

Les médecins bientôt transformés en robots au sourire figé?



**Dr Maurice Hurni
et Dr. Giovanna Stoll**

L'altération, la déhiscence, la rupture des liens sociaux est un sujet d'inquiétude ou de révolte pour le monde entier sauf, étonnamment, pour la Suisse. Il est pourtant peu vraisemblable qu'elle soit épargnée de ce fléau.

On en voudrait pour preuve une circulaire de l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile du 22 février 2011, qui nous apprend que, suite à une décision du Tribunal fédéral, «des organisations de soins à domicile ne sont désormais autorisées à facturer au titre de la LAMal que l'administration des médicaments au sens strict du terme».

La lecture des 10 pages du jugement nous fait comprendre qu'il ne faut pas confondre la «commande des médicaments, leur «contrôle», leur «préparation hebdomadaire» ou leur «administration quotidienne». Ni d'ailleurs les «conseils sur l'administration des médicaments» ou le «contrôle du suivi de ces conseils», sans parler des «contrôles des signes vitaux dans le cadre de l'effet de la médication».

Les médecins croyaient avoir tout vu avec leur activité profes-

sionnelle répertoriée en plus de 4600 positions (TarMed). Ils avaient cru bon de sourire en entendant parler d'autres professions soumises à ces découpages ridicules, comme celui du BRASMA («Bonjour, Regard, Accueil, Sourire, Merci, Au revoir») inculqué aux caissières des supermarchés français

Mais aujourd'hui, ces directives nous touchent tous, sans que nous sachions au juste très bien de quoi il en retourne. Quelle est cette nouvelle maladie qui, sous des aspects plutôt burlesques, affecte en réalité gravement, peut-être mortellement, notre société?

Une fois découpée en petits morceaux déconnectés les uns des autres, la profession est vidée de sa signification globale

Il s'agit d'un fractionnement de l'activité professionnelle quotidienne en petits morceaux indépendants et manipulables à volonté. Une activité au départ cohérente, logique, éthiquement responsable se voit ainsi segmentée en gestes concrets isolés et indépendants les uns des autres, en petites unités considérées «en elles-mêmes». Le lien logique entre elles se voit aboli et le sens global de l'activité initiale disparaît. Ces parcelles d'activité sont

au contraire considérées toujours dans leur sens le plus désymbolisé, le plus concret, et souvent uniquement financier. Parfois, elles sont même disqualifiées: ainsi le jugement du TF évoqué plus haut dénature-t-il «l'accompagnement des assurés [entendez des «patients»!] à l'extérieur de leur chambre à coucher jusqu'à la salle à manger» en simple «promenade» [sic] qui n'a, évidemment, plus rien à voir avec des soins. D'autres fois c'est encore pire: c'est leur contenu proprement humain qui est formellement visé, comme en témoigne cette récente décision de Santé-suisse: «Les assurances maladie refusent de financer les 12 minutes de communication par jour, temps calculé pour les relations entre le personnel soignant et les personnes âgées» (*Le Matin*, 27.3.2011).

Toutes les personnes soumises à ce genre de déstructuration de leur activité en sont nécessairement, très profondément perturbées, parfois même sans le savoir. Ces directives qui n'appartiennent à aucune doctrine claire, à aucun tyran fou identifiable, sont régulièrement imposées comme une nécessité allant de soi. Pour se plier à ces injonctions, les employés doivent alors se contraindre à renoncer à leur logique, voire à leur bon sens, et à s'efforcer de recomposer leur métier pour le faire correspondre à ces nouvelles normes. Ces contraintes vont affecter leur rapport à la réalité et, plus grave encore, mettre en morceaux, fragmenter jus-

qu'à leur identité propre.

Mais enfin: qui sont les responsables de tels méfaits sociaux? Qui sont au juste ces thuriféraires du New Public Management, ces fanatiques du PowerPoint qui mettent nos vies en lambeaux pour les recomposer selon leurs schémas pseudo-scientifiques? Est-ce peut-être dans le management tout court qu'il faut chercher les coupables, chez ces technocrates néolibéraux sans scrupule pour qui toute relation est une marchandise et tout être humain un pion à exploiter?

L'un et l'autre concourent probablement à cette désolante figure de la caissière ou du postier moderne (ou de l'infirmière, ou du médecin demain), au maintien reconfiguré par ces demiurges à la logique insensée, qui, le visage mort, désanimé, exécute rationnellement ses tâches marchandes avec le sourire figé d'un robot androïde.

Les auteurs sont psychiatres et psychothérapeutes à Lausanne