

F1: Voilà, je vais mettre ça ici... Et moi pour commencer un peu les... s'interroger sur cette question, en fait j'aimerais que vous me parliez un peu de qu'est-ce que vous connaissez, vous, dans la pratique médicale, comme outil visuel. Est-ce que vous dans la consultation, quand vous êtes allé voir votre médecin, et ben... un médecin il a utilisé des outils qui sont autres que le fait qu'il vous parle, pour vous aider, à transmettre un message ou pour aider à une prescription médicale, ou... pour je sais pas, à vous de me dire un peu, est-ce que vous avez déjà je sais pas, expérimenté lors de vos consultations médicales, un médecin qui aurait utilisé des outils visuels? Ouais, vous vous avez l'air de dire.

F: Ouais, je suis en train de penser, ce matin avec, je sais pas si ça fait partie de ce que vous demandez (Dites-nous) C'est-à-dire, le par exemple, l'appareil pour prendre la tension? C'est juste ça, non, c'est...

F1: Non, ça c'est pas tout à fait un outil visuel, parce que ça c'est un outil médical

F: Qu'est un outil visuel?

F1: Bah c'est par exemple un flyer, ou un instrument qui vous demande la douleur, ou je sais pas, un carnet, une image, sur google.

F: Alors moi oui, mais pas personnellement pour moi, mais pour mon fils. (Ah ouais, mais expliquez-nous) Je vous explique, son pédiatre, en fait, à 5 ans il devait utiliser des lunettes, et il voulait absolument pas les mettre à l'école, et je savais pas qu'il les mettait pas, et un jour je demande à la maîtresse, elle me dit mais j'ai jamais vu votre fils avec des lunettes. Et le pédiatre, l'ophtalmologue avait dit oui, s'il met pas ses lunettes, il faut quand même qu'il soit assez régulier, parce que sinon, ça, ça progresse. Et... j'ai retourné chez l'ophtalmologue, en fait, la seule chose qu'a fait c'est dire mais allez, Anthony tu dois mettre tes lunettes, etc., rien à faire, donc j'ai fait appel au pédiatre, au téléphone, je lui ai expliqué la situation, je lui dis je ne sais pas quoi faire, comment faire pour que lui il, il ose mettre ses lunettes. Il les met de temps en temps à la maison, mais pas en dehors. Et le pédiatre, je me rappelle qu'il a utilisé une image, en fait il lui a montré un avion, il lui a fait voir l'avion dans un livre, un flyer, et puis il lui a dit, comment tu vois, regarde l'avion sans lunettes, met tes lunettes et regarde maintenant l'avion, ou une voiture. Et il lui a expliqué qu'en fait, c'était ça le but, qu'il mette les lunettes, qu'il voie mieux. Mais en plus, il a utilisé aussi une autre méthode, c'est qu'en fait il lui a dit, tu sais, si tu veux pas mettre tes lunettes, tu as raison, ne les mets pas à l'école, et moi j'ai sauté sur ma chaise, parce que... et il a dit, non mais tu sais, mets tes lunettes qu'à la maison. Et en fait c'est parce qu'après lui-même il va s'habituer, et tu verras, petit à petit, quand tu auras oublié tes lunettes, quand tu sentiras que tu vois mieux avec tes lunettes, tu vas les mettre à l'école. Et c'est comme ça qu'on a réussi. Et une autre fois, c'était aussi avec mon fils, qui avait avalé une pièce, une monnaie, une pièce, en jouant, et puis il est devenu tout rouge, et puis bon, on a essayé de l'écraser pour qu'il crache la pièce, rien à faire, donc j'ai appelé les urgences, ils me disaient mais elle est de combien la pièce, et je disais mais j'en sais rien, c'est une pièce, oui madame mais c'est important parce que c'est pas la même chose une pièce de 10 centimes que une pièce de deux francs ou... Alors au téléphone je lui dis mais je sais pas, il a 4 ans, je ne sais pas, ou 3 ans, il était plus petit, il m'a dit mettez lui, mettez des pièces sur la table, de 10, de 20, de 1 ou de 2, demandez lui qu'il vous montre avec le doigt. Et lui il m'a montré une pièce de 20 centimes, et ils m'ont dit bon, l'avantage c'est que c'est quelque chose de rond donc quand on l'avale ça risque pas de... d'abimer quelque chose, elle va sortir, mais si vous voulez être tranquille, allez faire une radio aux urgences, mais s'il pleure, c'est qu'il est pas... il est pas coincé donc il respire. Et aux radios aux urgences, quand ils ont fait la radio, ils m'ont montré effectivement, on voyait clair la, la pièce elle avait déjà traversé, elle était au bout de l'intestin, et on voyait bien que c'était une pièce de 20 centimes. Donc oui, dans certains cas, un support visuel, peut être utile.

F1: Okay.

F: Moi j'ai un dermatologue qui m'a fait, alors chez lui il a des cailloux, enfin des pierres, posées l'une sur l'autre, et puis il m'a dit ça c'est la peau. Alors ça c'est le derme, l'épiderme, il m'a montré

toutes les couches, mais avec un nom. Et c'est très joli en plus, jolie décoration sur le bureau. Donc (Moi je... pardon) Non non c'est rien.

F: Ce matin j'avais aussi le... la (X5.19) qui m'a montré, je devais faire un espèce de bilan pour montrer ce que je mange de quotidien, tous les jours pendant tout la journée. Et puis pour les quantités, pour le... l'épaisseur, tout ça, elle avait pas mal de livres qui montraient des quantités de fromage, des quantités de riz et tout ça, toujours des figures, comme ça, ça m'a beaucoup aidé, parce que évidemment, pour expliquer combien de quantité j'ai mangé, ou tout, elle avait un livre plein d'informations, pour faire ingénieux expliquer

F1: Mais avec des images, des photos, dessins?

F: Des images, des photos, non c'était des photos surtout. (ouais) Des photos des assiettes, avec la quantité que je pouvais manger, des photos avec des quantités, 200g, choses comme ça, et puis la grandeur d'un verre, pour voir combien de verre je buvais pendant la journée. Et puis pour expliquer, c'était combien... y avait tous les... les grandeurs. Donc je pouvais plus facilement, parce que normalement chez nous c'est pas noté, la quantité, c'est juste le grandeur et puis, oh pour expliquer, on dit voilà, j'ai plusieurs là, donc je pourrais (X6.32) facilement tout ce qu'elle m'a demandé, même en légumes, en fruits, et choses comme ça. Aussi j'ai reçu un CD pour regarder mes calculs rénaux. Ca c'est...

F1: Ok, CD

F: C'est hyper bien ça. On sait jamais, et puis après mon opération, j'ai reçu...

F1: Y a quoi sur ce CD?

F: Y a l'échographie de...

F1: Ah de votre... ah ouais ok

F: Un peu difficile à... à (X7.05) mais y avait tout bien expliqué...

F1: Ca, ça vous aide, à visualiser, euh... ce qui se passe?

F: Ouais, c'est vrai que après je devais m'informer ici pour dire voilà mais je vois plein de choses mais pour finir je sais pas, en vrai c'est quoi les calculs, parce que y a plein de photos, plein de photos, mais c'est de tous les côtés

F: Bon les radios c'est dur à lire, hein

F: Ah c'est très dur, mais c'était...

F: Même les médecins peuvent pas les lire (rires)

F: Mais normalement c'est les radios, mais cette fois c'est un CD avec les images

F: Non non mais... y a des médecins qui me disent, ça sert à rien je sais pas lire (rires) C'est encourageant

F1: Ouais c'est une bonne question, si la radio c'est un outil visuel, mais bon, ça laisse à être interprété par un médecin, c'est pas facile hein (rires) Ouais. Euh... d'autres choses peut-être dans votre quotidien médical. Je parle un peu... les hommes je me dis...

H: Moi c'est de quelques endoscopies que j'avais faites. (Ouais) En fait j'ai vu tout, mon ventre, intestin, tout.

F1: Mais par vidéo ou pas image? (Image) Ok. Et il vous a passé ces images pendant la préparation à l'examen ou...?

H: C'est juste de voir qu'est-ce que j'avais. (Ok) Parce que j'ai une grande inflammation dans le ventre. Et c'est vraiment où exactement. Ça me fait voir exactement qu'est-ce qui se passe. Et aussi pour détecter la bactérie que j'ai.

F1: Mais ça vous aide, ça vous rassure, qu'est-ce que...

H: Ça m'assure qu'elle est là.

F1: Ouais, de savoir précisément (Exact)

F: Surtout je pense si on peut voir avant et après, quand j'ai une intervention, ou quelque chose, pour voir si... (Ouais) ce qu'ils ont fait, si c'est réussi!

F1: Mais là on parle plus de l'image de son propre corps, hein, vraiment de, du monitoring de, enfin, comment on est à un moment... ensuite après, mais ça peut être une bonne, une super indication, hein, en outil visuel, pourquoi pas.

H: Moi j'avais plusieurs, du moment qu'ils m'ont trouvé la maladie, jusqu'à maintenant. Ça peut changer totalement, ça a rien à voir au début et maintenant, c'est totalement différent.

F1: Vous pouvez nous expliquer la différence? Enfin c'est quoi cette évolution?

H: Ça c'est un peu différent. En fait c'était, les (X9.55) c'était une bactérie qui s'est logée vraiment dans l'estomac. Après c'était tout rouge, des petits points rouges, ça se voit vraiment très fort, et après le traitement il se commence à développer un peu, il passe la base, pas dedans, mais ça reste vraiment de côté, mais ça reste toujours. Et ça se voit que c'est totalement rouge, qu'il y a l'inflammation, c'est... voilà que ça développé un peu, que ça a pas resté dans la même place. Voilà.

F1: Mais vous avez vu jusqu'à la guérison?

H: Non, parce que pas de guérison pour l'instant

F1: Ah ok, pardon, ouais ok. Ok... Et vous Monsieur?

H: Je ne sais pas si je peux parler d'une opération... de la hanche. Alors en 2008 on a constaté une nécrose (Ouais) alors ça se voyait bien sur la radio, et on l'a opéré, ça a bien été pendant 3 ans, et bon j'avais toujours des douleurs. Et des douleurs, mais de plus en plus fortes. J'ai consulté 3 orthopédistes, juste le professeur XX, y a rien, y a rien. D'abord le docteur XX il m'avait dit qu'il avait du rallonger la jambe droite de 2 cm. Et trois ans après quand j'ai vu le professeur XX, il a regardé comme ça, il a dit, oh je vous prescrit une semelle de 1cm. Alors je me suis posé des questions, est-ce qu'il a lu le dossier, est-ce qu'il a pas lu le dossier, et continué, les douleurs ont continué de plus en plus, ça veut dire je me suis adressé au professeur XX à Zürich, il a consulté, il a regardé, il a réfléchi, c'était un vendredi vers les 4h, il a dit, on va faire une ponction. Bon, on a fait une ponction, le jeudi d'après j'ai un téléphone, il dit il faut venir tout de suite à Zürich. Bon, pourquoi comment, j'ai été à Zürich, une ponction, parce que y a un problème, on sait pas, on n'est pas sûr. Et ben la deuxième ponction après, 10 jours après, un téléphone, il faut faire vos valises il faut venir tout de suite. Bon, j'ai fait mes valises, je suis parti, le professeur me dit, votre prothèse est complètement infectée, vous êtes au bord de (X 13.14) (Mon dieu) alors le lendemain matin, c'était d'enlever la prothèse, et puis évidemment, ça vous fait un peu peur quand vous voyez la radio, une fois la prothèse enlevée, on voit un bout d'os qui s'arrête là, après y a rien, après y a de nouveau quelque chose, total on a d'abord soigné, on a dû soigner cette, cette infection, et puis... l'opération était prévue pour remettre une prothèse le 22 octobre. Ça s'est bien

passé, impeccable, bon c'est quand même un... une (X14.07) le professeur XX, mais le tout m'a duré du 13 mai au 9 décembre.

F1: Okay, ouais.

H: Et ça se passe bien, bon des fois le temps évidemment, ça... c'est aussi un peu avec l'âge et tout...

F1: Mais pour revenir vraiment à la... aux outils visuels, hein, je vais insister sur ce thème, hein, un peu tout le long de la discussion, par exemple, pour vous préparer à l'opération, ou vous préparer à la ponction, à un certain moment est-ce que le médecin il a utilisé des outils qui vous ont aidé à comprendre quel examen vous allez subir (Du tout), qu'est-ce que vous allez... non...

H: Il a pris la décision tout de suite, bon, euh, la ponction se fait dans une chambre, un pièce très très très... enfin très isolée, et tout, ça fait du bien, surtout dans l'aine, sans... sans piqûre, sans rien, et puis autrement, comme j'ai des problèmes ... différents problèmes, on n'a pas pu faire une narcose complète, on a fait une péridurale, déjà la première, et puis évidemment, on voit pas grand chose, ce qu'il prépare comme outil, on entend... quand on a une péridurale, on entend quand même un peu, je ne sais pas si c'est une scie, si c'est une perceuse, si c'est... je ne sais pas

F: C'est impressionnant

F: Plus les commentaires du médecin (Rires) Bon on va voir qu'est-ce qu'on va faire, on coupe ou on coupe pas?

F1: Mais le médecin pour prendre la décision, de faire un acte ou pas, comment ça se passe avec vous? Il en discute, je pense que s'il utilise rien pour vous expliquer, c'est que normalement il vous dit ce qu'il se passe, vous discutez... non?

H: Non, c'est pas la première ponction que j'ai, mais disons c'était vendredi vers les 4h, euh la décision a été très vite prise (Bon y a urgence, hein) pour chance il a eu cet instinct de faire une... mais enfin heureusement, et seulement la deuxième ponction était pour confirmer, pour voir si la deuxième confirme la première. Et ça je trouve vraiment une très très très bonne chose.

F: Bon souvent quand on va chez des médecins, ils ont des... des corps en fonctions de leur spécialité

F1: Ouais, ça c'est un exemple

F: Voilà, moi j'étais chez le neurologue, il m'a un petit peu montré, parce que j'ai soi-disant des problèmes avec le (X17.01) mais j'ai aucune raison d'avoir mal, hein, on m'a fait plein d'examens, je devrais pas avoir mal, mais j'ai très mal, et puis bon il m'a donné un médicament qui m'a envoyé une semaine à l'hôpital parce que ça m'a attaqué le foie, ils ont cru que j'étais alcoolique, voyez, donc vous êtes sûre madame que vous ne buvez pas (rires) voilà, donc là il m'a un petit peu montré justement que le nerf il partait de là, qu'il... mais aussi par les gestes, autant par les gestes que par ces tableaux qu'ils ont au mur. Mais c'est vrai qu'ils ont des squelettes, ils ont suivant leur spécialité, mais il en avait pas. Il nous décrivent pas où on a mal.

H: Moi j'étais traité ici, et j'ai passé un peu partout, parce qu'ils savaient pas c'était quoi comme maladie. Et en fait j'ai vu tout, ils me laissaient voir tout, j'ai fait les ponctions au cerveau, et j'ai vu toutes les images, ça me sortait un ganglion, j'ai vu aussi, c'était toutes les images devant moi, et ils en train de m'expliquer, comment ça se passe, j'étais vraiment en train de savoir qu'est-ce qu'ils étaient en train de me faire.

F1: Ouais, et vous trouvez plutôt positif, d'échanger comme ça, au fur et à mesure, tout le temps, avec une image

H: Bien sûr, ouais ouais, mais on peut passer un peu partout. Même tester ma réaction musculaire, c'était un peu bizarre aussi avec le choc, j'ai vu l'image, la réaction qu'il donnait... quand ça donnait pas du tout. Et c'était tout avec des images, oui. La plupart des choses c'était avec des images.

F1: Bon, là on discute un petit peu de, par exemple d'images qui servent un peu à l'explication médicale, que ça soit le corps du spécialiste, les images pendant le traitement, ça sert vraiment au médecin à vous expliquer quelque chose, sur voilà, une problématique ou comme ça. Mais à quoi d'autre ça pourrait servir en fait? Un outil visuel, en médecine...

F: A trouver, trouver l'endroit. Aujourd'hui, totalement perdue. Ce matin j'avais mon rendez-vous à 8h, j'arrive tout en bas, pour demander, que je devais aller euh pour une (X19.15) d'urine, et je devais aller au laboratoire. Alors j'ai demandé, et on me dit je sais pas, je dis oui mais ça doit être écrit quelque part, oui oui, c'est quel étage, c'est le 5ème, faut monter au 5ème regarder. Perdu e totalement parce que avec le nouveau changement, y a pas de flèches, y a pas d'indications, pas de bureau, rien mais j'étais, pour finir j'arrivais vers 8h30, presque, dans le même hôpital, j'arrivais à 8h ici, c'était terrible de trouver l'endroit.

F: Comme c'est grand c'est vrai qu'on se perd facilement

F: Est-ce que ça peut pas aussi aider les, les étrangers entre guillemets, qui ne parlent pas très très bien une langue c'est pour ça, parce que tout ce qu'on voit comme pictogrammes dans les villes, ça aide, quoi. (Ouais, c'est sûr) parce que, en plus c'est pas écrit dans nos lettres à nous...

F: Y avait aussi laboratoire, je sais pas quoi, patati patata, mais y avait rien qui correspondait à ce que je cherchais, et que c'était écrit sur ma feuille. Donc après, quand je suis montée, y avait des couloirs comme ça, toutes les portes fermées, laboratoire, je dis pour finir c'était de l'autre côté, dans le même étage, mais grâce à une personne qui est passée, je dis je suis totalement perdue, ça fait déjà un moment, je cherche cet endroit, elle me dit, ah oui,... c'est elle qui m'a amené.

F: Ouais et puis là les portes elles se ressemblent toutes.

F1: Ouais, ok. Donc indications en général, à l'hôpital, ouais en plus ça change un peu, c'est vrai y a des travaux, tout ça mais, ouais ça c'est une... et aide pour n'importe quel support, pour quelqu'un qui ne parlerait pas français, ou un peu pas bien français

F: Même avec des dessins... on peut comprendre rapidement, si c'est pas écrit...

F: Ça a toujours été utilisé depuis l'Antiquité hein, les signes.

F1: Ouais, c'est un peu l'idée, comme on disait, des pictogrammes, des photos, c'est un peu cet esprit de dire, on a un langage plus général, plus universel entre guillemets, et... pour essayer de... pour que tout le monde se comprenne.

F: C'est sûr, y a des gens quand ils parlent ils font des gestes, hein, ils... (rires)

F: Et maintenant l'hôpital qui commence agrandir de cette manière, grandir de cette manière, on est vraiment perdu, hein, totalement, parce que y a pas assez de, d'information...

F: Mais je pense aussi pour la, la prise de médicaments, pour les personnes âgées, ou...

F1: C'est e que j'allais aborder, est-ce que ça vous aide pour les traitements ou pas...

F: ... pour les traitements, quand y a des médicaments qu'il faut prendre l'un après l'autre, ou pas mélanger celui-ci avec celui-là, je sais pas (semainier) et que y a plusieurs...

F: Oui, non y en a qu'il faut pas mélanger, faudrait pas les prendre en même temps, moi j'en prend un à 4h du matin parce que j'ai encore pas compris, parce qu'on m'explique, mais on m'explique pas toujours la même chose. Et puis la posologie... alors pour être sûre que je le prend bien, je le prend quand je me lève vers les 4-5h du matin, parce que en gros c'est deux heures avant, deux heures après faut être à jeun, alors je me dis comme ça vers 4-5h je suis sûre que le repas du soir il est parti, et le petit déjeuner il est plus loin, comme ça je me pose pas de problèmes. Mais c'est vrai, c'est mal expliqué. Vous allez... je vais à la pharmacie, les pharmaciennes elles vous expliquent pas toutes la même chose.

F: Et souvent ils ont pas le temps, ni les médecins, ni les infirmiers, ni à la pharmacie

F: Non mais ils ont l'air de connaître, hein, ils disent, ils comprennent pas ce qui est écrit, donc voilà

F: Oui aussi, écriture de médecin, voilà, illisible...

F1: Ok, donc ça c'est un peu l'idée de la marche à suivre, un peu de voilà de prendre avec soi, voilà, un explicatif, comme une notice, ouais

F: Ouais, parce que y aurait par exemple une horloge, y aurait une horloge, avec de 1h, 2h, et puis, avec un repas et puis pas de repas, et puis une assiette vide, une assiette pleine, et puis ce serait tout simple

F: Exactement ouais, ça pourrait aider

F1: Mais par exemple pour d'autres types de... si vous imaginez que votre médecin vous... vous prescrit pas un médicament, mais vous prescrit plutôt une indication à suivre, plus de l'ordre diététique, ou du sport, ou... comme ça. Est-ce que vous pensez qu'un outil visuel pourrait vous aider à, un peu changer entre guillemets de comportement? Mais d'essayer d'aller, je sais pas vous avez un diabète, et ben fictif, c'est un cas comme ça, vous avez un diabète, voilà, la principale indication à faire c'est la nourriture et le sport, enfin mieux manger, manger sainement, l'assiette un peu classique, plus saine, et le sport. Est-ce que vous pensez que certains outils pourraient vous aider à ça? Ou...

F: Moi je pense que les petites figures, ça aide. (ouais) Parce que par exemple moi, maintenant que je dois boire, et boire, ils me disent plus d'un litre, un litre et demi, deux litres par jour, j'ai de la peine à marcher toujours avec la bouteille, donc je dois prendre beaucoup de verres d'eau, donc pour finir je prend 9, 11, 10 comme ça et je ne sais pas si c'est combien de litres, donc s'il me dit (Dans le verre) dans le verre, moi j'avais le problème, je dis j'en ai marre de boire. Je sens que je bois, je bois, et puis si je calcule déjà dans ma tête combien c'est un litre avec les verres, je savais plus à l'aise, savoir... (Tout à fait)

F: Non, c'est vrai, là je vois qu'il est marqué 2, moi j'aurais jamais pensé qu'il y avait deux déci la dedans

F: Oui oui, y a deux

F: Moi je pensais qu'il y en avait qu'un (Non, non, c'est deux) Alors évidemment si on doit en boire que 5 au lieu de 10, ça aide quand même, ça fait moins peur.

F1: Disons, en tout cas, on a l'information. Après, voilà, c'est un minimum en tout cas de...

F: Mais moi j'ai mon, par exemple on parle de boire, moi j'ai mon mari, il me disait, non moi je bois plus, parce que comme je vais, on va prendre la voiture, et tout ça, je vais pas m'arrêter faire pipi, alors je bois plus (Moi c'est le soir) Donc c'est...

F1: Vaut mieux s'hydrater hein!

F: C'est le premier problème des personnes âgées, c'est que on n'a pas soif, donc on boit pas, et en plus on a peut-être plus besoin d'aller aux toilettes, plus souvent, donc suivant ce qu'on fait, on hésite à boire avant de partir, on se dit, bon je bois vite encore un verre, mais suivant le temps qu'on fait avant de revenir, on se dit bon ben non je le prend pas, et c'est une erreur, mais... je sais pas si y aurait là une façon de faire boire vraiment, c'est ça l'important.

F1: Ouais, mais ça c'est pratiquement un message préventif, là, que vous essayez de... (Bon à part ça justement...) de dire attention, si on boit pas, il fait chaud, j'en sais rien, on conduit, même si on n'a pas envie de s'arrêter.

F: Les médecins, il vont me dire, c'est facile, tu bois un verre par heure, toutes les heures tu bois un verre, mais moi j'arrive pas à boire un petit peu, dès que je bois, je bois beaucoup, et puis alors après je bois plus, j'avais essayé de faire un verre par heure, quand on travaille c'est pas possible

F: Ca marche pas (Non)

F1: Non mais même des indications, justement, ça peut être un peu contradictoire à nos habitudes, et du coup bah voilà on a l'indication comme ça par papier, mais qu'est-ce qu'on fait, enfin, c'est vrai que ça s'interroge, si ça fonctionne.

F: Qu'est-ce qui faudrait faire, au niveau visuel, qu'est-ce qui faudrait faire?

F1: Bah c'est ce qu'on explore (rires)

F: Je me disais ça quand j'étais en train de courir, je disais...

F: Faudrait le mettre voilà comme ça, il paraît que si on fait comme ça et que la peau elle revient pas vite, c'est qu'on est déshydraté, alors faudrait nous dire pincez-vous, et puis vous regardez si vous avez assez bu dans la journée (rires)

F1: J'aimerais maintenant aborder un petit peu avec vous les styles d'outils en fait qui existent, euh, aux HUG ou ailleurs dans le domaine médical, et un petit peu, j'aimerais vous entendre sur, enfin, les commenter, dire voilà, qu'est-ce que vous en pensez, est-ce que vous trouvez que c'est pertinent, qu'est-ce que vous préférez, comme manière d'exprimer quelque chose, donc je vais vous passer un petit peu comme ça, les outils, hop, voilà tenez... Par exemple ça, vous aviez déjà vu?

F: Jamais

H: C'est vraiment compliqué, j'avais ça

F1: Ouais, les échelles? (Ouais) Dites-moi pourquoi

H: Parce qu'ils ont à moi-même qu'est-ce qui s'est passé c'est comme ça, y avait deux moments, que j'ai senti la douleur dans le pic, c'était vraiment 10, mais à un moment ou l'autre j'étais à 5, 6, et le moment qu'il venait de mettre ça, hop je sais pas, il me demandait, chaque fois c'était différent.

F1: Ouais, ok.

F: Non, et puis par exemple, moi je supporte beaucoup la douleur, alors est-ce que ça donne vraiment une indication? Parce que... j'ai le dentiste il me disait, c'est un petit truc je te fais pas de piqûre, tu vas supporter, je sais que tu supportes, donc, pas de piqûre, alors, mais ça j'ai jamais vu, on m'a jamais montré.

F1: Non? On vous a jamais montré d'échelle comme ça, vous demander d'après une petite réglette, qu'est-ce que... le médecin voilà... (Non) ok.

F: Faut croire que j'ai jamais été, je sais pas, peut-être que j'ai jamais fait pensé que je pouvais avoir, ah bah voilà, oui

F1: Vous disiez quelque chose sur la... je sais pas, entre vous?

F: Oui, ça c'est comment réduire une fracture en fait, comme c'est expliqué, comme c'est montré, là (Ouais) apparemment.

F1: Bon là l'intérêt c'est que... bon on voulait un peu comparer les styles de visages, par exemple avec l'autre fiche, pour voir je sais pas, si c'est...

F: Ah tu voulais l'échelle des douleurs?

F1: Ouais, non mais parce que y a un type de visage sur une fiche, là y a un autre type, là les corps sont un tout petit peu plus, comment dire, génériques...

F: Là le corps c'est pour montrer où on a mal?

F1: Voilà, mais l'homme bleu par exemple c'est un petit peu pour viser le... le fait que l'homme, enfin la personne humaine soit asexuée, et que ça soit valable pour tout type de culture, et que ça gêne personne, (oui parce que...) voilà, dans une approche un peu, voilà, du corps, donc oui effectivement, les corps c'est pour montrer.

F: On peut le voir?

F: Oui oui bien sûr, ça y est.

F1: Mais est-ce que c'est pertinent de montrer comme ça la douleur?

F: Bah oui bien sûr, tout à fait, surtout... ça s'adresse à tout type de population, même dans un camp de réfugiés.

F: Pour un enfant... mais voilà, et puis je disais pour un enfant aussi (Oui aussi) il sera peut-être plus adapté à montrer comment il a mal sur un visage que sur une échelle de 1 à 10, où il va pas comprendre.

F: Moi je trouve que c'est plus attirant de voir les images, que ça, que de lire, pour tout le monde, les enfants, même les adultes (Tout le monde) C'est-à-dire plus...

F: Oui ça vous fait mal au ventre, bah si vous avez pas de visuel vous allez dire vous avez mal comme si ou comme ça mais, c'est pas précis...

F: Là je comprend pas trop, hein (rires)

F1: Qu'est-ce que vous comprenez pas?

F: Les petits dessins qui a le... les (X30.44) sparadrap, et puis les petites maisons en haut.

F: Oui ça, ça doit être, je dirais un camp de réfugié

F1: Ouais, c'est un peu l'idée du pictogramme, exactement, ouais

F: Ah ouais, d'accord, alors là je comprend, j'ai jamais été réfugiée, mais...

F: Par exemple quand on est dans l'avion, et... et quand il commence à donner toutes les informations, les indications, en cas d'accident, des choses comme ça, on prête attention une fois, deux fois, chose comme ça, vraiment vraiment. Mais c'est vrai que c'est important, on retient des choses comme ça, on sait jamais, mais on retient plus facilement des choses comme ça, (par respect pour la fille qui bosse comme ça) moi je fais très attention, et avant de décoller, bon les premières fois, j'étais intéressée à regarder si jamais, où je dois appuyer, qu'est-ce qu'il me montre, comme ça (Dans l'avion?) Mais... dans l'avion (Vous êtes sûre?) Mais la dame qui est en train de montrer, voilà, mais depuis qu'il y a l'information sur une feuille, qui indique vraiment... trouver les choses, j'ai trouvé plus... satisfaisant comme ça.

F: Mais disons je trouve que ça se complète bien, moi.

H: Dans l'avion je trouve c'est vraiment du *chacha* (?32.01) c'est rien.

F: Ah tout à fait, mais on sait jamais, peut-être y a des survivants et j'aimerais bien être une, de dire...

F: De dire où y a les sorties de secours...

F1: Vous, vous avez l'air de dire que c'est complémentaire, ou que l'image est complémentaire, en fait qu'on explique quelque chose, enfin, c'est un peu ça l'idée, quoi.

F: Oui en tout as pour moi, je trouve que dans l'avion, d'avoir le truc devant là, et puis quand elle l'explique, moi je suis, ah y a les sorties de secours là, je regarde, ah c'est celle-là...

F: Moi j'aime bien les dessins, qui montrent vraiment, quel bouton appuyer, mais ça montre vraiment quel bouton, ah c'est celui-là, et c'est comme ikea, construire les choses, monter les choses, hyper facile avec partie par partie...

H: Alors si pour vous c'est facile, je vous appelle un jour (rires)

F1: Moi aussi parce que...

F: Je monte toutes les choses chez moi

H: J'ai un petit problèmes avec un meuble

F: Ah non mais je monte tout chez moi, hein.

F1: Ouais, mais ça c'est version mode d'emploi, quoi, ça peut aider, le côté visuel, ouais.

F: Pour moi c'est vraiment...

F1: Cette fois je vais vous interroger sur un autre type d'image, en fait, là j'ai juste...

H: Je voulais vous dire, sur le... (Oui dites-nous) Où sont les fourmillements?

F1: Ah bah, c'est pas précis, hein, ça c'est clair que...

H: Parce que quand j'étais à Zürich, on a fait différentes... enfin bon, on a commencé par les pieds (des tests?) les électrodes et tout, euh... le petit marteau au genou, fermer les yeux, trouver le nez, avec la main gauche, main droite, euh... enfin, et surtout les électrodes. On a constaté que j'ai une polyneuropathie. Et la polyneuropathie moi je ne la sentais pas, mais ça date de 2013, ça commence par les doigts de pied, les fourmillements et c'est les nerfs qui commencent à mourir petit à petit, et ça monte, ça monte, maintenant ça commence un peu avec les doigts, alors avant je veux pas être prétentieux, mais il paraît que j'avais une belle écriture, j'ai de la peine à écrire maintenant, chaque année je vais à Zürich, évidemment ça s'améliore pas, on ne sait pas d'où vient cette maladie. Et y a aucun médicament, alors faut vivre avec. Et les fourmillements, par

exemple maintenant ça fait un moment que je suis assis, ça commence, ça monte, ça commence par les doigts de pied, et ça monte, ça monte, derrière les talons, alors évidemment, la grande peur c'est le déambulateur, ou la chaise, ou je ne sais.

H: On peut parler de ça, parce que je sens ça, je dois faire des (X35.20) c'est exactement ça, c'est le pied, maintenant le doigt, j'ai quatre

F: Moi aussi, j'ai mes deux ou trois orteils du milieu

H: J'ai tous les doigts

H: Avant c'était que deux, et maintenant c'est passé toute la main, n'importe quel geste...

H: Ca commence par les doigts de pied, et la nuit parfois c'est...

H: Le problème à cause de ça c'est que ça me gratte énormément aussi

H: Ouais, et des fois ça fait mal

F1: Et comment le médecin a testé ça? Vous lui avez dit que vous aviez des gênes dans les pieds au départ, comment il en est venu à faire cette série de tests, justement? Des doigts de pied, du genou?

H: La (X36.01) ils sont très très spécialisés sur les... ceux qui ont eu des accidents de moto, de voiture, les paraplégiques, et tout, et puis... on m'a fait ces examens, le comment le pourquoi, on m'a rien dit, enfin on les a fait, maintenant chaque année je vais à Zürich, pour faire les... les tests, avec les... bon évidemment d'électrodes, et puis il faut mettre sur, essayer de se mettre sur un pied, ensuite sur l'autre, voir comment on marche, évidemment ça ne s'améliore pas. Ca fait depuis 2013, on est en 2017, je vais chaque année au mois de janvier, en même temps on fait un contrôle de la hanche, et puis, on a découvert que j'ai plus de cartilage dans le genou gauche, inopérable, étant donné que j'ai des problèmes cardiaques, des problèmes pulmonaires, et des problèmes rénales. Alors je fais quoi? C'est des douleurs, c'est médicament, médicaments, et les douleurs, ça s'améliore pas. Et puis j'ai insisté pour les ... l'opération. Le professeur à Zürich il m'a clairement déconseillé, finalement je me suis adressé au docteur (X47.44) enfin le chef de clinique à l'hôpital ici, d'entrée c'est niet, on n'opère pas. Il m'a donné une explication, il avait un collègue médecin, son père il voulait absolument se faire opérer, il avait à peu près le même âge que moi, et bien, il a fini en légume. Alors mettre, excusez-moi du terme, mais mettre la caisse à côté du billard, et mon rhumatologue m'a dit, si vous avez encore envie de vivre deux ou trois ans, et bien n'opérez pas, alors on fait des infiltrations, pommade, tramalsan 2 fois par jour, dafalgan...

F1: Mais pour la question des douleurs, que vous dites qui augmentent, ou comme ça, est-ce qu'il y a un outil qui vous aurait été utile, en fait? A vous, pour voir peut-être cette évolution dans les douleurs...

H: C'est la tête, je sens... (Vous vous rappelez de tout) Ah non non moi je sens, comme ça, ça se dégrade. L'équilibre, ça c'est la chose qui me, bon heureusement, bon sauf à, j'ai fait trois semaines à Montana, à la clinique, pour BPCO, et puis... pourquoi est-ce qu'ils m'ont donnée des médicaments pour dormir, je n'en sais rien, mais j'avais une chambre avec douche et toilettes à côté, sous la douche y avait une chaise avec une... avec des accoudoirs. A trois heures moins 5 du matin, j'allais aux toilettes, je marchais en avant, comment je me suis trouvé sur le dos, je ne sais pas. Je me suis ouvert le coude, l'épaule, le genou, l'orteil, comment il saigne, j'avais un orteil comme ça après, euh je ne sais pas, et c'était pas mouillé, j'ai pas glissé. Je pense que c'est dû à cette, cette perte d'équilibre (Ouais mais sans doute) et j'ai lu beaucoup beaucoup de livres. surtout en allemand, sur cette maladie, faut pas marcher à pied nu, faut pas marcher dans le sable chaud, un tas de choses, mais ça s'arrête pas, et on sait pas d'où elle vient, c'est le grand mystère, ça, ça me travaille un peu. Qu'il n'y ait pas de médicament, c'est encore une chose, bon on me donne de la (X40.36), on a commencé par 300, par 600, par 1000, on peut aller jusqu'à 30

mille, mais le fourmillement, ça s'arrête pas, et puis... les douleurs... et ça c'est quelque chose vraiment qui me tape un peu sur le moral, si j'ose dire, parce que finalement se voir dans une chaise (C'est pas simple, hein) et ça fait peur, croyez, moralement, c'est...

H: Mais vous, vous avez la chance de savoir c'est quoi devant moi. Mais ma maladie, malheureusement, il connaît pas du tout.

F: C'est comme quand j'étais à la clinique, le médecin un matin il est venu vers moi...

H: C'est le problème, c'est la maladie de (X41.35) y a mille personnes dans le monde avec ça, et en fait...

F: Ouais, le médecin il m'a dit, on sait pas ce que vous avez, mais c'est pas mortel. J'ai dit merci docteur (rires)

F1: C'est gentil, mais...

H: Moi par contre c'est mortel.

F: Mais le fait de pas savoir, comment il peut savoir que c'est pas mortel si...

F1: Je suis désolée de revenir à des problématiques beaucoup plus terre à terre, que l'outil visuel mais comme on a deux trois choses encore à vous faire commenter, je vais revenir sur cette image-là qui est en train de passer maintenant. Ca en fait c'est un petit peu pour questionner, qu'est-ce que vous pensez vous en fait des pictogrammes, on a un petit peu évoqué avant l'idée de l'image universelle, qui transmet toujours un message, un peu toujours le même, alors est-ce que vous trouvez pertinent? Est-ce que vous trouvez que c'est bien fait, que c'est lisible, je sais pas, est-ce que ça peut être utile? Ou, en dessous y a l'image, y a plutôt l'idée de la photo, en fait. Là on a photographié des médicaments, pour faire un espèce de carnet, euh... ouais, carnet de médication, où on note, on sait à peu près à quel moment de la journée, je dois prendre quoi, et voilà.

F: Ca c'est bien, voilà

F: C'est très utile

F1: Ca, ça peut vous paraître utile?

F: Ouais, même pour les vieux. Pas seulement pour les étrangers, j'entend. Pour les personnes âgées, oui c'est pas mal.

F1: Pour les médicaments on peut imaginer que c'est tout type de personne, hein.

F: Oui enfin j'entend, si on a un tout petit peu de mémoire, ça va encore, mais ce que je voulais dire, moi j'ai la personne âgée, moi je m'occupe, il a une femme de ménage qui jette tout. Elle jette les emballages, alors il me dit je sais plus à quoi ça sert.

F: Ah oui non ça c'est dangereux

F: Pour les médicaments?

F: Oui

F1: Ah ouais, ok, ouais.

F: Bon lui il a 92 ans mais il a... il a bien sa tête, mais je me dis que suivant sur quel... ou bien qu'il jette par erreur, parce que ça peut aussi arriver, donc (X43.33) tandis que si c'est comme ça, c'est bien.

F1: Hmm, ça vous aiderait à...suivre... pour quelqu'un (ouais) disons... médicaments, ouais

F: Oui et puis y a des moments, suivant la maladie qu'on a, y a des moments on n'arrive plus tellement à se concentrer non plus.

F1: Vous avez jamais eu de problème de confusion, parce qu'un médicament ressemblait à un autre, ou ce genre de chose?

F: Non, moi j'ai... non

F: Moi j'ai pas l'habitude de prendre des médicaments, maintenant je fais tout à la maison. Mais quand je dois prendre...

F: En vrac c'est plus difficile...

F: C'est terrible de... [plusieurs voix en même temps] médicament, et si j'ai qu'est-ce que je dois prendre...

H: Ah moi je m'oblige, je sais pas si je l'ai pris sinon.

F1: Vous oubliez ouais, mais ouais ça arrive fréquemment d'oublier.

H: Y a pas vraiment, c'est plus pour ça, peut-être...

F: Le cholestérol ou quoi, non mais c'est ce que je fais...

[plusieurs voix, incompréhensible]

F1: Ouais. Mais vous oubliez plutôt avant de le prendre ou après? Enfin...

H: Le soir, c'est un peu... est-ce que j'ai pris ou pas...

F1: Ouais. Donc ça ce serait quelque chose d'utile.

H: Si on a par exemple des médicaments régulièrement, alors moi j'ai acheté une boîte en plastique, j'ai divisé en 3, matin midi soir, et derrière comme je prend du sintrom, le carnet de sintrom je le met derrière. Et puis sur le calendrier à la cuisine, je marque, je marque dans mon calepin...

F1: Ah ouais, vous avez une bonne stratégie là

H: Non mais, je suis né à Zürich alors (rires) mais le sintrom c'est quelque chose qui est... pour moi c'est le plus important des médicaments (Hmm) Pourtant j'en prend à peu près 12 ou 13, mais là il faut pas se (Se tromper) non.

F: C'est celui qu'il faut prendre toujours à la même heure? Parce que je sais que ma soeur elle prend un truc elle me dit, ouh c'est 6h, faut que je prenne mon médicament.

H: Mais, le petit déjeuner... moi j'ai mon sac à pain (Ouais) J'ai mon sac à pain, qui est là, avec le pain, et un peu plus loin celui des médicaments.

F1: Ouais, donc on peut imaginer que l'outil soit même un objet, justement la boîte du médicament, elle est utile. Le pilulier, on sait très bien que c'est quelque chose qui fonctionne

H: C'est très simple

F1: C'est hyper simple, matin midi soir... on peut même imaginer qu'on en vient à des objets, hein, des outils visuels au départ, c'est une fiche avec des informations, mais on peut imaginer qu'ils se transforment aussi en quelque chose de concret, un objet hein.

H: Moi je suis obligé de couper chaque médicament que je dois prendre le jour d'après, et le laisser sur la boîte, sinon... j'ai aucune connaissance si oui si non.

F1: Ouais, donc important pour voir si on... pour l'oubli ou pas, faudrait voir quoi. Ok.

H: Si je prend des, je prend des (X46.50) par exemple, et je (X46.55) c'est soi-disant pour une neuropathie, et ben je mets comme mes vitamines, je vais prendre à jeun, entièrement je dois prendre, alors je mets la boîte avec les vitamines, comme ça j'oublie pas.

F1: Ok. Maintenant j'aimerais passer à une série d'outils, qui est une série en fait de... d'images qui est plus en rapport avec la diététique. Donc voilà, on va un peu regarder ça, tenez...

F: Ah oui, ça c'est bien.

F: Ah ben oui, un litre de coca c'est 40 morceaux de sucre

F1: Sur les boissons, enfin le sucre, c'est ça? Voilà. Ouais, c'est parlant disons.

F: Mon petit vieux, il avait une pièce d'argent, une pièce de monnaie en argent, il me dit pour nettoyer la pièce d'argent, je la mets dans le coca. Puis un matin, il arrive dans la cuisine, y avait une mite qui était dans le coca, alors a jeté, j'ai jeté la pièce (rires)

F1: Donc utile à quoi, compréhensible à quoi?

F: Par exemple, moi j'ai pas les bonnes manières pour manger, à les heures qui conviennent. Le matin, l'après-midi et le soir. Donc moi je peux passer la journée, j'oublie de manger, à cause de mon travail, d'un côté de l'autre, et en plus au moment de préparer quelque chose à manger j'ai aucune idée. Donc si y a quelque chose qui me rappelle des déjeuners, ou l'après-midi, ou le soir, pour varier un petit peu, c'est super. Même si je vais pas faire ce qu'il y a dans la feuille, bien sûr, mais ça donne des idées, donc... surtout qu'on est dans un traitement, quelque chose comme ça, je trouve c'est des choses que... pendant qu'on est malade, avoir cette information ça aide beaucoup, parce que...

F: Et si on prend pas d'huile par exemple, c'est grave? Enfin si on en mange pas un demi, on en boit pas un demi litre par moi?

F1: Bah non, c'est bien mieux, tu me diras, tout ce qui est moins que ça, c'est très très bien, je pense, du coup.

F: Non mais je pensais que c'était aussi bon pour le corps, d'avoir des corps gras.

F: Il faut des corps gras, bien sûr (Un petit peu) c'est très important les corps gras.

F1: Mais ça c'est pas une information pour vous dire...

F: Non non... en fait c'est pour attirer l'attention...

F1: Voilà

F: Que surement plus c'est pas bon

F1: Voilà si on a aucune idée des proportions, de quoi que ce soit, ça... ça nous donne une information. Après... ouais. Ah voilà, combien on doit avoir de...

F: Oui parce que je prend parfois 9, 10...

F: Ca c'est très bien illustré.

F: Vous l'avez vu, celui-là? (Non, non)

F1: Lequel?

F: C'est bien mais comme je mange pas de crudités, alors je suis embêtée moi avec les 5 légumes machin par jour. Parce que j'en achète, bah pratiquement tout, je cuis tout ouais.

F: C'est pas un problème.

F: Non, si parce que c'est agréable de manger, enfin de temps en temps j'achète une poignée de cerises ou des trucs comme ça mais... parce que ça fait envie, une bonne tomate, c'est joli à voir, c'est bon.

F: Ca, c'est une aberration, le matin...

F: Ah ça, alors le jus de fruit ouais... (C'est une aberration) c'est complètement...

F: C'est complètement aberrant ça... la malbouffe américaine

F: Ouais mais une tartine

F: Avec le sucre, en plus

F: Non mais un pain, complet, oui, et manger une banane à 4h...

H: Je vais profiter de magasins, une bonne huile d'olive... ou le soir (X50.52)

F: Bah c'est ce que...

F: le soir une soupe...

F: Bah tu peux manger cuit, les choses cuites...

H: Ah non mais vous fermez les yeux

F: Si vous le prenez comme un médicament... c'est pas pire qu'autre chose.

F: Mais par contre, comme ça...

[plusieurs voix en même temps, difficile à comprendre]

F1: Attendez stop, dites-nous comment, vous êtes en train de commenter là, dites-le à tout le monde.

F: Voilà, vous voulez mon commentaire? (Oui, volontiers) Alors ça c'est une aberration (Mais dites quoi) le jus d'orange c'est une aberration, le matin comme ça, c'est pas plus acide...

F: Il paraît que c'est mieux un jus de citron, c'est moins acide le jus de citron que l'orange

F: Avec un peu d'eau tiède oui. Alors les crudités le soir à éviter, hein. (C'est pas faux) Parce que c'est très indigeste, les crudités le soir.

H: Et ça ballone.

F: Mais par contre, cette idée de comme ça, (C'est bien fait) avec l'horloge c'est très bien

F: Au niveau de l'horloge comme ça, c'est très bien, je veux dire le visuel...

F: C'est très illustratif

F1: Mais vous, vous auriez envie en fait, d'utiliser l'outil et puis de le discuter avec le médecin, là, carrément

F: Ah bah carrément, bien sûr

F1: Vous êtes pas d'accord avec les... voilà. Mais vous trouvez utile de pouvoir peut-être co-construire l'outil avec le médecin? (Ah bah oui) Parce que ça, ça peut être quelque chose d'envisageable (Bien sûr)

F: Oui parce que chaque personne est un petit peu différente hein.

F1: On va voir un peu ses propres indications, et son propre...

F: Mettre un pain complet...

F: Le médecin il peut pas le faire, il faut aller chez une diététicienne, non?

F: Bah, ça fait pas partie de leurs cours, hein.

F1: Ouais un petit peu quand même, il connaît quand même un peu la base de l'assiette, enfin, un petit peu. Mais pas précisément sur ce qui vous convient à vous plus spécifiquement, là c'est le diététicien, c'est vrai mais... le régime un peu général.

F: Mais je pense que y a crudités et crudités, parce que moi la salade, j'en mange pas parce que je la digère pas. Et je pense c'est hier soir, j'ai mangé de la salade avec un petit oignon frais dedans, et c'était de la salade qui venait du jardin, et bah elle est passée comme une lettre à la poste. Alors qu'autrement, j'en ai pour 24h, pour l'autre salade.

F1: Ouais. Donc vous seriez aussi à discuter l'outil avec votre médecin (Oui oui, bien sûr) Okay.

H: Une bonne chose, c'est le petit docteur du... de *Arfogel* (?53.11) (Ah oui) Vous savez, qui fait... beaucoup de gellules

F: Le petit docteur Fogel... extraordinaire

H: C'est absolument...

F: C'es un type de médicament?

F: Non non c'est tout un... c'est tout un livre, extraordinaire

H: Y a aucun médicament

F1: Ah pardon, un livre ok.

F: A base de plantes

H: Y a des plantes, qu'on ne connaissait même pas

F: Ah moi je connais pas mal de plantes, en Colombie on utilise seulement que les plantes. Médicaments, c'est exclu. Moi j'ai pris des médicaments, dernier moment pour mon traitement, ça m'a empiré d'une manière terrible, parce que on lit tous les prospectus, et la plupart ça fait mal. Les conséquences et tout, c'est terrible, moi j'étais vraiment malade à cause des médicaments. (X54.02) j'ai rien senti, mais les médicaments ça m'a énormément détruit à l'intérieur.

H: Mais déjà rien que les tisanes que y a là dedans... et puis...

F: C'est fabuleux, fabuleux, moi j'ai le vieux, qu'ils ont ressorti à nouveau, je l'ai racheté aussi.

H: J'ai fait cadeau à ma soeur, à des amis, (C'est extraordinaire ce qu'il fait) C'est extraordinaire.

F: Merci

F1: Je passe maintenant à un autre type d'image, j'en ai encore deux séries à vous passer, alors pour vous expliquer un petit peu pourquoi je vous questionne sur ce type-là, ça c'est une... campagne de prévention qui a été développée aux Etats-Unis, où en fait ils ont eu comme information, le fait qu'ils doivent en fait dans les lieux publics mettre une fiche d'information à ce sujet-là. Et le truc c'est que, en fait l'idée c'est que les gens ont été de prendre un peu en main le message, et d'en développer des choses un peu plus artistiques, ou un petit peu différentes, on voit sur une des images une BD, on voit, voilà des couleurs différentes, des, une voilà, une manière plus libre d'interpréter un petit peu le message de prévention, et de le prendre à sa sauce, et de le créer un peu comme on le voulait. Donc, voilà, à vous de nous dire si vous trouvez... je sais pas, intéressant, cette manière de faire, enfin, utile, pratique, dans le sens qu'on comprend ce qu'on nous demande, ou pas...

H: Ca je trouve bien

F1: Ok, la grande image avec les photos

H: Tout à fait

F: Oui ça c'est précieux hein

F1: Vous vous avez aussi une indication, mais attendez. Pourquoi juste les photos?

H: Bah si y a quelqu'un à côté de moi, moi je savais pas comment faire, vraiment pas, j'ai déjà vu plusieurs fois et juste l'image, ça revient tout de suite

[plusieurs voix]

F: ... parce qu'on le sait mais on ne pense pas quand ça arrive

F: Mais oui même quand on a fait les cours, hein

F: Ouais exactement

F: Je peux le voir?

F: Celui-là il est très bien aussi (Ouais)

F: Ca aussi dépend de l'instinct (Pardon?) Ca dépend de l'instinct de chacun

F1: Ca c'est clair

F: J'ai deux filles, donc je suis quelqu'un qui a quelque chose qui arrive, j'attaque tout de suite (rires)

F: Vous l'avez vu?

F1: Mais est-ce que vous trouvez compréhensible? (ouais) Oui?

F: Oui, c'est accompagné des images, là, c'est très compréhensible

F: C'est vrai que quand on est...

F1: Mais plutôt texte et image, pour un message d'urgence

F: Oui, il faut les deux (oui oui)

F: Ca c'est...

F1: Ca c'est plutôt...

F: C'est... c'est trop, style

F1: Ah ouais? Presque trop... comment dire, abstrait?

F: Ouais ouais, tout à fait.

F1: Okay, voilà.

F: Mais aussi, le fait de... en français, non? Parce que...

F1: Oui mais ça c'était aux Etats-Unis, c'est pour ça, mais effectivement, en français, ou à plusieurs langues, on pourrait aussi imaginer...

F: Là, pour moi, y a trop à dire (Oui, ok)

F: Mais y a...

F: Si c'est un cas d'urgence, y a plus à lire qu'à voir, hein (Ouais) Il a le temps de mourir, avant que vous ayez compris qu'il faut appuyer à tel endroit... (rires) personnellement, hein

H: Ouais mais vous avez pas la feuille sur vous

F: Mais il faut les deux

F: Non, mais si elle est au mur, si encore vous voyez le gars qui est par terre, vous voyez au mur, vous devez encore lire ça

[plusieurs voix, incompréhensible]

F: Ah bah, ça c'est pour dire, c'est pour mettre dans les lieux publics

H: Ils doivent être...

F: Bon moi personnellement je me lancerais pas à faire des premiers secours, mais bon c'est...

H: Il faut essayer

F: Ouais, on sait jamais ça peut sauver une vie, hein, il faut

F: Encore à la limite mettre la personne sur le côté, faut pas qu'elle voilé, pas qu'elle vomisse, mais autrement...

H: Ouais mais ça peut pas être du mal si vous essayez, vous allez pas tuer la personne!

F1: Qu'est-ce que vous pensez de la petite BD là?

F: Mais je sais pas, on peut leur casser des côtes...

F1: Le côté plus narratif, imagé, de... faire raconter.

H: Plus soft, ouais plus soft.

F1: Ah ouais, moins grosse manoeuvre d'urgence, ok.

F: C'est bien.

F: Parce que c'est stress, normalement c'est une situation assez difficile...

F: On fait de plus en plus de BD, maintenant, c'est bien je trouve. Pour tous les sujets, ouais.

F1: BD, mais pourquoi c'est bien pour tous les, certains sujets, une BD?

F: Ben moi je trouve que c'est, c'est le visuel c'est vraiment la base de l'humanité, quoi, on a commencé comme ça, avec des dessins, qui se sont transformés en caractères après, mais... ça parle

[plusieurs voix]

F: Celui-là par exemple, ça c'est mieux

F: Merci beaucoup

F1: Ok, donc on a, enfin c'est comme si on a une compréhension... directe

F: Les BD c'est pas pour les enfants, c'est pour les... ça touche les adultes, les BD.

F1: Ouais, c'est un peu ça...

F: Je pense que ça, c'est pas pour tout le monde, les BD.

F1: Les BD, la BD là?

F: Je pense que c'est pas pour tout le monde, personne, comme Monsieur, je pense pas que ça dirait ça, plutôt comme ça, mais la BD ça dépend les endroits.

H: Voilà, je crois que là, c'est vraiment... c'est le côté plus soft. Là c'est un peu choc, les images, et là ça laisse passer un peu dans... je sais pas, c'est... à mon avis, ça dépend. Dans la rue, dans un lieu public, là c'est bien expliqué. Là peut-être c'est des endroits fermés, les gens voient... ça c'est mon idée, je sais pas...

F1: Ouais, ok... Alors, passons aux suivantes, on va prendre celles-ci. Alors, en fait là on a plusieurs images qui vous montrent différentes manières de se préparer à une colonoscopie (Ah oui) Je le dis juste, voilà. Oui, un examen pas forcément super agréable, mais voilà, on a plusieurs types de documents...

F: Comment vous aviez dit?

F1: Côlonoscopie, coloscopie.

F: Voilà, justement, comme c'est le colon, moi je me dis toujours, pourquoi on dit pas côlonoscopie

F1: Mais on dit les deux en fait

F: Ah voilà, d'accord voilà, des fois j'entend un, des fois j'entend l'autre, merci.

F1: Et là, maintenant je vais vous transmettre plusieurs documents qui en fait proposent en fait la même explication, au final, mais j'aimerais voir qu'est-ce qui est pour vous plus pertinent. Donc attendez, parce que c'est un peu le bordel, excusez-moi... (rires) Hop... ça pour vous...

F: Moi je regrette toujours, c'est que quand je vais en faire une, je m'endors, parce que je suis très sensible au... au somnifère qu'on nous donne, et j'aimerais bien pouvoir suivre sur l'écran.

F1: Je sais pas si c'est pas mieux de dormir (rires)

F: Ah non je crois pas, j'aimerais bien voir...

H: On sent rien du tout

F: Moi la gastro... je...

F: Oui la gastro c'est juste quand ça passe premier truc

F1: Une image, hop

F: C'est horrible la gastro

F: Non moi j'aurais bien aimé voir

H: Non moi je trouve plus désagréable la gastro, parce qu'on est...

F: C'est juste le temps d'avalier...

F: On voit rien, on sent rien

H: Mais la colo, j'en ai eu qu'un, jamais rien senti, on dit qu'il faut se faire endormir, mais non...

F: Oui il faut juste un petit calmant, et puis moi je m'endors... ah oui. J'ai changé de médecin parce qu'il m'a dit, peut-être ton médecin c'est un ancien, alors il fait avec du dormicom, et puis t'es sensible au dormicom, alors j'ai changé, il m'a mis, je sais plus ce qu'il m'a mis comme truc, et puis j'ai dormi tout autant. J'ai dormi jusqu'à, de huit heures le matin j'ai dormi jusqu'à 11h, bon là je suis rentrée à pied la deuxième fois, j'étais mieux, mais la première fois j'ai fait un, traverser la rue avec mon beau-frère, prendre le bus, j'ai discuté jusqu'à la gare, mais de la gare jusqu'à chez moi à l'autre bout de la rue de Lausanne, je sais pas comment, je sais pas ce que j'ai fait. Et je me suis réveillée à 4h de l'après midi. Ah oui moi c'est... je suis réceptive, et pourtant je dors pas la nuit. Je devrais peut-être me faire une côlonoscopie tous les jours (rires) à 4h du soir comme ça je dors la nuit.

H: La seule chose qu'il m'a interdit c'est de prendre la voiture

F: Ah oui, ça oui. Mais oui mais j'ai une collègue de bureau, j'ai une collègue elle l'a pris, sa voiture, elle est rentrée (X1.02.54) et puis ça a été très bien.

F1: Donc expliquez moi un petit peu, qu'est-ce qui vous aiderait le mieux à comprendre un peu qu'est-ce que cet examen, et comment ça vous aide à vous préparer.

F: Alors je peux vous dire que... la, l'explication de comment se prépare à l'examen est très importante. Et j'avais pris un rendez-vous à Nyon, mais après j'ai dû la changer et venir sur Genève et j'avais reçu les explications du médecin de Nyon, et après j'ai reçu les explications du médecin de Genève.

F1: Explications orales?

F: Non, l'explication des produits qu'il faut prendre, comment faire, tatatatata et c'est vrai que c'est très important. Et j'ai trouvé que celui de Genève était beaucoup plus clair, plus... plus... y avait des couleurs, il était très très bien expliqué. Ensuite, après c'est vrai que le médecin, lui il m'a fait aussi une... une explication des, il m'a bien expliqué en quoi consistait l'examen, avec une, une image qui était très claire, et tout, c'est vrai que c'est très important. Donc ce type d'examen, déjà, comment se préparer, que ce soit bien expliqué, c'est important, et... on quoi consiste l'examen en lui-même, et puis c'est très important. Mais j'ai vu deux présentations, là j'ai une troisième, et je trouve que celui de ce médecin de, ce gastro de Genève était très bien, très bien illustré, très clair, c'est important.

F1: Illustration, clarté, ouais. Ok.

F: Et même pour la prise de... de, y a une boisson qu'il faut prendre, aussi, c'était très clairement expliqué, je... ouais je sais plus, mais c'était aussi très bien illustré.

H: Maintenant c'est descendu à deux litres.

F: Moi j'ai fait y a 3 ou 4 ans, mais c'était pas si sophistiqué

F1: Un à la fois s'il vous plaît

F: Excusez-moi... Non non poursuivez

H: Excusez-moi madame... après vous

F1: Allez-y alors madame.

F: Bon, moi je l'ai... je l'ai faite y a quatre ans je crois, et... bon c'était pas sophistiqué, hein, y avait des explications comme ça (Ecrivez?) Oui écrivez, rien de spécial. Pas de dessin, pas de... rien de tout ça.

F1: Mais vous aviez... vous arriviez à visualiser ce que c'était, comme examen? (Ah oui oui, bien sûr) Oui, ok. Vous auriez aimé un complément, quelque chose?

F: Non, moi non, c'était bon pour moi.

F: La première fois que c'est arrivé, parce que j'ai reçu aussi, ah pardon, le médecin il m'a expliqué, et après j'ai lu une feuille comme ça, et c'est vrai que

F1: Il vous a expliqué, attendez, à l'oral ou aussi avec un document écrit?

F: Les deux (Les deux, ok) à l'oral et puis après il m'a... comment je devais faire avec le liquide, mais c'était raté parce que le liquide je l'ai mal fait, en plus j'angoissais, j'angoissais de dire, mais ça va être comment, et voilà j'avais déjà la gastro, et puis j'imaginai un truc comme ça, mais c'est vrai avec les dessins on se fait plus une petite idée, et on est plus à l'aise. Ah désolée (Non non faites)

H: Pardon désolée

F1: Non non faites, mais vous disiez que vous avez aussi vécu l'examen (Ouais) mais comment on vous a donné l'information? Qu'est-ce qui vous a été utile, pour vous?

H: Bah, j'étais hospitalisé, ils sont obligés de me donner toutes les infos.

F1: Ouais, mais écrit, oral?

H: Ecrit, et après ils m'ont expliqué plusieurs fois quoi faire. Mais comme je supporte pas, rien qui passe là, la première fois c'était avec le spray, c'était horrible.

F: Mais, moi je vois un truc là, on dirait qu'il va jusqu'au bout. Moi le médecin il m'avait dit que ça n'allait jamais jusque là. Ils vont... d'après ce que j'ai compris moi (L'image là?) Ils montent là et puis ils s'arrêtent là, et là on dirait que ça continue.

F1: Oui, on dirait, non mais oui parce que le colon il se situe là, et puis effectivement c'est une coloscopie, je crois qu'on va jusque là.

F: Bah moi il m'a dit, moi, il m'a expliqué, j'ai compris que ça s'arrêtait là

F1: C'était peut-être pour pas vous faire peur, je sais pas, mais, je sais pas. Non mais en tous cas c'est... effectivement c'est juste que...

F: L'examen il est là

H: Moi j'ai jamais eu d'explication, 4 litre avec le colopan, et puis abonnement aux toilettes, c'est tout.

F1: Okay, pas d'explication écrite?

H: Rien du tout

F: Moi j'ai reçu un truc comme ça, mais beaucoup moins...

H: Et par contre, si je peux juste dire quelque chose, la...

F: Mais je trouve que pour ça, la préparation elle est vachement importante

F1: Attendez excusez moi

H: La cystoscopie, alors ça j'ai trouvé... aucune douleur, mais alors y avait le deuxième appareil à côté, on dirait qu'on passe dans un tunnel. C'est extraordinaire pour voir.

F1: Mais comment on vous a expliqué, ça? C'est... je sais même pas ce que c'est, cystoscopie.

H: Cystoscopie? Bah c'est, on va faire aussi pour les dames

F: Je sais pas, moi j'ai plein de cystites, mais on m'a jamais fait... ce que ça correspond avec la cystite

H: Ouais ça (Je vois) c'est un tuyau qui va, qui va, qui va...

F1: Mais de nouveau, on vous a donné des informations écrites? On vous a préparé à l'examen avant? Non, ok.

H: Non non, mais c'était... on a dit, c'est l'horreur, c'est ci, c'est ça, pas du tout, y a un gel, qui est... et ça fait comme quelques années en arrière, mais c'était intéressant pour moi, c'était... il avait une, sa télévision et une pour le patient, alors on voyait, c'est comme un train qui passe dans

le tunnel, où y a beaucoup de parois et tout, j'en ai eu deux, jamais eu de douleur, rien, explication, non, on y va et puis... (okay)

F: Voyez, c'est intéressant de voir

H: La cystoscopie c'est...

F: Bah oui c'est la même chose pour les intestins que pour le reste. Moi j'aimerais bien.

F1: Mais vous trouvez que c'est bien d'avoir la possibilité de visualiser l'examen?

H: Je peux pas (X1.09.39) pour rien

F: Oui, moi j'aimerais qu'il, par exemple qu'il me dise, bah là par exemple y a un polype on va le brûler, tac tac on le coupe et hop

F1: Ah ouais, c'est très...

H: Ils le font

F: Ouais, moi j'aurais bien aimé voir et qu'on me dise, qu'on me fasse le commentaire au passage.

H: La coloscopie y a pas encore la télévision, la deuxième

F: Ah bon

F1: Alors attendez, pardon, dites, qu'est-ce que vous dites? Vous...

F: Non moi j'ai eu rien, non moi j'ai eu le commentaire après du médecin

F1: Et ça vous a convenu, comme ça?

F: Oui, ça m'allait.

F1: Mais vous avez pas suivi avec lui, tout ça?

F: Ah non je dormais... je risquais pas de suivre quoi que ce soit

F1: Ah ok, d'accord... Moi j'avais juste envie de vous entendre sur l'image, en fait un peu plus précisément, où y a le texte et l'image en même temps, qu'est-ce que vous pensez de cette image-là, avec cette explication textuelle?

F: C'est super

F: Ah ouais, c'est bien

F1: Pourquoi?

F: Parce que moi par exemple, j'ai un, j'ai eu une inflammation de ce côté, je voyais ça et comme je savais pas vraiment, j'ai jamais vu ça, je disais que c'était un ovaire. Et puis après, la semaine passée... non c'est une hernie mais il m'a dit, non madame, si vous voyez à l'intérieur et il m'a montré un petit dessin comme ça, que je voyais quand j'étais plus petite, et dit, les ovaire sont derrière, on ne peut pas les voir. Donc là, on va vraiment, l'explication plus le dessin, on se... une explication plus... précise de où est-ce qu'on a tous les organes, et pas de dire des bêtises, que c'est un ovaire...

F1: Ouais, ok.

H: D'après moi, ils ont le... mon, enfin mon gastro-enté, il m'a dit si possible attend 8 ans pour refaire la deuxième.

F: C'est ce qu'il m'a dit le monsieur, le docteur.

F1: Ah ouais, 8 ans, ouais ok.

H: Pas 8 mois?

F: Après ça dépend le...

H: Parce que pour moi c'est un derrière l'autre, presque

F: Mais ça dépend du...

F1: Mais vous avez des raisons de...

F: Ça dépend de la clinique, de la famille, parce que moi j'ai eu un cas du cancer du colon dans ma famille, ben il m'a dit c'est tous les 5 ans, parce que je peux être à risque

F: La technologie elle a changé, donc...

F: Mais c'est comme là j'ai des (X1.12.01) bah y a eu, bon ma tante elle a eu ça, mais... alors depuis je fais... j'ai rien, mais je suis obligée de faire une mammographie tous les deux ans, en tous cas, si c'est pas toutes les années. Voilà, c'est pour ça que je dit, dire c'est tous les 8 ans, tous les... je crois que c'est chacun aussi différent.

F1: Je vais juste passer à un dernier, à un dernier tour d'outil, et après j'aurais encore une dernière question à vous poser. Mais j'aimerais encore qu'on comment juste un petit peu...

F: Si c'est un *questionnement vierge* (?1.12.33) non hein, je suis pas d'accord. Si vous voulez me demander en mariage, je ne suis pas non plus d'accord (rires)

F1: Non, désolée mais non (rires) Alors voilà, là on a encore, là en fait c'est le texte explicatif plutôt pour la mammographie, et j'aimerais que vous me disiez un peu, qu'est-ce que vous pensez entre le texte, l'image... attendez je vais déjà vous passer ça mais vous pouvez regarder avec par exemple les autres images, parce que j'aimerais plutôt que vous compariez un peu les 4 outils en même temps, c'est un peu l'idée de... désolée, c'est un peu... tac tac tac

F: C'est le petchi?

F1: Ouais, c'est le petchi, mais c'est bon

F: J'en ai deux, il me faut les images.

F1: Voilà, image et image.

F: Merci... bah là on se rend pas du tout compte de ce que ça fait

F: C'est extrêmement douloureux, et puis quand on a des oeufs au plat bonjour les dégâts, on voit rien.

F1: Ah okay, je sais même pas, j'en ai jamais fait une, donc...

F: Moi j'en ai fait une, je crois, ou deux, maintenant je fait que des échographies, je refuse les mammographies.

F: Alors moi je crois que j'ai fait les premières, j'avais 35 ans, j'en ai passé 70, donc voyez combien j'en ai eu

F1: Attendez juste, un à la fois parce que, s'il vous plaît, on entend plus après, non non vous étiez en train de parler, donc dites

F: Ah bah c'est ce que je disais, moi j'ai... j'ai fait 2 mammo je crois, et puis... comme de toute façon on voit rien, parce que moi j'ai des oeufs au plat, donc ça sert à rien, c'est extrêmement douloureux pour pas grand chose, donc je fais que des échos, voilà.

F1: Donc pour vous, l'information...

F: L'information elle est... et puis en plus le radiologue m'a dit vous avez bien raison. Donc...

F: Moi je peux vous dire, moi j'ai beaucoup de poitrine, bah c'est aussi douloureux, hein. Et puis entre la première où c'était l'horreur, parce que c'était... c'était de la préhistoire hein, donc j'ai commencé, j'avais 35 ans, alors que maintenant, c'est presque les doigts dans le nez hein. Le ah, bah les appareils ils sont bien mieux hein

F: Ça a évolué quand même

F: Oh la la, je peux vous le garantir

F: Bien possible, mais moi, non

F: Ça fait 35 ans que j'en fait, je peux vous garantir que ça a bien évolué.

F: Je vous crois sur parole, mais je n'essayerai pas

F: J'insiste que les dessins ils sont très très importants. Pour savoir, et pour expliquer tranquillement au moment de... de faire l'examen, parce que moi j'ai toujours la trouille de quelque chose nouveau.

F: Ouais mais vous croyez pas que ça fait peur, quand on voit ça?

F: Oui mais au moins je sais que ça va se passer, donc psychologiquement je me prépare. En plus...

F: ils le font une fois comme ça et une fois comme ça

F: Ouais mais bon s'il faut le faire, il faut l'accepter, d'un côté, mais... au moins on est prêt, on dit ou la la, ça va être horrible, mais bon je vais le faire.

F1: Okay

F: Et puis c'est bien, arrivé à partir d'un certain âge, on doit demander parce qu'autrement ça fait...

F: Mais si avec l'échographie, ça marche aussi...

F: Mais c'est très bien

F: Si on voit les mêmes choses

F: Ils le font après, soit ils font une échographie, après.

F: Ah ouais?

[plusieurs voix]

F1: ils vont pas faire plusieurs fois un truc, à double un truc qu'on pourrait faire qu'une fois, donc c'est à questionner quand même en général.

F: Pour économiser...

F: moi j'ai jamais demandé ce qu'il y avait comme différence

F1: Moi j'aimerais juste vous poser une dernière question, après tous les outils qu'on a observés, tout ce que vous avez vu et qu'on a un peu appris ensemble sur ce sujet, est-ce que maintenant vous imaginez qu'un outil visuel pourrait être utile pour quelque chose qu'on a pas évoqué? Est-ce que y a, est-ce que vous auriez un besoin, vous, avec un peu avoir vu qu'on peu faire, voilà, de la prévention, on peut faire de l'aide à l'explication, on peut faire une aide à, comme un traitement, avoir un petit cahier, un petit carnet, un petit pilulier, quelque chose, enfin... vous voyez que voilà, ça aide à une préparation à un examen, ça aide à... ça donne des informations... sur qu'est-ce que va être... est-ce que vous imaginez que y aurait quelque chose qu'on a pas évoqué, ou encore autre chose, ou enfin, est-ce que vous vous auriez des besoins, sur quelque chose qu'on aurait pas parlé, qu'on aurait pas évoqué?

F: La tête.

F1: Alors comment ça la tête?

F: Bah la tête, comment fonctionne la tête. Parce que moi on m'a dit que éventuellement, pour mon (X1.17.01) y aurait une opération à faire, que vu mon âge c'est non plus pas vraiment nécessaire, mais que, et c'est pas non plus sûr que ça réussisse, mais je pense que pour quelqu'un qui doit se faire... un examen, enfin quelque chose partir dans la tête, pour aller couper quelque chose, ce serait pas mal que ce soit aussi un petit peu visuel.

F: Ah oui mais ça on peut le trouver

F: Pas que l'estomac ou l'intestin, ou même à la limite on s'imagine plus ce qu'on a à l'intérieur du ventre, que ce qu'on a à l'intérieur de la tête. Et par où ils vont passer, est-ce qu'ils risquent, ce qu'ils vont toucher, parce qu'on peut perdre la parole selon ce qu'ils touchent, on peut perdre la vue, voilà. Moi je trouve que la tête c'est important.

F1: Ouais, bonne suggestion ouais.

F: Moi je pense que... à la télé notamment dans la salle d'attente, au lieu de mettre des choses qu'on entend rien, et que c'est des films et des petits... plus d'information sur, par exemple sur les photos ou les vidéos sur la période de (X1.18.05) plus d'information dans la télé

F: Ouais moi je vais dans une clinique dentaire et pendant, dans la salle d'attente ils nous montrent comment ils font les implants.

F1: Attendez juste un à la fois, ouais, dites-nous, pourquoi vous pensez pas que c'est... la salle d'attente faut pas mettre des informations?

F: Je me demande si ça stresserait pas

H: On est déjà très nerveux, on ne sait pas ce qui nous arrive

F: Mais par exemple elle

H: Et si y a des choses comme ça c'est encore pire

F: Oui mais c'est pas obligatoire de s'installer à regarder, mais les personnes qui sont intéressées peuvent venir et regarder.

F: Oui je pense que c'est un bon... les images... c'est un bon... je pense aussi pour les

F: Non et puis c'est rassurant, parce que justement on se dit, si c'est que ça, c'est pas très important

F: Et je pense aussi pour les, pour les personnes qui parlent pas du tout français, ces moyens-là, je sais pas, pour une meilleure communication entre les médecins et les patients, y a des choses qui peuvent se faire des moyens visuels, comme ça, pour aider à une meilleure communication. Parce qu'on sait que, bon, il sont (X1.19.15) les médecins ils sont stressés, y a un temps et tout, et peut-être que ça peut aussi aider. Ou même pour les enfants, pour les enfants parce que... ils peuvent peut-être par des signes, ou des graphiques, ou des dessins... montrer ou expliquer mieux ce qu'ils ont, parfois.

H: Moi je pense, un bon médecin, ou une bonne doctoresse, elle vous explique et moi ça me suffit. J'ai pas besoin d'images, de voir de...

F: Mais c'est un support

H: Moi j'ai de la chance, j'ai une doctoresse... j'ai jamais eu un médecin tant... j'ai 83 ans, mais je trouve... l'explication orale ça me suffit, j'ai pas besoin de perdre du temps, de voir, bon, comment on fait dans les, on m'a montré le genou, on m'a montré la hanche, et puis bon c'est intéressant après à voir, quand on reçoit les... mais une bonne explication, je trouve ça... c'est largement assez.

F1: Okay, ouais, non mais tout à fait d'accord. Si on a fait le tour, voilà, merci beaucoup d'être venus, franchement c'était très chouette. Et, ben voilà, n'oubliez pas vos bon là, Manor.

H: Ça fait pas plus, ça fait 60 minutes de l'heure, le prix.

F1: Ah ouais, okay, on vous paie en bon Manor devant vous, voilà j'a pas de cash, et voilà prendre à manger

F: Non merci pour l'information, et pour tout ça...

F1: Non merci à vous...