



*Le patient « entrepreneur social »
ou « manager »*

Patrick Berry

Sur un ton d'abord timide. Humble. Puis à mesure que l'on avance l'oratrice prend de l'assurance. Regarde davantage son auditoire. Le premier temps appuyé est sur le « pour » marqué en gras. L'oratrice est claire. Sûre d'elle. Le deuxième temps est marqué sur le « fort »...le ton devient absolument convaincu mais fraternel. Un peu emporté. Son propos est une évidence...il s'agit de bon sens.

Je me dois tout d'abord de vous remercier car en ces journées dédiées à la réflexion sur la pratique éducative en santé, il est rare que l'on invite un gestionnaire -responsable des services financiers- à proposer son point de vue. Celles que l'on nomme les fonctions supports, en ce qu'elles ont pour ambition de soutenir les pratiques de soins, sont souvent extérieures aux réflexions des praticiens. J'allais dire « c'est de bonne guerre », on vous invite peu dans nos cénacles et la méconnaissance, voir l'ignorance, est réciproque. Mais devant l'ampleur et la multiplicité des affections chroniques dont souffre le système de soin, c'est, de mon point de vue, tout à fait regrettable.

L'initiative de me laisser ce temps de parole m'est donc particulièrement précieuse. Vous vous méfiez encore, de par ma fonction, et je le comprends. Il est bien difficile de se départir de ses habitudes et de ses représentations. J'ai aussi quelques prévenances vis-à-vis de vous, dont je compte bien m'alléger au cours de cette journée. Pour autant, c'est en femme de bon sens et de conviction que je tiens à vous parler. En humaniste car comment oublier mes études de philosophie... Non en femme de fonction donc. Je vous propose ainsi d'accepter ces multiples dimensions, ces poly-identités, puisque cette multiplicité est le thème même de

cette journée. J'y reviendrais...Mais ma posture est unique : c'est celle du dialogue et du partage d'idée dans un but commun : l'amélioration du système de soin en tant qu'outils servant les pratiques soignantes de qualité.

Pour être tout à fait clair dans le diagnostic: En termes d'Education du Patient, il me semble que nous ne sommes pas allés assez loin. Nous sommes restés, malgré nous, cantonnés au modèle bio-médical auquel nous avons, sûrement mais timidement, adjoint une pratique éducative, d'ailleurs en mal de reconnaissance dans son propre champ. Cela reste au stade de l'expérimentation et de l'artisanat. C'est intéressant l'artisanat, mais insuffisant au regard des multiples défis et poly pathologies chroniques dont nous nous occupons.

Par ailleurs, et de manière croisée, alourdis par une tradition scientifique disciplinaire et fervente amatrice de tuyaux d'orgues, nous avons du mal à prendre la mesure du multiple, du Poly, du Multi, du Pluri. Nous pensons la multiplicité avec difficulté.

Troisième point de ce constat dont vous me pardonneriez la brièveté, nous n'avons pas su créer de vrais relais au sein du système et pouvant être appelés à se positionner en tant que médiateur. De cette médiation déjà largement travaillée dans les domaines culturels et scientifiques.

Enfin, dernier élément me semble-t-il fondamental et central pour cette journée: nous ne nous appuyons pas sur l'étendue des multi compétences des patients. Et c'est là tout l'enjeu.

Fort de ces quatre éléments de diagnostic qui peuvent entre nous faire consensus, je vous propose donc un mouvement d'ampleur - peut être cette révolution ignacienne à laquelle nous avons été invités - et qui ferait du patient un véritable « entrepreneur social », ou ce que l'on pourrait appeler « un Manager humaniste ».

Il faut nous appuyer sur les poly, multi et pluri compétences des patients : Dépassons la seule sphère de la maladie ! Si toute personne est « éducable », si l'on convient que la maladie permet de créer sa propre auto-normativité, si l'on

convient que la santé n'est pas seulement l'absence de maladie, il nous faut travailler avec le patient sur l'ensemble de ses compétences : C'est-à-dire positionner le patient sur le registre bio-médical, mais aussi et surtout sur le registre gestionnaire et comptable, sur le volet ressources humaines, sur le volet matériel etc...et ce autant sur les registre de la formation, de la coordination que du conseil. Travailler sur le renforcement de compétences larges, déjà identifiés, je pense ici à tous les référentiels métiers relevant du monde hospitalier par exemple, permettrait de faire du Patient un « Manager » au cœur du système. Qui de mieux placés pour être coordonnateurs et responsables que les personnes se situant au centre du système. Pourquoi cantonner les patients à n'être que les formateurs de leurs pairs sur ce registre restreint qu'est la pathologie chronique ? N'est-ce pas une vision réductrice plutôt qu'une avancée ? N'est-ce pas presque un enfermement ?

Les avantages de la prise en compte et du développement des multi compétences des patients sont aisément identifiables, vous en conviendrez :

- En termes de reconnaissance pour les patients : il ne s'agit plus de « vivre mieux sa maladie », mais de donner sens à sa vie par la participation active à la régulation du système de soin. Et ce, en posture de médiation entre les soignants et les fonctions support.
- En termes de gestion financière : il s'agit de possibles économies substantielles en mettant le patient co-responsable de la gestion du système de soin, de manière très concrète mais en passant par de la formation et des séquences pédagogiques adaptées autour de référentiels de pluri compétences comptables et gestionnaires, là où le monde soignant semble éprouver quelques difficultés.
- En termes d'économie sociale et solidaire : Il s'agit bien, par la reconnaissance des multi compétences des patients dans d'autres sphères que la seule maladie, de proposer au patient l'entrepreneuriat social. C'est-à-dire de s'intégrer dans un système de régulation financière, acceptant le

modèle analytique et libéral, tout en restant fidèle au principe humaniste de solidarité. C'est par là être au cœur d'un enjeu de société globale. Il est à noter d'ailleurs que la participation citoyenne est un critère de qualité de l'évaluation de l'Économie Sociale et Solidaire.

- En termes de liens avec les soignants : Et quel enjeu ! De consommateurs de soin, le patient devient multi-rôle : un régulateur, un médiateur ainsi qu'un manager. Et, devenant partie prenante du système, il en devient le co-gestionnaire. Nous sommes très proches ici de l'autogestion... L'implication du patient, sa participation à la fois aux soins mais aussi à leur gestion tout comme à leur évaluation impliquerait des relations nouvelles avec les soignants. Et ce d'une manière bien plus considérable que la simple évaluation de satisfaction en cours actuellement.

Vous l'aurez compris dans ce bref propos, l'ambition est donc d'expérimenter le renforcement des multi compétences des patients, d'élargir le champ de la maladie chronique pour l'ouvrir aux multiples questions actuelles sur le système de santé et ce, dans un mouvement de conciliation entre impératifs gestionnaires et solidarités indispensables. Social donc! Et Solidaires !

D'une voix douce...comme une supplique :

Ne nous arrêtons pas au milieu du guêt... Et ayons le courage de nos ambitions ! Voilà l'humble invitation que je tenais à vous lancer aujourd'hui. Et que je vous remercie d'avoir accueillie avec attention.

Je vous remercie.