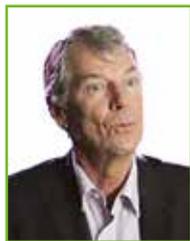


Mises au point interactives – Polémiques de santé



D. DEVICTOR

Coordinateur des médiateurs médicaux de l'APHP
Médecin conseil de la Direction des affaires juridiques de l'APHP
Médecin expert auprès de la CCI, PARIS.

La confiance est le socle de la relation médecin-malade. Le plus souvent, le patient fait totalement confiance à son médecin et a en lui une confiance aveugle. Parfois, cependant le doute s'insinue et une certaine distance s'instaure : la confiance devient défiance. Mais le doute peut laisser place au soupçon : la relation de confiance se transforme en méfiance.

Comment, le médecin peut-il renouer le lien de confiance dans ces conditions. C'est l'objet de notre propos, qui nous conduira vers l'intérêt de la médiation médicale.

■ La confiance

La confiance (*cum-fiance*) est comme l'amour, c'est un lien transparent qui unit deux personnes. Le mot "*fiance*" vient de *fides*, la foi. On dit que la confiance rend aveugle, ne se commande pas, s'inspire, se mérite, s'octroie. La confiance est un acte de foi en autrui, en la fiancée, en la personne de confiance, envers son médecin, la médecine et ses performances, en la qualité du système de santé. Ce lien est ténu, et il suffit d'un rien pour qu'il se rompe.

■ La défiance

La défiance : (*de-fiance*) est la confiance avec circonspection, avec un certain recul (*de*). "Je fais confiance mais je demande des preuves, je demande à voir". Il y a dans cette attitude une part de défi. Cette prudence est inspirée par le doute. Il s'agit là d'une attitude ration-

La médecine du soupçon : variation sur un thème de confiance

nelle, une volonté de savoir et de ne pas tout accepter pour argent content. La confiance aveugle devient confiance éclairée ; c'est une démarche pour connaître la vérité, donc une démarche rationnelle. On peut comprendre que le malade puisse se défier du médecin ou de la médecine, tant l'enjeu qu'il remet dans les mains du médecin est important : ses secrets, sa santé, sa vie, ou celle de son enfant...

■ La méfiance

La méfiance (*mal-fiance*) est d'un tout autre registre. Il s'agit de la mauvaise confiance. "Je ne te fais pas confiance, car je crois que tu cherches à me tromper". La position ici n'est plus rationnelle, mais une croyance. La confiance était une croyance avec bonne foi, la méfiance est une croyance avec mauvaise foi. Ici, ce n'est plus le doute qui est venu s'insinuer, mais le soupçon.

Pourquoi est-il venu s'insinuer entre malade et médecin dans notre médecine actuelle ? Nous proposons deux explications principales : la "*fast-medicine*", et les polémiques de santé. La *fast-medicine* est comme le *fast-food* : on consomme de la médecine qui se vend au rendement (la tarification à l'activité). La relation humaine disparaît. Quant aux polémiques de santé, elles frappent la médecine avec la régularité d'un métronome. Citons le sang contaminé, le Mediator, le Levothyrox, la vaccination contre la grippe, les vaccins obligatoires... Ces polémiques sont nées sur le terreau d'une société de dupes, ces derniers étant d'autant plus crédules qu'il s'agit de leur propre santé. Dupes et crédules font le bonheur des charlatans et des truands qui vendent de la

santé, comme les marchands de bonheur vendent du bien-être.

■ Comment renouer la confiance ?

Nous proposons la piste de la médiation médicale. La médiation est un mode amiable de résolution des conflits qui est devenu incontournable dans nos structures hospitalières, publiques ou privées. Elle répond à une définition générale. Il s'agit "*d'un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre... – favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause*". Cette longue définition a le mérite de pouvoir s'adapter à l'ensemble protéiforme des différents domaines où peut s'exercer médiation : la famille, l'entreprise, le travail, la justice, l'école, le droit, la finance, la République, la médecine,...

Chaque domaine de médiation a un esprit particulier et ne peut comparer la médiation médicale à nulle autre médiation. La médiation en santé confronte d'un côté, le requérant qui exprime les souffrances de son corps et de son âme, de l'autre, le personnel médical mis en cause. Ce dernier est souvent pris au dépourvu car sa vocation première est de soulager les souffrances d'autrui. "*Guérir parfois, soulager souvent, écouter toujours*". Cette phrase attribuée le plus souvent à Pasteur, résume bien l'art médical. Des deux côtés, on peut penser que les protagonistes sont de bonne foi. La médiation médicale révèle le plus profond de l'être humain : elle a non seulement une dimension éthique

mais aussi une dimension ontologique. Le médiateur est là pour que chacun reconnaisse l'autre dans sa différence. Il est là pour gommer l'asymétrie de la relation médecin – malade. Il n'y a plus d'un côté le médecin sachant et de l'autre le malade souffrant, car la proposition est inversée : d'un côté le malade sachant ce qu'il ressent et de l'autre l'équipe médicale souffrant de ne pas avoir su répondre à son attente. La médiation vient donc établir un nouvel équilibre en se situant non plus sur le domaine de la science médicale, mais des valeurs humaines en mettant sur le même pied d'égalité les deux parties. Le médiateur médical n'est pas là non plus pour dire qui a tort ou raison : c'est le domaine de la justice. Ainsi, il catalyse les conditions de l'égalité sur laquelle peut se reconstruire la confiance.

Il persiste néanmoins une asymétrie : le malade est tourmenté, torturé, trituré par son ressentiment, hanté, envahi, par sa souffrance. Il rumine ses douleurs avec

d'autant plus d'acuité que les plaies de son âme sont souvent bien plus douloureuses que ses plaies physiques. De leur côté, les soignants vivent ces doléances comme un échec et en sont désolés. Ils sont la seconde victime du processus. Parfois, ils peuvent être imperméables à la demande du requérant. Dans ce cas, un véritable cercle vicieux s'instaure, le souffrant ne comprenant pas que ses doléances ne soient pas entendues, et l'équipe mise en cause restant sourde à cet appel. Et c'est là où le médiateur peut retrouver une place qui lui est légitime.

Certes, on peut voir dans la médiation médicale, un simple moyen de résolutions des conflits ou de prévention du contentieux. Mais il faut aller au-delà. Il s'agit de la rencontre de deux consciences, de deux systèmes de valeurs qui imposent de reconnaître autrui comme un autre moi-même. La médiation réintroduit l'humain à l'hôpital en réintroduisant le débat démocratique.

■ Conclusion

La société actuelle a renforcé l'expression de la méfiance et du soupçon. La rumeur, la polémique se répandent comme une trainée de poudre en s'amplifiant au fur et à mesure qu'elles progressent. Plus que jamais, les patients ont besoin d'explications, plus que jamais la médecine est devenue multiculturelle et plus que jamais les patients ont besoin d'écoute et d'humanité. La "*fast-medicine*" a balayé cette évidence.

Et c'est ainsi que l'on est passé d'un acte de foi, ou d'une défiance vertueuse, à la méfiance, rejeton du soupçon, qui comme un venin, empoisonne la relation médecin-malade.

L'auteur a déclaré ne pas avoir de conflits d'intérêts concernant les données publiées dans cet article.