

F1: Voilà, je vais en mettre un par ici... j'ai pressé sur des boutons, c'est mal, ça? Voilà c'est bon (rires) Donc... un petit peu... je suis pas très bien, je vais juste me déplacer parce que je trouve que, je veux être plus en face de vous en fait... c'est trop au bout du... si quelqu'un vient, on peut se re-déplacer... hop... En fait moi, avant de vous poser des questions plus précises, j'aimerais savoir un peu vous, comment, est-ce que vous avez eu l'expérience d'outils visuels ou d'outils utilisés dans la, en médecine, lors des consultations que vous avez vécues vous dans la, dans votre vie en général? Est-ce que c'est arrivé qu'un médecin utilise un... certains outils pour aider sa consultation, et aider soit vous transmettre un message, soit à vous expliquer quelque chose?

H1: Non, personnellement non.

F1: Okay, jamais?

H1: Non, personnellement jamais, il y a eu cette... bon c'est vrai j'ai de la chance, je ne suis pas allé souvent chez le médecin. Mais... mais que moi je me rappelle... peut-être une fois quand la chose était un tout petit peu plus grave et alors il m'a fait quelques dessins comme ça, en essayant d'expliquer comment ils allaient intervenir... là j'ai trouvé assez, le discours était assez convivial, moi j'ai donné une certaine confiance, avec l'explication et les petits dessins, les petits croquis qu'il avait fait, et... ouais là je pense que c'était, c'était assez bien, si vous voulez. Ce n'était pas seulement une chose, là il avait pris aussi le temps de m'expliquer, parce que c'était un petit peu plus grave entre guillemets, mais là il avait pris le temps, et dans l'explication et en même temps justement, quand moi j'ai posé d'autres questions, parce que de ma part il y avait aussi une demande, donc à un certain moment il m'a fait justement un croquis, il a oublié un tout petit peu les terminologies entre guillemets de votre dictionnaire, et puis il a... il m'a fait quelques dessins, comme ça, et j'avais super bien compris ce qui m'attendait.

F1: Okay. C'était plutôt pour une préparation à une opération?

H1: Voilà, si vous voulez, c'est ça, c'est une gastro... (gastroscopie?) Une gastroscopie, voilà, une préparation un tout petit peu à ça, et... et là il m'avait expliqué un petit peu ce qu'il allait faire... ce qu'ils allaient utiliser comme produits aussi pour anesthésier, c'était une anesthésie locale, pas totale, il m'avait expliqué un petit peu ce que... le déroulement ce qu'il allait faire.

F1: Ouais, et puis il vous a expliqué aussi en schéma le fonctionnement du corps, c'est ça un peu l'idée de cette idée, qu'est-ce qu'il avait schématisé en dessin?

H1: Ben disons il avait schématisé plutôt les... la partie du corps qui allait être touchée, ou qui allait être... soignée entre guillemets.

F1: Ouais, ok. Mais c'était pas pour vous préparer à l'examen?

H1: Mais en même temps c'était aussi une préparation parce que il me faisait connaître un petit peu ce qui allait se passer.

F1: Ouais, ok. Et puis autre chose, dans les soins, vous avez une idée? Ca c'est exactement l'idée de support, quand on parle d'outil visuel, le schéma du médecin c'est exactement notre idée, hein, et ça fait partie de ces supports qui aident à l'explication.

H1: Non autrement, le reste. Moi je trouve très bien votre idée, justement parce que avec le monde qu'on a maintenant, qu'on se trouve avec des gens qui ne connaissent pas la langue, ou autrement même nous seniors on peut avoir, on est seuls etc., bon si on reste avec la terminologie ou le langage médical entre guillemets, voilà on sort... presque pas satisfait, si on veut, de ce qu'on a la convocation avec le médecin. Au contraire je pense, et je pense même au niveau de l'enfance aussi, même au niveau de l'enfance, que l'enfant il comprend aussi, bon c'est pas, c'est lui qui doit comprendre, mais c'est bien aussi à un certain âge qu'il puisse comprendre ce qu'il se passe dans le corps, et puis s'ils ont des dessins là, je pense ça les aide énormément.

F1: Et vous?

F2: Bah moi presque la même chose que Monsieur, moi ça m'a arrivé une fois en Belgique, j'ai eu un contrôle général et les médecins oui aussi ont utilisé pas mal de choses, et avant de, chaque fois avant que j'arrive faire un contrôle, il m'explique exactement de quoi s'agit-il, avec des informations détaillées, et... et c'était bien. Et moi je trouve c'est très bien que les médecins puissent avoir ce, ces outils là, parce que comme moi, comme patiente, et pour lui comme médecin, Bah ça avance énormément. Et y a des choses que j'ignorais radicalement, parce exemple y a... certains produits qu'il fallait pas avaler avant une certaine heure... et après... donc...

F1: Mais c'était quel type d'outil? Vous dites une information détaillée, mais c'était du texte, des dessins, c'était une fiche d'information, c'était concrètement?

F2: Bah en fait y avait pas de texte parce que le contrôle c'était libre, c'était à moi de le faire. Bah en fait avant de passer, avant de faire n'importe quel examen, le monsieur m'explique de quoi s'agit-il, et me donne des informations, et j'étais, j'étais en face de lui et il m'a dit, à l'époque il m'a dit, chaque fois il m'a dit, si tu es d'accord, si tu es prêt, t'es pas prêt, on va faire ça, on va pas faire ça, et ça va toucher cet organe, et... en plus l'outil il a des rayons tels ou tels, et... c'était pour m'assurer... que... parce que moi comme patiente, je crois que c'est, chaque fois pour n'importe quel patient, il a un peu peur. Donc c'était pour me rassurer, me dire, ça c'est très important parce que nous on doit détecter si t'as quelque chose ou t'as pas quelque chose, et c'était voilà. Et en fait entrer dans les labos, c'est vraiment chaque fois, c'est... pour moi personnellement comme patient j'avais peur. Et le fait d'avoir quelqu'un qui m'explique, et... me donne pas mal... il a essayé de me faire comprendre des choses, bah, j'étais, j'étais rassurée.

F1: Ouais. Mais comment il a essayé de vous faire comprendre les choses? Il est passé par justement, il vous faisait juste une conversation, une explication (Oui, c'est ça) ou il vous transmettait en même temps des documents, il vous dessinait...

F2: Non, il y avait pas, parce que le contrôle c'était général, c'est moi qui a demandé le contrôle, mais (X7.30) j'avais aucune (Vous aviez pas de problème) J'ai pas de problème, c'est juste pour... moi personnellement, par contre moi ma soeur elle avait une tumeur au cerveau, ça c'était en Espagne, j'étais tout le temps à côté d'elle, donc là c'est autre, c'était une autre expérience, ça m'a... ça m'a jamais concerné, j'étais juste à côté pour rassurer ma soeur. J'ai vu que vraiment, les techniques qu'on utilise maintenant c'est vraiment... je crois que c'est très très bien. Là c'est... c'est vrai que comme il a dit le monsieur, parfois la langue, quelques patients ou quelques hôpitaux sont pas préparés pour... vis-à-vis des migrations, vis-à-vis de beaucoup de choses, donc parfois vraiment c'est... les médecins et aussi le patient oui c'est vrai que parfois ça complique, si je parle pas la langue du médecin, ou... du chercheur... pour lui aussi c'est difficile, comment... on reste un petit peu dans les doutes.

F1: Mais là vous parlez des terminologies, un peu spécifique médical

F2: Oui ça aussi, mais aussi pour comprendre, parce que nous la communication c'est quelque chose, c'est déjà 50% d'avoir un lien, c'est... le patient il a besoin d'être rassuré, d'avoir un... avoir l'air d'être dans des bonnes mains. Donc si c'est déjà ils parlent la même langue et on a cet... fini, donc il est rassuré, donc ça veut dire que... l'étape lui émotionnellement dans... quel est dans sur une machine, quoi que ce soit, il est... voilà, que ce n'est pas, un petit peu, vis-à-vis des informations qu'il a reçues, avant les 5 minutes ou avant 3 minutes d'être contrôlé. Je crois que c'est les deux en même temps, terminologique et aussi la langue.

F1: Ouais. Et en fait dans, en médecine, dans les soins, enfin dans les consultations que vivez, est-ce que y a des outils qui vous auraient été utiles, mais qui n'existaient pas? Est-ce qu'il y a des choses, que ce soit du texte, des images? Est-ce que vous auriez eu besoin d'une explication en plus de quelque chose, et qui était pas là, qui n'a pas existé? Vous vous avez...

F2: Oui oui parce que moi j'ai toujours, en fait moi avant j'ai toujours donné le sang, mais dernièrement mon stock de sang s'est un petit peu... il est, il est calcique un petit peu, parce que...

l'administration ça fait une année qu'ils m'ont demandé d'arrêter de donner mon sang, et contrôler mon alimentation, et vraiment chaque fois que j'allais le... en fait le... le résultat de mes analyses, j'avais des doutes, parce que moi je connais... je suis pas médecin, mais parfois il y a 14 dans chaque, il y a 5 et y a... y a pas beaucoup des explications, donc là ça a vraiment, en disant ça c'est le foie, ça c'est les globules rouges, ça c'est les globules blancs, ça... y a... je sais sans les termes de médecin, c'est-à-dire de bien ça, mais moi comme patiente, si j'avais plus des explications, j'aurais un petit peu de... curiosité.

F1: Vous auriez aimé là, un peu... (Oui) ouais, plus d'explication, ouais. Ok.

H1: Bon peut-être... c'est vrai que maintenant quand il fait des analyses de sang, des analyses de tout genre, etc., t'as quand même un rapport entre les... chiffré... (X11.25) et ça c'est très utile, entre guillemets, qu'on puisse traduire ça après avec des dessins, ou avec une échelle, avec etc., peut-être ce serait encore plus compréhensible disons, pour la personne elle a quelques difficultés, on fait une échelle, à 3, à 4, à 5 tu sais déjà que tu arrives à 6, et là tu peux peut-être comprendre un peu mieux, en venant toujours sur le dessin. Donc... Mais là après est-ce que les... est-ce que les médecins là-dessus après ils sont d'accord à faire tous ces...

F1: Ouais, ça demande pas mal de travail

H1: Parce que ça demande du travail de la part des médecins, tout ça. Et quand je vois qu'ils regardent juste la personne que... ils sont stressés là parce que... y a l'autre qui attend, je sais pas si on arrivera encore à lui montrer tout et ce qu'il doit faire. Au départ, bien il donne une explication, disons verbale si on veut, mais après si on veut aller encore tu vois sur le dessin, là effectivement, le temps... le temps il...

F2: Ben moi je vais... je vais (X12.35) le portrait parce que moi là je dis à la curiosité je suis avec le médecin XX (?12.38) et bah moi j'ai toujours eu mon temps avec mon médecin, au contraire, à un moment donné, j'ai (X12.48) pour quelque chose, mais en parlant avec lui il a détecté mon anémie, ma façon de parler, et chaque fois c'est lui, vraiment grâce à lui, ce médecin là, que chaque fois qu'il a dit les résultats, il explique les choses, il me donne les informations, ça c'est de quoi s'agit-il, ça c'est... et là, c'est lui, un médecin, et puis les informations, donc je dis vraiment, par rapport à mon expérience, soit... parce que ça m'est arrivée aussi d'être allée pour donner mon sang, j'ai toujours pensé que la question par rapport des machines, d'où viennent-ils, ça fait combien de temps, et... soit infirmière, soit médecin, moi personnellement, le médecin, j'ai toujours eu le temps avec lui et au contraire il m'a toujours expliqué les choses.

[plusieurs voix, incompréhensible]

H1: Souvent on me disait c'est l'âge, j'ai mal là, oui c'est l'âge... okay d'accord.

F1: J'insiste un peu sur le moment où ils vous expliquent des choses, parce que c'est vraiment ça qui nous intéresse, comment il vous les explique? Y a un texte, y a un... est-ce qu'il fait que par oral? Vraiment, qu'est-ce qu'il utilise concrètement pour vous transmettre de l'information, vous expliquer des choses?

F2: Et bah moi personnellement lorsqu'il a eu mon contrôle du sang et tout ce qu'il fallait pour détecter mon anémie, ce qu'il avait entre les mains c'est mon analyse, et c'était à lui de lire et moi d'écouter. (Ouais) Et en fait, et même par rapport au médicament qu'il fallait prendre, il m'a expliqué, il m'a donné le choix entre 3 médicaments et il m'a expliqué chaque médicament qu'est-ce qu'il a comme effet négatif et positif sur la santé, et pourquoi je dois prendre celui-là. Il m'a toujours laissé le choix mais vraiment c'était tout le temps, et même il y avait rien en bas, c'est juste le rapport, juste son ordinateur, et moi personnellement j'avais, ça c'est là où est venue l'idée de dire si j'avais moi aussi un petit peu plus des explications, je vais pas être un médecin, j'ai pas fait la médecine, ça c'est 100% mais comme il a dit le monsieur, un schéma, donc c'est pour le patient aussi...

F1: *Mais de rapport perspectif les chiffres (?15.00), ça veut dire 1... (Oui c'est ça) (X15.06) un peu mieux*

F2: Oui c'est pas abrégé, il reste les trucs à ça donc oui on peut dire je sais pas j'arrive pas bien, ça ça concerne juste... ça c'est une information qu'on peut trouver sur internet, ou quelque chose comme ça. Donc même les patients, je crois que nous comme les patients parfois on doit aider les médecins pour... pour avoir un petit peu acquérir ou essayer de chercher une solution pour (X15.38) notre santé.

H1: Maintenant je fais un exemple, que je me mets devant les médecins, et j'avais une consultation avec lui. Alors comment je vais m'exprimer? Je peux m'exprimer en tant que vocal, comme je peux m'exprimer en tant que dessin. Alors je vais dire, moi j'ai mal au foie. A ce moment-là je peux lui dire j'ai mal au foie, ou je peux prendre les petits bonhommes et puis je lui fais faire un petit trou et je dis voilà, ça c'est le foie. Après, il peut me dire, mais quelle est ta... quelle est ta douleur? Alors je peux lui dire oui, elle est assez intense, etc. comme je peux avoir une barre, où je dis de un à 5, je suis à 4. Donc je pense que c'est dans ce contexte-là qu'il faudrait voir tout petit peu, cette nouvelle étude que vous êtes en train de faire, assez... et puis effectivement pour la personne...

F1: Et inversement, si le médecin doit vous dire des choses, comment ça se passerait comme ça? Si lui il doit vous expliquer quelque chose... parce que vous, vous vous exprimiez ok, mais de lui à vous?

F3: Est-ce qu'il y a des fois en fait où les mots ils suffisent pas? Est-ce que parfois quand votre médecin il vous explique des choses...

H1: Souvent on sort, on n'a rien compris, c'est clair, parce qu'il reste comme ça... terminologie, et puis comme je dis, le stress qu'il a derrière. Donc pour moi... (Est-ce que là parfois...) Après effectivement, t'as pas... bon si c'est des choses vraiment graves etc., là c'est moi qui je demande plus, et je demande encore plus etc., si c'est pour faire un contrôle général etc., voilà une fois qu'il m'a donné l'analyse, ou quelque chose à faire, ça c'est entre 4 et 6, t'as 5 c'est bon, 4 ou 8 c'est bon, par contre est-ce qu'il y a une différence entre avoir 5, 5 et demi, 4 et demi, ça j'ai aucune idée, et puis...

F3: Est-ce qu'il y a des fois, où vous auriez bien aimé avoir un schéma ou des photos, parce que vous compreniez pas assez bien les mots?

H1: Oui ça, ça c'est toujours valable aussi, par exemple, je sais pas, même quand t'as une radio, par exemple, ouais, la radio qu'est-ce qui dit je comprends rien, il te dit oui, il y a ça parce qu'il est blanc, l'autre il est noir etc., mais y a rien réellement que toi tu puisses, si on puisse avoir éventuellement un tout petit peu une explication, un tout petit peu plus facile, et puis... complète entre guillemets, etc., ça, ça pourrait aider effectivement.

F1: Et pour vous peut-être, si... dans l'idée que les mots ne suffisent pas, peut-être dans la consultation, vous auriez aimé des fois des images ou des schémas?

F2: Euh... imaginons que c'est moi, demain je pars aux Etats-Unis, je parle pas bien la langue, bah je crois que oui, ou parce que moi je me rend compte des choses que je n'ai pas bien comprises du médecin, là oui, mais autant que j'ai parlé jusqu'à maintenant, j'ai une bonne expérience, euh je sais pas, c'est une chance ou parce que j'ai... je pose des questions, je sais pas, mais de toute façon jusqu'à maintenant, concernant mon expérience j'ai toujours sorti avec des informations détaillées, même de dire une petite prise de conscience, de dire non il faut faire ça, ça au contraire, et donc, oui. Mais de toute façon je crois que je suis d'accord avec Monsieur.

F1: Okay, moi je voulais juste encore vous demander, est-ce qu'il y a des outils qui vous aideraient plus à vous souvenir de quelque chose en lien avec la consultation médicale, c'est-à-dire par exemple, la prise de médicaments ou par exemple une indication, le médecin il vous dit il faut faire ci ou ça, est-ce qu'il y a un outil qui pourrait vous permettre de plus vous en souvenir, qui pourrait

vous aider à faire, à suivre une prescription médicale, à suivre ce que le médecin vous dit de faire? Y aurait quelque chose qui pourrait être pertinent?

F2: Moi oui je crois parce que... moi...

F1: Mais ce serait quoi?

F2: Bah ce serait...

H1: Des petites boîtes où tu dois mettre les médicaments, un le matin, avec l'heure, 8h, midi, un autre, et voilà.

F1: Ouais le pilulier, ça c'est, ouais, c'est sûr que c'est une aide...

H1: Ca ça pourrait être... (Ouais) tu prends les glaçons, les machins pour le frigo, le congélateur, là tu mets, un c'est le matin, voilà.

F1: Ah un dessin? C'est quoi, c'est un tableau, vous dites?

H1: Ou un tableau, autrement, ouais, les machins pour les glaçons, tu mets au frigo

F1: Ah oui, le bac à glaçons

H1: Ouais, le bac à glaçons, tu peux l'utiliser dans ce sens-là.

F1: Ouais, ouais, vous allez jusqu'aux objets qui peuvent aider un petit peu à organiser, une prise de médicaments, ouais. Et par exemple...

F2: *Ou un visage, un sms* (?20.28) Ou je sais pas ou quelque chose, ou créer un service spécial, je sais que c'est coûteux mais, pourquoi pas parce que parfois c'est, ça fait partie de la santé, juste rappeler quelqu'un pour prendre son médicament, ou s'il a pris, il n'a pas pris son médicament, pourquoi il n'a pas pris, y aura un service de suivi, un petit peu, pour être sûr et certain que le patient il a pris son médicament.

F1: Hmm. Par exemple si un diététicien vous dit, vous devez faire un régime. Est-ce qu'un outil visuel ou quelque chose comme ça pourrait vous aider à le faire, finalement, ce régime?

F2: Oui, je crois que c'est, la... il a... par exemple je veux perdre 19kg, 5kg (Ouais) Avant de... déjà dans la consultation, elle prend ce que je vais devenir dans un mois ou deux mois en perdant ça. (Une projection?) Voilà, c'est ça. Il me donne cette projection, je suis obligée de la mettre devant moi chaque fois que j'aille manger, ou chaque fois que j'aille... et aussi pour me motiver de aller courir, et faire des exercices, ou bien ce que je dois manger, je dois pas manger, c'est comme... planning mais avec les images et me donnant un estime de moi, estime de soi, et... voilà.

F1: Hmm. Et vous Monsieur?

H1: Donc la question est pour se rappeler que tu dois faire cette diète, c'est ça? (Ouais) Pour te rappeler

F1: Ouais, enfin, ouais, pour aider à le faire, ou se rappeler.

H1: Aider à le faire ou se rappeler (Ouais) Qu'est-ce qu'on pourrait avoir comme... utile pour te rappeler quelque chose...

F2: Ou acheter un... acheter un vêtement de... de moins taille...

H1: Tu te le mets sur le natel et puis t'es allé prendre tes médicaments? Allez prend tes médicament

F1: Plutôt une sonnette qui dit allez...

H1: A niveau vraiment d'outil visuel... y a juste, voilà, un dessin... 8h... tu fais le courant de la journée, tout ce que tu dois prendre et les... non même pas, même pas ça...

F1: Bon, on peut imaginer des choses, après

H1: Pendant un repas qui à la table, avec tout le monde, la table pour manger, là tu sais que tu ne devrais pas manger le fenouil, tu ne dois pas manger les aubergines, par exemple. Alors là tu fais aubergine avec une croix, fenouil avec une croix, et le reste tu peux manger. (Ouais) Ca par exemple, mais...

F1: Ouais, bah ouais, ce qu'il vous dit ou pas de manger, par exemple.

H1: Ce que tu dis ou pas de manger, tu fais des croix sur les aliments que tu dois pas manger par exemple, sur une liste, de tous les aliments disponibles, tu fais la croix de ce que tu dois, et si y a des heures particulières, tu les mets un timer.

F1: Mais ça vous pensez que ça marcherait si... si on vous donne un document et on vous dit, ça on peut manger ou ça on peut pas, ou plutôt si vous le faites avec le médecin? C'est-à-dire que vous regardez les aliments, et d'après la discussion que vous avez avec lui, vous barrez vous-mêmes en disant, bah ça j'ai compris que je peux pas, ou celui là le peux pas...

H1: Bon sérieusement moi je devais faire une diète, mais je l'ai jamais faite (okay) J'aime bien manger, donc ce que lui avait mis, que je devais pas manger, c'est tout ce que j'aime, donc... ça allait pas du tout avec ça. Donc... par contre pour quelqu'un, pour quelqu'un qui veut le respecter, effectivement la liste, j'ai fait toute une liste, c'était les, c'était les aliments que je pouvais manger, et les autres aliments que je ne pouvais pas manger. Donc là c'était la liste. Maintenant si on voulait transférer ça au niveau des dessins, au lieu de marquer fenouil, tu fais le tu vois, peut-être dans l'image, du patient, ça frappe, ça frappe mieux que l'écriture en lui-même. Après bon c'est à toi de bien gérer si tu veux faire ta diète ou pas, mais le fait, au lieu d'avoir par écrit que tu l'aies par dessin, peut-être ça peut avoir une certaine, certaine valeur supplémentaire.

F1: Ouais... vous en pensez quoi?

F2: Bah moi je pense que si le médecin nous dit, tu dois manger ça, ou tu dois pas manger ça, je vais d'abord négocier avec lui, en lui disant les choses que j'aime, et... j'aime pas, et après s'il me dit, t'es obligé de prendre ça parce que vis à vis ton régime, (X26.15) organe, bah ce que je vais faire, je vais proposer c'est... commencer déjà 15 jours, et après fixer une autre consultation, une autre consultation pour dire si... parce que parfois même pour le médecin c'est dit ces aliments, mais peut-être pour moi je suis pas... je suis alternative mais je peux manger l'oeuf mais... peut-être que je mangeais autre chose pour la nuit, c'est pas... ma façon, mon rythme de vie c'est un petit peu, c'est pas comme tout le monde, et là ça... et lui il va valoriser ça ou ça, mais oui je crois que je serais un petit peu, parce que, j'ai intérêt pour perdre du poids, j'ai intérêt pour être en bonne santé.

F1: Ouais, mais c'est intéressant cette idée de négocier, justement, avec son médecin, où on en est, où on peut faire des choses, fixer un objectif, et puis regarder comment on peut avancer, d'après sa personnalité, c'est un peu ça que vous...

F2: Oui, ça c'est... oui je crois qu'il faut toujours négocier, parce qu'en fait, en fin de compte lui ce qu'il veut c'est notre intérêt pour qu'on soit bien mais parfois peut-être moi je vais... j'aime ça, et il va me dire oui tu peux manger ça mais avec cette quantité au lieu de l'autre quantité, avec cet aliment au lieu de autre aliment, ou matin peut-être mieux que soir, donc il va me donner une

façon pour que moi je puisse manger ce que j'aime, mais de ça manière, d'une façon un petit peu contrôlée.

F3: Mais pour se rappeler, comment vous faites? Vous avez une liste, ou... comment vous faites pour se rappeler de tout ça, qu'il dit?

F2: Eu, bah, c'est... moi je suis, j'ai une mémoire constructive mais oui c'est vrai que ce que je fais aussi que pendant, après la journée je... j'ai un cahier pour dire, j'ai mangé ça, j'ai mangé ça, donc le lendemain je fais un petit peu, je vois si j'ai respecté ou pas respecté, le lendemain.

F3: Mais donc vous avez une liste d'aliments recommandés du médecin?

F2: Oui une liste, avec les images et oui avec la quantité, à quoi sert, et...

F3: Est-ce que ça vous aide d'avoir la liste?

F2: Oui, en fait la liste, les couleurs et aussi les informations, parce que ça, ça concerne à cet organe, il a une telle, par exemple c'est vitamine C, ou vitamine A ou B, ça sert à quoi ce vitamine, donc... il est bien détaillé.

F3: D'accord, ok. Et donc c'est pas que des mots? (Non) Vous dites il y a des couleurs

F2: Il y a des couleurs, il y a des chiffres bien marqués en gras, c'est pas... et en plus peut-être 20, et non j'ai un papier mais il est bien, c'est comme une image, donc...

F3: C'est des dessins d'aliments en fait?

F2: Oui aussi des dessins d'aliments avec leurs couleurs et les quantités, comme ça, les explications, donc c'est ça en général.

F1: Pendant qu'on est sur ce sujet, justement, y a des outils visuels qui existent déjà, là on parlait un peu de diététique, de la thématique de l'alimentation, par exemple, et bah ça, c'est ce qui se fait ici aux HUG, je peux vous les passer. J'aimerais bien que vous les regardiez bien, et que vous me les... qu'est-ce que vous en pensez? Que vous me les commentiez, je sais pas, pour vous à quoi ça sert, qu'est-ce que vous trouvez bien là-dedans, qu'est-ce que vous trouvez pas clair, je sais pas, un peu voilà.

H1: Oui là effectivement sur le premier je comprends pas beaucoup. Alors, là si je vois, les boissons sucrées, effectivement, si y a beaucoup de sucre, c'est pas bien, disons, pour la santé, donc c'est interdit je pense, ici le sucre il fait grossir, entre guillemets, ici il faut faire attention au sucre, aux boissons sucrées, par contre ceci je comprends pas... et puis qu'est-ce qu'il y a encore, bon ça je pense c'est... c'est une question... mais quand je regarde ça, je me trouve devant une boisson, une boisson sucrée, quelle est ma réaction?

F1: Mais là vous voyez le message qu'ils aimeraient faire passer?

H1: Bah les boissons sucrées, à mon avis, qu'il faudrait pas boire de boissons sucrées, entre guillemets. (Ouais) Ca c'est négatif pour la santé, ça c'est danger entre guillemets, ça si y a trop de sucre, c'est à cause des protéines, c'est les... ça c'est quoi, c'est les machins du sang, c'est les

F3: C'est des morceaux de sucre

H1: Ah c'est des morceaux de sucre

F1: C'est pas des globules

H1: Ah ouais d'accord, c'est pas les...

F1: Et ça, vous voyez ça?

H1: 1,50... ça coûte beaucoup plus cher. 1,50 francs le litre, 0 francs le litre... ah l'eau...entre les deux, donc pour ta santé c'est beaucoup mieux boire de l'eau, que boire des boissons sucrées, d'abord pour... parce qu'il coûte rien... et puis parce qu'il n'était, tu ne deviens pas gras, avec de l'eau, tu ne deviens pas... c'est ça le message

F1: Mais si vous voyez ça, ça vous aide vous? Enfin vous trouvez que c'est clair, pertinent, que ça peut aider à quelque chose ou...?

H1: Pour moi ça peut dire effectivement, que si je dois... si je me trouve là un soir de dire, est-ce que je bois une boisson sucrée, est-ce que je bois de l'eau... en regardant ici je devrais plutôt pencher sur l'eau, que sur les boissons sucrées. (X32.40) serait plutôt ici que vers là.

F3: Ca vous aide d'avoir ça, un petit résumé comme ça, ou si on vous le dit, voilà Monsieur, il vaut mieux boire de l'eau, c'est moins cher, c'est plus sain, c'est suffisant, ou ça, ça peut aider?

H1: Ca je pense que tu mets ça devant le médecin, qui va expliquer ça devant le patient, bah c'est beaucoup plus facile, pour le médecin pour l'explication et en même temps pour le patient à comprendre.

F3: D'accord. Donc si on vous explique, et en plus on a l'image, (Tout à fait) ça peut vous aider à... après vous avez envie de la garder chez vous? Ou ça sert à rien, vous la laissez sur place? Ca vous aide d'avoir ça à la maison?

H1: Non mais pour... la garder, elle est jolie, elle est design, etc., tu peux faire un joli catalogue, ça va (rires) et puis de temps en temps le feuilleter. L'huile, tu peux voir ici, une demi bouteille d'huile...

F2: Bah moi le titre c'est les fruits et légumes, je vois clairement qu'il y a pendant toute la journée, le repas du petit déjeuner, bah tout le monde ou a majorité de la... il prend son café et un toast, mais c'est en... là je vois que, parce que je vois qu'il y a les... comme (X34.00) les fruits et légumes, on voit déjà, fruit y a jus d'orange, ça veut dire l'orange, et à midi on a notre plat principal, et là y a le poire, si on mange après y a le poire, et après, je vois juste les légumes, c'est ah oui, les légumes, oui les légumes y a une salade, y a liaison entre la salade et le deuxième fruit c'est le poire, et après à 4h y a une banane, et à 6h30 c'est l'heure du souper, il y a, oui c'est ça il y a les légumes, et c'est ça, il est bien marqué, et là c'est marqué au moins trois fruits ou légumes chaque jour, c'est mieux. Je crois il est bien détaillé.

H1: Alors là je trouve c'est très bien, très bien parce que tu peux manger les mêmes légumes à une autre heure, et puis t'as complètement l'effet contraire, donc là en ayant mis l'heure et les légumes, ça... ça aide énormément. Ca oui, c'est bien. Ca c'est super.

F2: Et ça vous pouvez l'amener avec vous pour faire un (X35.12)

H1: Non c'est vrai, tu bois de l'orange le soir, c'est complètement lourd et machin (Ouais, vaut mieux le matin) et tu le bois au contraire le matin, bah c'est... pour te dire là c'est... et en ayant mis l'heure et les fruits, ça c'est bien.

F2: Moi aussi je trouve c'est très bien.

F1: Okay, très utile celui-là, d'accord.

H1: Très utile. Par contre ça je comprends pas. Alors l'huile, demi bouteille un adulte, deux bouteilles deux adultes deux enfants. Egal un mois. L'autre côté t'as un repas, avec une cuillère à soupe d'huile.

F2: C'est pour économiser en fait. C'est en.. la différence entre l'utilisation de l'huile en fait, l'utilisation là elle nous donne une indication, parce que y a déjà un mois, il y a un repas. Voyez, si on met une cuillère chaque fois, pour un adulte, chaque fois qu'on va pour manger, si on a 4 personnes c'est là où il y a une famille, donc 4 cuillères, donc le total ça peut donner juste une bouteille ou même pas, pendant un mois. Donc ce qu'il essaie d'expliquer, c'est qu'on arrive à économiser, parce que l'huile je crois pas que c'est très bien pour la santé. Là ça fait un repas, de 3-4 cuillères, ça veut dire un repas (Pour une famille) pour une famille. Ca c'est ce que j'ai compris moi.

F3: C'est ça, c'est des recommandations, on essaie de dire que c'est une cuillère d'huile par personne, et puis c'est un peu un résumé.

F2: Mais elle n'est pas bien... je crois pas que le message il va être transmis.

H1: Là alors, sérieusement j'ai rien compris.

F3: Comment ça se fait, qu'est-ce qui est pas clair?

H1: Bah même avec l'explication j'ai rien compris non plus. C'est ça que je dis, je suis pas du tout dans... expliquez-moi mieux.

F3: Bah en fait l'idée c'est qu'on vous dise qu'en gros par repas, on se dirait de limiter à une cuillère à soupe d'huile par personne (D'accord) ce qui fait que ça équivaut à ce que vous consommiez environs une bouteille d'huile par mois, par personne, même moins, une demi (Demi bouteille) une demi ouais, deux pour une famille. On essaie de vous donner un peu un cadre, pour consommer un peu moins de gras. Et puis y a ce support pour vous aider à se rappeler, ou à comprendre.

F2: Non, (X37.35) le message il va pas être transmis.

F3: Pourquoi c'est pas clair, pour vous?

F2: Pour moi, par rapport à celle-là, elle m'a pris un peu de temps pour comprendre, parce que moi j'ai déjà des idées, j'ai déjà... je sais de quoi s'agit-il, exactement, parce que je suis un régime, je sais de quoi s'agit-il. Mais pour quelqu'un, il a des habitudes normales et tout ça, donc il va... ce qu'il va faire, il va penser, peut-être que c'est une publicité pour l'huile. Au lieu de prendre le beurre, on peut prendre l'huile, donc y a pas... (C'est trop figé sur l'huile) y a 4 cuillères, y a pas de schéma, y a pas... donc... il y a les bouteilles, il y a les personnages, donc je crois pas, il y a rien.

F1: Et moi je trouve un truc bizarre, mais pourquoi une demi là, et puis là deux. (Les deux le total) Ah oui, mais si.

F2: Le total, pour chacun, si chacun prend un demi, c'est déjà...

H1: Déjà l'enfant il prend pas la même bouteille

F2: Ca je sais pas, c'est une bouteille ou deux. On voit pas la différence. Donc là y a le message il va pas être transmis.

H1: Par contre ici, donc ça c'est 10, et ça je dirais 8, si je dois donner des... mais ça vraiment.

F1: Vous pouvez me les repasser, on va passer à une autre, on va passer à ce que vous évoquiez, au début de l'entretien, vous parliez des visages, des règles, ce genre de choses, en fait j'aimerais un peu qu'on discute de, est-ce que vous trouvez pertinent ce genre de... d'outil. Ca c'est pour... voilà, y a un petit peu ce genre-là, c'est un peu les mêmes choses, répétitives, un peu

avec d'autres... y a des fois des chiffres, des fois pas... des fois des expressions, voilà. Dites moi un peu ce que vous en pensez, est-ce que vous trouvez bien, pas bien...

H1: Moi je trouve bien, le fait de la règle, comme ça, où tu peux déterminer la... l'intensité de la douleur.

F1: Ouais. Avec des nombres? (Hein?) Avec les chiffres?

H1: Avec les chiffres. Maintenant, avec les visages... ouais, là t'es tout content, là t'es un peu moins, et puis là t'es triste, donc je pense c'est un peu plus...

F2: Mais ça c'est par rapport à la douleur.

H1: Voilà, c'est par rapport à l'intensité de la douleur, ça par exemple. Pour moi ce qui définit le plus, pour moi c'est ça.

F1: Ouais, pourquoi en fait celui-là?

H1: Parce qu'il est déjà... t'as.. visuellement, ça te donne, t'es conscient de la graduation...

F2: Moi je prends les visages, les émotions, parce que les émotions ça aussi ça...

H1: Mais les visages d'ici c'est quelle est... combien t'as de différence après. Tu prends entre les deux

F2: Mais ça se voit qu'il est un petit peu, celui-là il est un peu en douleur, plus que celui-là (Oui, d'accord) parce que les yeux sont déjà fermés, et... et là il va... donc là c'est déjà fermé, ça c'est pas tout à fait fermé donc par rapport ça, ça j'arrive à... moi personnellement

H1: Ca veut dire que t'as un peu plus. Mais si tu me le mets ici, le même tu dois déterminer ta douleur, ici et ici, là pour moi c'est beaucoup plus facile ici que ici. Personnellement.

F2: Moi je pense ça et pour ça, pour les deux en fait. Je crois que les deux sont efficaces. Parce qu'il y a des gens qui, (X41.23) comprendre par les chiffres et y a une autre personne qui va comprendre par les visages, parce que sa façon de faire les choses c'est pas comme moi, ou comme vous, je crois que...

F1: Mais c'est plutôt bien pour vous de multiplier un peu les types d'outils, comme ça on atteint un peu tout le monde.

F2: Oui c'est ça parce que par exemple si un il comprend seulement par rapport aux chiffres, mais aussi il y en a qui arrivent à comprendre mieux, ou je sais pas, de le voir, les visages là, il va dire que oui, il y a des... parce qu'on peut pas être tous pareils, comme patients.

F1: Et au niveau du corps, de... ou de l'homme bleu, c'est la même chose, voilà ça c'était aussi une sorte de visage, c'était un peu pareil, mais là, est-ce que ça vous aide vous, pour montrer des choses au médecin? Est-ce que ça vous aide à communiquer avec lui, ou que lui puisse vous transmettre quelque chose?

F2: Moi personnellement je crois pas. Qu'est-ce que je vais dire, que ça fait mal ici, parce que lui... en fait c'est mon corps, je sais pas, je crois pas qu'il est pas bien détaillé.

H1: Attend mais là tu vas déterminer où t'as mal et en fonction d'où t'as mal tu vas donner le degré de l'intensité de la douleur

F1: Ouais ouais c'est un peu l'idée

H1: Hein, c'est l'idée

F1: C'est de pointer sur ce bonhomme, si vous voulez...

H1: Si t'as mal au bras... alors là t'indiques le bras...

F1: Mais si vous voulez, l'homme bleu c'est plus par rapport au fait que dans certaines cultures on puisse pas représenter le corps de la même manière qu'ici par exemple, et que du coup faut que ce soit un corps plus générique. Et que du coup après ça permet de mieux pointer chez certaines personnes, de pouvoir le faire, en tout cas, du coup ça peut aider.

H1: Je dirais que, (X43.18) on pouvait pas non plus, mais essayer de fractionner plus le corps humain, fractionner beaucoup plus le corps humain, ça... comment dire, ça aide, demande à la personne, où dire réellement où elle a mal. Pas s'arrêter à 4 ou 5 images, mais fractionner, fractionner beaucoup plus.

F1: Oui détailler une partie

H1: Bon après, bon par exemple là... là t'as les bras ici... il faudrait peut-être fractionner beaucoup plus le corps humain, mais même certains organes intérieurs, à la limite, et puis de là, faire un plan d'échelle, pourquoi pas.

F2: Je crois que, moi j'ai vu que il y a dans les massages chinois, parce que eux, même au niveau des pieds, ils ont chaque point, de quoi s'agit-il, il va où, par exemple ça c'est la tête, ça c'est... donc si on arrive à essayer de, par exemple là y a à la fois une image plus claire, et avec des points comme ça pour expliquer de quoi s'agit-il et... et avec des émotions ou des échelles comme ça, je crois que c'est...

F3: Quand on vous parle d'un organe, du coeur, du foie, parfois on vous montre où c'est sur une planche d'anatomie, comment ils font les médecins, pour vous expliquer, quand on parle d'un organe? Parce que souvent on parle coeur, foie, colon...ils vous ont déjà montré des photos, dessins?

H1: Ouais, quelques fois oui, quelques fois

F3: Est-ce que ça vous aide? Ou ça aide pas du tout?

H1: Non, ça aide, ça aide, non non, parce qu'un discours c'est parler toi et moi, un discours que je vois réellement, visuel, ce qui se passe, non ça, ça aide.

F3: D'accord, donc c'est ça quand vous dites un corps où on peut voir à l'intérieur, comme ça, ok, d'accord.

H1: Ca aide beaucoup.

F1: Mais vous, vous avez l'idée un petit peu de combiner ces outils, c'est à dire d'avoir un peu, voilà, une image un endroit, l'intérieur, enfin...

F2: Oui, avec une explication

F1: Voilà, une explication

F2: jouer sur trois, jouer sur trois choses

F1: Et l'émotion

F2: Oui et les émotions, ça aide énormément.

F1: Ouais, ouais.

H1: Une consultation ça va te durer combien de temps, une demi journée avec tout ça après (rires)

F2: Non...

F1: On peut passer encore, ouais... j'en ai encore une... voilà, là c'est un petit peu pour discuter avec vous de... des pictogrammes, des symboles, en fait. C'est des images qui sont des images symboliques qui veulent un petit peu toujours représenter la même chose. On est d'accord. Chaque endroit, chaque culture va faire ses propres pictogrammes, ça existe partout, mais disons que c'est pour l'idée qu'on puisse avoir des espèces de messages transmis par des images génériques, qui sont toujours les mêmes.

H1: Egales pour tout le monde.

F1: Voilà, égales pour tout le monde, exactement. Et discuter de ça, et discuter aussi des photos, peut-être que les photographies peuvent être un outil utile, ou pas, parce que soit elles sont très précises, donc du coup, amène de la précision, mais amène aussi des problèmes de... si on change la photo, des choses comme ça, enfin, si vous pouvez un petit en parler, commenter ça.

F3: Donc là c'est une carte de médicament hein, c'est comme si on avait voulu faire pour que quelqu'un se rappelle quelle pilule prendre à quel moment de la journée, au lieu d'écrire des mots, matin midi soir, ils ont fait un peu avec des dessins, et puis des photos.

H1: C'est bizarre, là vous l'avez fait en anglais, y a une raison particulière, pourquoi vous l'avez faite en anglais?

F3: Non, c'est des exemples qui existent

H1: Ah c'est des exemples qui existent, ah d'accord, ok.

F2: Bah en fait moi je trouve que la deuxième partie c'est plus clair, parce que c'est comme un cahier de médicaments, là y a la date, le nom, et même je crois que son code d'accès à l'hôpital, quelque chose comme ça. Je crois qu'il est bien détaillé la deuxième, par rapport à la deuxième oui.

F3: Ca vous aide les images, par rapport au matin? Comprendre que c'est le matin

F2: Oui moi je, moi personnellement oui. Les images en fait, dès que j'ai rendu compte il y a ça, ma vie elle a changé, par rapport à mes études, par rapport à faire conscience de ce que j'étais en train de manger, beaucoup de choses, vraiment oui. Les images, parce que ça nous donne une idée claire, là on voit le, le matin, midi, le soir, et avant même soir, donc là c'est... c'est toujours, il y a... comment, c'est comme... une cloche, là et là et là, donc ça, ça oui, je crois que...

F3: Ca parle plus que si on met que le texte.

F2: Oui ça parle plus, et avec les couleurs aussi (Les couleurs) parce que les couleurs, oui...

H1: De toute façon, l'image elle parle toujours plus que le texte, ça c'est clair. Une bonne image, après une mauvaise image, elle parle aussi...

F3: C'est ça... mais ça vous donne plus envie de la regarder, ça vous motive ou...?

F2: Moi personnellement oui (Ouais?)

H1: C'est vrai que, bon les noms des médicaments, déjà, c'est beaucoup mieux que marquer... new médecine 2, là c'est déjà le genre de médicament, et quand tu dois les prendre, et pour quelle raison tu va le prendre... en principe.

F2: Moi ça me donne envie

F3: Ca te donne envie, ouais... est-ce qu'elles sont toutes claires? Ou est-ce que les photos sont plus claires que... ou est-ce que...

H1: Bon moi je trouve c'est assez clair, si en ayant mis par contre le nom des médicaments, le nom des médicaments, quand tu dois les prendre, bon le matin tu fais le coq, ça va... prend pas avec alcool, c'est super bien, prend avec de l'eau c'est super bien... Non, pourquoi pas mettre aussi... pourrait prendre certaines choses bien de ce côté-là, des choses encore bien de ce côté-là et en faire un nouveau. Faire un mixe, garder le meilleur qu'on peut avoir, et à travers les photos et à travers les images, et puis prendre un mixe, essayer de faire un maximum, le meilleur.

F1: Est-ce que vous pensez que ça serait intéressant de faire ce schéma-là avec le médecin?

H1: Faire?

F1: De le faire avec le médecin, ce schéma. C'est-à-dire qu'il regarde avec vous, il dit, bah voilà le matin, on pose là, on a le schéma qui est vierge, hein, pas écrit, et puis on regarde, bah moi, ce qui me, moi ce que je comprends qui est le matin, je mettais l'image, ensuite moi ce que je comprends être mon médicament, pour le matin, et bah je le mets, et puis on construit ça ensemble, ou pas, enfin dites-moi.

F2: Moi non (Non? ok) Moi je préfère que, parce que c'est une facilité pour moi et pour lui, ce que j'aïlle, je trouve ça, il me donne, il m'explique de quoi s'agit-il, mais comme ça, pour moi ça, déjà trouver chez lui, pour moi c'est déjà bien.

F1: Et vous sur l'idée de le construire avec, avec le médecin?

H1: Ca me dérangerait pas, je pourrais être d'accord... pourrais être d'accord, bien sûr. De toute façon, ça ce serait toujours utile, toujours supplémentaire, ça va, voilà, donc c'est pas qu'on se base exclusivement là-dessus, c'est toujours...

F1: Justement, nous c'est pas l'idée qu'on remplace un outil visuel par la relation avec le médecin, non non, c'est pas ça, c'est en complément.

H1: C'est toujours donc c'est toujours un complément, qui est très valable.

F3: C'est un complément soit quand on explique, parce qu'on peut pas tout s'en rappeler, parfois au lieu du texte, d'avoir des images, ou quand les mots suffisent pas, de pouvoir montrer des choses.

H1: Une fois que tu sors du médecin t'as l'impression de te dire, oui oui j'ai tout compris, et puis tu es à la maison et t'as rien compris. Et au contraire si tu reviens avec ton image etc. et tu te la mets au frigo, ou bien en vue, ça tu dis, voilà, je dois prendre ce médicament-là, parce qu'il fait bien pour le sang, effectivement j'ai un problème de sang, donc ça te fait toi, un tout petit peu, plus de position sur certaines choses

F3: Vous avez l'impression que c'est parce qu'on oublie, quand on s'en va, ou c'est qu'on a pas compris pendant?

H1: Je pense qu'on a l'impression de... d'avoir bien compris, mais après à la fin, tu dis réellement, voilà... bon ça dépend toujours l'explication, donc avoir des explications faciles à comprendre, mais y en a d'autres au contraire ça demande un peu plus...

F2: Pour moi c'est en fait nous comme des patients, on a toujours tendance à être rappelé pour quelque chose, même quand on comprend, c'est bien et c'était bien, mais peut-être dans la vie ou des choses, peut-être je dis quelque chose bien mais le lendemain j'ai une catastrophe ou je sais pas, mais si après quelques jours j'ai encore cette image devant moi dans mon frigo, donc, ça nous donne toujours, je crois que c'est comme un petit contrôle, ou voilà tu dois faire ça, donc c'est toujours un plus.

F1: Celle-là elle est aussi colonoscopie ou pas?... (Ouais...) Alors encore à une suivante... Là c'est un petit peu pour questionner la préparation aux examens. Donc est-ce que des... un outil comme ça peut vous aider à vous préparer à un examen? Et c'est aussi un petit peu pour questionner, bah le mélange entre l'image, le texte, une peu... c'est pas de la bande dessinée, pas carrément, mais un petit peu, quand même côté dessin ludique.

F3: Donc c'est quelque chose qu'on vous explique pendant la consultation, mais on vous donne souvent une information, habituellement elle est écrite, ou parfois on vous explique tout seul. Mais là pour la colonoscopie, ça implique qu'on explique de boire de l'eau avec du produit la veille, le matin même il faut pas manger des aliments, donc y a beaucoup de choses à retenir...

H1: Ca c'est bien

F2: Oui ça, moi aussi, par rapport à ma sœur, parce qu'elle avait une tumeur de cerveau, c'était toujours par écrit, on a jamais eu ça, et donc parfois vraiment ça elle, ça l'arrivait parfois de avaler, de manger, après de redonner autre rendez-vous, et ça, ça dans un mois, quinze jours, nous on avait de la chance parce que on envoyait des messages, on appelait, on avait toujours des rendez-vous d'urgence, on avait jamais de soucis, mais par rapport à elle, parce que la maladie c'était grave, et ils savaient pas, donc les médecins il fallait contrôler sa maladie, donc au début on n'avait pas, on n'avait pas cette information, il faut pas avaler cet aliment, on peut pas boire, donc je crois que si chaque patient il avait ça, déjà, dans le premier rapport...

H1: Je suis d'accord, là c'est très bien.

F3: Et ça vous aide qu'il y ait des images, ou... ou si on vous donne un texte bien clair, ça suffit?

H1: Non, on revient toujours à la même histoire, l'image elle parle beaucoup plus que un texte. Pour moi, en ligne générale.

F1: Mais là vous trouvez que c'est clair le...au début les images? Parce que y a beaucoup de gens qui nous disaient... (Si on arrive à lire, oui) qui, au départ là, déjà rien que ça c'est pas forcément...

H1: Oui là j'arrive même pas à lire donc forcément...

F3: Et les images elles sont claires ou.... ou c'est pas très clair?

H1: Qu'est-ce qui dira...it seems (X55.52) ... bon je dirais celui-ci ça peut aller, la tout première là

F1: Le dernier vous dites? (Non le premier)...

H1: Ou sauf qu'il faudrait qu'il soit un peu plus, écrit un peu plus grand parce qu'effectivement là tu peux... tu peux te soigner pour ça mais après tu perds la vue, donc...

F2: Oui la première image... pour lire, de quoi s'agit-il...

F1: Hmm, première image, ouais.

F2: La première image, y a pas... (ouais) Bon la deuxième image elle est aussi bien. Enfin la première image elle est pas bien expliquée.

F1: Hmm, mais vous dites avec les aliments tracés, là, c'est pas mal hein.

F2: Ouais, c'est vraiment bien. Je trouve que déjà l'idée c'est parfaite.

F1: Ouais. Mais vous trouvez quand même mieux l'idée que vraiment cette image-là, non?

F2: Ouais.

F1: Parce que c'est ce que j'ai compris, ce que vous avez expliqué (Ouais) Donc l'idée des préparation aux examens, ça nous aide parce qu'on arrive beaucoup informé, beaucoup plus à...

H1: Même un peu plus confiant aussi... tu prépares, tu prépares beaucoup mieux. Une préparation mentale, c'est complètement différent.

F1: Ah ouais, donc vous, vous préparer ça aide même à faire l'examen mieux, enfin, quelque part (Bien sûr) ouais, ok.

H1: Déjà l'information, si t'as déjà une information, pourquoi on se met aussi sur internet à regarder à gauche, à droite, etc., c'est parce que justement t'as besoin de savoir. (Ouais) Donc...

F2: Par exemple si vous avez un rendez-vous dans 3 mois, par exemple, si quelqu'un, vous avez fixé un rendez-vous dans 3 mois, il vous a donné toute l'information, et tout ça. Et je ne sais pas dans 2 mois, 3 mois, pour faire le test, vous avez... vous savez que demain y a un contrôle mais si vous n'avez pas cette image, moi personnellement si j'avais pas cette image, si je... ça change énormément entre avoir un papier, et avoir une image. Parce qu'avec mon dossier, mais peut-être que j'ai pas... j'ai avalé des trucs, ou j'ai mangé, ou j'ai fait quelque chose, mais avoir ça, ça me fait rappeler. C'est juste le voir, donc je dis, oh, donc c'est déjà dans 6h ou 4h je dois pas faire.

H1: Bien sûr, on est bien d'accord là-dessus.

F1: J'aimerais juste encore voir avec vous une dernière, on va faire une dernière hein thématique, parce qu'il faut les libérer aussi, euh, plutôt prévention, ou plutôt, je pensais prévention moi, je sais pas pourquoi, j'avais envie de... donc plutôt les différents types de... plutôt côté narration BD, plutôt qu'est-ce qui aide à la prévention.

F3: Euh... je sais pas trop... on peut faire le style

F1: Ca marche, alors prévention style. On aimerait encore vous questionner sur un dernier type de...

H1: Donc après ce serait des documents que le médecin il te donne à toi et toi t'amènes à la maison chez toi.

F3: Oui, celui-ci exactement.

H1: Ce serait dans ce contexte là.

F3: Oui voilà, mais avant on vous explique quand même aussi...

H1: Oui oui bien sûr.

F1: C'est une base d'explication, que après...

H1: Après mémoire...

F1: Voilà c'est ça, c'est un outil de base et...

H1: Tout à fait.

F1: Donc maintenant en fait c'est plus pour un peu vous questionner sur les styles différents qui peuvent exister dans les messages prévention d'action, ou en ce qui concerne la santé. Là c'est pour faire effectuer en fait un geste technique, quand quelqu'un s'étouffe avec un... un aliment ou quelque chose, c'est pour savoir faire exactement le geste pour arriver à le faire re-respirer, ce qu'il faut, et ça c'est une campagne qui a été créée aux Etats-Unis, à New York, hein (Ouais à New York) à New York, où en fait ils avaient une image de base, une... c'est celle-là, une image de base, en fait sur laquelle, en fait c'était une loi où ils ont dit, en fait c'est obligatoire d'avoir cette image dans tous les établissements publics, disons. Et du coup, c'était obligatoire d'avoir une explication sur cette procédure, mais en fait chacun a pu adapter le message comme il a voulu. Et créer des choses plus artistiques, disons différentes, bah voilà, là on a un exemple de BD, là on a vraiment quelque chose de très caricatural disons, et puis c'est un petit peu pour discuter les styles, discuter voir si y a des choses qui vous parlent plus que d'autres, et en même temps, comment il faut un outil visuel pour transmettre un message, un peu d'urgence aussi, parce que c'est un peu ça l'idée. C'est le dernier de... Bah dites-nous, je sais pas, vous trouvez ça clair? Pas clair?

H1: Non, bah... ça c'est évident. C'est très évident. Y a la suite aussi de tous les... les étapes etc. Ca c'est sous forme de... de bande dessinée, ça j'aime pas trop. (Okay) Ca demande... (Pourquoi?) Hein? Bah déjà, le temps que t'as déjà à ça, à voir, lire toute la bande dessinée... y a déjà un temps qui passe pas mal, donc tu peux déjà mourir étouffé (X1.02.21) Non pour moi je pense des deux je choisirais celui-ci.

F2: Y a celle-là aussi

H1: Ah ça c'est les mêmes? C'est les 5 en même temps.

F1: C'est toujours la même chose, en fait, c'est exactement tout le temps la même chose.

F2: C'est les images qui changent.

F1: Ici c'est plus image et texte.

F3: Y a les photos, là aussi.

H1: Voilà, ça c'est des photos.

F1: Mais je sais pas, pour vous...

H1: Ca tu devrais le mettre, ça tu devrais le mettre à disposition, ça des gens.

F1: C'est ça l'idée ouais.

F3: Ca doit être clair tout seul.

H1: En expo. Dans un bar, dans un... c'est pas mal, etc. c'est ça. Donc... Ca ça prend en considération les 3, l'homme, la femme et les gamins... ici c'est seulement limité on dirait à une certaine type de personne, mais les mouvements... ils sont... après t'as encore l'explication, comment tu dois faire... y a trop...

F2: Parfois trop de choses c'est pas bien (Ouais)

H1: C'est ça aussi.

F2: Il faut juste le, parce que faut réagir avec la rapidité mais y a...

H1: Moi je dirais que celui-ci c'est celui qui frappe le plus.

F2: ... il y a encore, jusqu'à maintenant on vote pour celle-là. Mais je crois qu'il y a encore là-bas.

H1: Ici il y a choking victime... ok c'est pas mal. Ca c'est...

F1: Dites-nous celui-là, je sais pas les couleurs, il est compréhensible le message, trop d'info...

H1: Non là y en a des infos, on dirait qu'on fait un cours... mais... Peut-être je ferais, est-ce qu'il y avait quelque image à ajouter et enlever un peu de texte. Peut-être.

F2: Moi je crois que y a trop de couleurs et pour moi personnellement je crois pas que le message sera transmis, sera transmis mais en fait le bleu très foncé, le jaune, et ce poisson là il... (Pour moi y a trop de texte) y a trop oui il y a trop...

H1: Il y a trop de texte par rapport à l'image. (Ok) Et ce que ça doit frapper c'est plutôt l'image et non le texte, c'est ça qui frappe aux yeux des gens.

F2: Oui parfois c'est une image forte et simple et... parce que faut réagir tellement vite et savoir comment faire. Si on a l'information déjà, donc ça sert à rien de donner trop d'explication, mais si moi je connais pas, et à un moment donné je vois quelqu'un en train de, je sais pas, donc je vois et j'applique ce que je vois dans... dans les yeux et faire vite. Mais si j'ai déjà l'information ça sert à rien de regarder. Ca aussi c'est...

H1: Ca c'est pas mal, ça c'est pas mal. Parce que là t'as... t'as comment, bon là c'est un cas comment tu dois faire, et là ils te disent dans l'image et dans le, dans le texte.

F2: Je crois que oui (XX1.06.10)

H1: Ici il manquerait, ouais, il y a moins de texte, l'image elle est beaucoup plus grande... c'est le presque, même pour celle-ci, elle est pas mal du tout. Le fait d'avoir l'image avec le texte à côté.

F1: Okay, très bien.

H1: L'image avec le texte à côté c'est pas mal.

F1: Okay. J'aimerais encore vous poser une dernière question, c'est... après tout ça, après tout ce que vous avez pu voir comme type d'outil, tout ce qu'on a discuté, est-ce que maintenant vous imagineriez qu'il y a quelque chose qui vous serait utile? Plus utile, mais on en a déjà discuté au départ, mais est-ce que vous imaginez autre chose qui vous serait utile comme outil visuel qui n'existe pas, qui serait utile pour vous dans, dans les consultations que vous vivez?

H1: (X1.07.13) dans les consultations...

F2: Ouais que je... lorsque j'entre, je prends déjà un corps, là où il y a le coeur, là comme dans les, dans les universités, là il va m'expliquer, mais un peu, comment dirais-je, un peu avec un... électrique... le coeur, le foie...

F1: Ah ouais carrément le...

F2: Oui avec la tête et tout ça, et elle touche et elle voit donc là je crois que c'est un petit peu... si on arrive à trouver, à avoir ça dans chaque....

F1: Vraiment ouais la représentation du corps, jusqu'à l'intérieur avec même les mouvements, le... voilà... (Oui c'est ça) le fonctionnement vraiment plus précis quoi (

F2: Ouais c'est ça... Plus les images et tout ça, donc le médecin il aura déjà ça dans son bureau.

H1: Souvent il a le dessin du corps humain, quand tu vas chez le médecin, il a le... le squelette etc. et à la limite il utilise, il utilise pas mais c'est... il est quand même là, et... ouais, ça pourrait, bon quand c'est superficiel, je pense c'est facile aussi à voir et comprendre etc., mais quand c'est quand même un tout petit peu à l'intérieur, et machin, je sais pas, c'est... si ça m'aiderait, si ça m'aiderait beaucoup, mais... à baisser du stress, ou aller... aller décontracté à une opération, etc... différent c'est une, comment peut dire, une convocation entre médecin et patient, et en vrai c'est autre chose que tu dois aller vers une opération, vers quelque chose etc. c'est, faut mettre aussi les patients dans les conditions acceptées, et d'être à l'aise, entre guillemets, le mieux possible. Alors quel... quel ça pourrait être un outil visuel qui te permet de décompresser, de déstresser, devant un fait que tu vas réellement subir? Et... une image effectivement de l'opération que tu vas avoir, ça, ça peut être utile, ça veut dire ça va te décomplexer un tout petit peu, l'attention que t'as, donc essayer à focaliser, je dirais, le type d'intervention, ou le type de... d'opération chirurgicale ou pas etc. et essayer de la focaliser avec des images.

F2: Et moi je crois que y a quelque chose que... bon, pour le moment actuel, tous les médecins sont obligés de... de rédiger ou de faire un rapport à travers l'ordinateur. Je crois que c'est, que c'est le médecin parfois c'est le patient, le médecin il y a une relation de contact et une autre partie qui est derrière qui écrit ou qui rédige, donc je crois que ce serait plus... plus efficace parce que... parfois le médecin est en train d'écrire, écouter, donc il est obligé pour faire ça, le rapport, ça je dis par rapport au psychologue ou le même, il y a des émotions, il y a des moments que il est obligé juste de regarder le patient et d'être 100% avec lui, donc moi je crois que ça c'est juste pour dire, filmer la consultation, ou bien, avoir une autre personne derrière qui écrit ou... quelque chose qui peut être plus, peut-être enregistré, mais ça, ça doit, le médecin il doit après écouter, donc ça fera un petit travail pour lui donc... quelque chose comme ça.

F1: Ok, ouais. Autre chose ou ça va?

F3: Je crois qu'on a fait...

H1: On a fait le tour?

F3: Des questions

F1: Merci beaucoup hein, on va terminer là, merci... Merci d'être venus et d'avoir répondu à toutes ces questions.

F3: Merci pour votre présence, désolée la discussion elle est moins... moins riche, y avait moins d'intervenants pour vous

H1: Si y avait d'autres participants peut-être y aurait d'autres idées qui seraient, qui auraient aidé.

F3: C'est ça... Mais on a eu un groupe où ils étaient nombreux mais les gens peuvent oins parler aussi, là c'était plus intéressant et merci parce qu'on a pu développer des points avec vous, en détail.

F2: Moi personnellement à chaque fois que je participe à une... moi au contraire je crois que personnellement ça m'enrichit énormément, parce que... comme j'ai dit que les images elles ont changé énormément ma vie, donc chaque fois que j'apprends quelque chose de plus, ça me donne une certaine réflexion, les choses, pourquoi pas les autres aussi. Donc je crois que ça c'est déjà... c'est toujours pour l'intérêt du patient ou de l'autre.

F3: Ouais c'est vrai que la semaine passée les gens étaient assez contents aussi de... voilà d'entendre les expériences d'autres gens, et puis d'avoir une autre... ils voient différemment après les images.

F2: Oui c'est ça

H1: Et en revenant aux images, les images qui sont mises sur les cigarettes, vous pensez qu'elles ont eu un grand effet sur les fumeurs ou pas?

F3: Bah c'est difficile de savoir l'impact, mais ou y avait, enfin ils ont fait ça parce qu'ils pensent qu'il y a clairement un impact...

H1: Y a quand même un impact...

F3: Ouais effectivement, de faire justement d'avoir mis les photos, pour dissuader les gens. ET vu qu'en parallèle y a eu l'augmentation des prix, bah voilà la demande est limitée. Moi j'ai pas vu d'étude, qui testait vraiment ces images dissuasives, mais vu qu'en amont y a des données, des images ont un impact fort sur les personnes, c'était ça l'idée, ouais.

F2: D'accord, moi je vous laisse

F: Merci, merci beaucoup