et du coup, c'est le même médecin que vous avez ?

- Le médecin traitant c'est le même. Mais on l'a vu au début pour elle, et puis après on est parti chez la pédiatre. Parce que comme son collaborateur est parti en retraite, on voyait

qu'il n'avait vraiment pas beaucoup de temps non plus, l'auscultation était quand même très rapide. Après on est chez la pédiatre et puis étant donné son problème de régurgitations j'crois que c'était un peu plus adapté.

- D'accord. Donc en fait, vous aviez commencé le suivi avec le médecin...

- Oui, avec le médecin traitant, on a du faire une ou deux consultations avec le médecin traitant. Et après, on a basculé assez rapidement chez la pédiatre.

- C'était des personnes de votre entourage qui vous l'ont conseillé ?

- Ben, aux urgences. Parce qu'on avait été aux urgences pour ses régurgitations en fait. Et euh du coup, nous on avait déjà pris rendez-vous avec un pédiatre, et puis il nous avait dit que comme c'était une ancienne collègue à eux, c'était très bien pour son suivi, et puis que ça serait revu du coup avec la pédiatre. Et puis nous aussi, notre entourage, ils nous ont conseillé aussi de passer plutôt avec la pédiatre.

- Et du coup, vous trouviez que votre médecin traitant il ne répondait pas assez à vos questions ?

- Ben, on avait pas beaucoup de temps, on voyait qu'il était vraiment très très speed. Donc au niveau du temps à passer... Bon on comprend aussi, c'est vrai que quand on est tout seul. Puis la secrétaire nous dit bien que maintenant il n'a plus que quinze minutes par patient donc c'est vrai que c'est vraiment très rapide.

- Et du coup, le changement par rapport avec votre médecin traitant, son collègue qui est parti, c'est récent ?

- Ça doit être de la fin de l'été. Il a retrouvé quelqu'un mais que deux jours par semaine donc euh c'est pas... Ça ne compense pas.

- Et vous sinon, vous arrivez à avoir des rendez-vous dans des délais raisonnables ?

- Pour nous ? Non. Pour nous, il faut attendre trois, quatre jours quand on est malade. Et sinon, c'est trois semaines de délai les rendez-vous. Les rendez-vous au début pour Camille, on les prenait un mois à l'avance. Pour être sûr de les avoir.

- Et sinon, pour vous, ça vous est déjà arrivé d'aller aux urgences ?

- Non.

- Et donc vous me disiez vous êtes infirmière c'est ça ?

- Oui. Et papa aussi est infirmier. On a tous les deux le même métier.

- D'accord, et vous travaillez où ?

- Moi je travaille à domicile, et le papa travaille en psychiatrie.

- D'accord. Et justement, est ce que vous avez l'impression que ça vous aide pour certaines choses à la maison ?

- Bah, j'pense qu'on stresse un peu moins quand même. A part tout ce qui est gastro, c'est sûr qu'on a tendance à psychoter un peu par rapport à ça. Mais le reste, non, on n'est pas forcément inquiet...

- Et sinon, quand vous avez des questions, est-ce que vous avez quelqu'un que vous pouvez appeler ou qui vous donne des conseils ?

- On avait la PMI au début. Mais la PMI vous lâche très vite. On la vu les quinze premiers jours pour la peser et puis après.... Ils nous avaient dit que si on avait des questions on pouvait appeler, après on n'a pas forcément appelé. Bon la pédiatre est toujours disponible. C'est sa secrétaire mais elle nous rappelle toujours si on a des questions. En général, on fait toujours notre liste de questions quand on y a va au rendez-vous, et puis elle y répond.
- Et sinon, ça vous arrive d'appeler pour avoir des conseils par téléphone ?
- C'est rare. En général, on arrive à se débrouiller par nous même.
- Ok. Est-ce que y'a eu des fois où vous avez eu besoin de consulter le week-end ?
- Non, c'était en semaine à chaque fois.
- Parce que sinon, est ce que vous connaissez d'autre moyen d'avoir des consultations rapides en dehors des urgences ?
- Non. Enfin y'a SOS médecin mais pas ici. Y'a sur Nantes. Nous on était originaire de Région, y'en avait. Mais ici, c'est vrai que y'a pas. Donc euh ici, on est tout de suite confronté aux urgences à chaque fois. Ça nous plait pas forcément d'y aller. Parce que étant du métier, on sait que c'est surchargé et tout ça, mais euh... On n'a pas forcément le choix. Là on doit déménager. Dans la commune où on est, y'a qu'un seul médecin. On nous a bien dit qu'on ne nous prendrait pas. Donc euh... Donc bon, on va rester ici avec la pédiatre, c'est pas le souci. Mais c'est vrai que, bon la priorité c'est plus la petite que nous.
- Et c'est loin d'ici ?
- Quinze-vingt minutes. Ici on est à proximité de tout donc c'est vrai que c'est quand même rapide ici.
- D'accord. Et sinon, est-ce que vous avez déjà utilisé le 15 pour des conseils ?
- Bah en fait quand on appelle les urgences pédiatriques, quand ils doivent donner des conseils, souvent ils nous transfèrent sur le 15 parce que faut que ce soit enregistré. Bon on n'a pas appelé souvent hein. Quand elle nous a fait sa gastro et puis quand elle nous avait fait son épisode de fièvre début mars.
- Oui, c'est vrai qu'ils vous transfèrent sur un autre numéro pour les conseils...
- Oui, Ils ne peuvent pas donner de conseils par téléphone parce que c'est pas enregistré. C'est ce qu'ils nous ont dit.
- Et après, les médecins de garde, vous n'avez jamais eu besoin d'en voir le soir ou les week-ends ?
- Non, jamais.
- Et vous en avez déjà entendu parlé ?
- Non, pas du tout.
- Parce que en Vendée, alors il n'y a pas SOS médecin en effet, mais y'a quand même des gardes de médecins généralistes, donc le soir de 20 heures à minuit et les week-ends du samedi midi au dimanche minuit. Et donc ils consultent dans leur cabinet, ils sont organisés par secteur. Soit y'a un numéro direct, soit vous passez par le 15.
- Le 15 ne nous en a jamais parlé de ça. A chaque fois ils nous disent, bah vous avez qu'à venir, y'a pas beaucoup de monde. Quand on a appelé au 15, c'était ça. Ils disaient y'a pas

beaucoup de monde aux urgences pédiatriques, vous avez qu'à venir. Donc euh, c'était à chaque fois la réponse qu'on a eu. Ça nous aide pas plus non plus. Mais c'est vrai qu'ils ne nous ont jamais parlé du médecin de garde.

- Après, c'est que pour le soir et le week-end. Mais peut-être que quand vous habitez à deux pas de l'hôpital, ils vous orientent plus facilement aussi vers les urgences, que vers un médecin, je ne sais pas.

- Mais c'est vrai que à chaque fois qu'on a eu le 15, c'était ça qu'ils nous disaient : « y'a pas beaucoup de monde, vous n'avez qu'à venir ». Donc je ne sais pas si c'était la réponse facile pour eux ou... Mais c'est à chaque fois les réponses qu'on a eu.

- Et sinon, à chaque fois que vous allez aux urgences, ça se passe bien ?

- Dans l'ensemble, ça va. A part l'erreur plus ou moins de diagnostique qu'ils ont fait quand elle a eu sa gastro. Parce que nous on ne l'aurait pas emmenée chez la nounou si on avait su que c'était une gastro. Alors j pense que de toute façon, le germe était déjà là, j pense qu'ils étaient déjà contaminés, mais ça aurait peut-être un peu plus stoppé, limité. Alors que là, tout le monde a été malade. Les enfants, la nounou...

- Et alors, pour vous, c'est quoi les avantages des urgences ?

- Ça reste assez rapide quand même. Même si on attend, ça reste quand même assez rapide. Après on a quand même tout de suite ce qu'il faut. Bon après maintenant, ils ne donnent plus grand chose aux enfants parce que quand on est ressorti on avait rien donc euh, à part le soluté de réhydratation. Alors, nous ça nous a rassuré quand même.

- Rassuré, de savoir un peu ce que c'était ?

- Ouais. Bah on savait plus ou moins, on avait quand même, on pensait plus ou moins que c'était la gastro.

- Et après, les inconvénients ?

- Les inconvénients... Je sais pas. Bah après c'est pas toujours le même médecin donc y'a pas le même suivi qu'on pourrait avoir avec notre pédiatre quand même. Puis après, l'environnement c'est pas forcément pour l'enfant...

- Du coup, vous n'avez jamais eu trop d'attente en allant là-bas ?

- Non, on n'en a pas eu plus que ça. Non, on n'a pas eu beaucoup d'attente à chaque fois. On était toujours pris en charge assez rapidement.

- Et après, quand vous y étiez allé pour les régurgitations, ils avaient répondu à vos questions ?

- Oui oui. Bah c'est que au niveau de sa courbe, ils avaient regardé. Ils nous avaient prescrit du Gaviscon® du coup. Non ils avaient plutôt bien répondu à la demande, et puis comme c'était revu avec la pédiatre dans les jours qui suivaient, ça s'est plutôt bien passé. Bon, c'est pas forcément calmé mais bon... On a fait avec.

- Bon maintenant, ça va mieux quand même ?

- Bah depuis sa gastro, ça va mieux. Donc ça a peut-être été un mal pour un bien. (rires) Je ne sais pas ce qu'il s'est passé mais depuis sa gastro, elle ne régurgite quasiment plus.

- D'accord. Et sinon, vous me dites elle est gardée par une nourrice c'est ça ?

- C'est ça.
- Et elle, elle vous aide pour des petites questions de santé ? Elle vous donne des conseils quand y'a des petits problèmes de santé ?
- Elle peut, oui. Mais c'est vrai qu'on ne lui en pose pas forcément. Elle peut y répondre mais on n'a pas forcément de questions, on n'a pas forcément d'inquiétude en fait. Ça se passe plutôt bien. En général le pédiatre suffit, quand on a des questions à lui poser, on les lui pose.
- Et sinon, est-ce que pour vous y'a un intérêt financier à aller aux urgences ou pas ?
- Ah non non. Pas du tout. Non, on ne s'est jamais posé la question. Non, parce que la pédiatre nous aurait pris pour la gastro, on y serait allé tout de suite. Alors que le lendemain 18h c'était pas possible. On ne pouvait pas la laisser comme ça plus de 24h quoi. La question financière, c'est vrai qu'on ne se la pose pas du tout.
- Et sinon, le reste de votre grossesse s'était bien passé ?
- Bah j'ai fait de la pré-éclampsie en fait. Là, j'ai consulté aux urgences. Enfin, j'ai eu ma sage-femme avant mais comme pareil, j'étais sereine, j'étais pas du tout stressée. Bah j pense que étant du milieu, soit ça aide, soit ça n'aide pas je sais pas. Mais euh j'avais une tension qui était élevée. Elle m'avait juste dit de la surveiller. Elle m'avait prescrit un bilan pour le lendemain. Et le soir, ma tension était toujours élevée donc là, j'avais appelé les urgences qui m'ont dit de venir tout de suite, et j'ai été déclenchée dans les 24h qui suivaient. C'est plus l'écho qui a été décisive.
- D'accord, donc c'est pour ça qu'elle est née un mois plus tôt ?
- C'est ça. Ça été déclenché, donc euh voilà pourquoi elle est née un mois avant.
- D'accord. Et sinon, est-ce que vous avez des collègues avec qui vous parlez justement des problèmes de santé de votre enfant ?
- J'sais pas. Moi au boulot honnêtement, j'ai pas le temps forcément d'en parler. Ça arrive, hein, voilà je leur dis qu'elle est malade et tout ça. Avec le boulot que j'ai c'est pas toujours simple. J'avais demandé quand même au médecin traitant s'il pouvait me faire un certificat enfant-malade pour que je puisse rester avec elle si y'avait besoin, qu'il m'a fait dans la foulée. J'avais appelée la secrétaire puis il l'a fait. Mais euh, c'est vrai que avec le boulot qu'on a, et puis bah forcément la nounou avec la gastro, elle ne prend pas. N'ayant pas de famille à proximité, c'est pas toujours simple. Bon on arrive à se débrouiller, on a quand même des boulots, enfin moi j'arrive à m'arranger quand je peux mais c'est pas toujours simple non plus. On sait que ça met aussi l'équipe en péril, donc euh... Après, c'est le bien-être des enfants avant j'pense.
- Hum. Et du coup vous avez des horaires un peu décalés ?
- Moi je travaille quasiment tous les matins donc ça m'arrive de travailler l'après-midi ou le soir mais pas souvent, enfin j'suis à 85% donc ça me permet de passer un peu plus de temps avec elle. Après mon conjoint il est soit du matin, soit du soir donc euh...
- C'est vrai qu'elle va de bonne heure chez la nounou, et au plus tard on la récupère à 20h. Dès qu'on peut la mettre de journée, on essaie parce que c'est pas simple non plus de la lever à 6h, mais on n'a pas forcément le choix. Mais dès qu'on peut passer un peu plus de temps avec elle, on la garde. Parce qu'elle n'y va pas énormément finalement chez la

nounou. Elle y va une dizaine de journées dans le mois donc euh... on fait 90h j'crois chez la nounou. Donc on arrive quand même à jongler entre nos horaires à la garder le plus souvent possible aussi.

- Et justement, le jour où elle avait eu ses vomissements, quand vous avez appelé le médecin et qu'il vous a donné le rendez-vous le soir à 18h, c'est là qu'il vous a fait le papier enfant-malade ?

- Non, je l'ai rappelé en fait à 18h vu qu'on avait été aux urgences, pour qu'il fasse le papier. J'ai complètement zappé de le demander aux urgences et du coup j'ai appelé le médecin qui me la fait quand même au cas où ça n'aille pas dans la nuit. Mais comme ça c'était bien passé, qu'on nous avait dit que c'était une rhinopharyngite, moi je l'ai ramenée chez la nounou le matin. Donc euh tant pis, c'est les aléas.

- Et ce jour-là vous deviez travailler ou pas ?

- Oui je travaillais. Je travaillais le jour où elle a eu les vomissements donc je me suis arrangée pour partir plus tôt de mon boulot. J'ai essayé de faire mes patients les plus importants, et puis j'ai laissé le reste à mes collègues.

- D'accord, parce que c'est la nourrice qui vous a rappelée une fois qu'elle a revomi alors que vous étiez au boulot ?

- Donc j'ai dit que je faisais au plus vite. Parce que je ne peux pas quitter mon poste non plus, avec les patients, c'est pas toujours simple. Et donc euh, quand j'ai fini elle m'a dit qu'elle dormait donc euh j'suis allée la chercher une fois qu'elle était réveillée. Donc euh, une fois qu'elle est rentrée, j'avais déjà eu le médecin traitant et le pédiatre au téléphone donc après on est parties directement aux urgences.

- D'accord. Et sinon, vous avez des frères et sœurs dans le coin ?

- Pas à proximité. Comme on est originaire de Région, eux ils sont restés là-bas.

- C'est que vous avez fait votre école d'infirmière ici ?

- C'est ça et j'suis restée ici après donc non on n'a pas de famille à proximité en fait. On arrive des fois à s'arranger avec des amis, mais bon, c'est pas non plus... Quand ils travaillent, c'est pas toujours simple.

- Vous avez une mutuelle ?

- Oui, j'en ai même deux des mutuelles, comme ça on est bien assuré. Non, mais j'en ai une avec mon employeur donc euh... Je suis salariée à domicile, ça dépend de l'ADMR.

- Ah oui, et sinon, qu'est ce que vous donnez comme médicament vous-même ?

- Doliprane®. Après, non c'est tout. On avait son Gaviscon®. Mais... On nous avait prescrit du Motilium® pour ses régurgitations, qu'on n'a pas donné. Etant donné tout ce qu'il y avait eu sur le Motilium®, on n'a pas trop voulu tenter. Même si ça aurait peut-être arrangé les choses, je sais pas, mais on n'a pas...

- C'était votre pédiatre qui vous avait donné ça ?

- Non, c'est le médecin traitant qui nous avait donné ça. Il trouvait qu'elle régurgitait beaucoup, et euh... On ne l'a pas donné. C'était plus par choix, parce que après on en avait reparlé avec la pédiatre. J pense que si vraiment y'en aurait eu besoin, la pédiatre en aurait donné donc euh, on a préféré pas lui donner. On s'est dit qu'elle va en prendre assez des

médicaments comme ça. Même le Gaviscon®, finalement on a arrêté parce qu'on avait pas d'effet forcément. Au début c'était mieux, et puis après... Après y'avait plus de différence donc on a arrêté de le donner. Ou quand vraiment ça n'arrêtait pas, on lui en donnait un peu, ça calmait sur le moment. Mais sinon, y'a que le Doliprane® qu'on lui donne, en cas de fièvre.

- Et sinon, est ce que ça vous arrive de regarder des choses sur internet ?

- Hum... moi j'évite. Le papa regarde parfois. Mais moi j'évite. Je trouve que sur internet y'a un peu de tout donc euh, on peu être un peu perdu avec ça aussi. En plus pour les enfants... J'trouve que internet c'est pas forcément la bonne méthode.

- Et sinon, des émissions de télévision ?

- Euh ça arrive, mais non, là j'ai pas d'idée en tête.

- Et sinon, dans les cabinets de pédiatre ou de médecin généraliste, est-ce que il y a des prospectus, des affiches... qui vous ont été utiles ?

- Bah je sais que le médecin m'avait dit que en cas de fièvre, en cas de vomissement, de toujours consulter, surtout avant six mois. Mais euh sinon, non. Rien de plus, rien de particulier à ce niveau-là.

- Et du coup, les premiers conseils qu'on vous a donnés, c'était à la maternité et à la PMI ?

- Bah à la maternité on n'y est pas resté beaucoup. Après en néonate, ils nous avaient dit que si on avait besoin, on pouvait toujours appeler pour avoir un conseil. On ne l'a jamais fait. Et la PMI après, ils ont toujours plus ou moins répondu... Mais en fait on s'est toujours plus ou moins débrouillés tout seuls quoi. C'est un peu après, au feeling, en fonction de l'enfant quoi finalement. Parce que même pour les quantités de biberon, et tout ça, quand les augmenter. C'est vrai qu'au début, on était plus guidé par la néonate, pendant douze jours... Quand on rentre au domicile, finalement on fait un peu en fonction de ce qui se passe au quotidien, donc euh, non ça se passe plutôt bien. On n'a pas tant que ça de questions finalement... rien de particulier. Après, comme j'vous dis, les questions qu'on a on les pose soit à la pédiatre, quand on y va. C'est rare qu'on appelle pour ça.

- Oui, et par rapport à la diversification... ?

- Bah elle nous avait toute une feuille, elle nous avait bien expliqué comment commencer. Donc après quand on l'avait vue le mois qui suivait on lui avait reposé des questions puis ça se passe plutôt bien. J'ai la feuille sur le réfrigérateur donc ça m'arrive de régulièrement la regarder, quand j'ai un doute. Non, on n'a pas plus de questions que ça. C'est vrai que pendant la grossesse, on se demandait comment ça allait se passer, les quantités de biberons, tout ça. Puis finalement, maintenant qu'on y est, on se rend compte que finalement ça se fait naturellement sans se poser de question.

- Est ce que vous avez des choses à ajouter ?

- Non, mais après c'est vrai que, ben consulter aux urgences, maintenant avec le moins en moins de médecin que y'a en libéral... Enfin malheureusement, on n'a plus que ce choix-là. Y'aurait eu SOS médecin ici, ça aurait été bien. On ne comprend qu'il n'y en ait pas ici même. Parce que dans les grandes villes, y'en a, c'est quand même bien pratique. Et puis quand on peut se déplacer, on y va. Enfin, je sais que j'avais eu la gastro pendant ma grossesse. J'étais en Région à ce moment-là, on les a appelés, j'ai été sur place et j'ai été prise en moins d'une

heure quoi. Et c'est quand même bien pratique, enfin, ça évite de déranger les urgences. Enfin nous, étant du milieu, on s'en rend encore plus compte parce que bon, bah c'est vrai, on sait déjà comment s'est chargé. Ils ont du travail donc euh...

- Bah oui, c'est un peu le seul accès rapide à un médecin ?

- C'est ça. C'est ça. Et oui, c'est pas par plaisir qu'on y va, ça s'est sur. Si on pouvait éviter... Parce que nous, on a pas l'impression du moins, d'être angoissé, au moindre petit bobo, on n'est pas... En général, on essaie le Doliprane®, on attend. Bah la dernière fois qu'elle avait fait trois jours de fièvre, on n'était pas forcément venu aux urgences. On avait juste appelé, pour avoir un renseignement, et puis comme on voyait la pédiatre, on avait attendu. Pourtant elle n'était vraiment pas bien. C'est elle qui nous a dit, par contre on fait analyse d'urine, et si y'a rien et que y'a toujours de la fièvre, ça sera les urgences elle nous avait dit. Et finalement ça s'est arrêté comme ça. On ne sait pas trop ce qu'elle a eu parce que sinon, c'était prise de sang, radio, tout ça... Ça nous a un peu inquiété là par contre. Là quand elle nous a dit ça, là ça nous a inquiété quand même. Mais sinon, fin non non. Y'a peut-être des parents qui s'inquiètent un peu plus, pour le moindre petit bobo, je ne sais pas.

- Oui, vous n'êtes pas la seule à consulter en raison du manque de médecin...

- C'est ça... Bah nous, depuis que son collaborateur est parti à la retraite, on le ressent vraiment. Parce qu'avant on arrivait à avoir un rendez-vous rapidement. Des fois, y'a trois semaines de délais quoi donc euh. On leur a déjà dit, c'est pas logique quoi, quand y'a vraiment des grosses urgences... Faudrait qu'il est des consultations d'urgences, soit dans la matinée, soit en fin de journée parce que c'est vrai que... Nous, comme on dit pour nous, ça peut attendre, voilà. On s'automédique un peu ça s'est sur. Maintenant, c'est vraiment plus pour les enfants, surtout quand ils sont jeunes comme ça... Nous, ça ne nous dérange pas, on se débrouille. Mais pour les petits quoi... Alors quand il a, la remplaçante qu'il a trouvé, elle est là le mardi et le vendredi, là vous avez rendez-vous dans la journée, c'est pas le souci. Mais pas avec lui, avec elle. Mais elle n'est là que deux jours par semaine, donc c'est pas encore suffisant. Puis les urgences n'arrivent pas forcément quand elle est là. (rires)

- Oui, bah ça, on ne choisit pas...

- C'est ça.

- C'est vrai que la plupart des médecins qui partent à la retraite ne sont pas forcément remplacés...

- C'est plus les rendez-vous pour les consultations. Y'a pas de créneaux, rien que un jour par semaine, où on pourrait venir sans rendez-vous, parce que là, y'a encore pas mal de médecins qui gardent ça et nous il n'a que des rendez-vous, donc euh... Ça limite pas mal quoi. Après c'est un très bon médecin, donc changer, c'est pareil y'en a plus beaucoup qui veulent vous prendre...

- Et oui, si vous dites que vous allez déménager et que là bas ils ne peuvent pas vous prendre...

- Ah oui, alors là, y'a qu'un médecin, et ils nous ont dit clairement, que il ne prenait plus personne. Donc on va maintenir de toute façon la pédiatre déjà, et puis...

- Et dans votre entourage, y'en a beaucoup qui font suivre leur enfant par un pédiatre ?

- Ben là, on a une amie qui nous a demandé conseil, elle voulait voir un pédiatre. On lui a conseillé celle qu'on voyait. Parce que bah c'est vrai que nous elle prend à l'heure donc euh c'est vrai que avec les enfants c'est vraiment bien. Parce que quand faut les faire attendre, c'est pas toujours simple. Alors on a quasiment pas d'attente quand on arrive, ça s'est bien. Puis après, elle répond quand même bien à nos questions, le suivi est correct, donc euh, nous ça suffit pour les visites donc euh.

- Et du coup, quand elle voit votre fille en consultation, elle la prend combien de temps à peu près ?

- Je sais jamais, j'ai jamais regardé, vingt minutes peut-être, sauf si y'a besoin de plus... La dernière fois, quand elle n'était pas bien, on est resté un peu plus. Puis elle nous avait même appelé. Elle ne travaillait pas le lendemain, et elle nous avait appelé pour les résultats de l'ECBU donc euh... Ce qui est rassurant aussi. Après, ça passe toujours par la secrétaire, hein, ce qui est normal aussi quand même, pour pas qu'elle soit tout le temps dérangée. Quand elle, si c'est vraiment important, elle nous rappelle donc euh...

- Et du coup, elle a accepté facilement à suivre votre enfant ? Parce que y'en a qui me disait qu'ils avaient du mal à avoir des rendez-vous avec les pédiatres ?

- Ah non, du tout, on a appelé. On avait demandé, oui on avait appelé dix jours avant le rendez-vous, du troisième mois je crois, et non elle nous a pris tout de suite. Non, ça se passe très bien. Elle a travaillé au CHD avant. Elle s'est installée en libéral, je ne sais pas depuis combien de temps.

Entretien R6

- Alors, pour commencer, est-ce que vous pouvez me raconter ce qu'il s'est passé quand vous avez emmené votre fils Alexis aux urgences ?
- Bah début des symptômes, on s'est aperçu qu'il avait un panari, il en avait un au pied et un au doigt, en plus. Donc on faisait des bains d'Hexomedine®, je mettais de la Fucidine®, etc. Et puis le dimanche, il s'est réveillé avec 40°C de fièvre. Donc j'ai appelé le médecin de garde parce que je pensais que c'était lié à l'infection. En fait. Et il m'a dit, « Alala, moi ça sert à rien que je vienne, filer aux urgences. » Ce que j'ai fait, voilà.
- Et aux urgences, du coup, qu'est ce qu'ils ont fait ?
- Ah bah ils ont vite déterminé que la fièvre n'était pas du au panari, parce que bah avec les bains d'Hexomedine® qu'on faisait, bah finalement y'avait plus d'infection. Y'avait la cloque, mais il n'y avait plus de pus en dessous. Donc bah, ils ont fait un check-up complet, on n'a pas forcément expliqué la température. Il n'en a pas eu depuis. On est sorti rapidement en fait.
- D'accord. Et du coup, ils ne vous ont pas mis de traitement en plus ?
- Non, ils m'ont dit qu'il fallait que je continue ce que je faisais déjà.
- Ok. Et donc ça avait commencé combien de temps avant le panari ?
- Euh, deux ou trois jours avant. Oui.
- Et vous aviez déjà été confronté à ce problème-là ?
- Personnellement non. Je connaissais... J'ai eu un peu peur en fait, parce que ma maman a fait un panari l'année dernière et ça a finit bah elle, elle a finit au bloc, et très mal au niveau de soins infirmiers, etc. C'est vrai qu'elle avait eu de la fièvre, qui était liée à ça. Donc bah j'ai tout de suite pensé à ça. Et quand j'ai appelé le médecin, il ne m'a pas dit que ça pouvait être autre chose. Donc c'est lui qui m'a dit d'aller aux urgences.
- Donc du coup, il ne vous avait pas vu, c'est ça ?
- Non.
- Et vous disiez c'était le dimanche de Pâques ?
- Oui c'est ça. Et justement j'ai aussi l'impression qu'il n'avait pas très envie de se déplacer ce jour-là.
- Et sinon, donc vous avez un garçon Alexis, il a quel âge ?
- Deux ans et demi.
- Et vous avez d'autres enfants ?
- On a une grande, Rachel, qui a six ans et demi.
- D'accord. Et alors, ils sont suivis comment ? Médecin généraliste ? Pédiatre ?
- Médecin généraliste. Il est à côté à F Ville.
- D'accord, et ça fait combien de temps ?
- Euh cinq, six kilomètres.

- Et donc c'est un médecin que vous avez depuis longtemps ?
- Et bah depuis qu'on habite ici, donc depuis que Rachel est née. Parce qu'avant on était plus côté,... on habitait à AVille. On a changé de médecin quand on a aménagé ici.
- D'accord, et comment vous l'avez choisi ?
- Parce que c'était à côté, et puis par bouche à oreille. Parce que je connais des gens qui habitaient à FVille donc qui m'ont conseillé ce médecin.
- Et vos enfants n'ont jamais vu de pédiatre ?
- Euh, non. C'est-à-dire qu'on a commencé à consulter avec notre médecin généraliste, et puis bah voilà, ça a continué comme ça finalement. Il faisait les suivis, donc euh... C'est vrai qu'on n'en a pas ressenti la nécessité.
- Et sinon, vous connaissez des enfants autour de vous qui sont suivis par un pédiatre ?
- Euh, ça ne me parle pas... J'en entends... Moi je travaille dans une mutuelle, donc j'entends effectivement des gens qui me parlent du suivi chez le pédiatre. Mais euh, voilà, enfin moi je me dis, j'y aurais peut-être pensé s'il y avait eu des problèmes ou des choses un peu plus spécifiques, mais c'est vrai que là, le médecin traitant suffisait.
- Oui, il répondait à vos questions...
- Oui, c'est ça.
- Et donc vos enfants n'ont jamais eu de soucis depuis la naissance ?
- Ça dépend de ce que vous appelez soucis (rires) ?
- Gros soucis de santé ?
- Gros soucis, non. Alexis nous a fait le RGO bébé. Il a enchaîné après avec des problèmes ORL, il nous a fait beaucoup d'otites. Donc euh, mais euh c'était des petits soucis.
- Et sinon, dans votre famille, y'a pas eu de maladie grave ?
- J'ai normalement un petit frère qui est décédé trois jours après sa naissance. Donc euh c'est vrai que pendant mes grossesses, voilà j'y ai pensé. Parce que ma petite sœur est née quatre ans après avec les mêmes problèmes, c'était des problèmes de poumons qui ne se développaient pas bien. Euh... Oui j'y ai pensé, et puis j'ai été suivie, contrôlée... mais une fois qu'on sait que le bébé est en bonne santé, on oublie vite en fait.
- Et sinon, quand votre fils a un problème de santé, comment vous faites ?
- Ça dépend ce que je sais. J'aurais tendance plutôt à me tourner vers mon médecin traitant. Euh je vais rarement aux urgences, voilà. Je suis allée deux fois aux urgences pour Alexis. Et c'est deux fois les médecins qui m'ont demandé d'y aller. Voilà, j'y vais pas... J'évite. Sauf si trois fois. Parce que une fois il s'est ouvert la tête. Bon bah là j'ai filé aux urgences sans appelé le médecin. Mais euh, non non j'évite.
- Et donc les autres fois c'était pour quoi ?
- Euh qu'est ce qu'il avait fait... Il s'était cassé une dent. Donc on est allé voir le dentiste, qui nous a dit voilà...
- D'accord. Et sinon, pour votre fille ?

- Euh oui, on y est allé une fois quand elle avait six mois, elle nous a fait une bronchiolite. Donc elle a été hospitalisée trois ou quatre jours. Mais là c'est pareil, on est passé par notre médecin. C'est lui qui nous a... C'est déjà pas mal (rires)
- Oui, c'est toujours suffisant !...
- C'est ça (rires)
- Et sinon, quand Alexis a un souci, vous appelez votre médecin traitant, et il vous donne un RDV assez rapidement ? C'est compliqué ?
- C'est compliqué. Après euh, j'ai tendance pour avoir un rendez-vous avec mon médecin, à en rajouter un peu. Voilà, ça dépend de ce qu'il a évidemment. Mais c'est vrai que la période où il nous faisait beaucoup d'otites, c'est super douloureux, il ne dort pas, il ne mange pas. Donc ouais, c'est vrai que j'avais tendance à en rajouter un peu pour qu'il nous prenne rapidement. Euh... Après pour nous, adultes, on peut attendre. Après c'est vrai que pour les enfants, c'est plus délicat.
- Et du coup, c'est un délai de quoi, une journée ? Deux jours ?
- Pour les enfants, quand on appelle, on a rendez-vous dans la semaine. Après c'est souvent deux ou trois jours. Les adultes, y'a bien une semaine de délai.
- Et du coup, il vous dit de faire des choses en attendant ? Qu'est ce que vous faites en attendant le rendez-vous ?
- Et bah, je donne du Doliprane®, ce que j'ai le droit de donner. Et puis au bout d'un moment Alexis, ses otites finissaient souvent par percer. Donc finalement, ça le soulageait. Donc on arrivait chez le médecin, il le mettait sous antibiotiques mais il avait déjà plus mal en fait.
- Pour vous, c'est quoi qui est dur justement, quand vous attendez le rendez-vous qui est parfois un peu plus tard que attendu ?
- Bah c'est de ne rien pouvoir faire pour soulager. C'est surtout ça. Se sentir complètement démunie, de voir son enfant qui a mal. On ne peut rien faire à part lui donner une dose de Doliprane®. Plutôt ça, j'suis une maman très maman poule et du coup j'ai du mal à voir mes enfants mal... Après ça dépend ce que c'est. Bon, si c'est une gastro, voilà, on relativise aussi.
- Et sinon, est ce que vous avez des personnes dans votre entourage pour avoir des conseils ?
- Bah ma maman. Ma maman. Voilà, on est très proche donc elle est toujours de bon conseil. Toujours à rassurer. Mais euh, enfin voilà, conseil ça se limite aussi. On n'est pas non plus dans le domaine médical. Donc euh, c'est des conseils de maman quoi.
- Donc elle à côté de chez vous ?
- Elle est à A Ville. Donc euh on est à quinze, vingt minutes de route. Donc elle est relativement disponible. Donc euh pour ses petits-enfants, y'a pas de problème (rires).
- Donc elle, c'est un peu votre premier recours ?
- Oui, oui.
- Et après des frères et sœur ? Des amis ? Des collègues ?

- Les collègues oui ça arrive. Et c'est rassurant parce que on se rend compte que finalement... Moi je vois les problèmes de mes enfants, là les otites, que finalement c'est courant, qu'on est pas tout seul. Et c'est vrai que ça fait du bien d'entendre ça aussi. Oui, les collègues. Frère et sœur... Ma sœur a sept ans de moins que moi donc c'est vrai qu'elle est encore très jeune, elle n'a pas d'enfant donc c'est vrai que c'est un peu plus délicat. Oui je dirai, en priorité famille très proche, ma maman. Et puis après oui, les collègues de travail, dans le quotidien en fait. On parle des enfants, de la vie de tous les jours et voilà. On compare un peu les problèmes de chacun.

- Et sinon, le pharmacien ?

- Ça dépend pour quoi. Je dirai pour les petits maux, oui j'irai le voir. Problème... des toux à leur début, ça peut-être des petits problèmes de peau. Je voyais ma fille qui avait mal aux lèvres... Pour les petites choses.

- Donc au début, vous allez voir le pharmacien pour les petites choses...

- Et si ça ne passe pas, je m'oriente vers le médecin.

- Et après, est ce que vous utilisez des moyens comme internet ?

- J'évite. J'évite. Parce que je pense qu'il y a des choses à prendre et des choses à laisser. Et bah comme on ne connaît pas, on ne sait pas trop ce qu'il faut prendre, ce qu'il faut laisser. J'évite pareil, je vais y aller surtout pour des petites choses. Quand c'est des boutons, essayer de voir si y'a des boutons qui puissent m'expliquer... mais alors après voilà, j'me méfie quand même de ce que je peux lire. Voilà. J'me rends compte que des fois... Moi je panique vite, donc ça me fait vite... On va vite dans les extrême hein sur internet. On part d'un mal de tête, on finit en méningite... Voilà. Je me méfie. J'ai appris à me méfier (rires) Je me suis certainement fait avoir hein, mais bon... Donc j'y vais mais voilà, j'essaie de faire attention à ce que je lis. C'est vrai que c'est beaucoup de cas extrêmes je trouve sur internet. Donc euh moi ça me fait plus peur que ça me rassure en fait.

- Et sinon, vous cherchez des informations dans des magazines, des émissions de télévision ?

- Hum... émissions de télévision, après je ne vois pas trop... Après magazines, c'est pareil... Ou alors c'est pas des choses qui me marquent quoi. Non là franchement, j'ai pas de souvenir. J'ai certainement lu des choses, mais c'est pas des choses qui m'ont marquée ou qui m'ont aidée... Après je ne suis pas une grande lectrice de tout ce qui est livre comme ça. Peut-être un peu sur ce qui est homéopathie, les choses où je suis sûre que, j'me dis que c'est de la médecine relativement douce, donc même si ça ne fait pas effet, ça ne fera pas de mal. C'est peut-être plus ça, à la limite. Mais, et encore, et encore.

- Et donc, par rapport à votre médecin, c'est un cabinet de plusieurs médecins ?

- Oui, ils sont plusieurs médecins. Ils doivent être six ou sept je crois. Donc c'est un grand cabinet. Dans le coup, moi ça m'est égal de ne pas être suivie par le même médecin quand il faut que je consulte en urgence, peu importe. Ils essayent, pour avoir rendez-vous plus rapidement, de voir avec d'autres médecins. Mais euh, ouais, c'est compliqué. Je pense qu'ils sont assez seuls pour toutes les communes alentours. Je conçois que ce soit compliqué mais c'est vrai, que je me dis voilà, pour les enfants quand même, mince, ils devraient... Après nous les adultes on peut attendre, mais les enfants. En dessous d'un certain âge quand même, je considère qu'ils devraient être prioritaires. Voilà.

- Qu'est-ce qui vous inquiète plus chez l'enfant ?

- Bah j'ai eu des mauvaises expériences avec Rachel, sa bronchiolite... Voilà j'suis allée voir le médecin, on m'avait dit que c'était juste un rhume. J'ai rappelé deux jours après parce que ça dégénérait. Et on n'a pu me mettre rendez-vous que deux jours après, et elle a fini à l'hôpital. Voilà, donc c'est des choses, en quelques jours... J'me dis voilà, ça peut être des petites choses qui prennent une ampleur en quelques jours voilà. Mais après voilà, j'essaie de faire la part des choses, mais c'est vrai que je suis assez peu objective avec mes enfants donc c'est compliqué. (rires).

- D'accord. Et après, est-ce que ça arrive que le médecin vous donne des conseils au téléphone ?

- On n'a jamais le médecin au téléphone. Ils ont un secrétariat, et je vous avouerais que je n'ai jamais demandé à lui parler parce que c'était des maux que je connaissais. Pour reprendre l'exemple d'Alexis, ses otites c'était... toutes les semaines, donc bah voilà, on savait... Mais voilà, il avait besoin d'être consulté. J'avais besoin aussi qu'on me rassure. Peut-être qu'on m'envoie voir un ORL...Ce que j'ai du demander. On ne l'a pas fait d'office. J'ai été obligée de le réclamer. On m'a dit que ce n'était pas nécessaire, alors que je me disais bah mince, il fait des otites, il a fait quand même quatre mois d'otites, une par semaine. Donc il a été quatre mois non stop sous antibiotiques. Il devenait résistant aux antibiotiques, donc ben j'ai demandé un rendez-vous ORL, on m'a dit que ce n'était pas nécessaire. Et euh, bah j'avais été chez le médecin une fois et c'était une remplaçante, et j'ai eu la chance de tomber sur elle pour le coup, qui a bien voulu me faire un petit mot pour aller voir l'ORL. Donc euh j'ai enfin eu... Mais c'est vrai que ça a été compliqué. Parce que j'ai demandé plusieurs fois...

- Et du coup, l'ORL, il vous a proposé quelque chose de particulier ?

- Alors, on a été suivi dans un premier temps à la clinique par le Dr A. Euh... Tout de suite, il a voulu l'opérer. Il avait tout juste un an, et il a tout de suite voulu l'opérer. Donc il s'est fait opérer il avait un an et un mois des végétations avec paracentèse. Qui n'a servi à rien. Parce qu'il nous a fait une otite un semaine après. Voilà. Donc euh bah... En plus c'est vrai que on espère beaucoup, on espère beaucoup... Euh et puis on est retourné le voir en post-opératoire, ça devait être au mois de décembre. Donc euh un an après, et il nous a dit, bon il fait toujours des otites séreuses, il faut le réopérer. Alors moi je... voilà, j'ai trouvé que le problème, je ne sais pas si ça se ressent beaucoup avec ce médecin, il nous parlait qu'à nous, il n'a pas essayé de communiquer avec Alexis. Voilà, c'était l'opération, on a eu des devis de dépassement d'honoraires alors qu'on n'avait même pas fixé le jour de l'intervention. Donc j'ai un peu trouvé ça limite et donc j'ai voulu demander un second avis. Donc maintenant, on est suivi à l'hôpital. On y est allé pour la première fois au mois de février. Il nous a dit qu'effectivement y'avait des otites séreuses, mais que on pouvait essayer un traitement... Et on y est retourné ce matin justement, et c'est super, ses oreilles sont nickel. Donc euh voilà, j'suis contente d'avoir demandé un deuxième avis. Mais euh... voilà, la prise en charge complètement différente. Lui a essayé de parler avec Alexis, à essayer de voir si y'avait pas de problème d'audition. Parce que ça, ça nous inquiétait aussi avec ses otites à répétition. Donc euh voilà, rassurée.

- Donc ça va mieux, il en fait moins ?

- Bah il en fait... Bon alors, je vous avouerais qu'on est allé voir, je sais pas si c'est ça, mais quand il nous faisait ses otites à répétition, on est allé voir un ostéopathe. Et c'est vrai que l'ostéopathe. Alors il nous faisait des otites aiguës, donc très douloureuses, il ne dormait pas

voilà... Et depuis qu'on est allé voir cet ostéopathe, et bah je crois qu'on n'a pas eu d'otite aigue. Euh... il a du nous faire quelques otites séreuses, mais bon, on ne s'en rend pas compte. C'est quand on allait voir les ORL, où ils nous disaient... Mais je pense que l'ostéopathe nous a bien aidé en fait. Au moins, pour les douleurs.

- Et du coup, l'ostéopathe, c'est quelqu'un que vous allez voir régulièrement ?

- Je dirai pour les enfants. Oui. Et puis bah on a pris l'habitude aussi nous d'y aller peut-être une fois par an. Là c'est pareil, pour moi c'est comme l'homéopathie, j'me dis bah si ça ne marche pas c'est pas grave, ça ne nous fait pas de mal. Donc bah voilà, on y va. Et puis je me rends compte quand même que ça a des bénéfiques. Je le vois pour Alexis. J'ai vu pour Rachel qui était niveau ORL souvent enrhumée etc, j'pense qu'elle était migraineuse. Et depuis qu'on va le voir, bah c'est terminé. Donc euh... On a beau dire, je sais que y'a des médecins qui sont réfractaires, mais franchement je pense qu'il y a du bon. Après je pense effectivement que ça ne peut pas tout soigner, mais je pense que ça peut aider dans certains petits maux.

- Oui, donc ça, ça a été la solution...

- Bah une partie. J'imagine parce que ça n'a pas été radical, il nous faisait quand même des otites. Mais j'pense que ça été une partie. C'était un bon soulagement quand même (rires).

- Et ça, c'était pareil, quelqu'un qu'on vous avait conseillé ?

- Je le connaissais moi avant, ça fait longtemps que je consulte cet ostéopathe. Donc bah finalement on a suivi avec les enfants, à aller le voir lui.

- D'accord. Et après vous disiez pour les enfants, c'est un peu plus souvent. Alors y'a le problème d'otites, le problème...

- Alors oui voilà, l'année dernière, juste pour ses problèmes d'otites, il nous a demandé d'y aller trois fois. Donc bah déjà voilà. C'est surtout... Il disait que chez les petits voilà ils tombaient, donc ben c'est vrai, y'a plus de choses à remettre plus souvent. Logique. Et puis bah, j'pense que voilà, on fait plus attention, enfin moi je fais plus attention à mes enfants qu'à moi donc euh j'y vais forcément plus pour eux que pour moi, voilà (rires).

- C'est que pour vous, c'est quoi la santé de vos enfants justement ?

- Bah pour moi la santé de mes enfants, c'est primordial. Enfin voilà, il faut qu'ils soient en bonne santé, surtout qu'ils ne souffrent pas. Enfin voilà, j'me dis, le petit les six premiers mois il a eu le RGO, les six mois suivants, il a eu des otites. J'me dis il en a bavé sa première année. Donc euh, voilà, ça a été compliqué pour lui, ça a été compliqué pour nous et moi j'suis dans un état d'esprit où dès qu'ils ont mal je ne vais pas bien. Voilà. Donc euh pour le bien être de tout le monde, faut qu'ils aillent bien. Et même le papa, parce que si je ne vais pas bien, j'suis chiante (rires).

- D'accord donc c'est important. Et sinon, quand vous allez aux urgences, qu'est-ce que vous attendez ?

- Bah répondu à mes questions, je dirai oui et non. J'ai été rassurée sur le fait qu'ils me disent, que bah les panaris étaient en voie de guérison, que ce qu'on faisait c'était très bien. Après, j'suis sortie de là-bas, je n'avais toujours pas la réponse concernant la température, donc euh aujourd'hui, je ne sais pas. Après j'me dis voilà, ils peuvent faire des poussées dentaires, des poussées... voilà. Mais... je ne sais pas donc bon... Après, j'ai été rassurée

parce que ce n'était pas lié à l'infection, il n'y avait rien de grave, il n'avait même pas d'otite ce jour-là. Mais c'est vrai que voilà... La fois d'avant c'était pour... Non, je vous disais la dent, mais il avait fait une gastro... non il vomissait. Il vomissait et il avait très très mal à la tête. Et là c'était pareil. Le médecin m'avait dit d'aller aux urgences parce qu'il pensait que c'était une méningite. Et euh, la prise en charge, très bien. C'était pas une méningite, j pense que c'était une simple gastro. Juste à vomir. Par contre, il n'avait pas été perfusé et on avait reçu, on doit recevoir les comptes-rendus à la maison. Et sur les comptes-rendus, était noté qu'Alexis avait été perfusé et que de là, ça avait été mieux. Mais j me disais, il n'a jamais été perfusé, donc euh... C'était pas très grave. Si ça avait été plus grave, j pense que je les aurais appelé en leur disant attention, il n'a jamais été perfusé. Là c'était mineur, mais j me dis voilà. Ça peut, ça peut être un peu plus grave. Ça peut avoir des conséquences. Parce que je me dis que ça doit être un compte rendu qui est envoyé au médecin aussi. Une perfusion c'est pas grave, mais j me dis, une transfusion, chose comme ça, ça change tout après. Donc là j'ai laissé faire... C'était pas très grave. (rires) Mais c'est vrai que j'ai hésité hein, à leur signaler. J'aurai peut-être du d'ailleurs. (rires) C'est trop tard.

- Et vous me disiez, vous faisiez des bains de doigt dans l'Hexomedine®. Ça s'était quelque chose que vous aviez déjà fait ? Qu'on vous avait dit de faire ?

- Ben euh, ma maman. Qui avait fait ça quand elle avait eu son panari. Elle m'avait dit Hexomedine® ou Dakin® j crois. Bon, j'avais de l'Hexomedine® parce que ma fille avait dû avoir mal à une oreille, à une boucle d'oreille. Donc on avait de l'Hexomedine®. Donc bah, j'avais ça sous le coude, donc bah j'ai fait ça.

- Donc vous me dites, quand un de vos enfants a un problème de santé, vous appelez en premier votre médecin traitant. Mais pour vous, est-ce qu'il y aurait des raisons particulières qui feraient que du coup, il faudrait vraiment aller aux urgences, et que le médecin traitant ne serait pas suffisant ?

- Bah pour, comme je vous disais, les chutes, où pour moi il y a nécessité de recoudre, de... Peut-être tout ce qui est traumatisme crânien. L'autre jour pour sa dent, voilà, on ne s'est même pas posé la question. Le nerf était à vif, fallait l'arracher. On s'est dit il est trop petit pour que ce soit arraché en cabinet, faut qu'on aille aux urgences. Euh peut-être plus les choses, une chute, un bras de cassé, les choses comme ça. Mais euh, je ne me suis jamais vraiment posé la question. On voit, on voit sur le coup. Mais tant que ça reste maladie, pure et dure, on aurait d'abord tendance à voir avec le médecin. Après c'est vraiment plus ce qui est traumatisme, où on irait aux urgences plus facilement.

- Et pour vous alors, ça serait quoi les avantages des urgences ?

- Bah une bonne prise en charge. Parce qu'ils sont équipés, ils sont spécialisés pour. Il y a un corps de métier, voilà, on nous dirige vers tel ou tel service en fonction de... Donc la prise en charge, c'est clair. Oui, je pense que c'est le principal. On sait que quoi qu'il arrive, y'aura quelqu'un pour nous. On est sur place, quoi, on se sent quand même en sécurité. On se dit que même si ça en arrivait à dégénérer, ben on est sur place. On ne perd pas de temps. Là, je parle de choses plus graves, parce que une otite, voilà (rires).

- Et après, pour vous, est-ce que y'aurait éventuellement des inconvénients aux urgences ?

- Bah j pense comme tout le monde, l'attente pour la prise en charge. Bien que... je dirai que les deux, trois fois où on y est allé pour Alexis, comme il est petit, on est passé prioritaire. Mais euh... Ouais, c'est vrai, c'est long. Surtout avec un petit, à faire patienter, c'est

compliqué. C'est vraiment le gros point noir. Mais bon, après, voilà, malheureusement... j'imagine qu'ils font ce qu'ils peuvent les pauvres. Mais c'est vrai que, j pense que y'a des personnes qui ne se posent pas la question de passer par les médecins traitants, qui filent directement aux urgences et euh voilà. Fatalement, on attend. Mais bon. Après, j'imagine qu'ils font aussi en fonction des urgences. Si on attend, c'est plutôt bon signe. Finalement, c'est que c'est pas très très grave.

- Et sinon, dans votre entourage, est-ce qu'il y a des personnes du milieu médical ?

- Bah milieu médical, j'ai le papa d'Alexis qui est AMP, en maison de retraite. Ma sœur qui est aide-soignante dans des structures pour handicapés. J'ai une tante qui est infirmière mais bon, qui vit loin. C'est vraiment les deux personnes les plus proches de moi, qui ont un pied dans le médical, bien que c'est médical, oui et non. C'est pas des structures... C'est un EHPAD et pas un hôpital. C'est médicalisé, mais bon...

- Après, ça peut quand même donner des petits tuyaux...

- Oui oui... Ben oui, mon ami, il est là, il ne sait pas tout. Ça reste AMP, voilà. Il n'a pas de formation d'infirmier. Il a sa petite formation d'aide-soignant donc euh. Ça reste les bases, mais c'est rassurant, c'est rassurant.

- Et sinon, je ne vous ai pas demandé, comment il est gardé Alexis ?

- Il est gardé en Maison d'Assistantes Maternelles (MAM).

- C'est-à-dire ?

- C'est, vous savez, entre la crèche et l'assistante maternelle. C'est alors là, elles sont trois assistantes maternelles qui sont regroupées, et euh ça fait une crèche en fait. C'est dans une structure, elles louent une maison en fait. Donc, il est gardé à F Ville.

- D'accord. Et du coup, il y a combien d'enfants ?

- Enfin, c'est vraiment la petite crèche parce qu'ils sont maximum dix, onze je crois. Mais elles ne sont que trois aussi pour s'en occuper. C'est bien. C'est un bon compromis je trouve entre l'assistante maternelle et la crèche.

- Et elles, justement, est-ce qu'elles vous conseillent parfois ?

- Oui. En plus, y'en a deux sur les trois qui sortent du milieu médical. Une qui a travaillé à Nantes, au service pédiatrique, donc euh voilà. Et l'autre qui était, qui a été infirmière je crois. Donc euh oui, oui. On sait que quand elles nous appellent, c'est pas bon signe. Mais bon après voilà, elles sont aussi, ça peut être inquiétant, comme ça peut être très rassurant. Parce qu'elle disent, ben moi, pour avoir vu ça, vous en faites pas... Ouais... Beaucoup de confiance en ce qu'elles nous disent. Elles aiment ça, on sent que y'a pas de problème.

- Oui, vous le laissez tranquille là-bas.

- Oh oui, complètement.

- D'accord. Et alors, sinon, vous faites quoi comme travail ?

- Moi je travaille dans une mutuelle. Je travaille chez Mutuelle. Je suis conseillère à l'agence.

- Et du coup, en gros vos horaires habituels ?

- 9 heures -18 heures.

- Du lundi au vendredi ?

- Oui, c'est ça.

- Et après, votre conjoint ?

- Ah bah, lui, dans le coup, il travaille en maison de retraite. Il a des horaires un peu décalés. Des horaires de matin, de coupure, de soir. Il travaille un week-end sur deux. Donc c'est un peu plus atypique.

- Et du coup, pour l'organisation, par exemple, quand un de vos enfants est malade, comment vous faites ?

- Alors, lui je vous avouerai que c'est compliqué parce que voilà, les structures médicales... Vous devez connaître un petit peu. Bah voilà, on ne s'absente pas comme ça. Euh, quand il y a possibilités, moi j'ai sept jours enfant-malade. Mais là, on n'est qu'au mois d'avril, donc j'essaie d'y aller doucement. (rires) Euh, j'essaie de faire appel, aux papi et mamie. C'est pareil, c'est pas toujours facile parce qu'ils ne sont pas retraités, hein, ils travaillent toujours. Et puis ma sœur pour le coup, qui était en train de finir ses études d'AMP, qui n'avait pas encore d'emploi. Donc euh voilà. Quand j'avais besoin au pied levé. Après je vous avouerai que quand vraiment, ils ne sont pas bien, c'est moi qui les garde. (rires) J'ai un employeur assez arrangeant. Même si j'ai épuisé mes jours enfant-malade, il ne va pas m'empêcher de rentrer chez moi pour euh, voilà. Donc c'est plus un souci d'organisation, après je sais que y'aura toujours quelqu'un pour aller les récupérer si y'a quoi que ce soit.

- Donc du coup, votre sœur est dans le coin aussi ?

- Bah AVille, donc euh ils sont gardés à FVille. Donc ça fait à peu près un quart d'heure pour elle.

- Et sinon, votre belle-famille est dans le coin aussi ?

- A PVille donc à côté de AVille. Ma belle-mère c'est plus compliqué parce qu'elle est assistante maternelle, donc bah du coup, elle est à domicile donc bah c'est vrai que quand y'a besoin. Quand on peut anticiper, on peut les conduire là-bas parce qu'on sait qu'elle est chez elle, par contre voilà, quand faut faire appel à quelqu'un au pied levé, bah elle ça n'est pas possible. Puis bah voilà, j'ai plus tendance à solliciter ma maman (rires)

- Alors, je vais juste vous redemander votre âge ?

- Moi j'ai 32 ans.

- Et le papa ?

- Pareil.

- 32 ans. D'accord. Et sinon, qu'est-ce que vous avez fait comme études ?

- Alors moi j'ai un BAC+2. J'ai fait des études, c'était STT à l'époque, c'était ce qui était droit, secrétariat, comptabilité. Et puis bah mon ami, un Bac Pro action sanitaire et sociale. Il est rentré à la maison de retraite il était aide-soignant.

- Donc c'est un an de formation ?

- Voilà. Et dans le coup, il est AMP depuis six mois. Donc il s'est fait payé la formation d'AMP par son entreprise. Donc il a eu les résultats en octobre, donc ça fait six mois qu'il est diplômé AMP. Donc son boulot au quotidien ne change pas, il y a juste le statut qui change. J'pense qu'il va chercher à aller plus vers des structures avec des enfants handicapés.

- Ok. Et sinon, vous avez une mutuelle ?
- Oui. Avec la sécurité sociale pour tous les deux.
- Et pour vous, est ce qu'il y aurait un intérêt financier à aller aux urgences ?
- Ah pas du tout. C'est vraiment la chose à laquelle je ne pense pas du tout quand je vais aux urgences. Je dirais même, que si je peux les éviter, je les éviterai. Mais ça franchement, non. Du tout, du tout. Ah non. Vous voyez, vous me posez la question, ça ne m'a même pas effleuré l'esprit. Non, mais maintenant, je comprends parce que j'imagine que pour certains détenteurs de la CMU ou de l'aide, ça peut être important de ne pas avancer de l'argent. Mais non. Pas moi (rires).
- Vous me disiez que vous aviez appelé le médecin de garde. Est-ce que ça vous arrive souvent d'avoir recours à ce médecin de garde ?
- J'évite. C'est pareil j'évite. Là, c'est que j'ai eu peur, j'ai eu peur que ce soit une infection. Et je me dis, si y'a une infection, faut le traiter rapidement. Ça m'est arrivé, deux fois je crois. Deux fois, et les deux fois ils m'ont envoyé aux urgences.
- D'accord. Donc vous ne les avez jamais vu finalement ?
- Bah si, la première fois je l'avais vu. Et euh, il m'avait dit vous me rappelez dans deux heures si Alexis vomit toujours. Il vomissait toujours, je l'ai rappelé. Il m'a dit vous filez aux urgences. Mais je l'avais vu avant.
- Et justement, le numéro pour avoir le médecin de garde, c'est un numéro que vous connaissez ?
- Je sais qu'il est facile, il me semble. Ça doit être trois fois les deux mêmes chiffres... Mais non, je vais tricher sur internet.
- Et sinon, dans le cabinet de votre médecin, est-ce qu'il y a des affiches qui disent, appelez tel numéro s'il se passe quelque chose... ?
- Peut-être ? J'imagine qu'ils le font, mais je ne fais pas attention. Franchement, y'a des affiches, donc j'imagine qu'elles en font partie, sur tout ce qui est prévention donc euh... Là je ne pourrai pas vous le garantir à 100% mais je pense que oui.
- Et vous connaissez le numéro « 15 » ?
- Le « 15 », c'est tout ce qui est Samu...
- Oui. Vous n'avez jamais utilisé ce numéro ?
- Non, et j'espère ne jamais avoir à le faire.
- Donc le 15 ça correspond au Samu. Mais en fait, y'a des médecins qui répondent au téléphone et donc ils orientent un petit peu. Donc y'a les choses très très graves, où ils envoient des médecins sur place si besoin. Après y'a aussi des médecins généralistes qui répondent au téléphone, et qui peuvent donner des conseils au téléphone, en attendant une éventuelle consultation.
- Après, je ne sais pas honnêtement comment ils sont organisés. Après moi c'est plus dans le sens où je me dis, je ne vais pas encombrer les lignes pour mon petit problème en fait. Voilà, c'est plus ça. Se dire, je laisse la priorité aux urgences extrêmes, donc c'est vrai que ça ne

m'est jamais venu à l'idée d'appeler le 15. Et puis bah, les médecins de garde ils décrochent relativement rapidement hein.

- Et sinon, la nuit, il n'y a plus de médecin de garde après minuit, est-ce que vous avez déjà eu des soucis.. ?

- Pas encore. (Rires) Oh ça m'est arrivé mais on attendait le matin avant d'appeler quelqu'un. C'est que c'était des choses qui pouvaient attendre. Pas encore, mais avec le petit, j'pense que ça viendra parce que lui, c'est un casse-cou. (rires)

- Ah oui, et est-ce que vous utilisez parfois l'automédication ?

- Euh... Oui ça arrive. Ça arrive. Mais pour les choses, faut que je sois sûre. Voilà. Si j'utilise, c'est que... Pour des choses similaires, on m'a déjà demandé de l'utiliser, qu'un médecin m'a déjà prescrit des choses. Et je n'irais pas... Ça va plutôt être des crèmes ou des... plutôt que des médicaments. Voilà. J'suis, j'aime pas trop... peut-être un peu plus pour nous. Mais pour les enfants j'évite. J'évite. Ou alors, je vais demander à la pharmacie. Eventuellement, si je ne peux pas avoir de rendez-vous avec le médecin, je vais demander à la pharmacie. Mais euh voilà, j'évite parce que j'aime pas trop ça. Et puis, j'aimerais bien qu'on se passe de médicaments aussi. J'ai vu qu'Alexis devenait résistant aux antibiotiques, je me dis finalement, ça a quand même un impact les médicaments, donc on essaie d'éviter, d'être vigilant. Donc le Doliprane®, ça s'est facile. Ça c'est pareil, on se dit, au pire, ça ne lui fera pas de mal. Doliprane® oui, facilement, dès qu'ils se plaignent de quelque chose. Après, je vois Rachel avait mal aux lèvres. Elle avait eu des perlèches, et elle avait eu de la crème Fucidine®. Et l'autre jour, elle est revenue de l'école avec une grosse plaque « maman, j'ai mal ». Je lui ai mis de la crème, c'est passé, très bien. Voilà. Mais euh, c'est pas des choses qu'elle ingère. Je ne sais pas, c'est peut-être aussi nocif. Mais euh, ça me paraît moins grave. Pour moi c'est moins grave. Et puis, finalement, c'est vite passé, donc je n'ai pas eu à le faire longtemps. (rires)

- Et pour vous, avoir recours à un médecin, qu'est-ce que ça implique ?

- Bah une organisation, déjà. Parce que bah voilà, on n'a pas rendez-vous quand on le veut, hein. Donc une organisation, c'est de se libérer du travail, c'est de se, qui c'est qui va y aller... le deuxième, on le met où, on va le chercher à quel moment... Surtout l'organisation. Et puis avoir le temps, parce que... Pfff... Parce que je ne sais pas si c'est partout pareil, mais à F ville, on attend beaucoup. Beaucoup, beaucoup. Alors après voilà, c'est quand c'est des rendez-vous en urgence, j'me dis qu'ils doivent nous caler entre deux rendez-vous mais on attend beaucoup, donc faut pouvoir être libre derrière, surtout au niveau organisation. Après, voilà c'est proche donc euh...

- Et pour vous, les urgences les plus proches, c'est.. ?

- Les urgences de R Ville. C'est à environ un quart d'heure. C'est vite fait. Bah rassurer, moi j'vous dis voilà, c'est surtout pour les enfants. Après oui, voilà, ils ont la formation pour, oui c'est rassurant. Et puis on se dit voilà, ils savent ce qu'ils disent, ils savent ce qu'ils font, donc euh, jusque-là on n'a pas eu de problème donc on sait qu'on peut leur faire confiance.

- Et en revenant au panari, est-ce qu'il y aurait eu une prise en charge idéale ?

- Bah j'aurais aimé trouver le pourquoi de la fièvre. Bon après, j'vous dis c'était pas très grave parce que bah finalement, j'ai l'impression qu'il a fait exprès et quand on est arrivé à l'hôpital, il n'avait quasiment plus de fièvre. Et il n'en a pas eu après. Mais voilà, c'est de se

dire, bah voilà cette fièvre elle est venue d'où ? Elle est bien venue de quelque part, y'a eu quelque chose, son organisme s'est battu contre quelque chose, c'était quoi ? C'était peut-être des broutilles mais j'aurais juste aimé qu'on puisse m'expliquer. Bah après ils n'ont pas trouvé, j'dirais tant mieux parce qu'il n'y a rien eu de grave. Mais euh voilà, si y'a vraiment la petite chose à aller chercher c'est ça.

- Ok. Juste une dernière question, qui vous a donné les premiers conseils par rapport au nouveau-né, à la naissance de vos enfants ?

- Bah, ma maman. J'me tournais facilement vers elle. Comme tout le monde je crois. On a tendance à... Voilà, sa maman, on sait qu'elle a vécu la chose, elle est rassurante et puis rien que de l'avoir au téléphone, ça fait du bien. Donc c'était surtout elle. Après j'ai pas envie d'embêter les autres avec mes problèmes, donc c'était surtout vers elle que je me tournais principalement, franchement. Je me souviens pas avoir sollicité... Puis, le papa. Mais bon, ça ne m'est jamais arrivé au travail pour l'embêter avec ça. J'attendais qu'il rentre (rires).

- Et vous aviez été suivie en PMI ?

- Non. Bah c'est vrai que ça, j'trouve qu'on ne nous explique pas forcément. Je n'avais pas de coordonnées de PMI, à quoi ça sert vraiment. J'trouvais que voilà, on nous avait un peu lâché dans la nature comme ça. Et au deuxième, dans le coup, je ne me suis pas posé de question parce que le premier, ça avait été comme ça, il avait été suivi par le médecin traitant, donc bah le deuxième, ça allait de soit. On allait faire la même chose. Mais c'est vrai que PMI, je trouve qu'on ne nous explique pas énormément. Après, je n'ai pas posé la question non plus.

- Après, à la maternité, on vous avait expliqué des petites choses ?

- Euh... J'ai pas le souvenir. On nous parle de PMI, mais après qu'est ce que, quelle est la différence avec un médecin traitant, un pédiatre... Voilà, mais euh, je n'en ai pas ressenti le besoin non plus. Je pense que s'il y avait des choses particulières, on nous aurait peut-être orienté vers une PMI, mais euh voilà.

- Et sinon, est-ce que c'est difficile d'avoir rendez-vous avec votre médecin ?

- Bah moi, je m'en rends compte avec mon travail. Euh, y'a certaine commune où les gens viennent nous voir en nous demandant « Est ce que vous auriez un médecin à me conseiller ? » Et aujourd'hui, j'ai l'impression que y'a plus de jeunes médecins en fait. Que aujourd'hui, médecin généraliste, ça n'attire plus. C'est plutôt les spécialistes, et j'me dis en fait, bah les médecins, aujourd'hui, j'ai l'impression qu'ils partent tous à la retraite en même temps. Que c'est tous des médecins un peu plus âgés et que y'a pas, ou très peu, de jeunes pour... Moi c'est vraiment le ressenti que j'ai. Et tous les jours au travail, on me dit, bah voilà, mon médecin est parti à la retraite, bah maintenant, je fais comment ?? Je fais comment ? Alors c'est vrai, je leur dis, tout ce qui est ophtalmo, etc... Bah si faut faire un peu de route, c'est pas grave, c'est une fois par an. Une fois tous les deux ans. Un médecin généraliste, c'est vrai que c'est plus gênant. Donc euh... Et ils se retournent vers les mairies, qui se contentent de leur donner la liste que vous pouvez retrouver dans les pages jaunes en fait, et les gens appellent, et ils ne trouvent pas de médecins. Donc je ne sais pas comment ils font. Parce que y'a des personnes âgées quand même, et je me dis, c'est des personnes qui consultent souvent... Ouais, c'est vrai que ça devient compliqué. Moi je m'en rends compte avec le travail et c'était spécifique à R Ville, et ça commence à s'étendre aux communes alentours. Et j'me dis qu'on a de la chance, ils sont six ou sept donc avant qu'on ait du mal, on est peut-

être tranquille pour quelques années. Les enfants seront grands, je serai moins inquiète.
(rires)

- Oui. Et du coup, vous, votre conjoint et vos enfants, vous avez tous le même médecin ?

- Ce n'est pas le même médecin. Enfin, nous on est obligé de déclarer un médecin traitant, donc on va voir ce médecin-là. Après pour les enfants, comme je vous disais, voilà quand on a besoin de consulter, bah c'est celui qui est disponible. Donc euh, on ne fait pas les difficiles. Mais c'est vrai que nous c'est plus compliqué. Avec le parcours de soins, on ne peut pas faire ce qu'on veut. Bien que je crois que quand c'est dans le même cabinet, ils ne doivent pas pénaliser il me semble.

- Et vous connaissez en gros, les horaires de consultation de votre médecin ?

- Alors je sais que le secrétariat téléphonique doit ouvrir à... 8h ou 8h30 il me semble. Le soir, je ne sais pas. Je ne sais pas. Après, est-ce qu'il consulte en dehors des horaires du secrétariat, j'imagine que ça doit leur arriver. Non, j'en ai aucune idée. Ça ne m'est jamais arrivé de consulter très tôt ou très tard. Donc je saurai pas vous dire.

- Et ils consultent le samedi matin ?

- Matin, oui je pense,... sans conviction. Vous me mettez un doute. J'aurai tendance à dire que le samedi matin oui mais... Est-ce que j'ai déjà consulté le samedi matin... Oh moi ils devaient attendre le samedi après-midi pour être malade j'pense (rires). Je ne sais pas...

Entretien R7

- Donc c'est votre petite fille Olivia, vous m'avez dit ça lui fait sept mois c'est ça ? Comment elle va depuis la naissance ?

- A la naissance, elle a eu quelques côtes cassées. J'ai eu un accouchement assez dur, et du coup euh... Depuis ben, la tête est assez plate aussi parce qu'ils ont utilisé les forceps. Voilà. Et après, la naissance, elle commençait à être malade... A partir du moment qu'elle a eu quatre mois. Quatre mois, elle a commencé à avoir un petit peu le nez qui coule, la bronchite... Des trucs comme ça. Au début, c'était peu supportable, parce que euh bon ben, faire des lavages de nez souvent, et ça passe. Mais à partir du moment, en fait qu'elle a fréquenté déjà la Cirque ici, c'est une crèche. Et du coup avec les autres enfants, et à partir de là, bon ben, ça n'a pas arrêté. Ça a duré un mois... Là ça revient en ce moment. Elle n'arrête pas de tousser, elle a des otites, et une rhinopharyngite c'est assez souvent ça arrive. Et depuis qu'elle est malade, elle tousse souvent. Et moi, ce qui me fait peur, c'est que, est-ce qu'elle a des allergies. Parce que moi mes enfants sont tous allergiques. Et le plus grand a des problèmes cutanés aussi, pour mon fils Nicolas, à partir du moment où il a des allergies, il racle un peu. Et elle en fait, elle a les deux. Elle racle, et puis ben les problèmes cutanés. Moi j'ai été aux urgences pédiatriques, la veille, elle avait eu 38,5°C après ça a encore continué à augmenter. Et vers deux heures du matin, je lui ai donné du Doliprane® en suppositoire et ça s'est calmé. Mais par contre, à partir du moment que le Doliprane® commence à ... , que y'a plus d'effet, elle commence à avoir un peu de température. Alors, là je suis partie pour aller aux urgences.

- Donc en gros, ça avait commencé ... ?

- Ça a commencé le... mercredi. La journée, elle pleurait déjà. Du coup en fait y'a une puéricultrice qui est venue pour voir Olivia. Et puis à ce moment, j'étais un peu embêtée parce qu'elle pleurait sans arrêt. J'étais inquiète, du coup elle m'avait dit, il faut lui donner du Doliprane®. Mais à ce moment-là, elle n'avait pas encore de température. Elle ne l'a eu que plus tard, mais à ce moment-là elle pleurait déjà. Mais on ne savait pas qu'elle avait une otite. C'est le lendemain quand j'ai appelé à l'hôpital, c'est là qu'ils m'ont dit elle a une otite.

- Et du coup, qu'est ce qu'ils ont fait à l'hôpital ?

- Ils l'ont examinée. En fait, ils ont regardé, ils l'ont pesée. Après ils ont regardé les oreilles, la bouche. C'est là qu'ils ont vu que y'avait une otite. Ils ont mis un traitement. De l'amoxicilline pour huit jours, qui est le matin de une cuillère-mesure, et après la moitié d'une cuillère mesure le soir. Et la journée, en fait c'est trois fois par jour. Pendant huit jours. Et plus les lavages de nez. Faire toujours les lavages de nez. Les lavages de nez, Avec le sérum physiologique. Je fais au moins quatre fois chaque narine, pour bien dégager.

- Et sinon, vous me disiez, y'avait la puéricultrice qui était venue vous voir le premier jour quand elle avait commencé à pleurer. C'est la puéricultrice du centre ?

- Oui, elle est là tous les jours au centre.

- D'accord. Et donc elle vient souvent vous voir quand vous avez des questions ?

- Oui, souvent. Quand y'a des questions, quand y'a des mamans qui ont besoin d'aide, pour les guider, les aider.

- Et ça vous aide bien ?

- Oui, elle nous donne des conseils. Parce que quelques fois, notre enfant qui est malade on a tendance à perdre un peu... Disons que on veut plus discuter avec la personne. Tout ce qu'on veut c'est aller voir le médecin. Pour être plus sûre en fait.

- Rassurée ?

- Voilà, rassurée. Et du coup, quand j'ai vu le médecin, enfin le pédiatre. Il m'a expliqué, j'étais plus rassurée. Après ça, il a dit. Après les huit jours de médicament, il a dit, il faut aller voir le médecin pour vérifier si c'est vraiment parti. Et c'est ce que j'ai fait. Et du coup on m'a dit qu'elle a une oreille, enfin elle a une rhinopharyngite, enfin y'avait encore un peu...

- Ah, il restait quelques traces.

- Oui voilà, y'a des traces.

- D'accord. Et sinon, quand elle est malade, donc y'a la puéricultrice ici. Sinon, est-ce que vous avez un médecin traitant ?

- Oui. On a un médecin traitant pédiatre qui vient tous les mardis. Du coup, en fait, selon la demande des mamans aussi, si on a des enfants qui sont un peu malades ou qui ont un problème, on sollicite la puéricultrice pour demander un rendez-vous avec la pédiatre.

- D'accord. Et du coup, le pédiatre qui vient au centre, il la voit tous les combien de temps alors ?

- En fait, normalement, il le voit tous les mois. Mais dans mes cas à moi, à partir du moment où ma fille est malade je ne l'attends pas. Je vais direct à l'extérieur pour aller voir un médecin. En fait moi j'ai toujours besoin d'avoir deux avis. Et euh, là ça me rassure vraiment parce que je compare. C'est pas que je compare, mais je voyais plus...

- Et quand vous dites un médecin de l'extérieur, c'est qui du coup ?

- Euh, ben c'est soit aux urgences, soit Dr X ou Dr Y.

- C'est des médecins généralistes ? Qui sont dans leurs cabinets ?

- Voilà.

- Donc eux, ça leur arrive aussi de voir votre fille Olivia ?

- Oui.

- Et quand vous êtes allée aux urgences la dernière fois, est-ce que vous avez pu appeler justement ces médecins-là ?

- Oui, après que j'ai vu le médecin des urgences, l'après-midi parce que j'avais rendez-vous. En fait, j'ai pris rendez-vous mais ils m'ont mis l'après-midi du coup. Donc bah, il faut que je vois un médecin pas tard, et l'après-midi j'ai été les voir, et ils ont pu constater. Et ils ont non, il faut continuer. Par contre, si y'a quelque chose, vous venez me voir.

- Donc en fait, le matin quand elle a eu de la fièvre dans la nuit, vous avez appelé ce médecin là, qui vous a donné un rendez-vous que l'après-midi. Du coup, c'était un peu long, donc vous êtes allée aux urgences et ensuite, vous êtes allée au rendez-vous de l'après-midi, c'est ça ?

- Voilà, oui.

- Parce que c'est quoi qui vous inquiétait par exemple ?

- Euh, ce qui m'inquiétait en fait... Moi suis sûre que ma fille elle est allergique. Mais elle n'a pas eu...

(Le téléphone sonne, elle part voir son directeur)

- Alors, on était en train de parler du médecin à l'extérieur et des urgences pédiatriques, et du fait que vous préféreriez avoir deux avis, c'est ça ?

- Oui, parce que en fait, c'est pas pareil les prises en charge en tant que ici, et euh de l'autre côté, avec d'autres médecins. Du fait de la situation. Euh Parce que ici, y'a certaines choses que le pédiatre fait et que certaines ne font pas. Et donc pour moi, comme c'est pas complet, ça ne me donne pas confiance. Donc si j'appelle ici pour qu'elle puisse voir ma fille, soit elle fait son poids, soit elle fait certaines choses et d'autres elle laisse, soit... Bref, c'est un peu vite fait en fait.

- Vous trouvez que ici c'est fait un peu vite ?

- C'est un peu vite fait oui. Moi j'ai vu... Comme je vous ai dit j'ai quatre enfants. C'est mon quatrième enfant. J'ai côtoyé plusieurs fois des pédiatres je sais ce que c'est quand même. Nous dans notre famille on a quelqu'un mais il n'est pas ici, il est en Région. Bref, après, on peut me demander, mais c'est pas à moi de demander, quelque fois c'est des problèmes d'oreilles, quelque fois elle a des dents... En fait, je parle à tous les secteurs pour ma fille, je veux qu'elle regarde, et je vois que ce n'est pas complet. Et en fait pour moi elle n'est pas à l'écoute. Et voilà je ne veux pas non plus insister. Et du coup je vais voir un autre médecin.

(Interruption, visite d'une voisine)

- Après sinon, vous me disiez vous avez quatre enfants, ils ont quel âge les autres ?

- Treize ans Thomas, onze ans Alice, deux ans Manon, et sept mois Olivia.

- D'accord. Et les autres, ils sont gardés où ?

- Donc en fait ils sont en DOM-TOM. Parce que en fait, je suis originaire de PaysPauvre et le papa il est de la régionB. Lui en fait, il travaille dans l'administratif de l'état, il est adjoint au directeur. Et du coup, on a été amené à voyager beaucoup. Et du coup, là on est parti chacun de son côté. Et moi, j'ai préféré rester. Je suis restée en France. Disons qu'en gros on est séparé. Du coup, il a gardé... En fait il a pris en otage les enfants. Du coup c'est lui qui a les deux plus grands enfants. Mon mari à la base, il a une situation qui est assez délicate que je n'ai pas pu accepter et le fait aussi qu'il y a différentes sortes de... En fait il a du mal à supporter d'autres avis, nos différences et tout. Et à partir de là, je préférais euh, que chacun parte de son côté. Et... entre temps, mon fils... En fait les deux derniers sont nés sous pilule. Je suis tombée enceinte alors que je prenais la pilule. Mais normalement, ce n'était pas du tout prévu. Mais maintenant qu'ils sont là je suis contente.

- Donc là vous avez les deux plus petits avec vous ?

- Oui voilà.

- Et ils sont gardés à la crèche d'ici ?

- Oui c'est ça. Voilà.

- Et après les assistantes maternelles de la crèche, elles vous donnent des conseils parfois si y'a des p'tits soucis de santé ?

- Ah oui, oui. En fait, le centre maman-enfant c'est vraiment basé pour les mamans et leurs enfants. Et surtout c'est pour les bébés qui sont là, qui apprennent à la maman à être à l'écoute de leurs enfants, qui apprennent aussi, en fait le langage de mère et enfant. Parce que y'a des façons de pleurer des enfants que nous on n'est pas apte à comprendre, et c'est eux qui nous disent : quand il pleure comme ça, c'est soit qu'ils ont faim, ils ont besoin d'être changé, ils ont besoin de dormir... En fait, y'a un p'tit signe. Et c'est des signes que je commence à apprendre. C'est ce genre de choses. On nous a appris les rythmes de sommeil, on nous a appris que déjà dans le sommeil, y'a certaines heures surtout pour le soir, où il ne faut plus regarder la télévision, il faut garder en fait un rythme assez léger pour que ça l'aide à dormir. Et sinon, bon ben on a aussi des ateliers pour mères-enfants et ça donne une complicité entre mamans et enfants. Parce que au début ma fille, j'avais du mal à l'accepter. Je la voyais autrement en fait. Je la voyais comme un bébé trisomique, c'est que petit à petit avec les professionnels qui m'ont dit « non c'est votre fille ». Parce que avant ça, y'a eu le drame. Et du coup, j'étais un peu dans le rejet. Là je commence à m'accrocher.

- Et du coup, les médecins en dehors du centre, ils vous aident aussi un petit peu sur l'alimentation de votre bébé...?

- En fait, en fonction de... Si on parle que on a des soucis comme ça, ils vont nous aider. Mais à partir du moment où on ne dit rien, ils prennent en fonction au niveau par exemple, des maladies du bébé, s'il a de la fièvre... Mais sinon, eux, ils nous aident vraiment. Et c'est vraiment des médecins qui sont connus du centre parce que la plupart des gens c'est vrai, (...)

- Et là du coup, vous avez quoi comme protection sociale ?

- Euh, la CMU. Donc je pourrai en fait, en avoir. Mais j'étais à l'hôpital avant, mais euh, pour que je puisse, en fait au moment où j'ai accédé au centre maman-enfant je me suis enfuie de chez moi pour venir ici. Parce que avant je suis du RégionL. J'ai de la famille en Région, et dans le RégionL. Et puis après voilà, j'ai atterri ici. Et j'ai travaillé à l'hôpital, donc en tant que Assistante Service Hospitalier (ASH), et j'ai fait aussi le stage d'Aide Soignante (AS) dans l'EHPAD, et du coup en fait, on avait une bonne couverture, j'avais une mutuelle.

- Ça c'était dans le RégionL ?

- Oui, dans le RégionL. Et à partir de là, je suis partie, bon ben j'ai abandonné mon poste. On est obligé de faire une lettre de démission et j'ai tout quitté. Et je recommencerai s'il le fallait.

- D'accord. Et du coup, ça vous arrive souvent d'aller aux urgences ?

- Oui, j'y vais souvent. Avec mon fils oui. Surtout les trois autres, parce que à un moment donné on avait vu qu'il y avait un foyer au niveau de son poumon. On a testé, on a changé deux fois d'antibiotiques. Parce que il avait 39°C de température. On a fait le scanner, et c'est à partir de ce moment-là qu'ils ont donné les bons traitements. L'antibiotique qui..., c'était là que ça s'est amélioré.

- Et pour Olivia, vous y êtes allé souvent depuis que vous êtes ici par exemple ?

- Euh non. Une seule fois avec Olivia, mais sinon, j'étais souvent chez le médecin généraliste.

- Et après, y'a le pédiatre ici ?

- Oui, il vient une fois par semaine.

- D'accord.

- En fait, elle travaille à CentreMédical et puis ici, elle vient une fois par semaine. Mais elle travaille beaucoup, et je voyais, elle ne prend pas assez de temps pour les bébés. Ça ne me rassure pas.

- Et après, y'a des choses qui vous inquiètent particulièrement par rapport à la santé de votre fille ?

- A par... Moi ce qui m'inquiète simplement, j'ai rendez-vous lundi avec le pédiatre allergologue à M Ville. Et je crois que c'est le Dr R qui connaissait l'allergologue. Parce que Dr R elle a vu mon fils et après, pour qu'elle puisse faire le test des allergies, et à ce moment-là, pour que je sois fixée. Pour que je me mette dans la tête en disant peut-être qu'elle n'en a pas. J'ai appelée la pharmacie, et il ont donné des médicaments... parce que elle une peau... Elle a la gorge qui racle, et elle tousse. Elle n'arrête pas de tousser. En fait, ça fait un mois qu'elle tousse. Et surtout, c'est le matin, et le soir en dormant. Elle a tout le temps le nez qui coule, alors que je le nettoie.

- Et sinon, les conseils par rapport à l'alimentation ?

- Au niveau de l'alimentation, elle mange moins, elle n'aime pas les ... En fait, les concombres et les produits laitiers. Elle avait eu un lait Hypoallergénique (HA), et après six mois le pédiatre m'avait dit de prendre du lait normal. Du coup je continue avec du deuxième âge Guigoz®. Elle a pris le lait normal, mais après y'a eu les plaques sur la peau.

- Et après, la dernière fois qu'elle a eu de la fièvre et que vous avez consulté aux urgences, c'était la première fois qu'elle avait de la fièvre comme ça ?

- Oui, c'est la première fois qu'elle avait eu ça. Mais c'est les dents, ou quand elle a les vaccins elle a de la fièvre, mais bon elle ne pleurait pas comme ça. Mais quand elle a pleuré, mais vraiment c'est qu'elle avait une douleur. Parce que elle insistait vraiment... Elle n'était pas tranquille, et moi non plus d'ailleurs. Parce que en pleurant quand elle pleure comme ça, je suis obligée de me promener un peu à l'extérieur pour qu'elle se calme en fait. Et je lui donne le Doliprane®. Et après on a ... En fait, elle dormait.

- Et du coup, c'est quoi qui vous a inquiété le plus, et qui du coup vous a fait aller aux urgences tout de suite ?

- Euh ce qui m'a inquiété en fait, c'est que j'ai vu les deux autres grands qui ... En fait, j'en avais tellement des enfants qu'ils sont souvent malades. Et je crois aussi que psychologiquement pour moi, ça ne m'a pas rassuré. Et même au centre maman-enfant, ils savent que les enfants malades, ils savent que même s'ils vont me conseiller « fais ci, fais ça » Ils savent que je ne vais pas le faire. Pour moi c'est que en urgences il faut que j'aille voir un médecin.

- Et ça, ça vous rassure ?

- Ça me rassure oui.

- Et aux urgences, c'est quoi que vous attendiez des urgences justement ?

- Moi j'attends en fait. Aux urgences, on exagère un peu pour qu'on nous prenne en charge. Parce que moi je me mets à la place de ma fille en me disant : elle est malade. Elle ne peut pas me parler pour que je puisse moi-même soit lui donner le Doliprane®... J'ai essayé le Doliprane®, mais à partir du moment où ça ne fait pas d'effet, c'est à ce moment-là que je

suis allée aux urgences. Et je crois qu'ils savent que j'ai exagéré. J'ai exagéré mais on est obligé de mentir un peu pour nos enfants. Moi je m'en voudrais s'il arrive quoi que ce soit à ma fille.

- Et sinon, est-ce que parfois vous demandez des conseils au pharmacien ?

- Oui, oui. J'en ai demandé déjà oui. Avant que j'aille aux urgences le samedi, et euh ils m'ont dit, ils m'ont donné, quelque chose pour le laver, pour me nettoyer et une crème de jour. Voilà, c'est le Cold Cream®. Mais eux en tout cas, ils m'ont dit « votre enfant il est allergique ». Alors moi ça ne m'a pas rassurée (rires).

- Et sinon, votre famille elle est où ?

- Ma sœur est à PaysPauvre, mais sinon, ils sont tous ici à GrandeVille. Et puis ma sœur elle est en deuxième année en droit à LVille. Mon frère il est marié, il travaille dans des services traiteur vers PAéroport.

- Et vous avez des bons contacts avec eux ?

- Oui, euh, disons que on a de bons contacts mais euh... Pff disons que c'est assez compliqué parce que... Vu que moi j'ai une vie assez différente que eux, et du coup, par exemple comme ma sœur avec son ami, ils ne veulent pas du tout... Ils ont coupé les liens entre nous. Parce que ça fait un mauvais exemple pour leurs enfants.

- Et votre maman ?

- Bah ma maman, elle m'aide souvent, mais c'est simplement qu'elle a une autre vie maintenant parce qu'elle a retrouvé quelqu'un et que cette personne ils ont du mal à m'accepter, et du coup on se téléphone de temps en temps. Même en téléphonant, il va dire « laisse le téléphone, laisse la tranquille, qu'elle se débrouille » Ce genre de choses. Je me sens un peu délaissée. Et je m'en veux un peu, parce que ma mère par contre elle insiste de m'aider mais moi je ne peux mettre des problèmes dans leur couple, voilà, je ne veux pas. Et puis, y'a mon petit frère qui a seize ans, il est en troisième à GrandeVille et il a eu son Brevet, mais en fait ils ont préféré le faire redoubler, et du coup le pauvre, il a bon espoir et tout, il m'aide quelque fois. C'est lui qui a acheté ce petit jeu.

- Et du coup, ça vous fait quel âge ?

- Trente-sept ans, je vais avoir trente-sept ans. J'ai eu mon premier enfant à vingt-deux ans.

- Et du coup, votre niveau d'étude c'est ?...

- BAC+2 en économie et BAC+2 en littéraire.

- D'accord. Vous avez fait deux BAC+2...

- Mais on est dans un pays où à un certain âge, c'est l'heure, à un certain moment faut se lancer. Et justement c'est pour ça que je lui en veux parce qu'il ne m'a pas laissé évoluer en fait. Et là j'ai beaucoup de travail à faire. J'ai pas confiance en moi. Parce que si vous voulez, à la base j'étais maltraitée psychologiquement avec mon mari, et du coup j'ai perdu le bonheur, ma confiance en moi. Et pourtant j'ai la capacité. Je suis capable de faire quelque chose pour quelqu'un. Mais pour moi non. Et par exemple, je trouve du travail, mais après, bon ben c'est eux, qui fait que j'arrête de travailler. C'est pour ça que je suis partie, parce que j'ai besoin... C'est à partir du moment que je suis partie que je connais ce que c'est que l'assistante sociale. J'ai été coupée du monde pendant ... Je ne connais pas ce que c'est que la banque, j'ai appris à vivre à partir du moment où j'ai vécu toute seule.

- Et comment vous vous sentez sinon par rapport à la santé de vos enfants ?

- Euh... Je me sens un peu démunie parce que, autant avec le papa il est pharmacien. Sa fonction en fait c'est pharmacien. Donc bah on se sentait un peu protégée parce que en fait, il connaît la base des médicaments et tout, ce qu'on peut utiliser et ce qu'on ne peut pas utiliser. Et ses parents ils travaillent dans un laboratoire. Et à partir du moment où on s'est séparés, euh, je me préoccupe surtout au niveau des mutuelles. Parce que c'est connu qu'avec la CMU on est un petit peu délaissé. C'est pas tout le monde, ça dépend des médecins. Mais je ne parle pas des généralistes, je parle simplement des spécialistes. Donc les spécialistes c'est autre chose, et puis voilà...

- Et oui, vous disiez que les médecins généralistes que vous voyez en dehors, c'est eux qui travaillent beaucoup avec le centre ?

- Ils connaissent un petit peu notre histoire parce que j'ai eu le nom du médecin grâce à SOS femme. Et c'est eux qui m'ont communiqué ce numéro. Ils ont pris un rendez-vous pour moi. Et du coup en fait, ils connaissent un petit peu notre histoire. Ils travaillent plus en fait avec les associations comme ça. Et en plus, ils font des heures libres. Ils ont deux médecins, y'en a un qui fait ses consultations sur rendez-vous, et y'en a un qui fait des heures libres. Et du coup, c'est accessible.

- Parce que pour vous, c'est plus facile quand y'a des rendez-vous ou quand c'est des horaires libres ?

- Euh, disons que horaires libres, c'est facile parce que on peut venir... Pas besoin de téléphoner, on attend simplement. Le seul risque c'est si y'a du monde. Moi ça ne me dérange pas, mais pour ma fille je préfère un rendez-vous. Donc les deux, y'a des avantages et des inconvénients. Les inconvénients pour le rendez-vous ça peut être dans deux ou trois jours ou dans une semaine, et du coup moi je ne peux pas attendre. Et du coup, c'est là que je vais aux urgences. Et celles des heures libres, disons qu'on attend, et c'est simplement l'inconvénient. Les bons points, c'est que en face à face je pourrai m'exprimer en disant « voilà, j'ai ma fille elle a ça et ça » et c'est là qu'il va la soigner. Par contre, son téléphone sur rendez-vous, elle va dire, ah non... Mais moi j'ai besoin de la voir.

- Oui, y'en a qui vont vous dire « non, y'a pas besoin de venir » alors que vous, vous ressentez le besoin.

- Voilà. En fait, je fais ça. En fait, inconsciemment je sais que ce n'est pas grave, mais j'en ai besoin.

- Et en fait, pour vous, ça apporte quoi de plus les urgences par rapport à un médecin généraliste ?

- Ça apporte, l'assurance, ça apporte aussi des conseils. Et aussi ça m'assure que ma fille, elle va bien. Et puis, y'a aussi ce que au cas où... En fait tout est complet parce que on peut... Moi j'ai emmené mon fils et y'avait une prise de sang qui a été faite, y'avait la radio qui a été faite... Y'avait tout le matériel disponible, pas besoin d'attendre. Même si on reste plusieurs heures ou une journée, on sait que on est dans de bonnes mains.

- Et après, pour vous, est ce qu'il y aurait des inconvénients ?

- Euh, non les inconvénients ça serait que le médecin ne va pas nous prendre en charge. C'est ça, si vous voulez, l'inconvénient. Mais sinon, non. L'inconvénient, c'est l'attente. Ce

qui est normal parce que c'est en urgence, et qu'ils sont occupés quelque part et voilà. C'est tout.

- Bon je ne vais pas vous embêter plus longtemps parce que vous avez plein de choses à faire...

- J'ai vu ma cousine, elle a perdu la vie. J'étais petite à cette époque-là, j'avais onze ans-douze ans, et c'est moi qui euh, c'est moi qui m'occupais d'elle. Mais c'est compliqué parce qu'elle a perdu la vie dans mes bras... Je crois que... d'après ce que j'ai compris en tout cas... à cette époque-là, quand on était à PaysPauvre, y'avait des problèmes de malnutrition, et du coup, elle était malade, elle était hospitalisée, et elle était sortie, on pensait que ça allait mieux, Elle avait froid... Moi je préfère, même si le médecin m'envoie balader, mais au moins je sais que ma fille va bien.

- Ah oui, vous avez peur que ça recommence du coup...

- Ah oui, oui.

Entretien R8

- Est-ce que vous pourriez me raconter ce qu'il s'est passé pour votre fille, Sonia, c'est ça ? Quand elle été malade.

- (Mère) En fait le samedi soir, j'ai remarqué qu'elle avait de la fièvre. C'était à 38°C. Elle a pris du Doliprane® toute la nuit. Elle pleure, elle pleure, je ne sais pas pourquoi, mais je vois qu'elle bouge un peu la tête. Je pensais qu'il y avait une otite, moi. Voilà, et après le matin, le dimanche matin, c'était bien. Ça se passait bien le matin et tout. Après le midi, j'ai remarqué qu'elle avait l'oreille gauche qui coulait jaune, mais j'ai jamais vu ça dans ma vie en fait. Ça me fait peur, en fait, mais après j'ai pas voulu, la fièvre et tout ça allait mieux. Le lendemain, lundi, je suis allée au médecin. Y'a pas de place. Ils ont dit qu'il n'y avait pas de place. Et c'était vraiment urgent, mais ils ont dit, y'a pas de place. J'y suis allée le mardi à huit heures du matin. Je suis allée sans rendez-vous.

- (Père) Même moi j'ai appelé le médecin, je lui ai expliqué qu'elle avait du pus qui sortait de son oreille, il faut la prendre, c'est urgent. Ce qu'elle m'a raconté c'est « de toute façon Monsieur, il n'y a pas de place ». C'est tout ce qu'elle m'a dit. Après elle est obligée d'aller aux urgences.

- (Mère) Quand j'y suis allée le mardi matin à huit heures, oui j'ai trouvé de la place, sans rendez-vous. Quand le médecin l'a vue, elle a dit que l'otite était grosse, grosse otite, derrière le tympan, elle a fait percer le tympan. Elle n'a pas bien expliqué que le tympan est là. Voilà. C'est ça qui m'a fait peur. Comment l'otite peut exploser, percer le tympan ? Après elle va perdre l'audition quoi. Elle ne m'a pas expliqué, elle ne m'a pas dit que ce n'était pas possible qu'elle perde l'audition. Après toute la nuit, je n'ai pas dormi. J'ai préféré aller aux urgences, où je suis sûre qu'il y a des spécialistes qui vont m'expliquer. Et bah c'est ça, qu'il s'est passé.

- D'accord, donc c'était le mercredi que vous êtes allé aux urgences ?

- Oui. J'ai bien réfléchi avant d'aller à l'hôpital. Je sais bien... C'est dur pour moi parce qu'il y a quatre enfants avec moi. Après mon mari, il travaille. Mais j'ai pas le choix. Je ne peux pas rester quinze jours pour voir si elle entend ou si elle n'entend pas. C'est pas évident pour moi. J'ai préféré aller aux urgences pour qu'ils m'expliquent bien. C'est ça.

- D'accord. Et du coup, c'est quoi qui a été le plus difficile à gérer ?

- Eh oui, je ne connais rien à la médecine moi, je connais rien, c'est normal. J'ai besoin que quelqu'un m'explique, me soulage, c'est pas quelque chose de facile. Et oui, c'est ça.

- Et pour vous, qu'est-ce qui aurait été la solution parfaite ? Quelle aurait été la solution idéale pour que ce soit plus simple pour vous ?

- En fait, on ne peut pas penser à ce cas-là. On ne peut pas penser trop...

- Et vous me disiez c'était la première fois que l'oreille coulait ?

- J'ai jamais vu ça dans ma vie en fait. C'est la première fois que je vois ça. Mais après, c'était, normal.

- Et après aux urgences ils vous ont expliqué ?

- Oui. C'est vrai qu'à la fin, le tympan il va cicatriser. Mais le médecin généraliste ne m'a rien dit comme ça. Juste il m'a dit que l'otite a percé le tympan, même d'ailleurs, même la façon de m'expliquer ça, on dirait qu'il y a quelque chose qui ne va pas. C'est ça qui m'a fait vraiment m'inquiéter pour ma fille.
- Ok. Et du coup, le médecin généraliste, il lui avait donné un traitement ?
- Oui, des antibiotiques ?
- Et ensuite tout a bien guéri ?
- Oui ça va là. Avec les antibiotiques ça va.
- Et du coup, votre fille Sonia, elle a quel âge ?
- Huit mois.
- Et elle avait déjà eu des problèmes de santé depuis la naissance ?
- Toujours enrhumée. Toujours enrhumée. C'est que ça. A par ça, non. En fait, oui, parfois la fièvre, mais c'est normal. Mais à part ça, elle n'a pas de problème de santé, non.
- Elle n'a jamais été hospitalisée ?
- Non, non.
- Et la grossesse s'était bien passée ?
- Oui, ça s'était bien passé.
- Et après, vous me disiez que c'est la quatrième de votre famille, les autres enfants n'ont pas de problème de santé ?
- Ah non, non. Ma fille a dix-huit mois, elle a un petit souffle, mais ils ont dit qu'à partir de deux ans, ça va partir tout seul. Mais je pense que ça va, y'a pas de problème particulier en fait. Sonia a huit mois, ensuite mon autre fille dix-huit mois, ensuite quatre ans, et l'autre a cinq ans.
- Et d'habitude, vos enfants ils sont suivis par le médecin généraliste ?
- Oui, toujours.
- C'est un médecin que vous connaissez depuis longtemps ?
- Oui, ça fait cinq ans. On l'avait choisi parce que c'était le plus proche en fait. C'est le médecin de quartier.
- Et vous êtes ici depuis combien de temps ?
- Depuis un an. On a changé de maison il y a un an. Mais je n'ai pas changé de médecin. Je suis à l'aise avec eux, ça ne me dérange pas de retourner là-bas, oui.
- D'accord. Et du coup, vos enfants n'ont jamais été suivi par un pédiatre ?
- Non. Avant, euh, oui c'est vrai, à la PMI quand ils sont petits. Mais à partir d'un an, ça y est, avec le médecin généraliste ça va.
- Et vous n'avez jamais eu besoin de voir de pédiatre ?
- Non. Non, quand je fais des consultations chez le médecin, elle ne demande rien. En fait, le pédiatre, on ne peut pas y aller comme ça. On ne peut pas y aller comme ça, non. Je ne sais

pas comment ça se passe en France, mais bon. Moi je vois mon médecin, après ça s'arrête là. Si jamais il voit quelque chose de grave, il me donne un courrier pour aller à l'hôpital. C'est lui qui me dirige. Mais à par ça, je ne cherche pas loin.

- Et lui, du coup, ça se passe bien avec lui ?

- Oui, bien sûr.

- Et pour vous, c'est quoi l'avantage de l'hôpital ?

- Bah l'hôpital... A l'hôpital y'a des spécialistes. C'est pas pareil. On peut passer sans rendez-vous en fait. On peut y aller à tout moment en fait. Si on a des cas comme ça, on ne trouve pas quelqu'un qui nous aide, on va à l'hôpital. Oui c'est ça, c'est une solution en fait. Quand on est coincé comme ça, c'est une solution d'aller à l'hôpital.

- Et est-ce qu'éventuellement il y aurait des inconvénients à aller à l'hôpital ?

- (rires)... Franchement je ne sais pas, je ne sais pas.

- Et alors, sinon, par rapport à votre médecin généraliste. Vous me disiez qu'il n'y avait pas de place...

- Oui, j'y suis allée le lundi, et y'a pas de place. Même sans rendez-vous, y'a pas de place. Et sur rendez-vous, y'a plus de place. Oui, il était vraiment chargé.

- Et ça arrive souvent ?

- Oui je ne sais pas pourquoi, mais oui ça arrive. Avec le changement de climat, vous voyez, il y a tellement de malade. D'habitude au mois de juillet, au mois d'août, on trouve de la place largement. Mais ces derniers temps, avec le temps qui change, il y a tellement de malades... Je pense que c'est normal.

- Et sinon, d'habitude, vous arrivez à avoir des rendez-vous assez rapidement ?

- Oui, assez rapide, normal. Oui.

- Et du coup, c'est un médecin généraliste qui consulte parfois sur rendez-vous, et d'autres fois, sans rendez-vous ?

- En fait, il y a trois médecins là-bas. Sans rendez-vous, ça dépend. Selon les jours, y'a un médecin de permanence. Sur rendez-vous, vous choisissez quel médecin. Parfois, sans rendez-vous c'est le plus simple. L'essentiel c'est d'y aller le matin, vous passez directement en fait. Parce que moi c'est compliqué avec les enfants en fait. Le matin, je dépose les enfants à l'école, je pars direct. Mais sur rendez-vous, faut avoir le soir, faut aller chercher les enfants à l'école, c'est compliqué en fait pour moi. Je préfère sans rendez-vous, c'est plus simple pour moi.

- Et sinon, qu'est-ce que vous pouvez me dire des horaires de travail de votre médecin ?

- Euh... la dernière fois, quand j'y suis allée à huit heures, j'étais là-bas et il n'était pas encore arrivé. Normalement à huit heures, mais il n'était pas encore arrivé. Après quinze minutes après, il a commencé à voir des patients. Mais normalement il finit à dix-neuf heures. Une fois, il m'a dit qu'il finissait à dix-neuf heures. Mais je ne sais pas si c'est les trois médecins qui finissent à la même heure, je ne sais pas ça.

- Et sinon, il y a une secrétaire au cabinet ?

- Oui, il y a une secrétaire. Elle est là de huit heures à dix-sept heures, elle. C'est elle qui arrive la première.
- Et est-ce que parfois ça vous arrive d'avoir votre médecin au téléphone, pour un conseil ?...
- J'ai jamais fait ça en fait. A chaque fois, soit je prends un rendez-vous ou j'y vais sans rendez-vous. Et quand j'appelle, la secrétaire, elle ne peut pas m'expliquer si je veux quelque chose. Je ne sais pas comment ça se passe, si on a le droit ou... J'ai jamais essayé en fait.
- D'accord. Justement le mardi, quand vous étiez inquiète par rapport à l'oreille de votre fille, est-ce que vous avez essayer de rappeler au cabinet ou pas du tout.
- Non, j'y suis allée sans rendez-vous. Je me réveille à 6h du matin, j'ai préparé les enfants et puis allez, c'est parti, on va chez le médecin. Je n'ai pas le choix. Parce que à chaque fois, on perd des heures, des jours, on ne sait pas ce qu'il va se passer avec ma fille... Oui. Parce que ces cas-là, je pense qu'il n'y a pas une minute à perdre après.
- Et quand vous avez vu qu'elle avait de la fièvre, avant de voir le médecin, est-ce que vous avez donné quelque chose à votre fille ?
- Doliprane®. A part le Doliprane®, je ne donne rien. Doliprane® pour la fièvre, et puis... C'est vrai le samedi elle avait mal à l'oreille. J'ai remarqué qu'elle bougeait la tête toute la nuit, mais j'ai pensé à l'otite. Mais comme ça, j'ai jamais pensé à ça, j'ai jamais vu... Mais dès que le jaune est parti, que l'oreille a commencé à couler, je pense que ça l'a soulagée, oui.
- Et sinon, y'a des gens dans votre entourage auprès de qui vous pouvez demander des conseils ?
- Je ne connais personne ici. Je ne connais personne. Ma famille est loin. J'ai mon frère à Pville, mon frère à Aville, ma sœur à Lville. Ils sont très loin.
- Et sinon, des voisins ... ?
- Je ne connais personne. Personne.
- Et votre mari, il vous aide ? Il vous donne des conseils ?
- Bah lui, il ne sait pas. Ces choses-là, on ne peut pas avoir de conseils des autres. Je ne sais pas. Même si on a des conseils, on ne peut pas être assez sûr.
- Mais du coup, c'est quoi qui vous rassure le plus ?
- Bah ça dépend des cas.
- Et vos enfants sinon, c'est vous qui vous en êtes occupés ? Ils ont eu une nourrice ?
- C'est moi qui les garde.
- Et est-ce qu'il y des gens qui vous ont donné des conseils au début pour vos enfants ?
- Il y a des choses, je ne sais pas quand j'allais en PMI, avec la puéricultrice, on partageait la discussion. Elle m'expliquait comment faire avec les enfants. Tous les mois, en fait j'ai des rendez-vous avec. Si je trouve des soucis, elle est là. Elle me donne des conseils en fait. La façon de manger, la façon de gérer les horaires. Elle m'explique plein de choses en fait. Depuis la naissance de mon garçon j'y vais. Dès qu'ils finissent les vaccins, après ça y est, ils commencent avec le généraliste. Oui, c'est ça.
- D'accord. Et sinon, est-ce que vous connaissez le numéro « 15 » ?

- Non.
- C'est un numéro qu'on peut appeler s'il y a des gros problèmes de santé, des choses très graves et urgentes. Un infirmier ou un médecin répond au téléphone. Si c'est très grave, un médecin peut venir, sinon parfois, ils peuvent vous donner des conseils au téléphone. Le soir, ou la nuit, vous avez déjà eu des problèmes ?
- De la fièvre. A part de la fièvre, autrement, pour l'instant non.
- Et du coup, par exemple, quand y'a de la fièvre le soir ou la nuit, vous faites quoi ?
- Doliprane®. Je mets une petite serviette avec de l'eau froide sur le crâne des enfants pour soulager. Je déshabille les enfants. Ben, ça marche. Je pense que c'est une bonne solution en fait. Même le médecin m'a dit ça. Je trouve des solutions. Toujours il y a le Doliprane® avec moi. Toujours, après, je fais des astuces comme ça, avec de l'eau. Et ça marche très bien.
- D'accord. Et donc il n'y a pas eu de gros problèmes de santé dans votre famille ou entourage ?
- Non, pour l'instant ça va. J'ai pas envie d'avoir de gros problèmes (rires).
- Vous ne m'avez pas parlé de la pharmacie. Est-ce que ça vous arrive d'y aller pour avoir des conseils ?
- Non. On peut aller à la pharmacie pour demander ?
- Oui, vous pouvez.
- Ah, j'ai pas pensé à ça. C'est vrai quand j'achète des médicaments, je demande des conseils. Mais comme ça, aller chez le pharmacien... J'ai jamais fait ça. Ah oui c'est vrai, parfois quand y'a des boutons, des petites choses sur la peau. Ça arrive que je montre ça au pharmacien pour prendre des médicaments. Si on voit un enfant vraiment malade, qui ne peut pas bouger, qui ne peut pas manger, c'est normal qu'il voie un médecin. Mais si y'a des choses qui sont simples, comment vous dire, par exemple les boutons, quelque chose comme ça, où s'il est tombé, si y'a des bobos, on demande des conseils chez le pharmacien.
- Et est-ce que ça vous arrive de regarder des émissions de télévision sur la santé ?
- Oui on voit parfois, oui. C'est parfois, je tombe dessus et ça m'intéresse. Parfois ça ne m'intéresse pas. Il y a des choses que je ne comprends pas bien en fait.
- Vous préférez quand c'est expliqué chez le médecin ?
- Oui voilà. Je ne comprends pas bien parfois les cas où...
- Et sinon, est-ce que vous lisez des magazines ?
- Oui, je regarde sur internet.
- Et vous utilisez souvent internet, quand par exemple votre enfant est malade ?
- Non. Comme par hasard, j'utilise internet comme ça, sur mon temps libre. Mais pas quand je vois mon fils ou ma fille malade, là je ne touche rien. Ah non (rires). Mais quand j'ai le temps comme ça, je regarde internet et je tombe sur des sites comme ça, voilà, c'est comme par hasard.
- Et pourquoi vous n'utilisez pas internet quand votre enfant est malade ?

- Question de temps. Vous voyez, j'ai pas le temps. J'ai quatre petits. J'ai pas le temps vraiment. La nuit, elle ne dort pas tôt. Parfois comme ça, je trouve une heure tranquille. Mais sinon je ne trouve pas vraiment le temps. Pas comme avant, j'avais largement le temps. Mais maintenant avec des petits, et les deux petites... Parce que dix-huit mois et huit mois, c'est vraiment difficile. Je ne trouve pas le temps, oui.

- D'accord. Et sinon, quand votre enfant est malade, qu'est-ce que vous connaissez comme solution ?

- L'hôpital. Et le médecin. Et c'est tout. Je ne connais pas d'autre solution. C'est vrai, comme ça, mon mari avec ses amis, il pose des questions en fait. C'est vrai, mais on ne fait pas vraiment confiance. Je ne suis pas à l'aise, je reste pas à l'aise. Juste, il faut que je voie un médecin en fait. Oui. Je ne peux pas compter sur ce que les gens disent, même si c'est vrai. Je sais que c'est vrai. Mais c'est comme ça, c'est naturel, je ne sais pas.

- Oui, votre mari il en parle à des amis ou des collègues parfois ?

- Oui... parfois il cherche ailleurs, mais bon. Ici, en fait en France, c'est compliqué en fait. Oui c'est compliqué. Euh, si on fait confiance aux autres et qu'après ça ne va pas comme ça, ça ne va pas bien, après le médecin il va dire « pourquoi vous n'avez pas fait ça, pourquoi vous n'êtes pas venus ? »

- Et vos parents ils sont loin aussi ?

- En Maghreb. Mon mari n'a plus ses parents.

- D'accord. Et est-ce que vous les appelez parfois pour avoir des conseils ?

- Oui. Ma mère elle connaît bien. Elle a treize enfants, elle de l'expérience, une grande expérience.

- D'accord. Et vous lui aviez parlé du problème de votre fille ?

- Finalement, elle sait bien ça. Elle connaît bien ça. Elle a dit que ce n'était pas urgent, que ce n'était pas grave, elle ne va pas perdre l'audition. Elle dit qu'elle voit ça en Maghreb, mais moi j'avais jamais vu. Mais elle en avait déjà vu. Elle m'a dit ça après.

- Et sinon, pour vous, est-ce qu'il y a des situations où il faut absolument aller aux urgences et où le médecin généraliste ne suffit pas ?

- En fait je me souviens d'une fois, avec ma fille, elle avait à peu près deux ans. Elle était malade, c'était l'hiver et elle était malade. Elle toussait très fort, elle ronflait quand elle dormait, ben je pensais que c'était le nez qui était bouché. Mais quand je suis allée chez le médecin, il m'a dit qu'elle avait de l'asthme. Elle m'a donnée la pompe pour la mettre dans la bouche, elle m'a donnée des sirops pour l'asthme et tout. Et bah, ça me fait peur. Quand j'ai appelé ma sœur, elle m'a dit c'est pas normal du tout. Parce qu'elle m'a dit, c'est pas normal, une fille juste elle tousse, elle dit que c'est de l'asthme. L'asthme ce n'est pas comme ça. Parce qu'elle a pris des cours, elle a fait des études en Maghreb de médecine... Quand je suis allée à l'hôpital, ils ont dit qu'il n'y avait pas d'asthme, vous voyez. Alors qu'elle prend des médicaments pour l'asthme. L'asthme ça ne commence pas comme ça. C'est pas juste elle tousse. C'est vrai, elle tousse, mais à part ça, y'a rien. J'ai arrêté tout après.

- Donc là, c'était pareil, c'était les urgences qui vous avaient expliqué ?

- Oui, expliquer. Vous voyez parfois, il se trompe. Le généraliste se trompe. Je ne sais pas pourquoi.

- Et ça, ça vous inquiète ?

- Ça m'inquiète quand il donne des médicaments que je ne connais pas. Oui, ça me fait peur, si jamais je donne un médicament à un enfant, et après, ça peut être dangereux pour lui. Parce que, en PMI, les sirops, elle ne donne pas de chose comme ça, pour les enfants de moins de trois ans. Il m'a dit ça, après ça me fait peur. A part Doliprane®, d'autres médicaments ça me fait peur. Les antibiotiques, d'habitude je donne à mon fils, c'est rien, mais autrement non.

-Et est-ce qu'il y a des personnes autour de vous qui travaillent dans le milieu médical ? Vous me parliez de votre sœur ?

- Oui ma sœur qui est à LVille, elle a travaillé en Maghreb à l'hôpital. Elle a des idées quand même. Elle a arrêté depuis qu'elle est en France, mais elle connaissait bien.

- Et du coup, vous l'appellez parfois pour avoir des conseils ?

- Elle, elle fait des études, elle n'a pas le temps en fait. Oui, à chaque fois que je l'appelle, elle n'est pas à la maison. Juste les week-ends, parfois elle n'a pas le temps avec les enfants. Une fois par hasard, on se rappelle comme ça. Soit en vacances, ou les week-ends. Mais sinon, à Grande Ville, on ne connaît personne.

- Et vous êtes venus ici pourquoi ?

- Pour le travail de mon mari. C'est un ouvrier.

- D'accord. Il a fait quoi comme formation ?

- L'étanchéité. Il a fait un CAP.

- Et ses horaires de travail ?

- De sept heures du matin, jusqu'à dix-sept heures. Parfois il vient plus tard, ça dépend de où il travaille. S'il travaille loin, il arrive à dix-huit heures, oui.

- Et il a quel âge ?

- Quarante-huit ans.

- Et vous ?

- Trente six ans.

- Et vous, vous avez déjà travaillé ?

- Non, ici non. J'ai fini mes études et je suis venue ici. Ici c'est pas facile, travailler avec le voile, c'est pas facile.

- Parce que vous avez quoi comme études ?

- Des études de commerce, en Maghreb. C'est BAC+4. Mais ici, c'est pas facile de trouver du travail. Elle m'a dit ma sœur, que je peux aller à l'université pour continuer les études, pour faire quelque chose. Mais bon, avec des enfants, c'est compliqué. Ici, il n'y a pas d'université proche je pense. C'est vrai que je voudrais faire une formation, pour l'avenir en fait. Pour l'instant je ne suis pas encore prête. Qui va garder mes enfants ?

- Et sinon, est-ce que vous avez une mutuelle ?

- Oui, on a une mutuelle.

- Et est-ce que pour vous, aller aux urgences, ça peut avoir un intérêt financier parfois ? Est-ce que, aller voir le médecin, c'est trop cher ?

- Non, j'ai pas trouvé de problème avec ça. Les urgences et le médecin, c'est pareil en fait. Ça ne me dérange pas.

- Et comment vous vous sentez par rapport à la santé de vos enfants ?

- C'est la vie. C'est ma vie en fait. Quand je vois comme ça que mes enfants sont en bonne santé, y'a pas besoin de plus que ça.

- Et quand justement ils ont un problème de santé, qu'est-ce que ça engendre ?

- J'aime pas avoir de problème de santé, je ne veux pas avoir ça. On n'est pas heureux quand on voit comme ça, des enfants malades.

(Interruption des enfants)

- Oui, vous me disiez, quand l'oreille coulait, et que le médecin vous disait que c'était l'otite qui avait percée le tympan, ce qui vous a fait peur à ce moment-là... ?

- Rien que la façon de me dire ça, déjà c'était vraiment inquiétant en fait. Oui. Je vois à son visage, qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Il n'a pas bien expliqué, c'est ça le problème. C'est vrai le tympan, y'a eu un trou, mais l'otite elle peut faire un trou au niveau du tympan, mais après ça va cicatriser. Mais il n'a pas expliqué ça. C'est ça, juste l'erreur qu'il a faite. Je ne sais pas pourquoi. Peut-être qu'il n'a pas pensé à ça. Oui. Quand il a vu l'oreille, plein, plein plein de pus, il s'est vraiment inquiété. Oui.

- Et vous avez le même médecin que vos enfants ?

- En fait, au cabinet il y a trois médecins, à chaque fois, ça dépend qui va travailler le jour...

(Pleurs des enfants)

- Et pour vous, c'est quoi un bon médecin généraliste ?

- Je ne sais pas, mais il faut qu'il sache comment expliquer les choses. Je ne sais pas comment dire mais... Il faut qu'il sache comment transmettre le message quoi. Bien, il ne faut pas qu'il, je ne sais pas comment expliquer mais bon...

- Bien vous expliquer les choses, et vous transmettre les informations ?

- Voilà, c'est ça. A sa place, il faut que les informations restent à sa place. Il ne faut pas parler n'importe comment, il faut compléter les phrases en fait. Qu'il annonce comme ça l'information, il laisse... Et après on ne sait pas comment ça va se passer. Il laisse, je ne sais pas comment expliquer mais...

- Oui, je comprends, il ne vous a pas dit comment ça allait évoluer, comment ça allait guérir...

- Oui, voilà. Et mais après, c'est le temps, c'est pas quelque chose de simple pour rester quinze jours ou vingt jours, pour vérifier, pour voir ça.

- Et sinon, est-ce que vous avez déjà entendu parler des médecins de garde ?

- J'entends ça, mais je ne connais pas. Il faut appeler, non ?

- Oui c'est ça. Il y a un numéro de téléphone, qui vous donne le médecin qui est de garde ce jour-là. Ça marche le soir de vingt heures à minuit, et le samedi et le dimanche.

- C'est lui qui se déplace ?
- Non, normalement, il faut aller au cabinet. On vous dit quel médecin c'est et dans quel cabinet il travaille. Ça, c'est pour les choses pas trop trop grave, qui ont besoin d'être vu par un médecin, sans forcément aller aux urgences.
- Oui, surtout les week-ends, je vois que à chaque fois, les problèmes attendent toujours le dimanche...
- Et du coup, vous faites comment quand ça arrive le week-end comme ça ?
- Les urgences. Ou si y'a de la fièvre comme ça, on donne le Doliprane® et on attend le lendemain, si je vois que c'est pas grave et que ça peut attendre.
- D'accord. Et du coup, les urgences pédiatriques de Grande Ville, vous y étiez déjà allée ?
- Oui. Je leur fais confiance. C'est normal, ils sont spécialistes quand même. Y'a une puéricultrice qui passe, y'a une infirmière qui passe, elles font tout. Ils ont la fièvre, ils regardent les oreilles, ils font plein de choses quand même. Ma fille quand elle avait un souffle, elle avait de l'anémie, le médecin généraliste n'a pas vu ça. Bon, il a mis le stéthoscope mais il n'a pas entendu le souffle. Mais le jour même, quand je suis allée à l'hôpital, c'est elle qui m'a demandé, elle a vu que la fièvre était vraiment forte, la température était montée très haute. Avec ma fille, c'était vraiment compliqué. Elle m'a demandé d'aller consulter. Mais avant, elle avait fait une consultation pour ma fille et elle n'avait pas remarqué de souffle. Elle était pâle, juste elle a passé le stéthoscope et là elle a entendu le souffle. Vous voyez la différence. Je pense quand on dit un spécialiste, c'est vrai spécialisé de ça. Oui, y'a une différence entre le généraliste et le pédiatre, c'est pas pareil.
- Et sinon, sur l'accès aux médecins en général, est-ce que vous avez des choses à ajouter ?
- Je ne sais pas...
- Vous, par rapport à votre santé, comment vous faites ?
- Moi, le médecin généraliste il me suffit. Ça me suffit.
- Et pour vous, est-ce que ça vous arrive de prendre des médicaments avant d'aller voir le médecin si jamais vous êtes malade ?
- Je n'en prends pas, non. Je ne prends jamais, Doliprane® c'est vrai. A part ça je n'en prends pas. Je fais pareil que mes enfants. Doliprane® ça ne me fait pas peur. Si j'ai une angine, je mets de l'huile d'olive avec du sucre glace et je me débrouille. C'est pas pareil avec les enfants. Même mon mari, il se débrouille. A chaque fois qu'il a des angines, il fait comme ça, huile d'olive, sucre glace, citron. Avec un peu d'ail. L'ail, c'est bien pour la santé, et du coup il se réveille le matin, ça va. Ça marche. On se débrouille nous. Nous on est grand. C'est pas pareil avec les petits.
- Et c'est quoi qui est différent justement.
- Ils sont petits. On ne sait pas vraiment ce qui arrive avec eux, on ne sait jamais. Mais moi je suis responsable de moi. Ma santé, c'est moi. Y'a une grande différence.
- Et vous avez peur de quelque chose en particulier pour vos enfants ?
- Les enfants oui. C'est pas pareil. C'est comme ça, ça me fait peur. Pour l'instant, j'ai jamais vu quelque chose de grave avec mes enfants. Juste des angines, de la fièvre, à par ça, non.

- Bon, j'ai fini. Est-ce que vous avez des choses à ajouter ?
- Je ne sais pas, je n'ai pas de question.
- (Père) C'est toujours complet, tout le temps. C'est tout le temps saturé.
- (Mère) Parce que je pense qu'ils ne sont pas spécialisés vraiment sur les enfants.
- (Père) Oui, en plus de ça, ils ne sont pas spécialisés sur les enfants. Ce ne sont pas des pédiatres en fait.
- (Mère) Pour nous, ça va, hein. Nous ça va.
- (Intervieweur) C'est vrai que y'en a beaucoup qui me disent que les médecins n'ont pas beaucoup de place, et que c'est difficile d'avoir un rendez-vous rapidement.
- (Père) Normalement les enfants, faut qu'ils les prennent, au moins les petits. Parce que après on va aux urgences : ils nous disent pourquoi. Mais attendre deux jours avant d'aller voir un médecin pour les petits, c'est trop.
- (Mère) C'est pas facile d'avoir une place rapidement.
- C'est que vous avez peur qu'il se passe quoi chez le petit enfant ?
- (Père) Ben, on ne peut pas comprendre ce qu'il a le petit enfant. Là y'avait du pus qui sortait, moi j'ai jamais pensé que c'était une otite. On entend parler d'otite, mais je ne sais même pas ce que c'est. Pour moi, c'est un bouton peut-être à l'extérieur de l'oreille. Mais en fait c'est à l'intérieur. Et le médecin il disait que le tympan était percé. Pour nous c'est bon, ça y est, il ne va plus entendre. Il n'a pas pris le temps d'expliquer. C'est normal que le pus sorte, avec le temps, ça va se refermer.
- (Mère) Chez le médecin généraliste, Y'a beaucoup de pression chez le médecin. Y'a beaucoup de monde qui va chez le médecin, il fait rapidement, il ne fait pas attention à ce qu'il dit. Il passe rapidement les clients. C'est ça le problème.
- Vous avez l'impression que c'est un peu rapide chez le médecin ?
- (Mère) Parfois c'est rapide parce qu'il y a beaucoup de monde qui est dans la salle d'attente. Qu'est-ce qu'il va faire le médecin, à treize heures, faut qu'il ait fini. C'est normal. Même si, y'a quelque chose à dire, il l'oublie parce que ça va trop vite. C'est pas facile d'avoir beaucoup de patients dans la salle d'attente. Ça fait peur. Et après c'est normal, d'oublier des trucs, d'oublier des choses à dire. Oui. Parce que je connais bien ce cabinet. Ils sont gentils. Ils sont très gentils avec nous. J'ai jamais eu un problème avec eux. Depuis cinq ans que je suis avec eux, ça se passe bien.

Entretien R9

- Alors, est-ce que vous pouvez me raconter ce qu'il s'est passé pour Manon ?
- (Mère) D'accord. Elle avait mal à l'oreille, après elle avait son nez qui coulait et un peu de fièvre. C'est ça. Après je l'ai ramenée aux gens, parce qu'elle pleurait, elle pleurait.
- (Père) En fait, ça a commencé tout doucement. On l'a calmée un petit peu pendant deux ou trois heures, mais après il était trop tard. Je me suis dit il ne faut pas qu'elle pleure toute la soirée, alors on est allé aux urgences.
- Et qu'est-ce que vous avez essayé de faire à la maison ?
- (Mère) J'ai donné du Doliprane®. C'est tout. Après je l'ai ramenée à l'hôpital. C'était tard.
- Et vous n'aviez pas pu voir de médecin ?
- (Père) Non, parce que comme je vous ai dit, c'était vers dix-neuf heures, c'était juste un petit peu, elle commençait à pleurer. Après vers vingt-et-une heures, c'était un peu plus, après vingt-deux heures, c'était un peu plus. Et là, je me suis dit, allez, on y va.
- D'accord. Et aux urgences, ils ont fait quoi ?
- (Père) Elle a vu l'infirmière, après c'est le médecin. Il a dit c'est rien de grave, c'est juste le début de quelque chose de pas trop grave.
- (Mère) Après elle a nettoyé son oreille. Après il a dit c'est bon, y'a rien. Vous donnez du Doliprane®, c'est tout. Après je lui ai donné du Doliprane®, et ça allait, elle s'est arrêtée. Ça va. Elle a pu se rendormir. Et le lendemain, ça allait mieux.
- (Père) Et est-ce que Manon avait eu des problèmes de santé depuis la naissance ?
- Ah non.
- Elle avait déjà été aux urgences ?
- Pour la fièvre, pour les petites choses, maladies...
- Et dans la famille, y'en a qui ont des grosses maladies ?
- Juste la troisième, elle a des ganglions dans le ventre. Elle a déjà été hospitalisée deux fois. Elle avait été aux urgences il y a longtemps, et ça lui faisait très mal. Elle avait eu besoin de morphine pour la calmer. Elle était restée deux, trois jours puis elle était rentrée à la maison. Mais c'était pas trop grave.
- Et du coup, vous avez quatre enfants ?
- Non, six ! Six filles. Dix-huit ans et demi, quinze ans et demi, quatorze ans, onze ans, cinq ans et demi et la dernière Manon trois ans et demi.
- D'accord. Et elles sont suivies par qui d'habitude ?
- Le médecin Dr X et les urgences.
- D'accord. Et le médecin, c'est un médecin généraliste ?
- Oui, un médecin généraliste. Il va très bien avec nous, il est sympa. On le connaît depuis le début que nous sommes entrés en France.

- D'accord. Et vous avez toujours habités ici ?
 - Oui, ça fait dix ans je crois que nous sommes ici. Nous sommes entrés en juillet 2006.
 - D'accord. Et du coup, vous l'aviez choisi comment ce médecin ?
 - Y'a quelqu'un qui nous a dit, y'a un ami Y, qui m'avait dit que le Dr X était bien. On a commencé avec lui, et on est toujours avec lui.
 - Et sinon, vos enfants, est-ce qu'elles ont déjà vu un pédiatre ?
 - Euh aux urgences, mais pas en cabinet. Parce que c'est rare qu'ils sont malades mes enfants, c'est rare. C'est pas souvent, c'est rare.
 - Oui mais pour le suivi, les vaccins ?
 - Quand elles sont petites, jusqu'à deux ans, trois ans, elles vont à la PMI. Jusqu'à trois ans. Et après c'est le médecin généraliste.
 - Et est-ce que vous voyez une différence entre le pédiatre et le médecin généraliste ?
 - Euh, bah oui... Le pédiatre, pour les enfants c'est mieux. Plus de contrôle. Il s'engage plus.
(Parlent roumain entre eux. Je ne comprends pas...)
 - Et quand y'a un problème de santé, est-ce que vous voyez d'autres solutions que le médecin ou les urgences ?
 - Des fois, on va appeler le numéro du médecin qui va venir à la maison le soir. Pour des boutons, quelque chose d'allergique. Oui, mais ils ne sont pas venus. Et ça, ça me dérange beaucoup. Parce que nous avons peur, que ce soit allergique. Nous ne connaissons pas ce que c'était allergique. C'est la troisième, Alice, qui a eu des problèmes d'allergie, maintenant ça va. Des allergies graves, mais c'est passé. Allergie à la farine, les œufs, quelque chose comme ça... La grande sœur elle avait beaucoup de problèmes d'oreille, et je crois que Manon allait faire pareil.
 - Et sinon, est-ce que y'a des gens dans votre entourage qui peuvent vous donner des conseils quand elles sont malades ?
 - Des enfants ? Ah, C'est nous qui donnons des conseils.
 - Et est-ce que vous avez des amis ou de la famille qui vous donnent des conseils ?
 - C'est nous qui donnons des conseils, c'est nous qui donnons des conseils à quelqu'un. Parce qu'ils nous connaissent avec les enfants bien.
 - Vous connaissez bien les enfants...
 - Oui, oui, Moi j'ai huit enfants, six avec elle, et deux autres avant.
 - Et sinon, c'est vous qui gardez vos enfants ?
 - Ils vont tous à l'école maintenant, y'a pas de nourrice chez nous. C'est nous qui nous en occupons. C'est moi, je ne travaille pas parce que j'ai l'AAH et ma femme elle travaille des fois, c'est moi qui m'en occupe.
 - Et du coup, vous avez quel âge ?
 - Moi quarante huit ans, et ma femme trente quatre ans.
- (Les enfants m'apportent leurs dessins pour me les montrer)

- Et sinon, est-ce que vous avez une formation ? Le certificat d'étude ?
- Non, j'ai l'AAH. Non non, pas de diplôme. Avant l'AAH, je travaillais à l'ESAT, à l'usine de poulet. Je travaillais un petit peu au début. Pas de diplôme, travail simple.
- Et vous Madame ?
- (Mère) Euh, j'ai le diplôme où j'ai appris le français, c'est tout.
- (Père) Maintenant elle n'a pas de diplôme. Elle ne connaît pas les études. Elle ne sait pas écrire, pas lire, elle ne connaît rien. Rien rien rien.
- Et dans votre pays ?
- Elle est jamais allée à l'école, elle. Moi j'y suis allé deux ans, c'est tout. Mais pas de diplôme.
- Et est-ce que y'a des choses qui sont compliquées dans la santé des enfants ?
- Des enfants, non. Pour moi oui.
- Et est-ce que parfois ça vous arrive de demander des conseils à la pharmacie ?
- Euh, quand j'ai les médicaments, pour savoir comment je dois les prendre, le matin, le soir. Et pourquoi ça ? Pourquoi ça ? Je veux savoir c'est quel médicament pour quoi, pour quelle douleur, pour quelle maladie...
- Du coup, vous allez le voir après le médecin ?
- Oui, il n'explique pas le médecin. Il nous donne les médicaments pour les maladies qu'il nous dit que nous sommes malades. Et la pharmacie, nous demande c'est quel médicament pour quelle maladie. Pour quelle douleur.
- Et est-ce que pour des petites choses, des boutons... Vous allez à la pharmacie pour qu'ils vous donnent des conseils ?
- Non, le médecin, le médecin.
- Et quand vous appelez le médecin, vous arrivez à avoir un rendez-vous rapidement ?
- On ne l'appelle pas. Nous allons le jour, sans rendez-vous. Au cabinet.
- D'accord. Donc votre médecin il fait des consultations sans rendez-vous ?
- Oui. On préfère quand y'a pas de rendez-vous.
- Pourquoi ?
- Au moment où j'appelle le médecin, je ne veux pas déranger. C'est tout. Peut-être il est fermé, peut-être il n'est pas là. Je connais les horaires des journées et je vais là-bas.
- Et il travaille de quelle heure à quelle heure ?
- Il travaille de lundi à samedi. Samedi matin. Lundi matin, avec rendez-vous, mardi après-midi avec rendez-vous. Sinon c'est sans rendez-vous. Jeudi après-midi, fermé. Presque toujours, nous y allons trente minutes avant l'ouverture pour être les premiers. Parce que sinon, après, Oh lala... Au début on attend trente, quarante minutes, après c'est fini, faut rester beaucoup.
- Et, comment vous faites le week-end quand vos enfants sont malades ?

- Aux urgences.
- Et c'est quoi l'avantage des urgences ?
- C'est grave. Si c'est pas grave, nous connaissons comment faire. Si quelque chose de vraiment grave...
- Et quand c'est quelque chose de pas trop grave, qu'est-ce que vous faites ?
- Euh rien. Toujours Doliprane® pour les enfants, pour la petite fièvre, pour une petite douleur, pour le mal de tête. Pour quelque chose, y'a des médicaments que nous achetons en pharmacie directement.
- Et qu'est-ce qui est grave ?
- Euh je ne sais pas... Euh comme ma troisième fille, elle avait mal au ventre, mal au ventre, bah urgences ! Faut aller aux urgences. Quand y'a une douleur un peu plus importante.
- Et c'est quoi les avantages des urgences ?
- Y'a aucun (???) avantage. C'est plus grave, parce que faut attendre beaucoup là-bas. Si tu vas là-bas, jusqu'à ce que tu vois le médecin... Si tu trouves le médecin, là, il est là, s'il est là, c'est bon. Mais jamais. C'est toujours, faut attendre beaucoup le médecin.
- Donc vous attendez longtemps... Ça c'est un problème ?
- Ça c'est un problème, pour quelqu'un qui est malade et qui attend, qui est douloureux. Moi quand même, ça se passe, ça va, c'est pas trop grave.
- Et c'est quoi les choses bien des urgences ?
- Que... ils se présentent bien avec nous, ils se comportent bien avec nous, ils sont toujours gentils. Parce que nous sommes aussi gentils. Moi être gentil avec ma famille, et tout le monde, en retour, est gentil avec nous.
- Et du coup, ça vous arrive souvent d'aller aux urgences ?
- Non non...
- Et est-ce que ça vous arrive d'appeler le « 15 » ?
- On l'appelle si y'a quelque chose de grave. Ou si quelque chose où tu peux pas aller aux urgences, faut appeler.
- Et la dernière fois, quand vous y êtes allée, c'était pour quoi ?
- Elle avait commencé, au tout début vers dix-neuf heures à pleurer un petit peu, un petit peu. Et puis c'est plus fort qu'un petit peu, doucement, doucement, c'était pas vite. Je me suis dis qu'elle pleurerait, doucement. Je me dis elle va se calmer, elle va se calmer, mais elle ne s'est pas calmée. Elle a commencé à plus pleurer. Et après je me dis « j'y vais ».
- D'accord... Et sinon, votre médecin il est loin d'ici ?
- Non. Non non il est pas loin. A cinq minutes en voiture, dix minutes à pied.
- Et les urgences ne sont pas loin non plus ?
- Non.
- Est-ce que parfois vous regardez des choses sur internet ? Des maladies ?

- Oui pour moi. Parce que je pensais que j'avais la goutte parce que j'avais mal au pied. Je suis allé chez le médecin mais il m'a dit « c'est pas la goutte ».

(Me propose de boire quelque chose... Les enfants continuent à me montrer leurs dessins...)

- Et pour vos enfants, est-ce que vous regardez aussi sur internet ?

- J'ai pas besoin. J'ai jamais eu besoin pour mes enfants.

- Ok. Au début quand vous avez eu vos premiers enfants ?

- Moi quand j'ai eu mon premier enfant, oui y'avait quelqu'un, y'avait ma mère qui me donnait des conseils pour ça. Et c'est là que j'ai appris plein de choses.

- Donc c'est votre maman qui vous a expliqué beaucoup...

- Oui.

- Et là, vos parents ils sont ici ?

- Non, chez moi chez moi.

- Et ceux de votre femme aussi ?

- Oui

- Et vous avez des frères et sœurs sinon ? De la famille ?

- Oui oui.

- Et eux, ils vous aident parfois par rapport à ça ?

- Euh au téléphone des fois. Quand je dis, je suis malade de ça, faut faire ça... Oui des fois.

- Et sinon, est-ce que vous avez des gens dans votre entourage qui sont dans le milieu médical ?

- Non, non. Y'a des gens qui connaissent quelque chose. Y'a quelqu'un qui disait peut-être c'est la goutte, c'est la goutte. Mais c'était pas la goutte, je suis parti chez le médecin. Parce que y'a quelqu'un qui m'a dit autre chose. Et à la fin, je vous explique comment. Parce que hier quelqu'un m'a dit quelque chose. Parce que j'ai peur, j'ai jamais fait d'opération. Mais maintenant je crois que je vais avoir une petite opération, peut-être peut-être. Après nous verrons.

- Et est-ce que y'a des choses qui vous inquiètent particulièrement chez vos enfants ?

- Oui. Quatre fois c'est arrivé, la gale. Et plein de fois, faut acheter les sprays pour le corps qui coutent chers. C'est pas dans le remboursement. C'est ça. Y'a l'assistante sociale des fois qui disait : tu ramènes les tickets. Mais seulement, moi j'aime pas trop déranger. C'est vrai. C'est un peu dur, c'est long, c'est oui non non oui non là... Je préfère gérer. Et c'est toujours elle qui prend la gale. En plus, y'a que nous sommes là dehors dans les jardins. Y'a plein de chiens qui font des cacas là partout. Et les enfants sont toujours là avec les chiens qui sautent là, qui font cacas partout. Je suis persuadé que c'est à cause de ça, et c'est là que le problème arrive.

- D'accord. Et sinon, quels sont les médicaments que vous donnez à vos enfants quand ils sont malades ? Vous m'avez parlé du Doliprane® ?

- Oui, c'est presque tout, Doliprane®, paracétamol... Pour moi, pour ma femme... Et Doliprane®, et pour le mal de tête, c'est l'autre, Ibuprofène® c'est ça, quelque chose comme ça.
- Et pour vous, qu'est-ce qui fait que c'est urgent ? Quand un problème de santé arrive, par exemple pour Manon l'autre jour ?
- C'était urgent de voir le médecin, et pour qu'il calme sa douleur. Oui, qu'elle ne pleure pas, parce qu'elle est un enfant.
- D'accord. Et est-ce que ça vous arrive d'appeler le médecin pour avoir des conseils ?
- Non, je vais là-bas. Y'avait quelque fois où il devait venir parce qu'il y avait des boutons et j'avais peur d'une allergie. Ça fait peur la première fois de quelque chose.
- Et pour vous, est-ce que y'a un intérêt financier à aller aux urgences ?
- Ça ne m'intéresse pas... j'ai la CMU, c'est tout.
- D'accord. Avec la complémentaire aussi ?
- Oui, oui.
- Et sinon, est-ce que parfois vos voisins, des amis, vous donnent des conseils sur la santé ?
- Plus souvent c'est nous qui donnons des conseils. Les gens d'ici ils me connaissent, ils viennent souvent. Y'a des fois, y'a quelqu'un que je connais, à qui je demande des conseils mais c'est rare, c'est rare. Ici c'est moi qui donne les conseils à tous, tous.
- Parce que vous avez beaucoup d'enfants ?
- J'étais commerçant de vêtements avant, et je connais comment ça se passe dans la vie... Y'a pas de souci. Pour dire que nous, nous sommes rarement malade. C'est pas souvent parce que nous nous faisons attention aux enfants, nous faisons attention à nous-mêmes... Non, y'a rien de grave, ça se passe bien entre nous et les médecins. Faut être gentil et les gens sont gentils.
- Et pour vous, c'est quoi un bon médecin ?
- Etre gentil, et après être, connaître son travail. Ah bah ça, faut connaître son travail.

NOMS : BOURGOGNE
QUERBES

PRENOMS : Claire
Béatrice

Titre de Thèse : Comprendre le parcours de soins des parents consultant aux urgences pédiatriques pour des motifs relevant de la médecine ambulatoire. Enquête qualitative auprès de parents du CHU de Nantes et du CHD de La Roche-Sur-Yon.

RESUME

INTRODUCTION : Une inflation des recours aux urgences pédiatriques est observée dans le monde entier depuis plusieurs années, en particulier pour des motifs relevant de la médecine ambulatoire. Cette étude qualitative a pour objectif d'explorer les circonstances, les motivations, les logiques des parents qui ont recours aux urgences pédiatriques alors que l'état de santé de leur enfant ne le justifie pas.

METHODE : Etude qualitative par entretiens semi-dirigés auprès de parents recrutés aux urgences pédiatriques, après un recours jugé médicalement injustifié par l'équipe médicale. Centrés sur la narration de l'épisode pathologique qui a justifié le recours aux urgences et sur les pratiques de santé des parents vis-à-vis de leur enfant, les entretiens ont été recueillis sur deux sites au CHU de Nantes et au CHD de La Roche-sur-Yon. Ils ont fait l'objet d'une analyse thématique puis conceptuelle.

RESULTATS : 17 entretiens ont été recueillis. Des thèmes très récurrents ont été évoqués par les parents : une grande confiance dans l'hôpital, une vision contrastée du médecin traitant apprécié pour sa proximité relationnelle et décevant par son indisponibilité ; une méconnaissance des dispositifs de permanence de soins. D'autres thèmes ont permis de comprendre différentes logiques de recours aux urgences : l'inquiétude alimentée par l'isolement familial ou par des histoires de vie brouillant la confiance en sa compétence parentale, la fragilité perçue de l'enfant, souvent accrue par des expériences médicales antérieures traumatiques. Certains parents demandaient aux urgentistes de l'écoute, des explications ou la reconnaissance de leur expertise parentale, au moins autant que des soins pour leur enfant.

Une typologie des recours des parents a pu être tentée : recours par effacement parental et délégation totale aux médecins, recours teinté d'opposition parentale et d'attente de prise en considération de leur compétence avec parfois l'élaboration d'un diagnostic profane, et enfin recours par adhésion parentale dans une attente de complémentarité entre compétence parentale et compétence médicale.

CONCLUSION : Le choix de recours aux urgences pédiatriques pour des motifs non justifiés selon l'avis des médecins urgentistes est un processus complexe et unique, que l'indisponibilité des soins ambulatoires ne suffit pas toujours à expliquer. Un sens ancré dans l'idée que se font les parents de leur fonction parentale peut y être entendu par les professionnels de santé.

MOTS-CLES : Parcours de soins, urgences pédiatriques, comportements des parents, permanence des soins, consultation non urgente.